



Script de abertura de chamados Linx

Informações sobre o Documento

Cliente:		Versão do documento:	1.00.00
Gerente de operações Cliente:			
Gerente de sustentação Linx:			
Elaborado por:	Daniel Blinofi	Data da elaboração:	30/01/2020
Revisado por:	Daniel Blinofi	Data da revisão:	30/01/2020

Histórico

Build	Data	Autor	Comentários
1.00.00	30/01/2020	Daniel Blinofi	Criação do documento

Aprovação deste documento

Nome	Cargo	Data	Assinatura



Script de abertura de chamados Linx

Objetivo do documento

Este documento tem o objetivo de qualificar as informações base para que um chamado destinado ao grupo solucionador Linx possa ser devidamente preenchido com as informações necessárias para a correta análise e direcionamento do chamado, seja para tirar dúvida, executar uma ação de contorno (*workaround*) ou abrir um ticket de problema para correção sistêmica (Bug).

1. Informações necessárias para abertura de chamado para a Linx:

Tipo	Descrição das informações
Sistema Linx Impactado:	
Versão do sistema Linx:	
Número da Loja:	
Tipo de Componente (EP, SP, AV, PDV, APP, outros):	
Data / hora da ocorrência:	
Módulo Impactado (Campanhas, tesouraria, Vendas, relatórios, outros):	
Passo a Passo para reprodução da ocorrência:	Passo 01: Passo 02: Passo 03: Passo 04: Passo 05: Passo 06: Passo 07: Passo 08: Passo 09: Passo 10:
Mensagem de Erro:	
Navegador Utilizado (quando aplicável):	
Versão Navegador (quando aplicável):	
Coletar Logs do sistema (caminho e arquivos tabela da sessão 2. Caminho dos logs – Sistemas Linx):	
Anexar MFD / Cupons e comprovantes gerados:	




Script de abertura de chamados Linx

2. Caminho dos logs – Sistemas Linx

Componente	Arquivos de log
PDV	✓ p2k\bin\CSIDebugFile*. * ✓ p2k\bin\CSIDebugFileRT*. * ✓ p2k\bin\CSIDebugFileSO*
mid-e-client	✓ p2k\bin\log\mid-e-client-core.log (Traces do mid-e client)
Mid-e	✓ p2k\bin\log\Mide-core
WS P2K	✓ p2k\bin\logger\comunicacao-ws\integrador_comunicacao_ws.log (Comunicação WS cliente)

Componente	Arquivos de log
AV	✓ p2k\bin\CSIDebugFile*. * ✓ p2k\bin\CSIDebugFileRT*. * ✓ p2k\bin\CSIDebugFileSO*
Novo AV	✓ usr/loca/linx-av/logs - ARQUIVO: storex.log \ devices.log
Communication – Novo AV	✓ Linux - usr/loca/linx-av/logs\ communication.log ✓ Windows – c:\linx-av

Componente	Arquivos de log
SAFE	
SAFE autorizador	✓ p2k\bin\logger\integrador_client_safe\integrador_client_safe.log (Traces da comunicação entre P2K e WS SAFE) ✓ C:\csi-safe\log\safeautorizador
Safe retaguarda	✓ Linx\saferetaguarda\componentes\exe\log
Safe ws (prime)	✓ Linx-provider-safe-vetex
Safe Vtex	✓ Linx-provider-safe-vetex

	Script de abertura de chamados Linx	
---	--	--

Componente	Arquivos de log
SP	
SP Loja - Lote	<ul style="list-style-type: none"> ✓ p2ksp\sp_ljXXXX\bin\CSIDebugFile*.* ✓ p2ksp\sp_ljXXXX\bin\logger\lotes\
SP Loja – Carga de Base	<ul style="list-style-type: none"> ✓ p2ksp\sp_ljXXXX\bin\logTrace\ScLibera\ ✓ p2ksp\sp_ljXXXX\bin\logger\lotes\
SP Atualização de Versão	<ul style="list-style-type: none"> ✓ p2ksp\sp_lj\atualização SP
Servidor de Pedidos SP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ \p2ksp\pedidos\CSIDebugServPedidos.txt ou ✓ \p2ksp\sp_ljXXXX\pedidos\ CSIDebugServPedidos.txt
SP - Wildfly	<ul style="list-style-type: none"> ✓ linx-wildfly\standalone\log\ ✓ linx-wildfly-stdout.YYYY-MM-DD.log ✓ linx-wildfly-stderr. YYYY-MM-DD.log ✓ server.log ✓ service.YYYY-MM-DD.log

Componente	Arquivos de log
Portas de Comunicação Padrão	<ul style="list-style-type: none"> ✓ EP -> SP: 4000 ✓ SP -> PDV: 4023 ✓ Wildfly: 8090 ✓ SSO: 8180 ✓ Portal = Wildfly (8090)



Script de abertura de chamados Linx

Componente	Arquivos de log
EP	
EP - WildFly	<ul style="list-style-type: none">✓ linx-wildfly\standalone\log\✓ linx-wildfly-stdout.YYYY-MM-DD.log✓ linx-wildfly-stderr.YYYY-MM-DD.log✓ server.log✓ service.YYYY-MM-DD.log
EP – Acesso Padrão	<ul style="list-style-type: none">✓ tomcat\bin\CSIDebugFile.txt✓ tomcat\logs\ (traces com a data do dia do erro)✓ tomcat\bin\logTrace\lgComandosSQL_\
EP – Exportação	<ul style="list-style-type: none">✓ p2k\bin\logger\exportacao\
EP – Processos Automáticos	<ul style="list-style-type: none">✓ p2k\bin\CSIDebugFile*.*✓ p2k\bin\logTrace\lgProcAutMH_\✓ p2k\bin\logTrace\lgComandosSQL_\✓ p2k\bin\ctrlAO
EP - ProcTrans	<ul style="list-style-type: none">✓ p2k\bin\ProcTrans\CSIDebugFile*.*✓ p2k\bin\ProcTrans\logTrace\lgComandosSQL_\
EP – Carga de Base	<ul style="list-style-type: none">✓ p2k\bin\logTrace\sp_carga_base\✓ p2k\bin\logTrace\ThreadProcCarga\✓ p2k\bin\logTrace\ThreadProcLoja_1\✓ p2k\bin\logTrace\ThreadProcLoja_2\✓ p2k\bin\logTrace\ThreadProcLoja_3\✓ p2k\bin\CSIDebugFile*.*✓ p2k\bin\logTrace\lgComandosSQL_\
EP – Processo de Fechamento de Dia	<ul style="list-style-type: none">✓ p2k\bin\Fechamento\CSIDebugFile*.*✓ p2k\bin\Fechamento\logTrace\lgComandosSQL_\
EP – Servidor de configuração	<ul style="list-style-type: none">✓ C:\linx-wildfly\standalone\data\ConfigurationManager\log\✓ linx-config.log✓ communication.log
Caixa rápido EP	<ul style="list-style-type: none">✓ linx-wildfly\standalone\data\linx-webservices\logs✓ linx-webservices.log
Servidor de Pedidos EP	<ul style="list-style-type: none">✓ C:\Programfiles(X86)Linx-ServidorPedidos\log
EP – Exportação Dados Fiscais	<ul style="list-style-type: none">✓ p2k\bin\logger\integracaoDadosFiscais\
Tesouraria EP	<ul style="list-style-type: none">✓ p2k\ bin\ TesourariaDebugFile.txt✓ Apache TomCat\ JAKARTA_SERVICE✓ Apache TomCat\ STDOUT