

| | | |
|---|--|--|
|  | 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 |