



Area Riservata Portale TIX

Manuale d'uso



Sommario

1	ACCESSO ALL'AREA RISERVATA	3
2	DASHBOARD	4
3	HELPDESK	5
3.1	ELENCO TICKET	5
3.2	DETTAGLIO DEL TICKET	6
3.3	RICERCA TICKET	10
3.4	NUOVO TICKET SU SERVIZIO	12
3.5	NUOVO TICKET SU SISTEMA INFORMATIVO	12
4	SERVIZI	13
4.1	I PROPRI SERVIZI	13
5	SISTEMI INFORMATIVI	14
5.1	LOG SISTEMI INFORMATIVI	15
5.2	DOCUMENTI	17

1 ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

Accedere al portale TIX all'indirizzo <http://www.tix.it> e inserire nella maschera di login le credenziali ricevute via email, oppure utilizzare la CNS per l'autenticazione tramite Arpa:

TIX
Tuscany Internet eXchange

Regione Toscana

Una nuova rete, tante nuove possibilità

Il TIX, acronimo dell'espressione inglese "Tuscany Internet eXchange", è un'iniziativa della Rete Telematica Regionale Toscana per migliorare il livello dell'infrastruttura telematica della Toscana tramite il coinvolgimento degli operatori del settore e per fornire un contesto tecnico operativo alla gestione ed erogazione dei servizi telematici della pubblica amministrazione per i cittadini e le imprese.

Cosa offre il TIX
Descrizione e modalità di richiesta dei servizi erogati attraverso TIX

Servizi per ISP
Servizi per ISP e procedura di accreditamento presso TIX

Elenco ISP Accreditati

Accedi tramite Smart Card
oppure inserisci
Nome Utente e Password

Nome Utente

Password

Entra

Come registrarsi

Figura 1

2 DASHBOARD

Una volta autenticati si accede alla dashboard dell'area riservata (Figura 2).

Il cruscotto è diviso in due sezioni, la prima, nella parte centrale, con le comunicazioni dal TIX e la seconda, sul lato sinistro, dove possiamo trovare il menu principale con le diverse sezioni; il menu può essere chiuso per favorire la visualizzazione a schermo intero. Le informazioni di connessione si trovano in alto a destra.

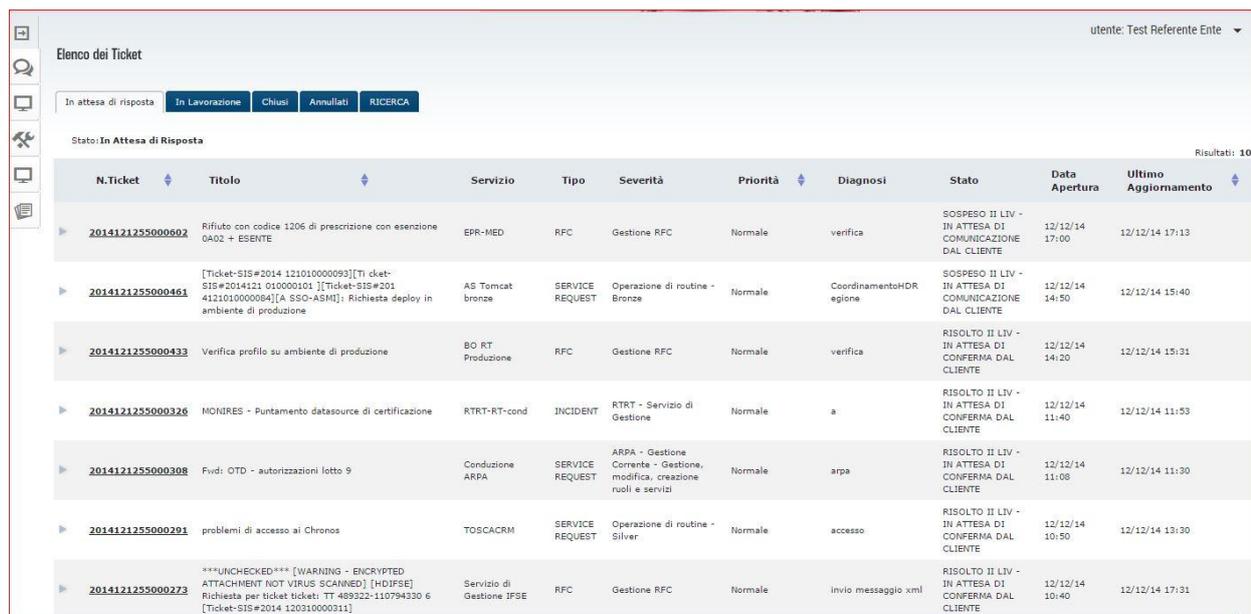


Figura 2

3 HELPDESK

3.1 Elenco Ticket

Selezionare “Helpdesk → Elenco Ticket”. La visualizzazione propone più elenchi sulla base dello stato in cui si trovano i ticket.



N.Ticket	Titolo	Servizio	Tipo	Severità	Priorità	Diagnosi	Stato	Data Apertura	Ultimo Aggiornamento
2014121255000692	Rifiuto con codice 1206 di prescrizione con esenzione OA02 + ESENTE	EPR-MED	RFC	Gestione RFC	Normale	verifica	SOSPESO II LIV - IN ATTESA DI COMUNICAZIONE DAL CLIENTE	12/12/14 17:00	12/12/14 17:13
2014121255000461	[Ticket-SIS#2014 121010000093][Ticket-SIS#2014121 010000101][Ticket-SIS#2014121010000084][A SSO-ASMI]: Richiesta deploy in ambiente di produzione	AS Tomcat bronze	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Bronze	Normale	CoordinamentoHDR egione	SOSPESO II LIV - IN ATTESA DI COMUNICAZIONE DAL CLIENTE	12/12/14 14:50	12/12/14 15:40
2014121255000433	Verifica profilo su ambiente di produzione	BO RT Produzione	RFC	Gestione RFC	Normale	verifica	RISOLTO II LIV - IN ATTESA DI CONFERMA DAL CLIENTE	12/12/14 14:20	12/12/14 15:31
2014121255000326	MONIRES - Puntamento datasource di certificazione	RTRT-RT-cond	INCIDENT	RTRT - Servizio di Gestione	Normale	a	RISOLTO II LIV - IN ATTESA DI CONFERMA DAL CLIENTE	12/12/14 11:40	12/12/14 11:53
2014121255000308	Fvdi: OTD - autorizzazioni lotto 9	Condizione ARPA	SERVICE REQUEST	ARPA - Gestione Corrente - Gestione, modifica, creazione ruoli e servizi	Normale	arpa	RISOLTO II LIV - IN ATTESA DI CONFERMA DAL CLIENTE	12/12/14 11:08	12/12/14 11:30
2014121255000291	problemi di accesso ai Chronos	TOSCACRM	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Silver	Normale	accesso	RISOLTO II LIV - IN ATTESA DI CONFERMA DAL CLIENTE	12/12/14 10:50	12/12/14 13:30
2014121255000273	***UNCHECKED*** [WARNING - ENCRYPTED ATTACHMENT NOT VIRUS SCANNED] [H0JFSE] Richiesta per ticket ticket: TT 489322-110794320 6 [Ticket-SIS#2014 120310000311]	Servizio di Gestione IFSE	RFC	Gestione RFC	Normale	invio messaggio xml	RISOLTO II LIV - IN ATTESA DI CONFERMA DAL CLIENTE	12/12/14 10:40	12/12/14 17:31

Figura 3

Come si può vedere in Figura 3, di default vengono presentati i ticket “In attesa di risposta” da parte dell’utente verso il TIX, questi sono ticket risolti in attesa che l’utente dia conferma della risoluzione, oppure ticket sospesi in attesa di una comunicazione da parte dell’utente.

Nel secondo tab, “In lavorazione” vengono presentati i ticket in lavorazione da parte del TIX.

Nel terzo tab, i ticket chiusi, con data di apertura compresa negli ultimi 6 mesi.

Nel quarto tab, eventuali ticket annullati, su richiesta del cliente.

L’elenco presenta 80 ticket per pagina, indicandone per ognuno le principali informazioni di dettaglio.

Cliccando sulla freccia a sinistra del numero di ticket, è possibile fare una visualizzazione veloce di ulteriori informazioni legate al ticket, vedi Figura 4:

utente: Test Referente Ente

Elenco dei Ticket

In attesa di risposta In Lavorazione Chiusi Annullati RICERCA

Stato: In Attesa di Risposta Risultati: 106

N.Ticket	Titolo	Servizio	Tipo	Severità	Priorità	Diagnosi	Stato	Data Apertura	Ultimo Aggiornamento
2014121255000602	Rifiuto con codice 1206 di prescrizione con esenzione OA02 + ESENTE	EPR-MED	RFC	Gestione RFC	Normale	verifica	SOSPESO II LIV - IN ATTESA DI COMUNICAZIONE DAL CLIENTE	12/12/14 17:00	12/12/14 17:13
Sistema Informativo: Tipo Servizio: Service Desk - Gold Aperto Da: EPR MED Azienda/Ente: Consorzio HyperTix									
2014121255000461	[Ticket-SIS#2014 12101000093][TI cket-SIS#2014121 010000101][Ticket-SIS#201412101000099][CA SSO-ASIM]: Richiesta deploy in ambiente di produzione	AS Tomcat bronze	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Bronze	Normale	CoordinamentoHDR egione	SOSPESO II LIV - IN ATTESA DI COMUNICAZIONE DAL CLIENTE	12/12/14 14:50	12/12/14 15:40
2014121255000433	Verifica profilo su ambiente di produzione	BO RT Produzione	RFC	Gestione RFC	Normale	verifica	RISOLTO II LIV - IN ATTESA DI CONFERMA DAL CLIENTE	12/12/14 14:20	12/12/14 15:31
2014121255000326	MONIRES - Puntamento datasource di certificazione	RTRT-RT-cond	INCIDENT	RTRT - Servizio di Gestione	Normale	a	RISOLTO II LIV - IN ATTESA DI CONFERMA DAL CLIENTE	12/12/14 11:40	12/12/14 11:53
2014121255000308	Fvdi: OTD - autorizzazioni lotto 9	Conduzione ARPA	SERVICE REQUEST	ARPA - Gestione Corrente - Gestione, modifica, creazione ruoli e servizi	Normale	arpa	RISOLTO II LIV - IN ATTESA DI CONFERMA DAL CLIENTE	12/12/14 11:08	12/12/14 11:30

Figura 4

3.2 Dettaglio del ticket

Per visualizzare il dettaglio del ticket, utilizzare il link sul “N. Ticket” dall’elenco dei ticket; si aprirà la pagina del dettaglio in cui sono mostrate tutte le informazioni necessarie all’utente per seguire lo stato di lavorazione del ticket. I dati disponibili permettono di avere informazioni immediate sulla diagnosi preliminare, il livello di Helpdesk che ha preso in carico il Ticket (I o II livello), eventualmente la data di escalation al II livello, la risoluzione del problema per i Ticket chiusi, etc.

Le informazioni sono organizzate riportando nella colonna di destra:

- ✓ le informazioni sul ticket:
 - Modalità di Apertura: telefono, email, portale, proattiva, fax, riapertura.
 - Sistema Informativo: al quale si riferisce la richiesta di assistenza
 - Servizio: istanza di servizio su cui è stato aperto il ticket
 - Tipo Servizio: il tipo di servizio, corrispondente alla voce di catalogo
 - Stato: lo stato in cui si trova il ticket
 - Priorità: livello di priorità impostato tra bassa, normale, alta
 - Tipo: INCIDENT, RFC, SERVICE REQUEST
 - Severità: livello di severità
 - Data Apertura: data e orario nella quale è stata effettuata la richiesta
 - Data Smistamento: data e orario di smistamento al secondo livello
 - Data Risoluzione: data ed orario di risoluzione
 - Data Chiusura: data ed orario di chiusura
 - ID Operatore: identificativo dell’operatore di competenza

- ✓ le informazioni sul cliente
 - Aperto da: nominativo del cliente che ha aperto la richiesta
 - Ruolo: il suo ruolo in quanto referente o responsabile di un Ente che ha acquisito servizi, oppure fornitore per conto dell'Ente che ha acquisito servizi
 - Azienda/Ente: azienda/ente a cui appartiene il cliente
 - Per conto di: indicazione dell'ente, se chi ha aperto il ticket è un fornitore
- ✓ gli eventuali ticket collegati, nel caso di riapertura di un ticket chiuso
 - Ticket di origine: link al ticket padre
 - Ticket riaperto con ticket n.: link al ticket figlio

Mentre, nella parte centrale, vengono mostrate:

- ✓ Numero identificativo del ticket e il Titolo, corrispondente all'oggetto in caso di apertura via email
- ✓ La descrizione della richiesta di assistenza, da parte di chi ha aperto il ticket
- ✓ La diagnosi relativa alla richiesta di assistenza, da parte dell'helpdesk
- ✓ La cronologia delle note inserite nel corso della risoluzione, ogni nota presenta:
 - Data: la data e orario di inserimento
 - Inserita da: nominativo di chi ha inserito la nota (via email, portale, ecc)
 - Inviata a: nominativo al quale è indirizzata la comunicazione
 - Notificata a (Cc): nominativi ai quali viene notificata la comunicazione per conoscenza
 - Oggetto: oggetto della comunicazione
 - Descrizione: comunicazione, cliccare sulla freccia per visualizzare il testo

La cronologia presenta l'elenco delle note ed è possibile selezionare quanti elementi presentare nell'elenco: 5, 10, 20, 50, Tutti.

Inserendo un testo nel campo "Cerca" verranno visualizzate solo le note che lo contengono.

Tramite i pulsanti "Espandi tutto" e "Collassa tutto" è possibile visualizzare o nascondere il testo della descrizione di ogni nota.

Ticket n. 20411255000705 - [HDFSE][rep] Errore raggiungibilità REPSILNIN per rep-con-jms - architettura 752

Dettaglio Ticket **Inserimento Nota**

DESCRIZIONE

Salvo,
nel log dell'applicativo "rep" di staging (box 7, versione con jms) vediamo errori di connessione alle basi di dati del REPSILNIN.
L'errore è dovuto al:

```

*Caused by: java.net.UnknownHostException: rep0011-oper-001-jms.tix.it
at java.net.InetAddress.getByName(InetAddress.java:1156)
at java.net.InetAddress.getByName(InetAddress.java:1182)
at java.net.InetAddress.getByName(InetAddress.java:1141)
at oracle.net.jdbc.TcpNLayer.connect(TcpNLayer.java:117)
at oracle.net.jdbc.OracleConnection.connect(OracleConnection.java:112)
at oracle.net.jdbc.OracleConnection.<init>(OracleConnection.java:405)

```

L'errore, stranamente, non è automatico ma si è verificato svariate volte alle 8:29 e 8:36 di ieri 24/11 e alle 12:29 di oggi.
Vi chiediamo di verificare e quindi di rinviare l'istanza.

grazie
saluti!

Fabrizio Baldini
Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.
via delle Forche, 1
50144 Firenze
e-mail: fabrizio.baldini@eng.it

INFORMAZIONE SUL TICKET

Modalità Di Apertura: Email
Sistema Informativo: -
Servizio: Servizio di Gestione IPSE
Tipo Servizio: Servizio Desk - errore
Stato: SOGGETTO IN LIV - IN ATTESA DI COMUNICAZIONE DAL CLIENTE
Priorità: normale
Tipo: RFC
Severità: Gestione RFC
Data Apertura: 25/11/14 13:40
Data Risoluzione: -
Data Chiusura: -
ID Operatore: 37

INFORMAZIONI CLIENTE

Aperto da: Fabrizio Baldini
Ruolo: -
Azienda/Ente: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.
Per Conto Di: -

ELEMENTI COLLEGATE

Ticket di origine: -
Ticket reporto con ticket n.: -

CRONOLOGIA NOTE

Visualizza Tutti elementi

Data: 25/11/14 13:40
Inserita da: Fabrizio Baldini
Inviata a: operation@tix.it
Notificata a (Cc): alexandro.pedranelli@eng.it, vincento.tresoldi@eng.it, grupposi@regione.toscana.it
Oggetto: [HDFSE][rep] Errore raggiungibilità REPSILNIN per rep-con-jms - architettura 752

Descrizione:

Data: 25/11/14 13:40
Inserita da: Staff - TIX operation
Inviata a: fabrizio.baldini@eng.it
Oggetto: [Ticket-TIX #20411255000705] RE: [HDFSE][rep] Errore raggiungibilità REPSILNIN per rep-con-jms - architettura 752

Descrizione:

Data: 25/11/14 16:25
Inserita da: Staff - TIX operation
Inviata a: quivegge.gempanelli@hypertix.it
Notificata a (Cc): mario.alinari@hoch.it
Oggetto: Fwd: [Ticket-TIX #20411255000705] [HDFSE][rep] Errore raggiungibilità REPSILNIN per rep-con-jms - architettura 752

Descrizione:

◀ Precedente Successivo ▶

Espandi tutto **Collapsa tutto**

Torna ad Elenco Ticket

Figura 5

Se il ticket è in lavorazione, può essere aggiunta una nota selezionando il tab "Inserimento Nota". Viene presentata una form e compilando i campi opportuni è possibile inserirla. Il campo CC, non obbligatorio, è precompilato con eventuali indirizzi email già presenti in CC in note precedenti. E' possibile allegare un file. Sarà poi visualizzabile nella cronologia.

The screenshot shows a web interface with two tabs: 'Dettaglio Ticket' (selected) and 'Inserimento Nota'. Below the tabs is a form with the following elements:

- A text input field for 'CC (è possibile inserire più indirizzi email separati da ;)'. It is currently empty.
- A large text area for 'Descrizione *'. It is currently empty.
- A file upload section for 'File da allegare (max 4 Mbytes)'. It contains a button labeled 'Sfoggia...' and the text 'Nessun file selezionato'.
- A button at the bottom labeled 'Inserisci Nota'.

Figura 6

Se il ticket è in stato Chiuso, è possibile richiederne la riapertura, selezionando il tab “Richiedi Riapertura Ticket”. Viene presentata una form, dove vanno compilati i campi opportuni, il campo “Oggetto” è precompilato e non modificabile.

The screenshot shows a web interface with two tabs: 'Dettaglio Ticket' and 'Richiedi Riapertura Ticket' (selected). Below the tabs is a form with the following elements:

- A text input field for 'CC (è possibile inserire più indirizzi email separati da ;)'. It is currently empty.
- A text input field for 'Oggetto *' containing the pre-filled text 'richiesta riapertura'.
- A large text area for 'Descrizione *'. It is currently empty.
- A file upload section for 'File da allegare (max Mbytes)'. It contains a button labeled 'Scegli file' and the text 'Nessun file selezionato'.
- A button at the bottom labeled 'Richiedi Riapertura Ticket'.

Figura 7

3.3 Ricerca Ticket

Si può accedere alla ricerca in due modi diversi:

- dall'elenco dei ticket selezionando il quinto tab, "Ricerca"
- dal menu, selezionando la voce "Helpdesk → Ricerca Ticket"

Nella form presentata, è possibile impostare i criteri di ricerca, vedi Figura 8:

The screenshot shows the 'Elenco dei Ticket' search interface. At the top right, the user is identified as 'utente: Test Referente Ente'. Below the title, there are navigation tabs: 'In attesa di risposta', 'In Lavorazione', 'Chiusi', 'Annullati', and 'RICERCA'. The search results area is titled 'Risultati della ricerca'. The search form includes the following fields and options:

- Numero Ticket:** A text input field.
- Titolo:** A text input field.
- Stato:** A dropdown menu.
- Descrizione:** A text input field.
- Data Apertura da:** A date range selector.
- Data Chiusura da:** A date range selector.
- Sistema Informativo:** A dropdown menu with the option 'Seleziona il sistema informativo'.
- Servizio:** A list of services including 'Tutti', '3 ISTANZE CENTOS 6.2', '6 ISTANZE CENTOS 6.2', 'ARSA - S.I. Faunistico', 'AS - Sanifer - Fatturazione Elettronica', 'AS .net IIS MS ESTAV-EPR-IJ501-02-03-04-P1', 'AS 1 JBOSS GOLD - EPR2009', 'AS 1 JBOSS SILVER PRODUZIONE GTART', 'AS 2 JBOSS GOLD - EPR2009', 'AS 2 JBOSS SILVER PRODUZIONE GTART', 'AS 3 JBOSS GOLD - EPR2009', 'AS JBOSS GOLD - EPR2011', 'AS STG - Sanifer Fatturazione Elettronica', 'AS Tomcat Prod Bronze ambiente 3Tier RT', and 'AS Tomcat Silver STG - RT-3T-STG-TC06'.
- I miei ticket:** A checkbox.
- Buttons:** 'Cerca' and 'Rimuovi filtro'.

Figura 8

La Ricerca consente di impostare i seguenti filtri:

- ✓ **Numero Ticket:** identificativo del ticket,
- ✓ **Titolo:** testo anche parziale,
- ✓ **Stato:** si possono ricercare i ticket in base a uno stato selezionabile dall'elenco,
- ✓ **Descrizione:** testo anche parziale,
- ✓ **Data Apertura:** si può impostare un intervallo di date, entro il quale sono stati aperti i ticket,
- ✓ **Data Chiusura:** si può impostare un intervallo di date, entro il quale sono stati chiusi i ticket,
- ✓ **Sistema Informativo:** consente di ricercare i ticket aperti per il sistema informativo impostato nell'elenco proposto. I sistemi informativi che costituiscono l'elenco sono quelli di cui l'utente è referente,
- ✓ **Servizio:** consente di ricercare i ticket aperti per uno o più servizi selezionati. I servizi che costituiscono l'elenco sono quelli di cui l'utente è referente,
- ✓ **I miei Ticket:** consente di ricercare i ticket aperti dall'utente.

Impostando più filtri, l'elenco risultante della ricerca è costituito dai ticket che soddisfano tutte le condizioni imposte.

Selezionare il pulsante “Cerca” per visualizzare l’elenco dei risultati. In Figura 9, cliccando su “Criteri di ricerca” è possibile tornare alla visualizzazione dei criteri impostati ed eventualmente modificarli.

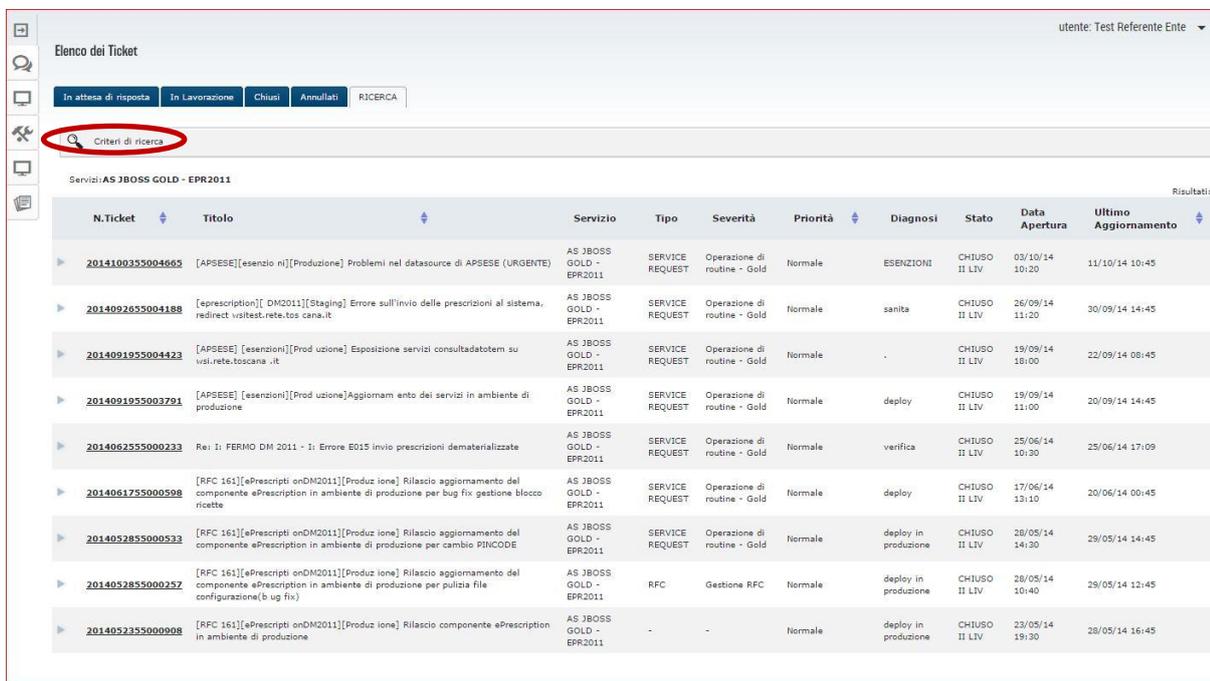


Figura 9

Come mostrato in Figura 10, tramite “Risultati della ricerca” è possibile tornare all’elenco dei risultati.

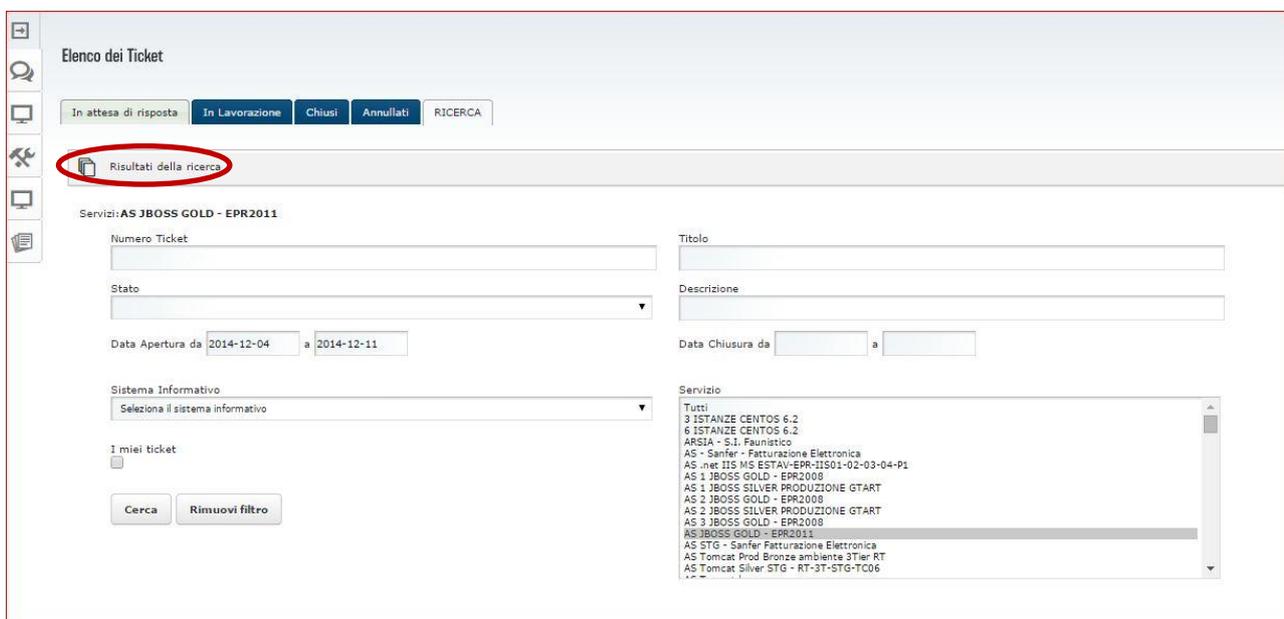


Figura 10

La selezione del pulsante “Rimuovi filtro” consente di eliminare i criteri impostati.

3.4 Nuovo Ticket su Servizio

Per inviare una nuova richiesta di assistenza, relativa a un servizio di cui si è referenti, selezionare dal menu, la voce “Helpdesk → Nuovo Ticket su Servizio”.

Compilare i campi necessari nella form e premere il pulsante “Inserisci”. La richiesta verrà inoltrata e verrà aperto un nuovo ticket, visualizzabile tra i ticket “In lavorazione” al momento che viene preso in carico dal TIX.



Figura 11

3.5 Nuovo Ticket su Sistema Informativo

Per inviare una nuova richiesta di assistenza, relativa a un sistema informativo di cui si è referenti, selezionare dal menu, la voce “Helpdesk → Nuovo Ticket su Sistema Informativo”.

Compilare i campi necessari nella form e premere il pulsante “Inserisci”. La richiesta verrà inoltrata e verrà aperto un nuovo ticket, visualizzabile tra i ticket “In lavorazione” al momento che viene preso in carico dal TIX. Il ticket verrà opportunamente classificato dall’operatore che lo metterà in relazione con l’opportuno servizio utilizzato dal sistema informativo.

Inserimento nuovo Ticket

Sistema Informativo *
--- Seleziona ---

CC (è possibile inserire più indirizzi email separati da ;)

Oggetto *

Descrizione *

File da allegare (max 4 Mbytes)
 Nessun file selezionato

Figura 12

4 SERVIZI

4.1 I propri Servizi

Consente la visualizzazione dei servizi di competenza, vedi Figura 13. Per accedere all'elenco, selezionare dal menu, la voce Servizi → "I propri Servizi".

Progetto	Servizio	Voce Catalogo	Ente	
3i	Housing vm 3i-as01-prod	Server Virtuale - VMWARE X86_64 bronze	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	AS Tomcat Prod Bronze ambiente 3Tier RT	Application Server opensource Tomcat bronze	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	AS Tomcat bronze	Application Server opensource Tomcat bronze	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB01-P1 - AS JBOSS5 ARPA SHARED SILVER PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss silver	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB02-P1 - AS Jboss	Application Server opensource JBoss bronze	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB03-P1 - AS JBOSS7 BASE SILVER PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss silver	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB04-P1 - AS JBOSS BRONZE PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss bronze	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB05-P1 - AS JBOSS BRONZE PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss bronze	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB06-P1 - AS JBOSS BRONZE PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss bronze	REGIONE TOSCANA	
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB07-P1 - AS JBOSS7 SILVER PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss silver	REGIONE TOSCANA	

Figura 13

Per ogni servizio è possibile accedere ai ticket, filtrati per tale servizio, cliccando sull'icona indicata in Figura 13.

5 SISTEMI INFORMATIVI

Consente la visualizzazione dei sistemi informativi di competenza. Per accedere all'elenco, selezionare dal menu, la voce "Sistemi Informativi → Log Sistemi Informativi".

L'elenco presenta le seguenti informazioni:

- ✓ La descrizione del Sistema Informativo,
- ✓ le applicazioni/componenti che fanno parte del sistema informativo, su quale tipologia di ambiente sono deployate (STAGE, PRODUZIONE).

Si può accedere ai log cliccando sull'icona "Log".

Si può accedere all'elenco dei servizi su cui è deployato un componente cliccando sull'icona "Servizi", vedi figura seguente:

Descrizione	Ambiente	STAGE	Log
Accreditamento agente formative	accreditamento	STAGE	Log
	accreditamentoar	STAGE	Log
	accreditamentoar	PRDD	Log
Anagrafica servizi	Servizi	STAGE	Log
	Servizi	PRDD	Log
Atti	attismuovers	STAGE	Log
	intraesatti	PRDD	Log
	RTCCalibere	PRDD	Log
	attispa	STAGE	Log
	rtuffia	STAGE	Log
	rtuffia	PRDD	Log
	atti-gdi	STAGE	Log
	intraesatti	STAGE	Log
	RTCCalibere	STAGE	Log
	atti-gdi	PRDD	Log
Avvocatura regionale	Avvocatura	STAGE	Log
	Avvocatura	PRDD	Log
	bandaargistateno	STAGE	Log
	bandatarga	PRDD	Log

Figura 14

5.1 Log Sistemi Informativi

Si può accedere ai log cliccando sull'icona "Log" relativa a un ambiente. Viene presentata la seguente schermata, dove si mostra l'elenco delle istanze per le quali è possibile visualizzare i log applicativi in caso di application server oppure il log di Apache nel caso del front end.

Codice	Descrizione	Path directory	Logs
LCERT_HTTPD_RT-NOVOLI-FE05-S1	Log HTTPD - RT-NOVOLI-FE05-S1	/var/log/httpd/	Logs
LCERT_AccAgFormative_accreditamentoar_RT-3T-STG-TC01	Log accreditamentoar - RT-3T-STG-TC01	/apps/tix/logs/accreditamentoar/	Logs

Figura 15

Individuare la cartella di log di interesse e premere il pulsante "Logs".

A questo punto viene presentato l'elenco dei Logs disponibili

Codice	Descrizione	Path directory
LCERT_HTTPD_RT-NOVOLI-FE05-S1	Log HTTPD - RT-NOVOLI-FE05-S1	/var/log/httpd/
> dav.webtrial.rete.toscana.it_ssl_access_log	5622 B	19 Dec 2014 10:37:37
> dav.webtrial.rete.toscana.it_ssl_error_log	0 B	19 Dec 2014 03:14:02
> dav.webtrial.rete.toscana.it_ssl_request_log	9549 B	19 Dec 2014 10:37:37
> mod_jk.log	3089174 B	19 Dec 2014 10:40:31
> mod_jk-ahm.15354	91904 B	19 Dec 2014 10:40:31
> test.e.regione.toscana.it_access_log	0 B	11 Feb 2014 13:54:43
> test.e.regione.toscana.it_error_log	0 B	11 Feb 2014 13:54:43
> test.rtrt.regione.toscana.it_access_log	0 B	11 Feb 2014 13:54:43
> test.rtrt.regione.toscana.it_error_log	0 B	11 Feb 2014 13:54:43
> test.rtrt.regione.toscana.it_rewrite_log	0 B	11 Feb 2014 13:54:43
> webtrial.regione.toscana.it_access_log	32872 B	19 Dec 2014 10:35:49
> webtrial.regione.toscana.it_error_log	1260 B	19 Dec 2014 10:07:00
> webtrial.regione.toscana.it_ssl_access_log	12060 B	19 Dec 2014 10:37:40
> webtrial.regione.toscana.it_ssl_error_log	0 B	19 Dec 2014 03:14:02
> webtrial.regione.toscana.it_ssl_request_log	22082 B	19 Dec 2014 10:37:40
> webtrial.rete.toscana.it_access_log	453632 B	19 Dec 2014 10:40:31
> webtrial.rete.toscana.it_error_log	9629 B	19 Dec 2014 10:35:50
> webtrial.rete.toscana.it_ssl_access_log	750927 B	19 Dec 2014 10:40:31
> webtrial.rete.toscana.it_ssl_error_log	6530 B	19 Dec 2014 10:08:20
> webtrial.rete.toscana.it_ssl_request_log	1068869 B	19 Dec 2014 10:40:31

Figura 16

La selezione di uno di essi consente la visualizzazione in tail e il download.

Codice	Descrizione	Path directory
LCERT_HTTPD_RT-NOVOLI-FE05-S1	Log HTTPD - RT-NOVOLI-FE05-S1	/var/log/httpd/
		
>	dev.webtrial.rete.toscana.it_ssl_access_log	5695 B 10 Dec 2014 10:43:28
>	dev.webtrial.rete.toscana.it_ssl_error_log	0 B 19 Dec 2014 03:14:02
>	dev.webtrial.rete.toscana.it_ssl_request_log	9549 B 19 Dec 2014 10:37:37
>	mod_jk-log	3133750 B 19 Dec 2014 10:44:00
>	mod_jk-shm.16354	91904 B 19 Dec 2014 10:44:07
>	test.e.regione.toscana.it_access_log	0 B 11 Feb 2014 13:54:43
>	test.e.regione.toscana.it_error_log	0 B 11 Feb 2014 13:54:43
>	test.rtrt.regione.toscana.it_access_log	0 B 11 Feb 2014 13:54:43
>	test.rtrt.regione.toscana.it_error_log	0 B 11 Feb 2014 13:54:43
>	test.rtrt.regione.toscana.it_rewrite_log	0 B 11 Feb 2014 13:54:43
>	webtrial.regione.toscana.it_access_log	33213 B 19 Dec 2014 10:40:51

RIGHE:	-F:	Filtra	Pulisci	Scarica
10	-F			

```

159.213.32.197 - - [19/Dec/2014:10:25:45 +0100] "GET / HTTP/1.1" 200 1949
159.213.224.190 - - [19/Dec/2014:10:30:31 +0100] "GET /pentaho/api/repos/:public/Produzione/Demografia/PopTosSaikuRT.vcdf/generatedContent?userid=demografia&password=thA6uJas HTTP/1.1" 200 8797
192.168.2.168 - - [19/Dec/2014:10:30:39 +0100] "GET / HTTP/1.1" 200 1949
159.213.32.197 - - [19/Dec/2014:10:30:46 +0100] "GET / HTTP/1.1" 200 1949
159.213.224.190 - - [19/Dec/2014:10:35:33 +0100] "GET /pentaho/api/repos/:public/Produzione/Demografia/PopTosSaikuRT.vcdf/generatedContent?userid=demografia&password=thA6uJas HTTP/1.1" 200 8797
192.168.2.168 - - [19/Dec/2014:10:35:40 +0100] "GET / HTTP/1.1" 200 1949
159.213.32.197 - - [19/Dec/2014:10:35:49 +0100] "GET / HTTP/1.1" 200 1949
159.213.224.190 - - [19/Dec/2014:10:40:36 +0100] "GET /pentaho/api/repos/:public/Produzione/Demografia/PopTosSaikuRT.vcdf/generatedContent?userid=demografia&password=thA6uJas HTTP/1.1" 200 8797
192.168.2.168 - - [19/Dec/2014:10:40:41 +0100] "GET / HTTP/1.1" 200 1949
159.213.32.197 - - [19/Dec/2014:10:40:51 +0100] "GET / HTTP/1.1" 200 1949

```

>	webtrial.regione.toscana.it_error_log	1260 B 19 Dec 2014 10:07:00
>	webtrial.regione.toscana.it_ssl_access_log	12060 B 19 Dec 2014 10:37:40
>	webtrial.regione.toscana.it_ssl_error_log	0 B 19 Dec 2014 03:14:02

Figura 17

Per la visualizzazione in tail, è possibile impostare:

RIGHE: il numero di righe da visualizzare

-F: la frequenza di refresh (in secondi)

FILTRA: un filtro di selezione del testo (grep)

Il Pulsante “Pulisci” elimina il filtro.

Per il download dell’intero file di log, premere il pulsante “Scarica”.

5.2 Documenti

Il menu documenti apre in una nuova finestra del browser la pagina di autenticazione al Sistema Documentale di Alfresco. Una volta selezionata la voce “Documenti”, è necessario cliccare sul link “Accesso al Sistema Documentale Alfresco” (Figura 18) per visualizzare la form di login (Figura 19).



Figura 18

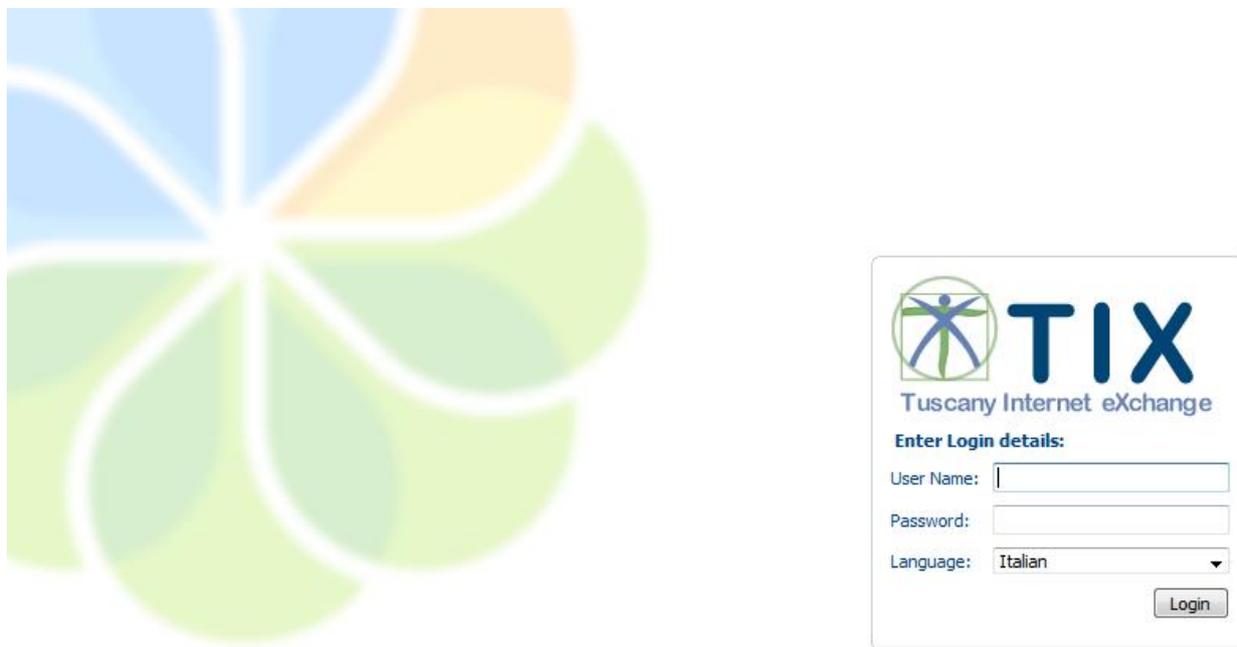


Figura 19