

## **Area Riservata Portale TIX**

### **Manuale d'uso**

## Sommario

<b>1</b>	<b>ACCESSO ALL'AREA RISERVATA .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DASHBOARD .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>HELPDESK .....</b>	<b>5</b>
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
<b>4</b>	<b>SERVIZI .....</b>	<b>13</b>
4.1	I PROPRI SERVIZI .....	13
<b>5</b>	<b>SISTEMI INFORMATIVI .....</b>	<b>14</b>
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:



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.

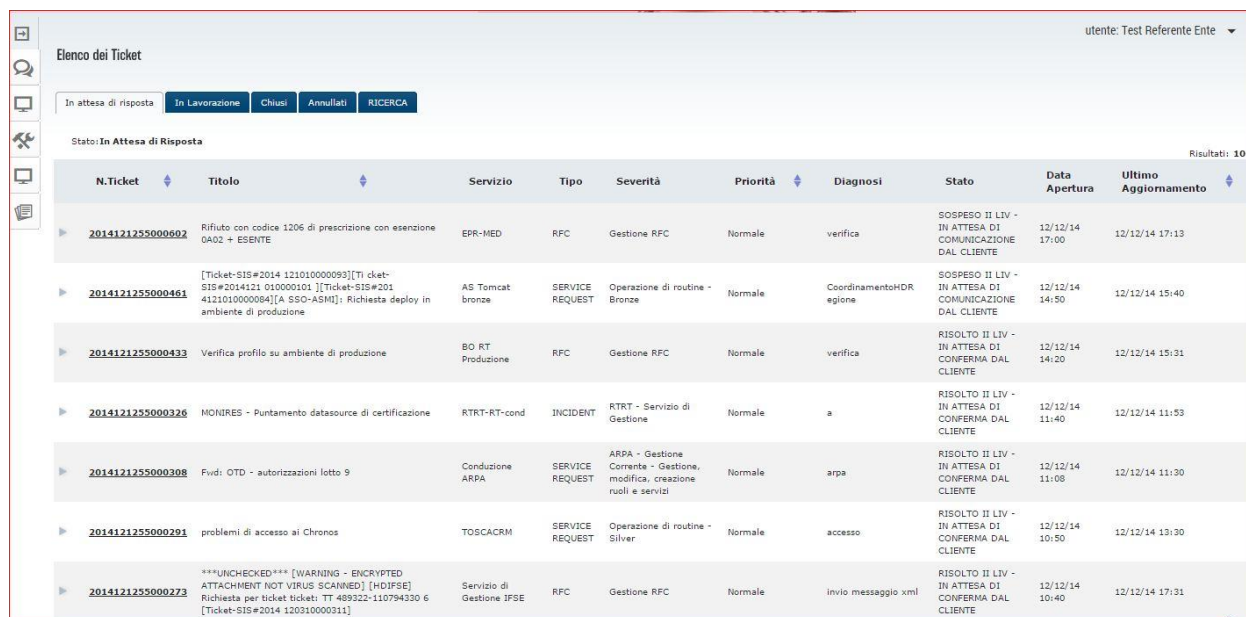


Figura 2

## 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.



utente: Test Referente Ente

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
2014121255000692	Rifiuto con codice 1206 di prescrizione con esenzione OAO2 + 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#2014 121010000084][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] [H0IPSE] Richiesta per ticket ticket: TT 489322-110794330 6 [Ticket-SIS#2014 120310000311]	Servizio di Gestione JFSE	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
<p><b>Sistema Informativo:</b></p> <p><b>Tipo Servizio:</b> Service Desk - Gold</p> <p><b>Aperto Da:</b> EPR MED</p> <p><b>Azienda/Ente:</b> Consorzio HyperTix</p>									
2014121255000461	[Ticket-SIS#2014 121010000093][TI cket-SIS#2014121 010000101][Ticket-SIS#2014121010000094][A 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	MONRES - 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	Fivdi: 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. 20141255000705 - [HDF3E][reg] Errore raggiungibilità REPSILNMI per rep-con-jms - architettura 752

Dettagli Ticket

Inserimento nota

DESCRIZIONE

Salve,

nei log dell'applicativo "rep" di staging (post 7, versione con jms) risultano errori di connessione alla base di dati dei REPSILNMI.

L'errore è dovuto al:

```
"Caused by: java.net.UnknownHostException: raphet3-ean-ufc-prv.zix.it"
at java.net.InetAddress.getByName(InetAddress.java:1150)
at java.net.InetAddress.getByName(InetAddress.java:1082)
at java.net.InetAddress.getByName(InetAddress.java:1030)
at oracle.net.ns.TcpNtAdapter.connect(TcpNtAdapter.java:117)
at oracle.net.ns.Connection.connect(Connection.java:130)
at oracle.net.ns.Connection.execute(Connection.java:405)
```

L'errore, stranamente, non è automatico ma si è verificato suvariate volte alle 6, 19 e 20 di sera 26/11 e alle 12, 20 e 23 oggi.

Vi chiediamo di verificare e quindi di riavviare l'istanza.

grazie

fabrizio

-----

Fabrizio Baldini  
Engineering Engineering Informatica S.p.A.,  
via delle Porte Nuove, 3  
50144 Firenze  
e-mail: fabrizio.baldini@eng.it

DIAGNOSI

CRONOLOGIA NOTE

Visualizza

Tutti ▼ elementi

Conferma

Data

25/11/14 13:40

Inserita da

Fabrizio Baldini

Inviata a

operator@riv.it

Notificata a (Cc)

alessandro.medanelli@eng.it;vincenzo.troccoli@eng.it;grupposi@regione.toscana.it

Oggetto

[HDF3E][reg] Errore raggiungibilità REPSILNMI 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.X01411255000705] RE: [HDF3E][reg] Errore raggiungibilità REPSILNMI per rep-con-jms - architettura 752

Descrizione

Data

25/11/14 16:25

Inserita da

Staff - TIX operation

Inviata a

giuseppe.giancarelli@hyperliv.it

Notificata a (Cc)

marco.alonzi@iteth.it

Oggetto

Fwd: [Ticket: TIX.X01411255000705] [HDF3E][reg] Errore raggiungibilità REPSILNMI per rep-con-jms - architettura 752

Descrizione

INFORMAZIONI SUL TICKET

Modalità Di Apertura:

Email

Sistema Informativo:

-

Servizio:

Servizio di Gestione IPSE

Tipo Servizio:

Servizio Desk - Bronze

Stato:

SOSPESO II LIV - IN ATTESA DI COMUNICAZIONE DAL CLIENTE

Prospetta:

Normale

Tipi:

RFC

Severità:

Gestione RFC

Data Apertura:

25/11/14 13:40

Data Smentamento:

-

Data Risoluzione:

-

Data Chiusura:

-

ID Operatore:

57

INFORMAZIONI CLIENTE

Aperto da:

Fabrizio Baldini

Ruolo:

Admin/Ente Engineering Engineering Informatica S.p.A.

Per Conto Di:

-

ELEMENTI COLLEGATI

Ticket di origine:

Ticket rispetto con ticket n. -

Esandi tutto

Collassa tutto

◀ Precedente

Successivo ▶

*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 the 'Inserimento Nota' (Insert Note) form. At the top, there are two tabs: 'Dettaglio Ticket' (selected) and 'Inserimento Nota'. The form contains the following fields and elements:

- A text input field for 'CC (è possibile inserire più indirizzi email separati da ;)'. Below it is a small blue button labeled 'Inserisci CC'.
- A large text area for 'Descrizione \*'.
- A file upload section labeled 'File da allegare (max 4 Mbytes)'. It includes a button labeled 'Sfoglia...' 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 the 'Richiedi Riapertura Ticket' (Request Ticket Reopening) form. At the top, there are two tabs: 'Dettaglio Ticket' and 'Richiedi Riapertura Ticket' (selected). The form contains the following fields and elements:

- A text input field for 'CC (è possibile inserire più indirizzi email separati da ;)'. Below it is a small blue button labeled 'Inserisci CC'.
- A text input field for 'Oggetto \*' which is pre-filled with the text 'richiesta riapertura'.
- A large text area for 'Descrizione \*'.
- A file upload section labeled 'File da allegare (max 4 Mbytes)'. It includes 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 'Ricerca Ticket' (Search Ticket) interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'In attesa di risposta', 'In Lavorazione', 'Chiusi', 'Annullati', and 'RICERCA' (selected). Below the navigation bar, there's a section 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 input field.
- Data Chiusura da:** A date input field.
- Sistema Informativo:** A dropdown menu with the option 'Seleziona il sistema informativo'.
- Servizio:** A list of services to select from, 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-II501-02-03-04-P1', 'AS 1 JBOS GOLD - EPR2008', 'AS 1 JBOS SILVER PRODUZIONE GTART', 'AS 2 JBOS GOLD - EPR2008', 'AS 2 JBOS SILVER PRODUZIONE GTART', 'AS 3 JBOS GOLD - EPR2008', 'AS JBOS 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.
- Cerca:** A button to execute the search.
- Rimuovi filtro:** A button to clear the search filters.

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.

Elenco dei Ticket

utente: Test Referente Ente

In attesa di risposta In Lavorazione Chiusi Annullati RICERCA

Criteri di ricerca

Servizi: AS JB0SS GOLD - EPR2011

N.Ticket	Titolo	Servizio	Tipo	Severità	Priorità	Diagnosi	Stato	Data Apertura	Ultimo Aggiornamento
2014100355004665	[APSESE][esenzioni][Produzione] Problemi nel datasource di APSESE (URGENTE)	AS JB0SS GOLD - EPR2011	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Gold	Normale	ESENZIONI	CHIUSO II LIV	03/10/14 10:20	11/10/14 10:45
2014092655004188	[eprescription][ DM2011][Staging] Errore sull'invio delle prescrizioni al sistema. redirect vsitest.rete.tos.cana.it	AS JB0SS GOLD - EPR2011	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Gold	Normale	sanità	CHIUSO II LIV	26/09/14 11:20	30/09/14 14:45
2014091955004423	[APSESE][esenzioni][Produzione] Esposizione servizi consultadotem su vsi.rete.toscana .it	AS JB0SS GOLD - EPR2011	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Gold	Normale	-	CHIUSO II LIV	19/09/14 18:00	22/09/14 08:45
2014091955003791	[APSESE][esenzioni][Produzione] Aggiornamento dei servizi in ambiente di produzione	AS JB0SS GOLD - EPR2011	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Gold	Normale	deploy	CHIUSO II LIV	19/09/14 11:00	20/09/14 14:45
2014062555000233	Re: I: FERMO DM 2011 - I: Errore E015 invio prescrizioni dematerializzate	AS JB0SS GOLD - EPR2011	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Gold	Normale	verifica	CHIUSO II LIV	25/06/14 10:30	25/06/14 17:09
2014061755000598	[RFC 161][ePrescripti onDM2011][Produzione] Rilascio aggiornamento del componente ePrescription in ambiente di produzione per bug fix gestione blocco ricette	AS JB0SS GOLD - EPR2011	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Gold	Normale	deploy	CHIUSO II LIV	17/06/14 13:10	20/06/14 00:45
2014052855000533	[RFC 161][ePrescripti onDM2011][Produzione] Rilascio aggiornamento del componente ePrescription in ambiente di produzione per cambio PINCODE	AS JB0SS GOLD - EPR2011	SERVICE REQUEST	Operazione di routine - Gold	Normale	deploy in produzione	CHIUSO II LIV	28/05/14 14:30	29/05/14 14:45
2014052855000257	[RFC 161][ePrescripti onDM2011][Produzione] Rilascio aggiornamento del componente ePrescription in ambiente di produzione per pulizia file configurazione(b ug fix)	AS JB0SS GOLD - EPR2011	RFC	Gestione RFC	Normale	deploy in produzione	CHIUSO II LIV	28/05/14 10:40	29/05/14 12:45
2014052355000908	[RFC 161][ePrescripti onDM2011][Produzione] Rilascio componente ePrescription in ambiente di produzione	AS JB0SS GOLD - EPR2011	-	-	Normale	deploy in produzione	CHIUSO II LIV	23/05/14 19:30	28/05/14 16:45

Figura 9

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

Elenco dei Ticket

In attesa di risposta In Lavorazione Chiusi Annullati RICERCA

Risultati della ricerca

Servizi: AS JB0SS GOLD - EPR2011

Numero Ticket

Titolo

Stato

Descrizione

Data Apertura da 2014-12-04 a 2014-12-11

Data Chiusura da a

Sistema Informativo

Servizio

Tutti  
31STANZE CENTOS 6.2  
61STANZE CENTOS 6.2  
ARSIA - S.I. Faunistico  
AS - Sanifer - Fatturazione Elettronica  
AS .net IIS MS ESTAV-EPR-IIS01-02-03-04-P1  
AS 1 JB0SS GOLD - EPR2008  
AS 1 JB0SS SILVER PRODUZIONE GTART  
AS 2 JB0SS GOLD - EPR2008  
AS 2 JB0SS SILVER PRODUZIONE GTART  
AS 3 JB0SS GOLD - EPR2008  
AS JB0SS GOLD - EPR2011  
AS STG - Sanifer Fatturazione Elettronica  
AS Tomcat Prod Bronze ambiente 3Tier RT  
AS Tomcat Silver STG - RT-3T-STG-TC06

I miei ticket

Cerca Rimuovi filtro

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.

Inserimento nuovo Ticket

Servizio \*

--- Seleziona ---

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

Oggetto \*

Descrizione \*

File da allegare (max 4 Mbytes)

Scegli file Nessun file selezionato

Inserisci

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)  

Scegli file

 Nessun file selezionato

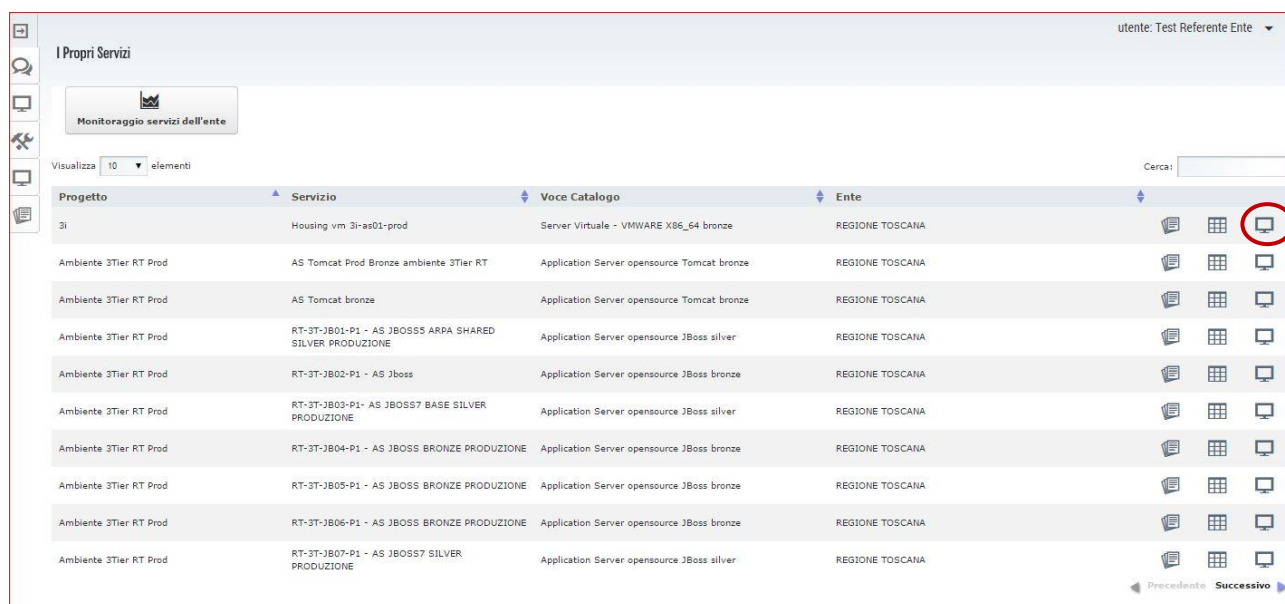
Inserisci

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 JB055 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 JB0557 BASE SILVER PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss silver	REGIONE TOSCANA	  
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB04-P1 - AS JB055 BRONZE PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss bronze	REGIONE TOSCANA	  
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB05-P1 - AS JB055 BRONZE PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss bronze	REGIONE TOSCANA	  
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB06-P1 - AS JB055 BRONZE PRODUZIONE	Application Server opensource JBoss bronze	REGIONE TOSCANA	  
Ambiente 3Tier RT Prod	RT-3T-JB07-P1 - AS JB0557 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

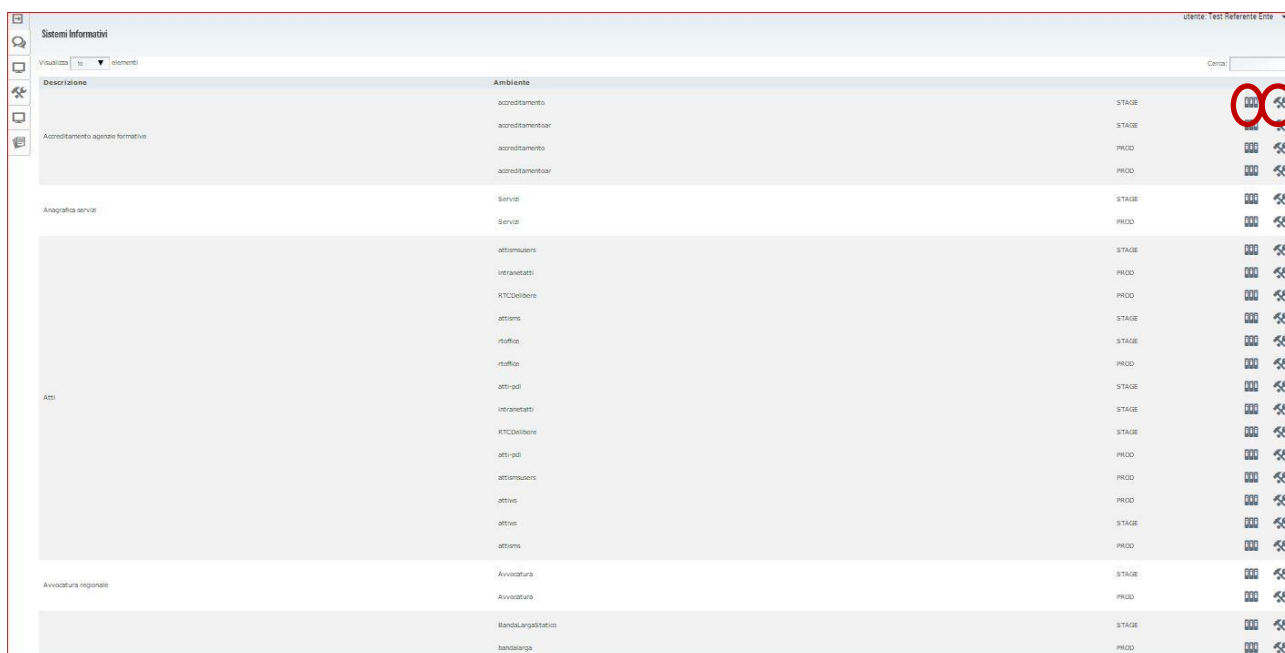
Consente la visualizzazione dei sistemi informativi di competenza. Per accedere all'elenco, selezionare dal menu, la voce "Sistemi Informativi → Log Sistemi Informativi".

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:

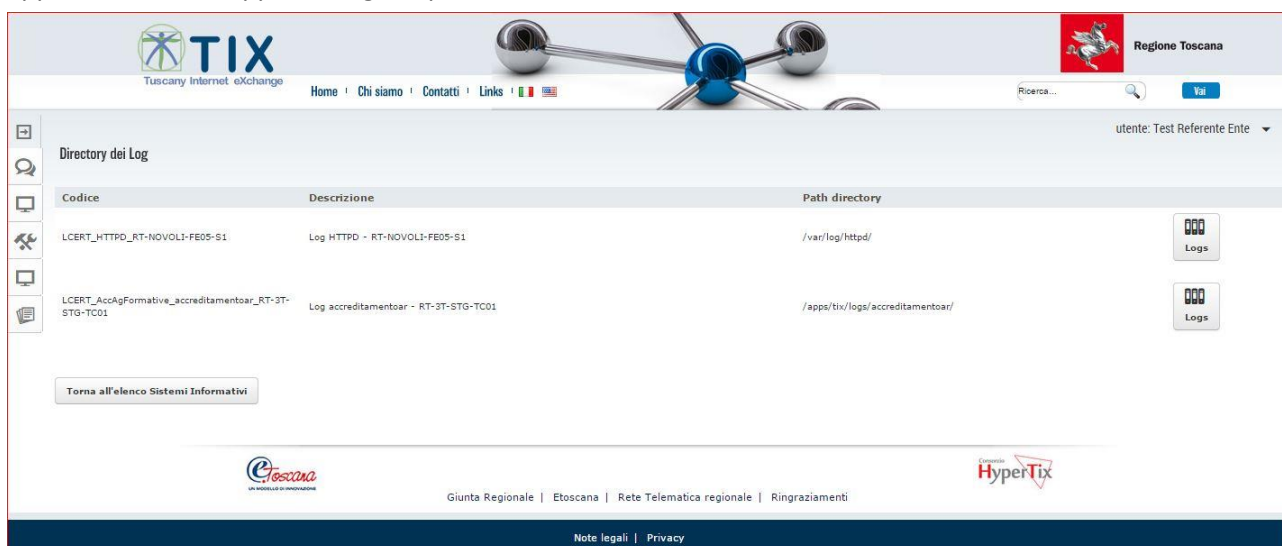


Descrizione	Ambiente	STAGE	Log
Accreditamento agenzie formative	accredita	STAGE	Log
	accredita	STAGE	Log
	accredita	PROD	Log
	accredita	PROD	Log
Anagrafica servizi	Servizi	STAGE	Log
	Servizi	PROD	Log
Atti	attomuni	STAGE	Log
	intermedi	PROD	Log
	KTCDelibera	PROD	Log
	attomi	STAGE	Log
	attomi	STAGE	Log
	attomi	PROD	Log
	attomi	PROD	Log
	attomi	PROD	Log
	attomi	STAGE	Log
	attomi	PROD	Log
Avvocatura regionale	Avvocatura	STAGE	Log
	Avvocatura	PROD	Log
Bandi, argomentari	Bandi, argomentari	STAGE	Log
	Bandi, argomentari	PROD	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.

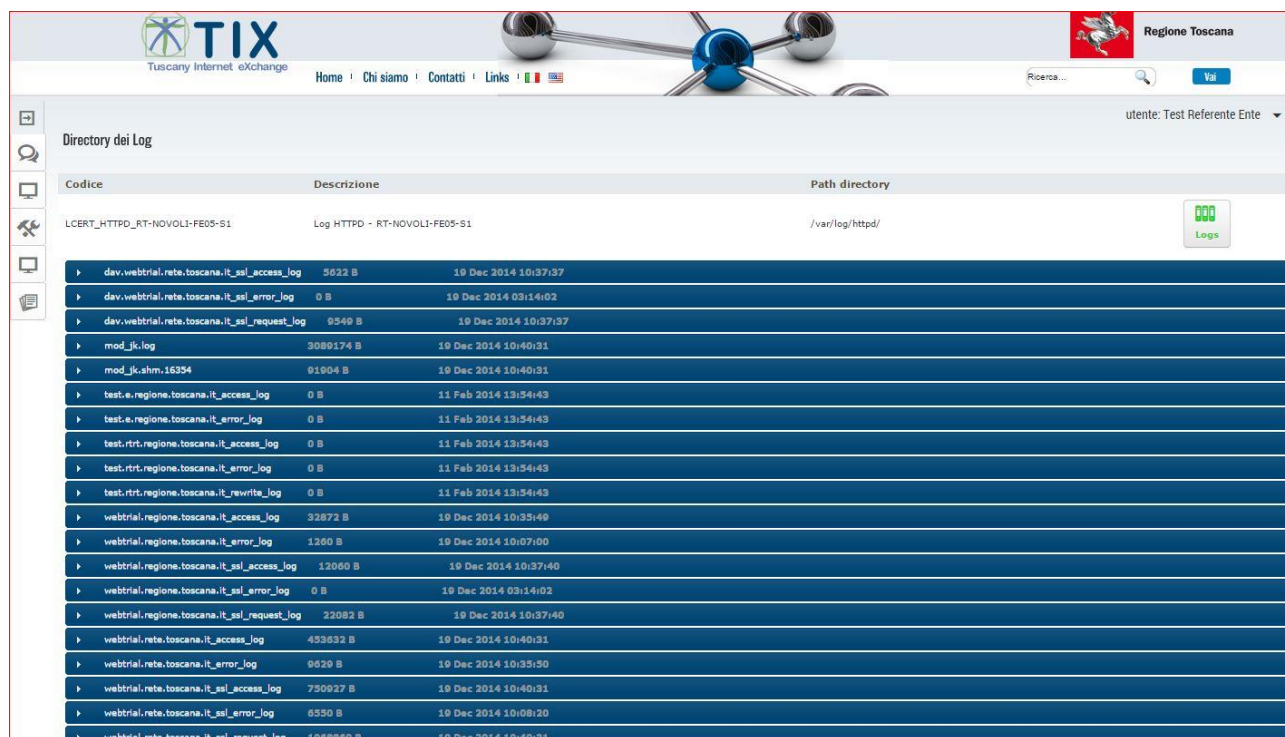


Codice	Descrizione	Path directory	Logs
LCERT_HTTPD_RT-NOVOLI-FE05-S1	Log HTTPD - RT-NOVOLI-FE05-S1	/var/log/httpd/	Logs
LCERT_AccAgFormative_accredita	Log accreditamento - RT-3T-STG-TC01	/apps/tix/logs/accredita	Logs

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	10 Dec 2014 10:37:37
dav.webtrial.rete.toscana.it_ssl_error_log	0 B	10 Dec 2014 03:14:02
dav.webtrial.rete.toscana.it_ssl_request_log	9549 B	10 Dec 2014 10:37:37
mod_jk.log	3089174 B	10 Dec 2014 10:40:31
mod_jk-ahm.15354	91904 B	10 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_ssl_access_log	32872 B	10 Dec 2014 10:35:49
webtrial.regione.toscana.it_ssl_error_log	1260 B	10 Dec 2014 10:07:00
webtrial.regione.toscana.it_ssl_request_log	12060 B	10 Dec 2014 10:37:40
webtrial.rete.toscana.it_access_log	453632 B	10 Dec 2014 10:40:31
webtrial.rete.toscana.it_error_log	9629 B	10 Dec 2014 10:35:50
webtrial.rete.toscana.it_ssl_access_log	750927 B	10 Dec 2014 10:40:31
webtrial.rete.toscana.it_ssl_error_log	6550 B	10 Dec 2014 10:09:20
webtrial.rete.toscana.it_ssl_request_log	1008869 B	10 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/
<div> <div>Logs</div> </div>		
dev.webtrial.rete.toscana.it_ssl_access_log	5895 B	19 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	3133730 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
<div> <div>RIGHE: 10 -F: -</div> <div>Filtra Pulisci Scarica</div> </div>		
<pre> 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&amp;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&amp;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&amp;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 </pre>		
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

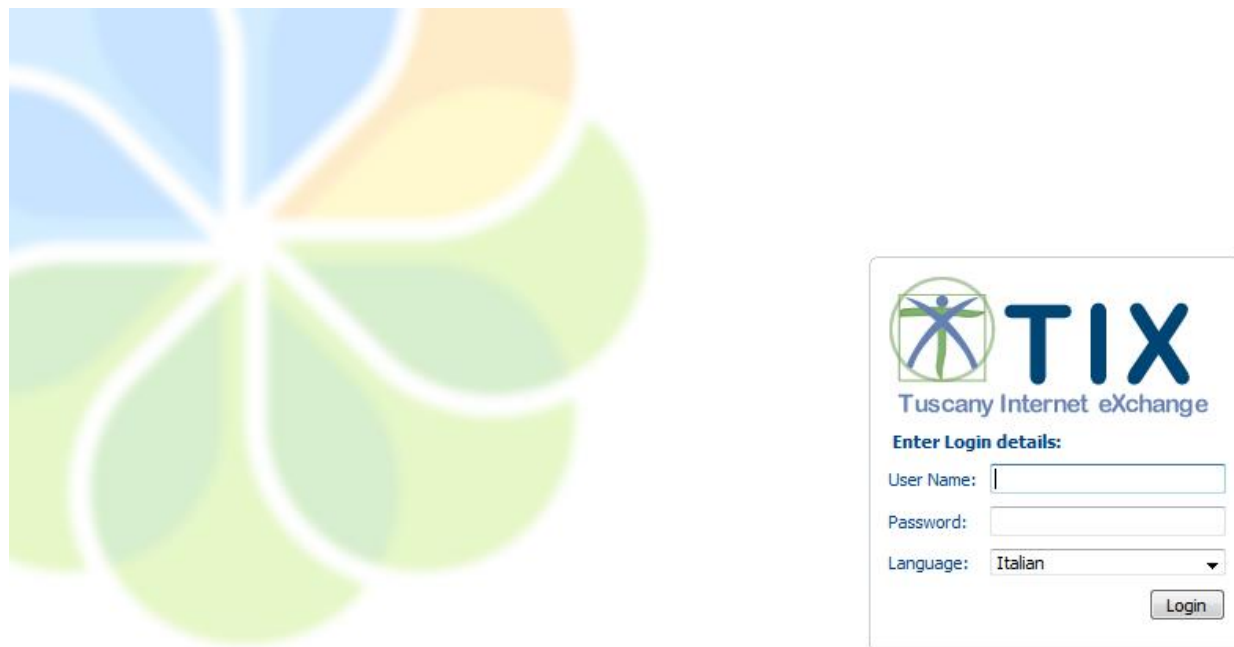


Figura 19