

CADS – IT MANAGEMENT (ITM)

Configurações Avançadas

Versão 2.1



As informações contidas neste manual, ou, em qualquer documentação da CA&DS_Informática, são confidenciais e representam sigilo comercial com direitos exclusivos da CA&DS_Informática. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida, distribuída ou transmitida sem autorização prévia por escrito. Este manual está sujeito a alterações sem notificação prévia e não constitui uma obrigação por parte da CA&DS_Informática. O Software descrito neste manual é comercializado sob um contrato de licença, e, só poderá ser utilizado conforme os termos do contrato.

**© CA&DS - Comércio, Assessoria e Desenvolvimento de Sistemas LTDA., 1994 – 2014.
Todos os Direitos Reservados**

Conteúdo

INTRODUÇÃO	- 3 -
LICENÇA DE USO PARA O ITM	- 4 -
HABILITANDO ACESSO PARA O ITM	- 6 -
Divisões Autorizadas para o ITM	- 6 -
Grupos de Usuários.....	- 6 -
Usuários x Grupos x Aplicações Liberadas.....	- 9 -
Security Officer	- 10 -
Autoridade de Acesso	- 11 -
Lista de Autorização	- 12 -
Nível de Autoridade do Usuário	- 14 -
Autenticação LDAP.....	- 15 -
Login para ITM.....	- 17 -
Aplicações ITM válidas para o Login.....	- 18 -
Aplicação de Serviços ITM.....	- 20 -
LOG dos Serviços ITM	- 21 -
Ciclo de Execução da Aplicação de Serviços ITM	- 22 -
Envio de E-mail	- 24 -
Envio imediato pelas aplicações Web	- 24 -
Envio Assíncrono de E-mail	- 24 -
Monitor para Serviços Programados	- 27 -
Serviços Programados para o Operador	- 27 -
Serviços Programados para Execução Automática	- 27 -
Executando o Evento MONSCDSRV	- 27 -
Novas Solicitações de Serviços	- 33 -
Executando o Evento NEWSRVRQS.....	- 33 -
Reporte de Ações para Solicitações de Serviços.....	- 37 -
Executando o Evento PRTSRVRQS.....	- 37 -
Carga de Informações do AD.....	- 42 -
Limpeza Automática	- 46 -

INTRODUÇÃO

O software para Gerenciamento de IT – ITM, possui uma série de recursos configuráveis para auxiliar a equipe de TI na manutenção e controle dos recursos e sistemas administrados.

Eventos configuráveis poderão, por exemplo, carregar informações do Active Directory (AD) relacionadas com usuários e computadores e comparar essas informações com o ITM.


Rotinas executadas em diversos servidores poderão ser monitoradas e registradas em requisições de serviços do ITM para que os responsáveis sejam alertados em caso de problemas.

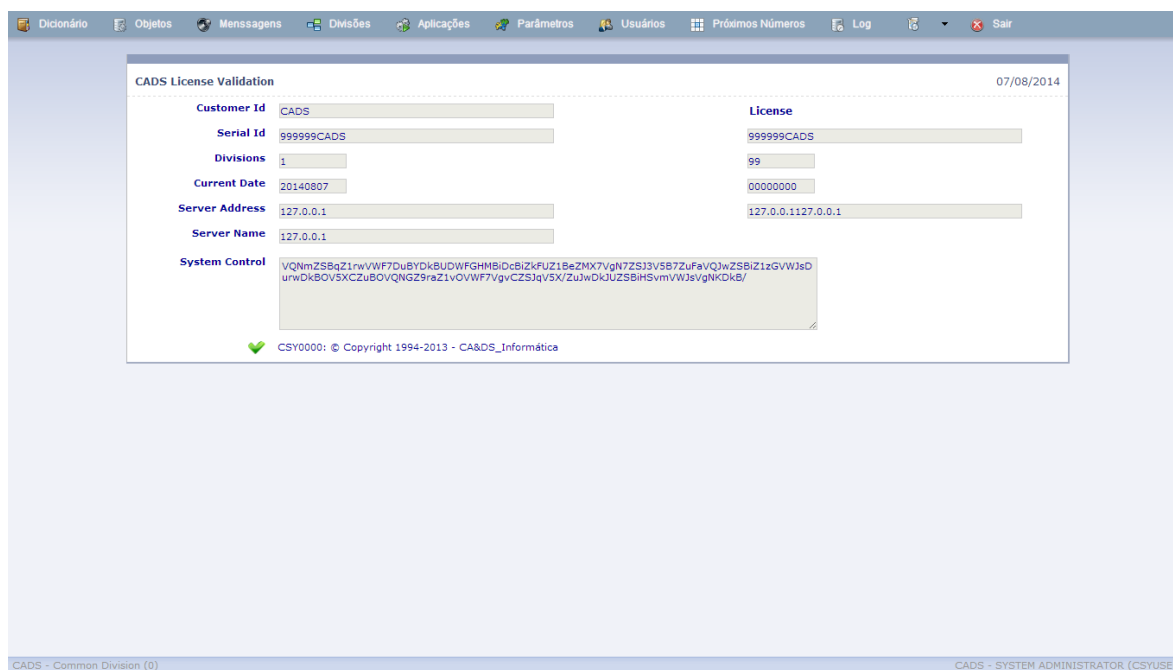
Envio de e-mail ou SMS poderão ser configurados no reporte de ações remotas para o ITM.

Esse manual descreve os principais serviços fornecidos pelo ITM abordando a configuração e controle dos mesmos.

LICENÇA DE USO PARA O ITM

A utilização do ITM está atrelada a um contrato de licenciamento do software e liberação da licença de uso pela CA&DS_Informática e sujeito as penalidades previstas na legislação corrente para uso de software não autorizado (pirata).

Para aplicação Web, você poderá consultar os dados da sua licença acessando o repositório do sistema e clicar na opção  para validar a licença.



Field	Value	License
Customer Id	CADS	999999CADS
Serial Id	999999CADS	99
Divisions	1	00000000
Current Date	20140807	127.0.0.1127.0.0.1
Server Address	127.0.0.1	
Server Name	127.0.0.1	
System Control	VQNmZS8qZ1rwVWF7DuBYDKBUJDWFGHMBIOcBiZkFUZ1EeZMX7VgN7ZS13V5B7ZuFavQJwZSBIz1zGVWJsD urwDKBOV5XCZuBOVQNGZ9raZ1OVWF7VgVCS3iqV5X/ZuJwDKJUZ5BHSvmVW3svgNKDkE/	

CSY0000: © Copyright 1994-2013 - CA&DS_Informática

Os dados da licença serão atualizados pela CA&DS_Informática no momento de instalação do ITM, sendo a liberação feita por divisão, assim, caso a sua licença seja liberada para 3 divisões você não poderá cadastrar uma 4 divisão sem adquirir uma nova licença.

Nota:

- Quando o ITM estiver instalado em demonstração, a constante **"(DEMO)"** será exibida no cabeçalho de todas as páginas do sistema.

Para a Aplicação de Serviço (serviços assíncronos ITM), a licença deverá ser atualizada no arquivo "cadsConfig.xml" utilizado para controle da aplicação.

```
<!-- Chave Global de utilização -->
```

```
<licenseKey>
  <systemKey></systemKey>
  <companyCNPJ></companyCNPJ>
</licenseKey>
```

Parâmetros:

<systemKey>	Chave da licença fornecida pela CA&DS_Informática.
-------------	--

<companyCNPJ>	CNPJ raiz relacionado com a chave fornecida.
---------------	--

HABILITANDO ACESSO PARA O ITM

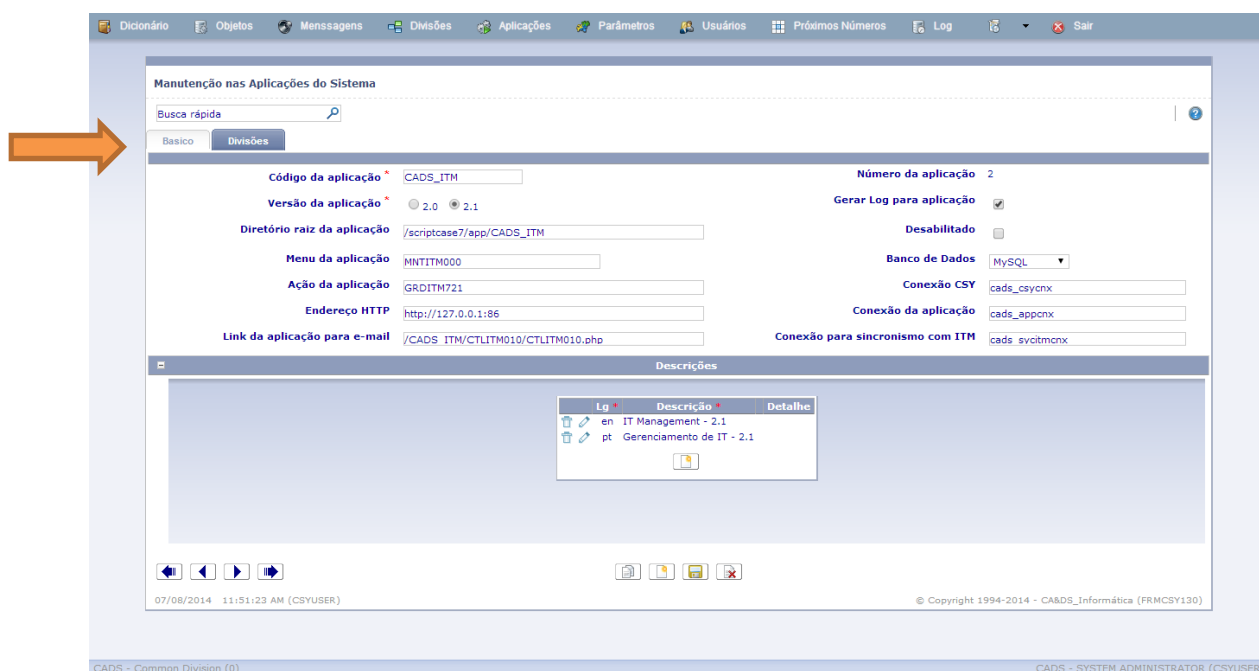
Para habilitar o acesso de um usuário ao ITM o administrador do sistema deverá seguir os procedimentos descritos no manual "CADS-ITM_Cadastro_Mestre_Usuários", tópico "LIBERANDO O ACESSO DO USUÁRIO PARA O ITM".

Após a criação do usuário defina o nível de autoridade para que o usuário possa acessar as funções do ITM, sendo:

- Autoridade por Grupos de Usuários.
- Autoridade por Lista de Autorizações.
- Autoridade direta para o Usuário x Objeto a ser acessado (página Web).

Divisões Autorizadas para o ITM

A CA&DS_Informática deverá habilitar a licença e as divisões autorizadas para utilização do ITM.



Acessando a Aba "Divisões" do cadastro da aplicação de serviços "CADS_ITM", você poderá verificar as divisões que estão autorizadas para a aplicação.

Grupos de Usuários

O ITM é instalado com alguns grupos de usuários definidos, sendo:

Usuário	Nome do usuário	Divisão	Classe	Desabilitado	Senha expirada	Data Início	Data Término	Número
*ITMADM	IT MANAGEMENT ADMINISTRATOR GROUP	000	*GRPPRF	●	●			3
*ITMAGR	IT MANAGEMENT - AGREEMENT CONTROL	000	*GRPPRF	●	●			9
*ITMDOC	IT MANAGEMENT - DOCUMENT CONTROL	000	*GRPPRF	●	●			8
*ITMHDW	IT MANAGEMENT - HARDWARE CONTROL	000	*GRPPRF	●	●			6
*ITMPRJ	IT MANAGEMENT - PROJECT CONTROL	000	*GRPPRF	●	●			10
*ITMSFW	IT MANAGEMENT - SOFTWARE CONTROL	000	*GRPPRF	●	●			7
*ITMSRV	IT MANAGEMENT - SERVICE CONTROL	000	*GRPPRF	●	●			4
*ITMSVE	IT MANAGEMENT - SERVICE EXECUTION	000	*GRPPRF	●	●			11
*ITMUSR	IT MANAGEMENT - USER CONTROL	000	*GRPPRF	●	●			5

A definição de um "Grupo" de usuário se dará pela seleção da "Classe do usuário" igual a "*GRPPRF".

Na prática, como em outros sistemas, você poderá parametrizar toda a segurança para o grupo e depois amarrar o usuário aos grupos desejados.

Os grupos foram definidos com base nos módulos ITM, sendo:

- Controle de Serviços → *ITMSRV
- Execução de Serviços → *ITMSRE
- Controle de Usuários → *ITMUSR
- Controle de Hardware → *ITMHDW
- Controle de Software → *ITMSFW
- Controle de Documentos → *ITMDOC
- Controle de Projetos → *ITMPRJ
- Controle de Contratos → *ITMAGR
- Administradores → *ITMADM
- Acesso Público → *PUBLIC

Para cada Grupo de usuários você deverá habilitar as aplicações x divisões liberadas:

Manutenção nos Usuários do Sistema

Basico **Aplicações**

Número do usuário 7
 Código do usuário * *ITMSFW
 Nome do usuário * IT MANAGEMENT - SOFTWARE CONTROL
 Divisão * 0 - CADS - Common Division
 Classe do usuário * *GRPPRF
 Código da aplicação
 Data de criação
 Data de início dd/mm/aaaa hh:mm
 Data de término dd/mm/aaaa hh:mm

07/08/2014 12:00:34 PM (CSYUSER) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY200)

CADS - Common Division (0) CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)

Clique na Aba "Aplicações" para definir as aplicações relacionadas com o grupo:

Manutenção nos Usuários do Sistema

Basico **Aplicações**

Código da aplicação *	Divisão *	Data Início	Data Término
CADS_ITM (Gerenciamento de IT - 2.1 / 2.1)	CADS Informática ITM		

07/08/2014 12:00:34 PM (CSYUSER) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY200)

CADS - Common Division (0) CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)

Você deverá informar a aplicação para cada divisão controlada e para cada grupo existente. A aplicação também poderá ser informada diretamente no usuário ao invés do grupo de autoridade.

Observe que a divisão apenas deverá ser liberada se você for utilizar as funções desejadas para a mesma, como por exemplo:

- Imagine um cenário com duas divisões:
 - ➔ Divisão 100 = Matriz São Paulo
 - ➔ Divisão 200 = Filial Rio de Janeiro

- O controle de contratos e pagamentos é executado apenas pela matriz:
 - ➔ O Grupo *ITMAGR deverá ter a aplicação "CADS_ITM (Gerenciamento)" liberado apenas para divisão 100.
- O controle de hardware é executado pela matriz e pela filial:
 - ➔ O Grupo *ITMHDW deverá ter a aplicação "CADS_ITM (Gerenciamento)" liberado para a divisão 100 e para divisão 200.

Usuários x Grupos x Aplicações Liberadas

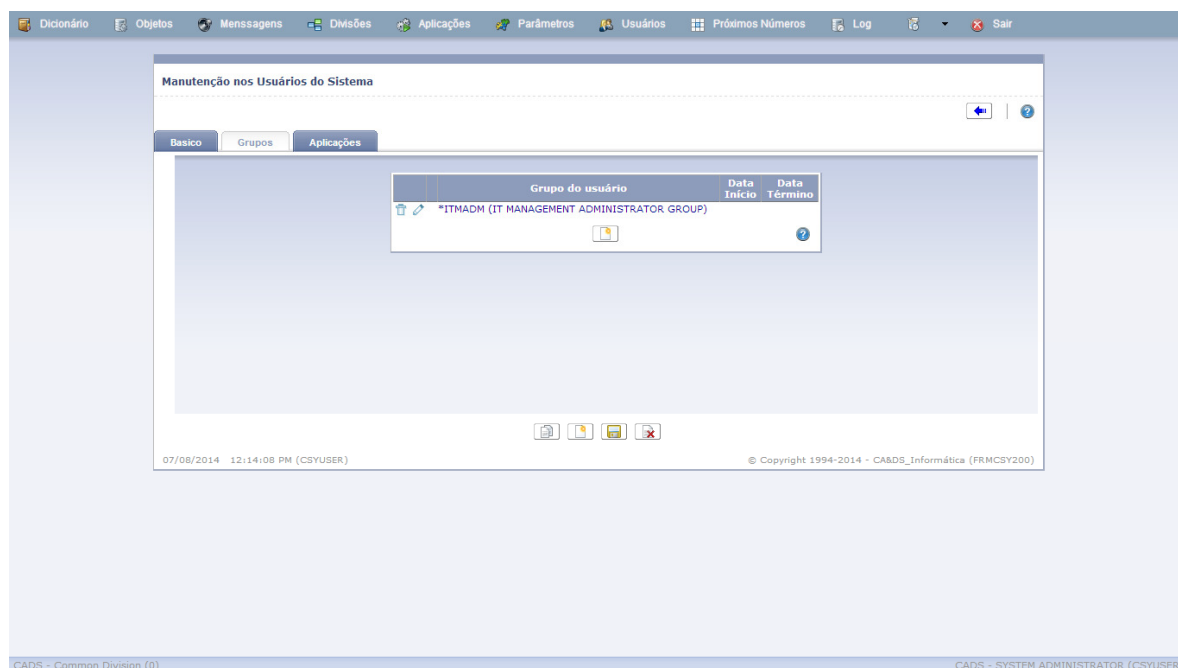
Quando utilizar o controle de segurança por Grupo (recomendado pela CA&DS_Informática), você deverá relacionar cada usuário que utilizará o ITM aos grupos correspondentes.

The screenshot shows the 'Manutenção nos Usuários do Sistema' interface. An orange arrow points to the 'Aplicações' tab. The user details are as follows:

Número do usuário	200700180
Código do usuário *	CLEITE
Nome do usuário *	CARLOS EDUARDO LEITE
Divisão *	1 - CADS Informática ITM
Classe do usuário	*USER
Linguagem	Português
País	Brasil
Desabilitado	<input type="checkbox"/>
Modo para senha	<input type="radio"/> Interno <input checked="" type="radio"/> LDAP (AD)
Senha expirada	<input type="checkbox"/>
Última alteração da senha	25/06/2013 19:36
Código da aplicação	CADS_ITM (Gerenciamento de IT - 2.1 / 2.1)
Data de criação	
Data de início	<input type="text"/> dd/mm/aaaa hh:mm
Data de término	<input type="text"/> dd/mm/aaaa hh:mm

At the bottom of the window, it shows 'CADS - Common Division (0)' and 'CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)'. The footer contains '© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY200)'.

Utilize a Aba "Grupos" para relacionar os grupos autorizados ao usuário.



Você deverá relacionar ao usuário todos os grupos desejados, como por exemplo:

- ➔ Usuário de IT administrador do ITM:
 - ➔ Relacionar apenas o grupo “*ITMADM”.
- ➔ Usuário de IT responsável por Hardware e Software:
 - ➔ Relacionar os grupos “*ITMHDW”, “*ITMSFW” e “*PUBLIC”.

Na página principal com os dados do usuário você deverá definir duas informações importantes para o ITM:

- Modo para senha: Interno ou LDAP (Ver tópico abaixo).
- Código da aplicação: Aplicação padrão a ser assumida para o usuário, caso, não seja selecionado uma aplicação específica no processo de Login.

Você também poderá liberar diretamente para o usuário as aplicações x divisões utilizando-se da Aba “Aplicações”. Esse ponto é recomendado quando você utilizar múltiplas divisões e desejar liberar apenas divisões específicas para determinados usuários.

Após concluir a parametrização, a informação do usuário x grupos x divisões autorizadas estará completa para que o mesmo possa acessar o ITM.

Security Officer

O ITM possui um recurso para que você possa autorizar todas as funcionalidades do sistema para um determinado usuário.

Utilize o campo “Classe do usuário” no cadastro do usuário (repositório) e atualize o mesmo com o valor “*SECOFR” para liberar todas as funcionalidades do sistema.

Os demais valores para o campo, exceto “*GRPUSR”, são apenas informativos para seu controle e documentação em relação aos grupos liberados para o usuário, não tendo nenhum efeito em relação a segurança aplicada.

Autoridade de Acesso

Todas as páginas e funcionalidades ITM são controladas por uma segurança de acesso, como por exemplo, a manutenção do cadastro de hardware que possui segurança para inclusão, alteração, exclusão e consulta.

Para habilitar o acesso você deverá acessar o cadastro do objeto correspondente no repositório do ITM:

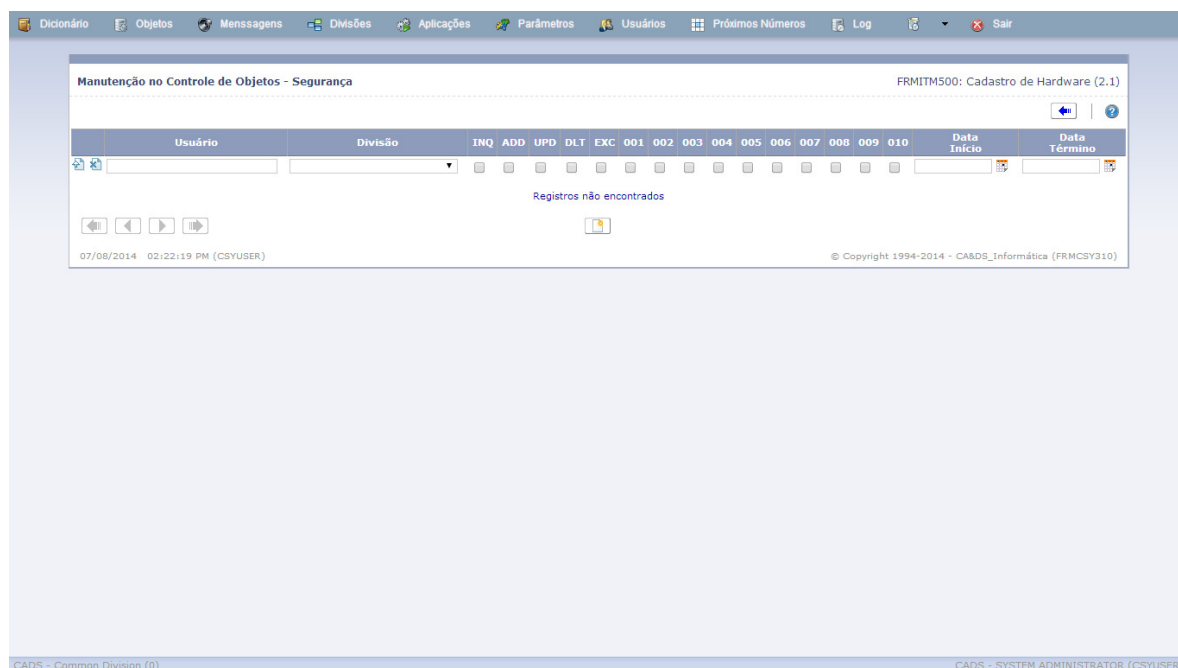
Código do Objeto	Versão	Descrição	Classe	Atributo	Sistema	Lógica	Objeto relacionado	Lista de autorização	Status
FRMITM500	2.1	Cadastro de Hardware	*SC	*FORMM	ITM		GRDITM500	*AUTL_ITMHWDW	PRD
GRDITM500	2.1	Cadastro de Hardware	*SC	*GRIDM	ITM				PRD
QGRDITM500	2.1	Cadastro de Hardware Ativos	*SC	*GRIDI	ITM			*AUTL_ITMHWDW	PRD

Nota:


- Verifique o nome do objeto (página) no canto direito do rodapé, após as informações do Copyright.

O objeto com o controle de segurança sempre estará relacionado com uma lista de autorização correspondente (ver abaixo).

Para manter a segurança, basta clicar no botão  do objeto desejado.



A página de segurança do objeto permite que você adicione a segurança de acesso para um determinado usuário x divisão, ou, selecione a divisão 0 (comum) para que a segurança seja aplicada em todas as divisões.

Para saber quais as funções de segurança utilizadas por um determinado objeto consulte o help relacionado com o mesmo (acesse a página e clique no botão )

Lista de Autorização

O módulo de segurança do ITM permite que você relacione com um objeto uma lista de autorização que deverá servir como base para verificação da segurança de acesso.

Todos os objetos ITM estão relacionados com uma lista de autorização sugerida, definida para cada módulo do ITM.

Manutenção no Controle de Objetos

Busca rápida

Código do Objeto	Versão	Descrição	Classe	Atributo	Sistema	Lógica	Objeto relacionado	Lista de autorização	Status
*AUTL_ITMADM	2.1	Lista Autorização para Administradores ITM	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD
*AUTL_ITMAGR	2.1	Lista Autorização para Gerenciamento de Contratos	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD
*AUTL_ITMDOC	2.1	Lista Autorização para Gerenciamento de Documentos	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD
*AUTL_ITMHDW	2.1	Lista Autorização para Gerenciamento de Hardware	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD
*AUTL_ITMHRJ	2.1	Lista Autorização para Gerenciamento de Projetos	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD
*AUTL_ITMNSFW	2.1	Lista Autorização para Gerenciamento de Softwares	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD
*AUTL_ITMSRV	2.1	Lista Autorização para Gerenciamento de Serviços	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD
*AUTL_ITMSVE	2.1	Lista Autorização para Execução de Serviços	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD
*AUTL_ITMUSR	2.1	Lista Autorização para Gerenciamento de Usuários	*SECURITY	*AUTL	ITM				PRD

07/08/2014 02:28:21 PM (CSYUSER) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (CRDCSY300)

As listas de segurança possuem uma classe “*SECURITY” no cadastro do objeto.

Manutenção no Controle de Objetos - Segurança

*AUTL_ITMHDW: Lista Autorização para Gerenciamento de Hardware (2.1)

Usuário	Divisão	INQ	ADD	UPD	DLT	EXC	001	002	003	004	005	006	007	008	009	010	Data Início	Data Término
*PUBLIC	0 - CADS - Common Division	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
*ITMADM	0 - CADS - Common Division	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
*ITMHDW	0 - CADS - Common Division	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

07/08/2014 02:29:11 PM (CSYUSER) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY310)

No exemplo acima, a lista de autorização “*AUTL_ITMHDW” (para o módulo de controle de hardware) está liberada para três grupos de usuários e todas as divisões controladas, sendo:

- Para o grupo “*PUBLIC”, apenas a consulta foi liberada.
- Para o grupo “*ITMADM”, todas as funções foram liberadas.
- Para o grupo “*ITMHDW”, as funções de manutenção foram liberadas, exceto a exclusão.

Todos os usuários ITM com grupo “*PUBLIC”, “*ITMADM” e “*ITMHDW” poderão acessar as páginas relacionadas com a lista de autorização “*AUTL_ITMHDW” para as divisões autorizadas (Aplicação x divisões).

Nível de Autoridade do Usuário

Após a parametrização acima, o nível de autoridade do usuário será verificado da seguinte forma:

- ✓ Divisões autorizadas com base no relacionamento usuário x aplicações x divisões (usuário ou grupos relacionados).
- ✓ Autoridades de acesso específicas para o usuário/divisão definidas no objeto ITM.
- ✓ Autoridades de acesso específicas para o grupo/divisão definidas no objeto ITM (grupos relacionados).
- ✓ Autoridades de acesso específicas para o usuário/divisão definidas na lista de autorização do objeto ITM.
- ✓ Autoridades de acesso específicas para o grupo/divisão definidas na lista de autorização do objeto ITM (grupos relacionados).

As funções não autorizadas serão inibidas das páginas correspondentes, como por exemplo:

- ✓ Se usuário não autorizado para “inclusão”, o botão de inclusão não será exibido na página.

Quando o usuário não estiver autorizado para nenhuma função, a página não será exibida e o usuário receberá uma mensagem de alerta notificando a falta de autoridade para acesso.

Autenticação LDAP

O ITM oferece duas formas de autenticação do usuário para acesso as funcionalidades do sistema:

- Autenticação interna (próprio ITM).
- Autenticação LDAP (Senha da rede com base no Active Directory).

Você deverá definir no cadastro do usuário ITM o tipo de autenticação desejada.

Manutenção nos Usuários do Sistema

Basicos Grupos Aplicações

Número do usuário: 200700180
 Código do usuário: CLEITE
 Nome do usuário: CARLOS EDUARDO LEITE
 Divisão: 1 - CADS Informática ITM
 Classe do usuário: *SECOFR
 Linguagem: Português
 País: Brasil
 Desabilitado:
 Modo para senha: Interno LDAP (AD)
 Senha expirada:
 Última alteração da senha: 25/06/2013 19:36
 Código da aplicação: CADS_ITM (Gerenciamento de IT - 2.1 / 2.1)
 Data de criação:
 Data de início:
 Data de término:

07/08/2014 03:01:10 PM (CSYUSER) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY200)

CADS - Common Division (0) CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)

Para autenticação LDAP, você deverá definir os dados do servidor AD na divisão correspondente:

Manutenção nas Divisões do Sistema

Busca rápida

Divisão: 1
 Nome: CADS Informática ITM
 Nome curto: My IT
 Linguagem: Português
 País: Brasil
 Desabilitado:
 Endereço do Servidor LDAP: 10.1.177.117 10.1.100.251
 Nome do Servidor de Domínio: myad
 Endereço do emissor SMTP:
 Usuário SMTP:
 Senha do usuário SMTP:
 Endereço do emissor SMTP: csyuser@mycompany.com
 Conexão para sincronismo com ITM: cads_ycitmctx

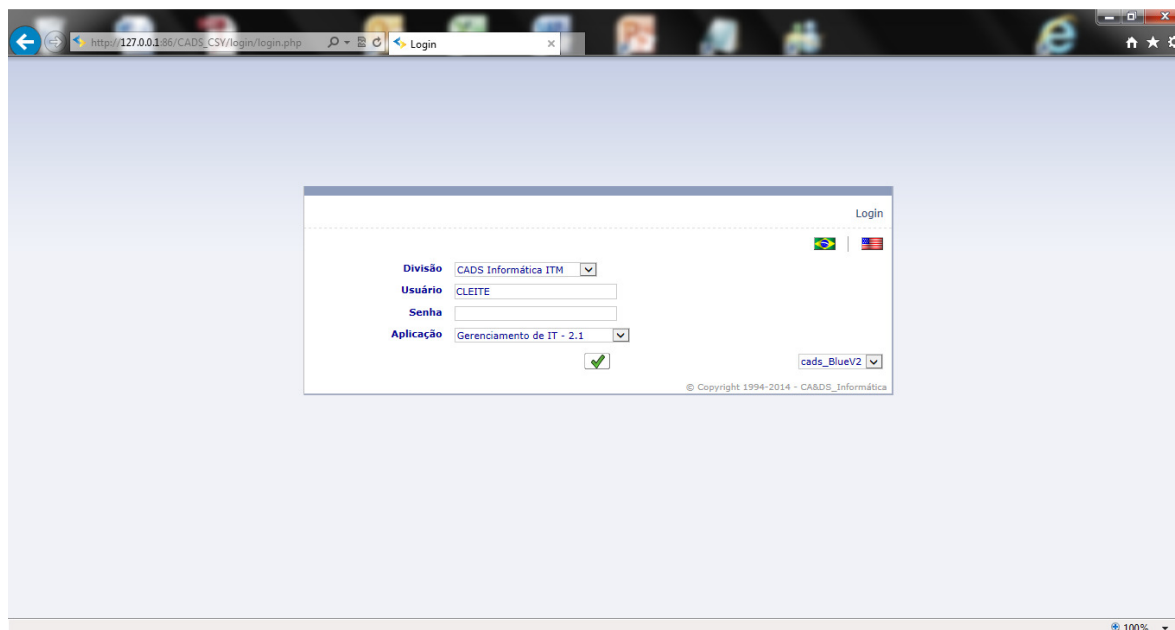
07/08/2014 03:02:41 PM (CSYUSER) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY110)

CADS - Common Division (0) CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)

Endereço do servidor LDAP	Informe até dois endereços separados por espaço (servidor primário e servidor secundário).
Nome do servidor de Domínio	Informe o nome do domínio para autenticação.

Caso seja utilizada a autenticação interna, o ITM disponibilizará a senha com base no número do usuário e o mesmo será obrigado a trocar durante o processo do primeiro login. Esse processo também poderá ser forçado a qualquer momento, selecionando o campo "Senha expirada" e regravando os dados do usuário.

Login para ITM



A tela de Login será acionada sempre que o endereço abaixo for chamado:

http://<server>/CADS_CSY/login/login.php?divid=100&usrid=cleite&lngid=pt&appid=CADS_ITM

Os parâmetros "divid", "usrid", "lngid" e "appid" são opcionais e poderão ser omitidos. Quando informados, os mesmos serão sugeridos na tela de login para que você entre apenas com a senha.

Divisão	Selecione a divisão relacionada ao seu usuário (cadastro do usuário para o repositório).
Usuário	Informe o seu Id para acesso ao sistema. Deverá existir um Id correspondente no cadastro de usuário do repositório para a divisão selecionada.
Senha	Entre com a sua senha (interna ou LDAP) O modo de autenticação da senha dependerá do cadastro do usuário para o ITM.
Aplicação	Selecione uma aplicação disponível ou deixe em branco para que seja assumida a aplicação relacionada com o seu cadastro de usuário.

A autenticação do usuário/senha dependerá do cadastro do usuário para o repositório.

A autorização da aplicação selecionada dependerá da parametrização de segurança existente para o usuário.

Aplicações ITM válidas para o Login

O ITM possui duas aplicações básicas que você deverá disponibilizar para os seus usuários conforme abaixo:

The screenshot shows the 'Manutenção nas Aplicações do Sistema' interface. The 'Divisões' tab is active. The configuration for application 'CADS_ITM' (Número da aplicação: 2) is displayed. The 'Versão da aplicação' is set to 2.1. The 'Diretório raiz da aplicação' is '/scriptcase7/app/CADS_ITM'. The 'Menu da aplicação' is 'MNTITM000'. The 'Ação da aplicação' is 'GRDITM721'. The 'Endereço HTTP' is 'http://127.0.0.1:86'. The 'Link da aplicação para e-mail' is '/CADS_ITM/CTLITM010/CTLITM010.php'. The 'Banco de Dados' is 'MySQL'. The 'Conexão CSY' is 'cads_csycnx'. The 'Conexão da aplicação' is 'cads_appcnx'. The 'Conexão para sincronismo com ITM' is 'cads_sycitmcnx'. The 'Gerar Log para aplicação' checkbox is checked. The 'Desabilitado' checkbox is unchecked. The 'Descrições' table shows two entries: 'en IT Management - 2.1' and 'pt Gerenciamento de IT - 2.1'. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the date '07/08/2014 03:22:32 PM (CSYUSER)' and copyright information '© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY130)'.

“CADS_ITM – Gerenciamento de IT” é a aplicação que deverá ser utilizada pelos colaboradores de IT, responsáveis pela execução de serviços e controle dos recursos e sistemas administrados.

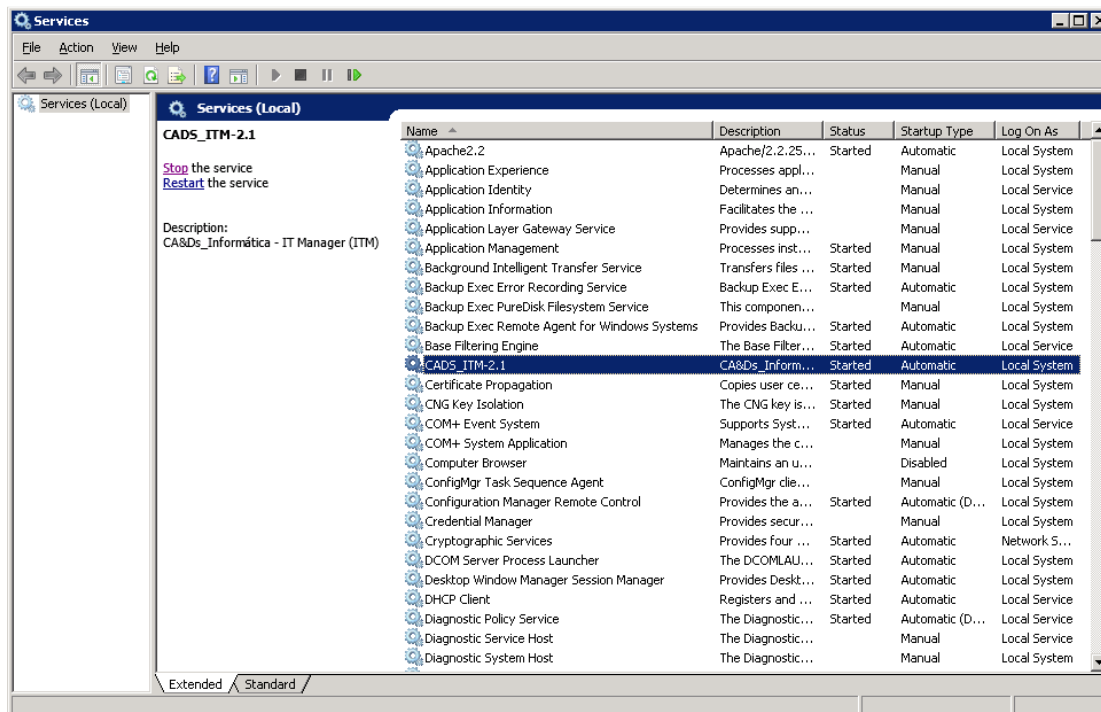
The screenshot shows the 'Manutenção nas Aplicações do Sistema' interface. The 'Divisões' tab is active. The configuration for application 'CADS_ITMUSR' (Número da aplicação: 3) is displayed. The 'Versão da aplicação' is set to 2.1. The 'Diretório raiz da aplicação' is '/scriptcase7/app/CADS_ITM'. The 'Menu da aplicação' is 'MNTITM010'. The 'Ação da aplicação' is 'GRDITM720'. The 'Endereço HTTP' is 'http://127.0.0.1:86'. The 'Link da aplicação para e-mail' is '/CADS_ITM/CTLITM010/CTLITM010.php'. The 'Banco de Dados' is 'MySQL'. The 'Conexão CSY' is 'cads_csycnx'. The 'Conexão da aplicação' is 'cads_appcnx'. The 'Conexão para sincronismo com ITM' is 'cads_sycitmcnx'. The 'Gerar Log para aplicação' checkbox is checked. The 'Desabilitado' checkbox is unchecked. The 'Descrições' table shows two entries: 'en Service Requests - IT - 2.1' and 'pt Solitações de Serviços - TI - 2.1'. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a footer with the date '07/08/2014 03:22:32 PM (CSYUSER)' and copyright information '© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY130)'.

“CADS_ITMUSR – Solicitações de Serviços – TI” é a aplicação que deverá ser utilizada pelos usuários solicitantes de serviços para TI.

Cada aplicação acima disponibilizará um menu principal correspondente com as funções e responsabilidades de acesso.

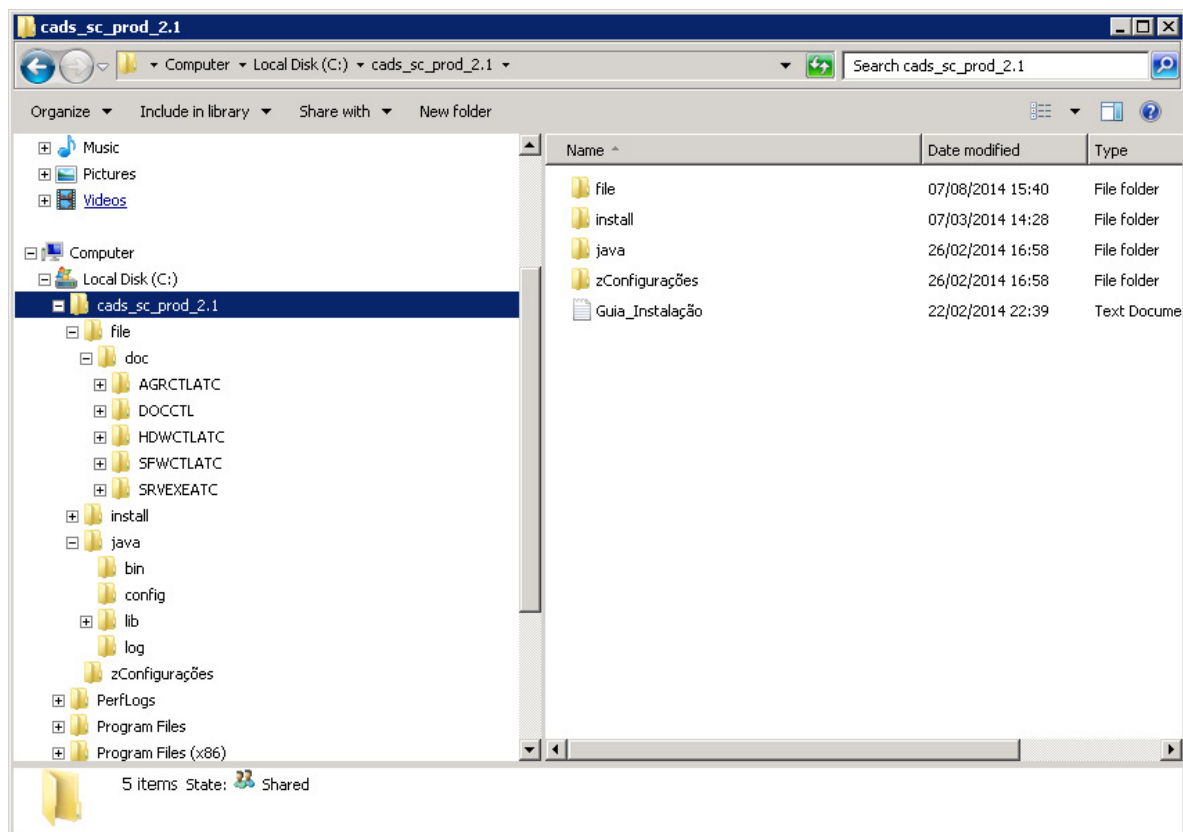
Aplicação de Serviços ITM

A Aplicação de Serviços ITM contém as funções assíncronas do ITM processadas conforme a utilização das funções do sistema (eventos ITM).



O Serviço "CADS_ITM" deverá estar ativo para que os processos assíncronos sejam executados conforme descritos nos próximos tópicos desse manual.

A instalação básica do ITM utilizará a seguinte estrutura de pastas no servidor ITM:



A estrutura “\file” contém os documentos de anexos dos diversos módulos ITM, como por exemplo, os anexos de uma solicitação de serviços. Essa pasta deverá ser incluída na rotina de backup diário.

A estrutura “\install” contém pastas e arquivos utilizados na instalação do ITM.

A estrutura “\java” contém pastas e arquivos utilizados pelas Aplicações de Serviços ITM.

Os serviços ITM serão configurados com base no arquivo “cadsConfig.xml” existente na pasta “\java\config”.

LOG dos Serviços ITM

Todos os Serviços ITM geram um LOG que poderá ser consultado pelo administrador ITM, ou, pela CA&DS_Informática para investigação de problemas ou erros.

Os arquivos serão gerados na pasta “\java\log” da aplicação, dentro do servidor ITM, sendo:

➔ Arquivos “LOG_<número controle>” contém o LOG dos serviços ITM para cada ciclo de execução (start e end).

➔ Arquivos “wrapper” contém o LOG do controlador JAVA das aplicações ITM.

A geração do LOG deverá ser configurada no arquivo “cadsConfig.xml” conforme abaixo:

```
<!-- Log -->
```

```

<logTrace>
  <trace>Y</trace>
  <log>N</log>
  <dir>log</dir>
  <logPrefix>LOG</logPrefix>
</logTrace>

```

Parâmetros:

Trace	Informe "Y" para que o ITM exiba na console as funções executadas pelos Serviços.
Log	Informe "Y" para que o LOG seja gerado.
Dir	Mantenha fixo a constante "log".
logPrefix	Informe o prefixo do arquivo de LOG.

Ciclo de Execução da Aplicação de Serviços ITM

Os Serviços ITM poderão ser inicializados e encerrados dentro de um ciclo estabelecido para que você possa disponibilizar os serviços e retirar os mesmos para realização da rotina de backup ou indisponibilidade de qualquer recurso utilizado.

O ciclo de execução deverá ser definido no arquivo "cadsConfig.xml" conforme abaixo:

```

<!-- Serviços ITM -->

<services>
  <startTime>0400</startTime>
  <endTime>2300</endTime>
  <loopControl>Y</loopControl>
  <sleepTime>60</sleepTime>
</services>

```

Parâmetros:

startTime	Informe a hora de início no formato "hhmm" (24 horas).
endTime	Informe a hora de término no formato "hhmm" (24 horas).
loopControl	Informe "Y" para que o ITM seja executado em um controle de "loop" para a hora de início e término, sendo cada execução considerada como um ciclo de execução. Informe "N" para que o ITM seja executado para a hora de início e término e encerre

	o mesmo até que seja acionado novamente de forma manual pelo administrador.
sleepTime	<p>Informe o tempo padrão que deverá ser utilizado para controle de cada ciclo dos serviços assíncronos do ITM. O valor deverá ser informado em segundos com, por exemplo: 60 (1 minuto).</p> <p>O tempo de espera poderá ser definido individualmente por serviço utilizando-se o parâmetro "<nome serviço_sleepTime>", como por exemplo: <ActiveDirectoryLoader_sleepTime>180</ActiveDirectoryLoader_sleepTime></p> <p>Para os serviços com mais de uma conexão, como por exemplo o evento para inclusão de novas requisições de serviços, você poderá definir o tempo de espera para cada conexão, como por exemplo: <EventNewServiceRequest_1_sleepTime>5</EventNewServiceRequest_1_sleepTime> <EventNewServiceRequest_2_sleepTime>5</EventNewServiceRequest_2_sleepTime></p>

Sempre que atingir a hora de término, todas as conexões (banco de dados) serão fechadas e os Serviços ITM serão encerrados até a execução do próximo ciclo (start).

Um ciclo de execução corresponde a um início e término dentro do mesmo dia, assim, no exemplo acima, após o encerramento às 23:00 hs, os Serviços ITM será reinicializados as 04:00 hs do próximo dia.

Você poderá consultar no LOG o registro do tempo de aguardo do ITM para início do ciclo e o término previsto.

Envio de E-mail

Diversas funções do ITM estão preparadas para enviar e-mail aos usuários e responsáveis relacionados com as solicitações de serviços e eventos monitorados.

Você deverá parametrizar o ITM conforme os pontos abaixo para o envio de e-mail:

Envio imediato pelas aplicações Web

Para que um e-mail seja enviado de forma imediata pelas aplicações Web, você deverá parametrizar na divisão correspondente os dados do servidor SMTP para conexão.

Manutenção nas Divisões do Sistema

Busca rápida

Divisão * 1

Nome * CADS Informática ITM

Nome curto * My IT

Linguagem Português

País Brasil

Desabilitado

Endereço do Servidor LDAP 10.1.177.117 10.1.100.251

Nome do Servidor de Domínio myad

Endereço do emissor SMTP

Usuário SMTP

Senha do usuário SMTP

Endereço do emissor SMTP csyuser@mycompany.com

Conexão para sincronismo com ITM cads_syctmcrx

06/08/2014 09:32:14 PM (CSYUSER) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMCSY110)

CADS - Common Division (0) CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)

Acesse o repositório do sistema e clique na opção "Divisões" para acessar a tela acima.

Essa opção, no entanto não é a mais recomendada, pois, a comunicação com o servidor SMTP poderá tornar a resposta das transações demoradas para o usuário e também não será salvo um histórico com as mensagens enviadas. Nesse caso, deixar os parâmetros SMTP em branco para divisão e prosseguir com a parametrização para envio de e-mail assíncrono conforme descrito abaixo.

Envio Assíncrono de E-mail

A Aplicação de Serviços "E-mail Sender" permite o envio de e-mails de forma assíncrona com base nos dados armazenadas na tabela SYSEML.

Para o correto envio dos e-mails gerados pelo ITM você deverá atualizar os parâmetros abaixo no arquivo de configuração "cadsConfig.xml", conforme abaixo:

```
<!-- Endereços de Email utilizados -->

<emailAddress>
  <fromEmail>ITM-Admin &lt;csyuser@mycompany.com&gt;</fromEmail>
  <technicalEmail>ITM-Tech &lt;cads@cadsnet.com.br&gt;</technicalEmail>
  <userEmail>ITM-User &lt;cads@cadsnet.com.br&gt;</userEmail>
</emailAddress>
```

Parâmetros:

<code><fromEmail></code>	Endereço padrão do emissor das mensagens geradas pelos eventos do ITM.
<code><technicalEmail></code>	Endereço padrão do responsável técnico do ITM que deverá receber mensagens de erro e notificações técnicas geradas pelos eventos do ITM.
<code><userEmail></code>	Endereço padrão do usuário responsável do ITM que deverá receber mensagens de aviso e execução geradas pelos eventos do ITM.

```
<!-- Configuração SMTP -->

<smtpService>
  <hostName></hostName>
  <user></user>
  <userPassword></userPassword>
</smtpService>
```

Parâmetros:

<code><hostName></code>	Nome ou endereço IP do servidor.
<code><user></code>	Nome do usuário para conexão, ou, branco para não utilizar um usuário de conexão. (criptografado)
<code><userPassword></code>	Senha para conexão. (criptografado)

Caso não sejam informados os parâmetros acima, os e-mails serão armazenados na tabela SYSEML com status "801" e os mesmos não serão enviados.

```
<!-- Configuração SMS -->

<smsService>
  <platform></platform>
  <user></user>
```

```
<userPassword></userPassword>
</smsService>
```

Parâmetros:

<platform>	Plataforma, homologada pela CA&DS_Informática, utilizada para envio do SMS, sendo: <ul style="list-style-type: none"> • 1 = www.facilitamovel.com.br • 2 = www.byjg.com.br
<user>	Nome do usuário para conexão. (criptografado)
<userPassword>	Senha para conexão. (criptografado)

Nota:

- O envio de SMS estará disponível em alguns eventos ITM e dependerá da contratação dos serviços pelo cliente com base nas plataformas homologadas pela CA&DS_Informática.

```
<!-- Configuração Proxy -->
```

```
<proxyServer>
  <hostName></hostName>
  <port></port>
  <user></user>
  <userPassword></userPassword>
</proxyServer>
```

Parâmetros:

<hostName>	Nome ou endereço IP do servidor.
<port>	Porta de comunicação utilizada pelo servidor proxy.
<user>	Nome do usuário para conexão, ou, branco para não utilizar um usuário de conexão. (criptografado)
<userPassword>	Senha para conexão. (criptografado)

Caso não seja necessário uma conexão com o servidor proxy para serviços de e-mail e/ou HTTP utilizados pelo servidor ITM, deixe os parâmetros acima em branco.

Monitor para Serviços Programados

Permite monitorar os serviços programados para execução no ITM, gerando as respectivas solicitações de serviços e notificando os responsáveis de TI.

Serviços Programados para o Operador

Serviços definidos no CMS programados para execução pelos responsáveis de TI, como por exemplo:

- ➔ Conferência do backup diário.
- ➔ Check List diário de TI.
- ➔ Pagamento de contratos.
- ➔ Fechamento mensal.

Nesse caso, o ITM deverá monitorar os serviços e alertar os responsáveis nas respectivas datas para execução.

Nota:

- *Consulte o manual "CADS-ITM_Cadastro_Mestre_Serviços" para maiores detalhes da configuração de serviços programados para o operador.*

Serviços Programados para Execução Automática

Serviços definidos no CMS programados para execução automática, como por exemplo:

- ➔ Execução do backup diário.
- ➔ Geração da estatística de vendas.
- ➔ Geração dos dados para BI.

Os serviços para execução automática devem ser definidos da mesma forma que os controlados pelo operador considerando-se o "Tipo de controle" como "Automático" ou "Externo".

Nesse caso, o ITM deverá monitorar os serviços e controlar os reportes das ações para serviços executados (ver abaixo).

Executando o Evento MONSCDSRV

O evento MONSCDSRV é o responsável por monitorar os serviços programados no ITM e deverá ser configurado no arquivo "cadsConfig.xml" conforme os parâmetros abaixo:

```
<ITMEventControl_MONSCDSRV>
  <active></active>
  <autoLoad></autoLoad>
  <eventUser></eventUser>
  <languageId></languageId>
  <openRequest></openRequest>
```

```

    <openRequestStatus></openRequestStatus>
    <jobScheduledControlType> </jobScheduledControlType>
    <jobScheduledDivision></jobScheduledDivision>
    <jobScheduledStatus></jobScheduledStatus>
</ITMEventControl_MONSCDSRV>

```

Parâmetros:

active	Informe "Y" para ativar o serviço.
autoLoad	Informe "Y" para que o evento MONSCDSRV seja carregado automaticamente na inicialização de cada ciclo ITM. O evento será carregado apenas uma vez ao dia, ou, caso o evento do dia não tenha sido concluído com sucesso em uma nova inicialização dos Serviços ITM.
eventUser	Informe o número do usuário (cadastro ITM) responsável pelo evento. 1 = CSYUSER.
languageId	Informe o idioma para envio de mensagens relacionadas ao processamento do evento. Se não informado, será assumido o idioma do usuário do evento. (exemplo: pt)
openRequest	Informe "Y" para abrir automaticamente as solicitações de serviços para os serviços programados. Nesse caso, o evento NEWSRVRQS será gerado automaticamente para o serviço programado.
openRequestStatus	Informe uma lista de status que deverá ser considerado para abertura automática das solicitações de serviços, separados por ";". Exemplo: 100;200;300 Quando o parâmetro "openRequest" for igual a "Y", apenas os serviços programados no CMS com status igual à lista informada serão considerados para geração automática da solicitação de serviços.
jobScheduledControlType	Informe uma lista do tipo de controle dos serviços que deverão ser considerados como programados para execução automática (JOB Schedule), separados por ";". Exemplo: "ATC";"EXT"

<code>JobScheduledDivision</code>	Informe uma lista com as divisões para seleção dos serviços programados para execução automática, separadas por “;”. Exemplo: 100;200;300
<code>jobScheduledStatus</code>	Informe uma lista com os status para seleção dos serviços programados para execução automática, separadas por “;”. Exemplo: 101;201

Caso não utilize a opção para “autoLoad”, o evento deverá ser gravado na tabela ITMEVTCTL conforme abaixo.

<code>evtcde</code>	“MONSCDSRV”
<code>divid</code>	0
<code>evtdate</code>	Data/hora da geração do evento.
<code>evtpar</code>	<p>Configurar os parâmetros do evento separados por “;” conforme exemplo abaixo:</p> <pre>openRequest=1; openRequestStatus=100,200,300; jobScheduledControlType=ATC,EXT; jobScheduledDivision=100,200,300; jobScheduledStatus=101,201</pre> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> → openRequest deve ser “0” para falso e “1” para verdadeiro. → Parâmetros com múltiplos valores (lista) devem ter os valores separados por “;”. → Não considerar quebra de linha. → Eventos carregados pela função “autoLoad” terão o parâmetro “autoLoad=Y” inseridos em “evtpar”.
<code>evtsts</code>	<p>“000”</p> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Durante o processamento, o evento será atualizado com status “100”. → Eventos processados com sucesso serão atualizados com status “800”.

	→ Eventos processados com erro serão atualizados com status "900".
rygsts	"Y"

O Serviço ITM processará cada evento pendente na tabela ITMEVTCTL conforme os procedimentos abaixo:

- Seleção dos eventos pendentes para processamento (evtsts='000').
- Atualização do status do evento para '100' (em processo).
- Seleciona todos os serviços programados para o operador no CMS:
 - requestType = "SCHD" (Programado)
 - controlType = "OPR" (Operador)
 - serviceStatus entre "100" e "799" (Ativos)
 - scheduleDate < data corrente (23:59:59)
- Se openRequest = N (Não abrir solicitações):
 - Prepara e envia e-mail notificando os responsáveis para execução de cada serviço programado selecionado pelo monitoramento.
- Se openRequest = Y (Abrir solicitações):
 - Gera o evento "NEWSRVRQS" para cada serviço programado selecionado pelo monitoramento.
- Se configurado os parâmetros para serviços programados automáticos (jobScheduledxxxxxxx):
 - Seleciona todos os serviços programados para controle automático no CMS:
 - requestType = "SCHD" (Programado)
 - division = jobScheduledDivision (Lista)
 - controlType = jobScheduledControlType (Lista)
 - serviceStatus = jobScheduledStatus (Lista)
 - scheduleDate < data corrente (23:59:59)
 - Se openRequest = Y (Abrir solicitações):
 - Gera o evento "NEWSRVRQS" para cada serviço programado selecionado pelo monitoramento.
- Prepara e envia e-mail para o responsável técnico ITM (ver parâmetro emailAddress) com os dados dos serviços programados do CMS.

Modelo do e-mail enviado aos responsáveis (quando openRequest = N)

Assunto	ITM - Serviços Programados
Conteúdo	<p>Os Serviços abaixo estão programados para o seu nível de responsabilidade:</p> <p>=> <nome da divisão> (<nro. divisão>):</p> <ul style="list-style-type: none"> . <data e hora> - <id serviço> - <descrição serviço> . <data e hora> - <id serviço> - <descrição serviço> . <data e hora> - <id serviço> - <descrição serviço> <p>(Copyright) 1994-2014 - CA&DS_Informática: TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.</p>

Nota:

- *O e-mail será formatado com base na mensagem "ITM1004" do repositório de software para o idioma do usuário.*

Modelo do e-mail enviado para o responsável técnico notificando o processamento do evento:

Assunto	ITM - Monitor para Serviços Programados
Conteúdo	<p>O Evento <nro. evento> foi processado:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Data Base: <data e hora> . Total Serviços Programados: <total serviços> <p>=> <nome da divisão> (<nro. divisão>):</p> <ul style="list-style-type: none"> . <data e hora> - <id serviço> - <descrição serviço> . <data e hora> - <id serviço> - <descrição serviço> <p>==> Scheduled JOBS:</p> <ul style="list-style-type: none"> . parm: jobScheduledControlType = <dados do parâmetro> . parm: jobScheduledDivision = <dados do parâmetro> . parm: jobScheduledStatus = <dados do parâmetro> <ul style="list-style-type: none"> . <data e hora> - <id serviço> - <descrição serviço> . <data e hora> - <id serviço> - <descrição serviço> . <data e hora> - <id serviço> - <descrição serviço> <p>. Total of JOBS: <total serviços></p> <p>(Copyright) 1994-2014 - CA&DS_Informática: TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.</p>

Nota:

- *O e-mail será formatado com base na mensagem "ITM1003" do repositório de software para o idioma do usuário.*

Novas Solicitações de Serviços

Permite a geração de novas solicitações de serviços no CMSS baseadas em serviços configurados no CMS.

O serviço NEWSRVRQS poderá ser configurado para múltiplas conexões com servidores/banco de dados, permitindo assim que você possa integrar os seus sistemas legados ao ITM.

Executando o Evento NEWSRVRQS

O evento NEWSRVRQS é o responsável pela geração de novas solicitações de serviços no ITM e deverá ser configurado no arquivo "cadsConfig.xml" conforme os parâmetros abaixo:

```
<ITMEventControl_NEWSRVRQS>
  <active>Y</active>
  <eventConnection>00;01</eventConnection>
  <languageId>pt</languageId>
</ITMEventControl_NEWSRVRQS>
```

Parâmetros:

<code>active</code>	Informe "Y" para ativar o serviço.
<code>eventConnection</code>	<p>Informe uma lista de conexões que deverá ser considerado para monitoramento do evento, separados por ";".</p> <p>Exemplo: 00;01</p> <p>As conexões deverão ser definidas no grupo de parâmetros <connection_nn> (Ver tópico abaixo).</p> <p>A conexão "00" com o próprio banco do ITM sempre deverá ser definida.</p> <p>Sempre que definir uma conexão externa do ITM para monitoramento, a tabela ITMEVTCTL deverá existir para o ambiente configurado.</p>
<code>languageId</code>	Informe o idioma para envio de mensagens relacionadas ao processamento do evento. Se não informado, será assumido o idioma do usuário do evento. (exemplo: pt)

O evento deverá ser gravado na tabela ITMEVTCTL conforme abaixo.

--	--

evtcde	"NEWSRVRQS"
divid	Divisão relacionada com a solicitação de serviços.
evtdate	Data/hora da geração do evento.
evtusr	Usuário responsável pelo evento (1=CSYUSER).
evtpar	<p>Configurar os parâmetros do evento separados por ";" conforme exemplo abaixo:</p> <p>requestDate= <data e hora solicitada>; requestPriority= <prioridade>; parentRequest= <nro. solicitação pai></p> <p>Observações:</p> <p>→ requestDate, se não informado será assumido a data/hora corrente. Utilizar o formato: YYYY-MM-DD HH:MM:SS (Caso não exista a hora, omitir o valor HH:MM:SS).</p> <p>→ requestPriority, informar um valor válido com base no dicionário de dados (10, 50 ou 90). Se não informado, será assumido com base no serviço CMS.</p> <p>→ parentRequest, informar um número de solicitação de serviços válido ou omitir o parâmetro para não ser considerado.</p>
srvnbr	Número do serviço para o CMS utilizado como base para geração da solicitação de serviços.
hdwnbr	Número do hardware para o CMHW relacionado com o serviço (opcional).
usrnbr	Número do usuário solicitante para abertura da solicitação de serviços. Se não informado, será assumido evtusr.
uploddir	<p>Diretório para carga de anexos relacionados com a solicitação de serviços. Sempre que possível, utilizar o diretório do servidor ITM (C:\C:\cads_sc_prod_2.1\file\upload).</p> <p>Você deverá mover o anexo correspondente para o diretório antes de gerar o evento para o ITM.</p>

docname1	Nome do documento para ser considerado como anexo.
docname2	Nome do documento para ser considerado como anexo.
Docname3	Nome do documento para ser considerado como anexo.
evtsts	<p>"000"</p> <p>Observações:</p> <p>→ Durante o processamento, o evento será atualizado com status "100".</p> <p>→ Eventos processados com sucesso serão atualizados com status "800".</p> <p>→ Eventos processados com erro serão atualizados com status "900".</p>
Rygsts	"Y"

O Serviço ITM processará cada evento pendente na tabela ITMEVTCTL conforme os procedimentos abaixo:

- Deverá existir um serviço configurado no CMS para o serviço informado em srvnbr.
 - Se não existir, o evento será encerrado com status "900" e o responsável técnico do ITM será notificado via e-mail.
- O serviço configurado no CMS deverá estar ativo (status entre "100" e "799").
 - Se estiver ativo, o evento será encerrado com status "901" e o responsável técnico do ITM será notificado via e-mail.
- A data solicitada (requestDate) da solicitação de serviços será assumida da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:
 - Com base no parâmetro "requestDate" informado para o evento (evtpar).
 - Para serviço programado, com base na data programada (scheduleDate).
 - Com base na data de geração do evento (evtdate).
- A prioridade solicitada (requestPriority) da solicitação de serviços será assumida da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:
 - Com base no parâmetro "requestPriority" informado para o evento (evtpar).
 - Com base no CMS.

→ O usuário solicitante será assumido da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:

- Com base no usuário relacionado com o evento (usrnbr).
- Com base no usuário responsável pelo evento (evtusr).
- Deverá ser válido para o ITM (CMU).

→ A solicitação de serviços "Pai" será assumida da seguinte forma:

- Com base no parâmetro "parentRequest" informado para o evento (evtpar).
- Se informado, deverá ser válido para o CMSS.

→ Para serviços programados, a data de início e término será estimada da seguinte forma:

- estimatedTime = Tempo execução previsto no CMS
- estimatedStartDate = requestDate (data solicitada)
- estimatedEndDate = estimatedStartDate + estimatedTime

→ Se informado anexo na geração do evento (docname1, docname2 ou docname3):

- O documento deverá ser válido e existir para o diretório informado.
- Caso ocorra algum erro para upload do documento, a solicitação de serviços será gerada e o responsável técnico ITM notificado via e-mail.

→ A solicitação de serviços será gerada para o CMSS, considerando-se:

- As ações padrões definidas no CMSS.
- A lista de aprovação para encaminhamento.
- A lista de responsáveis para execução x nível de responsabilidade requerido.
- Os anexos informados.
- Qualquer erro ocorrido será notificado para o usuário solicitante do evento e para o responsável técnico do ITM.
- Se existir lista de aprovadores, o primeiro aprovador será notificado, via e-mail, da aprovação para encaminhamento.
- Se não existir lista de aprovadores, os responsáveis serão notificados, via e-mail, do encaminhamento da solicitação de serviços.

Reporte de Ações para Solicitações de Serviços

Permite o apontamento/reporte de ações executadas para solicitações de serviços pendentes no CMSS.

O serviço RPTSRVRQS poderá ser configurado para múltiplas conexões com servidores/banco de dados, permitindo assim que você possa integrar os seus sistemas legados ao ITM.

Executando o Evento PRTSRVRQS

O evento PRTSRVRQS é o responsável pelo apontamento/reporte para solicitações de serviços no ITM e deverá ser configurado no arquivo "cadsConfig.xml" conforme os parâmetros abaixo:

```
<ITMEventControl_RPTSRVRQS>
  <active>Y</active>
  <languageId>pt</languageId>
  <eventConnection>00;01</eventConnection>
</ITMEventControl_RPTSRVRQS>
```

Parâmetros:

active	Informe "Y" para ativar o serviço.
eventConnection	<p>Informe uma lista de conexões que deverá ser considerado para monitoramento do evento, separados por ";".</p> <p>Exemplo: 00;01</p> <p>As conexões deverão ser definidas no grupo de parâmetros <connection_nn> (Ver tópico abaixo).</p> <p>A conexão "00" com o próprio banco do ITM sempre deverá ser definida.</p> <p>Sempre que definir uma conexão externa do ITM para monitoramento, a tabela ITMEVTCTL deverá existir para o ambiente configurado.</p>
languageId	Informe o idioma para envio de mensagens relacionadas ao processamento do evento. Se não informado, será assumido o idioma do usuário do evento. (exemplo: pt)

O evento deverá ser gravado na tabela ITMEVTCTL conforme abaixo.

Campo	Alias	Obrigatório	Conteúdo
EVTCODE	eventCode	Y	RPTSRVRQS
DIVID	division	Y	Divisão para requisição de serviços
EVTUSR	eventUser	Y	Usuário gerador do evento (válido para USRCTL)
EVTDATE	eventDate	Y	Data/hora do reporte da ação
STRDATE	startDate	N	Data/hora de início da ação
ENDDATE	endDate	N	Data/Hora de término da ação
LDSCID	longDescription	N	<p>Texto descritivo para reporte da ação Utilize os códigos abaixo para informar quebra de linha (sem "'"):</p> <ul style="list-style-type: none"> . ":/N" (quebra de 1 linha). . ":/P" (quebra de 2 linhas). . "
" (quebra de 1 linha). . "<p>" (quebra de 2 linhas).
USRNBR	userNumber	N	Relacionado com a ação
HDWNBR	hardwareNumber	N	Relacionado com a ação
SFWNBR	softwareNumber	N	Relacionado com a ação
LICNBR	LicenseNumber	N	Relacionado com a ação
SRVNBR	serviceNumber	N	Relacionado com a ação (Se não informar, terá que informar RQSNBR).
PRJNBR	projectNumber	N	Relacionado com a ação
DOCNBR	documentNumber	N	Relacionado com a ação
AGRNBR	agreementNumber	N	Relacionado com a ação
DPTNBR	departmentNumber	N	Relacionado com a ação
SPLNBR	supplierNumber	N	Relacionado com a ação
EVTPAR	eventParameter	N	<p>Parâmetros válidos, separados por ";":</p> <p>actionNumber= actionCode= actionStatus= executionTime=</p> <p>Observções:</p> <ul style="list-style-type: none"> → actionNumber, informar apenas quando existir mais de uma ação para apontamento. → actionCode, se não informado será assumido "ANL". → actionStatus, informar o status para apontamento da ação. Senão informado, será assumido "850". → executionTime, informar o tempo total em minutos de processamento da ação. Se não informado, será calculado com base na data de início e término do evento (evtstrdate e evtenddate).

RQSNBR	requestNumber	N	Relacionado com a ação (Se não informar, terá que informar SRVNBR)
EVTEMLMDE	eventEmailMode	N	1=Enviar e-mail em caso de sucesso. 2=Enviar e-mail em caso de erro. 3=Sempre enviar o e-mail. 4=1 + SMS 5=2 + SMS 6=3 + SMS
USRLSTID	userListId	N	Lista de usuários para envio do e-mail/SMS. Se não informado, será assumido a lista e o nível de responsabilidade da solicitação de serviços reportada.
EVTSTS	eventStatus	Y	'000'
RYGSTS	RYGStatus	N	

O Serviço ITM processará cada evento pendente na tabela ITMEVTCTL conforme os procedimentos abaixo:

→ Deverá existir uma solicitação de serviços no CMSS para o reporte da ação, onde:

- Se informado o número da solicitação em "rqsnbr", a mesma deverá existir e estar pendente para o CMSS (status < '800').
- Se não informado o número da solicitação em "rqsnbr", o número do serviço deverá ser informado em "srvnbr", devendo existir uma solicitação de serviços no CMSS pendente para o mesmo, onde:
 - serviceNumber = srvnbr
 - division = evtdiv (divisão do evento)
 - executionStatus < '800'
 - requestDate <= evtdate (data do evento)
 - Quando existir mais de uma solicitação de serviços em aberto para o serviço informado, será considerado a solicitação com data solicitada (requestDate) mais próxima da data do evento (evtdate).
- Caso não exista uma solicitação de serviços válida, o evento será encerrado com status "900" e o responsável técnico do ITM será notificado via e-mail.

→ A ação relacionada com a solicitação de serviços selecionada será validada para o apontamento da seguinte forma:

- Verifica se existe uma ação pendente para apontamento, considerando-se:
 - actionStatus = "100" (pendente)
 - Se informado "actionNumber" no parâmetro do evento (evtpar), o número da ação deverá existir para o valor informado.
 - Se não informado "actionNumber" no parâmetro do evento (evtpar), considerar a primeira ação pendente para apontamento.

- Se não existir uma ação válida para apontamento, um novo apontamento será registrado para a solicitação de serviços.

→ A data da ação será assumida da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:

- Data de início do evento (strdate).
- Data de término do evento (enddate).
- Data do evento (evtdate).

→ O usuário da ação será assumido com base no usuário do evento (evtusr).

→ O código de ação, para novos apontamentos, será assumido da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:

- actionCode (informado em evtpar).
- "ANL"

→ A nota pra apontamento da ação será assumido da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:

- Descrição informada no evento (ldscid).
- Descrição padrão sugerida para a ação no CMS.

→ Assume os relacionamentos ITM sempre que informado no evento:

- Usuário (usrnbr)
- Hardware (hdwnbr)
- Software (sftnbr)
- Licença (licnbr)
- Serviço (srnbr)
- Projeto (prjnbr)
- Documento (docnbr)
- Contrato (agrnbr)
- Departamento (dptnbr)
- Fornecedor (splnbr)

→ Assume o tempo de execução da ação da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:

- executionTime (informado em evtpar)
- Diferença entre startDate e endDate (informado no evento)

→ Assume o status de execução da ação da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:

- actionStatus (informado em evtpar)
- Se inclusão de nova ação, assume "200" (em andamento)
- Se existir status positivo para a ação, assume pactsts.
- "800"

→ Assume o status RYG de execução da ação da seguinte forma, o que ocorrer primeiro:

- Se actionStatus = status positivo da ação, assume "G".

- Se `actionStatus` = status negativo da ação, assume "R".
- Se `actionStatus` >= "800", assume "O".
- "Y"

→ Reporta a ação para solicitação de serviços e caso ocorra algum erro:

- O evento será encerrado com status "901" e o responsável técnico do ITM será notificado via e-mail.

→ Verifica o encerramento para serviços programados com controle automático de execução:

- A solicitação de serviços apontada deverá ser válida para Job Programado:
 - `requestType` = SCHD (Operador)
 - `controlType` = ATC ou EXT (Automática ou Externo)
- Todas as ações reportadas devem estar encerradas (`status` >= '800').
- Não poderá ter apontamento para status negativo da ação.
- Ajusta as datas de início/término e o tempo de execução com base nos apontamentos.
- Encerra o serviço para o CMSS com status "800".
- Caso ocorra algum problema, o evento será encerrado com status "901" e o responsável técnico do ITM será notificado via e-mail.

→ Notifica os responsáveis pela solicitação de serviços com base no parâmetro `eventEmailMode`:

- Envia e-mail e/ou SMS conforme o status da ação para a lista de usuários informada no reporte do evento, ou, para a lista de usuários/nível de responsabilidade da solicitação de serviços.

→ Atualizar a requisição de serviços apontada para o evento (`rqsnbr`) e encerra o evento com status de processado ("800").

Carga de Informações do AD

Permite carregar informações de usuários e computadores do Active Directory (AD) via conexão LDAP.

O serviço ACDLOD poderá ser configurado para pesquisar a estrutura do seu AD, carregar as informações e comparar com o ITM (AD x Usuários e AD x Hardware).

Parâmetros Comuns para o Evento ACDLODUSR e ADCLODCRP

Existem dois eventos ITM responsáveis pela carga de informações do AD:

- ➔ ACDLODUSR – Carga das informações de usuários.
- ➔ ADCLODCRP – Carga das informações de computadores.

Um grupo comum de parâmetros permite que você configure os valores que deverão ser utilizados no processamento dos dois eventos. O grupo deverá ser configurado no arquivo "cadsConfig.xml" conforme abaixo:

```
<ITMEventControl_ACDLODXXX>
  <active></active>
  <autoLoad></autoLoad>
  <eventUser></eventUser>
  <url></url>
  <domainController></domainController>
  <user></user>
  <userPassword></userPassword>
  <division></division>
  <userAccountType> </userAccountType>
  <hardwareClass></hardwareClass>
  <hardwareType></hardwareType>
  <saveOption></saveOption>
</ITMEventControl_ACDLODXXX>
```

Parâmetros

<code>active</code>	Informe "Y" para ativar o serviço (Carga Usuários e Computadores).
<code>autoLoad</code>	Informe "Y" para que os eventos ACDLODUSR e ADCLODCRP sejam carregados automaticamente na inicialização de cada ciclo ITM. Cada evento será carregado apenas uma vez ao dia, ou, caso o evento do dia não tenha sido concluído com sucesso em uma nova inicialização dos Serviços ITM.
<code>eventUser</code>	Informe o número do usuário (cadastro ITM) responsável pelo evento. 1 = CSYUSER.
<code>url</code>	Informe a URL para conexão com o AD, como por exemplo:

	10.1.100.251:389
<code>domainConttroller</code>	Informe o nome do AD, como por exemplo: myad.com
<code>user</code>	Informe o usuário, criptografado, para conexão com o AD.
<code>userPassword</code>	Informe a senha, criptografada, para conexão com o AD.
<code>divison</code>	Informe o número da divisão ITM correspondente com as informações que serão extraídas do AD.
<code>userAccontType</code>	Informe o código do tipo de conta do CCU que corresponde aos registros das contas do AD (exemplo: AD).
<code>hardwareClass</code>	Informe o código da classe de hardware do CMHW que corresponde aos registros das contas do AD (exemplo: 02).
<code>hardwareType</code>	Informe o código do tipo de hardware do CMHW que corresponde aos registros das contas do AD (exemplo: 02.01).
<code>saveOption</code>	Informe como deseja salvar as informações extraídas, sendo: <ul style="list-style-type: none"> ➔ REPLACE = Elimina as informações anteriores e carrega as novas. ➔ ADD = Mantém um histórico das informações extraídas do AD.

Qualquer um dos parâmetros acima poderão ser informados como específico no grupo de parâmetros para o evento ACDLODUSR ou ACDLODCPR, conforme descrito nos tópicos abaixo.

Executando o Evento ACDLODUSR

O evento ACDLODUSR é o responsável pela carga das informações do AD em relação aos usuários e deverá ser configurado no arquivo "cadsConfig.xml" conforme os parâmetros abaixo:

```
<ITMEventControl_ACDLODUSR>
  <active></active>
  <autoLoad></autoLoad>
  <eventUser></eventUser>
</ITMEventControl_ACDLODUSR>
```

Parâmetros:

- Ver o Grupo de Parâmetros informados no tópico acima para o grupo comum "ITMEventControl_ACDLODXXX".

Para cada estrutura que você queira extrair do AD, você deverá configurar o grupo de parâmetros abaixo, onde "nn" no final do grupo indica uma sequência que poderá ir de 01 até 99.

```
<ITMEventControl_ACDLODUSR_nn>
  <searchBase></searchBase>
  <filter></filter>
</ITMEventControl_ACDLODUSR_nn>
```

Exemplos:

```
<ITMEventControl_ACDLODUSR_01>
  <searchBase>OU=Users, OU=BRAZIL</searchBase>
  <filter>objectClass=User</filter>
</ITMEventControl_ACDLODUSR_01>
```

```
<ITMEventControl_ACDLODUSR_02>
  <searchBase>OU=Users, OU=BRAZIL</searchBase>
  <filter>objectClass=Admin</filter>
</ITMEventControl_ACDLODUSR_02>
```

Os parâmetros abaixo, definidos no grupo comum "ITMEventControl_ACDLODXXX", poderão ser especificados para cada sequência "nn" quando necessário:

```
<url></url>
<domainController></domainController>
<user></user>
<userPassword></userPassword>
<division></division>
<userAccountType> </userAccountType>
<saveOption></saveOption>
```

Executando o Evento ACDLODCPR

O evento ACDLODCPR é o responsável pela carga das informações do AD em relação aos computadores e deverá ser configurado no arquivo "cadsConfig.xml" conforme os parâmetros abaixo:

```
<ITMEventControl_ACDLODCPR>
  <active>Y</active>
  <autoLoad>N</autoLoad>
  <eventUser>1</eventUser>
</ITMEventControl_ACDLODCPR>
```

Parâmetros:

- Ver o Grupo de Parâmetros informados no tópico acima para o grupo comum "ITMEventControl_ACDLODXXX".

Para cada estrutura que você queira extrair do AD, você deverá configurar o grupo de parâmetros abaixo, onde "nn" no final do grupo indica uma sequência que poderá ir de 01 até 99.

```
<ITMEventControl_ACDLODCPR_nn>
  <searchBase></searchBase>
  <filter></filter>
</ITMEventControl_ACDLODCPR_nn>
```

Exemplos:

```
<ITMEventControl_ACDLODCPR_01>
  <searchBase>OU=Computers, OU=BRAZIL</searchBase>
  <filter>objectClass=Computer</filter>
  <hardwareClass>02</hardwareClass>
  <hardwareType>02.01</hardwareType>
</ITMEventControl_ACDLODCPR_01>
```

```
<ITMEventControl_ACDLODCPR_02>
  <searchBase>OU=Servers, OU=BRAZIL</searchBase>
  <filter>objectClass=Computer</filter>
  <hardwareClass>01</hardwareClass>
  <hardwareType>01.01</hardwareType>
</ITMEventControl_ACDLODCPR_02>
```

Os parâmetros abaixo, definidos no grupo comum "ITMEventControl_ACDLODXXX", poderão ser especificados para cada sequência "nn" quando necessário:

```
<url></url>
<domainController></domainController>
<user></user>
<userPassword></userPassword>
<division></division>
<hardwareClass></hardwareClass>
<hardwareType></hardwareType>
<saveOption></saveOption>
```

Limpeza Automática

Permite eliminar dados históricos e não utilizados das informações gerenciadas pelo ITM.

Executando o Evento SYSCLNUP

O evento SYSCLNUP é o responsável por eliminar dados históricos e não utilizados do ITM e deverá ser configurado no arquivo "cadsConfig.xml" conforme os parâmetros abaixo:

```
<ITMEventControl_SYSCLNUP>
  <active></active>
  <eventUser></eventUser>
  <dayToRun></dayToRun>
  <logDays></logDays>
  <httpTempDays></httpTempDays>
  <eventDays></eventDays>
</ITMEventControl_SYSCLNUP>
```

Parâmetros:

<code>active</code>	Informe "Y" para ativar o serviço.
<code>eventUser</code>	Informe o número do usuário (cadastro ITM) responsável pelo evento. 1 = CSYUSER.
<code>dayToRun</code>	Informe o dia da semana para executar a limpeza, devendo ser: Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, Sunday. Selecione apenas um dia da semana ou ALL para rodar todos os dias.
<code>logDays</code>	Informe o número de dias para manter os arquivos de LOG ativos na pasta "\log" (ver parâmetro "folderDirectory").
<code>httpTempDays</code>	Informe o número de dias para manter os arquivos temporários do servidor HTTP ativos na pasta "\http" (ver parâmetro "folderDirectory").
<code>eventDays</code>	Informe o número de dias para manter os eventos processados na tabela ITMEVTCL (Todas as conexões ITM).

```
<folderDirectory>
  <javaLOG></javaLOG>
  <attachments> </attachments>
  <httpTemp></httpTemp>
```

</folderDirectory>

Parâmetros:

<code>javaLOG</code>	Informe o caminho do diretório onde são armazenados os arquivos de LOG do ITM, como por exemplo: C:\cads_sc_prod_2.1\java\log
<code>attachments</code>	Informe o caminho do diretório onde são armazenados os arquivos de anexos do ITM, como por exemplo: C:\cads_sc_prod_2.1\file\doc
<code>httpTemp</code>	Informe o caminho do diretório do servidor HTTP onde são armazenados os arquivos temporários do ITM, como por exemplo: C:\Webserver_x86\Apache2.2\htdocs\CADS_SC_PROD_2.1\tmp

O evento SYSCLNUP será carregado automaticamente pelo ITM em cada ciclo de inicialização conforme os parâmetros "active" e "dayToRun".

O Serviço ITM processará cada evento pendente na tabela ITMEVTCTL conforme os procedimentos abaixo:

- ➔ Limpeza dos arquivos de LOG dos Serviços Assíncronos ITM.
- ➔ Limpeza dos arquivos temporários do diretório HTTP.
- ➔ Limpeza dos anexos ITM (pastas de anexos x tabelas ITM).
- ➔ Limpeza dos eventos ITM para tabela ITMEVTCTL (todas as conexões).

Ao final do processamento um e-mail será enviado ao responsável técnico do ITM com o resultado do processamento executado.

CONEXÕES DOS SERVIÇOS ITM

Os Serviços ITM estão desenvolvidos em Java e utilizam as especificações JPA (1) implementadas pelo Hibernate (2) para persistência dos dados em tabelas SQL.

As conexões utilizadas estão parametrizadas no arquivo "cadsConfig.xml" conforme exemplo abaixo:

```
<connection_00>
  <property name="hibernate.dialect"
    value="org.hibernate.dialect.SQLServerDialect"/>
  <property name="hibernate.connection.driver_class"
    value="com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver"/>
  <property name="hibernate.connection.username"
    value="0402166E"/>
  <property name="hibernate.connection.password"
    value="04021346C8B979E6CD23166C"/>
  <property name="hibernate.connection.url"
    value="jdbc:sqlserver://172.25.5.18:1433;databaseName=CADS_ITMPRD21"/>
  <property name="hibernate.hbm2ddl.auto"
    value="none"/>
  <property name="hibernate.format_sql"
    value="true"/>
  <property name="hibernate.show_sql"
    value="false" />
  <property name="hibernate.cache.provider_class"
    value="org.hibernate.cache.HashtableCacheProvider"/>
  <property name="hibernate.archive.autodetection"
    value="class, hbm"/>
</connection_00>
```

Os parâmetros acima deverão ser configurados pela CA&DS_Informática no momento da instalação do ITM, mas, quando necessário você poderá ajustar o usuário e senha de conexão para os parâmetros em destaque, atualizando os valores de forma criptografada no parâmetro "value" correspondente.

Os Serviços do ITM podem trabalhar com até 100 conexões diferentes, variando a sequência do parâmetro "connection_nn", onde "nn" poderá ser de 00 até 99.

Eventualmente, para melhora de performance, poderá ser estabelecido mais de uma conexão para o banco de dados ITM e direcionada aos serviços correspondentes com base no parâmetro "connections" abaixo:

```
<connections>
  <EventMonitor>00</EventMonitor>
  <ActiveDirectoryLoader>00</ActiveDirectoryLoader>
  <SystemCleanup>00</SystemCleanup>
  <EventMonitorScheduledServices>00</EventMonitorScheduledServices>
  <EventNewServiceRequest>00</EventNewServiceRequest>
  <EventReportServiceRequest>00</EventReportServiceRequest>
  <UserQueriesEntityManager>00</UserQueriesEntityManager>
  <HardwareQueriesEntityManager>00</HardwareQueriesEntityManager>
  <ServiceControlEntityManager>00</ServiceControlEntityManager>
</connections>
```

Alguns serviços do ITM permitem conexões simultâneas com mais de um banco de dados, como por exemplo o serviço RPTSRVQRS onde o parâmetro "eventConnection" deve ser informado com a sequência da conexão utilizada no parâmetro "connection_nn" correspondente.

Notas:

- JPA – © ORACLE - <http://www.oracle.com/technetwork/java/javaee/tech/persistence-jsp-140049.html>
- Hibernate – © HIBERNATE ORG - <http://hibernate.org/>