

Relatório de horas trabalhadas - 01/05/2006 a 31/05/2006

Cliente: ABC (000033) - Projeto: ABC_050425_suporte (00333)

Chamado/ Data	Início	Fim	Horas	n/cob	Pessoa	Solicitação / Solução
007430	02/02	05/05	3.08	0.05	Sr Santos	Instalação Firewall Recife
04/05/2006	13:50	15:41	1.85		Técnico-C	<p>Falei com Sr Junior da filial de Recife e ele me passou para um técnico chamado Antônio que irá acompanhar a troca no local. Solicitei que ele realizasse a troca das CPU's, mas o Firewall novo não está acessível, porém criou interface ppp0 com IP válido, mas não esta saindo para Internet. Verifiquei através do Sr Antônio as configurações do pppoe e como houve a troca no método de autenticação da telemar após mandarmos o Firewall para lá foi necessário alterar os arquivos de configurações do pppoe. Mesmo assim não funciona, pedi que o Sr antonio alterasse o IP da máquina para um IP da rede e subusse o Firewall antigo com o novo na rede para que eu pudesse acessa-lo. Acessei Firewall novo chequei configurações fiz correções no chap e pap, não estava resolvendo nomes, corrigi. Realizamos novamnete a troca das máquinas e desta vez a máquina ficou acessível, startei as regras de Firewall, mas ainda não estão navegando verifiquei que a interface de Internet subiu como ppp1 e não 0, reiniciei rede acessei novamente agora sim navegação esta OK. VPN ainda não subiu, checando configurações da VPN, analisando logs, alterada a configuração em /etc/ppp/options para noauth ao invés de auth. Reiniciamos a máquina para confirmar que subiria tudo OK. Subiu com navegação e VPN, porém não está imprimindo. Configurei impressora mas não funcionou, não pude realizar maiores teste pois o Sr Junior foi embora e a estação da impressora está</p>

						desligada.
05/05/2006	09:10	10:06	0.93		Técnico-A	Instalei cliente cups e cupsys-bsd. Também configurei o lpd do cupsys-bsd para FICAR escutando protocolo lpr, o que não é o default. Alterei o Firewall para aceitar conexões na porta 515 vindas via VPN. Configurando duas impressoras, imprimiu OK via cups e via comando lpr, mas não imprime do sistema. Imprimiu também OK a partir dum browser que aparentemente envia via protocolo lpr também, pois tcpdump mostrou muito tráfego e o log de impressão apareceu no cups. Liguei e o Sr Silva disse que estava em down no aix, ele ficou de consertar e testar com o Sr Junior do Recife. Ele disse que se não funcionar o Sr Junior liga de volta.
05/05/2006	15:03	15:21	0.30		Técnico-C	Sr Junior informa que não consegue transmitir dados para a fazenda, monitorando tráfego através do tcpdump, chequei que é usada a porta de ftp , carregando módulos IPnatftp e IPcontrackftp, solicitei novo teste ao Sr Junior que confirmou estar ok.
05/05/2006	15:43	15:46		0.05	Técnico-B	Fechar is
007991	25/04	24/05	2.78	0.00	Sr Santos	Links Telemar trocaram autenticação
10/05/2006	09:21	11:14	1.88		Técnico-A	Belo Horizonte perdeu Internet. telemar informou a filial que está tudo OK, e que a autenticação mudou. Com Angelo no telefone, segui o mesmo procedimento do chamado de Salvador, reboot, mas não ativou ppp0 (a interface aparece sem IP). Reboot do Firewall e do modem resolveu, mas houve uma espera grande no momento da configuração do dyndns. Angelo reiniciou o modem e o Firewall, e resolveu. Consegui entrar remotamente. Durante o procedimento igual ao de Salvador aparecerem no console

						mensagens de inconsistência de filesystem. Ao entrar notei que no fstab o campo "pass" estava em zero para todas as partições. alterei para 1 na raiz, e 2 nas demais, reboot parou pedindo fsck manual, orientei Angelo no fsck manual, completou no hda1 e hda5. Checando inodes do / que tiveram que ser reparados, somente arquivos em /tmp. Angelo testou acesso a sistema e Internet, ambos OK.
15/05/2006	10:23	11:17	0.90		Técnico-A	Trocando no RJ: Renato apoiou alterando arquivos /etc/ppp/pap-secrets, /etc/ppp/chap-secrets, não deu certo, no log verificamos falha de autenticação, inspecionando PE notei que a senha fica também no /etc/ppp/peers/dsl-provider, ele alterou e deu boot, agora está tudo OK.
008057	02/05	05/05	2.00	0.00	Sr Santos	Instalação de Firewalls cluster
02/05/2006	17:10	18:03	0.88		Técnico-B	Replicando instalação básica em duas máquinas.
05/05/2006	14:30	15:24	0.90		Técnico-B	Ultimo par de máquinas não sincroniza, mais de 20 horas de transferência, investigando problema, trocando máquinas de ponto de rede, lentidão permanece, trocando servidor com imagem original, problema permanece, trocando placa de rede do slave utilizada na sincronização, problema resolvida, informando Sr. Sr Santos, ele pediu que terminasse a instalação e marcasse a placa para que fosse pedida a troca ao fornecedor
05/05/2006	15:30	15:43	0.22		Técnico-B	Finalizando Instalação da ultima máquina, instalando boot loader, marcando placa com defeito
008061	03/05	03/05	0.43	0.00	Sr Silva	Maximizar rdesktop
03/05/2006	15:20	15:46	0.43		Técnico-B	Sr. Sr Silva informa que Rdesktop não maximiza, entrando em

						contato com Sr. Lion, orientando-o a utilizar a opção -F, opção funcionou, orientando-o para criar icone no desktop.
008064	03/05	03/05	0.33	0.00	Sr Silva	Liberação de acesso a anti-virus
03/05/2006	16:05	16:25	0.33		Técnico-B	Verificando logs do proxy sobre as tentativas de conexão, liberando acesso a todos o sites do dominio nai.com
008085	08/05	08/05	0.33	0.00	Srta Souza	VPN de Recife não funciona
08/05/2006	08:41	09:01	0.33		Técnico-A	Falta rota em Recife para 192.168.1.0/24, o resto está OK. Verificando causa, baixei com vtun stop, mas interface ppp levou 2 min pra sumir. Esperei. Depois disso vtun start funcionou OK sem mais nenhum comando. Alterando procedimento para considerar isso...o procedimento documentado já força baixa da interface.
008093	08/05	15/05	2.12	0.00	Sr Silva.	Verificar configurações de filas de impressão de POA.
08/05/2006	15:20	15:43	0.38		Técnico-C	Falei com Sr Lion de POA que informa que quando manda imprimir na impressora de vendas sai na impressora fiscal, coletei os dados das impressoras realizei testes imprimindo em uma por vez, entrei em contato com o Sr Silva e informei quais eram as impressoras corretas e seus compartilhamentos. Faltou uma impressora que está ligada a um linux no IP 192.168.2.100, mas não está instalada.
09/05/2006	14:00	14:13	0.22		Técnico-C	Instalando impressora em estação 192.168.2.100 através do cups, imprimir página de teste OK.
10/05/2006	12:00	12:18	0.30		Técnico-C	Sr Silva entrou em contato para finalizarmos a configuração das Impressoras de POA, mas precisou desligar. Acessei POA e configurei cups da estação

						192.168.2.100 para permitir impressões remotas.
12/05/2006	11:50	12:29	0.65		Técnico-C	Auxiliando Sr Silva a mapear impressora ligada a estação linux 192.168.2.100, expliquei que seria necessário mapear como http://192.168.2.100:631/printers/EpsonFX. Conseguiu acesso a impressora, enviou pagina de teste, entrou em contato com o Sr Lion e confirmou que funcionou. Sr Silva solicitou que eu alterasse o nome do compartilhamento para Vendas1, para isso criei nova fila de Impressão. Mapeou OK. Faltam duas impressoras que estão ligadas a estações Windows, expliquei ao Sr Silva que ele poderia configura-las diretamente mapeando do servidor wts para a estação na filial, realizou testes e impressão saiu OK. Sr Silva informou que podemos considerar encerrado este chamado.
12/05/2006	14:31	14:50	0.32		Técnico-C	Sr Silva solicitou que eu trocasse o nome do compartilhamento da impressora vendas1 para poa_fatura. Criei novo compartilhamento, mas ele havia se enganado o nome deverá ser poa_vendas1. Criei novamente compartilhamento na máquina 192.168.2.100 que é Linux e tem cups, aguardando testes. Testou OK. Sr Silva informou que havia alterado o nome do compartilhamento da máquina 192.168.2.15, com isso o sistema de impressão via AIX e via terminal service parou. Alterei no Firewall em /var/spool/lpd/poa-micro1/.config o nome do compartilhamento. Aguardando testes funcionou.
15/05/2006	08:53	09:08	0.25		Técnico-A	Sr Silva pediu para reabrir chamado, pois mais duas impressoras em POA mudaram de nome, no "micro2" e "micro3". Após alterar o .config dessas impressoras ele testou e disse que está OK.

008105	09/05	31/05	5.96	0.25	Sr Santos	Firewall Filial
09/05/2006	17:55	18:10		0.25	Técnico-B	Verificando se configuração de disco feita na nova máquina pode ser replicada na máquina de produção atual, não é possível, necessário reinstalar máquina
11/05/2006	18:53	19:20	0.45		Técnico-B	Reparticionando hd em um formato que seja compatível com a máquina atualmente instalado. Formatando hd. Copiando dados da máquina atualmente instalada.
17/05/2006	16:19	16:30	0.18		Técnico-B	Reiniciando sincronização
23/05/2006	16:15	17:30	1.25		Técnico-B	Instalando boot loader, copiando kernel, ramdisk e outros arquivos necessários para montagem do cluster, estes arquivos foram copiados da imagem padrão. Ajustando arquivos de configuração, testando boot. Necessário recriar ramdisk pois máquina tem placas de rede diferente das demais. Novo Boot, maquina Ok.
31/05/2006	13:50	14:30	0.67		Técnico-B	Transporte
31/05/2006	14:30	15:30	1.00		Técnico-B	Ativando máquina com instalação preparada para cluster. Testando acessos tudo OK. Iniciando configuração da segunda máquina, copiando arquivos de boot , executando boot e iniciando sincronização entre as máquinas.
31/05/2006	17:05	18:25	1.33		Técnico-B	transporte
31/05/2006	18:25	18:40	0.25		Técnico-B	Servidores ainda sincronizando, faltam 5 minutos, aguardando, configurando boot do servidor. Testando boot Ok.
31/05/2006	18:40	19:30	0.83		Técnico-B	Transporte
008143	15/05	aberto	0.47	0.00	Sr Silva.	Configurar impressoras de BH para funcionar via WTS.
15/05/2006	16:00	16:28	0.47		Técnico-C	Solicitei que o Sr Silva tentasse mapear impressora da filial

						através da matriz, não conseguiu, monitorando tráfego de pacotes chequei que não há resposta da estação onde a impressora está ligada, realizei teste a partir do Firewall da filial e funcionou, entrei em contato com o Sr Silva e solicitei que checasse se a estação estava com o gateway configurado corretamente, já estava, analisando tráfego e realizando testes através do aix, verifiquei que a estação não responde provavelmente por causa do Firewall do Windows, entrei em contato com o Sr Silva, mas ele solicitou que continuássemos amanhã.
008144	16/05	16/05	0.27	0.00	Srta Souza.	VPN de Salvador fora.
16/05/2006	11:30	11:46	0.27		Técnico-C	Srta Souza informa que a VPN de Salvador não está funcionando, tentei acesso não consegui, mas acesso é feito através de host ABC-ba-etica.dyndns.org por isso ainda não podemos concluir se é o link fora ou o IP desatualizado. Avisei Srta Souza que me autorizou ligar em Salvador, entrei em contato e fui informado que a Internet também não está funcionando, irão entrar em contato com a Velox. Avisei Srta Souza que a falha na VPN é em decorrência do Link e que o pessoal de Salvador está checando com o Velox.
008147	17/05	17/05	1.00	0.00	Sr Silva	Projetando solução para controlar permissões de impressoras remotas
17/05/2006	10:45	11:33	0.80		Técnico-A	Sr Silva ligou porque quando conecta direto de um servidor de aplicações numa impressora remota, não consegue alterar as permissões da impressora remota. No entanto, quando conecta no cups remoto, consegue. Conectei via VNC na tela dele, e concluímos que no cups funciona porque o Windows, quando define permissões, são permissões locais

					<p>no servidor de aplicações. O Windows, nesse caso, não altera a configuração de ACL do Cups. Já quando a impressora remota é acessada via SMB, o Windows tem acesso às permissões remotas, e refere-se a elas quando mostra a tela de permissões. No entanto, como o usuário usado na conexão não está cadastrado no micro remoto como administrador, não tem permissão de alterar permissões das impressoras. Sr Silva vai tentar cadastrar o usuário ABC/informatica no micro remoto do Recife, e para isso talvez tenha que configurar alguma conexão entre os domínios da matriz e do Recife, coisa que quer evitar para não gerar muito tráfego na VPN. Se não der certo ele vai ligar de volta pedindo para configurar todas as impressoras remotas no cups. Expliquei que, configurando impressoras no servidor de aplicação, que imprimem remotamente no cups, as permissões vão ser aplicáveis somente aos usuários logados no servidor de aplicações, e que um outro usuário, num micro onde tenha permissão de configurar onde imprime, vai conseguir imprimir direto no cups independentemente da configuração de permissões feita no servidor de aplicações. Ele acha que isso é aceitável, embora não ideal, caso a configuração de domínios mostre-se inviável por algum motivo.</p>
17/05/2006	11:53	12:05	0.20	Técnico-A	<p>Sr Silva ligou, como o Windows XP remoto não pertence a domínio, quando ele se conecta como administrador nem sequer aparece a "tab" de configuração de permissões da impressora. Vamos, então, configurar todas as impressoras das filiais no cups da matriz, para agilizar e facilitar administração, e para liberar os Windows que estiverem imprimindo mais rapidamente. Chequei com ele também, e não haverá servidores de aplicação</p>

						nas filiais, portanto não vai ocorrer a situação do job de impressão ser gerado na filial, enviado via VPN para a matriz (cups central) e de volta para a filial.
008149	17/05	<i>aberto</i>	9.12	0.75	Sr Silva	configurar impressoras das filiais no CUPS da matriz
17/05/2006	15:09	15:45	0.60		Técnico-A	Configurando inicialmente Bahia, pois Sr Silva pediu prioridade. Tunel com matriz muito lento pelo link FR, tentando ADSL...bem melhor. Configurei BAH_GERENCIA, mas ao imprimir página de teste gerou NT_STATUS_UNSUCCESSFUL. Entrei no fw pra checar manualmente o que ocorre: estava bloqueado a partir do IP 10, que o Firewall usa como origem. Acertei Firewall e resolveu. Outras impressoras deram erro, e relatei ao Sr Silva, que vai verificar enquanto acabamos as impressoras das demais filiais. Algumas estavam com nome trocado, configurei com o nome real, e não com o da planilha do Sr Silva, e funcionou, mas o Sr Silva pediu para usar o nome da planilha pois ele vai entrar na estação e acertar o nome do compartilhamento pra ficar igual ao da planilha.
17/05/2006	15:55	16:04	0.15		Técnico-A	alterando Firewall de poa que também bloqueia com origem 10.0.0.0, e por sinal bloqueia tb 192.168.1.x. OK. Firewall do Recife já está OK (é um cluster Debian novo).
17/05/2006	16:14	16:37	0.38		Técnico-D	Cadastrando impressoras POA_GERENCIA, POA_FATURAR, POA_FISCAL, POA_ADM, POA_VENDAS1, POA_VENDAS2 e na hora do teste apresentou o seguinte erro: NT_STATUS_UNSUCCESSFUL. Cadastrando impressoras REC_GERENCIA, REC_VENDAS e na hora do teste apresentou o seguinte erro:

					NT_STATUS_UNSUCCESSFUL. Cadastrando impressoras REC_ADM e REC_FISCAL e na hora do teste apresentou o seguinte erro: NT_STATUS_BAD_NETWORK_NAME. Mandei um e-mail para o Sr Silva relatando a situação das impressoras.
17/05/2006	16:22	16:26	0.07	Técnico-A	Sr Silva ligou aproveite e expliquei que a maioria das impressoras fora Bahia estão dando bloqueio no Firewall da estação. Ele vai testar Bahia e já liga.
17/05/2006	16:38	17:00	0.37	Técnico-A	Orientei Sr Silva a conectar no cups via http e administrar. Expliquei as possibilidades do Cups. ele vai terminar de desbloquear os Firewalls das estações e ligará se tiver problemas.
17/05/2006	17:12	17:23	0.18	Técnico-A	Impressora com nome alterado não imprime mais via aix, na bahia. Acertei configuração do lpr da Bahia. Expliquei ao Sr Silva que também será necessário acertar a configuração no Recife (usa cups, mas os nomes do cups do Firewall do Recife estão fora do padrão, e quando o Sr Silva acertar os nomes nas estações do Recife a impressão via AIX, que usa o cups do Firewall do Recife, vai parar)
17/05/2006	17:23	17:24	0.02	Técnico-A	Também configurei o interfaces do Recife para carregar o Firewall na interface ppp, e o Firewall pra permitir acesso direto dos IPs ADM à porta 631 (além da 222).
17/05/2006	17:24	18:01	0.62	Técnico-A	após reboot o Firewall da estação voltou a ficar ativo, descobri com tcpdump e avisei o Sr Silva. Ele reconfigurou a estação e passou a imprimir via cups da matriz. O teste via aix será feito amanhã, segundo o Sr Silva.

18/05/2006	09:16	09:48	0.53	Técnico-A	<p>Acertando configuração da impressora BAH_VENDAS. Sr Silva pediu tb para trocar o hostname do linux onde a impressora está conectada. Alterei os arquivos /etc/hosts e sysconfig/network. alterei /etc/cups/printers.conf, alterando o nome da impressora. O restart do cups fez com que fosse alterado o /etc/printcap. O smb.conf lê a lista de impressoras do cups ou do printcap, então não foi preciso alterá-lo. Deu um pouco de trabalho entrar no linux pois o Sr Silva precisou pegar senha de root e de um outro usuário não-root. Dei boot na estação. Sr Silva testou e disse estar OK a impressão tanto via cups como via aix.</p>
19/05/2006	10:28	11:35	1.12	Técnico-A	<p>Sr Silva ligou: quer saber como configurar estação Windows em Salvador para imprimir na impressora compartilhada no Linux (estação Linux). Expliquei para usar //IP/compartilhamento na configuração do Windows. Também pediu para mudar novamente o nome da estação para BAH-5, mudei hosts e sysconfig/network e dei reboot. Pediu para configurar demais filiais, Tentou contactar Diadema, entrei em Diadema/fw e notei que vários binários geram i/o error, e o drbd está desconectado. Deve haver algum problema grave com o filesystem lá. Ele não conseguiu falar em Diadema e pediu para fazer RJ primeiro. Forneceu os IPs e compartilhamentos do RJ, ao conectar o dyndns está com IP inválido, entrando via matriz...ok, verificando configuração do dyndns...ok, mas quando subo o ez-IPupdate diz que não precisa atualizar o dyndns e sai. Ele não está configurado como daemon, o que aparentemente está bem. Verifiquei que a configuração do ez aparentemente supõe que só precisa notificar o dyndns quando o IP muda. Como i fw do rio está ligado a 3 dias, e o IP não mudou,</p>

						<p>ele não está mandando notificações, pois sabe o último IP informado via cache. No entanto o dyndns, talvez por usarmos uma conta gratuita, aparentemente reseta o IP. Alterei o default.conf para ter timeout de 24 horas, e configurei o ez como daemon, o que resolveu. Examinando fw de Diadema: parece que o disco está inacessível, somente arquivos previamente em cache funcionam. Dá i/o error qualquer leitura direta do hda ou hda1. Não parece ter relação com o drbd, mas desde o boot, 3 ou 4 dias atrás, não houve pacotes recebidos pela placa do drbd.</p>
19/05/2006	11:35	11:50		0.25	Técnico-A	<p>Marcondes trancou fw de BH ontem, liguei pro Angelo e ele liberou o acesso.</p>
19/05/2006	12:07	12:35	0.47		Técnico-A	<p>Configurei as três impressoras RJ que o Sr Silva indicou. Configurando agora BH...verifiquei com smbclient qual o sharename e alterei os .config do lpd. Impressão via cups da matriz não chega na filial, alterando fw da filial...ok. Expliquei para Sr Silva, que ligou, a situação do fw de Diadema, ele vai lá verificar o hardware. Configurando impressoras BH no cups da matriz...ok, BH está completo agora. Sr Silva informou qual impressora no RJ é usada pelo AIX, configurando...alterei cups/printers.conf e reestartei o cups. Enviei ao Sr Silva por e-mail a planilha de impressoras atualizada com as informações que ele passou por telefone hoje.</p>
19/05/2006	14:36	15:40	1.07		Técnico-A	<p>Configurando 5 impressoras em Diadema. Observamos que as 3 usadas pelo AIX são compartilhadas diretamente a partir dos Windows CE onde estão conectadas, via protocolo lpd. Dessa forma o cups do Firewall de Diadema não é usado. A pedido do Sr Silva, configurando as duas impressoras do host 10, muitas</p>

					<p>dificuldades: ele estava com dois Firewalls ligados, com o serviço de compartilhamento de impressoras e disco desligado, e os nomes de impressoras diferentes. Testamos, e consegui imprimir na impressora "gerencia", mas na "adm" o job aparece na fila do Windows mas a impressora não imprime. Como é uma multifuncional, suspeito que a causa é a impressora ser incapaz de imprimir modo texto, e o Sr Silva vai testar gerando job a partir de um Windows com o driver correto.</p>
22/05/2006	14:56	15:25	0.48	Técnico-A	<p>Apoiando Sr Silva em testes com impressoras do RJ. RJO_ADM gera erro de autenticação, alterei URI para incluir "administrador:@", sem senha, e Sr Silva vai checar com RJ se imprime, aguardando...OK. Sr Silva pediu para remover a impressora "fatura", removi. Também pediu apoio pra testar duas outras, uma que pediu para criar agora. Uma delas, RJO_GERENCIA, suspeito que esteja compartilhada com acento no share name, e a outra não deve ter sido compartilhada. Ele vai checar, aguardando...Vendas ele pediu para remover, e GERENCIA funcionou depois de tirar o acento.</p>
22/05/2006	15:25	15:41	0.27	Técnico-A	<p>Testando Recife...Sr Silva pediu para aguardar porque estão restartando estação "vendas" depois de remover o norton security, que fez travar o micro. Aguardei, mas depois voltou a gerar a mensagem de erro que eu havia visto sexta à noite: NT_STATUS_LOGON_TYPE_NOT_GRANTED. Expliquei novamente para o Sr Silva o resultado da investigação de sexta, ele disse que vai checar o micro. Verifiquei os demais e estão dando NT_STATUS_BAD_NETWORK_NAME, sugerindo que o compartilhamento não esteja criado, Sr Silva vai checar e</p>

						retorna quando terminar.
22/05/2006	16:22	17:19	0.95		Técnico-A	Explicando para Sr Silva o que o Linux pode fazer para ajudá-lo a controlar o tráfego na lan da matriz: usar como roteador para isolar broadcasts irremovíveis. Outras ajudas sobre redes e roteamento. Explicando que usos comuns / típicos o kernel do linux tem tido em equipamentos de rede: caso linksys/cisco, thin client como gateway de VPN, etc. Explicando também o que fazer para minimizar carga e impacto de falha em servidor de aplicações relativa ao serviço de e-mail: sugeri usar mais o servidor IMAP. Configurei conta imap no outlook express do Sr Silva, e verifiquei que todos usuários têm maildir, mas a maioria não tem pastas no servidor imap. Mostrei como migrar mensagens da pasta local para a imap (drag-n-drop). Sr Silva ficou satisfeito com a solução e pretende adotá-la.
23/05/2006	10:13	10:24	0.18		Técnico-A	Sr Silva ligou porque impressora REC_FISCAL não imprime via AIX. Verifiquei que o erro é "NT_STATUS_BAD_NETWORK_NAME", sugeri que poderia não haver o compartilhamento correto no micro Windows. Sr Silva foi verificar...era realmente isso, e ficou OK.
23/05/2006	10:24	10:34	0.17		Técnico-A	Sr Silva pediu para verificarmos as demais filiais, iniciando pela Bahia. Verifiquei os share names dos micros listados na configuração, já pronta, do cups da matriz relativo a Salvador, está tudo OK. Sugeri que, em vez de apenas checarmos os share names, fizessemos testes de impressão. Ele concordou, e vai testar a partir do Windows, pois o test page do cups gera muito lixo na impressora, pois sai em modo texto o conteúdo do arquivo postscrIPT. Ele disse tb que ainda não configuramos Santo André

						(Filial), mas quando pedi os dados ele não tinha ainda os IPs ,e vai retornar quando tiver.
26/05/2006	14:03	14:49	0.77		Técnico-A	<p>Sr Silva ligou para que trocássemos o IP de duas impressoras de Diadema: gerencia passa de 60 para 5 e faturamento passa de 80 para 12 (o dígito final do IP). verifiquei que no cups da matriz não há ainda pronta a configuração das impressoras de Diadema, por isso não alterei nada lá. Também no cups da filial a configuração, de acordo com nossos registros, não é usada, então também não alterei. No AIX o smit tem a configuração dessas impressoras como imprimindo direto nas estações da filial, por isso alterei os IPs no smit. Sr Silva pediu para fazer um teste de impressão via AIX na impressora faturamento, enviei um texto na stdin mas não saiu. O smit mostra que a impressora está "down" e dois jobs estão na fila, uma nota e o meu. Fiz um stop/start na fila usando o smit e resolveu. Sr Silva pede para aguardar enquanto ele tenta re-enviar a nota pois imprimiu num papel errado. Ok. Pediu também para testar a outra, Diadema-gerencia, que não estava funcionando. Fiz restart nela três vezes e nada. Sr Silva foi checar cabos, depois checou o nome do compartilhamento, e então descobriu que o IP novo correto era 10 e não 5. Alterei e fiz restart, resolveu.</p>
26/05/2006	16:57	17:30	0.55		Técnico-B	<p>Sr. Sr Silva relata que a forma padrão como o cups exportas as impressoras por http não atende as necessidades dele. Conversando rapidamente. Instalando samba, configurando para ele exportar impressoras do cups e configurando de forma que o acesso as impressoras seja liberado. Sr. conseguiu adicionar impressora. Porém impressora tem acesso negado ao tentar imprimir. Verificando</p>

						configuração do samba. Alterando nível de segurança do samba de user para share. Mesmo assim acesso é negado, alterando para ads, adicionando servidor Windows ao domínio, adição falha.
26/05/2006	17:30	18:00		0.50	Técnico-B	Pesquisando como configurar samba para permitir que acesso as impressoras não seja bloqueado. Sr. Sr Silva tinha que ir embora continuaremos na segunda
29/05/2006	09:37	09:47	0.17		Técnico-A	tentando alterar dia-receb no aix, é uma impressora "custom", que não mostra o IP via smit. Pesquisando onde fica o IP no AIX, mas o Sr Silva estava com pressa, pediu pro usuário destruir o IP da estação, e não precisarei fazer isso agora.
008156	18/05	18/05	0.17	0.00	Silvio	VPN Filial caiu
18/05/2006	09:59	10:09	0.17		Técnico-A	Silvio disse que seguiu o procedimento documentado mas não voltou. Pedi, e ele explicou qual o procedimento que ele seguiu: vtun restart na filial, seguido de kill nos processos na matriz. Abri o documento, e o procedimento ali documentado é bem diferente, parece que ele tem uma cópia impressa antiga. Expliquei isso, e segui o procedimento correto, o que colocou a VPN no ar. Avisei o Silvio por telefone, e mandei o documento por e-mail.
008158	18/05	18/05	0.15	0.00	Sr Silva	Reconfigurar rdesktop no micro 6.100 de Salvador
18/05/2006	10:29	10:38	0.15		Técnico-A	Sr Silva deixou recado pedindo pra substituir o IP do servidor rdesktop no micro 192.168.6.100 para 192.168.1.8. inspecionando a máquina descobri que rdesktop é executado pelo kde, como usuário inoxtech. Achei no /home/inoxtech/Desktop dois arquivos de configuração que

						chamam rdesktop, alterei ambos para usarem o IP 1.8. Avisei o Sr Silva por email.
008175	19/05	31/05	1.56	0.00	Sr Silva	Firewall de Diadema gera erro de disco
19/05/2006	14:12	14:36	0.40		Técnico-A	Apoio a Sr Silva que está na filial. Reboot provocou fsck forçado e orientei Sr Silva com respostas ao comando. Após o fsck ficou tudo funcionando direito. fizemos isso no micro reserva, o Sr Silva ficou de trazer o micro principal para revisão.
31/05/2006	15:30	16:20	0.83		Técnico-B	transporte
31/05/2006	16:20	16:40	0.33		Técnico-B	Verificando servidor, teste de memória, executando leitura de todo o disco, nenhum erro de leitura, executando fsck, orientando Sr. Sr Silva a verificar se cooler esta funcionando corretamente, pois erros de leitura devem ter sido causados por aquecimento.
008177	19/05	23/05	1.44	0.00	Sr Junior (Recife)	AIX não imprime em Recife
19/05/2006	16:34	17:53	1.32		Técnico-A	Os jobs ficaram todos no Firewall do Recife. O erro gerado lá é "não permite esse tipo de logon para esse usuário". Investiguei bastante inclusive na estação que faz o compartilhamento, habilitei audit e aparece erro 534 no event log. A documentação da MS sugere que esse problema é causado quando uma política qualquer não deixa o usuário logar por um canal específico. Examinando novamente as políticas, notei que a regra "logon remoto" está com nenhum usuário liberado. Liberei o root, mas não resolveu. Não pude continuar pois desligaram o micro e ninguém atende telefone no Recife. Expliquei a situação toda pro Sr Silva, por telefone.

23/05/2006	10:01	10:08	0.12		Técnico-A	Ontem Sr Silva conseguiu consertar o problema no Windows incluindo grupos no policy onde eu havia tentado incluir usuário "root". Agora acertei o cups do Firewall do Recife para usar o sharename atualizado, permitindo imprimir via AIX depois da alteração feita pelo Sr Silva, o Sr Silva ficou de confirmar mais tarde se resolveu.
008198	22/05	22/05	0.33	0.00	Sr Silva,	Impressora do Rio de Janeiro não está imprimindo.
22/05/2006	11:40	12:00	0.33		Técnico-C	Acessei Firewall do RJ chequei que a impressora não está funcionando através de comando no smbclient verifiquei que a impressora está compartilhada com outro nome na estação. Alterando configurações no cups para novo compartilhamento, foi necessário passar usuário na configuração do cups pois a estação que compartilha é Windows XP. Enviei página de teste imprimiu OK.
008213	24/05	24/05	0.92	0.00	Sr Silva	Servidor de e-mail com disco cheio
24/05/2006	14:49	15:09	0.33		Técnico-A	alterei a quantidade de bytes reservados de 5 para 1%, o que liberou espaço emergencialmente. Configurei para baixar pacotes do testing, visando usar o ext2online para resize sem desmontar a partição /home, não adianta porque está no unstable e porque exige kernel acima de 2.6.10.
24/05/2006	16:03	16:08	0.08		Técnico-A	gerando mapa de alocação e enviando para Sr Silva. A partição está novamente cheia, alterei blocos reservados de 1 para 0%.
24/05/2006	17:59	18:22	0.38		Técnico-B	Adicionando disco de 80Gb ao lvm, parando sistemas que utilizam o /home, desmontando /home, aumentando filesystem em 80Gb, executando fsck.

24/05/2006	19:00	19:08	0.13		Técnico-B	Fsck finalizado, remontando partição com 74Gb disponível, reiniciando servidor. Informando Sr. Sr Silva.
008227	25/05	25/05	0.10	0.00	Sr Silva	Falha no acesso ao site do banco do brasil
25/05/2006	15:39	15:45	0.10		Técnico-B	Sr. Sr Silva testou acesso do seu micro funcionou, ira solicitar teste ao usuário, não encontrou o usuário, retornará mais tarde
008242	26/05	<i>aberto</i>	2.40	0.25	Sr Silva	Instalação de impressora PDF no Cups
26/05/2006	18:20	18:35	0.25		Técnico-B	Instalando pacote cups-pdf, configurando impressora PDF.
29/05/2006	08:56	09:26	0.50		Técnico-A	Sr Silva ligou pra saber como usar, testei e não funcionou, strace mostrou que o executável /usr/bin/gs não existe, por isso não consegue converter, instalei gs-esp e resolveu. Os pdfs ficam em /root/cups-pdf, no caso de login como root. Deve cair no home de cada usuário. Sr Silva não pôde atender, ficou de retornar. Mandei email resumindo isto.
29/05/2006	09:26	09:37	0.18		Técnico-A	Testando via Windows, com ajuda do Sr Silva, o cups-pdf tenta gravar em /nonexistent/cups-pdf/<jobname>.pdf, e não consegue. Sr Silva pediu para parar e tratar agora problema em impressora de Diadema.
29/05/2006	09:47	10:37	0.83		Técnico-A	Pesquisando como autenticar no CUPS, via http (ou melhor, IPp), o Windows manda somente um usuário/senha fixo (configurado por impressora) no modo "basic", e se peço pra enviar o usuário/senha que está logado o cups não reconhece, e mostra "-" no log no lugar do usuário, como se fosse anonimo. Suspeito que nesse caso o Windows tenta autenticar via smb, igual quando acessa squid, mas o cups não sabe reconhecer essa autenticação e

						validar contra um domínio Windows. A solução é, então, usar samba. Técnico-B já instalou samba mas não conseguiu cadastrar o micro no domínio Windows, ele vai continuar isso amanhã.
30/05/2006	16:12	16:40	0.47		Técnico-B	Verificando configurações para adição de servidor ao domínio, comando net ads join, não funciona, retorna que não encontrou servidor kdc, testando comando net join, dessa forma programa retorna que senha esta incorreta. Tentando contactar Sr. Sr Silva par obter nova senha, não estava deixei recado
31/05/2006	16:40	16:50	0.17		Técnico-B	Aproveitando para adicionar máquina ao domínio, obtendo senha do Sr. Sr Silva, ele também informou que servidor 192.168.1.9 deveria ser usado, tentando adicionar máquina, não funciona.
31/05/2006	16:50	17:05		0.25	Técnico-B	Tentando descobrir pq servidor não é adicionado ao domínio. Causa é desconhecida
008249	29/05	29/05	0.12	0.00	Sr Silva.	Recife sem acesso a Internet.
29/05/2006	12:00	12:07	0.12		Técnico-C	Entrei em contato com Sr Junior de Recife e chequei que o Firewall estava OK, porém com a Internet fora, pedi que ele reiniciasse o Firewall pois ele informou que acredita ter havido uma instabilidade no link velox, e sendo assim creio que o sistema não pegou novo IP, após restart voltou a ter acesso normalmente.
008253	29/05	29/05	0.18	0.00	Sr Silva	Auxílio ao Sr Silva para troca de senha de usuário de VPN.
29/05/2006	16:20	16:31	0.18		Técnico-C	Sr Silva solicita auxílio para a troca de senha do user: Sr Silva para acesso via cliente Windows de VPN. Acessei matriz e informei que deveria ser alterada em chap-secrets, auxiliei na edição do arquivo e acompanhei conexão de

						VPN.
008268	30/05	30/05	0.38	0.00	Sr Silva	Checar falha na VPN via cliente Windows.
30/05/2006	15:50	16:13	0.38		Técnico-C	Sr Silva informa que a VPN via client Windows não está estabelecendo, solicitei testes enquanto acompanhava log, fizemos a checagem da configuração do Windows e aparenta estar Ok, solicitei que ele testasse através da máquina que estava usando ontem e que estava funcionando, fez teste e também não funcionou. Lembrei que ontem havia mostrado como alterar a senha no arquivo chap-secrets acessei o arquivo e verifiquei que faltava o asterisco no campo IP address, inclui e solicitei teste Funcionou.
008269	30/05	30/05	0.28	0.00	Sr Silva.	Acesso a site do sintegra está sendo bloqueado.
30/05/2006	18:05	18:22	0.28		Técnico-C	Acompanhando logs do squid chequei que o bloqueio ocorre pois é usada a porta 8080, sendo assim para que fosse incluída essa porta no squid.conf primeiramente inclui a linha http_ports 8080 no squid.conf.template e após isso fiz túnel de ssh para acesso ao proxymín, realizei reload via proxymín, solicitei novos testes acesso OK.
008271	31/05	31/05	0.10	0.00	Sr Lima	Configurar domínio cba.com.br para envio pelo provedor.
31/05/2006	12:03	12:09	0.10		Técnico-C	Incluindo domínio cba.com.br na lista de envio pelo provedor terra, restartando o exim4 e enviando e-mail de confirmação para o Sr Lima.
Totais do Projeto:			36.02	1.30	37.32	