

CheckList abertura Issues de apoio FSWBHCSINY

Verificações iniciais do ambiente:

Ações:

- Verificar se os instaladores que são pré-requisito da customização em questão estão instalados.
- Conferir a versão dos instaladores através do painel de controle em todas as máquinas do ambiente para qual o problema foi apontado.
- Executar os scripts dos pacotes em questão. Verificando na tela do executor de scripts no módulo de Serviços globais se foram executados todos os scripts com sucesso.
- Conferir nas pastas para onde os arquivos e dlls são direcionados se estão corretos (o extrator pode auxiliar na extração dos arquivos do instalador).
- Checar se o RUNSERVICE está "TRUE" no alias.dat para o alias da base de dados parametrizada no ambiente.

Exemplo:

```
<?xml version="1.0" standalone="yes"?>
<RMSAliasData xmlns="http://tempuri.org/RMSAliasData.xsd">
  <DbConfig>
    <Alias>CorporeRM</Alias>
    <DbType>SqlServer</DbType>
    <DbProvider>SqlClient</DbProvider>
    <DbServer>srvdcv137, 1619\sql2017_homolog</DbServer>
    <DbName>CorporeRM_QA32</DbName>
    <UserName>SYSDBA</UserName>
    <Password>masterkey</Password>
    <RunService>true</RunService>
    <JobServerEnabled>false</JobServerEnabled>
    <JobServerMaxThreads>3</JobServerMaxThreads>
    <JobServerLocalOnly>false</JobServerLocalOnly>
    <JobServerPollingInterval>10</JobServerPollingInterval>
    <ChartAlertEnabled>false</ChartAlertEnabled>
    <ChartAlertPollingInterval>20</ChartAlertPollingInterval>
    <ChartHistoryEnabled>false</ChartHistoryEnabled>
    <ChartHistoryPollingInterval>20</ChartHistoryPollingInterval>
    <RSSReaderMailEnabled>false</RSSReaderMailEnabled>
    <RSSReaderMailPollingInterval>10</RSSReaderMailPollingInterval>
    <JobServerProcessPoolEnabled>true</JobServerProcessPoolEnabled>
  </DbConfig>
</RMSAliasData>
```

-
- Verificar se o broker custom está atualizado
Incluir print do Windows Explorer

- Verificar se a customização está ativa no “Controle de customizações ativas “ no módulo de Serviços globais

[x]	Ativa	Descrição
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	FIEP - Integração AX
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	FIEP - CRM
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Data de Conclusão de Curso
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Download de Arquivos do Processo Seletivo
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Fase Empresa
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Importação de Matrícula SENAI
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Integração CTM
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Integração Educar Brasil
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Integração Google
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Integração Itinerário
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Integração LMS
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Integração Moodle
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Integração Sapes
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Lib CNI
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Melhorias Template SENAI
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Melhorias Template SESI
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	FIEP - Oficinas
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Painel De Satisfação

-
- Verificar se todos os parâmetros obrigatórios ou específicos do cenário, para a customização onde o incidente ocorreu e correlatas estão preenchidos corretamente.

Incluir print das parametrizações

Verificações Para situações em que não aparece algum anexo, processo ou algum plugin não funciona:

- Verificar se outros processos, anexos ou plugins funcionam/aparecem no sistema, assim é possível ter um direcionamento se é um caso isolado.
Incluir print dos anexos
- Verificar se os scripts referente ao anexo, processo ou plugin em questão estão atualizados na base do cliente. (Verifique se o registro está para o CNPJ correto. Para fazer esta validação é importante saber que o CNPJ do DN é utilizado para registro em customizações do Departamento Nacional quando uma coligada com o CNPJ do DN consta na base de dados do cliente, fora este contexto o registro deve existir com o CNPJ do cliente).

Incluir print do TDN.

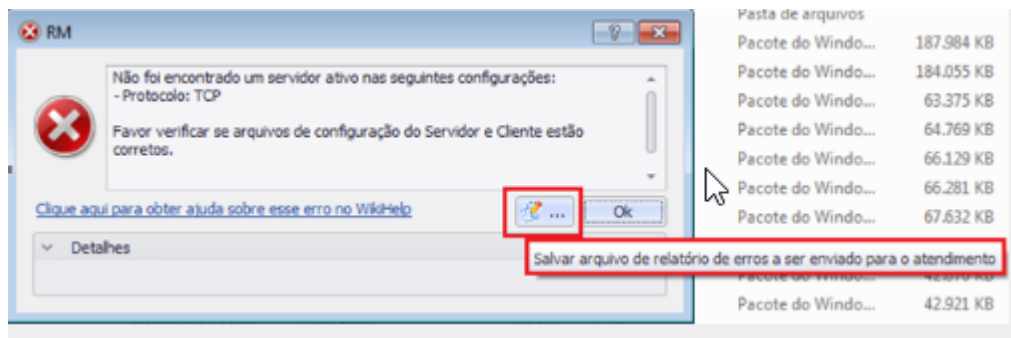
- Garantir que a action referente ao processo, anexo ou plugin está com permitted "true" no diagnóstico do sistema e se as dlls do projeto foram devidamente carregadas. O Diagnóstico deve ser extraído conectado diretamente nos servidores de Aplicação e Job e salvo um arquivo de diagnóstico para cada servidor relacionado.

Incluir Print da tela

Para situações em que ocorre erro de invalid object name ou invalid column:

- Verificar se a tabela ou coluna em questão foi criada na base de dados.
Incluir um select de exemplo.

Sempre que for apresentado algum erro e o rmError estiver disponível é importante coletar o arquivo para facilitar a análise da demanda, o mesmo deve ser anexado ao ticket. Alguns erros genéricos como o de "referência de objeto" podem ser mapeados através deste. O arquivo pode ser gerado conforme link abaixo:



<https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/360003034572-Framework-Linha-R-M-Frame-Orienta%C3%A7%C3%B5es-para-gerar-o-rmError>