

# OcoMon - versão 5.x

Data: Junho de 2023

Autor: Flávio Ribeiro ([flaviorib@gmail.com](mailto:flaviorib@gmail.com))

Licença: GPLv3

## IMPORTANTE:

Se você deseja instalar o OcoMon por conta própria, é necessário que saiba o que é um servidor WEB e esteja familiarizado com o processo genérico de instalação de sistemas WEB.

Para instalar o OcoMon é necessário ter uma conta com permissão de criação de databases no MySQL ou MariaDB e acesso de escrita à pasta pública do seu servidor web.

Antes de iniciar o processo de instalação ou atualização **leia esse arquivo até o final**.

## REQUISITOS:

- Servidor web com Apache(**não testado com outros servidores**), PHP e MySQL (ou MariaDB):
  - MySQL a partir da versão **5.6** (Ou MariaDB a partir da versão **10.2**)
  - PHP a partir da versão **7.4** com:
    - PDO
    - pdo\_mysql
    - mbstring
    - openssl
    - imap
    - curl
    - iconv
    - gd
    - ldap
  - Para utilização da API para integração ou para possibilitar a abertura de chamados por email:
    - O Apache precisa permitir reescrita de URL (para poder direcionar as rotas da API via htaccess);
    - O módulo "mod\_rewrite" precisa estar habilitado no Apache;

## INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO:

### IMPORTANTE (em caso de atualização)

- É fortemente **recomendado** fazer **BACKUP** da sua base de dados! **Faça isso primeiro** e evite eventuais dores de cabeça.
- Identifique qual é a **sua versão instalada**. Após isso vá direto para a seção, neste documento, correspondente às instruções de atualização específicas para a sua versão. Para cada versão do OcoMon há **apenas UM arquivo SQL específico** (ou nenhum) a ser importado para o seu banco de dados.
- Confira as novidades da versão em <https://ocomon.com.br/site/changelog-incremental/> para identificar novas possibilidades de uso e novas configurações.

### Atualização de versão:

#### Se a sua versão atual já é da série 5.x:

Alguns usuários tiveram acesso à prévia da versão 5 antes do lançamento oficial. Se este for o seu caso, entre em contato pelo [ocomon.official@gmail.com](mailto:ocomon.official@gmail.com) para avaliarmos se é necessário atualizar a sua base de dados (dependendo da série da versão pode ser necessário atualizar o banco).

#### Se a sua versão atual é da série 4.x:

1. Importe o arquivo de atualização do banco de dados "02-UPDATE\_FROM\_4.x.sql" (em install/5.x/):

Ex. via linha de comando:

```
mysql -u root -p [database_name] < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/02-UPDATE_FROM_4.x.sql
```

Onde: [database\_name]: É o nome do banco de dados do OcoMon

PS: Se preferir, você pode utilizar um gerenciador de banco de dados como o phpMyAdmin, por exemplo, para importar

2. Sobrecreva os scripts da sua versão pelos scripts da versão 5 (recomendado: mantenha apenas o seu arquivo de configurações "config.inc.php" e remova (ou mova para um diretório de backup) todos os demais scripts);
3. Por questões de segurança, após a importação do SQL, remova a pasta install. Pronto! Basta ajustar as novas configurações da versão diretamente via interface administrativa.

#### **Se a sua versão atual é a 3.3:**

1. Importe o arquivo de atualização do banco de dados "03-DB-UPDATE-FROM-3.3.sql" (em install/5.x/):

Ex. via linha de comando:

```
mysql -u root -p [database_name] < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/03-DB-UPDATE-FROM-3.3.sql
```

Onde: [database\_name]: É o nome do banco de dados do OcoMon

PS: Se preferir, você pode utilizar um gerenciador de banco de dados como o phpMyAdmin, por exemplo, para importar

2. Sobrecreva os scripts da sua versão pelos scripts da versão 5 (recomendado: mantenha apenas o seu arquivo de configurações "config.inc.php" e remova (ou mova para um diretório de backup) todos os demais scripts);
3. Por questões de segurança, após a importação do SQL, remova a pasta install. Pronto! Basta ajustar as novas configurações da versão diretamente via interface administrativa.

#### **Se a sua versão atual é a 3.2 ou 3.1 ou 3.1.1:**

1. Importe o arquivo de atualização do banco de dados "04-DB-UPDATE-FROM-3.2.sql" (em install/5.x/):

Ex. via linha de comando:

```
mysql -u root -p [database_name] < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/04-DB-UPDATE-FROM-3.2.sql
```

Onde: [database\_name]: É o nome do banco de dados do OcoMon

PS: Se preferir, você pode utilizar um gerenciador de banco de dados como o phpMyAdmin, por exemplo, para importar

2. Sobrecreva os scripts da sua versão pelos scripts da versão 5 (recomendado: mantenha apenas o seu arquivo de configurações "config.inc.php" e remova (ou mova para um diretório de backup) todos os demais scripts);
3. Por questões de segurança, após a importação do SQL, remova a pasta install. Pronto! Basta ajustar as novas configurações da versão diretamente via interface administrativa.

#### **Se a sua versão atual é a 3.0 (release final):**

1. Importe o arquivo de atualização do banco de dados "05-DB-UPDATE-FROM-3.0.sql" (em install/5.x/):

Ex. via linha de comando:

```
mysql -u root -p [database_name] < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/05-DB-UPDATE-FROM-3.0.sql
```

Onde: [database\_name]: É o nome do banco de dados do OcoMon

PS: Se preferir, você pode utilizar um gerenciador de banco de dados como o phpMyAdmin, por exemplo, para importar

2. Sobrecreva os scripts da sua versão pelos scripts da versão 5 (recomendado: mantenha apenas o seu arquivo de configurações "config.inc.php" e remova (ou mova para um diretório de backup) todos os demais scripts);
3. Por questões de segurança, após a importação do SQL, remova a pasta install. Pronto! Basta ajustar as novas configurações da versão diretamente via interface administrativa.

### Se a sua versão atual é qualquer uma das releases candidates(rc) da versão 3.0 (rc1, rc2, rc3):

- Sempre é recomendado realizar o **BACKUP** tanto dos scripts da versão em uso quanto do banco de dados atualmente em uso pelo sistema.
- Importe o arquivo de atualização do banco de dados "06-DB-UPDATE-FROM-3.0rcx.sql" (em install/5.x/):

Ex. via linha de comando:

```
mysql -u root -p [database_name] < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/06-DB-UPDATE-FROM-3.0rcx.sql
```

Onde: [database\_name]: É o nome do banco de dados do OcoMon

PS: Se preferir, você pode utilizar um gerenciador de banco de dados como o phpMyAdmin, por exemplo, para importar

- Sobrescreva os scripts da sua versão pelos scripts da versão 5 (recomendado: mantenha apenas o seu arquivo de configurações "config.inc.php" e remova (ou mova para um diretório de backup) todos os demais scripts);
- Por questões de segurança, após a importação do SQL, remova a pasta install. Pronto! Basta ajustar as novas configurações da versão diretamente via interface administrativa.

### Se a sua versão atual é a versão 2.0 final

- **IMPORTANTE:** Leia com atenção o arquivo changelog-3.0.md (em /changelog) para conferir as principais mudanças e principalmente sobre as **funções removidas de versões anteriores** e algumas novas **configurações necessárias** bem como mudanças de retorno sobre o tempo de SLAs para chamados pré-existentes.
- Realize o **BACKUP** tanto dos scripts da versão em uso quanto do banco de dados atualmente em uso pelo sistema.
- O processo de atualização considera que a versão corrente é a 2.0 (**release final**), portanto, se a sua versão for a 2.0RC6, vá para a seção relacionada.
- **IMPORTANTE:** Dependendo da configuração do seu banco de dados quanto ao "case sensitive", será necessário renomear as seguintes tabelas (caso possuam a nomenclatura com a letra "X" em caixa alta): "areaXarea\_abrechamado", "equipXpieces" para: "areaxarea\_abrechamado", "equipxpieces". Isso **DEVE** ser feito **ANTES** de importar o arquivo SQL de atualização.
- Para atualizar a partir da versão 2.0 (release final), basta sobrescrever os scripts da sua pasta do OcoMon pelos scripts da nova versão (recomendado: mantenha apenas o seu arquivo de configurações "config.inc.php" e remova (ou mova para um diretório de backup) todos os demais scripts) e importar para o MySQL o arquivo de atualização: 07-DB-UPDATE-FROM-2.0.sql (em /install/5.x/).

Ex via linha de comando:

```
mysql -u root -p [database_name] < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/07-DB-UPDATE-FROM-2.0.sql
```

Onde: [database\_name]: É o nome do banco de dados do OcoMon

PS: Se preferir, você pode utilizar um gerenciador de banco de dados como o phpMyAdmin, por exemplo, para importa

- Por questões de segurança, após a importação do SQL, remova a pasta install. Pronto! Basta ajustar as novas configurações da versão diretamente via interface administrativa.

### Se a sua versão atual é a versão 2.0RC6

- **IMPORTANTE:** Leia com atenção o arquivo changelog-3.0.md (em /changelog) para conferir as principais mudanças e principalmente sobre as **funções removidas de versões anteriores** e algumas novas **configurações necessárias** bem como mudanças de retorno sobre o tempo de SLAs para chamados pré-existentes.
- Realize o **BACKUP** tanto dos scripts da versão em uso quanto do banco de dados atualmente em uso pelo sistema.
- O processo de atualização considera que a versão corrente é a 2.0RC6 (**versão oficial**), portanto, se a sua versão possuir qualquer customização essa ação de **atualização não é recomendada**.
- **IMPORTANTE:** Dependendo da configuração do seu banco de dados quanto ao "case sensitive", será necessário renomear as seguintes tabelas (caso possuam a nomenclatura com a letra "X" em caixa alta): "areaXarea\_abrechamado", "equipXpieces" para: "areaxarea\_abrechamado", "equipxpieces". Isso **DEVE** ser feito **ANTES** de importar o arquivo SQL de atualização.
- Para atualizar a partir da versão 2.0RC6, basta sobrescrever os scripts da sua pasta do OcoMon pelos scripts da nova versão (recomendado: mantenha apenas o seu arquivo de configurações "config.inc.php" e remova (ou mova para um diretório de backup) todos os demais

scripts) e importar para o MySQL o arquivo de atualização: 08-DB-UPDATE\_FROM\_2.0RC6.sql (em /install/5.x/).

Ex via linha de comando:

```
mysql -u root -p [database_name] < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/08-DB-UPDATE_FROM_2.0RC6.sql
```

Onde: [database\_name]: É o nome do banco de dados do OcoMon

PS: Se preferir, você pode utilizar um gerenciador de banco de dados como o phpMyAdmin, por exemplo, para importar

- Por questões de segurança, após a importação do SQL, remova a pasta install. Pronto! Basta ajustar as novas configurações da versão diretamente via interface administrativa.

## Primeira instalação:

O processo de instalação é bastante simples e pode ser realizado seguindo 3 passos:

### 1. Instalar os scripts do sistema:

Descompacte o conteúdo do pacote do OcoMon\_5x no diretório público do seu servidor web (o caminho pode variar dependendo da distribuição ou configuração, mas de modo geral costuma ser */var/www/html/*).

As permissões dos arquivos podem ser as padrão do seu servidor (exceto para a pasta *api/ocomon\_api/storage*, que precisa permitir escrita pelo usuário do Apache).

### 2. Criação da base de dados:

**SISTEMA HOSPEDADO LOCALMENTE (localhost** - Se o sistema será instalado em um servidor externo pule para a seção [SISTEMA EM HOSPEDAGEM EXTERNA]):

Para a criação de toda a base do OcoMon, você precisa importar um único arquivo de instruções SQL:

O arquivo é:

```
01-DB_OCOMON_5.x-FRESH_INSTALL_STRUCTURE_AND_BASIC_DATA.sql (em /install/5.x/).
```

Linha de comando (caso tenha acesso ao terminal):

```
mysql -u root -p < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/01-DB_OCOMON_5.x-FRESH_INSTALL_STRUCTURE_AND_BASIC_DATA.
```

O sistema irá solicitar a senha do usuário root (ou de qualquer outro usuário que tenha sido fornecido ao invés de root no comando acima) do MySQL.

O comando acima irá criar o usuário "ocomon\_5" com a senha padrão "senha\_ocomon\_mysql", e a base de dados "ocomon\_5" com todas as informações necessárias para a inicialização do sistema.

**É importante alterar essa senha do usuário "ocomon\_5" no MySQL logo após a instalação do sistema.**

Caso prefira, você pode realizar a importação do arquivo SQL utilizando qualquer gerenciador de banco de dados de sua preferência, neste caso, não é necessário utilizar o terminal.

Caso queira que a base e/ou usuario tenham outro nome (ao invés de "ocomon\_5"), edite diretamente no arquivo (*identifique as entradas relacionadas ao nome do banco, usuário e senha no início do arquivo*):

```
01-DB_OCOMON_5.x-FRESH_INSTALL_STRUCTURE_AND_BASIC_DATA.sql
```

antes de realizar a importação do mesmo. Utilize essas mesmas informações no arquivo de configurações do sistema (passo 3).

**Após a importação, é recomendável a exclusão da pasta "install".**

**SISTEMA EM HOSPEDAGEM EXTERNA:**

Se o sistema será instalado em um servidor externo, nesse caso, em função de eventuais limitações de criação para nomenclatura de databases e usuários (geralmente o provedor estipula um prefixo para os databases e usuários), é recomendado utilizar o nome de usuário oferecido pelo próprio serviço de hosting ou então criar um usuário específico (se a sua conta de usuário permitir) diretamente pela sua interface de acesso ao banco de dados. Sendo assim:

- **Crie** uma database específica para o OcoMon (você define o nome);
- **Crie** um usuário específico para acesso à database do OcoMon (ou utilize seu usuário padrão);
- **Altere** o script "01-DB\_OCOMON\_5.x-FRESH\_INSTALL\_STRUCTURE\_AND\_BASIC\_DATA.sql" **removendo** as seguintes linhas do início do arquivo:

```
CREATE DATABASE /*!32312 IF NOT EXISTS*/ `ocomon_5` /*!40100 DEFAULT CHARACTER SET utf8 */;

CREATE USER 'ocomon_5'@'localhost' IDENTIFIED BY 'senha_ocomon_mysql';
GRANT SELECT , INSERT , UPDATE , DELETE ON `ocomon_5` . * TO 'ocomon_5'@'localhost';
GRANT Drop ON ocomon_5.* TO 'ocomon_5'@'localhost';
FLUSH PRIVILEGES;

USE `ocomon_5`;
```

- Após isso basta importar o arquivo alterado e seguir com o processo de instalação.

Caso tenha acesso ao terminal:

```
mysql -u root -p [database_name] < /caminho_para_o_ocomon_5.x/install/5.x/01-DB_OCOMON_5.x-FRESH_INSTALL_STF
```

Onde: [database\_name] é o nome da database que foi criada manualmente.

PS: Ao invés de importar o arquivo via terminal, você pode utilizar um gerenciador de banco de dados como o phpMyAdmin, por exemplo.

### 3. Criar o arquivo de configurações:

Faça uma cópia do arquivo config.inc.php-dist (*/includes/*) e renomeie para config.inc.php. Nesse novo arquivo, confira e revise as informações relacionadas à conexão com o banco de dados (*servidor, base de dados, usuário e senha*).

## VERSÃO PARA TESTES:

Caso queira testar o sistema antes de instalar, você pode rodar um container Docker com o sistema já funcionando com alguns dados já populados. Se você já possui o Docker instalado em seu ambiente, então basta executar o seguinte comando em seu terminal:

```
docker run -it --name ocomon_5 -p 8000:80 flaviorib/ocomon_demo-5.0:20230627 /bin/ocomon
```

Em seguida basta abrir o seu navegador e acessar pelo seguinte endereço:

```
localhost:8000
```

E pronto! Você já está com uma instalação do OcoMon prontinha para testes com os seguintes usuários cadastrados:

usuário	Senha	Descrição
admin	admin	Nível de administração do sistema
operador	operador	Operador padrão – nível 1
operador2	operador	Operador padrão – nível 2
abertura	abertura	Apenas para abertura de ocorrências

Caso não tenha o Docker, acesse o site e instale a versão referente ao seu sistema operacional:

<https://docs.docker.com/get-docker/>

Ou então assista a esse vídeo para ver como é simples testar o OcoMon sem precisar de nenhuma instalação: <https://www.youtube.com/watch?v=Wtq-Z4M9w5M>

## PRIMEIROS PASSOS

## ACESSO

usuário: admin

senha: admin (Não esqueça de alterar esse senha tão logo tenha acesso ao sistema!!)

Novos usuários podem ser criados no menu [Admin::Usuários]

## CONFIGURAÇÕES GERAIS DO SISTEMA

Algumas configurações precisam ser ajustadas dependendo da intenção de uso para o sistema:

- Arquivo de configuração: /includes/config.inc.php

- nesse arquivo estão as informações de conexão com o banco;

- Para possibilitar a utilização da função de fila de e-mails é necessário configurar o agendador de tarefas do servidor para executar, na periodicidade desejada, o seguinte script:

api/ocomon\_api/service/sendEmail.php (altere as permissões do arquivo para que ele fique executável)

- Exemplo utilizando o Crontab:

\* \* \* \* \* /usr/local/bin/php /var/www/html/ocomon-5.0/api/ocomon\_api/service/sendEmail.php

- Para possibilitar a utilização da função de abertura de chamados por e-mail é necessário configurar o agendador de tarefas do servidor para executar, na periodicidade desejada, o seguinte script:

ocomon/open\_tickets\_by\_email/service/getMailAndOpenTicket.php (altere as permissões do arquivo para que ele fique executável)

- Exemplo utilizando o Crontab:

\* \* \* \* \* /usr/local/bin/php /var/www/html/ocomon-5.0/ocomon/open\_tickets\_by\_email/service/getMailAndOpenTicket.php

- Para permitir a auto aprovação e avaliação automática dos atendimentos é necessário configurar o agendador de tarefas do servidor para executar, na periodicidade desejada, o seguinte script:

ocomon/service/update\_auto\_approval.php

- Exemplo utilizando o Crontab:

\* \* \* \* \* /usr/local/bin/php /var/www/html/ocomon-root-dir/ocomon/service/update\_auto\_approval.php

Onde:

"/usr/local/bin/php" é o caminho para o executável do PHP (altere de acordo com o seu ambiente)

"/var/www/html/ocomon-root-dir/ocomon/service/update\_auto\_approval.php" é o caminho para o script que fará a execução

- Para possibilitar o controle de quantidade de requisições, caso se esteja utilizando a API diretamente ou por meio da abertura de chamados por email, é necessário que o usuário do Apache tenha permissão de escrita no diretório "api/ocomon\_api/storage".
- As demais configurações do sistema são todas acessíveis por meio do menu de administração diretamente na interface do sistema.

## INTEGRAÇÃO:

Acesse a documentação em <https://ocomon.com.br/site/integracao/>

## DOCUMENTAÇÃO:

Toda a documentação do OcoMon está disponível no site do projeto e no canal no Youtube:

- Site oficial: <https://ocomon.com.br/site/>

- Changelog: <https://ocomon.com.br/site/changelog-incremental/>
- Twitter: <https://twitter.com/OcomonOficial>
- Canal no Youtube: <https://www.youtube.com/c/OcoMonOficial>

## Doações

Amigos, como podem imaginar, o desenvolvimento e manutenção de um software livre para a comunidade é uma atividade dispendiosa que requer muita dedicação, motivação e esforço para que o projeto se mantenha relevante e continue agregando boas funcionalidades e evoluindo em diversos aspectos.

Conseguem imaginar a quantidade de tempo que é investido em planejamento, desenvolvimento, criação de material e suporte gratuito para a comunidade? Garanto que não é pouco.

Tudo isso ocorre pela crença na causa do Software Livre. Acreditar no software livre também é acreditar que juntos somos mais fortes e que dessa forma podemos obter realizações e fazermos a diferença.

Se o OcoMon lhe tem sido útil, poupado seu trabalho e lhe permitido direcionar seus recursos para outros investimentos, considere contribuir para a continuidade e crescimento do projeto: <https://ocomon.com.br/site/doacoes/>

Tenho convicção de que o OcoMon tem potencial para ser a ferramenta que lhe será indispensável na organização e gerência de sua área de atendimento liberando seu precioso tempo para outras realizações.

Bom uso!! :)

## Entre em contato:

- E-mail: [ocomon.oficial@gmail.com](mailto:ocomon.oficial@gmail.com)

Flávio Ribeiro [flaviorib@gmail.com](mailto:flaviorib@gmail.com)