

Gestión y Monitoreo de Redes

Request Tracker (RT) Instalación y Configuración

Notes:

- Comandos que empiezan con un "\$" implica que debería ejecutar el comando como un usuario general - no como *root*.
- Comandos que empiezan con un "#" implica que debería trabajar como el usuario *root*.
- Comandos con líneas mas específicas (como "GW-RTR>" o "mysql>") implica que esta ejecutando el comando en un equipo remoto o dentro otro programa.
- Si una línea termina con un "\" esto indica que el comando sigue en la próxima línea y Ud. debería tratar el comando si como fuera en una sola línea.

Exercises

Exercise 0

0. Haz un log in en su PC o abre una ventana de terminal como el usuario sysadmin.

Exercise 1

Instala los paquetes necesarios para RT:

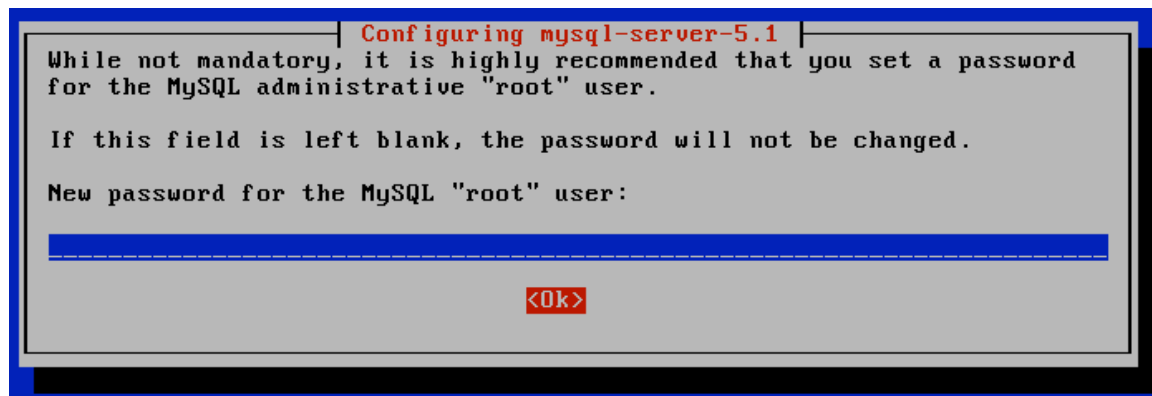
```
$ sudo apt-get install mysql-server-5.1
$ sudo apt-get install rt3.8-apache2
$ sudo apt-get install rt3.8-clients
$ sudo apt-get install rt3.8-db-mysql
$ sudo apt-get install request-tracker3.8
$ sudo apt-get install mutt
```

Una manera mas rápida para hacer esto es especificar todo los paquetes en una sola línea (copia y pega esto si quiere):

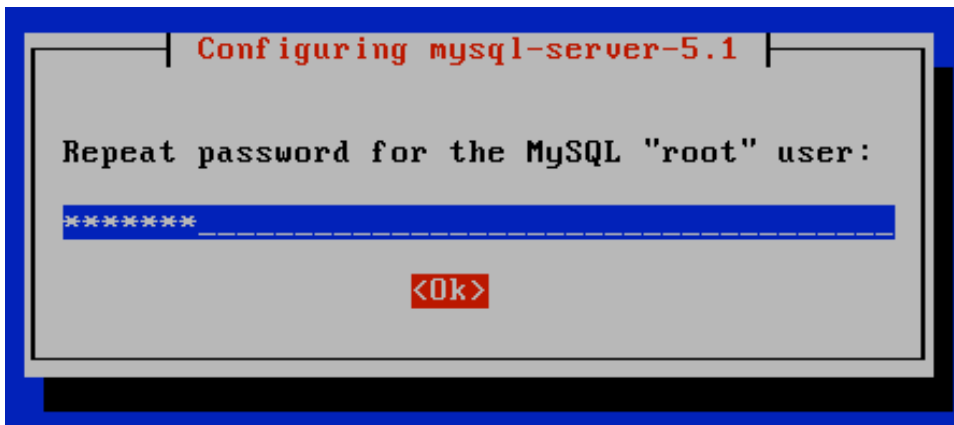
```
$ sudo apt-get install mysql-server-5.1 rt3.8-apache2 \
rt3.8-clients rt3.8-db-mysql request-tracker3.8 mutt
```

Responde "Si" cuando el programa te pregunta si quiere instalar los paquetes

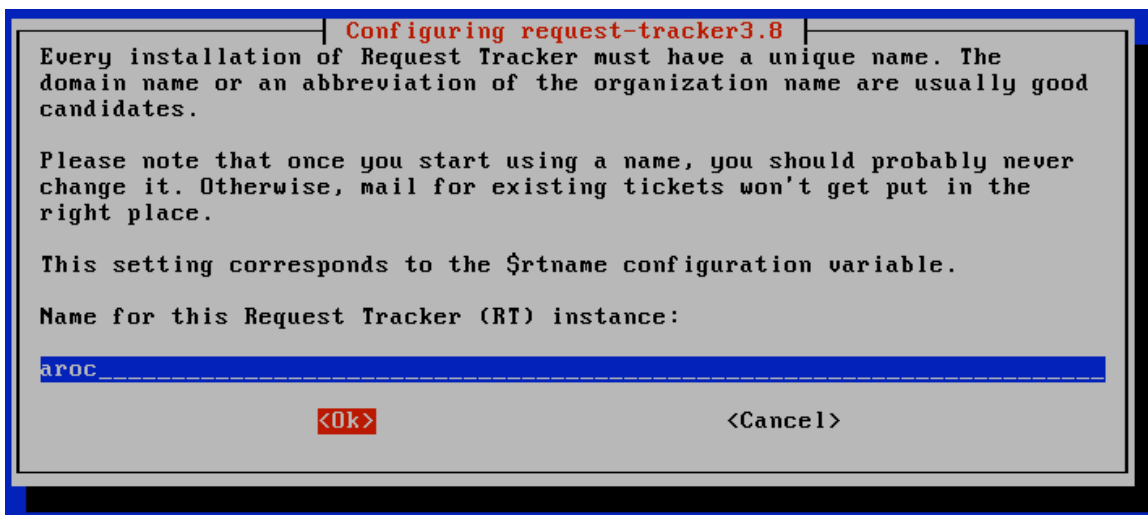
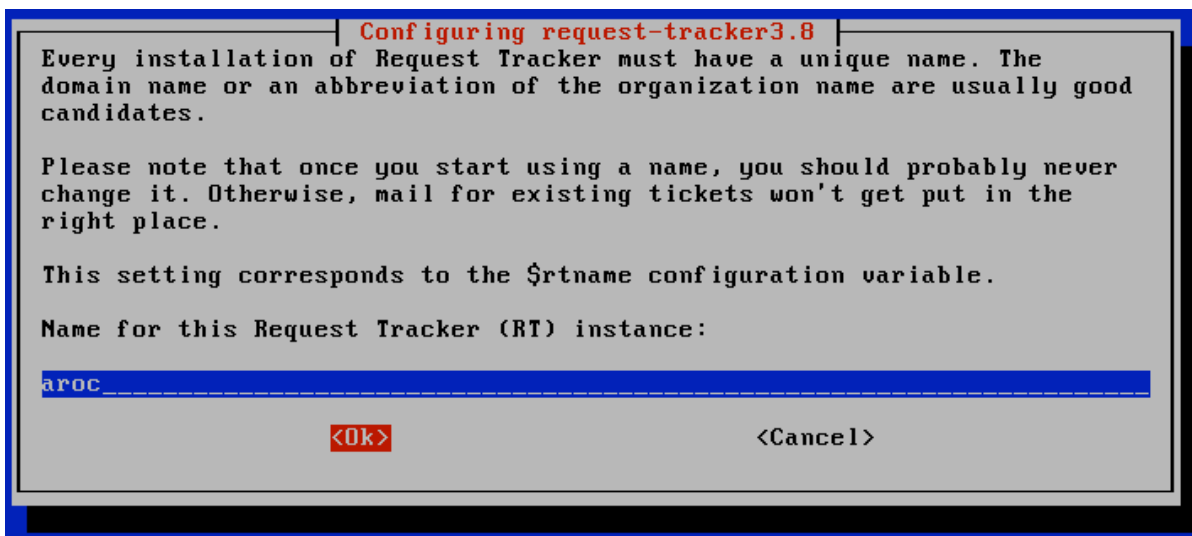
Ahora vas a ver varias ventanas. Lea las instrucciones debajo cada cosa para ver como responder:



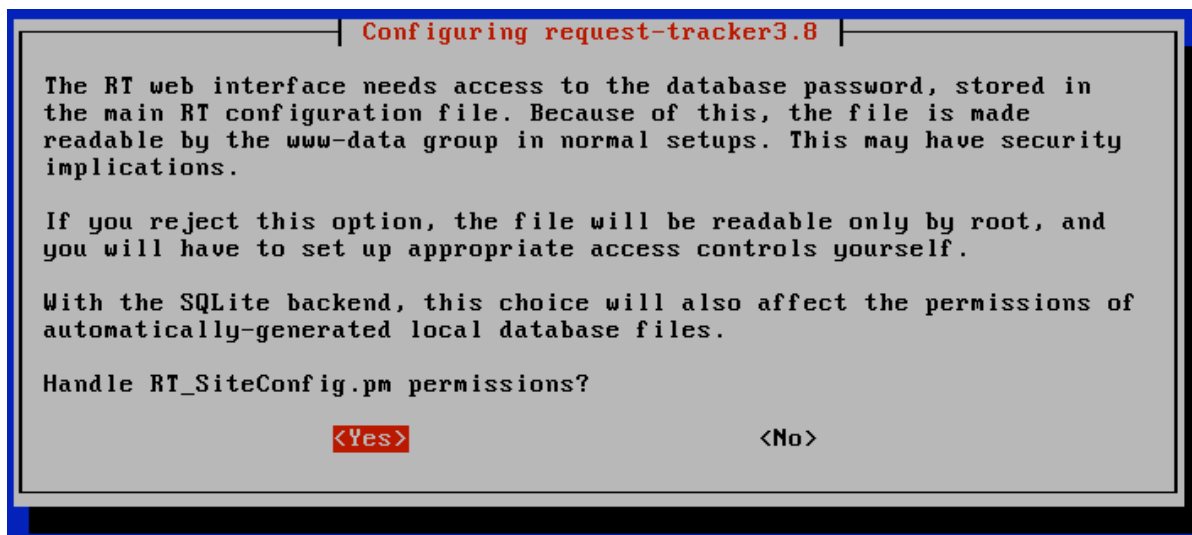
Usa la clave dado en los laboratorios de taller. No usa otra clave porque puede causar problemas mas adelante:



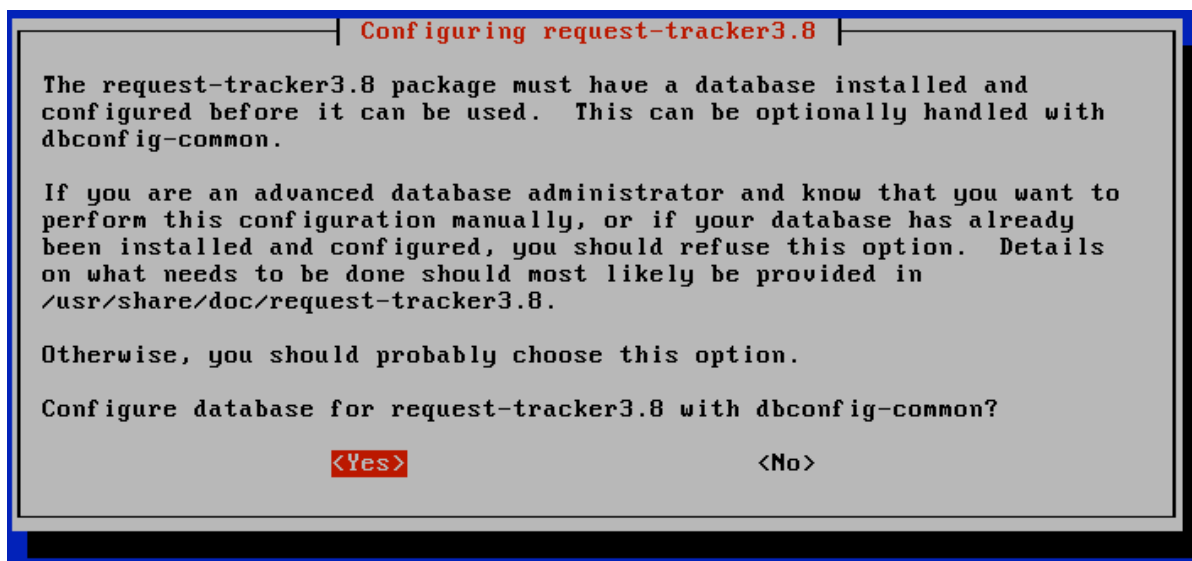
Tipea la misma clave otra vez:



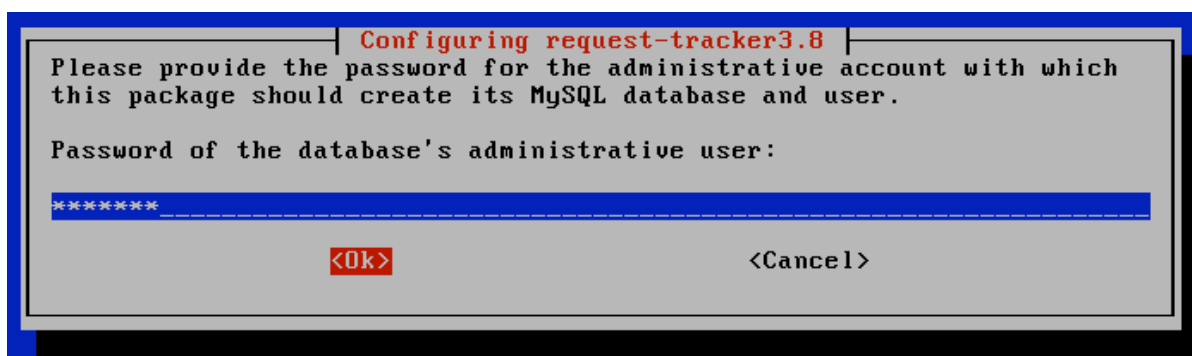
En vez de "aroc" usamos el nombre "unan" por nuestro curso



Elige "Yes"



Elige "Yes"



Usa la misma clave como antes. La clave del usuario del taller. El software de instalación te va a preguntar varias veces (2 o 3 veces).

Ya tiene instalado Request Tracker version 3.8. Para acceder RT a través el servidor de Web Apache tiene que hacer un cambio chiquitito:

```
$ cd /etc/apache2/conf.d
$ sudo ln -s /etc/request-tracker3.8/apache2-speedycgi.conf .
$ sudo /etc/init.d/apache2 reload
```

RT, ya, esta corriendo y esta disponible en tu maquina.

Exercise 2

RT Configuracion: Cambia el clave del usuario *root*

Abre la siguiente pagina de Web:

<http://localhost/rt/>

El “/” al final es necesario y critico.

Vas a ver la primera pagina de RT. Haz un login usando el Username de “root” y Password del “password” -

RT for aroc Not logged in.

Login 3.8.4

Username: root

Password: *****

Login

BEST PRACTICAL™

© RT 3.8.4 Copyright 1996-2009 Best Practical Solutions, LLC.

Distributed under version 2 of the GNU GPL.

To inquire about support, training, custom development or licensing, please contact sales@bestpractical.com.

Después que ya esta usando RT actualizamos la Clave por *root* en RT. Para hacer esto haz un click en **Configuration** el menú a la izquierda, y después haz un click en la entrada **Users**.

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

RT Administration New ticket in General Search...

Home Simple Search Tickets Tools **Configuration** Preferences Approval

Users · Groups · Queues · Custom Fields · Global · Tools

Users
Manage users and passwords

Groups
Manage groups and group membership

Queues
Manage queues and queue-specific properties

Custom Fields
Manage custom fields and custom field values

Global
Manage properties and configuration which apply to all queues

Tools
Use other RT administrative tools

Después que has hecho clic en **Users** deberías ver una pantalla como de abajo:

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Select a user New ticket in General Search...

Select · Create

Privileged users

Select a user:

#	Name	RealName	EmailAddress
12	root	Enoch Root	root@localhost

(Download as a tab-delimited file)

Find all users whose User Id matches

☐ Include disabled users in search.

Go!

Haz clic en la entrada de **root** y ahora vas a ver los siguiente detalles por este usuario:

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Modify the user root New ticket in General Search...

Basics · History · Memberships · RT at a glance

Identity

Username: root (required)

Email: root@localhost

Real Name: Enoch Root

Nickname:

Unix login: root

Language: -

Extra info:

Location

Organization:

Address1:

Address2:

City:

State:

Zip:

Country:

Access control

☒ Let this user access RT

☒ Let this user be granted rights

New Password:

Retype Password:

Phone numbers

Home:

Work:

Mobile:

Pager:

Custom Fields

Cambia la clave (password) por el usuario *root* a la clave que estamos usando en el taller. Termina apretando **Save Changes** que esta mas arriba en la pantalla.

Results

- Password changed

Exercise 3

RT Configuracion: Crear un Usuario

Haz un log in al RT como usuario *root*.

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Select a user New ticket in General Search...

Select **Create**

Privileged users

Select a user:

Apreta **Configurations** → **User** por el lado izquierdo y, después, apreta el **Create** item en el lado izquierdo arriba de su pantalla.

Ahora vas a ver lo siguiente. Llena los campos como abajo y *asegura que haz un check en el checkbox*, “Let this user be granted rights” - Por “Username” usa “**sysadmin**” y no tldadmin.

RT for aroc

Logged in as root | Preferences | Logout

Create a new user

New ticket in General Search...

Select · Create

Identity

Username: tldadmin (required)

Email: tldamin@localhost

Real Name: AROC Admin Account

Nickname:

Unix login:

Language: English

Extra info:

Location

Organization:

Address1:

Address2:

City:

State:

Zip:

Country:

Phone numbers

Home:

Work:

Mobile:

Pager:

Access control

☒ Let this user access RT

☒ Let this user be granted rights

New Password:

Retype Password:

Custom Fields

Usa la misma clave por sysadmin que usaste en antes. Cuando terminas vaya al fin de la pagina y apreta el boton **Create**. Deberias ver:

Modify the user tldadmin

New ticket in General Search...

Basics · History · Memberships · RT at a glance

Results

- User created
- Password set

Identity

Location

Exercise 4

RT Configuración: Crear un Grupo

1. Apreta el menu de **Configuration**, y después **Groups** (centro de la pantalla)
2. Clic el **Create** (menu arriba)

Home
Simple Search
Tickets
Tools
Configuration
Users
Groups

Select a group

Select · **Create**

User-defined groups:
No groups matching search criteria found.

☐ Include disabled groups in listing.

Find groups whose matches

3. Llena el nombre: "**netmgmt**", y agrega una descripción, y después haz un clic en "**Create**"

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Create a new group

Select · Create

Name:

Description:

☒ Enabled (Unchecking this box disables this group)

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Modify the group netmgmt

Basics · Members · Group Rights · User Rights · History

Results

- Group netmgmt: Description changed from (no value) to 'Network Managmenet Administrators' by root

Name:

Description:

☒ Enabled (Unchecking this box disables this group)

Exercise 5

Configuración RT: Agrega Miembros a un Grupo

4. Apreta **Configuration** (menu izquierdo), y después **Groups** (menu centro)
5. Apreta "**netmgmt**" (el grupos que acaba de crear)
6. Apreta **Members** (menu arriba)

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Home Simple Search Tickets Tools Configuration Users Groups Select Create netmgmt

Modify the group netmgmt

New ticket in General Search...

Basics **Members** Group Rights · User Rights · History

Name: netmgmt

Description: Network Managemenet Administrators

☒ Enabled (Unchecking this box disables this group)

Reset Save Changes

7. En la lista de “Add members” (derecha), selecciona el usuario que creaste en paso 3. Esto es el usuario “sysadmin”

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Home Simple Search Tickets Tools Configuration Users Groups Select Create netmgmt Queues Custom Fields Global Tools Preferences Approval

RT/Admin/Edit the group netmgmt

New ticket in General Search...

Basics · **Members** · Group Rights · User Rights · History

Editing membership for group netmgmt

Current members

(No members)

Add members

Users

AROC Admin Account
Enoch Root

Groups

(Check box to delete)

Reset

Modify Members

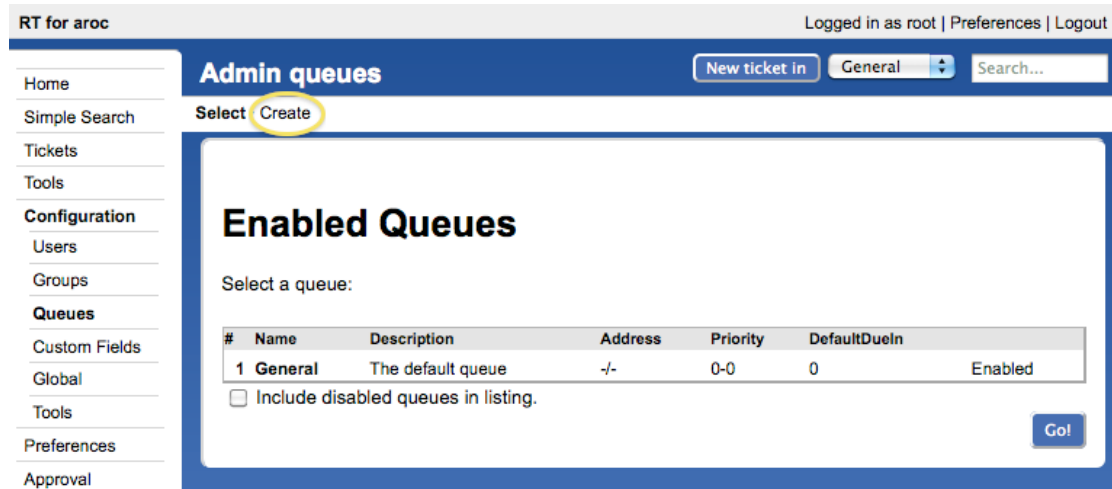
Results

- Member added: tldadmin

Exercise 6

Configuracion RT: Crear una Cola Nueva

1. Apreta **Configuration** (menu izquierdo), y después **Queues** (menu centro)
2. Apreta **Create** (menu arriba)



RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Admin queues New ticket in General Search...

Select Create

Enabled Queues

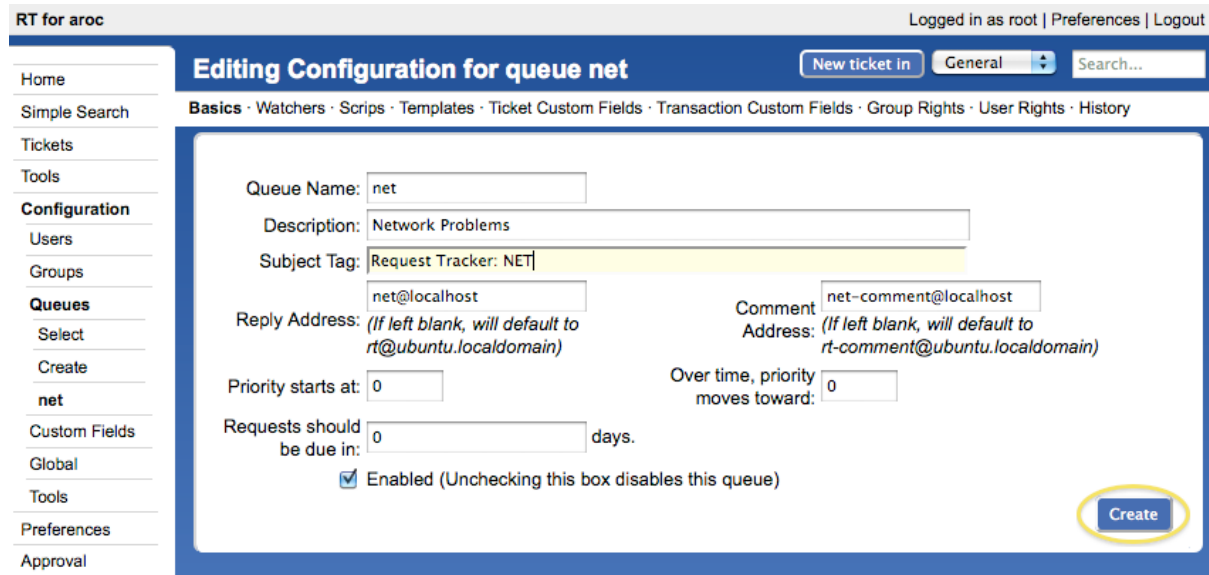
Select a queue:

#	Name	Description	Address	Priority	DefaultDueln	
1	General	The default queue	-/-	0-0	0	Enabled

☐ Include disabled queues in listing.

Go!

1. Llena los campos. Usamos los siguientes valores:
Queue Name: net
Description: Problemas en la Red
Subject Tag: Request Tracker: NET
Reply Address: net@localhost
Comment Address: net-comment@localhost



RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Editing Configuration for queue net

Basics · Watchers · Scripts · Templates · Ticket Custom Fields · Transaction Custom Fields · Group Rights · User Rights · History

Queue Name: net

Description: Network Problems

Subject Tag: Request Tracker: NET

Reply Address: net@localhost

Comment Address: net-comment@localhost

Priority starts at: 0

Over time, priority moves toward: 0

Requests should be due in: 0 days.

☒ Enabled (Unchecking this box disables this queue)

Create

2. Apreta **Create**:

Results

- Queue created
- Queue net: Description changed from (no value) to "Network Problems"
- Queue net: CorrespondAddress changed from (no value) to "net@localhost"
- Queue net: CommentAddress changed from (no value) to "net-comment@localhost"
- Queue net: SubjectTag changed to [RT NET]

Ejercicio 7

Configuracion RT: Da derechos a nuestro grupo en la cola

1. Apreta **Configuration** (menu izquierdo), y después **Queues** (menu centro)
2. Apreta **"net"** (la cola que acabamos de crear)
3. Apreta **"Group Rights"** (menu top).

RT for aroc Logged in as root | Preferences | Logout

Home Simple Search Tickets Tools Configuration Users Groups Queues Select Create net Custom Fields Global Tools Preferences Approval

Editing Configuration for queue New ticket in General Search...

Basics · Watchers · Scripts · Templates · Ticket Custom Fields · Transaction Custom Fields · **Group Rights** · User Rights · History

Queue Name: net

Description: Network Problems

Subject Tag: [RT NET]

Reply Address: net@localhost (If left blank, will default to rt@ubuntu.localdomain)

Comment Address: net-comment@localhost (If left blank, will default to rt-comment@ubuntu.localdomain)

Priority starts at: 0

Over time, priority moves toward: 0

Requests should be due in: 0 days.

☒ Enabled (Unchecking this box disables this queue)

Save Changes

El siguiente menu es bastante largo y complejo. Esto es que deberia hacer:

En el grupo de "Everyone", por el lado derecho debajo **New Rights** selecciona estes tres cosas – Usa SHIFT para seleccionar mas de una cosa:

- **CreateTicket**
- **ReplyToTicket**
- **SeeQueue**

En el grupo de **netmgmt** elige todo menos la selección "no value" – Puede usar el teclado de shift para hacer esto. Despues que has elegido todo apreta el botón **Modify Groups Rights** al fin de la pagina a la derecha.

System groups

Unprivileged

Current rights

No rights granted.

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Privileged

Current rights

No rights granted.

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Everyone

Current rights

No rights granted.

New rights

OWNTicket
ReplyToTicket
SeeCustomField
SeeQueue
ShowACL
ShowOutgoingEmail

Roles

Requestor

Current rights

No rights granted.

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Owner

Current rights

No rights granted.

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Cc

Current rights

No rights granted.

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

AdminCc

Current rights

No rights granted.

New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

User defined groups

netmgmt

Current rights

No rights granted.

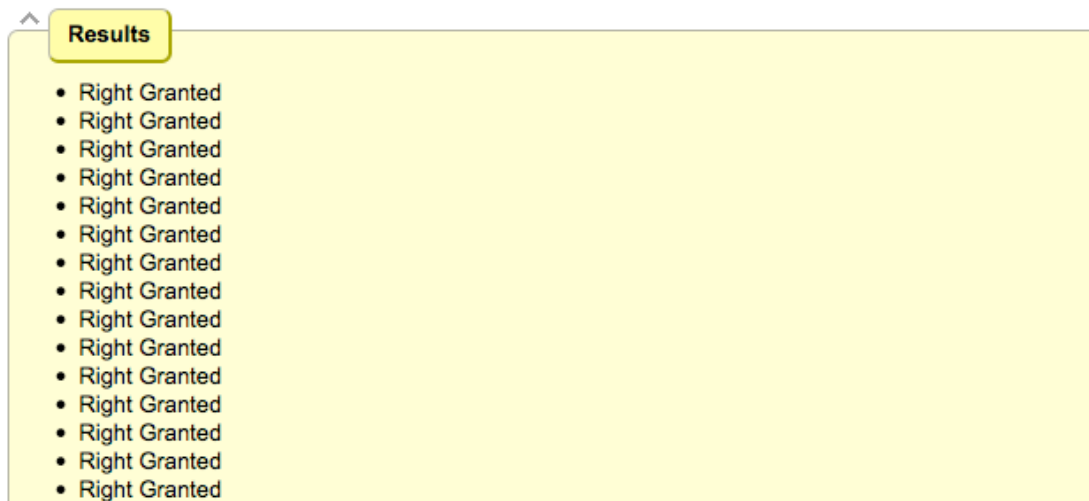
New rights

StealTicket
TakeTicket
Watch
WatchAsAdminCc
(no value)

Reset

Modify Group Rights

Vas a ver muchos mensajes como esto:



Y, todo los derechos que ya tiene el grupo “netmgmt en la cola NET (fondo de la pagina):

User defined groups

netmgmt

Current rights

(Check box to revoke right)

- ☐ AdminQueue
- ☐ AssignCustomFields
- ☐ CommentOnTicket
- ☐ CreateTicket
- ☐ DeleteTicket
- ☐ ForwardMessage
- ☐ ModifyACL
- ☐ ModifyCustomField
- ☐ ModifyQueueWatchers
- ☐ ModifyScripts
- ☐ ModifyTemplate
- ☐ ModifyTicket
- ☐ OwnTicket
- ☐ ReplyToTicket
- ☐ SeeCustomField
- ☐ SeeQueue
- ☐ ShowACL
- ☐ ShowOutgoingEmail
- ☐ ShowScripts
- ☐ ShowTemplate
- ☐ ShowTicket
- ☐ ShowTicketComments
- ☐ StealTicket
- ☐ TakeTicket
- ☐ Watch
- ☐ WatchAsAdminCc

New rights

(no value)

Exercise 8

Configuracion de RT: Haz un Log in como sysadmin

Haz un log out de RT you después un login como el nuevo usuario *sysadmin*

Logged in as root | Preferences | Logout

New ticket in General Search...

Transaction Custom Fields · Group Rights · User Rights ·

RT for aroc Not logged in.

Login 3.8.4

Username: tldadmin

Password:

Login

Deberia ver esto:

RT for aroc Logged in as tldadmin | Logout

RT at a glance New ticket in net Search...

Home

Home

10 highest priority tickets I own Edit

10 newest unowned tickets Edit

Bookmarked Tickets Edit

Quick ticket creation

Reminders

Quick search Edit

Queue	new	open	stalled
net	0	0	0

Dashboards Edit

Ahora RT esta bien configurado y instalado para funcionar. Ahora tenemos que configurar correo para que se puede hablar con nuestra cola “net” en RT.

Ejercicio 9

Configuración de RT: Correo

RT puede funcionar con el MTA (Agente de Transferencia de Correo) de su erección. En nuestro caso estamos trabajando con el MTA Postfix que esta configurado para correr en un sitio de Internet – esto es, para entregar correo localmente y remotamente usando SMTP.

Abre el archivo `/etc/aliases`

Agrega las siguientes líneas al fin del archivo:

```
net-comment: "|/usr/bin/rt-mailgate --queue net --action comment --url http://localhost/rt/"
net:         "|/usr/bin/rt-mailgate --queue net --action correspond --url http://localhost/rt/"
```

Grava el archivo y salir. Corre el comando:

```
$ sudo newaliases
```

Ejercicio 10

Configuración de RT: Crea Correo y Tickets

Creamos un correo y mandarlo a la cola de RT “net”. Hazlo como el usuario sysadmin (no como root):

```
$ echo "Problema con mi rutador" | mail -s "Problema Rutador" net@localhost
```

Verifica que recibiste el correo:

```
$ mutt -f /var/mail/sysadmin
```

Deberia ver un correo de Request Tracker respondiendo que ya recibio su correo y que un ticket ya existe en el sistema.

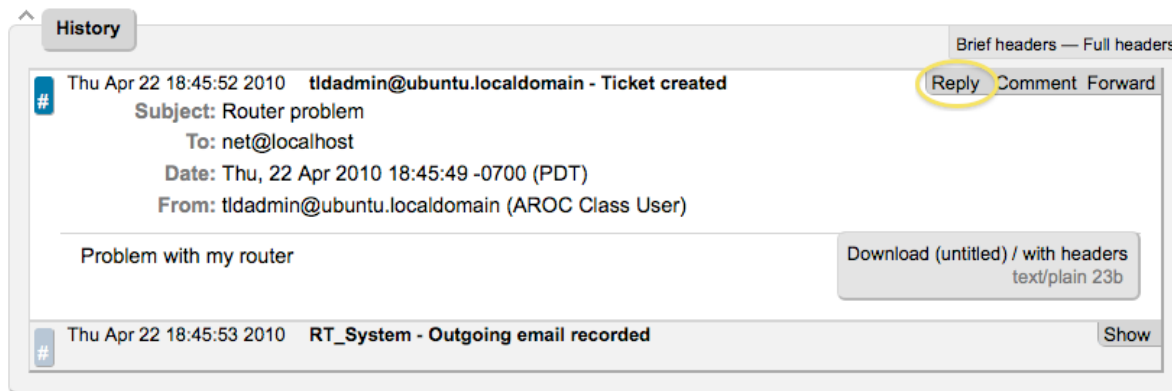
Ejercicio 11

Configuracion de RT: Ver, Responder, Resolver, Reabrir Tickets en Request Tracker

Regresa a su Navegador de Web y vea las paginas de RT. Como usuario “sysadmin” en RT haz un click en el ticket que existe y que puede ver en la pagina principal después de hacer un login:



Va a ver mucha información acerca el ticket. Vaya al fondo de la pagina. Aquí puede responder (**Reply**) al ticket:



History

Brief headers — Full headers

Thu Apr 22 18:45:52 2010 tldadmin@ubuntu.localdomain - Ticket created

Subject: Router problem
To: net@localhost
Date: Thu, 22 Apr 2010 18:45:49 -0700 (PDT)
From: tldadmin@ubuntu.localdomain (AROC Class User)

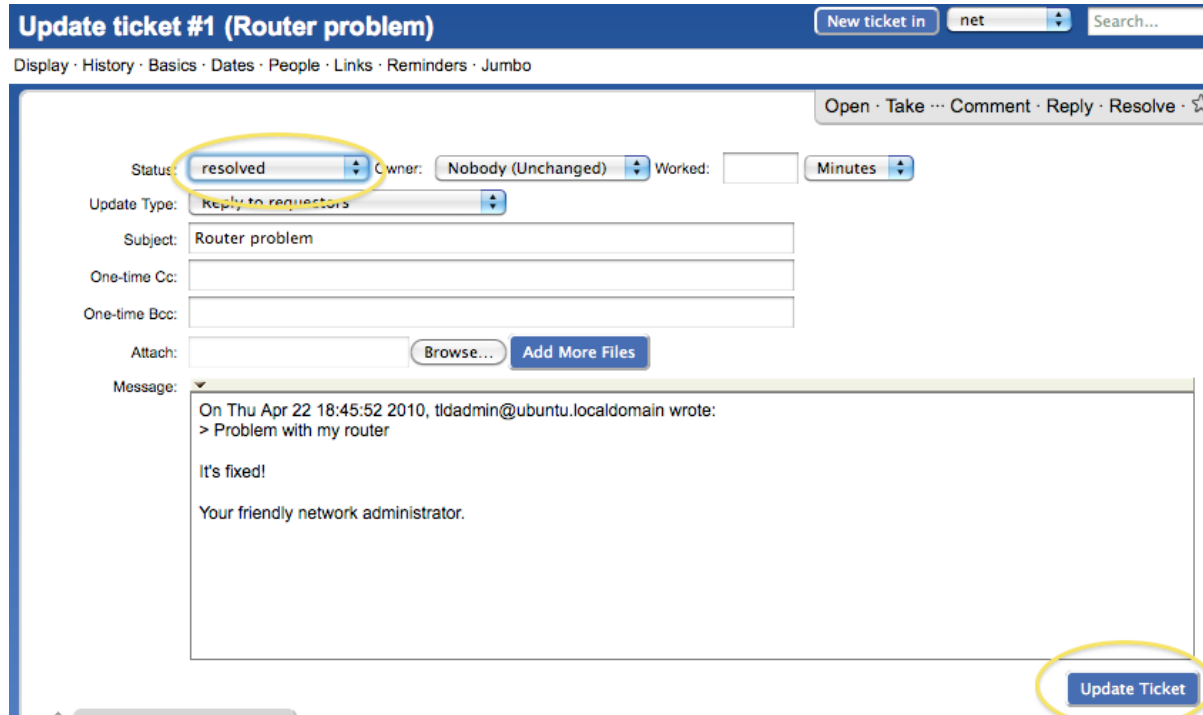
Problem with my router

Download (untitled) / with headers
text/plain 23b

Thu Apr 22 18:45:53 2010 RT_System - Outgoing email recorded

Show

Haz una respuesta. Cambia el **Status** del ticket a **Resolved** (menú arriba, derecha) y, después, apreta **Update Ticket** (derecha abajo)



Update ticket #1 (Router problem)

New ticket in net Search...

Display · History · Basics · Dates · People · Links · Reminders · Jumbo

Open · Take ... Comment · Reply · Resolve · ☆

Status: resolved Owner: Nobody (Unchanged) Worked: Minutes

Update Type: Reply to requestors

Subject: Router problem

One-time Cc:

One-time Bcc:

Attach: Browse... Add More Files

Message:

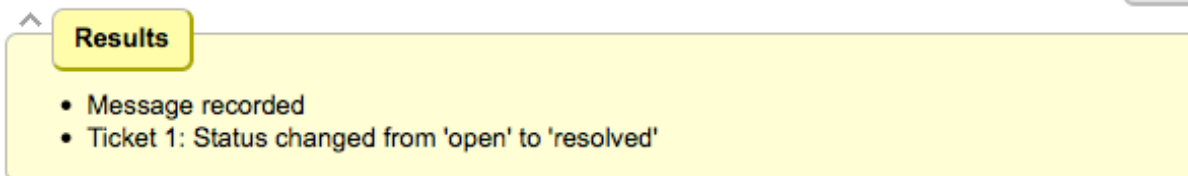
On Thu Apr 22 18:45:52 2010, tldadmin@ubuntu.localdomain wrote:
> Problem with my router

It's fixed!

Your friendly network administrator.

Update Ticket

Debería ver esto:



Results

- Message recorded
- Ticket 1: Status changed from 'open' to 'resolved'

Ahora el ticket esta en el estado de “Resolved”, pero puede reabrir el ticket a través el interfaz de Web en cualquier momento – o, si el creador del ticket responde al correo que acaba de mandar el ticket se va a reabrir.

Vea la historia al fondo de la pagina para asegurar que el ticket esta cerrado en este momento.

HistoryBrief headers — Full headers

Thu Apr 22 18:45:52 2010 **tldadmin@ubuntu.localdomain - Ticket created**Reply Comment Forward

Subject: Router problem
To: net@localhost
Date: Thu, 22 Apr 2010 18:45:49 -0700 (PDT)
From: tldadmin@ubuntu.localdomain (AROC Class User)

Problem with my routerDownload (untitled) / with headers
text/plain 23b

Thu Apr 22 18:45:53 2010 **RT_System - Outgoing email recorded**Show

Thu Apr 22 19:13:24 2010 **tldadmin - Correspondence added**Reply Comment Forward

On Thu Apr 22 18:45:52 2010, tldadmin@ubuntu.localdomain wrote:
> Problem with my router

It's fixed!

Your friendly network administrator.Download (untitled) / with headers
text/html 187b

Thu Apr 22 19:13:25 2010 **RT_System - Outgoing email recorded**Show

Thu Apr 22 19:13:25 2010 **RT_System - Status changed from 'new' to 'open'**

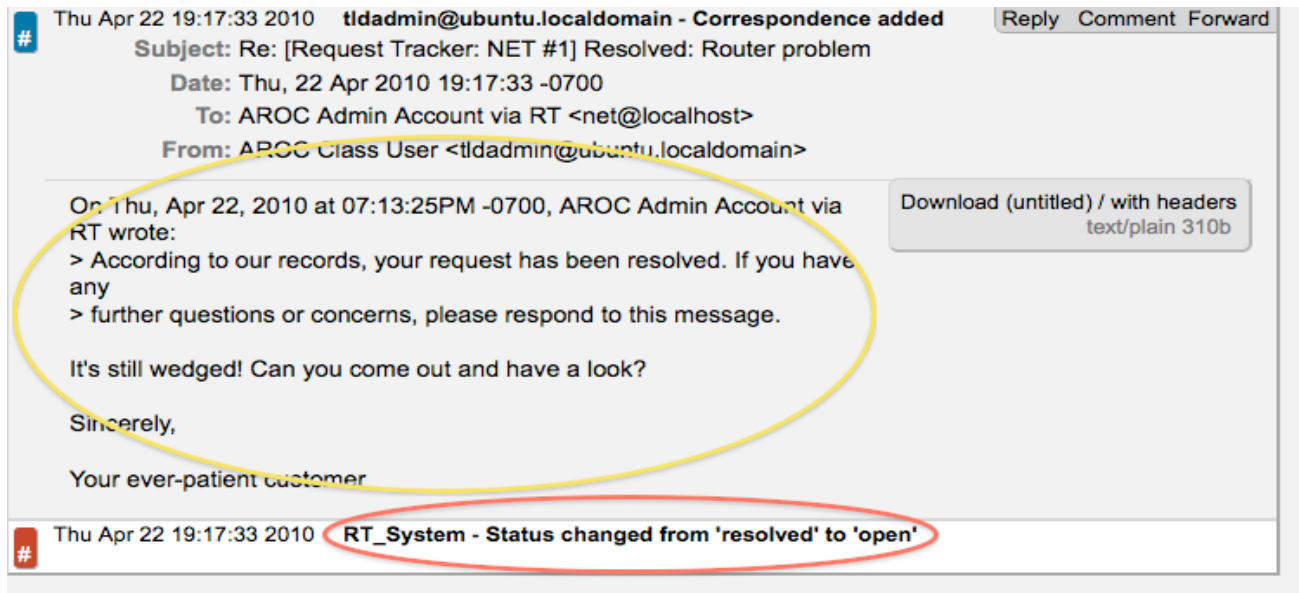
Thu Apr 22 19:13:25 2010 **tldadmin - Status changed from 'open' to 'resolved'**

Thu Apr 22 19:13:25 2010 **RT_System - Outgoing email recorded**Show

Si regresa a su terminal como usuario sysadmin y tipear lo siguiente:

```
$ mutt -f /var/mail/sysadmin
```

Y hace una respuesta al correo generado de Request Tracker, así el estatus de su ticket va a cambiar. Puede ver esto recargando la pagina Web de RT del ticket y mirando a la historia del ticket en el fondo de la pagina.



Ahora tienes un instante de RT funcionando con correo integrado. Mas tarde vamos a extender RT para estar usado con mas software de Monitoreo de Redes. Vamos a usar el programa de `rt-mailgate`, que ya esta configurado en `/etc/alias`, para hacer esto.