



Soporte y Descargas



om:

<https://pandorafms.com/manual/!778/>

ermanent link:

https://pandorafms.com/manual/!778/es/documentation/10_pandora_itsm/10_pandora_itsm_downloads

2024/12/03 19:30



Soporte y Descargas

Pandora ITSM dispone de un entorno centralizado de Descargas, que permite la distribución de archivos y *releases* de software a sus clientes y usuarios. Todos los elementos de las Descargas deben pertenecer a una Categoría, la cual puede estar relacionada con un grupo. Esto permite un control de acceso de los diferentes usuarios. Además, las Descargas se clasifican en Carpetas.

Carpetas

Los ficheros para descargar se agrupan de manera lógica en carpetas. Para visualizar el listado se utiliza el menú Soporte → Descargas → Carpetas (Support → Downloads → Folders). Desde esta sección también se pueden crear nuevas carpetas con el botón Crear (Create).

Aunque se utiliza el término “Carpetas” en realidad los ficheros para descargas son almacenados en el siguiente directorio:

```
/var/www/html/integria/attachment/downloads/
```

Por esa razón los nombres de los ficheros han de ser únicos aunque estén agrupados en diferentes carpetas. Para esta casuística en el [cuadro de diálogo para subir archivos](#) se podrá cambiar el nombre para poder realizar su almacenamiento.

Existe una carpeta especial llamada Sin carpeta (Without folder) que aparecerá solamente si se han realizado almacenamientos de ficheros sin haber especificado carpeta alguna. Estos ficheros se podrán editar y cambiar la carpeta lógica a la cual pertenecen y una vez reubicados todos estos ficheros *huérfanos* dicha carpeta especial desaparecerá.

Categorías

Menú Soporte → Descargas → Descargar categorías (Support → Downloads → Download categories).

En esta sección se pueden visualizar las categorías de descargas y se pueden crear nuevas categorías usando el botón Crear (Create). Se coloca el nombre de la nueva categoría, si se desea se escoge un icono y se pulsa de nuevo el botón para guardar.

Descargas

Menú Soporte → Descargas → Examinar (Support → Downloads → Browse).

Al acceder a la sección Examinar se mostrará un listado con las diferentes Carpetas creadas y dentro de cada una información de la última actualización y el número de ficheros para descargar que contienen cada una.

Desde esta vista principal se podrán incorporar ficheros mediante el botón Cargar archivos (Upload files) y se mostrará el formulario para seleccionar ficheros. Una vez seleccionado(s) se deberá asignar la categoría y carpeta principal donde será alojada la nueva descarga.

El tamaño máximo permitido para cada fichero es de 50 megabytes.

Entre otros datos, el fichero para las descargas podrá:

- Ser marcado como Unidad de trabajo privada para de esta manera solamente ser mostrado a los administradores.
- Ser marcado como Interno para que sea invisible al creador de una incidencia o las personas incluidas en las direcciones de correo adicionales en una incidencia.

Para finalizar se pulsa el botón Subir todos los archivos.

Al hacer clic en alguna de las carpetas se tendrá acceso al listado de ficheros para descargar con información como descripción y categoría, y más datos. En la columna de Acciones se podrá editar o borrar cada fichero, también se podrán borrar varios archivos al mismo tiempo seleccionando algunos o todos y pulsando a continuación el botón Eliminar los archivos seleccionados.

El borrado de ficheros es irreversible.

Gestión de acceso

Menú Soporte → Descargas → Gestión de acceso (Support → Downloads → Manage access)

Esta sección permite relacionar las categorías de descargas creadas con los diferentes grupos configurados en el sistema de Pandora ITSM.

De esta forma se consigue un sistema de control de acceso a las carpetas, ya que un elemento que pertenece a una categoría, tiene asignado un conjunto de grupos (uno o más) que definen los usuarios que pueden o no tener acceso a dicho elemento.

Para crear una nueva relación se utiliza el botón Crear (Create), se selecciona una categoría y un grupo y se pulsa de nuevo el botón.

Por defecto se encuentra seleccionada la opción de ninguna categoría y cualquier grupo. Se debe verificar que hayan sido seleccionadas otras opciones ya que permite guardar sin confirmar.

[Volver al índice de documentación de Pandora ITSM](#)