

MANUAL TÉCNICO - INSTALAÇÃO E DEPLOY ZAMMAD - DOCKER/LXC

Código: ITGINF 0001/26 | **Classificação:** INTERNO **Responsável:** João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 27/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
27/01/2026	1.0	Criação Inicial	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Documentar os dois métodos homologados de instalação do Zammad: Container (Docker) e Sistema Operacional (LXC/VM debian).

3. PRÉ-REQUISITOS

- [] Servidor Linux (Debian 11/12 ou Ubuntu 22.04).
- [] Mínimo 4GB RAM (Recomendado 8GB).
- [] Acesso Root/Sudo.
- [] DNS configurado para o domínio do helpdesk (ex: suporte.itguys.com).

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Opção A: Docker Compose (Recomendado)

A instalação via Docker é a mais limpa e fácil de manter.

Etapa 1: Preparação do Host O Elasticsearch exige uma configuração específica de memória virtual.

1. Acesse o servidor via SSH.
2. Execute o comando para ajuste persistente:

```
bash sysctl -w vm.max_map_count=262144 echo "vm.max_map_count=262144" >> /etc/sysctl.conf
```

Etapa 2: Clonar Repositório e Configurar 1. Baixe o repositório oficial:

```
bash git clone https://github.com/zammad/zammad-docker-compose.git cd zammad-docker-compose
```

 2. Defina a versão (Tag) mais recente estável (Evite latest em produção):

```
bash git checkout 6.2.0-15
```

 # Exemplo, verifique a última no Github 3. Ajuste o arquivo .env:

```
bash cp .env.dist .env nano .env
```

 * Altere ELASTICSEARCH_MEMORY para 2G se tiver pouca RAM. * Altere passwords do Postgres se necessário.

Etapa 3: Iniciar Stack 1. Suba os containers:

```
bash docker compose up -d
```

 2. Aguarde cerca de 5 minutos (Iniciação do Rails e Elasticsearch). 3. Acesse http://SEU_IP:8080.

Opção B: Instalação em LXC/VM (Pacote .deb)

Ideal para Proxmox containers (LXC) onde Docker não é desejado.

Etapa 1: Dependências e Locales 1. Defina o locale para UTF-8 (Crítico para PostgreSQL):

```
bash localectl set-locale LANG=en_US.UTF-8 update-locale
```

 2. Adicione o repositório oficial do Zammad:

```
bash curl -fsSL https://dl.packager.io/srv/zammad/zammad/key | gpg --dearmor | tee /etc/apt/trusted.gpg.d/pkgr-zammad.gpg > /dev/null echo "deb https://dl.packager.io/srv/zammad/zammad/stable/debian 12 main" | tee /etc/apt/sources.list.d/zammad.list
```

Etapa 2: Instalação do Pacote 1. Instale o Zammad (Isso trará Nginx, Elasticsearch e PostgreSQL automaticamente):

```
bash apt update apt install zammad
```

 2. O instalador pedirá configurações básicas. Siga os prompts.

Etapa 3: Configuração do Elasticsearch 1. Instale o plugin mapper-attachments:

```
bash /usr/share/elasticsearch/bin/elasticsearch-plugin install ingest-attachment systemctl restart elasticsearch
```

 2. Conecte o Zammad ao Elastic:

```
bash zammad run rails r "Setting.set('es_url', 'http://localhost:9200')" zammad run rake searchindex:rebuild
```

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Pânico: Instalação Falhou

Erros comuns durante o deploy inicial.

Problema 1: Elasticsearch morre após segundos (Docker) * **Erro:** Logs mostram `max virtual memory areas vm.max_map_count [65530] is too low`. * **Causa:** Esqueceu a Etapa 1 do Docker. * **Solução:** Rode `sysctl -w vm.max_map_count=262144` no **HOST** (não no container) e reinicie a stack.

Problema 2: Erro 502 Bad Gateway no Nginx * **Causa:** O container `zammad-rails` ainda está iniciando ou falhou. * **Solução:** 1. Verifique logs: `docker compose logs -f zammad-rails`. 2. Se estiver "Booting...", aguarde. Pode levar 5-10 min na primeira vez.

Problema 3: Instalação via Pacote falha no PostgreSQL * **Causa:** Locale incorreto (não UTF-8). * **Solução:** 1. Rode `localectl` e garanta que está tudo UTF-8. 2. Se falhar, purgue o `pgsql`: `apt remove --purge postgresql*` e tente de novo.

6. DADOS TÉCNICOS

Serviço	Porta Interna	Porta Externa (Padrão)
Nginx	8080	8080 (Docker) / 80 (Pkg)
PostgreSQL	5432	Não exposta
Elasticsearch	9200	Não exposta
Memcached	11211	Não exposta

7. VALIDAÇÃO FINAL

- [] A interface web carrega sem erros?
- [] O comando `zammad run rails r "p Setting.get('es_url')"` retorna a URL correta?
- [] O Elasticsearch está com status verde/amarelo? (`curl localhost:9200/_cluster/health`)