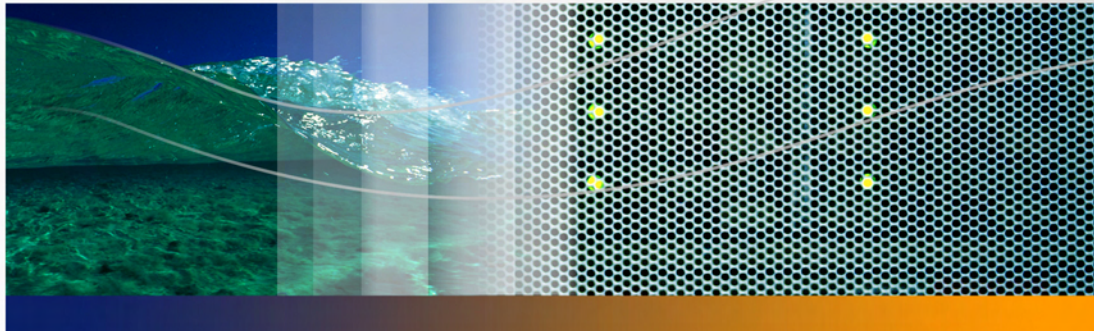


Peregrine Systems, Inc.

Get-Services™ 4.2



Guida all'installazione



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LEGGERE ATTENTAMENTE IL SEGUENTE MESSAGGIO PRIMA DI INSTALLARE E UTILIZZARE IL PRODOTTO. QUESTO PRODOTTO È MATERIALE PROPRIETARIO DI PEREGRINE SYSTEMS, INC. ("PEREGRINE") PROTETTO DA COPYRIGHT. L'UTENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE L'USO DEL PRODOTTO È SOGGETTO AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI PREVISTI DAL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. L'INSTALLAZIONE O L'USO DEL PRODOTTO IMPLICANO L'ACCETTAZIONE DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. È ESPRESSAMENTE VIETATO INSTALLARE, USARE, RIPRODURRE O MODIFICARE QUESTO PRODOTTO IN VIOLAZIONE DEI TERMINI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated, e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile e ServiceCenter sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server e gli altri nomi dei prodotti Microsoft citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Questo prodotto include inoltre software sviluppato da: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation e InstallShield Software Corporation. Per eventuali altre dichiarazioni di licenza, consultare l'appendice della Guida all'installazione. (L'appendice è disponibile solo in inglese.)

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com. Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com. Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.2 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130 - Stati Uniti
Tel +1 858.481.5000
Fax + 1 858.481.1751
www.peregrine.com



Sommario

| | |
|---|----|
| Informazioni sulla guida | 9 |
| Destinatari della guida | 10 |
| Documentazione correlata | 10 |
| Applicazioni associate | 11 |
| Terminologia | 11 |
| Convenzioni tipografiche. | 11 |
| Elementi speciali | 12 |
| Organizzazione della guida. | 13 |
| Per ulteriore assistenza | 14 |
| Assistenza Clienti. | 14 |
| Sito Web sulla documentazione | 14 |
| Sito Web per i servizi di formazione. | 15 |
| Capitolo 1 Introduzione | 17 |
| Requisiti di installazione | 17 |
| Tipologie di installazione. | 18 |
| Installazione di più applicazioni di Peregrine Portal | 19 |
| Sistemi back-end. | 19 |

| | | |
|------------|--|----|
| Capitolo 2 | Installazione | 21 |
| | Panoramica delle condizioni preliminari all'installazione. | 22 |
| | Configurazione dei server per l'esecuzione di Get-Services | 25 |
| | Server Tomcat e Apache | 25 |
| | Server Tomcat e IIS. | 32 |
| | WebLogic 6.1 SP4 e IIS | 43 |
| | WebLogic 8.1 | 52 |
| | WebLogic 8.1 e IIS 5 | 58 |
| | WebLogic 8.1 e Sun ONE | 66 |
| | WebSphere 5.0.2. | 71 |
| | IBM WebSphere 5.1 e IBM HTTP Server | 78 |
| | Definizione di un percorso per il file local.xml | 84 |
| | Esecuzione del programma di installazione | 85 |
| | Installazione di più applicazioni di Peregrine Portal | 87 |
| | Configurazione di Get-Services | 88 |
| | Disinstallazione di Get-Services da Windows | 89 |
| Capitolo 3 | Aggiornamento di Get-Services nei server applicazioni | 91 |
| | Aggiornamento di Get-Services in Tomcat 4.1.x e 5.0.x | 92 |
| | Backup del file local.xml e delle personalizzazioni | 93 |
| | Disinstallazione di Get-Services da Tomcat | 93 |
| | Esecuzione del programma di installazione di Get-Services | 93 |
| | Applicazione dei file salvati all'area temporanea. | 94 |
| | Generazione del file WAR. | 94 |

| | |
|---|-----|
| Copia del file WAR nel computer server Tomcat | 95 |
| Verifica dei file del parser XML | 95 |
| Avvio di Tomcat e aggiornamento di Get-Services | 95 |
| Aggiornamento di Get-Services in WebLogic 6.1 e 8.1 | 96 |
| Backup del file local.xml e delle personalizzazioni | 97 |
| Disinstallazione di Get-Services da WebLogic | 97 |
| Esecuzione del programma di installazione di Get-Services | 97 |
| Applicazione dei file salvati all'area temporanea | 98 |
| Generazione del file WAR | 98 |
| Copia del file WAR nel computer server WebLogic | 98 |
| Presenza dei file più recenti del parser XML in WebLogic | 99 |
| Installazione del file WAR nel server WebLogic | 99 |
| Completamento dell'aggiornamento di Get-Services | 99 |
| Aggiornamento di Get-Services in WebSphere 5.0.2 e 5.1 | 99 |
| Backup del file local.xml e delle personalizzazioni | 101 |
| Disinstallazione di Get-Services da WebSphere | 101 |
| Esecuzione del programma di installazione di Get-Services | 102 |
| Applicazione dei file salvati all'area temporanea | 102 |
| Generazione del file WAR | 102 |
| Copia del file WAR nel computer server WebSphere | 102 |
| Copia delle librerie JVM richieste | 103 |
| Installazione del file WAR utilizzando WebSphere | 103 |
| Completamento dell'aggiornamento di Get-Services | 104 |
| Rigenerazione delle personalizzazioni in Get-Services 4.2 | 104 |

| | | |
|------------|--|-----|
| | Configurazione di un database back-end esistente per Get-Services 4.2 | 106 |
| | Conservazione delle impostazioni personalizzate del file web.xml | 107 |
| Capitolo 4 | Bilanciamento del carico di lavoro dei server | 109 |
| | Bilanciamento del carico di lavoro dei server applicazioni | 109 |
| | Bilanciamento del carico di lavoro con Apache e Tomcat | 112 |
| | Creazione di più istanze di Tomcat | 112 |
| | Modifica del file mod_jk2.conf | 112 |
| | Modifica del file httpd.conf | 113 |
| | Test del bilanciamento del carico di lavoro su Apache | 113 |
| | Bilanciamento del carico di lavoro con IIS e Tomcat | 115 |
| | Creazione di più istanze di Tomcat | 115 |
| | Test del bilanciamento del carico di lavoro su IIS | 115 |
| | Creazione di più istanze di Tomcat | 116 |
| | Copia della directory Tomcat | 117 |
| | Modifica del file workers2.properties | 118 |
| | Modifica dei file server.xml | 120 |
| | Modifica del file jk2.properties | 123 |
| | Installazione delle istanze di Tomcat come servizi | 123 |
| Capitolo 5 | Configurazione del sistema back-end | 125 |
| | Configurazione di ServiceCenter per Get-Services | 126 |
| | Applicazione dei file di scaricamento a ServiceCenter | 126 |

| | | |
|------------|---|-----|
| | File di scaricamento di ServiceCenter 5.1 con Get-Services 4.2 | 127 |
| | File di scaricamento di ServiceCenter 6.0 con Get-Services 4.2 | 127 |
| Capitolo 6 | Configurazione di Get-Services | 129 |
| | Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal | 130 |
| | Menu delle attività | 132 |
| | Utilizzo della pagina Pannello di controllo. | 132 |
| | Utilizzo della pagina Impostazioni | 133 |
| | Riavvio del server | 135 |
| | Configurazione delle connessioni a ServiceCenter. | 136 |
| | Impostazioni di connessione | 136 |
| | Impostazioni del database di ServiceCenter | 138 |
| | Impostazione dell'adattatore PortalDB | 140 |
| | Impostazione dell'adattatore di database dell'applicazione Web | 142 |
| | Impostazione dell'adattatore GICommonDB | 143 |
| | Impostazione dei parametri per Gestione modifiche. | 144 |
| | Impostazione dei parametri di Service Desk | 145 |
| | Risoluzione dei problemi di connessione al database di ServiceCenter | 152 |
| Capitolo 7 | Risoluzione dei problemi | 155 |
| | Risoluzione dei problemi relativi al server Web Apache in ambiente Windows | 157 |
| | Il server Web non risponde | 157 |
| | Gli utenti non possono accedere al server Web | 159 |

| | |
|--|-----|
| Risoluzione dei problemi relativi al server Web Apache in ambiente Unix | 160 |
| Il server Web non risponde | 161 |
| Verifica della presenza di errori avanzati nei file registro di Apache | 161 |
| Risoluzione dei problemi relativi a IBM HTTP Server | 162 |
| Risoluzione dei problemi relativi a Tomcat | 162 |
| Controllo della presenza di conflitti sulla porta Tomcat | 163 |
| Verifica della presenza di errori di Tomcat. | 164 |
| Risoluzione dei problemi relativi a OAA | 166 |
| Configurazione del back-end di OAA | 166 |
| File registro OAA. | 167 |
| Risoluzione dei problemi relativi a WebSphere | 167 |
| Risoluzione dei problemi relativi al server di ServiceCenter | 168 |
| Controllo del codice di autorizzazione e dell'impostazione della porta di ServiceCenter | 169 |
| Visualizzazione del registro di ServiceCenter | 169 |
| Utilizzo di ServiceCenter su Oracle | 169 |
| Appendice A Informazioni sul copyright | 171 |
| Avvisi | 171 |
| Indice | 179 |



Informazioni sulla guida

Get-Services è un'applicazione basata sul Web che si interfaccia a Peregrine ServiceCenter®. Get-Services consente agli utenti di segnalare i problemi che si verificano nel proprio ambiente operativo aprendo ticket di incidente nel sistema back-end appropriato.

Questa guida fornisce istruzioni dettagliate per l'**installazione** di Get-Services e consente all'utente di:

- Installare la piattaforma Peregrine OAA e Get-Services.
- Configurare Get-Services per ServiceCenter.

Questa guida fornisce istruzioni dettagliate per l'installazione di Get-Services e consente all'utente di:

- Installare la piattaforma Peregrine OAA e Get-Services.
- Configurare ServiceCenter per l'utilizzo come sistema back-end con Get-Services.
- Utilizzare il componente Amministrazione di Peregrine Portal per connettersi al sistema back-end e configurare le impostazioni di Get-Services.

Destinatari della guida

Questa guida è destinata agli amministratori di Get-Services che si occupano della configurazione e della manutenzione dell'applicazione. Per un uso efficace della guida, è necessario che l'utente possieda conoscenze su:

- XML ed ECMAScript o JScript/JavaScript (se si utilizza il kit di personalizzazione)
- Manualistica d'uso, di consultazione e altra documentazione relativa all'hardware e ai sistemi operativi dei PC presenti in azienda
- Amministrazione del server Web e del server applicazioni
- Amministrazione e funzionalità di ServiceCenter

Documentazione correlata

Consultare la seguente documentazione per informazioni aggiuntive.

| Documento | Descrizione |
|--|---|
| Guida per l'amministratore di Get-Services | Descrive la piattaforma Peregrine OAA e l'amministrazione di Get-Services. |
| Note sulla versione di Get-Services | Segnala l'uscita di eventuale nuova documentazione o problemi noti di Get-Services. Questi documenti sono sottoposti a costante aggiornamento e vengono resi disponibili sul sito Web dell'Assistenza Clienti. Vedere Per ulteriore assistenza a pagina 14 per informazioni sull'accesso al sito Web dell'Assistenza Clienti. |

Applicazioni associate

Questa guida non contiene informazioni sui prodotti utilizzabili in combinazione con Get-Services, come ServiceCenter. Consultare la documentazione del relativo prodotto per informazioni su installazione, configurazione e utilizzo di queste applicazioni associate.

Nota: ServiceCenter deve essere installato e configurato prima dell'installazione e configurazione di Get-Services. La piattaforma Peregrine OAA viene installata con Get-Services, e solo l'installazione di Peregrine OAA per Get-Services è inclusa nella presente guida.

Terminologia

La terminologia usata in questa guida e nell'interfaccia di Get-Services è basata su ServiceCenter 5.1.x e ServiceCenter 6.0.

Convenzioni tipografiche

Questa guida utilizza alcune convenzioni tipografiche per indicare termini e operazioni speciali. Di seguito sono riportate tali convenzioni e il relativo significato.

| Convenzione | Significato |
|------------------|---|
| Grassetto | Le informazioni da digitare esattamente come mostrato sono stampate in grassetto . I nomi dei pulsanti, i menu e le opzioni dei menu sono anch'essi stampati in grassetto . |

| Convenzione | Significato |
|------------------|--|
| <i>Corsivo</i> | Le variabili e i valori da specificare sono stampati in <i>corsivo</i> . I nuovi termini sono anch'essi stampati in <i>corsivo</i> . |
| Spaziatura fissa | <p>Gli esempi di codice o di script, l'output e i messaggi di sistema sono stampati con un carattere a spaziatura fissa.</p> <pre>var msgTicket = new Message("Problem"); ... msgTicket.set("_event", "epmc");</pre> <p>I puntini di sospensione (...) sono usati per indicare porzioni di script omesse in quanto non necessarie per l'argomento corrente. Gli esempi di codice non costituiscono gli interi file, ma sono rappresentativi delle informazioni trattate in una determinata sezione.</p> <p>I nomi di file, come <code>login.asp</code>, sono stampati in carattere a spaziatura fissa.</p> |

Elementi speciali

Questa guida utilizza elementi speciali che aiutano ad individuare le informazioni. La seguente tabella riporta tali elementi speciali e il loro uso.

| Elemento | Uso |
|----------------------|--|
| Importante: | Informazioni necessarie per completare un'attività. |
| Nota: | Informazioni di interesse generale. |
| Suggerimenti: | Informazioni che possono semplificare o velocizzare l'esecuzione di un'attività. |
| Avviso: | Informazioni necessarie nei casi in cui vi è il rischio di perdita di dati. |

Organizzazione della guida

La seguente tabella mostra la sezione della guida in cui reperire le informazioni necessarie.

| Titolo sezione | Informazioni contenute |
|---|--|
| Capitolo 1, Introduzione | Requisiti di installazione e descrizione delle diverse tipologie di installazione di Get-Services. |
| Capitolo 2, Installazione | Istruzioni dettagliate sull'installazione di Get-Services in ambiente Windows. |
| Capitolo 3, Aggiornamento di Get-Services nei server applicazioni | Istruzioni dettagliate sull'installazione di Get-Services in ambiente Unix. |
| Capitolo 4, Bilanciamento del carico di lavoro dei server | Informazioni sul bilanciamento del carico di lavoro del server applicazioni per una gestione ottimale della memoria del sistema. |
| Capitolo 5, Configurazione del sistema back-end | Istruzioni dettagliate sulla configurazione di ServiceCenter o AssetCenter come sistema back-end con Get-Services. |
| Capitolo 6, Configurazione di Get-Services | Impostazioni di configurazione finali all'interno del componente Amministrazione di Peregrine Portal per completare l'installazione di Get-Services. |
| Capitolo 7, Risoluzione dei problemi | Risoluzione dei problemi di installazione con server Web Apache, Tomcat, OAA, AssetCenter e ServiceCenter. |
| Appendice A, Informazioni sul copyright | Informazioni aggiuntive sulla licenza. |

Per ulteriore assistenza

Per ulteriori informazioni e assistenza su questa versione, scaricare la documentazione o pianificare la formazione.

Assistenza Clienti

Per ulteriori informazioni e assistenza, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems presso il sito Web Peregrine CenterPoint.

Per contattare l'assistenza clienti:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Seguire le istruzioni indicate sul sito per reperire l'assistenza desiderata. Iniziare la ricerca nella sezione Knowledge Base, contenente articoli informativi su tutte le categorie di applicazioni Peregrine.
- 4 Se in Knowledge Base non è reperibile alcun articolo in grado di soddisfare le proprie esigenze, è possibile eseguire ricerche per singola applicazione, in forum di discussione o per file applicazione scaricabili.

Sito Web sulla documentazione

Per un elenco completo della documentazione corrente di Get-Services, vedere le pagine relative alla documentazione sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine.

Per visualizzare l'elenco della documentazione:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Fare clic su Documentation o Release Notes in cima alla pagina.

- 4 Fare clic sul collegamento a Get-Services.
- 5 Fare clic sul collegamento relativo alla versione desiderata per visualizzare un elenco della documentazione disponibile per tale versione di Get-Services.
- 6 I documenti possono essere disponibili in diverse lingue. Fare clic sul pulsante Download per scaricare il file in formato PDF nella lingua desiderata.

È possibile visualizzare i file della documentazione in formato PDF utilizzando Acrobat Reader, disponibile presso il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems e presso il sito Adobe all'indirizzo <http://www.adobe.com>.

Importante: Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Accertarsi di disporre della copia più recente delle Note sulla versione.

Sito Web per i servizi di formazione

Peregrine Systems fornisce corsi di formazione in tutto il mondo, nonché corsi di formazione a distanza fruibili via Internet. Per un elenco completo dei corsi di formazione offerti da Peregrine Systems, visitare il sito Web:

<http://www.peregrine.com/education>

È anche possibile contattare direttamente i servizi di formazione di Peregrine Systems al numero +1 858.794.5009.



1 Introduzione

CAPITOLO

Questo capitolo tratta i seguenti argomenti relativi a Get-Services:

- Requisiti di installazione a pagina 17
- Tipologie di installazione a pagina 18
- Sistemi back-end a pagina 19

Requisiti di installazione

Questa sezione descrive i requisiti hardware minimi consigliati per la corretta installazione e configurazione di Get-Services. Prima di iniziare l'installazione, assicurarsi di disporre dei seguenti componenti.

| Componente | per sistemi Windows | per sistemi Unix |
|------------------------|--|--|
| Processore di sistema | Pentium, 400 MHz o superiore | Linux: Pentium, 400 MHz o superiore AIX: POWER 3, 375 MHz o superiore Solaris: Ultra SPARC II, 300 MHz o superiore |
| RAM | 512 MB o superiore | 512 MB o superiore |
| Spazio su disco rigido | 100 MB per Get-Services e 200 MB per i file MSI | 100 MB per Get-Services |

Per informazioni sulla compatibilità dei software con Get-Services, visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Fare clic su Documentation > Get-Services > Compatibility Matrices, quindi scegliere il collegamento relativo alla propria versione di Get-Services.

Tipologie di installazione

L'installazione personalizzata di Get-Services può essere ottimizzata per due tipi di ambienti:

- Ambiente di sviluppo
- Ambiente di produzione

L'installazione di un *ambiente di sviluppo* installa tutto il software e i dati necessari su un unico server. Essa è destinata agli sviluppatori di Get-Services e consente loro di analizzare le funzionalità dell'applicazione e testare configurazioni personalizzate prima di distribuirle su un ambiente di produzione. L'impostazione predefinita del programma di installazione di Get-Services prevede l'installazione dell'ambiente di sviluppo.

Suggerimenti: Nell'ambiente di sviluppo installare gli stessi server applicazioni e Web che si prevede di utilizzare nell'ambiente di produzione.

L'installazione di un *ambiente di produzione* è ottimizzata per offrire prestazioni superiori e scalabilità. I singoli componenti, come un server applicazioni e un server Web, risiedono su server diversi. È inoltre possibile replicare qualunque componente. Per via della estrema flessibilità che caratterizza tale installazione, l'ambiente di produzione deve essere configurato manualmente dall'utente.

Installazione di più applicazioni di Peregrine Portal

Tutte le applicazioni di Peregrine Portal, compresa Get-Services, installate in uno stesso ambiente devono utilizzare la stessa versione di OAA. L'utilizzo di più applicazioni di Peregrine Portal in combinazione con diverse versioni di OAA non è supportato.

Inoltre, l'aggiornamento da una versione antecedente alla 4.1 implica l'aggiornamento in un primo tempo di tutte le applicazioni di Peregrine Portal alla versione 4.1. In seguito sarà possibile aggiornare tutte le applicazioni di Peregrine Portal alla versione 4.2.

Sistemi back-end

Importante: Per poter utilizzare Get-Services, è necessario configurare correttamente un sistema back-end.

Get-Services utilizza ServiceCenter come database back-end. Get-Services utilizza il sistema back-end per:

- Autenticare gli utenti e definire diritti di accesso
- Elaborare workflow dell'applicazione e memorizzare i dati
- Memorizzare impostazioni di personalizzazione dell'applicazione Web

Per conoscere tutte le versioni compatibili con Get-Services, consultare la tabella di compatibilità sul sito Web dell'Assistenza Clienti.



2 Installazione

CAPITOLO

Questo capitolo illustra l'installazione e configurazione di Get-Services su piattaforma OAA in un sistema Windows o UNIX utilizzando i server applicazioni elencati nella tabella di compatibilità di Get-Services. Le presenti istruzioni sono valide per una nuova installazione di Get-Services. Per l'aggiornamento di Get-Services da una versione precedente, vedere il capitolo 3.

Il programma di installazione non installa più i file direttamente nella struttura di directory del server applicazioni. I file vengono invece installati in un'*area temporanea* del file system. Questa area temporanea funge da spazio comune in cui vengono installate una o più applicazioni Peregrine Portal. A partire da questi file installati, il programma di installazione genera un file WAR ed esce.

Importante: Al termine dell'installazione, è necessario svolgere ulteriori passaggi per completare il processo di installazione.

Questo stesso file WAR dovrà essere usato con il processo di installazione del server applicazioni per installare l'applicazione Peregrine Portal. Al termine dell'installazione sul server, l'amministratore deve accedere alla pagina Amministrazione di Get-Services per completare il processo di configurazione.

L'installazione di questo file WAR è conforme al processo di installazione dell'applicazione J2EE e garantisce l'installazione corretta di un unico file WAR (contenente le applicazioni Peregrine Portal) in ambienti di test e di produzione distinti.

Prima di installare la piattaforma OAA sul server Web, vedere le configurazioni consigliate nella tabella di compatibilità di Get-Services disponibile sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems.

Per visualizzare le tabelle di compatibilità:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Fare clic su **Documentation > Get-Services > Compatibility Matrices**.

Avviso: Prima di iniziare il processo di installazione, chiudere tutti i programmi antivirus.

Questa sezione descrive le configurazioni richieste per i server applicazioni e Web per il supporto di Open Application Architecture (OAA) e le applicazioni Get-It di Peregrine.

| Server applicazioni | Server Web |
|------------------------------|-----------------|
| Tomcat | Apache |
| WebSphere Application Server | IBM HTTP Server |
| WebLogic | IIS |
| | iPlanet |
| | SunONE |

Nota: Le seguenti informazioni di configurazione presuppongono che il server o i server siano installati e che i servizi siano abilitati e in esecuzione.

Panoramica delle condizioni preliminari all'installazione

Prima di installare una qualsiasi delle applicazioni di Get-It 4.2, tenere presenti le seguenti modifiche.

Nota: La presente sezione illustra solo le modifiche di configurazione descritte in questo capitolo. Seguire le istruzioni dettagliate per tutte le configurazioni supportate da Peregrine Systems.

- Utilizzare JDK 1.4.2 con le applicazioni OAA 4.2 quando l'applicazione non deve essere installata su un server applicazioni che dispone di un proprio JDK. Ciò semplifica il processo di installazione.

- Quando si utilizza JDK 1.4.2 con una qualsiasi applicazione OAA 4.2, non è più necessario copiare alcun file nella directory `$JAVA_HOME/jre/lib/ext`.

Nota: Con JDK 1.4, è sconsigliato collocare i file nella directory `JRE/lib/ext` quando l'estensione standard della versione 1.3 è stata integrata nella versione 1.4, come avviene nel caso di JAAS, JCE, JSSE e JAXP. Per impedire il comportamento intrinseco di VM 1.4, è necessario utilizzare l'API Java Endorsed Standards Override Mechanism reperibile all'indirizzo <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/guide/standards/index.html>. Questo componente è necessario per il parser Xerces XML; Tomcat dispone di uno script di avvio in grado di risolvere il problema. Si tenga presente che JDK 1.4 include Xalan, ma il parser XML abbinato è Crimson, non Xerces.

- Quando si utilizza un'applicazione Get-It 4.2 con JDK 1.4.2 e Tomcat, non è necessario collocare alcun file nella directory `JRE/lib/ext`, né ricorrere direttamente all'API Endorsed Standards Override Mechanism. Gli unici file precedentemente installati in `jre/lib/ext` e ancora richiesti sono:

```
js.jar
jai_core.jar
jai_codec.jar
mlibwrapper_jai.jar
```

Questi devono essere installati in `WEB-INF/lib`. I parser Xerces e Xalan forniti con Tomcat sono sufficienti, come lo sono le versioni di `mail.jar` e `activation.jar`. Il file `oaasecurityproxy.jar` non è più richiesto poiché l'errore a monte del problema è stato risolto con l'integrazione di JAAS in JDK 1.4. Le istruzioni dettagliate sono disponibili nelle seguenti sezioni.

- Se si utilizza WebSphere con un'applicazione Get-It 4.2, accertarsi che il class loader del server Web sia configurato in modo da favorire le classi in `WEB-INF` rispetto a quelle visibili dai class loader principali. Questa impostazione è configurabile tramite lo strumento di amministrazione WAS. Utilizzare l'impostazione *parent last*. Tale impostazione viene automaticamente configurata con l'utilizzo del file `weblogic.xml` abbinato a WebLogic.

- Se si utilizza WebSphere 4 o 5, non è più necessario aggiungere i seguenti parametri al file `local.xml`.

```
<SSLProvider>com.ibm.jsse.JSSEProvider</SSLProvider>
<HTTPSHandlerPkg>com.ibm.net.ssl.internal.www.protocol</HTTPSHandlerPkg>
<CryptoProvider>com.ibm.crypto.provider.IBMJCE</CryptoProvider>
```

Queste opzioni sono ancora disponibili, ma non è più necessario impostarle manualmente su nessuna delle piattaforme supportate da Peregrine Systems per le applicazioni Get-It 4.2.

- Se si utilizza Tomcat con JDK 1.4, NON utilizzare la versione LE di Tomcat. Le seguenti informazioni sono state estratte dalla sezione FAQ di Tomcat all'indirizzo <http://jakarta.apache.org/tomcat/faq/misc.html>

È possibile utilizzare la versione LE?

No. È stata una sperimentazione fallita. A seconda dei casi, lo scopo originale della versione LE è riconducibile al fatto che la versione jdk1.4 fornisce tante funzionalità standard utilizzate da Tomcat e non incluse in jdk1.3. Quindi per risparmiare spazio e larghezza di banda, sono state create due distribuzioni. Da allora, tutto ciò è stato solo fonte di confusione...

È inoltre necessario collocare `xalan.jar` nella directory `/endorsed` di Tomcat.

- Se si utilizza JDK 1.4 con un server applicazioni diverso da Tomcat, è possibile che si debba aggiungere entrambi i parser Xerces e Xalan tramite l'API Endorsed Standards Override Mechanism.
- Se si utilizza WebSphere Application Server (WAS) 5.1, effettuare l'aggiornamento a WAS 5.1.1 o superiore.

Configurazione dei server per l'esecuzione di Get-Services

È necessario configurare i server applicazioni e Web *prima* di eseguire il programma di installazione di Get-Services. La presente sezione descrive la configurazione di alcune delle più diffuse combinazioni tra applicazione, server Web e Get-Services.

Server Tomcat e Apache

Le presenti istruzioni descrivono la configurazione di Tomcat 4.1.x come server applicazioni e di Apache come server Web, senza altre applicazioni in esecuzione nella configurazione. Tomcat 5.0.x utilizza la stessa procedura.

Per configurare Tomcat e Apache:

- Passaggio 1** Scaricare e installare Java Software Development Kit e i server. Vedere [Scaricamento del software a pagina 26](#).
- Passaggio 2** Scaricare i connettori del server Web per Apache. Vedere [Scaricamento dei connettori del server Web per Apache a pagina 26](#).
- Passaggio 3** Eseguire il programma di installazione. Vedere [Esecuzione del programma di installazione a pagina 27](#).
- Passaggio 4** Copiare il file `oaa.war`. Vedere [Copia del file `oaa.war` a pagina 27](#).
- Passaggio 5** Avviare il server applicazioni. Vedere [Avvio del server applicazioni Tomcat a pagina 27](#).
- Passaggio 6** Copiare i file `jar`. Vedere [Copia dei file `jar` a pagina 27](#).
- Passaggio 7** Modificare i file `httpd.conf`, `mod_jk2.conf` e `workers2.properties`. Vedere [Modifica dei file del connettore a pagina 28](#).

Passaggio 8 Avviare il server Web. Vedere [Avvio del server Web Apache](#) a pagina 31.

Passaggio 9 Testare la configurazione. Vedere [Test della configurazione](#) a pagina 31.

Scaricamento del software

Scaricare e installare Java Software Development Kit, il server applicazioni Tomcat e il server Web Apache.

| Componente da scaricare | Sito Web |
|---|---|
| Software Development Kit (SDK) Java J2SE v 1.4.x | http://java.sun.com |
| Server applicazioni Tomcat 4.1.x o Tomcat 5.0.x | http://jakarta.apache.org |
| Server Web Apache | http://httpd.apache.org |

Scaricamento dei connettori del server Web per Apache

Per configurare correttamente i server, è necessario scaricare i connettori (JK2) del server Web Tomcat per Apache ed estrarre i file.

- 1 Scaricare il seguente file compresso dei connettori (JK2) del server Web Tomcat per Apache dalla pagina <http://jakarta.apache.org>:
(jakarta-tomcat-connectors-jk2.0.4-[sistema operativo]-apache2.x.x.zip)
- 2 Estrarre il file `mod_jk2.so` nella directory `Apache2\modules`.
- 3 Estrarre il file `mod_jk2.conf.sample` nella directory `Apache2\conf`.
 - a Copiarlo nella stessa directory.
 - b Rinominarlo in `mod_jk2.conf`.
- 4 Estrarre il file `workers2.properties.sample` nella directory `Apache2\conf`.
 - a Copiarlo nella stessa directory.
 - b Rinominarlo in `workers2.properties`.

Esecuzione del programma di installazione

Per installare Get-Services nel server applicazioni Tomcat, seguire la procedura della sezione [Esecuzione del programma di installazione a pagina 85](#).

Nota: Arrestare Tomcat e Apache prima di installare Get-Services.

Copia del file oaa.war

Il programma di installazione crea il file oaa.war richiesto per installare l'applicazione.

- Nella directory `Porta1`, copiare il file oaa.war creato dal programma di installazione e incollarlo nella directory `<directory_tomcat>\webapps`, dove `<directory_tomcat>` è il percorso del server applicazioni Tomcat.

Il percorso predefinito di Tomcat è:
`C:\Programmi\Apache Group\Tomcat 4.1.`

Avvio del server applicazioni Tomcat

All'avvio del server applicazioni Tomcat, l'applicazione viene automaticamente installata e crea una directory oaa nella directory webapps. Il percorso predefinito è: `C:\Programmi\Apache Group\Tomcat 4.1\webapps\oaa`.

Al termine dell'installazione dell'applicazione, arrestare il server applicazioni Tomcat.

Copia dei file jar

Il programma di installazione genera dei file jar che devono essere copiati nella directory `endorsed` del server applicazioni.

- 1 Copiare i seguenti file dalla directory di installazione
`C:\Programmi\Peregrine\Porta1\SupportFiles\JavaExtensions`

```
xalan.jar
xercesImpl.jar
xml-apis.jar
```

dove `C:\Programmi\Peregrine\Porta1` specifica la posizione di installazione dell'applicazione,

alla directory `<directory_tomcat>\common\endorsed`.

Nota: Creare se necessario la directory endorsed.

- 2 Se necessario, sostituire le eventuali versioni precedenti di questi file.
- 3 Se il file `xmlParserAPIs.jar` esiste nella directory endorsed, eliminarlo.
- 4 Per Tomcat 5.0.x, copiare i seguenti file dalla directory di installazione `C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions`

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

alla directory `<directory_tomcat>\webapps\oaa\WEB-INF\lib`.

Modifica dei file del connettore

Per configurare correttamente i server, è necessario modificare i file `httpd.conf`, `mod_jk2.conf` e `workers2.properties`.

- 1 Dalla directory `Apache\conf`, aprire il file `httpd.conf` con un editor di testo.

- a Aggiungere il seguente codice alla fine del file:

```
includere "C:\Programmi\Apache Group\Apache2\conf\mod_jk2.conf"
```

dove `C:\Programmi\Apache Group\Apache2\conf\mod_jk2.conf` è la posizione del file `mod_jk2.conf` nel server Web Apache.

- b Salvare e chiudere il file.

2 Dalla directory `Apache2\conf`, aprire `mod_jk2.conf` con un editor di testo.

a Eliminare l'intero contenuto del file.

b Aggiungere il seguente codice per istruire Apache al caricamento del componente `jk2`:

```
LoadModule jk2_module modules/mod_jk2.so
```

c Aggiungere il seguente codice per istruire Apache all'utilizzo del file `workers2.properties` per la configurazione:

```
JkSet config.file "C:\Programmi\Apache Group\Apache2\conf\workers2.properties"
```

dove `C:\Programmi\Apache Group\Apache2\conf\workers2.properties` indica la posizione del file `workers2.properties` nel server Web.

d Aggiungere il seguente codice per indicare ad Apache la posizione della directory principale di contesto `\oaa`:

```
Alias /oaa "C:/Programmi/Apache Group/Tomcat 4.1/webapps/oaa"
```

dove `C:/Programmi/Apache Group/Tomcat 4.1/webapps/oaa` specifica il percorso della directory `webapps/oaa` nel server applicazioni di Tomcat Apache.

- e Aggiungere i seguenti parametri per impostare l'accesso al contenuto specificato nella directory /oaa.

```
<Directory "C:/Programmi/Apache Group/Tomcat 4.1/webapps/oaa">
  AllowOverride None
  Options None
  Order allow,deny
  Allow from all
</Directory>
<Location "/oaa/WEB-INF/">
  AllowOverride None
  deny from all
</Location>

# Utilizzare anche l'attributo di directory. Il valore della
# posizione deve rispettare maiuscole e minuscole.
<Directory "C:/Programmi/Apache Group/Tomcat 4.1
/webapps/oaa/WEB-INF/">
  AllowOverride None
  deny from all
</Directory>

# La riga seguente impedisce all'utente l'accesso diretto a
META-INF
<Location "/oaa/META-INF/">
  AllowOverride None
  deny from all
</Location>

# Utilizzare anche l'attributo di directory. Il valore della
# posizione deve rispettare maiuscole e minuscole.
<Directory "C:/Programmi/Apache Group/Tomcat 4.1
/webapps/oaa/META-INF/">
  AllowOverride None
  deny from all
</Directory>
```

Nota: È necessario aggiornare il percorso specificato negli esempi con quello corrispondente all'installazione di Tomcat: (C:/Programmi/Apache Group/Tomcat/...).

- f Salvare e chiudere il file.

- 3 Dalla directory `Apache2\conf`, aprire il file `workers2.properties` con un editor di testo.
 - a Aggiungere le seguenti righe di codice:

```
[uri:/oaa/servlet/*]
info=Prefix mapping

[uri:/oaa/*.do]
info=Extension mapping

[uri:/oaa/*.jsp]
info=Extension mapping

[uri:/oaa/answers/attachments/*]
info=Prefix mapping

[uri:/oaa/attachments/*]
info=Attachment mapping
```

- b Salvare e chiudere il file.

Avvio del server Web Apache

Per attivare le nuove configurazioni, avviare il server Web Apache.

Test della configurazione

Al termine della configurazione dei server applicazioni e Web, accedere alla pagina Amministrazione di Get-Services per configurare le impostazioni memorizzate nel file `local.xml`.

- 1 Per accertarsi della configurazione corretta dei server Tomcat e Apache, verificare i seguenti URL.
 - *<http://<server>:80> per il server Web Apache*
 - *<http://<server>:8080> per il server applicazioni Tomcat*

Prima di procedere, accertarsi che i servizi o applicazioni Tomcat e Apache appropriati siano avviati.

- 2 Per completare la configurazione di Get-Services, procedere come descritto nella sezione [Configurazione di Get-Services a pagina 88](#).

Server Tomcat e IIS

La seguente procedura illustra la configurazione di Tomcat 4.1.x per la connessione a un server Web IIS 5.0 e di Tomcat 5.0.x per la connessione a un server Web IIS 5.0 o IIS 6.0. Queste istruzioni consentono di configurare Tomcat per l'utilizzo di un singolo componente Java Virtual Machine (JVM). Per informazioni sull'installazione di più JVM, vedere la sezione [Bilanciamento del carico di lavoro dei server applicazioni](#) del capitolo 4 in questo stesso manuale.

Per configurare Tomcat e IIS:

- Passaggio 1** Scaricare e installare Java Software Development Kit e il server applicazioni Tomcat. Vedere [Scaricamento del software a pagina 33](#).
- Passaggio 2** Scaricare il file zip JK2 del connettore del server Web Tomcat-IIS. Vedere [Scaricamento del connettore del server Web per IIS a pagina 33](#).
- Passaggio 3** Riavviare il sistema. Vedere [Riavvio del sistema a pagina 34](#).
- Passaggio 4** Eseguire il programma di installazione. Vedere [Esecuzione del programma di installazione a pagina 34](#).
- Passaggio 5** Copiare i file jar. Vedere [Copia dei file jar a pagina 35](#).
- Passaggio 6** Copiare il file oaa.war. Vedere [Copia del file oaa.war a pagina 35](#).
- Passaggio 7** Avviare il server applicazioni. Vedere [Avvio del server applicazioni Tomcat a pagina 35](#).
- Passaggio 8** Copiare il file jk2.reg. Vedere [Copia del file jk2.reg a pagina 36](#).
- Passaggio 9** Configurare il plug-in ISAPI per IIS. Vedere [Configurazione del plug-in ISAPI per IIS a pagina 36](#).
- Passaggio 10** Configurare IIS per l'uso di isapi_redirector2.dll come filtro ISAPI. Vedere [Configurazione di isapi_redirector2.dll come filtro ISAPI a pagina 38](#).

Passaggio 11 Creare e configurare una directory virtuale jakarta in IIS. Vedere [Configurazione di una directory virtuale jakarta in IIS a pagina 39](#).

Passaggio 12 Creare e configurare una directory virtuale oaa in IIS. Vedere [Configurazione di una directory virtuale oaa in IIS a pagina 40](#).

Passaggio 13 Modificare il file `server.xml` per aggiungere le impostazioni relative alle prestazioni e configurare le porte di comunicazione alternative (operazione facoltativa). Vedere [Modifica del file server.xml per IIS a pagina 40](#).

Passaggio 14 Installare Tomcat come servizio utilizzando il file `installservice.bat` (operazione facoltativa). Questo file è situato nella directory `<directory_tomcat>\bin`. Vedere [Installazione di Tomcat come servizio a pagina 41](#).

Passaggio 15 Testare la configurazione. Vedere [Test della configurazione a pagina 43](#).

Scaricamento del software

Scaricare e installare Java Software Development Kit e il server applicazioni Tomcat.

| Componente da scaricare | Sito Web |
|---|---|
| Software Development Kit (SDK) Java J2SE v 1.4.x | http://java.sun.com |
| Server applicazioni Tomcat 4.1.x o 5.0.x | http://jakarta.apache.org |

Scaricamento del connettore del server Web per IIS

Per configurare correttamente i server, è necessario scaricare il connettore (JK2) del server Web Tomcat per IIS ed estrarre i file.

- 1 Scaricare il seguente file compresso del connettore (JK2) del server Web Tomcat per IIS dalla pagina <http://jakarta.apache.org>:

(jakarta-tomcat-connectors-jk2.0.4-[sistema operativo]-IIS.zip)

- 2 Estrarre il file `workers2.properties.sample` nella directory `<directory_tomcat>\conf`.
 - a Copiarlo nella stessa directory.
 - b Rinominarlo in `workers2.properties`.
 - c Utilizzando un editor di testo, aggiungere le seguenti righe di codice alla fine del file:

```
[uri:/oaa/servlet/*]
info=Prefix mapping
group=1b

[uri:/oaa/*.do]
info=Extension mapping
group=1b

[uri:/oaa/*.jsp]
info=Extension mapping
group=1b

[uri:/oaa/answers/attachments/*]
info=Prefix mapping
group=1b

[uri:/oaa/attachments/*]
info=Attachment mapping
group=1b
```

- 3 Estrarre il file `isapi_redirector2.dll` nella directory `<directory_tomcat>\bin`.

Riavvio del sistema

Prima di proseguire con la configurazione, riavviare il sistema.

Esecuzione del programma di installazione

Per installare Get-Services nel server applicazioni Tomcat, seguire la procedura della sezione [Esecuzione del programma di installazione a pagina 85](#).

Nota: Arrestare Tomcat e IIS prima di installare Get-Services.

Copia del file oaa.war

Il programma di installazione crea il file oaa.war richiesto per installare l'applicazione.

- Nella directory Portal, copiare il file oaa.war creato dal programma di installazione e incollarlo nella directory <directory_tomcat>\webapps, dove <directory_tomcat> è il percorso del server applicazioni Tomcat.

Il percorso predefinito di Tomcat è: C:\Programmi\Apache Group\Tomcat.

Avvio del server applicazioni Tomcat

All'avvio del server applicazioni Tomcat, l'applicazione viene automaticamente installata e crea una directory oaa nella directory webapps. Il percorso predefinito è: C:\Programmi\Apache Group\Tomcat\webapps\oaa.

Al termine dell'installazione dell'applicazione, arrestare il server applicazioni Tomcat.

Copia dei file jar

Il programma di installazione genera dei file jar che devono essere copiati nella directory endorsed del server applicazioni.

- 1 Copiare i seguenti file dalla directory di installazione
C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
xalan.jar
xercesImpl.jar
xml-apis.jar
```

dove C:\Programmi\Peregrine\Portal specifica la posizione di installazione dell'applicazione,

alla directory <directory_tomcat>\conf.

Nota: Creare se necessario la directory endorsed.

- 2 Se necessario, sostituire le eventuali versioni precedenti di questi file.
- 3 Se il file `xmlParserAPIs.jar` esiste nella directory `endorsed`, eliminarlo.
- 4 Per Tomcat 5.0.x, copiare i seguenti file dalla directory di installazione `C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions`

```
activation.jar
mail.jar
pop3.jar
```

alla directory `<directory_tomcat>\webapps\oaa\WEB-INF\lib`.

Copia del file `jk2.reg`

Il file `jk2.reg` crea una voce nel registro di Windows.

Copiare il file `jk2.reg` dalla directory di installazione `C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\AppServerFiles` alla directory `<directory_tomcat>\common\endorsed`,

dove `C:\Programmi\Peregrine\Portal` specifica la posizione di installazione dell'applicazione e `<directory_tomcat>` il percorso del server applicazioni Tomcat.

Il percorso predefinito di Tomcat 4.1 è:
`C:\Programmi\Apache Group\Tomcat 4.1`.

Il percorso predefinito di Tomcat 5.0 x è:
`C:\Programmi\Apache Software Foundation\Tomcat 5.0`.

Configurazione del plug-in ISAPI per IIS

Il plug-in ISAPI per IIS stabilisce una connessione tra Tomcat e il server Web IIS. Prima di configurare IIS per l'uso di questo connettore, è necessario aggiornare la voce relativa al connettore nel file del registro di configurazione per fare in modo che contenga i percorsi corretti per il server applicazioni Tomcat.

Usare le seguenti procedure per configurare il plug-in per il proprio ambiente Intranet.

Per configurare il plug-in ISAPI per IIS 5.0 o IIS 6.0:

- 1 Aprire il file `jk2.reg` con un editor di testo. Il percorso del file per Tomcat 4.1.x è:

```
C:\Programmi\Apache Group\Tomcat 4.1\conf
```

Il percorso del file per Tomcat 5.0.x è:

```
C:\Programmi\Apache Software Foundation\Tomcat 5.0\conf
```

- 2 Verificare che i valori di `ServerRoot` e di `workersFile` specificchino il percorso di installazione di Tomcat corretto.

- Per Tomcat 4.1.x, i valori predefiniti sono:

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Group\Jakarta Isapi Redirector\2.0]
"ServerRoot"="C:\\Programmi\\Apache Group\\Tomcat 4.1"
"workersFile"="C:\\Programmi\\Apache Group\\Tomcat 4.1\\conf\\
workers2.properties"
```

- Per Tomcat 5.0.x, i valori predefiniti sono:

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Group\Jakarta Isapi Redirector\2.0]
"ServerRoot"="C:\\Programmi\\Apache Software Foundation\\Tomcat 5.0"
"workersFile"="C:\\Programmi\\Apache Software Foundation
\\Tomcat 5.0\\conf\\
workers2.properties"
```

- 3 Accertarsi che il percorso sotto `HKEY_LOCAL_MACHINE` corrisponda alla versione di Tomcat in uso.

- Per Tomcat 4.1.x, modificare ciascuna versione di Tomcat come segue:

Editor del Registro di sistema di Windows versione 5.00

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Group\Jakarta Isapi Redirector\2.0]
"serverRoot"="C:\\Programmi\\Apache Group\\Tomcat 4.1"
"extensionUri"="/jakarta/isapi_redirector2.dll"
"workersFile"="C:\\Programmi\\Apache Group
\\Tomcat 4.1\\conf\\workers2.properties"
```

- Per Tomcat 5.0.x, modificare ciascuna versione di Tomcat come segue:

```
Editor del Registro di sistema di Windows versione 5.00  
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Software Foundation\Jakarta Isapi  
Redirector\2.0]  
"serverRoot"="C:\\Programmi\\Apache Software Foundation\\Tomcat 5.0"  
"extensionUri"="/jakarta/isapi_redirector2.dll"  
"workersFile"="C:\\Programmi\\Apache Software Foundation  
\\Tomcat 5.0\\conf\\workers2.properties"
```

- 4 Salvare e chiudere il file jk2.reg.
- 5 Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare MERGE o fare doppio clic sul file jk2.reg da Esplora risorse.

Le impostazioni verranno aggiunte al registro di configurazione di Windows.

Configurazione di isapi_redirector2.dll come filtro ISAPI

Per stabilire una connessione tra Tomcat e IIS, è necessario installare isapi_redirector2.dll come filtro ISAPI.

Per installare isapi_redirector2.dll come filtro ISAPI:

- 1 Dal Pannello di controllo di Windows > Strumenti di amministrazione, aprire la console di gestione Servizi Internet.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nodo Sito Web predefinito, quindi fare clic su Proprietà.
- 3 Fare clic sulla scheda Filtri ISAPI.
- 4 Fare clic su Aggiungi.

5 Immettere le seguenti informazioni:

| Campo | Valore | Commenti |
|-------------|-----------------------|--|
| Nome filtro | jakarta | Il nome del filtro deve corrispondere a quello definito nel file del registro di configurazione jk2 . reg. Il nome predefinito del filtro è jakarta. |
| Eseguibile | isapi_redirector2.dll | Il percorso del file è: C:\<directory_tomcat>\bin\ isapi_redirector2.dll |

6 Fare clic su **OK**.

Nota: Arrestare e riavviare il servizio IIS per rendere effettive le modifiche. Riavviare inoltre il servizio Tomcat.

7 Dalla console di gestione Servizi Internet, fare clic con il pulsante destro del mouse sul nodo **Sito Web predefinito** e selezionare nuovamente **Proprietà > Filtri ISAPI**.

In IIS verrà visualizzata una freccia di stato di colore verde per indicare che il filtro ISAPI è in esecuzione.

Configurazione di una directory virtuale jakarta in IIS

Per poter essere eseguito, il plug-in ISAPI per IIS richiede una directory virtuale specifica. Per creare la directory virtuale sul Sito Web predefinito, attenersi alle seguenti indicazioni. Per istruzioni specifiche sulla configurazione di IIS, consultare la Guida in linea di Windows.

Per configurare una directory virtuale jakarta in IIS:

Per creare la directory virtuale sul Sito Web predefinito, attenersi alle seguenti indicazioni.

| Requisito | Impostazione |
|--|--|
| Creazione directory virtuale | jakarta |
| Mappatura al percorso fisico | <directory_tomcat>\bin |
| Autorizzazioni di accesso alla directory | Lettura, Esecuzione script, Esecuzione |

Configurazione di una directory virtuale oaa in IIS

Per eseguire Get-Services da IIS, è necessario creare una directory virtuale e mapparla alla cartella di distribuzione di Tomcat. Per istruzioni specifiche sulla configurazione di IIS, consultare la Guida in linea di Windows.

Per configurare una directory virtuale oaa in IIS:

Per creare la directory virtuale, attenersi alle seguenti indicazioni.

| Requisito | Impostazione |
|--|--------------------------------|
| Creazione directory virtuale | oaa |
| Mappatura al percorso fisico | <directory_tomcat>\webapps\oaa |
| Autorizzazioni di accesso alla directory | Lettura, Esecuzione script |

Modifica del file server.xml per IIS

Per la maggior parte delle installazioni di Get-Services è sufficiente un'installazione predefinita di Tomcat. Tuttavia, in caso di problemi di prestazioni o conflitti sulle porte di comunicazione, potrebbe essere necessario modificare il file `server.xml` di Tomcat per correggere questi problemi.

Impostazioni relative alle prestazioni

Il file `server.xml` di Tomcat consente di determinare in che modo Tomcat elabora i file di Get-Services. In caso di problemi di prestazioni, è possibile cambiare l'impostazione di `<Context>` per Get-Services per disattivare il ricaricamento della pagina.

Suggerimenti: Eseguire una copia di backup del file `server.xml` prima di modificarlo.

Per modificare le impostazioni relative alle prestazioni nel file `server.xml`:

- 1 Aprire il file `server.xml` con un editor di testo. Il percorso predefinito è:

`C:\<directory_tomcat>\conf`

- 2 Creare una voce `<Context>` da Tomcat alla directory di installazione di Get-Services per stabilire un punto di riferimento per `docBase`.

- Per Tomcat 4.1.x, aggiungere la voce subito prima della voce **examples** di `Context`.

Esempio:

```
<Context path="/oaa"
docBase="<directory_tomcat>/webapps/oaa"
crossContext="false"
debug="0"
reloadable="false" >
</Context>
```

- Per Tomcat 5.0.x, vedere il codice per la creazione di un elemento `<Context>` nella sezione [Modifica dei file server.xml](#) a pagina 121.

Impostando l'attributo `reloadable` su `false` si ottiene un'elaborazione più veloce delle pagine JSP.

Per l'attributo `docBase`, impostare `<directory_tomcat>` sul percorso assoluto della prima istanza (o istanza principale) di Tomcat.

Installazione di Tomcat come servizio

Terminata la modifica dei file di Tomcat, è possibile installare Tomcat come servizio di Windows utilizzando il file `installservice.bat`. Per ulteriori informazioni, vedere [Installazione delle istanze di Tomcat come servizi](#) a pagina 123.

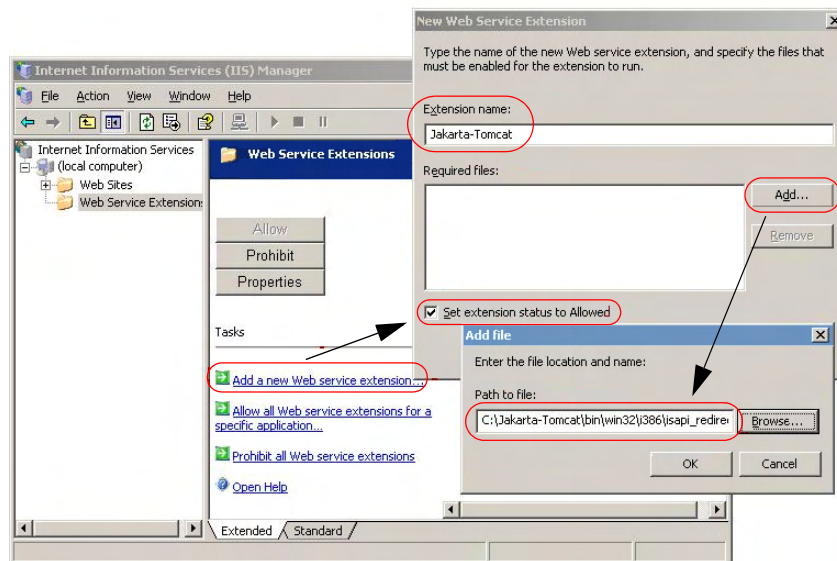
Questa operazione completa la procedura per IIS 5.0.

Per configurare il plug-in ISAPI per la connessione tra Tomcat e IIS 6.0, completare la seguente procedura:

- 1 Nella finestra Estensioni servizio Web, impostare lo stato della dll filtro ISAPI Redirector su **Allowed (Consentito)**.

Nota: Questa operazione collega in modo esplicito la dll Redirector a IIS. Le funzioni di protezione avanzate di IIS 6.0 includono **Web Service Extensions (Estensioni servizio Web)**. La dll Redirector, presente come filtro ISAPI, deve essere aggiunta a questa area di IIS e il suo stato impostato su **Allowed**.

- 2 Passare alla console di gestione.
- 3 Fare clic su **Web Service Extensions**.



- 4 Scegliere **Add a new Web service extension (Aggiungi una nuova Estensione servizio Web)**.
- 5 Immettere il nome di un'estensione, ad esempio Jakarta-Tomcat, quindi selezionare la casella **Set extension status to Allowed (Imposta stato estensione su Consentito)**.

- 6 Fare clic su **Add (Aggiungi)**.
- 7 Immettere il percorso di `isapi_redirector2.dll` e fare clic su **OK**.

Test della configurazione

Al termine della configurazione dei server applicazioni e Web, accedere alla pagina Amministrazione di Get-Services per configurare le impostazioni memorizzate nel file `local.xml`.

- 1 Per accertarsi della configurazione corretta dei server Tomcat e IIS, verificare i seguenti URL.
 - *<http://<server>:80> per il server Web IIS*
 - *<http://<server>:8080> per il server applicazioni Tomcat*

Prima di procedere, accertarsi che i servizi o applicazioni Tomcat e IIS appropriati siano avviati.

- 2 Per completare la configurazione di Get-Services, procedere come descritto nella sezione [Configurazione di Get-Services a pagina 88](#).

WebLogic 6.1 SP4 e IIS

Le seguenti procedure descrivono la configurazione di WebLogic per l'esecuzione di Get-Services in ambiente Windows.

Per configurare WebLogic 6.1 SP4 con IIS:

- Passaggio 1** Arrestare WebLogic e il server Web. Vedere [Arresto dei server a pagina 44](#).
- Passaggio 2** Modificare il file `startWebLogic.cmd` per definire la password di sistema, le impostazioni di memoria e la modalità di avvio. Vedere [Modifica del file startWebLogic.cmd a pagina 44](#).
- Passaggio 3** Modificare il file `Server.Policy` per impostare il parametro "debug" su "true". Vedere [Modifica del file Server.Policy a pagina 46](#).
- Passaggio 4** Eseguire il programma di installazione di Get-Services. Vedere [Esecuzione del programma di installazione a pagina 46](#).

- Passaggio 5** Spostare i file .jar nella cartella ext di Java Development Kit. Vedere [Spostamento di file jar nella cartella ext di Java Development Kit](#) a pagina 46.
- Passaggio 6** Configurare IIS per l'uso di `iisforward.dll` come filtro ISAPI e creare un'estensione. Vedere [Configurazione di iisforward.dll come filtro ISAPI ed estensione](#) a pagina 47.
- Passaggio 7** Configurare IIS per l'uso di `iisproxy.dll` come estensione. Vedere [Configurazione di iisproxy.dll come estensione](#) a pagina 49.
- Passaggio 8** Copiare i file installati nella propria directory di WebLogic. Vedere [Copia dei file installati nella propria directory di WebLogic](#) a pagina 50.
- Passaggio 9** Creare una directory virtuale per Get-Services sul server Web. Vedere [Creazione di una directory virtuale per Get-Services](#) a pagina 50.
- Passaggio 10** Riavviare WebLogic e il server Web. Vedere [Riavvio dei server](#) a pagina 51.
- Passaggio 11** Configurare Get-Services. Vedere [Configurazione di Get-Services](#) a pagina 51.

Arresto dei server

Prima di iniziare la configurazione di WebLogic, chiudere il server WebLogic e il server Web.

Per iniziare la configurazione di WebLogic:

- 1 Arrestare il server applicazioni WebLogic.
- 2 Arrestare il server Web.

Modifica del file `startWebLogic.cmd`

Per modificare il file `startWebLogic.cmd`:

- 1 Aprire il file `startWebLogic.cmd` con un editor di testo. Il percorso predefinito è:
`c:\bea\wlserver6.1\config\<dominio>\.`

- 2 Scorrere fino alla seguente sezione dello script.

```

echo *****
echo * To start WebLogic Server, use the password *
echo * assigned to the system user. The system *
echo * username and password must also be used to *
echo * access the WebLogic Server console from a web *
echo * browser. *
echo *****
@rem Set WLS_PW equal to your system password for no password
prompt.
set WLS_PW=password

```

- 3 Nell'ultima riga, sostituire la voce "password" con la propria password di sistema di WebLogic.
- 4 Cercare il parametro `-ms` e impostarlo su un valore di almeno 256 MB.
- 5 Cercare l'impostazione del parametro `-mx` nel file. L'impostazione consigliata è 512 MB.

Nota: Assicurarsi che l'impostazione relativa alla dimensione massima della memoria heap sia inferiore alla memoria RAM disponibile sui server applicazioni. In caso contrario, i processi JVM eseguiranno swap su disco, riducendo in tal modo le prestazioni complessive.

- 6 Impostare la variabile `STARTMODE` su `STARTMODE=fal se`.

Terminata l'installazione, WebLogic dovrà essere avviato la prima volta in modalità sviluppo per poter individuare le applicazioni Web installate.

- 7 Aggiungere la seguente stringa al parametro che precede `weblogic.Server`. Mantenere le virgolette.

```
"-Djava.security.auth.login.config==<WebLogic>\lib\server.policy"
```

dove `<WebLogic>` è il percorso di installazione di WebLogic. Il percorso predefinito è: `c:\bea\wlserver6.1`.

- 8 Salvare il file.

Modifica del file Server.Policy

Per modificare il file Server.Policy:

- 1 Aprire il file `Server.PoLicy` con un editor di testo. Il percorso predefinito è: `c:\bea\wlserver6.1\lib\`.
- 2 Aggiungere le seguenti righe alla fine del file.

```
ServerLoginModule
{
    weblogic.security.internal.ServerLoginModule required debug=true;
};
```

- 3 Salvare e chiudere il file.

Esecuzione del programma di installazione

Per installare Get-Services in un server applicazioni WebLogic 6.1, procedere come descritto nella sezione [Esecuzione del programma di installazione a pagina 85](#).

Spostamento di file jar nella cartella ext di Java Development Kit

Il programma di installazione genera dei file jar che devono essere copiati o trasferiti tramite FTP nella directory ext di Java Development Kit.

Per spostare file jar:

- 1 Verificare che la seguente directory esista. Se non esiste, crearla: `c:\bea\jdk131\jre\lib\ext`.
- 2 Passare alla directory `<dir_installazione>\Portal\image\WEB-INF\lib` dove `<dir_installazione>` è la posizione di installazione di Get-Services. Il percorso predefinito è `C:\Programmi\Peregrine\Portal\image\WEB-INF\lib`.
 - a Spostare il file `log4j-1.2.6.jar` nella directory `\bea\jdk131\jre\lib\ext`.
 - b Copiare i seguenti file nella cartella `\bea\jdk131\jre\lib\ext`.

```
jai_codec.jar
jai_core.jar
mlibwrapper_jai.jar
```

3 Passare alla directory

<dir_installazione>\Portal\SupportFiles\JavaExtensions e copiare i seguenti file nella directory \bea\jdk131\jre\lib\ext.

```
jaas.jar
jce1_2_2.jar
jcert.jar
jnet.jar
jsse.jar
ocal_policy.jar
oaasecurityproxy.jar
sunjce_provider.jar
US_export_policy.jar
xalan.jar
xercesImpl.jar
xml-apis.jar
```

4 Copiare i seguenti file dalla directory di installazione

C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
activation.jar
mail.jar
pop3.jar
```

alla directory <dir_installazione_app>\WEB-INF\lib.

Configurazione di iisforward.dll come filtro ISAPI ed estensione

Per stabilire una connessione tra WebLogic e IIS, è necessario installare il file `iisforward.dll` come filtro ISAPI.

Per installare `iisforward.dll` come filtro ISAPI ed estensione:

- 1 Aprire la console di gestione Servizi Internet.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su <nome_computer>, quindi fare clic su **Proprietà**.

Nota: Questo computer non è un sito Web, ma il nodo principale nella struttura dei siti Web.

- 3 Fare clic su **Modifica** dal riquadro Proprietà master.

4 Fare clic sulla scheda **Filtri ISAPI**.

5 Fare clic su **Aggiungi**.

6 Immettere le seguenti informazioni.

| | |
|-------------|---|
| Nome filtro | i i sforward |
| Eseguibile | i i sforward.dll |
| | Il percorso predefinito è: c:\bea\wlserver6.1\bin\i i sforward.dll |

7 Fare clic su **OK**.

8 Fare clic sulla scheda **Home directory**.

9 Fare clic su **Configurazione**.

Nella scheda Mapping applicazioni verrà visualizzata la pagina Configurazione applicazioni.

10 Accertarsi che esista una mappatura per l'estensione .wlforward. Se non esiste, fare clic su **Aggiungi** per mappare l'estensione .wlforward.

11 Immettere le seguenti informazioni.

| | |
|------------|---|
| Eseguibile | i i sforward.dll |
| | Il percorso predefinito è: c:\bea\wlserver6.1\bin\i i sforward.dll |
| Estensione | .wlforward |

12 Chiudere la console di gestione Servizi Internet.

Configurazione di iisproxy.dll come estensione

Per stabilire una connessione tra WebLogic e IIS, installare il file `iisproxy.dll` come estensione.

Per installare `iisproxy.dll` come estensione:

- 1 Aprire la console di gestione Servizi Internet.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nodo **Sito Web predefinito**, quindi scegliere **Proprietà**.
- 3 Fare clic sulla scheda **Home directory**.
 - a Selezionare la casella di controllo **Lettura** per attivarla.
 - b Dalla casella di riepilogo **Autorizzazioni di esecuzione**, selezionare **Script ed eseguibili**.
- 4 Fare clic su **Configurazione**.

Nella scheda Mapping applicazioni verrà visualizzata la pagina Configurazione applicazioni.

- 5 Accertarsi che esista una mappatura per l'estensione `.jsp` e che sia mappata a `c:\bea\wlserver6.1\bin\iisproxy.dll`.
 - a Se la mappatura per l'estensione `.jsp` non esiste, fare clic su **Aggiungi**.
 - b Immettere le seguenti informazioni:

| | |
|------------|---|
| Eseguibile | <code>iisproxy.dll</code> Il percorso predefinito è: <code>c:\bea\wlserver6.1\bin\iisproxy.dll</code> |
| Estensione | <code>.jsp</code> |

Nota: Assicurarsi che `iisproxy.dll` si trovi nella stessa directory di `iisforward.dll`.

- 6 Chiudere la console di gestione Servizi Internet.

Copia dei file installati nella propria directory di WebLogic

Il programma di installazione genera dei file che devono essere copiati o trasferiti tramite FTP nel server applicazioni WebLogic.

Per copiare i file installati:

- 1 Copiare la directory `Portal\image` (il percorso predefinito è `C:\Programmi\Peregrine\Portal\image`) nella directory `<WebLogic>\applications`.

Il percorso predefinito di WebLogic è:

`C:\bea\weblogic6.1\config\<dominio>`.

- 2 Rinominare la directory `<WebLogic>\applications\image` in `<WebLogic>\applications\oaa`.

Suggerimenti: Per copiare tramite FTP dei file da un server all'altro, si consiglia di trasferire il file `oaa.war` presente in `<Portal>\oaa.war` nel server WebLogic invece di estrarre il file `oaa.war` in una directory `<WebLogic>\applications\oaa`.

Creazione di una directory virtuale per Get-Services

Per eseguire Get-Services, creare una directory virtuale sul server Web mappata alla cartella di installazione di WebLogic.

Per configurare una directory virtuale:

- 1 Attenersi alle seguenti indicazioni per creare la directory virtuale in WebLogic e mapparla sulla directory di installazione adottando le seguenti impostazioni.

| Requisito | Impostazione |
|------------------------------|--|
| Creazione directory virtuale | <code><oaa></code> |
| Autorizzazioni di accesso | Lettura, Esecuzione script |
| Mappatura al percorso fisico | <code><WebLogic>\applications\oaa</code> |
| Autorizzazioni di esecuzione | Script ed eseguibili |

Dove <aaa> è il nome della directory virtuale da utilizzare per Get-Services. Peregrine consiglia oaa come nome della directory virtuale. Utilizzare questo nome nella configurazione del server applicazioni.

Al posto di <WebLogic>, specificare il percorso della propria installazione di WebLogic. Il percorso predefinito è:

c:\bea\weblogic6.1\config\<dominio>\applications\oaa.

- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla directory virtuale appena creata sotto Sito Web predefinito.

- a Selezionare **Proprietà**.

- b Verificare che l'autorizzazione sia impostata su **Script ed eseguibili**.

- 3 Fare clic su **Configurazione** nella scheda Home directory.

Nella scheda Mapping applicazioni verrà visualizzata la pagina Configurazione applicazioni.

- 4 Accertarsi che esista una mappatura per l'estensione .jsp e che sia mappata a c:\bea\wlserver6.1\bin\iisproxy.dll.

Riavvio dei server

Per attivare le nuove configurazioni di WebLogic, riavviare i server.

Per attivare le configurazioni di WebLogic:

- 1 Riavviare il server Web.
- 2 Riavviare il server WebLogic.
- 3 Avviare Get-Services.

Configurazione di Get-Services

Procedere come descritto nella sezione [Configurazione di Get-Services a pagina 88](#).

WebLogic 8.1

Le seguenti sezioni contengono le istruzioni per l'installazione, impostazione e configurazione di Get-Services in una piattaforma Windows o Unix con WebLogic 8.1 utilizzando il server Web interno di WebLogic.

Passaggio 1 Installare Get-Services, quindi copiare o trasferire tramite FTP la directory image. Vedere [Installazione di Get-Services a pagina 52](#).

Passaggio 2 Copiare i file jar. Vedere [Copia dei file jar a pagina 53](#).

Passaggio 3 Modificare il file `startmydomain`. Vedere [Modifica del file startmydomain a pagina 54](#).

Passaggio 4 Modificare il file `Server.Policy`. Vedere [Modifica del file Server.Policy a pagina 56](#).

Passaggio 5 Installare il componente dell'applicazione Web nel server applicazioni. Vedere [Installazione nel server applicazioni a pagina 56](#).

Passaggio 6 Modificare il file `local.xml` per configurare Get-Services. Vedere [Configurazione di Get-Services tramite il file local.xml a pagina 56](#).

Installazione di Get-Services

Per installare Get-Services su un server applicazioni WebLogic 8.1, attenersi alle seguenti istruzioni passo passo. Il programma di installazione crea una directory image che dovrà essere copiata o trasferita tramite FTP in una directory di installazione nel server WebLogic.

Per installare Get-Services:

- 1 Eseguire il programma di installazione presente sul CD di installazione. Vedere [Esecuzione del programma di installazione a pagina 85](#).
- 2 Eseguire una delle seguenti operazioni:
 - In Windows, copiare tutto il contenuto della directory image (il percorso predefinito è `C:\Programmi\Peregrine\Portal\image`) nella directory di installazione desiderata nel server WebLogic.
Esempio: `C:\Programmi\Peregrine\Portal\applications\oaa`

- In Unix, copiare tramite FTP tutto il contenuto della directory image (il percorso predefinito è C:\Programmi\Peregrine\Portal\image) nella directory di installazione desiderata sul server WebLogic.

Esempio: app\peregrine\applications\oaa.

Nota: In queste istruzioni la directory di installazione è indicata come <dir_installazione_app>.

Copia dei file jar

Il programma di installazione genera dei file jar che devono essere copiati o trasferiti tramite FTP nella directory endorsed del server applicazioni.

- In Windows copiare i seguenti file nella directory <directory_jdk>\jre\lib\endorsed del server WebLogic, dove <directory_jdk> rappresenta il percorso della directory principale di JDK.

```
xercesImpl.jar
xalan.jar
xml-apis.jar
```

Il percorso predefinito per questi file è:

```
C:\Programmi\Peregrine\Portal\JavaExtensions
```

Nella directory principale di JDK, creare se necessario la cartella endorsed.

- In Unix, trasferire tramite FTP i seguenti file nella directory <directory_jdk>\jre\lib\endorsed del server WebLogic, dove <directory_jdk> rappresenta il percorso della directory principale di JDK.

```
xercesImpl.jar
xalan.jar
xml-apis.jar
```

Il percorso predefinito per questi file è:

```
C:\Programmi\Peregrine\Portal\JavaExtensions
```

Nella directory principale di JDK, creare se necessario la cartella endorsed.

- Copiare o trasferire tramite FTP i seguenti file dalla directory di installazione C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
activation.jar
mail.jar
pop3.jar
```

alla directory <dir_installazione_app>\WEB-INF\lib.

Modifica del file startmydomain

- In Windows, tramite un editor di testo, modificare il file startmydomain.cmd o qualsiasi altro file utilizzato per l'avvio del server WebLogic.

Aggiungere la seguente stringa al comando finale di avvio, che inizia con la chiamata di java:

```
-Djava.security.auth.login.config=%WL_HOME%\server\lib\Server.Policy
```

Esempio:

```
%JAVA_HOME%\bin\java %JAVA_VM% %MEM_ARGS% %JAVA_OPTIONS%
-Dweblogic.Name=%SERVER_NAME%
-Dweblogic.ProductionModeEnabled=%PRODUCTION_MODE%
-Djava.security.policy="%WL_HOME%\server\lib\weblogic.policy"
-Djava.security.auth.login.config="%WL_HOME%\server\lib\Server.Policy
" weblogic.Server
```

- In Unix, modificare il file startmydomain.sh in base al proprio sistema operativo.

| Sistema operativo | Azione |
|-------------------|--------|
|-------------------|--------|

| | |
|---------|---|
| Solaris | <p>Aggiungere la seguente stringa al comando finale di avvio, che inizia con la chiamata di java.</p> <pre>-Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy</pre> <p>Esempio:</p> <pre>java \${JAVA_VM} \${MEM_ARGS} \${JAVA_OPTIONS} -Dweblogic.Name=\${SERVER_NAME} -Dweblogic.management.username=\${WLS_USER} -Dweblogic.management.password=\${WLS_PW} -Dweblogic.ProductionModeEnabled=\${STARTMODE} -Djava.security.policy="\${WL_HOME}/server/lib/weblogic.policy" -Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy weblogic.Server</pre> |
|---------|---|

| Sistema operativo | Azione |
|-------------------|--------|
|-------------------|--------|

| | |
|-------|---|
| AIX | <p>All'inizio del file, aggiungere una singola voce per la variabile LIBPATH e impostarla sul percorso delle librerie appropriate di ServiceCenter.</p> <p>Ad esempio, per ServiceCenter 5:</p> <pre>LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oa.ear/oa.war/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter5</pre> <p>Oppure, per ServiceCenter 6:</p> <pre>LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oa.ear/oa.war/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter6</pre> <p>Esportare la variabile completa utilizzando il seguente comando:</p> <pre>export LIBPATH</pre> <p>Aggiungere la seguente stringa al comando finale di avvio, che inizia con la chiamata di java.</p> <pre>-Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy</pre> <p>Esempio:</p> <pre>java \${JAVA_VM} \${MEM_ARGS} \${JAVA_OPTIONS} -Dweblogic.Name=\${SERVER_NAME} -Dweblogic.management.username=\${WLS_USER} -Dweblogic.management.password=\${WLS_PW} -Dweblogic.ProductionModeEnabled=\${STARTMODE} -Djava.security.policy="\${WL_HOME}/server/lib/weblogic.policy" -Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy weblogic.Server</pre> |
| Linux | <p>Aggiungere la seguente stringa al comando finale di avvio, che inizia con la chiamata di Java.</p> <pre>-Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy</pre> <p>Example:</p> <pre>java \${JAVA_VM} \${MEM_ARGS} \${JAVA_OPTIONS} -Dweblogic.Name=\${SERVER_NAME} -Dweblogic.management.username=\${WLS_USER} -Dweblogic.management.password=\${WLS_PW} -Dweblogic.ProductionModeEnabled=\${STARTMODE} -Djava.security.policy="\${WL_HOME}/server/lib/weblogic.policy" -Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy weblogic.Server</pre> |

Modifica del file Server.Policy

Modificare il file `Server.Policy` per definire il sistema back-end.

- Creare o modificare il file `Server.Policy` (nella directory `<WL_HOME>\server\lib` per Unix o `<WL_HOME>\server\lib\` per Windows) con il seguente contenuto.

```
oaa{
  com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule optional target=sc;
};
getit.admin{com.peregrine.oaa.security.GetitAdminLoginModule required;};
getit.anonymous{com.peregrine.oaa.security.GetitAnonymousLoginModule required;};
sc{com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule required target=sc;};
ServerLoginModule{weblogic.security.internal.ServerLoginModule required;};
```

Installazione nel server applicazioni

Dalla console Web di WebLogic 8.1, installare il componente dell'applicazione Web scegliendo come destinazione `<dir_installazione_app>`.

Configurazione di Get-Services tramite il file local.xml

Per configurare Get-Services, è necessario modificare manualmente il file `local.xml` presente nella directory `<dir_installazione_app>/WEB-INF/local.xml`. Se il file `local.xml` non è presente nella directory `<dir_installazione_app>/WEB-INF/`, sarà necessario crearlo procedendo come descritto nella sezione [Creazione di un file local.xml a pagina 56](#). Se il file `local.xml` è presente, andare alla sezione [Modifica del file local.xml a pagina 57](#).

Creazione di un file local.xml

- 1 Avviare il server WebLogic 8.1 con lo script `startmydomain.sh`.

Al termine dell'inizializzazione del server, aprire in un browser l'URL <http://<Server Weblogic>:7001/<directory principale di contesto>/admin.jsp>. Questo URL presuppone che la porta del server sia **7001**. Modificare nell'URL il numero della porta se nell'ambiente in uso è differente da **7001**.

- 2 Accedere con nome utente **System**, lasciando il campo della password vuoto.
 - a Dal menu Amministrazione, fare clic su **Impostazioni**.
 - b Selezionare la scheda **Comune**.
 - c Scorrendo la finestra, raggiungere il campo URL server e digitare l'URL corretto.

Esempio: `http://<ServerWebLogic>:7001/<directory principale di contesto>/login.jsp`
 - d Fare clic su **Salva** nella parte inferiore della scheda.
 - e Uscire da Peregrine Portal.
 - f Arrestare il server WebLogic.

Questa operazione crea il file `local.xml` che a questo punto dovrà essere modificato.

Modifica del file `local.xml`

Modificare il file `local.xml` presente nella directory `<dir_installazione_app>/WEB-INF/local.xml`.

Per modificare il file `local.xml`:

- 1 Utilizzando un editor di testo, aggiungere le seguenti righe alla sezione `<settings></settings>` del file `<dir_installazione_app>/WEB-INF/local.xml`.

```
<jaas_config>
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>
  <jaasConfiguration>aaa</jaasConfiguration>
</jaas_config>
```

- 2 Avviare il server WebLogic 8.1 con il comando `startmydomain.sh` o il comando `startmydomain.cmd`.

- 3 Al termine dell'inizializzazione del server, aprire in un browser l'URL *<http://<Server WebLogic>:7001/<directory principale di contesto>/admin.jsp>*.

Questo URL presuppone che la porta del server sia **7001**. Modificare nell'URL il numero della porta se nell'ambiente in uso è differente da **7001**.

- 4 Accedere con nome utente **System**, lasciando il campo della password vuoto.
- 5 Procedere come descritto nei passaggi della sezione [Configurazione di Get-Services](#) a pagina 88.

WebLogic 8.1 e IIS 5

Le seguenti istruzioni descrivono la configurazione del server applicazioni WebLogic 8.1 con il server Web Microsoft Internet Information Server (IIS).

Passaggio 1 Arrestare WebLogic e il server Web IIS. Vedere [Arresto dei server](#) a pagina 59.

Passaggio 2 Eseguire il programma di installazione di Get-Services. Vedere [Esecuzione del programma di installazione](#) a pagina 59.

Passaggio 3 Copiare i file installati nella propria directory di WebLogic. Vedere [Copia dei file installati nella propria directory di WebLogic](#) a pagina 59.

Passaggio 4 Creare la directory virtuale oaa. Vedere [Creazione di una directory virtuale per Get-Services](#) a pagina 60.

Passaggio 5 Copiare il file `iisproxy.dll`. Vedere [Copia del file iisproxy.dll](#) a pagina 61.

Passaggio 6 Configurare il plug-in per IIS. Vedere la sezione [Configurazione del plug-in per IIS](#) a pagina 61.

Passaggio 7 Riavviare i server. Vedere [Riavvio dei server](#) a pagina 65.

Passaggio 8 Testare la configurazione. Vedere [Test della configurazione](#) a pagina 65.

Arresto dei server

Prima di iniziare la configurazione di WebLogic, chiudere il server WebLogic e il server Web IIS.

Esecuzione del programma di installazione

Questa operazione deve essere effettuata su un computer Windows. Vedere [Esecuzione del programma di installazione a pagina 85](#).

Copia dei file installati nella propria directory di WebLogic

Il programma di installazione genera dei file che devono essere copiati o trasferiti tramite FTP nel server applicazioni WebLogic.

Per copiare i file installati:

- 1 Copiare la directory `Porta1\image` (il percorso predefinito è `C:\Programmi\Peregrine\Porta1\image`) nella directory `<WebLogic>\applications`.

Il percorso predefinito di WebLogic è:
`C:\bea\weblogic8.1\config\<dominio>`.

- 2 Rinominare la directory `<WebLogic>\applications\image` in `<WebLogic>\applications\oaa`.

Suggerimenti: Per copiare tramite FTP dei file da un server all'altro, si consiglia di trasferire il file `oaa.war` presente in `<Porta1>\oaa.war` nel server WebLogic invece di estrarre il file `oaa.war` in una directory `<WebLogic>\applications\oaa`.

Creazione di una directory virtuale per Get-Services

Per eseguire Get-Services da IIS, è necessario creare una directory virtuale e mapparla alla directory di installazione di WebLogic.

- 1 Creare la directory virtuale in WebLogic e mapparla sulla directory di installazione adottando le seguenti impostazioni:

| Requisito | Impostazione |
|--|--|
| Creazione directory virtuale | <oaa> |
| Mappatura al percorso fisico | <WebLogic>/applications/oaa |
| Autorizzazioni di accesso alla directory | Lettura, Esecuzione script, Esecuzione |

Dove <oaa> è il nome della directory virtuale da utilizzare per Get-Services. Peregrine consiglia oaa come nome della directory virtuale. Lo stesso nome specificato per la directory virtuale dovrà essere assegnato nella configurazione del server applicazioni.

Al posto di <WebLogic>, specificare il percorso della propria installazione di WebLogic. Il percorso predefinito è: c:/bea/weblogic81.

- 2 Copiare o trasferire tramite FTP i seguenti file nella directory <directory_jdk>\jre\lib\endorsed del server WebLogic, dove <directory_jdk> rappresenta il percorso della directory principale di JDK.

```
xercesImpl.jar
xalan.jar
xml-apis.jar
```

Il percorso predefinito per questi file è:

```
C:/Programmi/Peregrine/Porta1/JavaExtensions
```

Nella directory principale di JDK, creare se necessario la cartella endorsed.

- 3 Copiare i seguenti file dalla directory di installazione
C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

alla directory <dir_installazione_app>\WEB-INF\lib.

Copia del file iisproxy.dll

Le presenti istruzioni utilizzano la directory WL_HOME/server/bin come posizione predefinita per i file DLL.

- Copiare il file iisproxy.dll dalla directory WL_HOME/server/bin di installazione del server WebLogic a una directory accessibile per IIS.

Al posto di WL_HOME/server/bin specificare la directory principale della piattaforma e del server WebLogic contenente i file di installazione del server WebLogic.

BEA consiglia di usare la stessa directory contenente il file iisproxy.ini creato nel [passaggio 5 a pagina 64](#) della sezione [Configurazione del plug-in per IIS](#).

Configurazione del plug-in per IIS

WebLogic supporta due metodi per la configurazione del plug-in per IIS:

- supporto proxy in base al percorso
- supporto proxy in base al tipo MIME

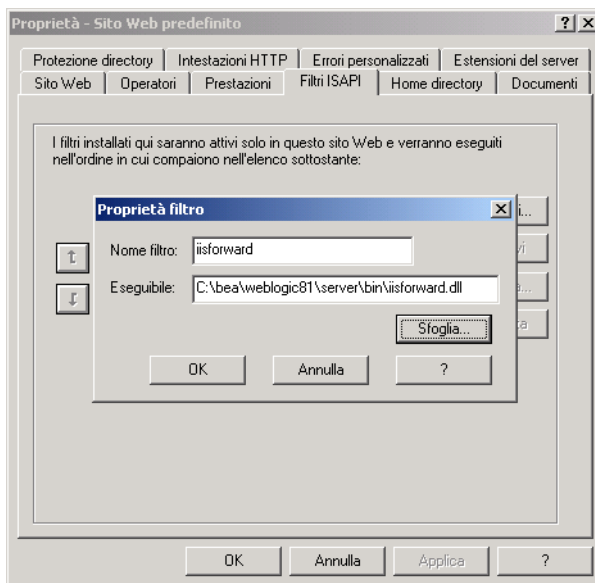
Le presenti istruzioni si riferiscono al metodo supporto proxy in base al percorso. Questo metodo ha la precedenza su quello in base al tipo MIME. Per ulteriori informazioni su questi metodi per la configurazione del plug-in per IIS, consultare la documentazione di BEA WebLogic.

- 1 Avviare Internet Information Service Manager selezionandolo dal menu Start.

- 2 Collocare il file `iisforward.dll` nella stessa directory contenente il file `iisproxy.dll` e aggiungere il file `iisforward.dll` come servizio di filtro in IIS.
 - a Aprire la finestra Proprietà del sito Web predefinito facendo clic con il pulsante destro del mouse sul sito Web selezionato nel riquadro di sinistra.

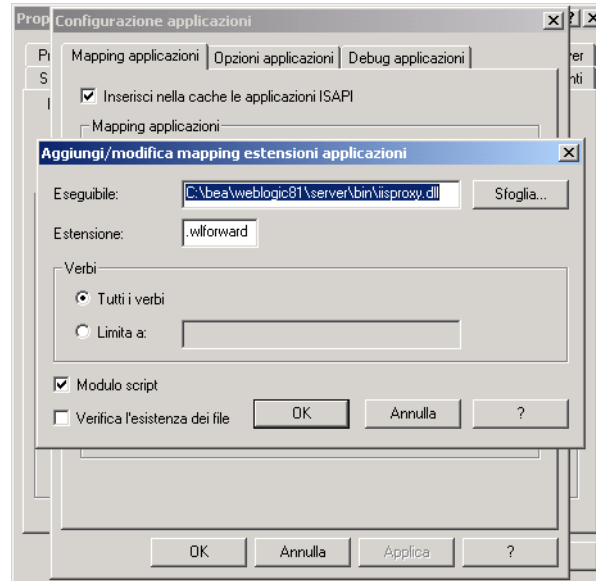
Nota: È possibile utilizzare il sito Web desiderato al posto di quello predefinito.

- b Selezionare la scheda Filtri ISAPI e fare clic su **Aggiungi**.
- c Definire il filtro ISAPI come illustrato nel seguente esempio.



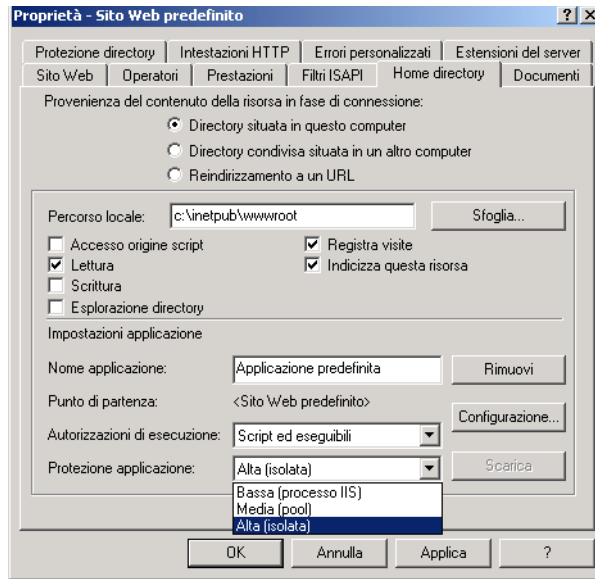
- d Al termine, fare clic su **OK** per salvare la configurazione.

- 3 Registrare `.wl forward` come tipo di file speciale abbinato a `visproxy.dll`.
 - a Nella finestra Proprietà, selezionare la scheda Home directory e fare clic su **Configurazione** nella sezione Impostazioni applicazione.
 - b Definire la mappatura dell'applicazione come illustrato nel seguente esempio.



- c Al termine, fare clic su **OK** per salvare la configurazione.
- d Nella finestra Configurazione applicazioni, selezionare l'opzione **Inserisci nella cache le applicazioni ISAPI**.
- e Fare clic su **OK** per salvare la configurazione.

- f Nella finestra Proprietà del sito Web, impostare Protezione applicazione su **Alta (isolata)**.



- 4 Creare il file `iisproxy.ini` nella stessa directory contenente il file `iisproxy.dll`.
- 5 Nel file `iisproxy.ini` definire le seguenti proprietà.

```
# This file contains the configuration parameters
# for the IIS/WebLogic plug-in.
WebLogicHost=csx602
# substitute your WebLogic hostname above
WebLogicPort=7001
# substitute your WebLogic port number above
ConnectTimeoutSecs=20
ConnectRetrySecs=2
WLIOTimeoutSecs=unlimited
WlForwardPath=/oaa/servlet/archway,/oaa/servlet/oemlicense.OE
MLicenseServlet,/oaa/answers/attachments/*,/oaa/servlet/rpcro
uter,/oaa/servlet/messengerouter,/oaa/servlet/download/*,/oaa/
attachments/*,/oaa/servlet/upload,/oaa/*.do,/oaa/*.jsp,/oaa/*
.jsv,/oaa/*.jsw,/oaa/j_security_check
```


Nota: Il parametro `WLForwardPath` è posto su un'unica riga con i valori delimitati da virgole.

Per effettuare il debug dell'applicazione, impostare il parametro `Debug=ON` nel file `iisproxy.ini`. Il sistema genera un file `c:\tmp\iisforward.log` contenente un registro dell'attività del plug-in utile per effettuare il debugging.

Per ulteriori informazioni sui parametri di configurazione disponibili per il file `iisproxy.ini`, consultare la documentazione di BEA WebLogic.

Riavvio dei server

Riavviare WebLogic e il server Web IIS per rendere effettive le nuove impostazioni. Il plug-in IIS è controllato dai servizi Amministrazione di IIS e Pubblicazione sul Web.

- 1 Avviare il server applicazioni WebLogic.
- 2 Per IIS, dal menu Start, fare clic su **Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi**, quindi selezionare i servizi Amministrazione di IIS e Pubblicazione sul Web.

Test della configurazione

Al termine della configurazione dei server applicazioni e Web, accedere alla pagina Amministrazione di Get-Services per configurare le impostazioni memorizzate nel file `local.xml`.

Prima di procedere, accertarsi che i server e i servizi siano avviati.

- 1 Per accertarsi della configurazione corretta dei server WebLogic e IIS, verificare i seguenti URL.
 - <http://<server>:7001/oa/login.jsp> per il server applicazioni WebLogic
 - <http://<server>/oa/login.jsp> per il server Web IIS
- 2 Per completare la configurazione di Get-Services, procedere come descritto nella sezione [Configurazione di Get-Services a pagina 88](#).

WebLogic 8.1 e Sun ONE

Le seguenti istruzioni descrivono la configurazione del server applicazioni WebLogic 8.1 con il server Web Sun ONE 6.1. I file di Sun ONE da modificare sono due: `obj.conf` e `magnus.conf` presenti nella directory `<directory_SunONE>/https-<dominio.server>/config`.

Importante: Prima di iniziare questa procedura, accertarsi di avere completato tutti i passaggi per la configurazione del server WebLogic 8.1 descritti nella sezione [WebLogic 8.1 a pagina 52](#).

Per configurare WebLogic 8.1 e Sun ONE:

Passaggio 1 Modificare il file `obj.conf`. Vedere [Modifica del file obj.conf](#).

Passaggio 2 Modificare il file `magnus.conf`. Vedere [Modifica del file magnus.conf a pagina 70](#).

Modifica del file `obj.conf`

Per eseguire Peregrine Portal sui server WebLogic e Sun ONE, è necessario configurare il file `obj.conf`.

Per modificare il file `obj.conf`:

Nota: In queste istruzioni la directory di installazione è indicata come `<dir_installazione_app>`.

1 Utilizzando un editor di testo, aggiornare il file obj.conf.

File obj.conf originale

```

<Object name="default">
AuthTrans fn="match-browser" browser="*MSIE*" ssl-unclean-shutdown="true"
NameTrans fn="ntrans-j2ee" name="j2ee"
NameTrans fn=pfx2dir from=/mc-icons dir="/SunOne61_WS/ns-icons"
name="es-internal"
NameTrans fn=document-root root="$docroot"
PathCheck fn=unix-uri-clean
PathCheck fn="check-acl" acl="default"
PathCheck fn=find-pathinfo
PathCheck fn=find-index index-names="index.html,home.html,index.jsp"
ObjectType fn=type-by-extension
ObjectType fn=force-type type=text/plain
Service method=(GET|HEAD) type=magnus-internal/imagemap fn=imagemap
Service method=(GET|HEAD) type=magnus-internal/directory fn=index-common
Service method=(GET|HEAD|POST) type=~magnus-internal/* fn=send-file
Service method=TRACE fn=service-trace
Error fn="error-j2ee"
AddLog fn=flex-log name="access"
</Object>

<Object name="j2ee">
ObjectType fn=force-type type=text/html
Service fn="service-j2ee" method="*"
</Object>

<Object name="cgi">
ObjectType fn=force-type type=magnus-internal/cgi
Service fn=send-cgi user="$user" group="$group" chroot="$chroot" dir="$dir"
nice="$nice"
</Object>

<Object name="es-internal">
PathCheck fn="check-acl" acl="es-internal"
</Object>

<Object name="send-compressed">
PathCheck fn="find-compressed"
</Object>

<Object name="compress-on-demand">
Output fn="insert-filter" filter="http-compression"
</Object>

```

- a Aggiungere le seguenti righe di codice al file `obj.conf` originale.

Nota: Le righe devono essere aggiunte nello stesso ordine in cui vengono visualizzate nell'esempio di file `obj.conf`.

```
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/*.jsp" name="oaaservlet"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/*.do" name="oaaservlet"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/servlet/*" name="oaaservlet"
NameTrans fn="pfx2dir" from="/oaa" dir="/<dir_installazione_app>/oaa"
<dir_installazione_app><dir_installazione_app>
PathCheck fn="find-index" index-names="index.html,home.html,index.jsp"
```

Nota: La riga `PathCheck` indica al server Sun ONE di respingere tutte le richieste con URL contenente il percorso `/WEB-INF`. Ciascuna applicazione servlet (contesto) dispone di una directory `WEB-INF` speciale. Tale directory contiene dati di configurazione confidenziali e classi Java che gli utenti non devono poter visualizzare.

- b Impostare come commento le seguenti righe di codice.

```
#NameTrans fn="ntrans-j2ee" name="j2ee"
#NameTrans fn="pfx2dir" from="/mc-icons" dir="/SunOne61_WS/ns-icons"
name="es-internal"

#Error fn="error-j2ee"
```

- c Aggiungere il seguente nuovo oggetto di configurazione.

```
<Object name="oaaservlet">
  ObjectType fn="force-type" type="text/plain"
  Service fn="21_proxy WebLogicHost=<nome_server> WebLogicPort=7001
</Object>
```

- d Accertarsi che il file `obj.conf` modificato sia identico al seguente esempio sia in termini di contenuto che in termini di ordine delle righe di codice.

Esempio di file `obj.conf` dopo l'implementazione delle modifiche richieste

```
<Object name="default">
AuthTrans fn="match-browser" browser="*MSIE*" ssl-unclean-shutdown="true"
#NameTrans fn="ntrans-j2ee" name="j2ee"
#NameTrans fn="pfx2dir" from="/mc-icons" dir="/SunOne61_WS/ns-icons"
name="es-internal"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/*.jsp" name="oaaservlet"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/*.do" name="oaaservlet"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/servlet/*" name="oaaservlet"
NameTrans fn="pfx2dir" from="/oaa" dir="/<dir_installazione_app>/oaa"
<dir_installazione_app><dir_installazione_app>NameTrans fn="document-root"
root="$docroot"
PathCheck fn="unix-uri-clean"
PathCheck fn="check-acl" acl="default"
PathCheck fn="deny-existence" path="*/WEB-INF/*"
PathCheck fn="find-pathinfo"
PathCheck fn="find-index" index-names="index.html,home.html,index.jsp"
ObjectType fn="type-by-extension"
ObjectType fn="force-type" type="text/plain"
Service method="(GET|HEAD)" type="magnus-internal/imagemap" fn="imagemap"
Service method="(GET|HEAD)" type="magnus-internal/directory" fn="index-common"
Service method="(GET|HEAD|POST)" type="*~magnus-internal/*" fn="send-file"
Service method="TRACE" fn="service-trace"
#Error fn="error-j2ee"
AddLog fn="flex-log" name="access"
</Object>

<Object name="j2ee">
ObjectType fn="force-type" type="text/html"
Service fn="service-j2ee" method="*"
</Object>

<Object name="cgi">
ObjectType fn="force-type" type="magnus-internal/cgi"
Service fn="send-cgi" user="$user" group="$group" chroot="$chroot" dir="$dir"
nice="$nice"
</Object>

<Object name="es-internal">
PathCheck fn="check-acl" acl="es-internal"
</Object>

<Object name="send-compressed">
PathCheck fn="find-compressed"
</Object>

<Object name="compress-on-demand">
Output fn="insert-filter" filter="http-compression"
</Object>

<Object name="oaaservlet">
ObjectType fn="force-type" type="text/plain"
Service fn=w1_proxy WebLogicHost=mustang WebLogicPort=7001
</Object>
```

- 2 Salvare e chiudere il file.

Modifica del file magnus.conf

Per eseguire Peregrine Portal sui server WebLogic e Sun ONE, è necessario configurare il file `magnus.conf`.

Nota: In queste istruzioni la directory di installazione è indicata come `<dir_installazione_app>`.

Per modificare il file `magnus.conf`:

- 1 Utilizzando un editor di testo, sostituire la seguente riga di codice nel file `magnus.conf`:

```
Init fn=flex-init access="$accesslog" format.access="%Ses->client.ip% -
%Req->vars.auth-user% [%SYSDATE%] \"%Req->reqpb.clf-request%\"
%Req->srvhdrs.clf-status% %Req->srvhdrs.content-length%
```

con queste due righe:

```
Init fn="load-modules" funcs="wl_proxy,wl_init"
shlib="<AppServerPath>/server/lib/solaris/libproxy.so"

Init fn="wl_init"
```

- 2 Verificare le modifiche.

Sezione originale del file `magnus.conf` da modificare.

```
Init fn=flex-init access="$accesslog" format.access="%Ses->client.ip% -
%Req->vars.auth-user% [%SYSDATE%] \"%Req->reqpb.clf-request%\"
%Req->srvhdrs.clf-status% %Req->srvhdrs.content-length%"

Init fn="load-modules" shlib="/appSunOne61_WS/bin/https/lib/libj2eeplugin.so"
shlib_flags="(global|now)"
```

Sezione aggiornata del file `magnus.conf` da modificare.

```
Init fn="load-modules" funcs="wl_proxy,wl_init"
shlib="<PercorsoServerApp>/server/lib/solaris/libproxy.so"

Init fn="wl_init"

Init fn="load-modules" shlib="/appSunOne61_WS/bin/https/lib/libj2eeplugin.so"
shlib_flags="(global|now)"
```

3 Salvare e chiudere il file.

Al termine della modifica dei file `obj.conf` e `magnus.conf`, è necessario aggiornare la configurazione di Sun ONE sul server.

Per aggiornare la configurazione di Sun ONE:

1 Per aggiornare la configurazione di Sun ONE, servirsi di Administration Server del server Web Sun One.

2 Riavviare il server Web Sun One.

3 Riavviare il server applicazioni WebLogic.

4 Accertarsi che il server sia in esecuzione.

http://<nome_server>/oaa/admin.jsp

5 Accedere con nome utente **System**, lasciando il campo della password vuoto.

6 Se necessario, procedere come descritto nella sezione [Configurazione di Get-Services](#) a pagina 88.

WebSphere 5.0.2

È necessario configurare i server applicazioni e Web *prima* di eseguire il programma di installazione di Get-Services.

Requisiti

Prima di iniziare l'installazione, assicurarsi di disporre delle seguenti applicazioni software.

- WebSphere 5.0.2 abbinato a Java versione 1.3.1 o superiore
 - Java[™] 2 Runtime Environment, Standard Edition (build 1.3.1)
 - Classic VM (build 1.3.1, J2RE 1.4.1 IBM Windows 32 build cn1411-20031011 (JIT abilitato: jitc))
- IBM HTTP Server 1.3.26 o superiore

Configurazione di WebSphere 5.0.2

Per configurare WebSphere 5.0.2 per l'esecuzione di Get-Services, attenersi alla seguente procedura.

Passaggio 1 Eseguire il programma di installazione. Vedere [Esecuzione del programma di installazione](#).

Passaggio 2 Installare il file `oaa.war`. Vedere [Installazione del file oaa.war](#).

Passaggio 3 Copiare i file `jar`. Vedere [Copia dei file jar a pagina 74](#).

Passaggio 4 Modificare le impostazioni dell'applicazione utilizzando WebSphere Administrative Console. Vedere [Modifica delle impostazioni dell'applicazione a pagina 75](#).

Passaggio 5 Modificare il file `httpd.conf` per aggiungere i componenti plug-in. Vedere [Modifica del file httpd.conf a pagina 76](#).

Passaggio 6 Per AIX, se si utilizza ServiceCenter come back-end, aggiornare il percorso alle librerie di ServiceCenter nel file `startServer`. Vedere [Modifica del file startServer per AIX a pagina 77](#).

Passaggio 7 Avviare il server WebSphere Administration. Vedere [Avvio del server WebSphere Administration a pagina 77](#).

Passaggio 8 Completare la configurazione. Vedere [Configurazione di Get-Services a pagina 77](#).

Esecuzione del programma di installazione

Questa operazione deve essere effettuata su un computer Windows. Vedere [Esecuzione del programma di installazione a pagina 85](#).

Installazione del file oaa.war

Il file oaa.war crea la struttura di directory necessaria all'installazione di Get-Services nel server applicazioni.

Per installare il file oaa.war utilizzando WebSphere Administrative Console:

- 1 Avviare il server WebSphere Administration.
- 2 Accedere a WebSphere Administrative Console.
- 3 Nel menu di Administrative Console, fare clic su **Applications**.
- 4 Fare clic su **Install New Application**.
- 5 Nel campo Local path, individuare il file oaa.war creato durante l'installazione.
- 6 Specificare la directory principale di contesto, ad esempio **oaa**, nome della directory virtuale.
- 7 Fare clic su **Next**.

Questa fase può richiedere alcuni minuti.

- 8 Accettare le impostazioni predefinite e fare clic su **Next**.
- 9 Fare clic su **Use Binary Configuration**.
- 10 Nel campo Application Name, digitare un nome, ad esempio **oaa**.
- 11 Mantenere i valori predefiniti di tutte le altre impostazioni e fare clic su **Next**.
- 12 Mantenere le impostazioni predefinite e fare clic su **Next**.
- 13 Mantenere le impostazioni predefinite e fare clic su **Next**.
- 14 Fare clic su **Finish**.

- 15 Fare clic su **Save to Master Configuration** per salvare la configurazione del server.
- 16 Fare clic su **Save**.
- 17 Uscire da Administrative Console.
- 18 Arrestare il server WebSphere Administration.

Copia dei file jar

Il programma di installazione genera dei file jar che devono essere copiati nella directory endorsed del server applicazioni.

- 1 Accertarsi che i seguenti file si trovino nella directory `<dir_installazione_app>/WEB-INF/lib`, dove `<dir_installazione_app>` è il percorso di installazione di Get-Services.

```
js.jar  
jai_core.jar  
jai_codec.jar  
mlibwrapper_jai.jar
```

- 2 Copiare o trasferire tramite FTP i seguenti file dalla directory di installazione `C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions`

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

alla directory `<dir_installazione_app>\WEB-INF\lib`.

- 3 Copiare o trasferire tramite FTP i seguenti file dalla directory di installazione C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
jaas.jar  
xalan.jar  
xercesImpl.jar  
xml-apis.jar  
oaasecurityproxy.jar  
jsse.jar
```

dove C:\Programmi\Peregrine\Portal specifica la posizione di installazione dell'applicazione,

alla directory \$JAVA_HOME/jre/lib/ext.

- a Se necessario, sostituire le eventuali versioni precedenti di questi file.
- b Se il file xmlParserAPIs.jar esiste nella directory ext, eliminarlo.

Modifica delle impostazioni dell'applicazione

Modificare le impostazioni dell'applicazione utilizzando WebSphere Administrative Console.

Per modificare le impostazioni dell'applicazione:

- 1 Avviare il server WebSphere Administration.
- 2 Accedere a WebSphere Administrative Console.
- 3 Fare clic sul collegamento Enterprise Application.
- 4 Fare clic sul collegamento Get-Services presente nell'elenco per l'applicazione appena installata.
- 5 Fare clic su **Web Modules** in Related Items.
- 6 Fare clic sul collegamento **oaa.war**.
- 7 Modificare la **modalità classloader** in **PARENT_LAST**.

- 8 Fare clic su **OK**, poi su **Save**, poi di nuovo su **Save** in **Save to Master Configuration**.
- 9 Per rigenerare il plug-in, fare clic su **Environment > Update Web Server Plugin**.
 - Fare clic su **OK** per aggiornare il plug-in del server Web.
 - Attendere la conferma dell'aggiornamento del plug-in.
- 10 Uscire da Administrative Console.
- 11 Arrestare il server WebSphere Administration.

Modifica del file httpd.conf

Modificare il file httpd.conf per aggiungere i componenti plug-in e un alias per la directory virtuale.

- 1 Nel file di configurazione /conf/httpd.conf di IBM HTTP Server, aggiungere i componenti plug-in.

In ambiente Windows:

```
LoadModule ibm_app_server_http_module
<PercorsoServerApp>\bin\mod_ibm_app_server_http.dll
WebSpherePluginConfig <PercorsoServerApp>\config\cells\plugin-cfg.xml
```

In ambiente UNIX:

```
LoadModule ibm_app_server_http_module
<PercorsoServerApp>/bin/mod_ibm_app_server_http.so
WebSpherePluginConfig <PercorsoServerApp>/config/cells/plugin-cfg.xml
```

- 2 Creare un alias in httpd.conf per la directory virtuale.

```
Alias /oaa <PercorsoServerApp>/AppServer/installedApps/<nomehost>
/oaa_war.ear/oaa.war
```

Nota: L'alias /oaa deve corrispondere alla directory principale di contesto specificata nel [passaggio 6 a pagina 73](#) della sezione [Installazione del file oaa.war](#).

3 Salvare e chiudere il file.

Riavviare IBM HTTP Server.

Modifica del file startServer per AIX

In ambiente AIX, se si utilizza ServiceCenter come back-end, aggiungere il percorso alle librerie di ServiceCenter nel file startServer.sh.

- 1** Aprire il file startServer.sh con un editor di testo.
- 2** All'inizio del file, aggiungere una singola voce per la variabile LIBPATH e impostarla sul percorso delle librerie appropriate di ServiceCenter.

Ad esempio, per ServiceCenter 5:

```
LIBPATH=<APP_DEPLOYMENT_DIR>WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter5
```

Oppure, per ServiceCenter 6:

```
LIBPATH=<APP_DEPLOYMENT_DIR>WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter6
```

Esportare la variabile completa utilizzando il seguente comando:
export LIBPATH

3 Salvare e chiudere il file.

Avvio del server WebSphere Administration

Avviare il server WebSphere Administration per rendere effettive le nuove impostazioni.

Configurazione di Get-Services

Per completare la configurazione, procedere come descritto nella sezione [Configurazione di Get-Services a pagina 88](#).

IBM WebSphere 5.1 e IBM HTTP Server

È necessario configurare i server applicazioni e *Web prima* di eseguire il programma di installazione di Get-Services.

Requisiti

Prima di iniziare l'installazione, assicurarsi di disporre delle seguenti applicazioni software.

- WebSphere 5.1 abbinato a Java versione 1.4.1 o superiore
 - Java™ 2 Runtime Environment, Standard Edition (build 1.4.1)
 - Classic VM (build 1.4.1, J2RE 1.4.1 IBM Windows 32 build cn1411-20031011 (JIT abilitato: jitc))
- IBM HTTP Server 1.3.26 o superiore

Configurazione di WebSphere 5.1

Per configurare WebSphere 5.1 per l'esecuzione di Get-Services, attenersi alla seguente procedura.

Passaggio 1 Eseguire il programma di installazione. Vedere [Esecuzione del programma di installazione a pagina 79](#).

Passaggio 2 Installare il file `oaa.war`. Vedere [Installazione del file oaa.war a pagina 79](#).

Passaggio 3 Copiare i file `jar`. Vedere [Copia dei file jar a pagina 80](#).

Passaggio 4 Modificare le impostazioni dell'applicazione utilizzando WebSphere Administrative Console. Vedere [Modifica delle impostazioni dell'applicazione a pagina 81](#).

Passaggio 5 Modificare il file `httpd.conf` per aggiungere i componenti plug-in. Vedere [Modifica del file httpd.conf a pagina 82](#).

Passaggio 6 Per AIX, se si utilizza ServiceCenter come back-end, aggiornare il percorso alle librerie di ServiceCenter nel file `startServer`. Vedere [Modifica del file startServer per AIX a pagina 83](#).

Passaggio 7 Avviare il server WebSphere Administration. Vedere [Avvio del server WebSphere Administration](#) a pagina 83.

Passaggio 8 Completare la configurazione. Vedere [Configurazione di Get-Services](#) a pagina 83.

Esecuzione del programma di installazione

Questa operazione deve essere effettuata su un computer Windows. Vedere [Esecuzione del programma di installazione](#) a pagina 85.

Installazione del file oaa.war

Il file oaa.war crea la struttura di directory necessaria all'installazione di Get-Services nel server applicazioni.

Per installare il file oaa.war utilizzando WebSphere Administrative Console:

- 1 Avviare il server WebSphere Administration.
- 2 Accedere a WebSphere Administrative Console.
- 3 Nel menu di Administrative Console, fare clic su **Applications**.
- 4 Fare clic su **Install New Application**.
- 5 Nel campo Local path, individuare il file oaa.war creato durante l'installazione.
- 6 Specificare la directory principale di contesto, ad esempio **oaa**, nome della directory virtuale.
- 7 Fare clic su **Next**.

Questa fase può richiedere alcuni minuti.

- 8 Accettare le impostazioni predefinite e fare clic su **Next**.
- 9 Fare clic su **Continue**.
- 10 Fare clic su **Use Binary Configuration**.

- 11 Nel campo Application Name, digitare un nome, ad esempio **oaa**.
- 12 Mantenere i valori predefiniti di tutte le altre impostazioni e fare clic su **Next**.
- 13 Mantenere le impostazioni predefinite e fare clic su **Next**.
- 14 Mantenere le impostazioni predefinite e fare clic su **Next**.
- 15 Fare clic su **Finish**.
- 16 Fare clic su **Save to Master Configuration** per salvare la configurazione del server.
- 17 Fare clic su **Save**.
- 18 Uscire da Administrative Console.
- 19 Arrestare il server WebSphere Administration.

Copia dei file jar

Il programma di installazione genera dei file jar che devono essere copiati nella directory endorsed del server applicazioni.

- 1 Accertarsi che i seguenti file si trovino nella directory `<dir_installazione_app>/WEB-INF/lib`, dove `<dir_installazione_app>` è il percorso di installazione di Get-Services.

```
js.jar  
jai_core.jar  
jai_codec.jar  
mlibwrapper_jai.jar
```

- 2 Copiare o trasferire tramite FTP i seguenti file dalla directory di installazione `C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions`

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

alla directory `<dir_installazione_app>\WEB-INF\lib`.

- 3 Copiare o trasferire tramite FTP i seguenti file dalla directory di installazione C:\Programmi\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
xalan.jar  
xercesImpl.jar  
xml-apis.jar
```

dove C:\Programmi\Peregrine\Portal specifica la posizione di installazione dell'applicazione,

alla directory \$JAVA_HOME/jre/lib/endorsed.

- a Se necessario, sostituire le eventuali versioni precedenti di questi file.
- b Se il file xmlParserAPIs.jar esiste nella directory endorsed, eliminarlo.
- c Creare se necessario la directory endorsed.

Modifica delle impostazioni dell'applicazione

Modificare le impostazioni dell'applicazione utilizzando WebSphere Administrative Console.

Per modificare le impostazioni dell'applicazione:

- 1 Avviare il server WebSphere Administration.
- 2 Accedere a WebSphere Administrative Console.
- 3 Fare clic sul collegamento Enterprise Application.
- 4 Fare clic sul collegamento Get-Services presente nell'elenco per l'applicazione appena installata.
- 5 Fare clic su **Web Modules** in Related Items.
- 6 Fare clic sul collegamento **oaa.war**.
- 7 Modificare la **modalità classloader** in **PARENT_LAST**.
- 8 Fare clic su **OK**, poi su **Save**, poi di nuovo su **Save** in **Save to Master Configuration**.

- 9 Per rigenerare il plug-in, fare clic su **Environment > Update Web Server Plugin**.
 - Fare clic su **OK** per aggiornare il plug-in del server Web.
 - Attendere la conferma dell'aggiornamento del plug-in.
- 10 Uscire da Administrative Console.
- 11 Arrestare il server WebSphere Administration.

Modifica del file httpd.conf

Modificare il file httpd.conf per aggiungere i componenti plug-in e un alias per la directory virtuale.

- 1 Nel file di configurazione /conf/httpd.conf di IBM HTTP Server, aggiungere i componenti plug-in.

In ambiente Windows:

```
LoadModule ibm_app_server_http_module
<PercorsoServerApp>\bin\mod_ibm_app_server_http.dll
WebSpherePluginConfig <PercorsoServerApp>\config\cells\plugin-cfg.xml
```

In ambiente UNIX:

```
LoadModule ibm_app_server_http_module
<PercorsoServerApp>/bin/mod_ibm_app_server_http.so
WebSpherePluginConfig <PercorsoServerApp>/config/cells/plugin-cfg.xml
```

- 2 Creare un alias in httpd.conf per la directory virtuale.

```
Alias /oaa <PercorsoServerApp>/AppServer/installedApps/<nomehost>
/oaa_war.ear/oaa.war
```

Nota: L'alias /oaa deve corrispondere alla directory principale di contesto specificata nel [passaggio 6 a pagina 79](#) della sezione [Installazione del file oaa.war](#).

- 3 Salvare e chiudere il file.
- 4 Riavviare IBM HTTP Server.

Modifica del file startServer per AIX

In ambiente AIX, se si utilizza ServiceCenter come back-end, aggiungere il percorso alle librerie di ServiceCenter nel file startServer . sh.

- 1 Aprire il file startServer . sh con un editor di testo.
- 2 All'inizio del file, aggiungere una singola voce per la variabile LIBPATH e impostarla sul percorso delle librerie appropriate di ServiceCenter.

Ad esempio, per ServiceCenter 5:

```
LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oaas.ear/oaas.war/  
WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter5
```

Oppure, per ServiceCenter 6:

```
LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oaas.ear/oaas.war/  
WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter6
```

Esportare la variabile completa utilizzando il seguente comando:
export LIBPATH

- 3 Salvare e chiudere il file.

Avvio del server WebSphere Administration

Avviare il server WebSphere Administration per rendere effettive le nuove impostazioni.

Configurazione di Get-Services

Per completare la configurazione, procedere come descritto nella sezione [Configurazione di Get-Services a pagina 88](#).

Definizione di un percorso per il file local.xml

Il percorso predefinito della directory principale del file `local.xml` è `<dir_installazione_app>\WEB-INF\`. Per specificare una directory alternativa, aggiungere una proprietà per il run-time di JVM all'applicazione Get-Services tramite l'interfaccia amministrativa del server applicazioni. Per l'aggiunta di una proprietà per il run-time di JVM al server applicazioni, consultare la documentazione del server applicazioni. Il nome della proprietà è `com.peregrine.sharedSettingsDir`.

Ad esempio, se il percorso della directory è `c:\share\oaa\` (o `/usr/share/oaa/`), fornire un URI come `file:/c:/share/oaa/` (o `file:/usr/share/oaa/`) o un percorso di file system come `c:/share/oaa/` (o `/usr/share/oaa/`).

Se non è disponibile alcuna interfaccia amministrativa per effettuare la modifica per l'esecuzione di JVM di Java, utilizzare il parametro della riga di comando della proprietà per il run-time di JVM digitando quanto segue:

```
-Dcom.peregrine.sharedSettingsDir=file:/c:/share/oaa/
```

or

```
-Dcom.peregrine.sharedSettingsDir=c:/share/oaa/
```

In alternativa, è possibile impostare il percorso al servlet Archway come parametro di inizializzazione. Questa operazione può essere svolta tramite l'interfaccia amministrativa del server applicazioni. Per l'aggiunta di un parametro di inizializzazione del servlet, consultare la documentazione del server applicazioni. Il nome e il valore del parametro da utilizzare sono quelli precedentemente indicati.

Se non è disponibile alcuna interfaccia amministrativa per aggiungere il parametro di inizializzazione, modificare manualmente il file `web.xml` della directory `<dir_installazione_app>/WEB-INF/` in modo da includere un parametro di inizializzazione per il servlet Archway nel modo seguente:

```
<servlet>
  <servlet-name>Archway</servlet-name>
  <display-name>Archway</display-name>
  <description></description>
  <servlet-class>com.peregrine.oaa.archway.ArchwayServlet</servlet-class>
  <load-on-startup>1</load-on-startup>
  <init-param>
    <param-name>com.peregrine.sharedSettingsDir</param-name>
    <param-value>file:/c:/share/oa/</param-value>
  </init-param>
</servlet>
```

Al termine di queste modifiche, riavviare il server applicazioni per Get-Services.

Esecuzione del programma di installazione

Prima di installare Get-Services, è necessario installare e configurare i server applicazioni e Web in base al proprio ambiente.

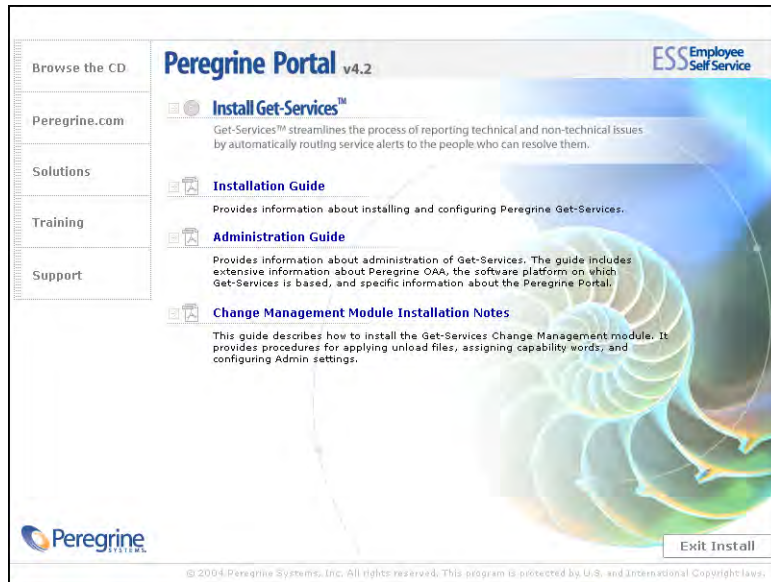
Per installare Get-Services:

- 1 Inserire il CD-ROM di installazione di Get-Services nell'apposita unità.

Il browser del CD viene automaticamente avviato se la funzione autorun è abilitata. Se la funzione autorun è disabilitata, è possibile avviare manualmente il programma di installazione dal CD.

- Utilizzare Esplora risorse di Windows per individuare la directory del CD-ROM. Fare doppio clic su **Autorun.exe**.

- Avviare l'installazione di Get-Services dal prompt dei comandi di Windows. Digitare `D:\>autorun`, dove D identifica l'unità CD-ROM. Sostituire "D" con la lettera dell'unità CD-ROM del sistema in uso.



- 2 Fare clic su **Install Get-Services** per avviare la procedura di installazione guidata.
- 3 Nella schermata di apertura, fare clic su **Next**.
- 4 Accettare il contratto di licenza e fare clic su **Next**.
- 5 Scegliere la directory di destinazione e fare clic su **Next**.
- 6 Confermare l'impostazione dell'installazione di Java e fare clic su **Next**.
- 7 Fare clic su **Install** per installare Peregrine Portal 4.2.

La finestra del prompt dei comandi visualizzerà i componenti installati e aggiunti. Questa fase può richiedere alcuni minuti.

- 8 Al termine dell'installazione, fare clic su **Finish**.
- 9 Fare clic su **Exit Install**.

Il programma di installazione crea i file `oaa.war` e `oaadeploy.properties` nella directory `Portal`. Il percorso predefinito è: `C:\Programmi\Peregrine\Portal`.

| File | Funzione |
|-----------------------------------|---|
| <code>oaa.war</code> | Questo file è richiesto dalla maggior parte delle configurazioni di server applicazioni per l'installazione dell'applicazione. |
| <code>oaadeploy.properties</code> | Questo file è utile per l'esecuzione di <code>oaadeploy</code> per ricreare la directory <code>image</code> o per installare una patch. |

Installazione di più applicazioni di Peregrine Portal

Tutte le applicazioni di Peregrine Portal e di Get-Services installate in uno stesso ambiente devono utilizzare la stessa versione di OAA. L'utilizzo di più applicazioni di Peregrine Portal in combinazione con diverse versioni di OAA non è supportato.

Il file `oaa.war` contiene i file richiesti per ciascuna applicazione. Quando vengono installate applicazioni aggiuntive, il programma di installazione aggiunge i file dell'applicazione richiesti al file `oaa.war`.

Importante: Utilizzare la stessa directory di installazione per ciascuna applicazione Peregrine Portal.

Per installare più applicazioni di Peregrine Portal:

- 1 Effettuare il backup del file `local.xml`.
- 2 Utilizzare il server applicazioni per arrestare e disinstallare le applicazioni di Peregrine Portal.

Per Tomcat, arrestare Tomcat, quindi eliminare la directory di installazione di OAA e il file `oaa.war` dalla struttura di directory di Tomcat.

Ad esempio, se Tomcat 4.1 è il server applicazioni, il percorso predefinito è: `C:/Programmi/Apache Group/Tomcat 4.1/webapps/oaa`.

- 3 Eseguire il programma di installazione (vedere [pagina 85](#)) dell'applicazione.

- 4 Utilizzare il meccanismo di installazione del server applicazioni per installare il file WAR contenente tutte le applicazioni.

Per Tomcat, collocare semplicemente il file WAR nella directory webapps.

- 5 Copiare il file `local.xml` nella directory WEB-INF della directory di installazione.

- 6 Utilizzare il server applicazioni per avviare Peregrine Portal.

Per Tomcat, avviare Tomcat.

Configurazione di Get-Services

Questa sezione contiene informazioni sull'utilizzo della funzione Amministrazione per la configurazione delle connessioni all'adattatore. Le impostazioni sono memorizzate nel file `local.xml`.

Per configurare Get-Services:

- 1 Accedere alla pagina Amministrazione di Peregrine Portal (`admin.jsp`).
- 2 Dal menu Amministrazione, fare clic su **Impostazioni**.
- 3 Fare clic sulla scheda **GICommonDB**.
 - a Specificare la configurazione di destinazione **Alias per**. Per ulteriori informazioni, vedere il capitolo Configurazione di Get-Services in questa guida.
 - b Configurare gli adattatori per PortalDB e per l'applicazione Web.
- 4 Fare clic su **Salva**.
- 5 Dal menu Amministrazione, fare clic su **Pannello di controllo**.
- 6 Fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.

Disinstallazione di Get-Services da Windows

Per rimuovere Get-Services utilizzare l'opzione **Installazione applicazioni** di Windows accessibile dal Pannello di controllo.

Per disinstallare Get-Services:

- 1 Dal Pannello di controllo di Windows, selezionare **Installazione applicazioni**.
- 2 Scorrere fino a **Peregrine Portal 4.2** e fare clic su **Rimuovi**.
- 3 Per confermare la rimozione di Peregrine Portal 4.2 dal computer fare clic su **Sì**.
- 4 Da Esplora risorse, passare alla directory di installazione.
Il percorso predefinito è: C:/Programmi/Peregrine/Portal.
- 5 Eliminare la directory Portal incluso tutto il contenuto.
- 6 Nel server applicazioni, rimuovere la directory di installazione incluso tutto il contenuto.



3 | Aggiornamento di Get-Services nei server applicazioni

CAPITOLO

Il programma di installazione non installa più i file direttamente nella struttura di directory del server applicazioni. I file vengono invece installati in un'*area temporanea* del file system. Questa area temporanea funge da spazio comune in cui vengono installate una o più applicazioni Peregrine Portal. A partire da questi file installati, il programma di installazione genera un file WAR ed esce.

Importante: Al termine dell'installazione, è necessario svolgere ulteriori passaggi per completare il processo di aggiornamento.

Le operazioni devono includere il backup delle personalizzazioni delle versioni precedenti e di alcuni file di configurazione, nonché la disinstallazione dell'applicazione Peregrine Portal esistente tramite la funzione di disinstallazione del server applicazioni.

Sarà quindi necessario unire le personalizzazioni e i file di configurazione salvati ai file dell'applicazione presenti nell'area temporanea e ricreare il file WAR. Questo stesso file WAR dovrà essere usato con il processo di installazione del server applicazioni per installare l'applicazione Peregrine Portal aggiornata. Questa procedura di modifica dei file nell'area temporanea e di generazione del file WAR è il metodo ideale per le personalizzazioni e i futuri aggiornamenti.

L'installazione di questo file WAR è conforme al processo di installazione dell'applicazione J2EE e garantisce l'installazione corretta di un unico file WAR (contenente le applicazioni Peregrine Portal) in ambienti di test e di produzione distinti.

Al termine dell'installazione sul server, l'amministratore deve accedere alla pagina di amministrazione di Get-Services per completare il processo.

Aggiornamento di Get-Services in Tomcat 4.1.x e 5.0.x

Per aggiornare Get-Services 4.1.x a Get-Services 4.2, completare la seguente procedura.

- Passaggio 1** Effettuare un backup del file `loca1.xml` e di tutte le personalizzazioni dell'installazione corrente di Get-Services. Vedere [pagina 93](#).
- Passaggio 2** Disinstallare Get-Services da Tomcat. Vedere [pagina 93](#).
- Passaggio 3** Eseguire il programma di installazione di Get-Services. Vedere [pagina 93](#).
- Passaggio 4** Riprendere il file `loca1.xml` e le personalizzazioni salvati e applicarli all'area temporanea creata dal programma di installazione. Vedere [pagina 94](#).
- Passaggio 5** Generare il file WAR a partire dai file presenti nell'area temporanea. Vedere [pagina 94](#).
- Passaggio 6** Copiare o trasferire tramite FTP il file WAR al computer server Tomcat, nella directory `webapps` di Tomcat. Vedere [pagina 95](#).
- Passaggio 7** Accertarsi che la versione dei file del parser XML sia la stessa di quelli del programma di installazione. Vedere [pagina 95](#).
- Passaggio 8** Avviare Tomcat e completare l'aggiornamento di Get-Services. Vedere [pagina 95](#).

Backup del file local.xml e delle personalizzazioni

Prima di modificare qualsiasi file, crearne una copia.

- 1 Effettuare il backup del file `local.xml`. Il percorso predefinito è:

```
<directory_tomcat>webapps\oaa\WEB-INF\local.xml
```

dove `<directory_tomcat>` è la directory principale dell'installazione di Tomcat.

- 2 Effettuare il backup di tutte le estensioni di schema e delle personalizzazioni di temi create per la versione esistente. Leggere prima la sezione [Completamento dell'aggiornamento di Get-Services a pagina 104](#) per informazioni sulle operazioni successive relative alle personalizzazioni.

Disinstallazione di Get-Services da Tomcat

Prima di disinstallare Get-Services, annotare il nome della directory dell'applicazione OAA.

- 1 Annotare il nome della directory dell'applicazione OAA installata in `<directory_tomcat>\webapps`. La posizione predefinita è `oaa`, ad esempio `<directory_tomcat>\webapps\oaa`. Questo stesso nome dovrà essere assegnato al file WAR che dovrà in seguito essere generato.
- 2 Arrestare Tomcat.
- 3 Eliminare la directory dell'applicazione citata sopra.
- 4 Eliminare tutti i file OAA WAR presenti in `<directory_tomcat>\webapps`, come `oaa.war`.

Esecuzione del programma di installazione di Get-Services

Procedere come descritto nella sezione [Esecuzione del programma di installazione a pagina 85](#).

Applicazione dei file salvati all'area temporanea

Il programma di installazione colloca dei file nell'area temporanea in cui una o più applicazioni Peregrine Portal sono installate. I seguenti file dovranno essere copiati nell'area temporanea.

- 1 Copiare il file `local.xml` salvato nella directory `<dir_installazione>\image\WEB-INF` dove `<dir_installazione>` è la directory in cui i file sono stati collocati dal programma di installazione. Il percorso predefinito è `C:\Programmi\Peregrine\Portal`.
- 2 Applicare le personalizzazioni salvate ai file della directory `<dir_installazione>\image`.

Generazione del file WAR

Per generare un file WAR, procedere come di seguito descritto.

- 1 Dal prompt dei comandi, passare alla directory `c:\Programmi\Peregrine\Portal\image`.
- 2 Nella riga di comando, digitare:

```
"<percorso-Java>\bin\jar.exe cvf
<directory-dove-verrà-collocato-il-file-war>\oaa.war ."
```

dove `<percorso-Java>` è il percorso della propria installazione di Java.

Importante: Il comando deve includere il punto successivo a `oaa.war`.

- 3 Premere Invio.

Importante: Assegnare al file WAR lo stesso nome annotato al [passaggio 1 a pagina 93](#) della sezione [Disinstallazione di Get-Services da Tomcat](#). Ad esempio, se il nome della directory era **mioOaa**, assegnare al file WAR il nome **mioOaa.war**.

Copia del file WAR nel computer server Tomcat

Copiare o trasferire tramite FTP il nuovo file WAR generato nella directory `<directory_tomcat>\webapps` di Tomcat.

Verifica dei file del parser XML

Accertarsi di disporre della versione corretta dei file JAR.

- 1 Se Tomcat è abbinato alla versione 1.3.X di Java JDK, procedere come descritto nella sezione [Copia dei file jar a pagina 27](#) per copiare la versione più recente dei file del parser XML. Tuttavia, invece della directory di destinazione `<directory_tomcat>\common\endorsed`, utilizzare `<directory_java>\jre\lib\ext`

dove `<directory_java>` è la directory principale dell'istanza di Java JDK utilizzata da Tomcat.

- 2 Se Tomcat è abbinato alla versione 1.4.X di Java JDK, procedere come descritto nella sezione [Copia dei file jar a pagina 27](#) per copiare la versione più recente dei file del parser XML.

Avvio di Tomcat e aggiornamento di Get-Services

Per installare il file WAR, è necessario avviare il server applicazioni.

- 1 Avviare Tomcat per installare automaticamente il file WAR aggiornato.
- 2 Procedere come descritto nella sezione [Completamento dell'aggiornamento di Get-Services a pagina 104](#).

Aggiornamento di Get-Services in WebLogic 6.1 e 8.1

Per aggiornare Get-Services 4.1.x a Get-Services 4.2, completare la seguente procedura.

- Passaggio 1** Effettuare un backup del file local.xml e di tutte le personalizzazioni dell'installazione corrente di Get-Services. Vedere [pagina 97](#).
- Passaggio 2** Disinstallare Get-Services da WebLogic 8.1. Vedere [pagina 97](#).
- Passaggio 3** Eseguire il programma di installazione di Get-Services. Vedere [pagina 97](#).
- Passaggio 4** Riprendere il file local.xml e le personalizzazioni salvati e applicarli all'area temporanea creata dal programma di installazione. Vedere [pagina 98](#).
- Passaggio 5** Generare il file WAR a partire dai file presenti nell'area temporanea. Vedere [pagina 98](#).
- Passaggio 6** Copiare o trasferire tramite FTP il file WAR al computer server WebLogic, nella directory webapps di WebLogic. Vedere [pagina 98](#).
- Passaggio 7** Accertarsi che WebLogic disponga dei file più recenti del parser XML. Vedere [pagina 99](#).
- Passaggio 8** Installare il file WAR nel server WebLogic. Vedere [pagina 99](#).
- Passaggio 9** Completare l'aggiornamento di Get-Services. Vedere [pagina 99](#).

Backup del file local.xml e delle personalizzazioni

Prima di modificare qualsiasi file, crearne una copia.

- 1 Effettuare il backup dei file di configurazione local.xml e web.xml. Il percorso predefinito del file local.xml è

```
<dir_installazione_app>/WEB-INF/local.xml
```

dove <dir_installazione_app> è la directory di installazione di Peregrine Portal nel server WebLogic. Ad esempio:
app\peregrine\applications\oaa.

- 2 Effettuare il backup di tutte le estensioni di schema e delle personalizzazioni di temi create per la versione esistente. Leggere prima la sezione [Completamento dell'aggiornamento di Get-Services a pagina 104](#) per informazioni sulle operazioni successive relative alle personalizzazioni.

Disinstallazione di Get-Services da WebLogic

Prima di disinstallare Get-Services, annotare il nome del componente Web.

- 1 Arrestare WebLogic.
- 2 Annotare il nome del componente Web installato. In seguito, Get-Services dovrà essere reinstallato tramite lo stesso componente Web.
- 3 Eliminare il componente dell'applicazione Web tramite l'interfaccia utente di WebLogic.
- 4 Eliminare i file OAA dal file system.

Esecuzione del programma di installazione di Get-Services

Procedere come descritto nella sezione [Esecuzione del programma di installazione a pagina 85](#).

Applicazione dei file salvati all'area temporanea

Il programma di installazione colloca dei file nell'area temporanea in cui una o più applicazioni Peregrine Portal sono installate. I seguenti file dovranno essere copiati nell'area temporanea.

- 1 Copiare il file `local.xml` salvato nella directory `<dir_installazione>\image\WEB-INF` dove `<dir_installazione>` è la directory in cui i file sono stati collocati dal programma di installazione. Il percorso predefinito è `C:\Programmi\Peregrine\Portal`.
- 2 Applicare le personalizzazioni salvate ai file della directory `<dir_installazione>\image`. Seguire la procedura descritta nella sezione Rigenerazione delle personalizzazioni in Get-Services in questo stesso capitolo.

Generazione del file WAR

Per generare un file WAR, procedere come di seguito descritto.

- 1 Dal prompt dei comandi, passare alla directory `c:\Programmi\Peregrine\Portal\image`.
- 2 Nella riga di comando, digitare:

```
"<percorso-Java>\bin\jar.exe cvf
<directory-dove-verrà-collocato-il-file-war>\oaa.war ."
```

dove `<percorso-Java>` è il percorso della propria installazione di Java.

Importante: Il comando deve includere il punto successivo a `oaa.war`.

- 3 Premere Invio.

Copia del file WAR nel computer server WebLogic

Copiare o trasferire tramite FTP il file WAR appena creato al computer server WebLogic, nella directory `<WebLogic>\applications`. Per ulteriori dettagli, vedere [Copia dei file installati nella propria directory di WebLogic a pagina 50](#).

Presenza dei file più recenti del parser XML in WebLogic

Accertarsi di disporre della versione corretta dei file JAR.

- Se si utilizza WebLogic 6.1, procedere come descritto nella sezione [Spostamento di file jar nella cartella ext di Java Development Kit](#) a pagina 46.
- Se si utilizza WebLogic 8.1, procedere come descritto nella sezione [Copia dei file jar](#) a pagina 53.

Installazione del file WAR nel server WebLogic

L'installazione deve essere svolta tramite l'interfaccia utente di WebLogic adottando lo stesso nome del componente Web annotato al [passaggio 2](#) a pagina 97 della sezione [Disinstallazione di Get-Services da WebLogic](#).

Completamento dell'aggiornamento di Get-Services

Per completare l'aggiornamento, procedere come descritto nella sezione [Completamento dell'aggiornamento di Get-Services](#) a pagina 104.

Aggiornamento di Get-Services in WebSphere 5.0.2 e 5.1

Se si prevede di aggiornare Get-Services 4.1.x a Get-Services 4.2, completare i seguenti passaggi prima di procedere all'aggiornamento.

Per preparare l'aggiornamento di WebSphere:

- 1 Rimuovere le seguenti righe dal file `local.xml` corrente.

```
<SSLProvider>com.ibm.jsse.JSSEProvider</SSLProvider>
<HTTPHandlerPkg>com.ibm.net.ssl.internal.www.protocol</HTTPHandlerPkg>
<CryptoProvider>com.ibm.crypto.provider.IBMJCE</CryptoProvider>
```

- 2 Solo per WebSphere 5.0.2, rimuovere i seguenti file dalla cartella \$JAVA_HOME/jre/lib/ext.

```
oaasecurityproxy.jar
pop3.jar
js.jar
jai_core.jar
jai_codec.jar
mllibwrapper_jai.jar
xalan.jar
xercesImpl.jar
xml-apis.jar
```

- 3 Accertarsi che non vi siano parametri aggiunti per le seguenti voci:
- In Windows, rimuovere tutti i riferimenti ai percorsi delle librerie di ServiceCenter nella variabile di ambiente \$PATH.
 - In Solaris o Linux, accertarsi che lo script startServer.sh non presenti voci aggiunte per la variabile LD_LIBRARY_PATH.
 - In AIX, rimuovere tutti i percorsi aggiunti nello script startServer.sh per la variabile LIBPATH, eccetto il percorso alle librerie di ServiceCenter.

Ad esempio, per ServiceCenter 5, conservare la seguente voce:

```
LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oaasvc5/oaasvc5.war/
WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter5
```

Oppure, per ServiceCenter 6, conservare la seguente voce:

```
LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oaasvc6/oaasvc6.war/
WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter6
```

Per completare le fasi che precedono l'aggiornamento per WebSphere, proseguire con i passaggi di seguito indicati.

Passaggio 1 Effettuare un backup del file local.xml e di tutte le personalizzazioni dell'installazione corrente di Get-Services. Vedere [pagina 101](#).

Passaggio 2 Disinstallare Get-Services da WebSphere. Vedere [pagina 101](#).

Passaggio 3 Eseguire il programma di installazione di Get-Services. Vedere [pagina 102](#).

Passaggio 4 Riprendere il file `local.xml` e le personalizzazioni salvati e applicarli all'area temporanea creata dal programma di installazione. Vedere [pagina 102](#).

Passaggio 5 Generare il file WAR a partire dai file presenti nell'area temporanea. Vedere [pagina 102](#).

Passaggio 6 Copiare o trasferire tramite FTP il file WAR nel computer server WebSphere. Vedere [pagina 102](#).

Passaggio 7 Copiare le librerie di run-time richieste. Vedere [pagina 103](#).

Passaggio 8 Installare il file WAR utilizzando WebSphere. Vedere [pagina 103](#).

Backup del file `local.xml` e delle personalizzazioni

Prima di modificare qualsiasi file, crearne una copia.

1 Effettuare il backup del file `local.xml`. Il percorso predefinito è:

```
<directory_websphere>\AppServer\installedApps\<nome_server>\oaa.ear\oaa.war\WEB-INF\local.xml
```

dove `<directory_websphere>` è la directory principale dell'installazione di WebSphere e `<nome_server>` è il nome del server.

2 Effettuare il backup di tutte le estensioni di schema e delle personalizzazioni di temi create per la versione esistente. Leggere prima la sezione [Completamento dell'aggiornamento di Get-Services a pagina 104](#) per informazioni sulle operazioni successive relative alle personalizzazioni.

Disinstallazione di Get-Services da WebSphere

Prima di disinstallare Get-Services, annotare il nome della directory principale di contesto e quello dell'applicazione.

1 Accedere a WebSphere Administrative Console.

2 Annotare il nome della directory principale di contesto dell'istanza di Get-Services installata in WebSphere. L'impostazione predefinita è `oaa`. Annotare anche il nome dell'applicazione. Questi nomi dovranno essere utilizzati durante l'installazione del file WAR aggiornato.

3 Disinstallare Get-Services utilizzando WebSphere Administrative Console.

Esecuzione del programma di installazione di Get-Services

Procedere come descritto nella sezione [Esecuzione del programma di installazione](#) a pagina 85.

Applicazione dei file salvati all'area temporanea

Il programma di installazione colloca dei file nell'area temporanea in cui una o più applicazioni Peregrine Portal sono installate. I seguenti file dovranno essere copiati nell'area temporanea.

- 1 Copiare il file `local.xml` salvato nella directory `<dir_installazione>\image\WEB-INF` dove `<dir_installazione>` è la directory in cui i file sono stati collocati dal programma di installazione. Il percorso predefinito è `C:\Programmi\Peregrine\Portal`.
- 2 Applicare le personalizzazioni salvate ai file della directory `<dir_installazione>\image`.

Generazione del file WAR

Per generare un file WAR, procedere come di seguito descritto.

- 1 Dal prompt dei comandi, passare alla directory `c:\Programmi\Peregrine\Portal\image`.
- 2 Nella riga di comando, digitare:

```
"<percorso-Java>\bin\jar.exe cvf
<directory-dove-verrà-collocato-il-file-war>\oaa.war ."
```

dove `<percorso-Java>` è il percorso della propria installazione di Java.

Importante: Il comando deve includere il punto successivo a `oaa.war`.

- 3 Premere Invio.

Copia del file WAR nel computer server WebSphere

Copiare o trasferire tramite FTP il file WAR appena creato al computer server WebSphere o accertarsi che tale file sia accessibile dal computer server WebSphere.

Copia delle librerie JVM richieste

Il programma di installazione genera dei file jar che devono essere copiati nel server applicazioni.

- 1 Se la versione di WebSphere è la 5.0.2, procedere come descritto nella sezione [Copia dei file jar a pagina 74](#) per copiare le librerie di run-time richieste.
- 2 Se la versione di WebSphere è la 5.1, procedere come descritto nella sezione [Copia dei file jar a pagina 80](#) per copiare le librerie di run-time richieste.

Installazione del file WAR utilizzando WebSphere

Il file `oaa.war` crea la struttura di directory necessaria all'installazione di Get-Services nel server applicazioni.

- 1 Per installare il file WAR aggiornato, procedere come descritto nella sezione [Installazione del file oaa.war a pagina 73](#) (per WebSphere 5.0.2) o nella [Installazione del file oaa.war a pagina 79](#) (per WebSphere 5.1).

Importante: Impostare il nome della directory di contesto e quello dell'applicazione in base ai valori annotati al [passaggio 2 a pagina 101](#) della sezione [Disinstallazione di Get-Services da WebSphere](#).

- 2 Per impostare il caricamento delle classi su `PARENT_LAST` e rigenerare il plug-in di WebSphere, procedere come descritto nella sezione [Modifica delle impostazioni dell'applicazione a pagina 75](#) (per WebSphere 5.0.2) o nella sezione [Modifica delle impostazioni dell'applicazione a pagina 81](#) (per WebSphere 5.1).
- 3 Arrestare e avviare la console di amministrazione.
- 4 Per completare l'aggiornamento, procedere come descritto nella sezione [Completamento dell'aggiornamento di Get-Services a pagina 104](#).

Completamento dell'aggiornamento di Get-Services

Per completare l'aggiornamento, procedere come descritto in questa sezione.

Rigenerazione delle personalizzazioni in Get-Services 4.2

Non è possibile eseguire direttamente la migrazione a Get-Services 4.2 di personalizzazioni implementate in versioni precedenti la 4.0.1, ma è necessario ricreare tali modifiche utilizzando le nuove funzioni e procedure disponibili in Get-Services 4.2.

Le seguenti sezioni descrivono la procedura per ricreare le personalizzazioni da versioni precedenti.

Nessuna personalizzazione

Se non è stata eseguita alcuna personalizzazione di Get-Services, è sufficiente installare Get-Services 4.2 su un nuovo sistema ed eseguire la migrazione dei dati dal database back-end esistente.

Nota: Per Get-Services 4.1, è necessario ServiceCenter 5.1.x o superiore.

File JSP personalizzati

Nelle versioni precedenti, l'aggiunta o la rimozione di determinate funzionalità prevedeva la modifica diretta dei file JSP. La seguente tabella descrive la procedura per ricreare alcune delle modifiche più comuni ai file JSP.

| Modifica ai file JSP | Nuovo metodo da utilizzare |
|---|--|
| Rimozione dell'opzione di registrazione automatica utente dalla pagina di accesso | Abilitare o disabilitare l'opzione di registrazione utente dalla pagina Impostazioni di Amministrazione. |
| Rimozione dell'opzione di modifica password dalla pagina di accesso | Abilitare o disabilitare l'opzione di modifica password dalla pagina Impostazioni di Amministrazione. |

Pagine personalizzate

Get-Services 4.2 dispone di un numero superiore di pagine personalizzabili dall'utente direttamente dall'interfaccia Web. Se sono state personalizzate pagine in una versione precedente, è necessario ricreare le pagine personalizzate in Get-Services 4.2 utilizzando DocExplorer. Per informazioni sulla personalizzazione, consultare la [Guida per l'amministratore di Get-Services](#).

È possibile eseguire la personalizzazione per:

- Aggiungere o rimuovere campi da una pagina.
- Salvare risultati di ricerca o dettagli personalizzati sulla pagina del portale.

Skin, fogli di stile e temi personalizzati

Get-Services 4.2 ha riunito in temi tutte le immagini dell'interfaccia e i fogli di stile. Non è più possibile per l'utente selezionare skin e fogli di stile distinti. I nuovi temi consistono in skin (composti a loro volta da file di immagini, definizioni di frame e file di layer), definizioni di fogli di stile CSS e modelli XSL.

Sebbene sia possibile sovrascrivere temi personalizzati precedenti in Get-Services 4.2, potrebbero verificarsi errori di rendering dovuti alle nuove immagini, definizioni CSS o definizioni di frame e layer. Si consiglia di ricreare tutti i temi personalizzati utilizzando come modello la versione Get-Services 4.2 del tema "classic". Per informazioni sulla personalizzazione, consultare la [Guida per l'amministratore di Get-Services](#).

Pagine di accesso e metodi di autenticazione alternativi

Se in una versione precedente si utilizzava una pagina di accesso personalizzata o un metodo di autenticazione alternativo, è possibile riutilizzare o ricreare queste personalizzazioni utilizzando le istruzioni aggiornate. Per informazioni sui metodi di protezione alternativi, consultare la [Guida per l'amministratore di Get-Services](#).

Personalizzazioni eseguite con un kit di personalizzazione precedente

Molte delle personalizzazioni che richiedevano un kit di personalizzazione in versioni precedenti possono essere eseguite ora direttamente dall'interfaccia Web di Get-Services. La seguente tabella descrive la procedura per ricreare alcune delle modifiche più comuni eseguite con il kit di personalizzazione.

| Modifica kit di personalizzazione | Nuovo metodo da utilizzare |
|--|--|
| Aggiunta o rimozione di campi da un modulo | Aggiungere o rimuovere i campi da Personalizzazione. |
| Aggiunta di una nuova lingua o impostazione internazionale all'interfaccia di Get-Services | Creare e modificare direttamente i file delle stringhe della lingua. È possibile inoltre acquistare language pack supportati ufficialmente da Peregrine Systems. |
| Modifiche ai package common, portal o Peregrine Studio | Questi package non sono più personalizzabili; tuttavia, le impostazioni di interfaccia più comuni possono ora essere personalizzate dalla pagina Impostazioni di Amministrazione. |
| Modifiche agli schemi o agli script ECMA del server | Esaminare le nuove funzionalità e determinare se sono ancora necessari gli script e gli schemi personalizzati. In caso positivo, sarà necessario ricrearli nella versione corrente del kit di personalizzazione di Get-Services. |

Configurazione di un database back-end esistente per Get-Services 4.2

La seguente tabella riporta le opzioni disponibili per la migrazione dei dati.

Da Get-Services 2.3 a Get-Services 4.2

| Versione back-end | Migrazione richiesta |
|---------------------|---|
| ServiceCenter 5.1.x | Applicare i file di scaricamento di Get-Services 4.2 al back-end ServiceCenter 5.1.x esistente. |
| ServiceCenter 6.0 | Applicare i file di scaricamento di Get-Services 4.2 al back-end ServiceCenter 6.0 esistente. |

Conservazione delle impostazioni personalizzate del file web.xml

Per conservare le personalizzazioni già effettuate, è possibile aprire il file `web.xml.xxx.bak` e copiare le impostazioni di configurazione personalizzate nel nuovo file `web.xml`, quindi salvare il nuovo file.

Nota: Si tenga presente che il file `<srvapp>\WEB-INF\web.xml` è stato rinominato in `<srvapp>\WEB-INF\web.xml.xxx.bak`, dove `<srvapp>` è il percorso del server applicazioni e `xxx` rappresenta una sequenza univoca di caratteri. In tal modo sarà possibile conservare tutte le eventuali personalizzazioni.

Al termine dell'aggiornamento di Get-Services alla versione 4.2, verrà creato un nuovo file denominato `web.xml.xxx.bak` nella directory `<srvapp>/WEB-INF`. Il contenuto di questo file deve essere armonizzato con quello del nuovo file `web.xml`. È necessario aggiungere al file `web.xml` tutte le parti del file `web.xml.xxx.bak` che non esistono nel nuovo file `web.xml`.



4 | Bilanciamento del carico di lavoro dei server

CAPITOLO

Questo capitolo tratta i seguenti argomenti:

- Bilanciamento del carico di lavoro dei server applicazioni
- Bilanciamento del carico di lavoro con Apache e Tomcat a pagina 112
- Bilanciamento del carico di lavoro con IIS e Tomcat a pagina 115
- Creazione di più istanze di Tomcat a pagina 116

Bilanciamento del carico di lavoro dei server applicazioni

Un server su cui viene eseguita un'applicazione Web di Peregrine come Get-Services, Get-Answers o Get-Resources utilizza circa 256 MB di memoria per ogni istanza del server applicazioni. Si consiglia di non impostare la dimensione heap massima della JVM oltre il valore della RAM disponibile sui server applicazioni. In caso contrario, i processi JVM eseguiranno swap su disco, riducendo in tal modo le prestazioni complessive.

A differenza di altri adattatori, ciascuno degli adattatori di AssetCenter e di ServiceCenter crea una singola connessione al back-end. Pertanto, la memoria utilizzata sul server di database di AssetCenter equivale a quella utilizzata da una singola connessione client. La memoria utilizzata sul server di ServiceCenter è anch'essa equivalente a quella di un singolo processo client di ServiceCenter.

L'utilizzo della memoria non aumenta in modo significativo ad ogni sessione, in quanto l'architettura del sistema è basata sulla condivisione di un set di risorse e di connessioni al database tra tutte le risorse gestite dalla stessa istanza del server applicazioni. La quantità limitata di memoria utilizzata per informazioni specifiche della sessione viene rilasciata al momento della disconnessione degli utenti o alla scadenza delle sessioni utente. Le sessioni server scadono solo quando il browser viene chiuso o l'utente passa a un dominio diverso.

Grazie alla gestione di una singola connessione al back-end da parte degli adattatori di ServiceCenter e di AssetCenter, l'aggiunta di ulteriori istanze del server applicazioni comporta come vantaggio aggiuntivo la possibilità di accesso simultaneo all'archivio dati del back-end.

La necessità di istanze aggiuntive del server applicazioni e quindi di JVM è legata direttamente a tre variabili:

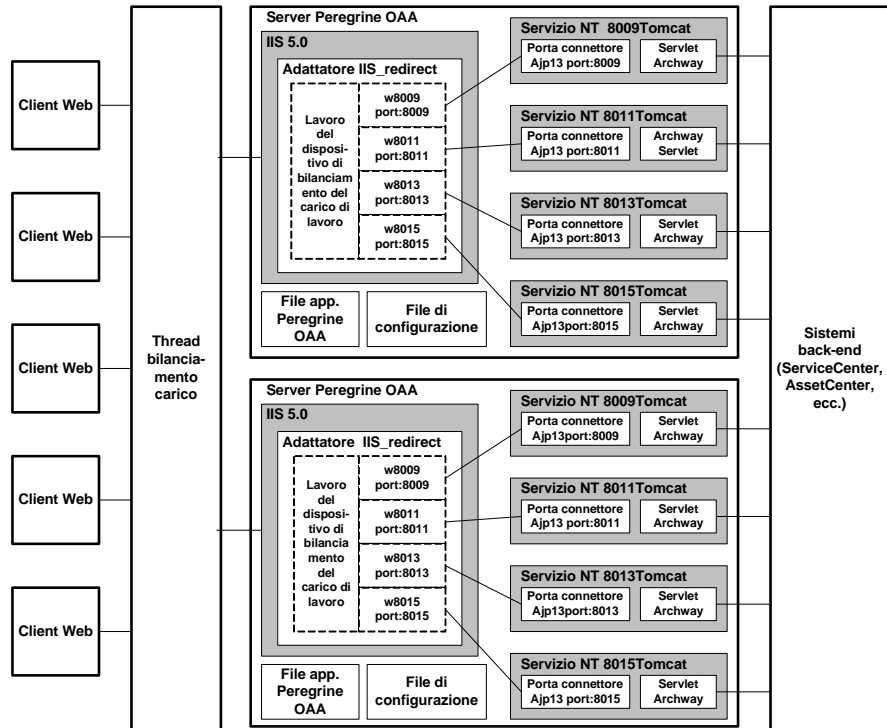
- Numero di utenti connessi simultaneamente.
- Potenza di elaborazione del computer sui cui risiede il server Web di Get-Services.
- Numero di processori presenti sul computer.

Ciascuna implementazione può avere requisiti software e hardware diversi; in ogni caso, il throughput ottimale del back-end per ServiceCenter e AssetCenter viene ottenuto al raggiungimento del numero massimo di istanze del server applicazioni che il server è in grado di gestire senza peggioramento delle prestazioni dovuto a sovraccarico della CPU, swapping del file system e passaggi di contesto.

La sincronizzazione della cache con server Symmetric MultiProcessing (SMP) può, nella maggior parte dei casi, essere ignorata e considerata un fattore di regolazione delle prestazioni, tranne nel caso di sistemi su scala estremamente larga.

Come riferimento indicativo, un processore di fascia bassa come il Pentium 450, dovrebbe essere in grado di gestire in modo accettabile il carico relativo a circa 100 sessioni simultanee su un singolo processo del server applicazioni. Un doppio Pentium 1000 con 2 gigabyte di RAM (configurazione tipica di un data center) dovrebbe essere in grado di gestire oltre 400 sessioni simultanee utilizzando più istanze del server applicazioni. Utilizzando adattatori in grado di eseguire il pooling di risorse, come ad esempio BizDocAdapter, è possibile ottenere buone prestazioni oltre la soglia di 400 utenti simultanei.

Il seguente diagramma illustra l'architettura di più JVM.



Nota: Sul sito Web dell'Assistenza Clienti, all'indirizzo <http://support.peregrine.com>, è disponibile un documento sull'architettura e l'ottimizzazione di Peregrine OAA. Nel campo Search Knowledge Base, digitare optimize e fare clic su Go. Nell'elenco dei risultati della ricerca, fare clic su [Get-It: Guide for planning and implementing OAA-based applications](#) e scaricare il documento.

Bilanciamento del carico di lavoro con Apache e Tomcat

Nota: Le seguenti procedure presuppongono che Get-Services sia già stato installato e configurato con Tomcat e Apache. Per ulteriori informazioni sull'installazione di Get-Services, consultare il capitolo pertinente.

Passaggio 1 Creare più istanze di Tomcat. Vedere [Creazione di più istanze di Tomcat](#) a pagina 116.

Passaggio 2 Modificare il file `mod_jk2.conf` di Apache per stabilire una connessione tra Tomcat e Apache. Vedere [Modifica del file mod_jk2.conf](#) a pagina 112.

Passaggio 3 Modificare il file `httpd.conf` per definire i thread di lavoro Tomcat disponibili per Apache. Vedere [Modifica del file httpd.conf](#) a pagina 113.

Passaggio 4 Testare la configurazione. Vedere [Test del bilanciamento del carico di lavoro su Apache](#) a pagina 113.

Creazione di più istanze di Tomcat

Vedere [Creazione di più istanze di Tomcat](#) a pagina 116.

Modifica del file `mod_jk2.conf`

Il file `mod_jk2.conf` definisce la posizione in cui sono disponibili i file dei thread di lavoro (worker) in Apache. Modificare il file `mod_jk2.conf` solo dopo aver installato i file necessari di Get-Services; altrimenti, i punti di attivazione, le posizioni dei file e le directory di Get-Services non verranno inclusi nel file `mod_jk2.conf` e sarà necessario aggiungerli manualmente.

Per modificare il file `mod_jk2.conf`:

- 1 Eseguire una copia del file `mod_jk2.conf` e rinominare la copia in `mod_jk2.conf.backup`.

Il file `mod_jk2.conf` è situato nella directory `Apache/conf`.

- 2 Aprire il file `mod_jk2.conf` con un editor di testo.

- 3 Accertarsi che nella directory Apache/conf JkSet punti al file `workers2.properties`. Ad esempio:

```
JkSet config.file "C:\Programmi\Apache Group\Apache2\conf\workers2.properties"
```

- 4 Salvare il file.

Modifica del file `httpd.conf`

Il file `httpd.conf` deve includere `mod_jk2.conf`.

Per modificare il file `httpd.conf`:

- 1 Aprire il file `httpd.conf` con un editor di testo.

Il percorso predefinito è: `C:\Programmi\Apache Group\Apache2\conf`.

- 2 Aggiornare la seguente riga in modo che punti al file `mod_jk2.conf` di Apache:

```
include "<Apache>/conf/mod_jk2.conf"
```

Al posto di `<Apache>`, specificare il percorso della propria installazione di Apache. Il percorso predefinito è: `C:\Programmi\Apache Group\Apache2\Tomcat4.1`.

- 3 Salvare il file.

Test del bilanciamento del carico di lavoro su Apache

Al termine della creazione di istanze aggiuntive di Tomcat, è possibile effettuare il test del bilanciamento del carico.

Per testare il bilanciamento del carico di lavoro:

- 1 Avviare tutte le istanze di Tomcat.

Se ci si trova in ambiente Windows e si è installato Tomcat come servizio, aprire il Pannello di controllo di Windows e avviare ciascuna istanza dalla finestra di dialogo Servizi.

- 2 Avviare il server Web Apache.
- 3 Aprire il browser e accedere a Get-Services.
- 4 Eseguire un'operazione in Get-Services, ad esempio una ricerca.
- 5 Lasciare il browser aperto.
- 6 Ripetere i passaggi da 3 a 5 per ciascuna istanza di Tomcat creata.

Il meccanismo di bilanciamento del carico di lavoro utilizza un algoritmo a rotazione. Se il bilanciamento del carico funziona correttamente, ogni tentativo di accesso dovrà utilizzare un'istanza di Tomcat diversa.

- 7 A partire da un'istanza di Tomcat, aprire il file `archway.log` con un editor di testo. Per impostazione predefinita, deve essere presente un file `archway.log` in ciascuna directory di lavoro di un'istanza di Tomcat.
- 8 Accertarsi che ciascun file `archway.log` contenga messaggi di registro che fanno riferimento al numero di porta di ascolto dell'istanza di Tomcat.

Ad esempio, se nella pagina Amministrazione il livello registro è stato impostato su DEBUG, saranno presenti dei messaggi di registro come, "Beginning a new session:<numero sessione>.<nome host>.<porta>" dove <porta> indica il numero di porta di ascolto dell'istanza di Tomcat.

Se l'istanza di Tomcat non dispone di un proprio file `archway.log` contenente un riferimento alla porta richiesta, significa che il sistema non è bilanciato e presenta un problema da risolvere.

Bilanciamento del carico di lavoro con IIS e Tomcat

Per bilanciare il carico di richieste a Get-Services, è possibile creare più istanze di Tomcat. Sebbene ciò non sia obbligatorio, questa scelta migliora le prestazioni, facilita la gestione delle istanze e offre un maggior numero di funzionalità. Ad esempio, è possibile riavviare il servizio in caso di errore o di riavvio del computer su cui sono installate le istanze.

Nota: Le seguenti procedure presuppongono che Get-Services sia già stato installato e configurato con Tomcat e IIS. Per ulteriori informazioni sull'installazione di Get-Services, consultare il capitolo pertinente.

Passaggio 1 Completare la procedura come descritto nei passaggi della sezione [Creazione di più istanze di Tomcat a pagina 116](#).

Passaggio 2 Testare la configurazione. Vedere [Test del bilanciamento del carico di lavoro su IIS a pagina 115](#).

Creazione di più istanze di Tomcat

Vedere [Creazione di più istanze di Tomcat a pagina 116](#).

Test del bilanciamento del carico di lavoro su IIS

Al termine della creazione di istanze aggiuntive di Tomcat, effettuare il test del bilanciamento del carico.

Per testare il bilanciamento del carico di lavoro:

1 Avviare tutte le istanze di Tomcat.

Se ci si trova in ambiente Windows e si è installato Tomcat come servizio, aprire il Pannello di controllo di Windows e avviare ciascuna istanza dalla finestra di dialogo Servizi.

2 Avviare il server Web IIS.

3 Aprire il browser e accedere a Get-Services.

4 Eseguire un'operazione in Get-Services, ad esempio una ricerca.

- 5 Lasciare il browser aperto.
- 6 Ripetere i passaggi da 3 a 5 per ciascuna istanza di Tomcat creata.

Il meccanismo di bilanciamento del carico di lavoro utilizza un algoritmo a rotazione. Se il bilanciamento del carico funziona correttamente, ogni tentativo di accesso dovrà utilizzare un'istanza di Tomcat diversa.

- 7 A partire da un'istanza di Tomcat, aprire il file `archway.1og` con un editor di testo. Per impostazione predefinita, deve essere presente un file `archway.1og` in ciascuna directory di lavoro di un'istanza di Tomcat.
- 8 Accertarsi che ciascun file `archway.1og` contenga messaggi di registro che fanno riferimento al numero di porta di ascolto dell'istanza di Tomcat.

Ad esempio, se nella pagina Amministrazione il livello registro è stato impostato su DEBUG, saranno presenti dei messaggi di registro come, "Beginning a new session:<numero sessione>.<nome host>.<porta>" dove <porta> indica il numero di porta di ascolto dell'istanza di Tomcat.

Se l'istanza di Tomcat non dispone di un proprio file `archway.1og` contenente un riferimento alla porta richiesta, significa che il sistema non è bilanciato e presenta un problema da risolvere.

Creazione di più istanze di Tomcat

Per bilanciare il carico di richieste a Get-Services, è possibile creare più istanze di Tomcat. Sebbene ciò non sia obbligatorio, questa scelta migliora le prestazioni, facilita la gestione delle istanze e offre un maggior numero di funzionalità. Ad esempio, è possibile riavviare il servizio in caso di errore o di riavvio del computer su cui sono installate le istanze.

Per creare più istanze di Tomcat:

- Passaggio 1** Creare copie della directory di Tomcat, quindi eliminare la directory `\webapps\oaa` dalle nuove istanze copiate di Tomcat. Vedere [Copia della directory Tomcat a pagina 117](#).

- Passaggio 2** Modificare il file `workers2.properties` della prima istanza (o istanza principale) di Tomcat per impostare i valori per ciascuna istanza aggiuntiva di Tomcat. Vedere [Modifica del file `workers2.properties` a pagina 118](#).
- Passaggio 3** Modificare i file `server.xml` relativi a ciascuna istanza di Tomcat. Vedere [Modifica dei file `server.xml` a pagina 120](#).
- Passaggio 4** Modificare i file `jk2.properties` relativi a ciascuna istanza di Tomcat. Vedere [Modifica del file `jk2.properties` a pagina 123](#).
- Passaggio 5** Per i sistemi operativi Windows, installare istanze multiple di Tomcat come servizio utilizzando il file `installservice.bat`. [Installazione delle istanze di Tomcat come servizi a pagina 123](#).

Copia della directory Tomcat

È necessario creare una cartella distinta per ciascuna istanza di Tomcat da usare per il bilanciamento del carico di lavoro.

Importante: Prima di copiare una directory Tomcat, arrestare quest'ultimo se in esecuzione.

Per copiare la directory Tomcat:

- 1 Se ci trova in ambiente Windows, copiare il file

```
<dir_installazione_portale>/SupportFiles/AppServerFiles/
```

```
installservices.bat nella directory <Tomcat>/bin
```

dove `<dir_installazione_portale>` è il percorso di installazione e `<Tomcat>` la directory principale dell'installazione di Tomcat.

- 2 Copiare la cartella di installazione di Tomcat. Ad esempio, `C:\Programmi\Apache Group\Tomcat`.
- 3 Incollare la cartella nello stesso percorso di directory principale. Ad esempio, `C:\Programmi\Apache Group`.

- 4 Assegnare alla nuova cartella un nome univoco.

Suggerimenti: Includere nel nome della cartella il numero della porta che verrà utilizzata dall'istanza di Tomcat. Ad esempio, se si vogliono ottenere 4 istanze di Tomcat sulle porte di ascolto 8009, 8011, 8013 e 8015, creare 4 copie della cartella Tomcat denominate `\Tomcat4_8009`, `\Tomcat4_8011`, `\Tomcat4_8013` e `\Tomcat4_8015`.

Avviso: Se si intende utilizzare più di quattro istanze di Tomcat, modificare i numeri di porta per evitare conflitti.

- 5 Eliminare la sottodirectory `\webapps\oaa` dalle istanze di Tomcat appena copiate. Le istanze aggiuntive useranno la stessa cartella principale documenti della prima istanza (o istanza principale) di Tomcat.
- 6 Ripetere i passaggi da 1 a 5 per ciascuna istanza di Tomcat da usare.

Modifica del file `workers2.properties`

Ciascuna istanza di Tomcat è associata a un unico file `workers2.properties`. Questo file è condiviso da tutte le altre istanze di Tomcat eseguite sullo stesso server.

Il file `workers2.properties` specifica i thread di lavoro che il connettore del server Web crea per comunicare con le istanze di Tomcat. Ciascuna istanza di Tomcat deve comunicare su una porta diversa. Il nome dell'host deve essere impostato in base al nome del server su cui vengono eseguite le istanze di Tomcat oppure dell'host locale se vengono eseguite sullo stesso server.

Per modificare il file `workers2.properties`:

- 1 Se il componente installato è:
 - Apache con Tomcat, modificare il file `workers2.properties` della directory `Apache/conf`.
 - IIS con Tomcat, modificare il file `workers2.properties` della directory `Tomcat/conf` dell'istanza di Tomcat principale.
- 2 Aprire il file `workers2.properties` con un editor di testo.

3 Creare una voce `channel.socket` per ciascuna istanza di Tomcat.

Esempio:

```
[channel.socket:<server>:<porta>]  
lb_factor=1
```

Nota: Per la voce `channel.socket`, sostituire `host=localhost port=8009` con la riga `lb_factor=1`.

Al posto di `<server>`, specificare il nome del server su cui risiede l'istanza di Tomcat.

Al posto di `<porta>`, specificare la porta di comunicazione sui cui resta in ascolto l'istanza di Tomcat.

Il parametro `lb_factor` è un numero maggiore o uguale a 1 utilizzato per bilanciare il carico dei thread di lavoro. Se tutti i thread di lavoro sono in esecuzione su server aventi livelli di prestazioni uguali, i parametri `lb_factor` devono essere impostati su valori uguali (di solito 1). Se si desidera assegnare a un determinato thread di lavoro un numero superiore di sessioni utente, specificare un valore di `lb_factor` più basso rispetto agli altri thread di lavoro.

4 Creare un thread di lavoro AJP13 per la voce `channel.socket` definita nel passaggio precedente.

```
[ajp13:<server>:<porta>]  
channel=channel.socket:<server>:<porta>  
group=lb
```

Nota: Il thread `ajp13` esistente deve presentare i valori `<server>` e `<porta>` corretti.

Al posto di `<server>` e `<porta>` specificare i valori relativi alla definizione di `channel.socket`.

5 Salvare il file.

Modifica dei file server.xml

Ciascuna istanza di Tomcat richiede un file server.xml distinto. Il file server.xml contiene le informazioni richieste da Tomcat per connettersi al server Web e trovare i file dell'applicazione Web della piattaforma Peregrine OAA.

Suggerimenti: Eseguire una copia di backup del file server.xml prima di modificarlo.

Per modificare i file server.xml:

- 1 Ciascuna istanza di Tomcat dispone di un file server.xml situato nella directory conf. Aprire il file server.xml con un editor di testo.
- 2 Aggiornare l'attributo del numero di porta del parametro <Server> specificando un valore univoco che non crei conflitti con altri numeri di porta utilizzati da Tomcat.

Peregrine Systems consiglia di utilizzare i numeri di porta 8005-8008 per configurare le quattro istanze di Tomcat.

Avviso: Se si intende utilizzare più di quattro istanze di Tomcat, modificare i numeri di porta per evitare conflitti.

Ad esempio:

```
<Server port="8005" shutdown="SHUTDOWN" debug="0">
```


- 3 Aggiornare l'attributo del numero di porta del parametro <Connector> del connettore Coyote/JK2 AJP 1.3 specificando un valore univoco che non crei conflitti con altri numeri di porta utilizzati da Tomcat.

Peregrine Systems consiglia di procedere alla configurazione del connettore Coyote utilizzando i numeri di porta 8009, 8011, 8013 e 8015. È possibile che l'istanza principale di Tomcat sia già impostata su 8009; solo le altre istanze dovranno essere modificate.

Esempio:

```
<Connector className="org.apache.coyote.tomcat4.1.CoyoteConnector"
  port="8009" minProcessors="5" maxProcessors="75"
  enableLookups="true" redirectPort="8443" acceptCount="10"
  debug="0" connectionTimeout="20000" useURIValidationHack="false"
  protocolHandlerClassName="org.apache.jk.server.JkCoyoteHandler" />
```

Nota: Modificare solo il numero di porta. Non modificare gli altri valori.

- 4 Creare una voce <Context> dalla prima istanza (o istanza principale) e copiarla nelle altre istanze di Tomcat.

Esempio:

```
<Server port="...">
  <Service name="...">
    <Engine name="...">
      <Host name="...">
        <Context path="/oaa"
          docBase="<prima_installazione_Tomcat>/webapps/oaa"
          crossContext="false"
          debug="0"
          reloadable="false" >
        </Context>
      </Host>
    </Engine>
  </Service>
</Server>
```

Per l'attributo docBase, impostare <prima_installazione_Tomcat> specificando il percorso assoluto della prima istanza (o istanza principale) di Tomcat.

- 5 Aggiornare o se necessario aggiungere l'attributo `jvmRoute` della voce `<Engine>` includendo nome del server e porta di comunicazione per ciascuna istanza di Tomcat; il numero di porta dovrà essere 8009, 8011, 8013 o 8015. Ad esempio:

```
<Engine jvmRoute="localhost:8009" name="Standalone"
defaultHost="localhost" debug="0">
```

- Importante:** Non modificare voci `<Engine>` racchiuse tra tag di commento (`<!-- -->`) e pertanto impostate come commento. Tomcat 5 presenta due voci `<Engine>`, di cui una impostata come commento.

- 6 Aggiornare il parametro `<Host>` specificando la directory webapps utilizzata dalla prima istanza (o istanza principale) di Tomcat. Specificare le informazioni sul server nell'attributo `appBase`. Ad esempio:

```
<Host name="localhost" debug="0"
appBase="<prima_installazione_Tomcat>/webapps"
unpackWARs="true"
autoDeploy="true">
```

Per l'attributo `appBase`, impostare `<prima_installazione_Tomcat>` specificando il percorso assoluto della prima istanza di Tomcat.

- 7 Impostare come commento la porta 8080 nell'istruzione non-SSL Coyote HTTP. . . . Ad esempio:

```
<!-- Define a non-SSL Coyote HTTP/1.1 Connector on port 8080 -->
<!--
<Connector className="org.apache.coyote.tomcat4.1.CoyoteConnector"
port="8080" minProcessors="5" maxProcessors="75"
acceptCount="10" debug="0" connectionTimeout="20000"
useURIValidationHack="false" />
-->
```

- 8 Salvare il file server.xml.
- 9 Ripetere i passaggi da 2 a 8 per ciascuna copia del file server.xml creata.

Modifica del file `jk2.properties`

Modificare il file `jk2.properties` relativo a ciascuna istanza di Tomcat. Il file `jk2.properties` imposta la porta di comunicazione `jk2`.

Per modificare i file `jk2.properties`:

- 1 Aprire il file `jk2.properties` relativo a un'istanza di Tomcat con un editor di testo. Questo file è situato nella directory `conf` di Tomcat.
- 2 Alla fine del file inserire una riga per la porta di `channelSocket`. Il numero di porta deve corrispondere a quello definito nel file `workers2.properties` relativo a questa istanza di Tomcat. Ad esempio:

```
channelSocket.port=8009
```

- 3 Salvare il file `jk2.properties`.
- 4 Ripetere i passaggi da 1 a 3 per ciascuna istanza di Tomcat.

Installazione delle istanze di Tomcat come servizi

Importante: Eseguire la procedura solo se Tomcat 4.1.x viene eseguito in ambiente Windows. Per l'installazione di Tomcat 5.0.x come servizio, consultare la documentazione di Apache/Tomcat5 disponibile presso il sito Web di Apache.

Terminata la modifica dei file di Tomcat, è possibile installare ciascuna istanza di Tomcat come servizio di Windows utilizzando il file `installservice.bat`.

Per installare le istanze di Tomcat come servizi:

- 1 Aprire un prompt di comandi DOS e passare alla directory `bin` della propria istanza di Tomcat.

- 2 Digitare il seguente comando per creare ciascuna istanza di Tomcat:

```
installservice <nome_servizio> <directory_tomcat>  
<percorso_d11_jvm>
```

dove <nome_servizio> è il nome che si assegna al servizio Tomcat, <directory_tomcat> è la directory di installazione di Tomcat dell'istanza per la quale si sta creando il servizio e <percorso_d11_jvm> è la directory di installazione di Java SDK.

Nota: I valori di <nome_servizio>, <directory_tomcat> e <percorso_d11_jvm> non possono contenere spazi.

Il secondo e il terzo parametro sono facoltativi se sono già state impostate le variabili di ambiente CATALINA_HOME e JAVA_HOME.

Nota: Il comando per creare le istanze di Tomcat non accetta spazi nel percorso. Nell'esempio seguente, vengono evitati gli spazi nel nome del percorso sostituendo Program Files con Progra~!.

```
installservice Tomcat8009 C:\Progra~!\Apache~1\Tomcat4_8009  
C:\Progra~!\jdk1.3.1_05\jre\bin\server\jvm.d11
```

- 3 Ripetere i passaggi 1 e 2 per ciascun servizio Tomcat da creare.

Suggerimenti: È possibile rimuovere facilmente un servizio. Dal prompt di comandi DOS, passare alla directory bin di Tomcat e immettere il seguente comando: tomcat -Uninstall <nome servizio>.

Avviare ciascuna istanza di Tomcat installata.



5 Configurazione del sistema back-end

CAPITOLO

Get-Services utilizza ServiceCenter come database back-end. ServiceCenter autentica i diritti di accesso degli utenti e memorizza le modifiche di personalizzazione.

- Con ServiceCenter come back-end, Get-Services è in grado di accedere a Gestione incidenti di ServiceCenter. Utilizzando il componente Amministrazione di Get-Services, è possibile aggiungere anche il componente Gestione servizi.
- Il componente Gestione modifiche di Get-Services si integra con Gestione modifiche di ServiceCenter. Il componente è disponibile solo con ServiceCenter 5.x.

Importante: Per continuare con l'installazione di Get-Services, l'amministratore deve eseguire le procedure descritte in questo capitolo all'interno del sistema back-end. Per informazioni dettagliate su come eseguire le operazioni indicate nelle seguenti sezioni, consultare la [Guida per l'amministratore di ServiceCenter](#).

Configurazione di ServiceCenter per Get-Services

Con Get-Services è possibile accedere ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi di ServiceCenter 5.1 e ServiceCenter 6.0. Inoltre, Get-Services può accedere al componente Gestione modifiche di ServiceCenter 5.1 e ServiceCenter 6.0.

L'autenticazione degli utenti viene eseguita utilizzando i record operatore di ServiceCenter, con speciali parametri di abilitazione forniti per l'uso con Get-Services. Per ulteriori informazioni sull'autenticazione degli utenti, consultare il capitolo Protezione nella [Guida per l'amministratore di Get-Services](#).

Applicazione dei file di scaricamento a ServiceCenter

Il passaggio successivo nell'installazione di Get-Services comporta l'installazione di componenti aggiornati di codici RAD, record del registro eventi, mappe di eventi e processi contenuti nei file di scaricamento. I file di scaricamento applicati dipendono dal modo in cui si intende utilizzare Get-Services. I file di scaricamento da applicare a ServiceCenter 5.1 e ServiceCenter 6.0 sono diversi. Consultare le rispettive tabelle nelle seguenti sezioni.

La directory `\oaa` specificata nelle seguenti tabelle è una sottodirectory del percorso in cui sono installati i file del server Peregrine OAA. Ad esempio, se è stato installato Tomcat 4.1.29 come server Peregrine OAA, la directory `\oaa` è una sottodirectory del percorso `\Tomcat4\webapps` sul computer in cui è installato Tomcat 4.1.29.

Avviso: Durante l'applicazione di nuovi file di scaricamento, questa procedura sovrascrive eventuali file di ServiceCenter esistenti. Se si è eseguita la personalizzazione di ServiceCenter, le modifiche apportate ai file originali andranno perse.

File di scaricamento di ServiceCenter 5.1 con Get-Services 4.2

Il percorso in cui si trovano i file di scaricamento è
oaa\WEB-INF\etc\Version51\.

| Nome file | Informazioni contenute |
|--|----------------------------------|
| apm.bg.edit.unl | rad: apm.bg.edit |
| epmusc5_scr26513_24918.unl | rad: axces.apm apm.bg.edit |
| gsViewManager.unl | gsView gsCategoryFormat |
| gsadmincapability.unl | capability |
| sc51_scr25463.unl | rad:axces.sm |
| sc51_scr26822.unl | rad: axces.cm3 |
| SCR33126.unl | capability |
| Nota: Il percorso di scaricamento è oaa\WEB-INF\etc\sc51\. | |

File di scaricamento di ServiceCenter 6.0 con Get-Services 4.2

Il percorso in cui si trovano i file di scaricamento è
oaa\WEB-INF\etc\Version6\.

| Nome file | Informazioni contenute |
|---|---|
| gsViewManager.unl | gsView gsCategoryFormat |
| gsadmincapability.unl | capability |
| sc6_scr30451.unl | eventregister:epmo |
| sc6_scr30158.unl | eventmap:e problem open e problem update |
| sc6_scr30981 | event:changerequestcancel |
| SCR33126 | capability |
| Nota: Il percorso di scaricamento è oaa\WEB-INF\etc\sc6\. | |

Per applicare i file di scaricamento a ServiceCenter:

- 1 Nel menu di esplorazione di ServiceCenter, fare clic su **Toolkit > Gestione database**.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse in qualsiasi punto della schermata per aprire il menu popup.



- 3 Selezionare **Importa/carica**.
- 4 Nella casella di testo **Nome file** individuare o digitare il percorso del file di scaricamento relativo alla propria integrazione specifica. Fare riferimento alle precedenti tabelle per stabilire quali file di scaricamento si riferiscono alla propria integrazione.
- 5 Fare clic su **Apri**.
- 6 Nel menu, fare clic su **Carica in primo piano**.

ServiceCenter visualizzerà un messaggio per indicare che il file è stato aggiunto.

- 7 Uscire dal client di ServiceCenter.



6 Configurazione di Get-Services

CAPITOLO

Le impostazioni di configurazione finali per completare l'installazione di Get-Services vengono definite nel componente Amministrazione di Peregrine Portal. Esse comprendono la configurazione dei parametri e informazioni di accesso per il sistema back-end, oltre alla verifica della connettività dell'adattatore per Get-Services.

Per una descrizione più dettagliata delle funzioni aggiuntive necessarie per le attività di amministrazione e manutenzione tramite l'utilità di Amministrazione di Peregrine Portal, consultare la [Guida per l'amministratore di Get-Services](#).

Nota: Nelle versioni di ServiceCenter precedenti alla 4.x, Gestione incidenti è denominato Gestione problemi. Alcuni parametri di Gestione incidenti utilizzano ancora il termine *problem* in quanto essi sono mappati alle tabelle *problem* di ServiceCenter.

Questo capitolo tratta i seguenti argomenti:

- [Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal a pagina 130](#)
- [Configurazione delle connessioni a ServiceCenter a pagina 136](#)

Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal

La pagina di accesso dell'amministratore consente di accedere al componente Amministrazione di Peregrine Portal. Tale componente viene utilizzato per definire le impostazioni per il sistema Peregrine.

Il ruolo di amministratore predefinito (System) consente di accedere al componente Amministrazione senza essere connessi a un sistema back-end. Dopo aver configurato il proprio nome utente nella scheda Comune, è possibile anche accedere al componente Amministrazione dal menu di navigazione.

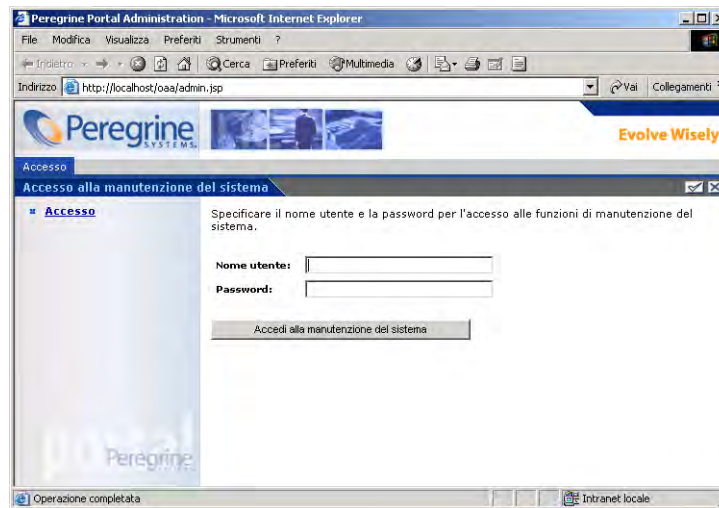
Importante: Quando si modificano parametri nel componente Amministrazione, viene creato un file `local.xml` nella directory `\<srvapp>\WEB-INF` per memorizzare tali parametri. In caso di reinstallazione di Get-Services, eseguire una copia di questo file e memorizzarla in un percorso diverso da quello dell'installazione di Get-Services. In caso contrario, i valori dei parametri impostati andranno persi durante la nuova installazione.

Per accedere alla pagina di accesso dell'amministratore di Peregrine Portal:

- 1 Verificare che il server applicazioni (ad esempio Tomcat) sia in esecuzione.
- 2 Nel campo Indirizzo del browser Web digitare:

<nomehost>/oaa/admin.jsp

- 3 Fare clic su **Vai** per aprire la pagina di accesso dell'amministratore di Peregrine Portal.



- 4 Nel campo Nome utente, digitare **System**.

L'accesso iniziale non richiede alcuna password. Consultare la [Guida per l'amministratore di Get-Services](#) per istruzioni dettagliate sulla procedura di modifica del nome di accesso e della password dell'amministratore.

- 5 Fare clic su **Accedi alla manutenzione del sistema** per aprire la pagina Pannello di controllo.

Di seguito è riportato un elenco degli adattatori attualmente registrati sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare Peregrine Portal e le relative connessioni agli adattatori.

| Destinazione | Adattatore | Stato |
|-------------------------------|--|-------------|
| GRRequestDB | com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter | connesso |
| GICommonDB | com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter | connesso |
| portalDB | com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter | connesso |
| oaaworkflowDB | com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter | connesso |
| rome | com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter | connesso |
| oaakm | com.peregrine.oaa.adapter.km.KMGAAAdapter | connesso |
| sc | com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter | connesso |
| mail | com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter | disconnesso |
| ac | com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter | connesso |
| weblication | com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter | connesso |

| Nome server | Ultimo minuto | 5 minuti (valore medio) | 20 minuti (valore medio) | Picco |
|-------------|---------------|-------------------------|--------------------------|-------|
| localhost | 2 | 1 | 2 | 5 |

| Nome server | Ultimo minuto | 5 minuti (valore medio) | 20 minuti (valore medio) | Picco |
|-------------|---------------|-------------------------|--------------------------|-------|
| localhost | 4 | 2 | 1 | 19 |

Riavvia Peregrine Portal

Menu delle attività

Il menu delle attività nel riquadro sinistro consente di accedere a varie utilità di amministrazione di Get-Services. Sarà necessario accedere ad alcune di queste utilità nel corso della procedura di installazione. Le utilità e le relative funzioni sono descritte in dettaglio nella [Guida per l'amministratore di Get-Services](#).

Utilizzo della pagina Pannello di controllo

La pagina Pannello di controllo consente di verificare lo stato delle connessioni ai database cui si accede con Get-Services e le proprie applicazioni Web. È possibile inoltre reimpostare la connessione tra il servlet Archway e gli adattatori ai sistemi back-end.

Nota: La prima volta che si accede alla pagina Pannello di controllo, lo stato di tutti gli adattatori di destinazione è **disconnesso**. Questo stato cambierà dopo la definizione degli adattatori di destinazione, come descritto più avanti in questa sezione.

Per apportare modifiche al Pannello di controllo è necessario effettuare i seguenti passaggi.

Passaggio 1 Accedere alla pagina Amministrazione utilizzando come nome utente **System**.

Passaggio 2 Passare alla pagina Impostazioni.

Passaggio 3 Apportare le modifiche.

Passaggio 4 Riavviare il server del portale.

Utilizzo della pagina Impostazioni

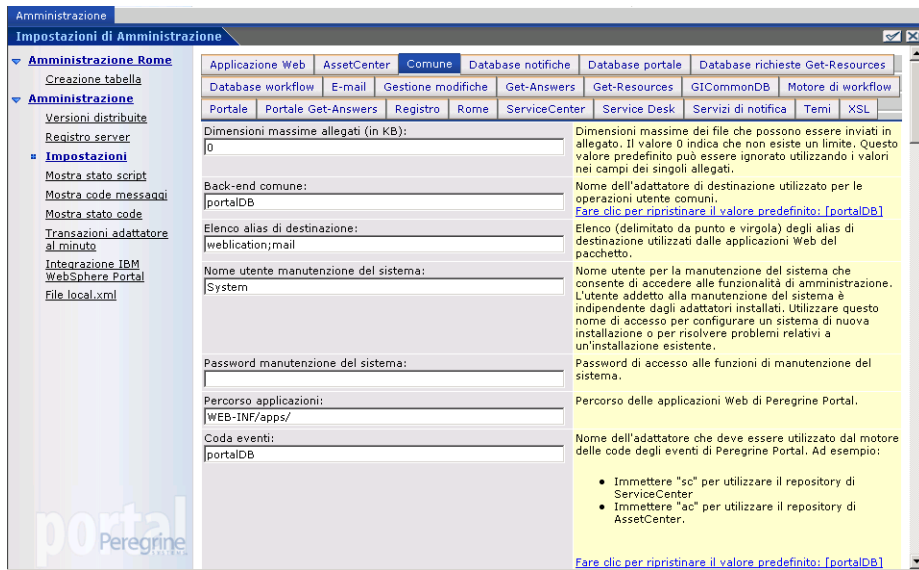
Dal menu delle attività del componente Amministrazione, fare clic su **Impostazioni** per visualizzare le impostazioni dei parametri correnti. La pagina Impostazioni è suddivisa in schede. Le schede visualizzate dipendono dalle applicazioni Web installate e dagli adattatori in uso. La scheda Comune è disponibile per tutte le installazioni.

Per aprire la pagina Impostazioni:

- 1 Dal componente Amministrazione, fare clic su **Impostazioni**.

Le impostazioni per la configurazione di Get-Services sono disponibili nelle schede.

Per impostazione predefinita, verrà visualizzata la pagina di impostazioni Comune.



- 2 Fare clic sulla scheda appropriata per modificare i parametri di impostazione.

Quando si modifica e si salva il valore predefinito di un parametro relativo a qualunque impostazione, nella colonna contenente la descrizione corrispondente viene inserito un collegamento con il valore predefinito specificato tra parentesi per permettere di ripristinarlo in qualunque momento.

Per ripristinare l'impostazione predefinita:

- 1 Selezionare il parametro di impostazione appropriato.

- 2 Dalla colonna della descrizione accanto al parametro modificato, selezionare il collegamento **Fare clic per ripristinare il valore predefinito**.

Personalizzazione

Livello di personalizzazione riservato all'utente finale:

Livello di personalizzazione cui sono autorizzati ad accedere gli utenti:

- Attivata: accesso completo alle finestre di personalizzazione.
- Disattivata: accesso non autorizzato agli utenti non amministratori.
- Limitata: accesso limitato alle funzioni di spostamento e rimozione di campi per gli utenti non amministratori.

Fare clic per ripristinare il valore predefinito: **[Limitata]**

- 3 Per ripristinare l'impostazione predefinita, selezionare il collegamento **Fare clic per ripristinare il valore predefinito: [Limitata]** e fare clic su **Salva**.

Il parametro verrà ripristinato all'impostazione predefinita.

Riavvio del server

Dopo aver apportato modifiche alla configurazione nel componente Amministrazione di Peregrine Portal, verrà visualizzato il seguente messaggio di avviso nella parte superiore della pagina.

Le impostazioni sono state salvate. Riavviare il server di Peregrine Portal per rendere effettive tutte le modifiche apportate.

Ritornare al Pannello di controllo per riavviare il server e applicare le modifiche di configurazione a Get-Services.

Per reimpostare la connessione tra il servlet Archway e il sistema back-end:

- 1 Da Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.

Al termine dell'operazione, il seguente messaggio avviserà che le connessioni sono state reimpostate.

Peregrine Portal e le relative connessioni adattatore sono stati riavviati. Se è stato installato un ambiente cluster tutte le istanze delle applicazioni Web devono essere riavviate per assicurare l'applicazione uniforme della nuova configurazione.

- 2 Verificare le modifiche nella tabella Stato connessione.

Fanno parte delle modifiche l'aggiunta, la rimozione o la connettività degli adattatori di destinazione.

Configurazione delle connessioni a ServiceCenter

Get-Services si connette al database di ServiceCenter attraverso uno speciale adattatore, denominato SCAdapter. In questa sezione viene illustrata la procedura per configurare e verificare le seguenti impostazioni.

Adattatore ServiceCenter
Adattatore Portal DB
Adattatore di database dell'applicazione Web
Service Desk
Gestione incidenti
Gestione modifiche

Impostazioni di connessione

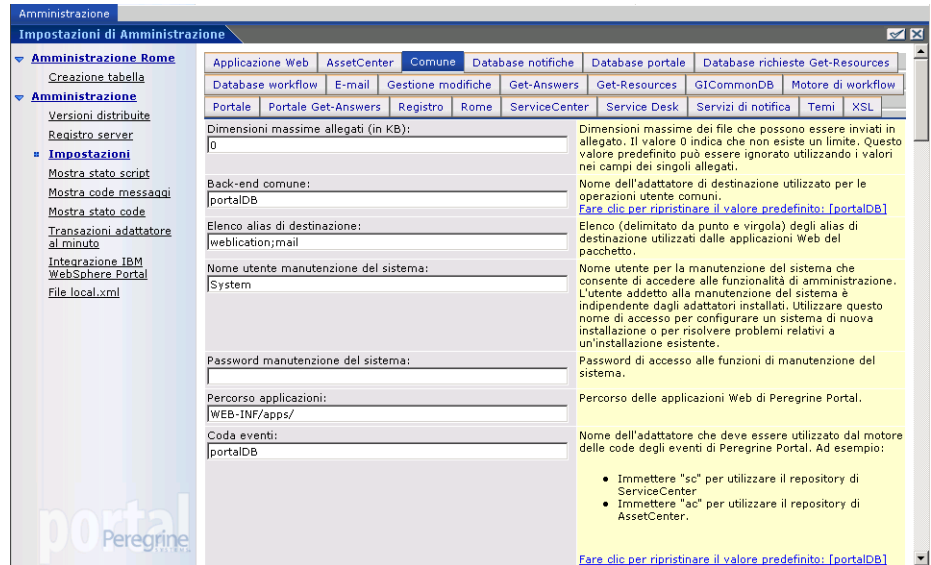
Questa sezione illustra la procedura per configurare e verificare le impostazioni del sistema back-end.

Per impostare ServiceCenter come sistema back-end per Get-Services:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**.

Verrà visualizzata la pagina Impostazioni che consente di accedere alle varie schede per configurare le impostazioni di Get-Services.

Per impostazione predefinita, verrà aperta la pagina di impostazioni Comune.



2 Aggiornare i campi in base alle necessità.

La scheda Comune include le seguenti impostazioni.

- Traduzione
- Personalizzazione
- Allegati
- Script lato server
- Codifica, impostazioni internazionali e sessioni
- Regolazione prestazioni

Suggerimenti: È possibile ricaricare i moduli senza che sia necessario riavviare il server di Peregrine OAA. In Regolazione prestazioni, impostare l'opzione Ricarica moduli su Sì. La funzionalità risulta ottimale in un ambiente di produzione.

Impostare l'opzione Ricarica moduli su **Sì** per ricaricare automaticamente i moduli la cui configurazione originale viene modificata dopo l'avvio del server.

- 3 Fare clic su **Salva**.
- 4 Per applicare le modifiche al sistema, fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** nella parte inferiore della pagina.

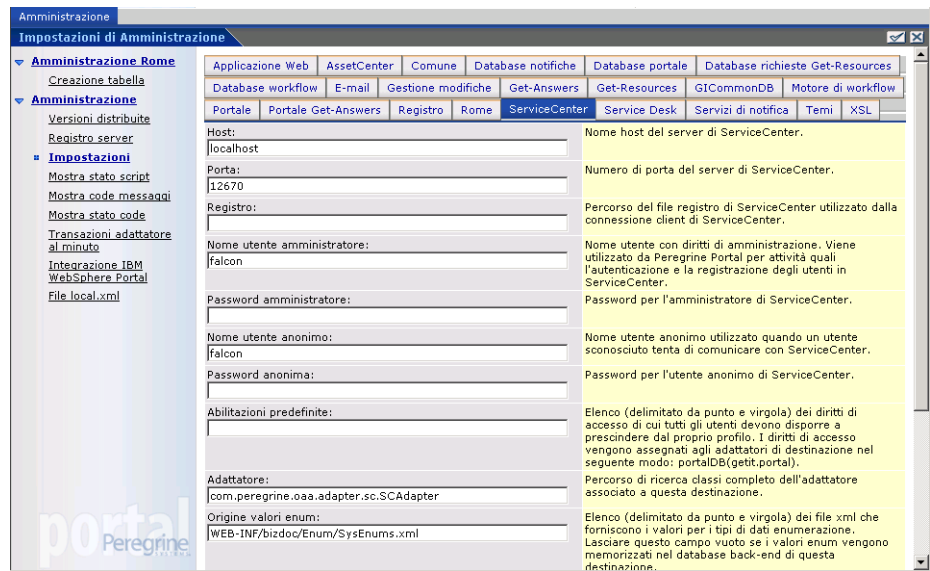
Impostazioni del database di ServiceCenter

Get-Services richiede l'adattatore di ServiceCenter per effettuare la connessione al database dello stesso.

Per connettersi al database di ServiceCenter:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**.

- 2 Nella parte superiore della pagina Impostazioni, fare clic sulla scheda **ServiceCenter** per aprire la pagina delle impostazioni di ServiceCenter.



- 3 Aggiornare i seguenti campi.

| Nome campo | Descrizione valore | Valore predefinito |
|----------------------------|--|--------------------|
| Host | Nome host del server di ServiceCenter. | localhost |
| Porta | Numero di porta del server di ServiceCenter. | 12670 |
| Registro | Percorso del file registro di SC utilizzato dalla connessione client di ServiceCenter. | (nessuno) |
| Nome utente amministratore | Nome di accesso dell'amministratore utilizzato da Peregrine Portal per eseguire attività come l'autenticazione e la registrazione di utenti. | falcon |
| Password amministratore | Password dell'amministratore. | (nessuno) |

| Nome campo | Descrizione valore | Valore predefinito |
|----------------------------------|---|--|
| Nome utente anonimo | Nome da utilizzare quando un utente sconosciuto tenta di connettersi a ServiceCenter. | falcon |
| Password anonima | Password utente anonimo per ServiceCenter. | (nessuno) |
| Abilitazioni predefinite | Diritti di accesso per tutti gli utenti. | (nessuno) |
| Adattatore | Percorso di ricerca completo dell'adattatore associato a questa destinazione. | com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter |
| WEB-INF/bizdoc/Enum/SysEnums.xml | File xml che fornisce i valori per i tipi di dati enumerazione. | (nessuno) |

- 4 Al termine, fare clic su **Salva**.
- 5 Per applicare le modifiche al sistema, fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal**.
- 6 Al termine dell'operazione, verificare che l'adattatore di destinazione **sc** (com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter) sia visualizzato nella tabella **Stato connessione**.

Nota: A meno che il sistema ServiceCenter che si sta utilizzando come back-end sia configurato con le informazioni di accesso predefinite, lo stato dell'adattatore di destinazione di ServiceCenter verrà visualizzato come *disconnesso* fino a quando non verrà effettuata la connessione di Get-Services al database di ServiceCenter.

Impostazione dell'adattatore PortalDB

Get-Services consente di personalizzare le schermate dell'applicazione del portale senza che sia necessario modificare e compilare manualmente alcuna riga di codice. Per attivare questa funzione, Get-Services richiede una connessione all'adattatore del database per memorizzare le impostazioni e le personalizzazioni nel database back-end. Fino a quando non viene definito un adattatore di database per la pagina del portale, gli utenti non potranno visualizzare o personalizzare la pagina iniziale di Peregrine Portal.

Per configurare Get-Services in modo da consentire il salvataggio delle impostazioni di personalizzazione nel database back-end di ServiceCenter:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**.
- 2 Nella parte superiore della pagina Impostazioni, fare clic sulla scheda **Database portale**.

Verrà visualizzata la pagina di impostazione del database del portale.

| | | | | | | |
|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|
| Applicazione Web | AssetCenter | Comune | Database notifiche | Database portale | Database richieste | Get-Resources |
| Database workflow | E-mail | Gestione modifiche | Get-Answers | Get-Resources | GICommonDB | Motore di workflow |
| Portale | Portale Get-Answers | Registro | Rome | ServiceCenter | Service Desk | Servizi di notifica |
| | | | | | | Temi |
| | | | | | | XSL |

Abilitazioni predefinite:
portalDB(getit.portal;getit.home;getit.content;getit.layout;getit.s...

Alias per:
sc

Elenco (delimitato da punto e virgola) dei diritti di accesso di cui tutti gli utenti devono disporre a prescindere dal proprio profilo. I diritti di accesso vengono assegnati agli adattatori di destinazione nel seguente modo: portalDB (getit.portal).
Configurazione di destinazione della quale questa destinazione è un alias.
[Fare clic per ripristinare il valore predefinito: \[\]](#)

Salva

- 3 Nel campo **Alias per**, digitare **sc**, quindi fare clic su **Salva**.

Nota: Questo campo deve essere impostato manualmente.

- 4 Per applicare le modifiche al sistema, fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** nella parte inferiore della pagina.
- 5 Al termine dell'operazione, verificare che l'adattatore utilizzato per la destinazione **portalDB** sia `com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter` e che il suo stato sia *connesso* nella tabella Stato connessione.

Importante: Se si specifica un alias che viene in seguito cambiato, si perderanno tutte le personalizzazioni delle schermate del portale.

Impostazione dell'adattatore di database dell'applicazione Web

Get-Services richiede una connessione all'adattatore del database per memorizzare le impostazioni e le personalizzazioni alle schermate di interfaccia dell'applicazione Web. Fino a quando non viene definito un adattatore di database per l'applicazione Web, gli utenti non potranno effettuare modifiche di personalizzazione all'applicazione Web.

Per configurare Get-Services al salvataggio delle impostazioni di personalizzazione all'applicazione Web nel database back-end di ServiceCenter:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**.
- 2 Nella parte superiore della pagina Impostazioni, fare clic sulla scheda **Applicazione Web** per aprire la pagina Impostazioni dell'**applicazione Web**.

| | | | | | | |
|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|------------------|----------------------------------|---------------------|
| Applicazione Web | AssetCenter | Comune | Database notifiche | Database portale | Database richieste Get-Resources | |
| Database workflow | E-mail | Gestione modifiche | Get-Answers | Get-Resources | GICommonDB | Motore di workflow |
| Portale | Portale Get-Answers | Registro | Rome | ServiceCenter | Service Desk | Servizi di notifica |
| | | | | | | Temi |
| | | | | | | XSL |

| | |
|---|---|
| Abilitazioni predefinite: weblication(oaa.bva;getit.personalization.bva) | Elenco (delimitato da punto e virgola) dei diritti di accesso di cui tutti gli utenti devono disporre a prescindere dal proprio profilo. I diritti di accesso vengono assegnati agli adattatori di destinazione nel seguente modo: portalDB (getit.portal). |
| Alias per: sc | Configurazione di destinazione della quale questa destinazione è un alias. Fare clic per ripristinare il valore predefinito: [] |

Salva

- 3 Nel campo **Alias per**, digitare **sc**, quindi fare clic su **Salva**.

Nota: Questo campo deve essere impostato manualmente.

- 4 Per applicare le modifiche al sistema, fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** nella parte inferiore della pagina.
- 5 Al termine dell'operazione, verificare che l'adattatore utilizzato per la destinazione **weblication** sia `com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter` e che il suo stato sia *connesso* nella tabella Stato connessione.

Importante: Se si specifica un alias che viene in seguito cambiato, si perderanno tutte le personalizzazioni effettuate sui moduli.

Impostazione dell'adattatore GICommonDB

Get-Services consente di trovare le informazioni sulle risorse e la struttura di reporting di un dipendente. Per attivare questa funzione, Get-Services richiede una connessione all'adattatore del database per memorizzare le informazioni nel database back-end. Fino a quando non viene definito un adattatore di database per la pagina del portale, gli utenti non potranno visualizzare informazioni personali sulla pagina iniziale di Peregrine Portal.

Per configurare Get-Services in modo da consentire il salvataggio delle informazioni personali nel database back-end di ServiceCenter:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**.
- 2 Nella parte superiore della pagina Impostazioni, fare clic sulla scheda **GICommonDB** per aprire la pagina delle impostazioni.

| | | | | | | |
|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|------------------|----------------------------------|---------------------|
| Applicazione Web | AssetCenter | Comune | Database notifiche | Database portale | Database richieste Get-Resources | |
| Database workflow | E-mail | Gestione modifiche | Get-Answers | Get-Resources | GICommonDB | Motore di workflow |
| Portale | Portale Get-Answers | Registro | Rome | ServiceCenter | Service Desk | Servizi di notifica |
| | | | | | | Temi |
| | | | | | | XSL |

Alias per:

Configurazione di destinazione della quale questa destinazione è un alias.
[Fare clic per ripristinare il valore predefinito:](#) []

- 3 Nel campo **Alias per**, digitare **sc** per specificare ServiceCenter come configurazione di destinazione dell'alias.

Nota: Questo campo deve essere impostato manualmente.

- 4 Per applicare le modifiche al sistema, fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal**.
- 5 Al termine dell'operazione, verificare che l'adattatore utilizzato sia `com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter` e che il suo stato sia *connesso* nella tabella Stato connessione.

Impostazione dei parametri per Gestione modifiche

Il componente Gestione modifiche mostra ai tecnici che operano sul campo le proprie attività correnti e una cronologia di tutte le attività chiuse. In questa sezione sono elencati i parametri di Gestione modifiche. Questi parametri vengono configurati nella scheda Gestione modifiche della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Per configurare i parametri di Gestione modifiche:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**.
- 2 Nella parte superiore della pagina Impostazioni, fare clic sulla scheda **Gestione modifiche** per aprire la pagina Impostazioni di **Gestione modifiche**.

| | | | | | |
|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|----------------------------------|
| Applicazione Web | AssetCenter | Comune | Database notifiche | Database portale | Database richieste Get-Resources |
| Database workflow | E-mail | Gestione modifiche | Get-Answers | Get-Resources | GICommonDB |
| Portale | Portale Get-Answers | Registro | Rome | ServiceCenter | Service Desk |
| | | | | Servizi di notifica | Temi |
| | | | | XSL | |

Componente Gestione modifiche (solo SC 5.0 e versioni successive)

| | |
|--|--|
| Priorità modifiche predefinita: 3 (inferiore a test e produzione) ▼ | Priorità modifiche predefinita all'apertura di una richiesta di modifica |
| Opzioni annullamento modifica: Invia e-mail ▼ | Azione da eseguire all'annullamento di una richiesta di modifica |
| Coordinatore modifiche predefinito: Tossi | Coordinatore modifiche predefinito. Se in Opzioni annullamento modifica è stata selezionata Invia e-mail, verrà inviata una notifica via e-mail al coordinatore associato a quella modifica. In assenza di un coordinatore associato alla modifica, l'annullamento verrà notificato al coordinatore modifiche predefinito. |

Salva

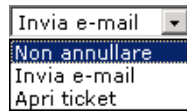
- 3 Selezionare un valore nella casella di riepilogo Priorità modifiche predefinita.

Priorità modifiche predefinita:

| |
|--|
| 3 (inferiore a test e produzione) ▼ |
| E (emergenza) |
| 1 (se il tempo lo consente) |
| 2 (normale) |
| 3 (inferiore a test e produzione) |
| 4 (superiore a test) |
| 5 (superiore a test e produzione) |

Questa casella di riepilogo consente di specificare la priorità di modifica predefinita all'apertura di una nuova richiesta di modifica.

- 4 Selezionare un valore nella casella di riepilogo Opzioni annullamento modifica.



Questa casella di riepilogo consente di specificare l'azione da eseguire all'annullamento di una richiesta di modifica.

- 5 Digitare il nome del coordinatore modifiche cui inviare la notifica dell'annullamento di una richiesta di modifica.
- 6 Fare clic su **Salva**.
- 7 Fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** per salvare le modifiche.

Impostazione dei parametri di Service Desk

Questa sezione fornisce un elenco di parametri specifici di Get-Services. Queste impostazioni vengono configurate nella scheda **Service Desk** della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Gestione incidenti è il componente predefinito utilizzato per ticket di incidenti (problemi) aperti in Get-Services con l'adattatore per ServiceCenter. Per consentire agli utenti finali di creare ticket di chiamata di ServiceCenter, è necessario abilitare il componente Gestione servizi e configurare le impostazioni di Get-Services appropriate.

Per abilitare Gestione servizi per Get-Services:

1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su Impostazioni, quindi scegliere la scheda **Service Desk**.

| Applicazione Web | AssetCenter | Comune | Database notifiche | Database portale | Database richieste Get-Resources | | | |
|--|---------------------|--------------------|--------------------|---|----------------------------------|---------------------|------|-----|
| Database workflow | E-mail | Gestione modifiche | Get-Answers | Get-Resources | GICommonDB | Motore di workflow | | |
| Portale | Portale Get-Answers | Registro | Rome | ServiceCenter | Service Desk | Servizi di notifica | Temi | XSL |
| Riassegnazione ticket: | | | | Ruolo utente per la riassegnazione dei ticket. | | | | |
| Responsabile IT <input type="text" value=""/> | | | | | | | | |
| Livello di categoria utente finale: 4 | | | | Numero di livelli di categorizzazione da utilizzare per l'apertura di un ticket; ad esempio, se il valore è impostato su 3 verranno utilizzati i livelli Categoria, Sottocategoria e Tipo prodotto. | | | | |
| Livello di categoria per Dipendente IT: 4 | | | | Numero di livelli di categorizzazione da utilizzare per l'apertura di un ticket; ad esempio, se il valore è impostato su 3 verranno utilizzati i livelli Categoria, Sottocategoria e Tipo prodotto. | | | | |
| Filtra selezione risorse visualizzabili per utenti ESS: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No | | | | Quando il filtro è abilitato, gli utenti ESS possono visualizzare solo le proprie risorse. | | | | |
| Consenti chiusura ticket agli utenti ESS: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No | | | | Definisce se gli utenti ESS possono chiudere i propri ticket. Se abilitata, l'impostazione avrà la precedenza sulle impostazioni di profilo di ServiceCenter. | | | | |
| Consenti riapertura ticket agli utenti ESS: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No | | | | Definisce se gli utenti ESS possono riaprire i propri ticket. Se abilitata, l'impostazione avrà la precedenza sulle impostazioni di profilo di ServiceCenter. | | | | |
| Visualizza ultime notizie prima della creazione ticket: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No | | | | Se questa opzione è selezionata, prima dell'apertura di un ticket agli utenti ESS verrà visualizzato un elenco di ultime notizie correnti. | | | | |
| Impostazioni di Gestione servizi di ServiceCenter | | | | | | | | |
| Attiva Gestione servizi: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No | | | | Se si desidera che i ticket creati in Get-Services vengano aperti nel componente Gestione servizi di ServiceCenter, attivare Gestione servizi. | | | | |
| Categoria predefinita per Gestione servizi: example <input type="text" value=""/> | | | | Categoria predefinita da utilizzare durante la creazione dei ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. | | | | |
| Sottocategoria predefinita per Gestione servizi: tbd | | | | Sottocategoria predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. | | | | |
| Tipo di prodotto predefinito per Gestione servizi: tbd | | | | Tipo di prodotto predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. | | | | |
| Tipo di problema predefinito per Gestione servizi: tbd | | | | Tipo di problema predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. | | | | |
| Gravità ticket predefinita: Bassa <input type="text" value=""/> | | | | Gravità predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket. | | | | |
| Categoria sito predefinita per Gestione servizi: A | | | | Categoria sito predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. | | | | |
| Gruppo di assegnazione predefinito per Gestione servizi: DEFAULT | | | | Gruppo di assegnazione predefinito utilizzato per l'instradamento dei ticket. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. | | | | |
| Impostazioni di Gestione incidenti di ServiceCenter | | | | | | | | |
| Categoria ticket predefinita: example <input type="text" value=""/> | | | | Categoria predefinita da utilizzare durante l'inserimento di un nuovo ticket. Selezionare una categoria VALIDA utilizzando il pulsante di ricerca (lente di ingrandimento). | | | | |
| Sottocategoria predefinita per Gestione incidenti: tbd | | | | Sottocategoria predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente. | | | | |
| Tipo di prodotto predefinito per Gestione incidenti: tbd | | | | Tipo di prodotto predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente. | | | | |
| Tipo di problema predefinito per Gestione incidenti: tbd | | | | Tipo di problema predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente. | | | | |
| Gravità ticket predefinita: 3 - Normale <input type="text" value=""/> | | | | Gravità predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket. | | | | |
| Priorità utente predefinita ticket: Media <input type="text" value=""/> | | | | Priorità utente predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket. | | | | |
| Categoria sito predefinita per Gestione incidenti: A | | | | Categoria sito predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente. | | | | |
| Abilita moduli di incidente basati sulla categoria per gli utenti ESS: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No | | | | Consente agli utenti ESS di utilizzare moduli differenti per le diverse categorie di incidente. | | | | |
| Abilita moduli di incidente basati sulla categoria per i tecnici: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No | | | | Consente ai tecnici di utilizzare moduli differenti per le diverse categorie di incidente. | | | | |
| Impostazioni dei tecnici che operano sul campo | | | | | | | | |
| Consenti riapertura attività: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No | | | | Consente (o impedisce) la riapertura di un'attività chiusa. | | | | |
| Elenco alias di destinazione: sc <input type="text" value=""/> | | | | Elenco (delimitato da punto e virgola) degli alias di destinazione utilizzati dalle applicazioni Web del pacchetto. | | | | |

- 2 Selezionare **Sì** nel parametro Consenti chiusura ticket agli utenti ESS per abilitare gli utenti ESS (Employee Self Service) alla chiusura dei propri ticket.

Consenti chiusura ticket agli utenti ESS:

Sì No

Definisce se gli utenti ESS possono chiudere i propri ticket. Se abilitata, l'impostazione avrà la precedenza sulle impostazioni di profilo di ServiceCenter.

- 3 Selezionare **Sì** nel parametro Attiva Gestione servizi per consentire l'apertura dei ticket creati da Get-Services all'interno del componente Gestione servizi della propria installazione di ServiceCenter.

Impostazioni di Gestione servizi di ServiceCenter

Attiva Gestione servizi:

Sì No

Se si desidera che i ticket creati in Get-Services vengano aperti nel componente Gestione servizi di ServiceCenter, attivare Gestione servizi.

- 4 Fare clic su **Salva**.
- 5 Fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** per salvare le modifiche.

Gestione servizi

Abilitando il componente Gestione servizi, gli utenti finali possono aprire e visualizzare sia ticket di incidente che ticket di chiamata. È possibile quindi modificare i parametri di Gestione servizi in base alle proprie esigenze.

Per abilitare Gestione servizi per Get-Services:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**. Scegliere quindi la scheda **Service Desk** e scorrere fino alla sezione Impostazioni di Gestione servizi di ServiceCenter.

| Impostazioni di Gestione servizi di ServiceCenter | |
|--|--|
| Attiva Gestione servizi: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No | Se si desidera che i ticket creati in Get-Services vengano aperti nel componente Gestione servizi di ServiceCenter, attivare Gestione servizi. |
| Categoria predefinita per Gestione servizi: example | Categoria predefinita da utilizzare durante la creazione dei ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. |
| Sottocategoria predefinita per Gestione servizi: tbd | Sottocategoria predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. |
| Tipo di prodotto predefinito per Gestione servizi: tbd | Tipo di prodotto predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. |
| Tipo di problema predefinito per Gestione servizi: tbd | Tipo di problema predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. |
| Gravità ticket predefinita: Bassa | Gravità predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket. |
| Categoria sito predefinita per Gestione servizi: A | Categoria sito predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. |
| Gruppo di assegnazione predefinito per Gestione servizi: DEFAULT | Gruppo di assegnazione predefinito utilizzato per l'instradamento dei ticket. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo. |

- 2 Aggiornare i seguenti campi come indicato di seguito per definire le impostazioni di Gestione servizi di ServiceCenter per Get-Services.

| Nome campo | Valore predefinito | Descrizione valore |
|---|----------------------|---|
| Attiva Gestione servizi | No | Se si specifica Sì, i ticket creati in Get-Services verranno aperti utilizzando il componente Gestione servizi della propria installazione di ServiceCenter. |
| Categoria predefinita per Gestione servizi | example | Categoria predefinita di ServiceCenter utilizzata per la creazione di ticket di chiamata. Questo parametro viene usato solo se Gestione servizi è abilitato. |
| Sottocategoria predefinita per Gestione servizi | tbd (da definire) | Sottocategoria predefinita di ServiceCenter utilizzata per la creazione di ticket di chiamata. Questo parametro viene usato solo se Gestione servizi è abilitato. |

| Nome campo | Valore predefinito | Descrizione valore |
|---|--------------------|--|
| Tipo di prodotto predefinito per Gestione servizi | tbd (da definire) | Tipo di prodotto predefinito utilizzato durante la creazione di ticket di chiamata. Questo parametro viene usato solo se Gestione servizi è abilitato. |
| Tipo di problema predefinito per Gestione servizi | tbd (da definire) | Categoria predefinita di ServiceCenter per ticket di problema. |
| Gravità ticket predefinita | Bassa | Gravità predefinita utilizzata durante la creazione di ticket dalla casella di riepilogo. Questo parametro viene usato solo se Gestione servizi è abilitato. |
| Categoria sito predefinita per Gestione servizi | A | Categoria predefinita del sito utilizzata durante la creazione di ticket di chiamata. Questo parametro viene usato solo se Gestione servizi è abilitato. |
| Gruppo di assegnazione predefinito per Gestione servizi | Default | Utilizzato per l'instradamento dei ticket. Questo parametro viene usato solo se Gestione servizi è abilitato. |


- 3 Fare clic su **Salva**.
- 4 Fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** per salvare le modifiche.

Gestione incidenti

I seguenti parametri controllano le impostazioni predefinite utilizzate da Gestione incidenti quando un utente apre un ticket di Get-Services. Tali impostazioni vengono specificate nella scheda Service Desk della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Per abilitare Gestione incidenti per Get-Services:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**. Scegliere quindi la scheda **Service Desk** e scorrere fino alla sezione Impostazioni di Gestione incidenti di ServiceCenter.

| Impostazioni di Gestione incidenti di ServiceCenter | |
|--|---|
| Categoria ticket predefinita: example  | Categoria predefinita da utilizzare durante l'inserimento di un nuovo ticket. Selezionare una categoria VALIDA utilizzando il pulsante di ricerca (lente di ingrandimento). |
| Sottocategoria predefinita per Gestione incidenti: tbd | Sottocategoria predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente. |
| Tipo di prodotto predefinito per Gestione incidenti: tbd | Tipo di prodotto predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente. |
| Tipo di problema predefinito per Gestione incidenti: tbd | Tipo di problema predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente. |
| Gravità ticket predefinita: 3 - Normale | Gravità predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket. |
| Priorità utente predefinita ticket: Media | Priorità utente predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket. |
| Categoria sito predefinita per Gestione incidenti: A | Categoria sito predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente. |
| Abilita moduli di incidente basati sulla categoria per gli utenti ESS: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No | Consente agli utenti ESS di utilizzare moduli differenti per le diverse categorie di incidente. |
| Abilita moduli di incidente basati sulla categoria per i tecnici: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No | Consente ai tecnici di utilizzare moduli differenti per le diverse categorie di incidente. |

La seguente tabella descrive i parametri che definiscono le impostazioni di Gestione incidenti di ServiceCenter per Get-Services.

Nota: Le impostazioni possono essere modificate soltanto da un utente di ServiceCenter con diritti di amministratore.

| Nome campo | Valore predefinito | Descrizione valore |
|---|----------------------|--|
| Categoria ticket predefinita | example | Categoria predefinita utilizzata durante la creazione di nuovi ticket di incidente. |
| Sottocategoria predefinita per Gestione incidenti | tbd (da definire) | Sottocategoria predefinita utilizzata durante la creazione di ticket di incidente. |
| Tipo di prodotto predefinito per Gestione incidenti | tbd (da definire) | Tipo di prodotto predefinito utilizzato durante la creazione di ticket di incidente. |
| Tipo di problema predefinito per Gestione incidenti | tbd (da definire) | Tipo di problema predefinito utilizzato durante la creazione di ticket di incidente. |

| Nome campo | Valore predefinito | Descrizione valore |
|---|--------------------|---|
| Gravità ticket predefinita | 3 - Normale | Gravità predefinita utilizzata durante la creazione di ticket di incidente. |
| Categoria sito predefinita per Gestione incidenti | A | Categoria predefinita del sito utilizzata durante la creazione di ticket di incidente. |
| Abilita moduli di incidente basati sulla categoria per gli utenti ESS | Si | Consente agli utenti ESS di utilizzare moduli diversi a seconda della categoria di incidente. |
| Abilita moduli di incidente basati sulla categoria per i tecnici | Si | Consente ai tecnici di utilizzare moduli diversi a seconda della categoria di incidente. |

- 2 Modificare i parametri in base alle proprie esigenze.
- 3 Fare clic su **Salva**.
- 4 Fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** per salvare le modifiche.

Tecnici che operano sul campo

I seguenti parametri controllano le impostazioni predefinite dei tecnici che operano sul campo. Tali impostazioni vengono specificate nella scheda Service Desk della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Per impostare i parametri dei tecnici che operano sul campo per Get-Services:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su Impostazioni. Scegliere quindi la scheda **Service Desk** e scorrere fino alla sezione Impostazioni dei tecnici che operano sul campo.

| Impostazioni dei tecnici che operano sul campo | |
|---|---|
| Consenti riapertura attività: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No | Consente (o impedisce) la riapertura di un'attività chiusa. |
| Elenco alias di destinazione: sc | Elenco (delimitato da punto e virgola) degli alias di destinazione utilizzati dalle applicazioni Web del pacchetto. |

- 2 Fare clic su **Sì** per consentire ai tecnici la riapertura delle attività.

- 3 Fare clic su **Salva**.
- 4 Fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** per salvare le modifiche.

Risoluzione dei problemi di connessione al database di ServiceCenter

Se la tabella Stato connessione nel Pannello di controllo di Amministrazione visualizza uno degli adattatori di destinazione come *disconnesso*, effettuare le seguenti operazioni per risolvere eventuali problemi di configurazione.

Per risolvere problemi di connessione al database di ServiceCenter:

- 1 Dal componente Amministrazione, selezionare il Pannello di controllo per verificare lo stato della connettività con il database.

Se **sc** è disconnesso, verificare che il servizio ServiceCenter sia in esecuzione e che la console di ServiceCenter sia stata avviata.

- 2 Dalla scheda ServiceCenter della pagina Impostazioni:
 - a Verificare che i parametri immessi nei campi **Host** e **Porta** siano corretti.
 - b Verificare che il nome utente e la password dell'amministratore definiti per Get-Services siano identici a quelli utilizzati per accedere direttamente al sistema back-end ServiceCenter come amministratore.

- 3 Accertarsi di disporre di connettività ServiceCenter di tipo full client avviando un client sulla porta indicata nella pagina Impostazioni del componente Amministrazione.
- 4 Nella pagina delle impostazioni di ServiceCenter del componente Amministrazione di Get-Services:
 - Verificare che i parametri immessi nei campi **Host:** e **Porta:** siano corretti.
 - Verificare che il nome utente e la password dell'amministratore definiti per Get-Services siano identici a quelli utilizzati per accedere direttamente al sistema back-end ServiceCenter come amministratore.

Consultare la sezione [Impostazioni del database di ServiceCenter a pagina 138](#) per istruzioni dettagliate su come eseguire queste operazioni.



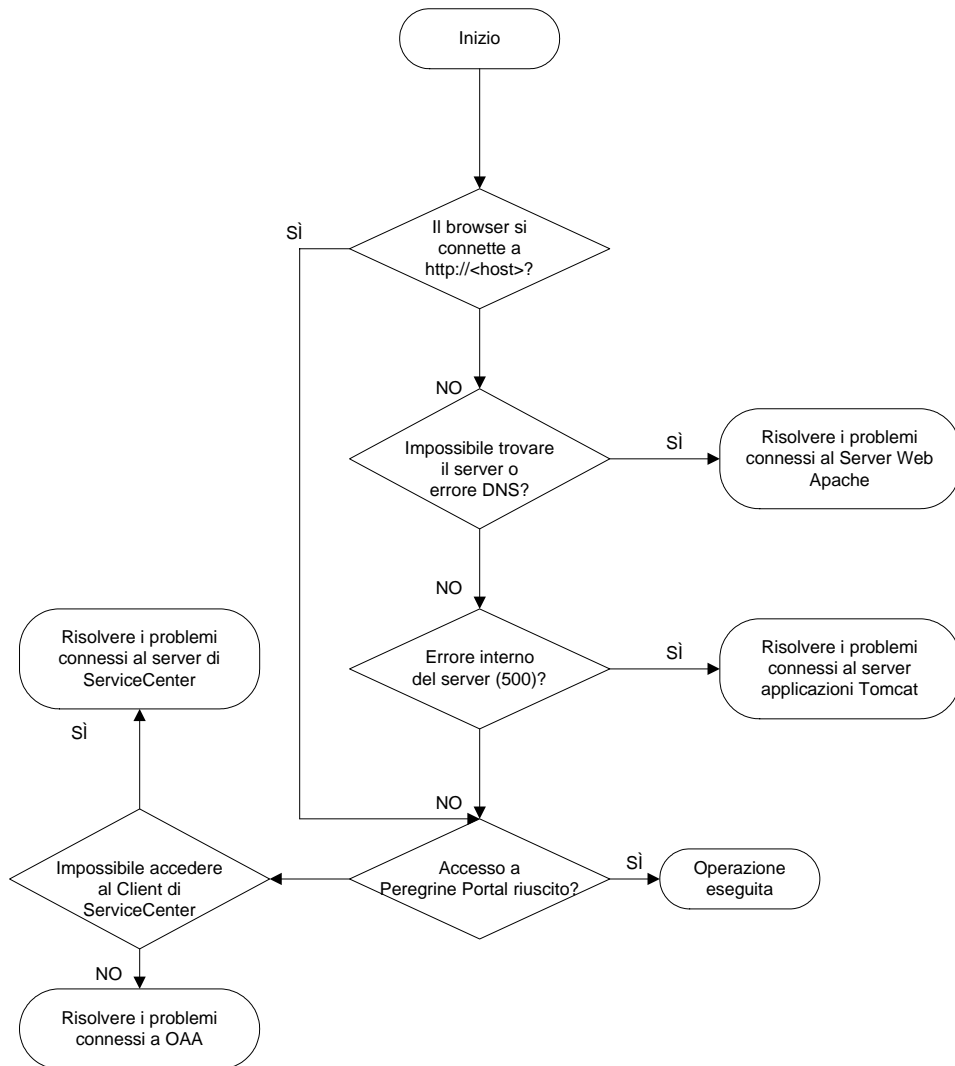
7 Risoluzione dei problemi

CAPITOLO

Questo capitolo tratta i seguenti argomenti:

- Risoluzione dei problemi relativi al server Web Apache in ambiente Windows a pagina 157
- Risoluzione dei problemi relativi al server Web Apache in ambiente Unix a pagina 160
- Risoluzione dei problemi relativi a Tomcat a pagina 162
- Risoluzione dei problemi relativi a OAA a pagina 166
- Risoluzione dei problemi relativi a WebSphere a pagina 167
- Risoluzione dei problemi relativi al server di ServiceCenter a pagina 168

Il seguente diagramma di flusso per la risoluzione dei problemi mostra le fasi da prendere in considerazione per tentare di risolvere i problemi di installazione.



Risoluzione dei problemi relativi al server Web Apache in ambiente Windows

Seguire queste istruzioni in caso di problemi con il server Web Apache in ambiente Windows.

Il server Web non risponde

Se il server Web non risponde:

Passaggio 1 Verificare che le connessioni di rete siano abilitate.

Passaggio 2 Verificare che il programma apache.exe sia in esecuzione.

Passaggio 3 Riavviare il servizio Apache.

Passaggio 4 Verificare che la porta utilizzata da Apache non sia in uso da parte di un altro servizio di rete (Apache utilizza la porta predefinita 80).

Per verificare che le connessioni di rete siano abilitate:

- 1 Fare clic su **Start**.
- 2 Scegliere **Impostazioni**.
- 3 Fare clic su **Rete e connessioni remote**.
- 4 Fare clic su **Connessione alla rete locale (LAN)**.
- 5 Nella finestra di dialogo, verificare che sotto **Connessione**, **Stato** indichi **Connesso**.

Per verificare che il programma apache.exe sia in esecuzione:

- 1 Premere **Ctrl+Alt+Canc**.

- 2 Fare clic su **Task Manager**.
- 3 Nella scheda Processi, verificare che il programma Apache .exe appaia nella colonna Nome immagine.

Per riavviare il servizio Apache:

- 1 Fare clic su **Start**.
- 2 Fare clic su **Programmi**.
- 3 Fare clic su **Strumenti di amministrazione**.
- 4 Fare clic su **Servizi**.
- 5 Individuare il **servizio Apache** nell'elenco e riavviarlo.

Per verificare che la porta utilizzata da Apache non sia in uso da parte di un altro servizio di rete (Apache utilizza la porta predefinita 80):

- 1 Arrestare Apache.
 - a Fare clic su **Start**.
 - b Fare clic su **Programmi**.
 - c Fare clic su **Strumenti di amministrazione**.
 - d Fare clic su **Servizi**.
 - e Individuare il servizio Apache nell'elenco e arrestarlo.
- 2 Fare clic su **Start**.
- 3 Fare clic su **Esegui**.
- 4 Digitare **cmd** e fare clic su **OK**.
- 5 Nella finestra della riga di comando digitare **netstat -a** e premere Invio.

- 6 Accertarsi che la voce Proto=TCP, Local Address=<host>:http sia assente.

Nota: Ciò assicura che quando Apache non è in esecuzione, nessun altro servizio sia in ascolto sulla porta http (80).

- 7 Correggere il problema cambiando la porta predefinita di Apache (consultare la documentazione sulla personalizzazione) o disabilitando/modificando il servizio in conflitto.

Gli utenti non possono accedere al server Web

Gli utenti non possono accedere al server Web anche se il server è in esecuzione e le connessioni Internet e di rete sono abilitate.

Seguire queste istruzioni se gli utenti non riescono ad accedere al server Web.

Passaggio 1 Verificare che il server WINS sia installato.

Passaggio 2 Verificare che il server DNS sia installato.

Passaggio 3 Verificare la presenza di altri errori nei file registro di Apache.

Per verificare che il server WINS sia installato:

- 1 Fare clic su Start.
- 2 Scegliere Impostazioni.
- 3 Fare clic su Pannello di controllo.
- 4 Fare clic su Installazione applicazioni.
- 5 Fare clic su Installazione componenti di Windows.
- 6 Fare clic su Servizi di rete.
- 7 Fare clic su Dettagli.
- 8 Verificare che la casella di controllo Server WINS sia selezionata e che il server sia configurato correttamente sulla rete. Verificare inoltre che il server funzioni.

Per verificare che il server DNS sia installato:

- 1 Fare clic su Start.
- 2 Scegliere Impostazioni.
- 3 Fare clic su Pannello di controllo.
- 4 Fare clic su Installazione applicazioni.
- 5 Fare clic su Installazione componenti di Windows.
- 6 Fare clic su Servizi di rete.
- 7 Fare clic su Dettagli.
- 8 Verificare che DNS sia installato e che il server o i server DNS siano connessi e funzionanti sulla rete.

Per verificare la presenza di altri errori nei file registro di Apache:

- Aprire i file registro di Apache con un editor di testo.

I file predefiniti si trovano in `c:\Programmi\Peregrine\Common\Apache2\logs`.

Risoluzione dei problemi relativi al server Web Apache in ambiente Unix

Seguire queste istruzioni in caso di problemi con il server Web Apache in ambiente Unix.

Il server Web non risponde

Se il server Web non risponde, controllare la configurazione della rete.

Per controllare la configurazione della rete:

- 1 Verificare che la porta utilizzata da Apache non sia in uso da parte di un altro servizio di rete.

Nota: Apache utilizza la porta predefinita 80. È possibile cambiare la porta utilizzando l'istruzione **Port** nel file `httpd.conf`. Usare il comando `netstat` per visualizzare un elenco di tutte le porte rimaste attive dopo l'arresto di Apache.

```
$ /etc/init.d/oaact1 stop  
$ netstat -a | grep 80
```

- 2 Verificare che l'indirizzo IP e il nome host del server siano configurati correttamente. In caso positivo,
 - Il comando `Ping` riceve una risposta dal server.
 - Il comando `nslookup hostname` visualizza la corrispondenza corretta tra nome host e indirizzo IP.
 - Il comando `telnet hostname 80` stabilisce una connessione al server.

```
$ /usr/sbin/ping hostname -n 5  
$ telnet hostname 80  
Trying...  
Connected to hostname  
Escape character is '^]'
```

Verifica della presenza di errori avanzati nei file registro di Apache

In caso di problemi con il server Web Apache, visualizzare i file registro.

Per verificare la presenza di errori avanzati nei file registro di Apache:

- Aprire i file registro di Apache con un editor di testo.

I file registro predefiniti di Apache si trovano nel percorso:

`<directory installazione principale>/peregrine/common/apache2/logs.`

Risoluzione dei problemi relativi a IBM HTTP Server

Quando si installa più di un'applicazione della piattaforma Peregrine OAA su WebSphere, il programma di installazione di Get-Services crea voci di alias duplicate in IBM HTTP Server.

Inoltre, possono verificarsi voci duplicate anche quando si reinstalla Get-Services o si installa un'altra applicazione della piattaforma Peregrine OAA su un sistema sul quale era precedentemente installato Get-Services.

Rimuovere eventuali voci di alias duplicate dal file `httpd.conf` di IBM HTTP Server.

Risoluzione dei problemi relativi a Tomcat

Prima di procedere alla risoluzione dei problemi su Tomcat, si consiglia di acquisire dimestichezza con le operazioni di avvio e di arresto di Tomcat sul proprio sistema operativo. È necessario conoscere inoltre i percorsi dei file registro di Tomcat.

Per avviare o arrestare Tomcat in ambiente Windows:

- 1 Fare clic su **Start > Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi**.
- 2 Individuare il servizio PeregrineTomcat nell'elenco e avviarlo/arrestarlo/riavviarlo.

Per avviare o arrestare Tomcat in ambiente UNIX:

- `$ /etc/init.d/oaact1 <start/stop/restart>`

La seguente tabella specifica i percorsi predefiniti dei file registro di Tomcat.

| Sistema operativo | Percorso predefinito dei file registro di Tomcat |
|-------------------|--|
| Windows | C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\logs |
| UNIX | / <code><directory installazione principale></code> /peregrine/common/tomcat4/logs |

Controllo della presenza di conflitti sulla porta Tomcat

La seguente tabella mostra l'utilizzo predefinito delle porte da parte di Tomcat.

| Numero porta | Servizio Tomcat |
|--------------|--------------------------|
| 8005 | Tomcat Administration |
| 8009 | Tomcat AJP13 Worker Port |

Nel file registro di Tomcat `stderr.log`, la seguente riga indica che la porta AJP13 è in uso senza errori:

```
[INFO] ChannelSocket - -JK2: ajp13 listening on tcp port 8009o1
```

Per controllare la presenza di conflitti sulla porta Tomcat:

- 1 Arrestare il servizio Tomcat.
- 2 Usare il comando **netstat -a** per visualizzare un elenco delle porte rimaste attive. Controllare la presenza di conflitti relativi alle porte.
- 3 Effettuare le modifiche necessarie alla configurazione della porta Tomcat o disabilitare (oppure modificare) il servizio in conflitto. Ulteriori informazioni sul server Tomcat sono disponibili all'indirizzo <http://jakarta.apache.org/tomcat/>.

Controllo della presenza di conflitti sulle porte: un esempio

Controllare le voci in cui il valore di "Proto" è "TCP" e "State" è "Listening". Ad esempio, l'output seguente dal comando `netstat -an` mostra che sono in uso le porte 80, 8009, 8025, 12670 e 1585:

| Active Connections | | | |
|--------------------|----------------|------------------|-------------|
| Proto | Local Address | Foreign Address | State |
| TCP | 0.0.0.0:8 | 0.0.0.0:0 | LISTENING |
| TCP | 0.0.0.0:8009 | 0.0.0.0:0 | LISTENING |
| TCP | 0.0.0.0:8025 | 0.0.0.0:0 | LISTENING |
| TCP | 0.0.0.0:12670 | 0.0.0.0:0 | LISTENING |
| TCP1 | 0.2.3.154:1032 | 66.163.173.77:80 | ESTABLISHED |
| TCP1 | 0.2.3.154:1342 | 10.2.3.154:12670 | ESTABLISHED |
| TCP1 | 0.2.3.154:1585 | 0.0.0.0:0 | LISTENING |
| TCP1 | 0.2.3.154:1585 | 10.2.0.112:139 | ESTABLISHED |

Verifica della presenza di errori di Tomcat

Assicurarsi di utilizzare file creati ex novo.

Per garantire un ambiente corretto su cui eseguire la risoluzione dei problemi:

- 1 Arrestare i servizi Apache e Tomcat.
- 2 Rimuovere tutti i file registro.
- 3 Riavviare i servizi Apache e Tomcat.
- 4 Utilizzare il browser per connettersi al server Web.

File mod_jk.log

Questo file contiene le informazioni di registro relative alla connessione TCP out-of-process tra il server Web Apache e Tomcat.

Se non si sono verificati errori, questo file è vuoto. Il file contiene indicazioni sugli errori di connessione quando la porta AJP13 è in conflitto con un altro servizio, oppure quando l'adattatore mod_jk di Tomcat non è configurato correttamente.

File stdout.log

Di seguito è riportato un output normale di questo file registro.

```

Bootstrap: Create Catalina server
Bootstrap: Starting service
Starting service Tomcat-Standalone
Apache Tomcat/4.1.12
Instantiating Archway Servlet...
2002-12-10 12:22:13,079 INFO [main] - Using application preferences in
/C:/Programmi/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/local.xml
2002-12-10 12:22:13,119 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Programmi/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/archwa
y.xml
2002-12-10 12:22:13,200 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Programmi/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/common
.xml
2002-12-10 12:22:13,240 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Programmi/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/login
g.xml
2002-12-10 12:22:13,270 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Programmi/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/themes
.xml
2002-12-10 12:22:13,280 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Programmi/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/xsl.xml
Bootstrap: Service started

```

In caso di errore, cercare nel file registro i seguenti problemi:

- Non è stata creata un'istanza del servlet Archway.
- Il percorso di webapps è errato.
- L'avvio del servizio Bootstrap non è riuscito.

File stderr.log

Di seguito è riportato un output normale di questo file.

```

Created catalinaLoader in:
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\server\lib
[INFO] Registry - -Loading registry information
[INFO] Registry - -Creating new Registry instance
[INFO] Registry - -Creating MBeanServer
[INFO] ChannelSocket - -JK2: ajp13 listening on tcp port 8009
[INFO] JkMain - -Jk running ID=0 time=0/120
config=C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\conf\jk2.properties

```

In caso di errore, cercare nel file registro i seguenti problemi:

- `catalinaLoader` non è stato creato o punta a un percorso errato.
- `ChannelSocket - JK2: ajp13` non è riuscito a connettersi o si connette a un numero di porta errato.
- `JkMain` non utilizza il file `jk2.properties` corretto.

File `localhost_log.<data>.txt`

Questo file registro non dovrebbe contenere errori Java. Questo file registra l'attività di gestione applicazioni durante la distribuzione delle applicazioni Web Peregrine OAA.

Risoluzione dei problemi relativi a OAA

In caso di problemi con l'applicazione Web Peregrine OAA, verificare il server back-end dell'applicazione e visualizzare i registri OAA.

Configurazione del back-end di OAA

Accertarsi che l'applicazione Peregrine OAA si connetta al server back-end corretto e che sia attualmente operativa.

Nota: Una volta impostato l'adattatore Portal DB, evitare di cambiarlo, altrimenti si rischia di perdere le personalizzazioni eventualmente apportate nel frattempo alle schermate del portale. Una volta impostato l'adattatore del database dell'applicazione Web, evitare di cambiarlo, altrimenti si rischia di perdere le personalizzazioni eventualmente apportate nel frattempo ai moduli.

Per controllare la configurazione del back-end:

- 1 Accedere a <http://nomehost/oa/admin.jsp>.
- 2 Accedere come **System** senza specificare alcuna password (se non è stata attivata dopo l'installazione).
- 3 Dal componente Amministrazione, verificare lo stato della connessione degli adattatori elencati.

- 4 Fare clic sull'adattatore di destinazione per il server back-end, ad esempio `sc`.
- 5 Verificare che l'host e la porta del server back-end siano corretti.

File registro OAA

La seguente tabella specifica i percorsi predefiniti dei file registro di Peregrine OAA.

| Sistema operativo | Percorso predefinito dei file registro di Peregrine OAA |
|-------------------|--|
| Windows | C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\bin\archway.log |
| UNIX | /<directory installazione principale>/peregrine/common/tomcat4/archway.log |

Verificare che i file registro contengano:

- Un elenco dei componenti OAA installati con i relativi numeri di versione.
- Un elenco corretto dei package registrati.
- L'istruzione **Archway initialization complete**.

Se il file contiene eccezioni Java ClassNotFound, controllare che siano presenti tutti i file jar richiesti.

Risoluzione dei problemi relativi a WebSphere

Durante l'installazione di WebSphere, possono verificarsi duplicazioni di voci di alias del file `httpd.conf` di IBM HTTP Server. Il sintomo è la mancata visualizzazione del componente Amministrazione all'indirizzo <http://nomehost/oa/login.jsp>.

Rimuovere le righe duplicate di `Alias /oa` dal file `httpd.conf` nella directory `conf` del server Web Apache o di IBM HTTP Server, in modo da lasciare soltanto una ricorrenza di:

```
Alias /oa "C:\WebSphere\AppServer\installedApps\oa.ear\portal.war"
Alias /oa "C:/WebSphere/AppServer/installedApps/oa.ear/portal.war"
```

Risoluzione dei problemi relativi al server di ServiceCenter

In caso di problemi con il server di ServiceCenter, effettuare le seguenti operazioni:

Passaggio 1 Controllare il codice di autorizzazione e l'impostazione della porta di ServiceCenter.

Passaggio 2 Esaminare il registro di ServiceCenter.

Prima di procedere alla risoluzione dei problemi, si consiglia di acquisire dimestichezza con le operazioni di avvio e arresto del server di ServiceCenter sul proprio sistema operativo. È necessario conoscere inoltre i percorsi dei file registro di ServiceCenter.

Per avviare o arrestare ServiceCenter in ambiente Windows:

- 1 Fare clic su **Start > Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi**.
- 2 Individuare il servizio PeregrineServiceCenter nell'elenco e avviarlo/arrestarlo/riavviarlo.

Per avviare o arrestare ServiceCenter in ambiente UNIX:

- `$ /etc/init.d/oaact1 <start/stop/restart>`

La seguente tabella specifica i percorsi predefiniti dei file registro di ServiceCenter.

| Sistema operativo | Percorso predefinito dei file registro di ServiceCenter |
|-------------------|--|
| Windows | C:\Programmi\Peregrine\ServiceCenter\sc.log |
| UNIX | /<directory installazione principale>/peregrine/servicecenter/sc.log |

Controllo del codice di autorizzazione e dell'impostazione della porta di ServiceCenter

La seguente tabella specifica i percorsi dei file di impostazione di ServiceCenter.

| Sistema operativo | Percorso dei file di impostazione di ServiceCenter |
|-------------------|---|
| Windows | C:\Programmi\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini |
| UNIX | /<directory installazione principale>/peregrine/servicecenter/RUN//sc.ini |

Per controllare il codice di autorizzazione e l'impostazione della porta di ServiceCenter:

- 1 Verificare che il codice di autorizzazione impostato dal tag **auth:** sia corretto.
- 2 Verificare che l'impostazione della porta per **system:** corrisponda all'impostazione del back-end OAA.

Visualizzazione del registro di ServiceCenter

Per visualizzare il registro di ServiceCenter:

- Verificare la presenza nel file registro di errori di scadenza del codice di autorizzazione.
- Verificare la presenza nel file registro di errori di collegamento risorse.
- Consultare la **Guida per l'amministratore di ServiceCenter** per ulteriori informazioni sulla risoluzione di problemi, se necessario.

Utilizzo di ServiceCenter su Oracle

Quando si utilizza ServiceCenter su Oracle come database back-end, la personalizzazione non visualizza correttamente le pagine. Da ServiceCenter, mappare la tabella giComponentUsers su Oracle.

Per mappare la tabella giComponentUsers su Oracle:

- 1 Aprire il client di ServiceCenter.
- 2 Accedere come amministratore.

- 3 Aggiungere un record `sqlsystemtables`.
 - a Fare clic sulla scheda Toolkit per aprire la finestra di dialogo Gestione database.
 - b Digitare `sqlsystemtables` nel campo File e fare clic su Cerca.
 - c Controllare il flag **Mappare come blob**.
- 4 Passare alla tabella `sqlmapping` ed eliminare tutti i record relativi alla tabella `giComponentUsers`.
- 5 Mappare la tabella `giComponentUsers` su Oracle.

Contattare l'amministratore di ServiceCenter per ulteriori informazioni sull'aggiornamento delle definizioni delle tabelle di ServiceCenter.



A Informazioni sul copyright

APPENDICE

Peregrine Systems riconosce i copyright come appartenenti ai seguenti produttori. Questa appendice rappresenta la continuazione della pagina relativa alle informazioni sul copyright.

Avvisi

Jcrypt.java

This product includes software developed by Eric Young (eay@mincom.oz.au).

JAXP

See the W3C license and the Apache version 2 license below.

W3C

W3C IPR SOFTWARE NOTICE

Copyright © 2000 World Wide Web Consortium, (Massachusetts Institute of Technology, Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, Keio University). All Rights Reserved.

The DOM bindings are published under the W3C Software Copyright Notice and License. The software license requires "Notice of any changes or modifications to the W3C files, including the date changes were made." Consequently, modified versions of the DOM bindings must document that they do not conform to the W3C standard; in the case of the IDL binding, the pragma prefix can no longer be 'w3c.org'; in the case of the Java binding, the package names can no longer be in the 'org.w3c' package.

Note: The original version of the W3C Software Copyright Notice and License could be found at

<http://www.w3.org/Consortium/Legal/copyright-software-19980720>

Copyright © 1994-2000 World Wide Web Consortium, (Massachusetts Institute of Technology, Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, Keio University). All Rights Reserved.

<http://www.w3.org/Consortium/Legal/>

This W3C work (including software, documents, or other related items) is being provided by the copyright holders under the following license. By obtaining, using and/or copying this work, you (the licensee) agree that you have read, understood, and will comply with the following terms and conditions:

Permission to use, copy, and modify this software and its documentation, with or without modification, for any purpose and without fee or royalty is hereby granted, provided that you include the following on ALL copies of the software and documentation or portions thereof, including modifications, that you make:

1. The full text of this NOTICE in a location viewable to users of the redistributed or derivative work.
2. Any pre-existing intellectual property disclaimers, notices, or terms and conditions. If none exist, a short notice of the following form (hypertext is preferred, text is permitted) should be used within the body of any redistributed or derivative code: "Copyright © [\$date-of-software] World Wide Web Consortium, (Massachusetts Institute of Technology, Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, Keio University). All Rights Reserved. <http://www.w3.org/Consortium/Legal/>"
3. Notice of any changes or modifications to the W3C files, including the date changes were made. (We recommend you provide URIs to the location from which the code is derived.)

THIS SOFTWARE AND DOCUMENTATION IS PROVIDED "AS IS," AND COPYRIGHT HOLDERS MAKE NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR ANY PARTICULAR PURPOSE OR THAT THE USE OF THE SOFTWARE OR DOCUMENTATION WILL NOT INFRINGE ANY THIRD PARTY PATENTS, COPYRIGHTS, TRADEMARKS OR OTHER RIGHTS.

COPYRIGHT HOLDERS WILL NOT BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, SPECIAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING OUT OF ANY USE OF THE SOFTWARE OR DOCUMENTATION.

The name and trademarks of copyright holders may NOT be used in advertising or publicity pertaining to the software without specific, written prior permission. Title to copyright in this software and any associated documentation will at all times remain with copyright holders.

Apache Version 2

Apache License, Version 2.0, January 2004, <http://www.apache.org/licenses/>

TERMS AND CONDITIONS FOR USE, REPRODUCTION, AND DISTRIBUTION

1. Definitions.

“License” shall mean the terms and conditions for use, reproduction, and distribution as defined by Sections 1 through 9 of this document.

“Licensor” shall mean the copyright owner or entity authorized by the copyright owner that is granting the License.

“Legal Entity” shall mean the union of the acting entity and all other entities that control, are controlled by, or are under common control with that entity. For the purposes of this definition, “control” means (i) the power, direct or indirect, to cause the direction or management of such entity, whether by contract or otherwise, or (ii) ownership of fifty percent (50%) or more of the outstanding shares, or (iii) beneficial ownership of such entity.

“You” (or “Your”) shall mean an individual or Legal Entity exercising permissions granted by this License.

“Source” form shall mean the preferred form for making modifications, including but not limited to software source code, documentation source, and configuration files.

“Object” form shall mean any form resulting from mechanical transformation or translation of a Source form, including but not limited to compiled object code, generated documentation, and conversions to other media types.

“Work” shall mean the work of authorship, whether in Source or Object form, made available under the License, as indicated by a copyright notice that is included in or attached to the work (an example is provided in the Appendix below).

“Derivative Works” shall mean any work, whether in Source or Object form, that is based on (or derived from) the Work and for which the editorial revisions, annotations, elaborations, or other modifications represent, as a whole, an original work of authorship. For the purposes of this License, Derivative Works shall not include works that remain separable from, or merely link (or bind by name) to the interfaces of, the Work and Derivative Works thereof.

“Contribution” shall mean any work of authorship, including the original version of the Work and any modifications or additions to that Work or Derivative Works thereof, that is intentionally submitted to Licensor for inclusion in the Work by the copyright owner or by an individual or Legal Entity authorized to submit on behalf of the copyright owner. For the purposes of this definition, “submitted” means any form of electronic, verbal, or written communication sent to the Licensor or its representatives, including but not limited to communication on electronic mailing lists, source code control systems, and issue tracking systems that are managed by, or on behalf of, the Licensor for the purpose of discussing and improving the Work, but excluding communication that is conspicuously marked or otherwise designated in writing by the copyright owner as “Not a Contribution.”

“Contributor” shall mean Licensor and any individual or Legal Entity on behalf of whom a Contribution has been received by Licensor and subsequently incorporated within the Work.

2. Grant of Copyright License. Subject to the terms and conditions of this License, each Contributor hereby grants to You a perpetual, worldwide, non-exclusive, no-charge, royalty-free, irrevocable copyright license to reproduce, prepare Derivative Works of, publicly display, publicly perform, sublicense, and distribute the Work and such Derivative Works in Source or Object form.

3. Grant of Patent License. Subject to the terms and conditions of this License, each Contributor hereby grants to You a perpetual, worldwide, non-exclusive, no-charge, royalty-free, irrevocable (except as stated in this section) patent license to make, have made, use, offer to sell, sell, import, and otherwise transfer the Work, where such license applies only to those patent claims licensable by such Contributor that are necessarily infringed by their Contribution(s) alone or by combination of their Contribution(s) with the Work to which such Contribution(s) was submitted. If You institute patent litigation against any entity (including a cross-claim or counterclaim in a lawsuit) alleging that the Work or a Contribution incorporated within the Work constitutes direct or contributory patent infringement, then any patent licenses granted to You under this License for that Work shall terminate as of the date such litigation is filed.

4. Redistribution. You may reproduce and distribute copies of the Work or Derivative Works thereof in any medium, with or without modifications, and in Source or Object form, provided that You meet the following conditions:

(a) You must give any other recipients of the Work or Derivative Works a copy of this License; and

(b) You must cause any modified files to carry prominent notices stating that You changed the files; and

(c) You must retain, in the Source form of any Derivative Works that You distribute, all copyright, patent, trademark, and attribution notices from the Source form of the Work, excluding those notices that do not pertain to any part of the Derivative Works; and

(d) If the Work includes a "NOTICE" text file as part of its distribution, then any Derivative Works that You distribute must include a readable copy of the attribution notices contained within such NOTICE file, excluding those notices that do not pertain to any part of the Derivative Works, in at least one of the following places: within a NOTICE text file distributed as part of the Derivative Works; within the Source form or documentation, if provided along with the Derivative Works; or, within a display generated by the Derivative Works, if and wherever such third-party notices normally appear. The contents of the NOTICE file are for informational purposes only and do not modify the License. You may add Your own attribution notices within Derivative Works that You distribute, alongside or as an addendum to the NOTICE text from the Work, provided that such additional attribution notices cannot be construed as modifying the License.

You may add Your own copyright statement to Your modifications and may provide additional or different license terms and conditions for use, reproduction, or distribution of Your modifications, or for any such Derivative Works as a whole, provided Your use, reproduction, and distribution of the Work otherwise complies with the conditions stated in this License.

5. Submission of Contributions. Unless You explicitly state otherwise, any Contribution intentionally submitted for inclusion in the Work by You to the Licensor shall be under the terms and conditions of this License, without any additional terms or conditions. Notwithstanding the above, nothing herein shall supersede or modify the terms of any separate license agreement you may have executed with Licensor regarding such Contributions.

6. Trademarks. This License does not grant permission to use the trade names, trademarks, service marks, or product names of the Licensor, except as required for reasonable and customary use in describing the origin of the Work and reproducing the content of the NOTICE file.

7. Disclaimer of Warranty. Unless required by applicable law or agreed to in writing, Licensor provides the Work (and each Contributor provides its Contributions) on an “AS IS” BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied, including, without limitation, any warranties or conditions of TITLE, NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY, or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. You are solely responsible for determining the appropriateness of using or redistributing the Work and assume any risks associated with Your exercise of permissions under this License.

8. Limitation of Liability. In no event and under no legal theory, whether in tort (including negligence), contract, or otherwise, unless required by applicable law (such as deliberate and grossly negligent acts) or agreed to in writing, shall any Contributor be liable to You for damages, including any direct, indirect, special, incidental, or consequential damages of any character arising as a result of this License or out of the use or inability to use the Work (including but not limited to damages for loss of goodwill, work stoppage, computer failure or malfunction, or any and all other commercial damages or losses), even if such Contributor has been advised of the possibility of such damages.

9. Accepting Warranty or Additional Liability. While redistributing the Work or Derivative Works thereof, You may choose to offer, and charge a fee for, acceptance of support, warranty, indemnity, or other liability obligations and/or rights consistent with this License. However, in accepting such obligations, You may act only on Your own behalf and on Your sole responsibility, not on behalf of any other Contributor, and only if You agree to indemnify, defend, and hold each Contributor harmless for any liability incurred by, or claims asserted against, such Contributor by reason of your accepting any such warranty or additional liability.

END OF TERMS AND CONDITIONS

APPENDIX: How to apply the Apache License to your work.

To apply the Apache License to your work, attach the following boilerplate notice, with the fields enclosed by brackets “[]” replaced with your own identifying information. (Don't include the brackets!) The text should be enclosed in the appropriate comment syntax for the file format. We also recommend that a file or class name and description of purpose be included on the same “printed page” as the copyright notice for easier identification within third-party archives. Copyright [yyyy] [name of copyright owner] Licensed under the Apache License, Version 2.0 (the “License”); you may not use this file except in compliance with the License. You may obtain a copy of the License at <http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0> Unless required by applicable law or agreed to in writing, software distributed under the License is distributed on an “AS IS” BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied.

See the License for the specific language governing permissions and limitations under the License.



Indice

A

- abilitazione di Gestione servizi 146
- Amministrazione, componente
 - pagina Impostazioni 133
 - pagina Impostazioni di Amministrazione 144, 145
 - Pannello di controllo 132
- assistenza clienti 14
- assistenza tecnica 14
- autenticazione alternativa
 - Windows 105

C

- conflitti sulle porte
 - Tomcat, server applicazioni
 - risoluzione 163

F

- file di scaricamento, ServiceCenter 126

G

- Gestione incidenti, parametri
 - ServiceCenter 149
- Gestione servizi
 - abilitato 148
 - abilitazione per Get-Services 146
 - parametri di ServiceCenter 147, 149

I

- istanze multiple di Tomcat, installazione 123

J

- JSP, modifica dei file
 - Windows 104

K

- kit di personalizzazione, modifiche
 - Windows 106

L

- local.xml, file 130

M

- migrazione, processo
 - autenticazione alternativa in Windows 105
 - modifiche file JSP in Windows 104
 - modifiche kit di personalizzazione in Windows 106
 - pagine personalizzate in Windows 105
 - temi personalizzati in Windows 105

O

- OAA
 - installazione di più applicazioni 19

P

- pagine personalizzate
 - Windows 105
- Pannello di controllo 132
- parametri
 - impostazioni di Gestione incidenti 149
 - impostazioni di Gestione servizi 147, 149

- Peregrine Portal, applicazioni
 - più installazioni 19
- Peregrine Systems, assistenza clienti 14
- Personalizzazione
 - risoluzione dei problemi 166

R

- reimpostazione server 132
- risoluzione dei problemi
 - installazione di WebSphere 167
 - OAA 166
 - server di ServiceCenter 168
 - server Web Apache in ambiente Unix 160
 - server Web Apache in ambiente Windows 157
 - ServiceCenter su Oracle 169
 - Tomcat 162

S

- SCAdapter
 - configurazione 145–151
- scaricamento, file 126
- server.xml, modifica file 120
- Service Desk
 - abilitazione di Gestione servizi 146
 - impostazione di parametri per Get-Services 147, 149

T

- temi personalizzati
 - Windows 105
- Tomcat, installazione di istanze multiple 123
- Tomcat, server applicazioni
 - conflitti sulle porte, risoluzione 163

