

HP Service Manager

Windows®およびUnix®オペレーティングシステム向け

ソフトウェアバージョン : 7.00

インストールガイド

ドキュメントリリース日 : 2007年10月

ソフトウェアリリース日 : 2007年10月



ご利用条件

保証

HP製品およびサービスの保証は、各製品およびサービスに添付された保証書に記載の明示保証のみとなります。本書のいかなる内容も当該保証に新たに保証を追加するものではありません。HPは、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対して責任を負いかねます。

本文書に記載の事項は、予告なく変更されることがあります。

限定保証条項

機密コンピュータソフトウェア。所有、使用、コピーには、HPによる有効なライセンスが必要です。FAR 12.211および12.212 準拠。商用コンピュータソフトウェア、コンピュータソフトウェアマニュアル、技術データは、ベンダの標準商用ライセンスに基づき、米国政府にライセンス供与されています。

著作権

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本製品には、Eric Young (eay@cryptsoft.com)が作成した暗号ソフトウェアが含まれています。本製品には、Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com)が作成したソフトウェアが含まれています。Smackソフトウェア copyright © Jive Software, 1998-2004。SVG Viewer、Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)、およびRhinoソフトウェア Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization。本製品には、OpenSSLツールキットで使用するためOpenSSL Projectが開発したソフトウェアが含まれています。(http://www.openssl.org)。OpenSSLソフトウェア copyright 1998-2005 The OpenSSL Project。All rights reserved。本製品には、MX4J project (http://mx4j.sourceforge.net)が開発したソフトウェアが含まれています。MX4Jソフトウェア copyright © 2001-2004 MX4J Team。All rights reserved。JFreeChartソフトウェア © 2000-2004、Object Refinery Limited。All rights reserved。JDOMソフトウェア copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter。All rights reserved。LDAP、OpenLDAP、Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc.。Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp.。Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc.。Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc.。CoolMenuソフトウェア copyright © 2001 Thomas Brattli。All rights reserved。Coroutine Software for JavaはNeva Object Technology, Inc.が所有しており、米国および国際著作権法で保護されています。Crystal Reports ProおよびCrystal RTEソフトウェア © 2001 Crystal Decisions, Inc.。All rights reserved。Eclipseソフトウェア © Copyright 2000, 2004 IBM Corporationおよびその他。All rights reserved。Copyright 2001-2004 Kiran Kaja and Robert A. van Engelen, Genivia Inc. All rights reserved。Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund。本製品には、インディアナ大学Extreme! Lab (<http://www.extreme.indiana.edu/>)が開発したソフトウェアが含まれています。Portions copyright © Daniel G. Hyans, 1998。cbg.editor Eclipse plugin copyright © 2002, Chris Grindstaff。本製品に組み込まれたソフトウェアの一部はgSOAPソフトウェアです。gSOAPが作成した部分は、copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Incです。All Rights Reserved。Copyright 1991-2005 Unicode, Inc. All rights reserved。http://www.unicode.org/copyright.htmlの利用規約の下で配布されます。

商標

Java™およびすべてのJava関連の商標およびロゴは、米国およびその他の国におけるSun Microsystems, Inc.の商標または登録商標です。

Microsoft®およびWindows®は、Microsoft Corporationの米国における登録商標です。

Oracle®は、Oracle Corporation（カリフォルニア州レッドウッド市）の米国における登録商標です。

UNIX®は、The Open Groupの登録商標です。

ドキュメントの更新

本ガイドのタイトルページには、次の識別情報が含まれます。

- ソフトウェアバージョン番号。ソフトウェアバージョンを示します。
- ドキュメントのリリース日。ドキュメントが更新されるたびに変更されます。
- ソフトウェアのリリース日。このバージョンのソフトウェアのリリース日を示します。

最新の更新について確認する場合や、最新版ドキュメントを使用していることを確認する場合は、次のサイトを参照してください。

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/

該当製品のサポートサービスを受けている場合は、更新版または最新版ドキュメントも入手することができます。詳細については、お近くのHP営業窓口までご連絡ください。

サポート

次のHP OpenViewサポートWebサイトを参照してください。

www.hp.com/go/hpsupport

HPソフトウェアオンラインサポートでは、対話型の技術支援ツールにすばやく効率的にアクセスいただけます。サポートカスタマのお客様は、サポートサイトで次のサービスをご利用いただけます。

- 必要なナレッジドキュメントの検索
- サポートケースやエンハンスメント要求の提出およびトラッキング
- ソフトウェアパッチのダウンロード
- サポート契約の管理
- HPサポート連絡先の検索
- 利用可能なサービスに関する情報の確認
- 他のソフトウェアカスタマとのディスカッションへの参加
- ソフトウェアトレーニングの調査および登録

ほとんどの場合、サポートを受けるには、HP Passportユーザとして登録した上でサインインする必要があります。また多くの場合、サポート契約も必要となります。アクセスレベルの詳細については、次のサイトを参照してください。

h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

HP Passport IDは、次のURLでご登録いただけます。

h20229.www2.hp.com/passport-registration.html

目次

1 HP Service Managerの実装計画	11
インストール環境のタイプ	12
本番環境	12
非本番環境	12
開発環境	12
テスト環境	13
レポート環境	13
クライアント層	14
サーバ層	14
データベース層	14
Web Tier	15
ヘルプサーバ	15
その他の統合	16
実装チェックリスト	18
2 データベースの準備	21
全般的な容量要件	22
IBM DB2 Universalデータベースの準備	24
ページサイズ	24
データベースでのマルチページファイルの割り当ての有効化	25
データベースのカatalog作成	25
コードページの考慮事項	25
Microsoft SQL Serverの準備	26
Microsoft SQL Serverのトランザクションログサイズの制限	26
Microsoft SQL Serverの接続	27
大文字と小文字の区別	27
コードページの考慮事項	27

Oracle Serverの準備	28
Oracleテーブルスペースとユーザの設定	28
Oracle環境変数の設定	29
sqlldbパラメータの設定	29
Oracle接続の設定	29
コードページの考慮事項	30
サンプルデータベースのインストール	31
3 サーバのインストール	33
Windowsへのサーバのインストール	34
インストールの要件	34
システム要件	35
サーバリソース	35
Service Managerサーバのセットアップ	36
Windowsサーバのアンインストール	37
[プログラムの追加と削除] からのアンインストール	38
インストールDVDからのアンインストール	38
Unixへのサーバのインストール	40
システム要件	40
サーバリソース	41
その他の情報	41
予備手順	42
サーバのインストール	43
Service Managerサーバのアンインストール	44
カーネルリソース要件	44
AIXサーバ	45
HP-UXサーバ	45
Linuxサーバ	47
Solarisサーバ	48
AutoPassのインストール	51
準備	51
HP-UX 11.0	51
HP-UX 11.11	51
Solaris	51
インストール	51

HP-UX	52
Solaris	52
Linux	52
AIX	52
AutoPassのアンインストール	53
Solaris	53
HP-UX	53
Linux	53
AIX	53
製品ライセンスの取得	54
Webサイトの使用方法	56
ライセンスキー/パスワードファイルのシステムへの保存	58
Windows	58
Unix	59
サーバの設定	60
設定ツールの使用	60
英語以外の言語に対するサーバのセットアップ	61
4 クライアントのインストール	63
Service Manager Windowsクライアントのインストール	64
Windowsクライアントのアップグレード	64
インストールの要件	65
Service Managerクライアントのセットアップ	65
新しいクライアント接続の定義	66
Service Managerサーバへの接続	69
Service Manager共有クライアントのインストール	70
Service Managerクライアントまたはそのコンポーネントのアンインストール	72
5 Web Tierのインストール	73
Web Tierのアーキテクチャ	74
Webクライアントのブラウザ要件	75
Web Tierのインストール	76
Apache 2.0.Xのインストール	77
Service Manager Web Tierの配置	79
承認済みJARファイルのインストール	80
Webアプリケーションサーバのヒープサイズの設定	81

Service Managerで使用するためのWebサーバの設定	82
IIS	82
web.xml設定ファイルによるWebクライアントの設定	82
Web Tierのログファイル	83
一般的なWebパラメータの設定	84
WebクライアントからService Managerへのアクセス	85
WebクライアントCTI (Computer Telephony Integration)	86
Webブラウザ要件の設定	86
JREのインストール	87
CTIアプレットのインストール	87
テレフォニー Webクライアントの使用	88
WebクライアントからCTIへのアクセス	88
テレフォニー Webクライアントによるコールの受け付け	89
6 ヘルプサーバのインストール	91
Service Managerヘルプサーバの概要	92
ヘルプサーバのアップグレード	92
インストールの考慮事項	92
既知の問題	92
Windowsへのヘルプサーバのインストール	94
インストールの要件	94
Service Managerヘルプサーバのセットアップ	94
ヘルプサーバへのアクセス	97
Windowsクライアントからのヘルプサーバへのアクセス	97
Webクライアントからのヘルプサーバへのアクセス	98
ブラウザからのヘルプサーバへのアクセス	98
7 クライアント構成ユーティリティのインストール	99
Service Managerクライアント構成ユーティリティの概要	100
インストールの考慮事項	101
既知の問題	101
Windowsへのクライアント構成ユーティリティのインストール	102
インストールの要件	102
Service Managerクライアント構成ユーティリティのセットアップ	102
Windowsクライアントで使用する画像のカスタマイズ	104

画像の編集の指針および考慮事項	104
ローカルフォルダからのカスタム画像の提供	104
Webサーバの仮想ディレクトリからのカスタム画像の提供	105
Windowsクライアントのカスタマイズ	106
8 検索エンジンのインストール	111
Service Manager検索エンジンのインストール	112
インストールの要件	112
HP-UXのカーネルリソース要件	112
インストールウィザードによる検索エンジンのインストール	113
テキストベースインストーラによる検索エンジンのインストール	116
検索エンジンの開始と終了	118
Windowsシステムの場合	118
Unixシステムの場合	118
検索エンジンの設定	119
検索エンジンへの接続	119
検索エンジンでのデータのインデックス作成	121
A レガシー統合	123
概要	124
sc.iniファイルの編集	125
Windowsサービスのインストール	126
レガシーリスナの起動	127
Unix	127
Windows	127
ODBCドライバのインストール	128
ODBCドライバの設定	129
Crystal Reports	130

1 HP Service Managerの実装計画

ここでは、組織にHP Service Manager 7.00を実装する方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 12ページの「インストール環境のタイプ」
- 13ページの「本番環境のコンポーネント」
- 18ページの「実装チェックリスト」

インストール環境のタイプ

Service Managerは、さまざまな環境にインストールできます。

- 本番環境
- 非本番環境
 - 開発環境
 - テスト環境
 - 報告環境

本番環境

Service Managerを本番環境にインストールすると、独自のカスタマイズを配置して対象ユーザにサービスを提供できます。ほとんどの本番環境は1日24時間連続で稼働し、多数のユーザを同時にサポートするだけでなく、大量のトランザクションや要求を処理します。通常、本番環境ではシステムパフォーマンスを最大限に高めるために、専用サーバにService Managerの各種コンポーネントをインストールします。

非本番環境

次のセクションに、非本番環境にService Managerをインストールする一般的な目的を示します。

開発環境

Service Managerを開発環境にインストールすると、本番環境に配置する前にアプリケーション機能を評価し、インストールをカスタマイズできます。開発環境では通常、ユーザおよびデータ数が制限された1つのテストシステムにすべてのService Managerコンポーネントをインストールします。

テスト環境

テスト環境は、パフォーマンス、アップグレード、バックアップ/復元手順のテストに使用できる、本番環境を反映するインストールです。テスト環境では通常、本番環境と同じ構成でService Managerをインストールします。

レポート環境

レポート環境は、本番環境のデータをミラーリングするインストールです。レポートの生成と表示に使用します。報告環境では通常、Service Managerをインストールして本番環境とデータを同期させますが、システムにアクセスするユーザの数を制限します。

本番環境のコンポーネント

本番環境は、次のコンポーネントから構成されます。

表1 本番環境のコンポーネント

層	要件	コンポーネント
クライアント層	必須	Webクライアント (オプション) Windowsクライアント
サーバ層	必須	Service Managerサーバ
データベース層	必須	別個のサーバ上のRDBMS (必須)
Web Tier	オプション	別個のサーバ上のWebアプリケーション 別個のサーバ上のWebサーバ Service Manager 配置されたwebtier-7.00.warファイル
サポートサーバ	オプション	ヘルプサーバ
追加の接続および統合	オプション	HP製品 Webサービス

クライアント層

クライアント層は、次の2つのコンポーネントから構成されます。

- Webクライアント（オプション）
- Windowsクライアント

Webクライアントを使用すると、ユーザはWebブラウザを使用してService Managerサーバに接続できます。Webクライアントを使用するにはWeb Tierをインストールする必要があります。ただし、ユーザのデスクトップで追加ソフトウェアをインストールしたりダウンロードする必要はありません。

Windowsクライアントを使用すると、ユーザは専用クライアントでService Managerサーバに接続できます。Service Managerに接続する各システムに、Windowsクライアントを個別にインストールする必要があります。

Web クライアントと Windows クライアントの相違点のリストについては、『*Service Manager 7.00*での更新内容』オンラインヘルプを参照してください。

サーバ層

Service Managerサーバ層は、次のコンポーネントから構成されます。Service Managerサーバは、Service Managerアプリケーションを実行し、クライアント層-データベース層とWeb Tier-データベース層間の接続を管理します。

Service Managerサーバに対する変更のリストについては、『*HP Service Manager 7.00*での更新内容』オンラインヘルプを参照してください。サーバをアップグレードする前に、『*HP Service Manager 7.00 Upgrade Guide*』を参照してください。

データベース層

データベース層は、サポートされる1つ以上のRDBMSサーバから構成されます。ご使用のService Managerアプリケーションデータは、外部RDBMSサーバ上に置く必要があります。

詳細については、21ページの「データベースの準備」を参照してください。

Web Tier

Web Tierは、次のコンポーネントから構成されるオプション機能です。

- Webアプリケーションサーバ
- Webサーバ
- Service Manager webtier-7.00.warファイル

Webアプリケーションサーバは、sebtier-7.00.warファイルを配置することでService Manager Webクライアントからの接続を可能にする、サードパーティ製サーバソフトウェアです。

Webサーバは、Service Manager WebクライアントにHTTPまたはHTTPSコンテンツを提供するサードパーティ製サーバソフトウェアです。Webサーバが組み込まれたWebアプリケーションサーバやバンドルされたWebアプリケーションサーバもあります。

Service Manager webtier-7.00.warファイルは、Service Manager Webクライアントからの接続をサポートするために、互換Webサーバに配置する必要があるWebアーカイブです。

使用できるWebアプリケーションサーバとWebサーバのリストについては、Service Managerの互換性一覧表を参照してください。* HPサポート一覧表には、HP Passportユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

HP Passport IDは、次のサイトでご登録いただけます。

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

既にHPパスポートアカウントを持っている場合は、次のサイトにお進みください。

http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp

ヘルプサーバ

ヘルプサーバは、HTMLヘルプをService ManagerクライアントにスタンドアロンWebページとして提供する、設定済みのWebサーバです。このオプション機能の詳細については、91ページの「ヘルプサーバのインストール」を参照してください。

その他の統合

次のHP製品は、HP Service Manager サーバと統合されます。

- HP AssetCenter (Connect-It経由)
- HP DecisionCenter (Connect-It経由)
- HP UCMDB (Connect-It経由)
- HP Business Availability Center (Connect-It経由)
- HP Configuration Management (Connect-It経由)
- HP Operations Manager for Windows (SCAuto経由)
- HP Operations Manager for Unix (SCAuto経由)
- HP Network Node Manager (SCAuto経由)

HP統合の最新完全リストについては、Service Managerの互換性一覧表を参照してください。
* HPサポート一覧表には、HP Passportユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

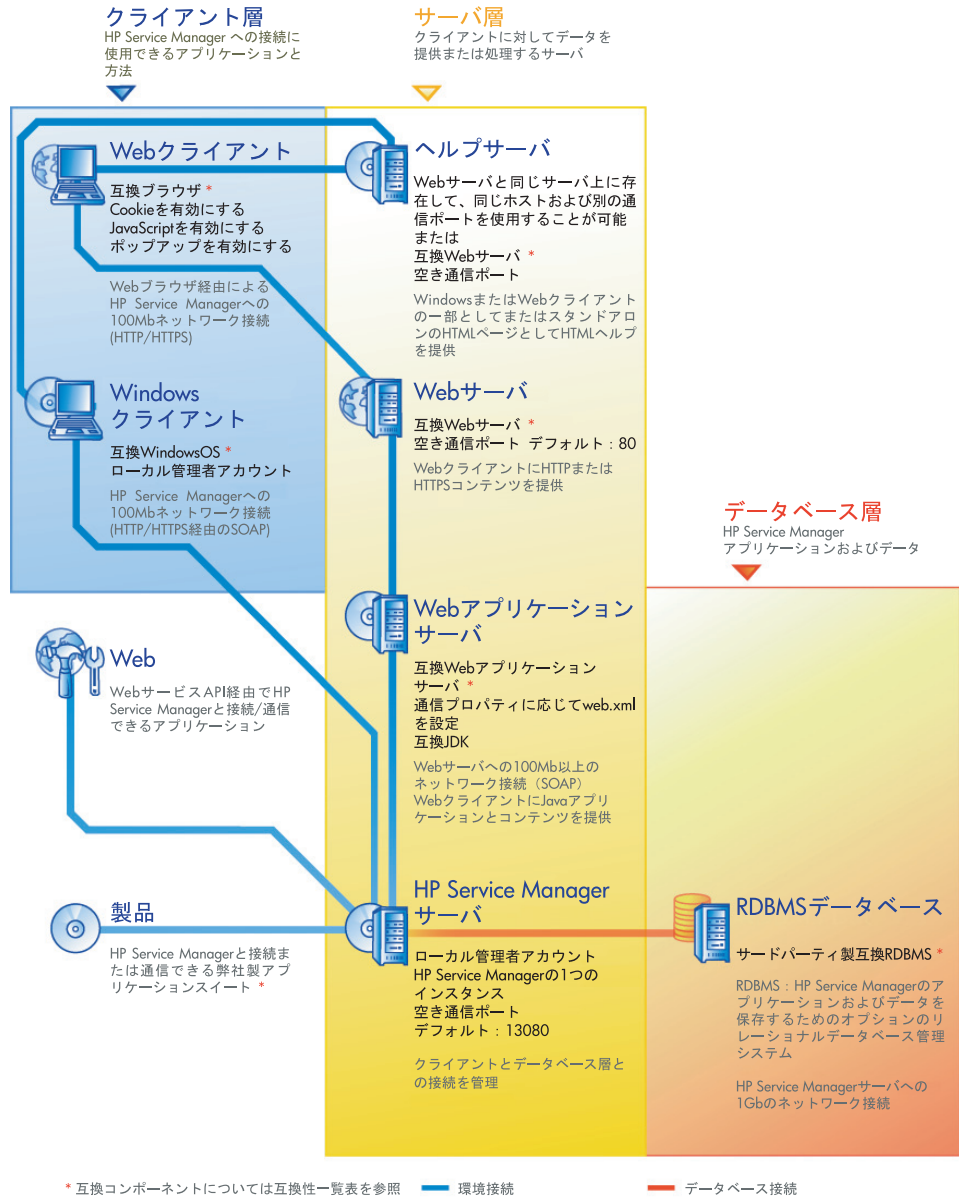
HP Passport IDは、次のサイトでご登録いただけます。

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

既にHPパスポートアカウントを持っている場合は、次のサイトにお進みください。

http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp

これらのコンポーネントは、次の図のように論理的に接続されています。



実装チェックリスト

Service Manager 7.00 リリースには、各種の新機能が追加されています。さまざまな設定オプションや配置オプションが用意されています。製品の機能向上、環境への統合、将来のサポートや更新のため、これらのオプションを最初から考慮することを推奨します。次のチェックリストに、独自の実装および更新計画に組み込むことができる考慮事項と推奨手順を示します。

次の手順に従ってService Managerを実装します。

- 1 Service Managerの本番環境に必要なハードウェアを決定します。

必要なサーバハードウェアを予測する手順については、*Basic Server Sizing Worksheet* (基本サーバサイジングワークシート) を参照してください。このワークシートは、カスタマサポートWebサイトのナレッジベースからダウンロードできます。

- 2 ServiceCenterからアップグレードしますか？

はい。手順については、『*HP Service Manager 7.00 Upgrade Guide*』を参照してください。

Service DeskからService Manager 7.00へ移行しますか？

はい。手順については、『*HP Service Manager 7.00 Migration Guide*』を参照してください。

- 3 RDBMSへの接続を設定します。

手順については、21ページの「データベースの準備」を参照してください。

- 4 Service Managerサーバを開発環境にインストールします。

手順については、33ページの「サーバのインストール」を参照してください。

- 5 Service Managerに接続するクライアント (WindowsまたはWeb、あるいは両方) を決定します。

手順については、*Choosing Clients Worksheet* (クライアント選択ワークシート) を参照してください。このワークシートは、カスタマサポートWebサイトのナレッジベースからダウンロードできます。

- 6 Windowsクライアントをインストールする必要がありますか？

はい。Windowsクライアントのインストール要件を確認します。手順については、63ページの「クライアントのインストール」を参照してください。

- 7 Webクライアントをサポートする必要がありますか？

はい。開発環境にService Manager Web Tierをインストールします。手順については、73ページの「Web Tierのインストール」を参照してください。

8 オンラインヘルプを提供しますか？

はい。ヘルプサーバをインストールします。手順については、91ページの「ヘルプサーバのインストール」を参照してください。

いいえ。手順9へ進みます。

9 スプラッシュ画面の変更、カスタム画像の追加、会社ブランド設定の追加、デフォルト設定および接続の保存、ヘルプサーバへの接続の設定など、Windowsクライアントのカスタマイズを行いますか？

はい。クライアント構成ユーティリティをインストールします。手順については、99ページの「クライアント構成ユーティリティのインストール」を参照してください。

いいえ。開発環境にWindowsクライアントをインストールしてから、手順12へ進みます。

10 クライアント構成ユーティリティを使ってWindowsクライアントをカスタマイズします。

手順については、99ページの「クライアント構成ユーティリティのインストール」を参照してください。

11 開発環境にカスタマイズしたWindowsクライアントを配置します。

12 ユーザの環境でService Managerアプリケーションをカスタマイズします。

- a 新しいキーパビリティワードを使って、開発環境でオペレータレコードを追加または更新します。

新しいオペレータと新しいキーパビリティワードのリストの追加手順については、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

- b 開発環境でService Managerインタフェースを最適化します。例えば、パブリックお気に入りとダッシュボードの追加、Web Tierで表示するフォームのカスタマイズ、アクセシブルアシストユーザのフォームのカスタマイズを実行できます。

新しいお気に入りとダッシュボードの追加、Web Tierのフォームのカスタマイズ、アクセシブルアシストユーザのニーズへの対応の手順については、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

- c 外部データソースおよび変更カレンダー、Connect-It、Decision Center、Webサービスなどのアプリケーションとの接続や統合を行うために、Service Managerサーバを設定します。

その他のアプリケーションへの統合を有効にする手順については、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

Service Managerとの接続およびデータの共有が可能なアプリケーションのリストについては、Service Managerの互換性一覧表を参照してください。* HPサポート一覧表には、HP Passportユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

HP Passport IDは、次のサイトでご登録いただけます。

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

既にHPパスポートアカウントを持っている場合は、次のサイトにお進みください。

http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp

13 開発環境をテストします。

クライアントおよびサーバのカスタマイズ、クライアント接続、システム全体のパフォーマンスを確認します。問題を修正し、開発環境を再テストします。

14 開発環境を本番環境へ切り替えるか、本番環境に拡張します。

開発環境を切り替えるには、Service Managerサーバを本番環境ネットワークに接続し、必要なクライアントを本番環境に配置します。

開発環境を本番環境に拡張するには、アプリケーションとオペレータカスタマイズのアンロードファイルを作成し、ファイルを本番環境システムにロードします。手順については、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

2 データベースの準備

ここでは、お使いのRDBMS（Relational Database Management Systems、リレーショナルデータベース管理システム）にHP Service Managerデータベースをインストールする前に、満たしておく必要があるデータベース設定要件について説明します。

HP Service Managerサーバのインストール準備を担当するシステムおよびデータベース管理者は、ここでの説明を参照してください。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 22ページの「全般的な容量要件」
- 22ページの「サーバ接続」
- 22ページの「ログインID」
- 23ページの「RDBMSレポート用のタイムゾーンの設定」
- 23ページの「接続の有効化」
- 24ページの「IBM DB2 Universalデータベースの準備」
- 26ページの「Microsoft SQL Serverの準備」
- 28ページの「Oracle Serverの準備」
- 31ページの「サンプルデータベースのインストール」

全般的な容量要件

新しいService Managerシステムを設定する場合、テストシステム用に最低1 GBの容量を割り当てる必要があります。本番システムに必要な総容量は、格納するデータ量や実装によって異なります。



RDMBSの単一インスタンス内の専用のテーブルスペースに、Service Managerの全データを格納するようにしてください。このテーブルスペースには、Service Managerデータのみを格納する必要があります。複数のインスタンスは、単一インスタンスソリューションよりも多くのシステムリソースを消費します。

サーバ接続

フォアグラウンドまたはバックグラウンドで実行するすべてのService Managerスレッドに、RDBMSサーバへの接続が必要です。Service Managerバックグラウンドプロセッサを実行するには、17個の接続が必要です。データベースを設定する際には、ユーザ全員に十分な接続を割り当てるようにしてください。詳細については、お使いのRDBMSベンダーのドキュメントを参照してください。

ログインID

RDBMSサーバに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。ログインには、ターゲットデータベースへのCREATE/ALTER/DROP TABLE権限が必要です。Service Managerにログインすると、そのログインIDに対して定義されたデフォルトテーブルスペースにテーブルが作成されます。



CREATE/ALTER/DROP TABLE権限は、新しいService Managerテーブルのインストールと作成中のみ必要となり、さらにテーブルとインデックスを作成するDDLの発行をService Managerに許可する場合にのみ必要となります。

RDBMSレポート用のタイムゾーンの設定

RDBMSツールを使用してService Managerデータについてのレポートを作成する場合は、変換前にsm.iniファイルにsqltzパラメータを設定します。

sqltzパラメータの使用方法については、Service Managerヘルプのシステムパラメータのトピックを参照してください。



変換後に別のタイムゾーン設定を使用すると、RDBMSユーティリティが作成したレポート内の日付が正確でなくなることがあります。

接続の有効化

Service Managerは、ODBC接続（SQL Server）またはRDBMSクライアント（OracleおよびDB2 Universal）のいずれかを經由してデータベースに接続します。

Service ManagerアプリケーションサーバとRDBMS間の接続を設定するには、次の情報を入力する必要があります。

- データベース名。
- データベースサーバに接続するために必要なログインとパスワード。これは、22ページの「ログインID」で作成したログインとパスワードです。

Service Managerの初期化ファイルには、sm.iniという名前が付けられています。このファイルは、Service ManagerサーバのRUNディレクトリの下に置く必要があります。sm.iniファイルでは、Service Managerサーバパラメータを設定できます。

ODBCまたはRDBMSクライアントユーティリティを使用して接続を作成すると、接続を確認する設定ユーティリティを実行可能になり、システムをRDBMSにロードできるようになります。

IBM DB2 Universalデータベースの準備

このセクションでは、Service ManagerをMicrosoft WindowsおよびUnix用のIBM DB2 Universal Database 8.xと共に使用する場合のチューニングおよび最適化のための推奨事項の概要を説明します。これらの推奨事項は単にひとつの指針を示したものであり、万全なテストを実施せずに本番システムにこのデータベースを実装しないでください。

次の推奨事項は、SMSテーブルスペースを使用し、従来のデータベースチューニングおよびパフォーマンス測定値を実現していることを前提とします。実際の結果は、チューニング方法や選択したハードウェアおよびソフトウェアによってシステムごとに異なります。

データベースの初期ロード前に次の手順を実行してください。

- タスク1: データを格納するのに十分なデータ容量を割り当てます。22ページの「全般的な容量要件」を参照してください。
- タスク2: ユーザ全員に十分な追加サーバ接続を割り当てます。22ページの「サーバ接続」を参照してください。
- タスク3: RDBMSサーバに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。22ページの「ログインID」を参照してください。
- タスク4: RDBMSツールを使用してService Managerデータについてのレポートを作成する場合は、タイムゾーンを設定します。23ページの「RDBMSレポート用のタイムゾーンの設定」を参照してください。



十分な資格を取得したDB2管理者がこの準備作業を支援してください。

ページサイズ

DB2のデフォルトページサイズは、4096バイト（4 KB）です。Service Managerには、32768バイト（32 KB）のページが必要になります。32 KBのページサイズバッファプール、テーブルスペース、およびシステム一時テーブルスペースを必ず作成してください。このページサイズを使用することで、結合を実行するために必要なリソースとディスクスペースが削減できます。

データベースでのマルチページファイルの割り当ての有効化

マルチページファイルの割り当てを有効にすると、DB2は同時に1ページではなく1マルチページ分、新しいデータページをテーブルスペースに割り当てることが可能になり、大規模な挿入操作によるオーバーヘッドを削減できます。



マルチページファイルの割り当ては、SMSテーブルスペースでのみ有効にできます。

次の手順に従ってマルチページファイルの割り当てを有効にします。

- 1 インスタンスオーナーとして、すべてのアプリケーションをデータベースから切断します。
- 2 次のコマンドを実行します。

```
db2empfa <dbname>
```

データベースのカタログ作成

次の手順に従ってデータベースのカタログを作成します。

- 1 Service ManagerサーバにDB2クライアントをインストールします。
- 2 DB2クライアントユーティリティを使用して接続するデータベースのカタログを作成します。
- 3 設定ツールのデータベース名としてカタログ操作の実行時に定義した名前を使用します。

コードページの考慮事項

Service Managerで使用するために、UTF-8コードページを設定したOracleまたはDB2データベースを作成します。Service ManagerからRDBMSクライアントに渡されるすべてのデータは、UTF-8でエンコードされるので、UTF-8ベースのRDBMSを使用すると、データ変換でのオーバーヘッドが削減され、さらに特殊文字が喪失することがなくなります。

Microsoft SQL Serverの準備

このセクションでは、Microsoft SQL Server 2000および2005の実装についての詳細を説明します。ここでの説明は、Service ManagerおよびMicrosoft SQL Serverがインストール済みであることを前提としています。SQL Serverをインストールしていない場合は、データベースの作成時にソート順序の大文字と小文字の区別を指定してください。

データベースの初期ロード前に次の手順を実行してください。

- タスク1: ユーザ全員に十分な追加サーバ接続を割り当てます。22ページの「サーバ接続」を参照してください。
- タスク2: RDBMSサーバに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。22ページの「ログインID」を参照してください。
- タスク3: RDBMSツールを使用してService Managerデータについてのレポートを作成する場合は、タイムゾーンを設定します。23ページの「RDBMSレポート用のタイムゾーンの設定」を参照してください。
- タスク4: 変換用のサーバデータをチューニングします。



十分な資格を取得したMicrosoft SQLサーバ管理者がこの準備作業を支援してください。

Microsoft SQL Serverのトランザクションログサイズの制限

初期システムロード中、Service ManagerはSQL Serverに対して大きな挿入トランザクション負荷をかけます。トランザクションログが膨大な量にならないようにするには、SQL Server上のターゲットデータベースに対して [MS SQL Server] オプションを設定してください。

Microsoft SQL Serverの接続

一般的な接続規則：

- 設定ツールで入力するデータベース名は、ODBC システムデータソースに一致させる必要があります。
- システムDSNとしてODBCデータソースを設定します。以下を設定して使用します。
 - SQL Server認証
 - ANSIの引用符付き識別子
 - ANSIのNULL、埋め込み文字、警告

大文字と小文字の区別

Service Managerは、Microsoft SQL Server 2000および2005データベースでのみ大文字と小文字の区別をサポートします。データベースの作成時に必要な設定を行ってください。Service Managerは、このとき行った設定を自動的に検出し、設定を適切に適用します。



大文字と小文字を区別するシステムからデータをローディングする場合、ロード時に重複キーエラーが発生するために一部のレコードが削除される可能性があります。これは、予想される必然的動作です。例えば、サンプルシステムにfalconとFALCONの2つのオペレータレコードが含まれているとします。大文字と小文字を区別するサーバにロードすると、FALCONレコードのみがロードされます。このロード処理は、FALCONの後にfalconを挿入しようとし、拒否されます。

コードページの考慮事項

SQL Serverは、UTF-8コードページをサポートしていません。必要な文字のほとんどをサポートするコードページを選択してください。



西ヨーロッパコードページを選択した場合、東ヨーロッパ文字またはアジア文字を格納できません。

HP Service Managerを大文字と小文字を区別するモードで使用するには、HP Service Managerをインストールする前にSQL Server上に大文字と小文字を区別するコードページを選択する必要があります。

Oracle Serverの準備

データベースの初期ロード前に次の手順を実行してください。

- タスク1: データを格納するのに十分なデータ容量を割り当てます。22ページの「全般的な容量要件」を参照してください。
- タスク2: ユーザ全員に十分な追加サーバ接続を割り当てます。22ページの「サーバ接続」を参照してください。
- タスク3: RDBMSサーバに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。22ページの「ログインID」を参照してください。
- タスク4: RDBMSツールを使用してService Managerデータについてのレポートを作成する場合は、タイムゾーンを設定します。23ページの「RDBMSレポート用のタイムゾーンの設定」を参照してください。
- タスク5: テーブルが正しく設定されていることを確認します。28ページの「Oracleテーブルスペースとユーザの設定」を参照してください。
- タスク6: テーブルスペースを定義します。
- タスク7: RDBMS環境変数を設定します。



十分な資格を取得したOracle管理者がこの準備作業を支援してください。

Oracleテーブルスペースとユーザの設定

Oracleサーバ上のほとんどのテーブルは、50 KB未満のデータを保存します。Service Managerは、SQLテーブルの作成時に初期ストレージスペースサイズを設定します。

Service Managerの新しいOracleインスタンスを手動で作成する際には、次の操作を行います。

- 8 KBまたはその倍数のブロックサイズを持つデータベースを作成します。
- Service Managerデータ用のテーブルスペースを別途作成し、これをService Managerユーザのデフォルトテーブルスペースに設定します。
- Service ManagerユーザのTEMPORARYテーブルスペースを適切な一時テーブルスペースに設定します。

Oracle環境変数の設定

次の手順に従ってOracle環境変数を設定します。

- 1 共有ライブラリを置いたパスを検索します。
- 2 次の例で示すように環境変数を設定します。これらの例では、パスは環境変数ORACLELIB内に設定されています。

Cシェル: **setenv LD_LIBRARY_PATH \$LD_LIBRARY_PATH: \$ORACLELIB**

kornシェル: **export LD_LIBRARY_PATH = \$LD_LIBRARY_PATH:
\$ORACLELIB**

sqldbパラメータの設定

sm.iniファイルのsqldbパラメータによって、Oracleデータベース接続名を指定します。この接続名はtnsnames.oraファイルで定義されます。

- Unixプラットフォーム上では、tnsnames.oraファイルは\$ORACLE_HOME/network/adminに置かれるか、TNS_ADMIN環境変数を使用して指定できます。
- Windowsプラットフォーム上では、tnsnames.oraファイルは\$ORACLE_HOME [%ORACLE_HOME%/network/admin]ディレクトリの下に置かれます。

Oracle接続の設定

次の手順に従ってOracleデータベースへの接続を設定します。

- 1 Service ManagerサーバにOracleクライアントをインストールします。
- 2 tnsnames.oraファイルでOracleサーバへの接続を設定します。
- 3 設定ツールで、tnsnames.oraファイルで指定した名前を使ってデータベースに名前を付けます。

コードページの考慮事項

Service Managerで使用するために、UTF-8コードページを設定したOracleまたはDB2データベースを作成します。Service ManagerからRDBMSクライアントに渡されるすべてのデータは、UTF-8でエンコードされるので、UTF-8ベースのRDBMSを使用すると、データ変換でのオーバーヘッドが削減され、さらに特殊文字が喪失することがなくなります。

サンプルデータベースのインストール

インストールDVDにはデモ用にSQL Expressが収録されています。開発、テスト、および本番システムで使用するには、エンタープライズレベルのRDBMSが必要です。

次の手順に従ってサンプルデータベースをインストールします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログオンします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、これらの手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

- a DVDのディレクトリに移動します。
- b clickme.htmを開きます。

- 3 **[Install SQLServer2005 for use with HP Service Manager for testing purpose only]** をクリックします。

SQLServerフォルダが開きます。

- 4 **SetupSQLServer.bat**をダブルクリックします。
- 5 プロンプトが表示されたら、任意のキーを押してインストールを終了します。

サンプルデータベースがインストールされ、次のプロパティが設定されます。

インスタンス名 :	SM700_DEMO
セキュリティモード :	SQL
SAパスワード :	SM7DEMO
データベース名 :	SM7DEMO
コレーション :	Latin1_General_BIN

あらかじめ用意されているsm.cfgおよびsm.iniファイルはこのデータベースで動作するように設定されています。別のデータベースサーバに接続するには、そのサーバの設定ファイルと初期化ファイルを編集してください。

3 サーバのインストール

HP Service Managerは、WindowsまたはUnixサーバにインストールできます。ここでは、インストールの要件とサーバのインストール方法について説明します。サーバの開始方法と停止方法については、HP Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 34ページの「[Windowsへのサーバのインストール](#)」
- 40ページの「[Unixへのサーバのインストール](#)」
- 51ページの「[AutoPassのインストール](#)」
- 54ページの「[製品ライセンスの取得](#)」
- 60ページの「[サーバの設定](#)」

サーバのアップグレード方法については、『*HP Service Manager Upgrade Guide*』を参照してください。

ナレッジ管理検索エンジンをインストールする方法については、111ページの「[検索エンジンのインストール](#)」を参照してください。



AIX HP-UXおよびSolarisシステムにService Managerサーバをインストールするには、JVM 1.5をインストールする必要があります。JVMのインストール方法については、Javaのドキュメントを参照してください。

Windowsへのサーバのインストール

現在のプラットフォームの要件と互換性については、カスタマサポートWebサイト <http://www.hp.com/managementsoftware/support> をご覧ください。

インストールの要件

- 互換性のあるWindowsオペレーティングシステム（Service Manager互換性一覧表を参照してください*）
- 使用オペレーティングシステム用の最新のWindows Update
- 1 GB以上のRAMを推奨
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいてRAMを決定します。
- Windowsサーバにインストールするためのローカル管理者アカウント



システムをルートアカウントからインストールした場合、Service Manager管理ユーザに所有権と権限を与えなければ、Service Managerサービスを実行できません。Service Managerを所有するユーザIDを作成してください。

* HPサポート一覧表には、HP Passport ユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

HP Passport IDは、次のサイトでご登録いただけます。
<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

既にHPパスポートアカウントを持っている場合は、次のサイトにお進みください。
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp

システム要件

Service Managerをインストールする前に、使用システムが次の要件を満たすことを確認します。

表1 サーバをインストールするためのWindowsのシステム要件

要件	必要なリソース
ディスク容量	サーバインストールの場合、400 MB
TCP/IP サービス名	Service Managerサーバの設定中に、有効なTCP/IPサービスポートの入力を求めるプロンプトが表示されます。Service Managerに対して選択するポート番号は、1024よりも大きくなければなりません。

サーバリソース



Service Managerサーバは、次のリソースを使用します。

表2 Service Managerサーバシステムのリソース

リソース	説明
プロセス	<p>sm.cfgファイルのsmコマンドラインごとにプロセスが起動します。デフォルトで、各プロセスは50スレッドに制限されています。ユーザ設定またはバックグラウンドプロセスごとに1つのスレッドを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none">バックグラウンドプロセスがsm.cfgファイルのsm system startコマンドを使用して起動される場合、これらのバックグラウンドプロセスはすべてこのsmプロセスが所有するスレッドになります。バックグラウンドプロセスがService Manager内のユーザセッションに対して起動される場合、これらのバックグラウンドプロセスはそのユーザセッションスレッドを所有する同じThread Controllerプロセスの下のスレッドになります。 <p>50以上のコンカレントユーザセッションを許可するには、オンラインヘルプのサーバのスケールリングに関するトピックを参照してください。</p>
共有メモリ	<p>サーバは、システム当たり約48 MBの基本共有メモリに加えて、ユーザごとに3 MBを使用します。</p> <p>sm.iniファイルのshared_memoryパラメータによって、Service Managerが割り当てる共有メモリの量を指定します。</p>

Service Managerサーバのセットアップ


次の手順に従ってService Managerサーバをインストールします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、これらの手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。
 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 3 **[Install HP Service Manager Server for Windows (HP Service Manager Server for Windowsのインストール)]** をクリックします。
[Service Manager Server Setup (Service Managerサーバのセットアップ)] ウィザードが開きます。
- 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 **[I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)]** オプションを選択します。
[Next] ボタンがアクティブになります。
- 6 次のいずれかを実行します。
 - **[Next]** をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを使用します。
デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Server\です。
 Service ManagerサーバをServiceCenterまたはService Managerの既存のバージョン上にインストールしないでください。サーバは、新しいフォルダにインストールする必要があります。
 - **[Browse]** をクリックして、別のインストール場所を選択します。
 Service Managerサーバは、フォルダ名にASCII文字のみを使用したフォルダにインストールする必要があります。フォルダ名にASCII文字以外の文字を使用したフォルダにサーバをインストールすると、サーバは起動できません。
前バージョンからのサーバのアップグレード方法については、『*HP Service Manager 7.00 Upgrade Guide*』を参照してください。
- 7 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。
概要情報ページが開きます。


8 **[Install]** をクリックすると、インストールファイルのコピーが開始されます。

[Cancel] をクリックすると、インストールを中止できます。

インストールが完了すると、**[Completing the Service Manager Server Setup Wizard (Service Managerサーバのセットアップウィザードの完了)]** ページが開きます。

 Autopassインストールボックスが開き、Autopassが自動的にインストールされます。Autopassのインストールが完了するまで **[Finish]** をクリックしないでください。

9 サーバを自動的に設定するには、**[Configure Server (サーバを設定する)]** オプションを選択します。

 Service Managerサーバの設定には、sm.ini設定ファイルを編集する方法もあります。60ページの「[サーバの設定](#)」を参照してください。

10 **[Finish]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。

サーバのインストールは完了です。

[Configure Server (サーバを設定する)] オプションを選択した場合、**[Configuring HP Service Manager Server (HP Service Managerサーバの設定)]** ウィザードが開きます。60ページの「[サーバの設定](#)」の手順を実行してください。

11 設定手順を実行したら、ブラウザのウィンドウを閉じるか、インストールする次の項目をクリックします。

Windowsサーバのアンインストール

サーバは、2つの方法のいずれかでアンインストールできます。

- [\[プログラムの追加と削除\]](#) からサーバをアンインストールします。38ページの「[\[プログラムの追加と削除\] からのアンインストール](#)」を参照してください。
- Service ManagerインストールDVDからサーバをアンインストールします。38ページの「[インストールDVDからのアンインストール](#)」を参照してください。



サーバのアンインストール処理では、すべてのデータベースファイルおよびサーバの設定値が意図的に保持されます。Service Managerをシステムから完全にアンインストールするには、これらのファイルを手動で削除する必要があります。HPでは、既存のサーバデータを保持する必要がない場合は、サーバのインストールフォルダ全体を削除することを推奨します。

[プログラムの追加と削除] からのアンインストール

次の手順に従って [プログラムの追加と削除] からサーバをアンインストールします。

- 1 Service Managerサービスを停止します。
サーバの停止方法については、HP Service Managerオンラインヘルプを参照してください。
- 2 Windowsメインメニューから、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [プログラムの追加と削除] をクリックします。
[プログラムの追加と削除] ダイアログボックスが開きます。
- 3 Service Managerサーバプログラムまでスクロールして、[削除] をクリックします。
プログラム削除の確認を求めるメッセージが表示されます。
- 4 [はい] をクリックします。
この処理には数分かかります。アンインストールの進行状況を知らせる追加のメッセージが表示されます。
アンインストールが完了すると、[プログラムの追加と削除] ダイアログボックスに戻ります。
- 5 [閉じる] をクリックします。

インストールDVDからのアンインストール

次の手順に従ってインストールDVDからサーバをアンインストールします。

- 1 Service Managerサービスを停止します。
サーバの停止方法については、HP Service Managerオンラインヘルプを参照してください。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。

自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法でDVDブラウザを手動で起動します。

- Windowsのエクスプローラを使ってDVDディレクトリへ移動します。autorun.exeをダブルクリックします。
- WindowsのコマンドプロンプトからService Managerインストーラを起動します。次のように入力します。

```
D:\>autorun
```

ここで、DはDVDドライブを表します。実際のDVDドライブ名を入力してください。

- 3 **[Install Server (サーバのインストール)]** をクリックします。

Service Managerのインストールウィザードが開きます。

- 4 **[Next]** をクリックします。

[Remove the Program (プログラムの削除)] ウィンドウが開きます。

- 5 **[Remove]** をクリックします。

この処理には数分かかります。アンインストールの進行状況を知らせる追加のメッセージが表示されます。処理が完了すると、[InstallShield Wizard Completed (InstallShield ウィザードが完了しました)] ページが開きます。

- 6 **[Finish]** をクリックします。

- 7 **[Exit Install (インストールを終了)]** をクリックして、DVDブラウザを閉じます。

Unixへのサーバのインストール

現在のプラットフォームの要件と互換性については、カスタマサポートWebサイト <http://www.hp.com/managementsoftware/support> をご覧ください。

システム要件

Service Managerをインストールする前に、使用システムが次の要件を満たすことを確認します。

表3 サーバをインストールするためのUnixのシステム要件

要件	必要なリソース
ディスク容量	サーバインストールの場合、400 MB
Java	Service Managerは、システム上へのJavaバージョン1.5のインストールを必要とします。JDKまたはJREのいずれを使用することも可能で、Service Managerはインストール時にそれを探します。Intel x86プラットフォーム上でLinuxを実行しているユーザは、Javaをインストールする必要がありません。Service Managerにはこのプラットフォーム用のJavaが含まれています。
TCP/IP サービス名	Service Managerサーバの設定中に、有効なTCP/IPサービスポートの入力を求めるプロンプトが表示されます。Service Managerに対して選択するポート番号は、1024よりも大きくなければなりません。
ユーザおよび グループID	Service Managerをインストールする前に、Service Managerのインストール、実行、保守を担当する管理者専用の新しいUnixユーザ名とグループIDを作成します。Service Managerは、Unixオペレーティングシステムのsetuid機能を使用して、ファイルシステムとUnixリソースのセキュリティを保守します。Service Managerの実行可能ファイルの名前とは異なるユーザ名を作成します。例えば、smは不適切です。新しい管理ユーザ名を使用して、Service Managerをインストールします。



システムをルートアカウントからインストールした場合、Service Manager管理ユーザに所有権と権限を与えなければ、Service Managerサービスを実行できません。Service Managerを所有するユーザIDを作成してください。

サーバリソース

Service Managerサーバは、次のリソースを使用します。

表4 Service Managerサーバシステムのリソース

リソース	説明
プロセス	<p>sm.cfgファイルのsmコマンドラインごとにプロセスが起動します。デフォルトで、各プロセスは50スレッドに制限されています。ユーザ設定またはバックグラウンドプロセスごとに1つのスレッドを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none">バックグラウンドプロセスがsm.cfgファイルのsm system startコマンドを使用して起動される場合、これらのバックグラウンドプロセスはすべてこのsmプロセスが所有するスレッドになります。バックグラウンドプロセスがService Manager内のユーザセッションに対して起動される場合、これらのバックグラウンドプロセスはそのユーザセッションスレッドを所有する同じThread Controllerプロセスの下のスレッドになります。 <p>50以上のコンカレントユーザセッションを許可するには、オンラインヘルプのサーバのスケーリングに関するトピックを参照してください。</p>
セマフォ	<p>Service Managerは、システムにログインしているユーザの数に関係なく、16のセマフォを使用します。</p>
共有メモリ	<p>サーバは、システム当たり約48 MBの基本共有メモリに加えて、ユーザごとに3 MBを使用します。</p> <p>sm.iniファイルのshared_memoryパラメータによって、Service Managerが割り当てる共有メモリの量を指定します。</p>

その他の情報

Service Managerをインストールする前に次の情報を確認します。

表5 その他のUnix要件

トピック	説明
ANSI ターミナル	<p>インストールスクリプトは、ANSIターミナルで実行されているものとします。スクリプトをANSI以外のターミナル (hptermなど) で実行すると、望ましくない結果が生じる場合があります。</p>
ルート アクセス	<p>これらのインストール手順において、システムカーネルの修正やService Manager DVDの初期マウントにはルートアクセスが必要ですが、ソフトウェアのインストールにはルートアクセスは必要ありません。</p>

予備手順

インストールごとに変化する可能性がある変数は、次の規則によって区別されています。

<変数>

インストール手順の実行中にカッコで囲まれた変数があった場合、変数に別の値を代入できます。入力の際、カッコ (< >) は、コマンドに含めないでください。

インストール前に、**Service Manager**のインストール場所を決定します。



インストールスクリプトがディレクトリを作成します。ただし、インストールスクリプトを実行するユーザは、新しいディレクトリを作成するための十分な権限を所有している必要があります。

ライブラリパスおよびパス変数には、適切なRDBMSクライアントディレクトリを含める必要があります。smstartコマンドで**Service Manager**を起動するには、ライブラリパスにRDBMSクライアントディレクトリと<sm>/RUNを追加する必要があります。これらのディレクトリは、シェルログインの一部またはプロファイルスクリプトの一部として追加できます。

次の環境変数を修正して、必要なライブラリパスを指定します。

表6 環境変数

OS	設定する環境変数
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH
LinuxおよびSolaris	LD_LIBRARY_PATH

環境変数の設定方法については、使用オペレーティングシステムのドキュメントを参照してください。

Service Manager RUNディレクトリを既存の値文字列の先頭に追加します。ステートメントが存在しない場合、**Service Manager** RUNディレクトリを参照する新しいステートメントを作成します。

例: `bash`シェルを使用するLinuxでは、次のコマンドを`~/.profile`ファイルに追加すると、ライブラリパスが正しく設定されます。

```
set LD_LIBRARY_PATH=.:<sm>/RUN:$LD_LIBRARY_PATH
export LD_LIBRARY_PATH
```

この例では、`<sm>`をService Managerインストールのベースディレクトリと置き換えます。

サーバのインストール

次の手順に従ってService Managerサーバをインストールします。

- 1 サーバをインストールする前に、51ページの「[AutoPassのインストール](#)」の手順に従ってAutoPassをインストールします。
- 2 DVDをマウントして、ディレクトリをマウント位置に変更します。
- 3 ご使用のシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。例えば、Solaris システム用の`./setupsolaris -console`、AIXシステム用の`./setupaix -console`など、Unixシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。
- 4 インストールスクリプトが、続行するためにユーザの承諾を求めるプロンプトを表示します。
- 5 インストールスクリプトのプロンプトで、Service Managerをインストールするインストールディレクトリのアドレスを入力します。



サーバをServiceCenterまたはService Managerの既存のバージョン上にサーバをインストールしないでください。サーバは、新しいフォルダにインストールする必要があります。




指定したディレクトリ名がシステムによって検証されます。無効なディレクトリを指定した場合、エラーメッセージが生成されます。



入力の際、`"~"`記号は含めないでください。InstallShieldはこの記号を通常の文字として処理し、`~`という名前ディレクトリを作成します。

- 6 システムによるDVDの内容の読み取り、ファイルの解凍、指定したディレクトリでのサーバインストールの完了には、数分かかります。
- 7 **[Finish]** をクリックして、ウィザードを終了します。

- サーバを自動的に設定するには、設定スクリプトを実行します。設定スクリプトは、<インストールパス>/ディレクトリで検索され、sm.cfgファイルを更新します。手順については、60ページの「サーバの設定」へ進みます。

 Service Managerサーバの設定には、sm.ini設定ファイルを編集する方法もあります。60ページの「サーバの設定」を参照してください。

Service Managerサーバのアンインストール

次の手順に従ってService Managerサーバをアンインストールします。

- Service Managerサービスを停止します。
- Service Managerサーバのディレクトリとサブディレクトリをすべて削除します。

カーネルリソース要件

Service Managerサーバの実行には、共有メモリとセマフォの両方が必要です。ほとんどのUnixシステムでは、カーネル設定パラメータを介してこれらのリソースを設定できます。

カーネル設定は、Service ManagerによるUnix IPC（プロセス間通信）機能の使用をサポートします。新しい接続ごとに、新しいsmプロセスが起動されます。これらのプロセスはすべて、IPCを使って通信や共有リソースの管理を行います。



次のカーネルリソース要件は、Service Managerサーバの実行に必要な最小要件です。システムでService Managerをその他のプログラムまたは製品と同時に実行するには、これらの値を現在の設定値またはデフォルト設定値に追加します。



全プラットフォームの共有メモリの最大単位がメガバイト（MB）で示されています。例えば、30名のユーザを持つHP-UXサーバのshmmax値は、11534336バイト(11 MB)です。

AIXサーバ

AIXシステムには自動調整機能があるため、カーネル設定の調整は不要です。

HP-UXサーバ

共有メモリ

表7 共有メモリの要件

カーネル 設定値	推奨	計算
shmem	1バイト	
shmmax	51 MB	各Service Managerシステムに対して48 MB + 30ユーザ当たり3 MB
shmmni	1バイト	各Service Managerシステムに対して

プロセス

表8 プロセス要件

カーネル 設定値	計算
maxuprc	5 + 1 (バックグラウンドスケジューラごとに) + 1 (Service Managerユーザごとに)
nproc	5 + 1 (バックグラウンドスケジューラごとに) + 1 (Service Managerユーザごとに)

IPCパラメータ

SAMユーティリティを使用して、HP-UXにカーネルIPCパラメータを設定します。



SAMユーティリティを起動するには、ルートユーザとなるか、またはsuperuser権限を持つ必要があります。

SAMを起動する前に、DISPLAY環境変数を定義します。例えば、ホスト（またはXターミナル）の名前が「eagle」である場合、シェルプロンプトに次のコマンドを入力します。

- BourneまたはKornシェルを使用する場合

```
DISPLAY=eagle:0 #  
export DISPLAY
```

- Cシェルを使用する場合

```
setenv DISPLAY eagle:0
```

次の手順に従ってカーネルのIPCパラメータを設定します。

- 1 SAMを起動します。
- 2 メインメニューから [Kernel Configuration (カーネル設定)] オプションを選択します。
- 3 [Configurable Parameters (設定可能パラメータ)] オプションを選択します。
- 4 46ページの「IPCパラメータ」の説明に従ってカーネルパラメータを修正します。

必要なパラメータを修正したら、SAMユーティリティがシステム再起動の手順を表示します。変更を有効にするには再起動が必要です。

maxdsizパラメータ

HP-UX **maxdsiz** パラメータは、各プロセスの最大データセグメントサイズを設定します。このデータセグメントは、仮想メモリ（スワップ領域）と実メモリから構成されます。システムは、実メモリによって要件を満たそうとします。**maxdsiz** 限界値に到達するまでは、足りない領域を補うためにスワップ領域が使用されます。

Service Managerのユーザはそれぞれ、約1 MBの物理メモリ（Unixでは常駐セットサイズ）を必要とします。サーバプラットフォームのメモリサイズは、Service Managerに同時にログインする最大数のユーザをサポートするように設定する必要があります。例えば、100名のService Managerユーザがいる場合、**maxdsiz** パラメータを100 MB以上に設定します。

大量の静的データ記憶領域を使用するプロセスがない限り、**maxdsiz**パラメータの値をシステム上のユーザ数より大きくする必要はありません。**maxdsiz**値を最大サイズである944 MBに設定しないでください。プライベートメモリマップファイルや共有ライブラリデータも動的記憶領域内のスペースを占有するからです。

指定できる値は次のとおりです。

表9 maxdir設定

Maxdsiz設定	値
デフォルト	0x4000000 (64 MB)
最大	0x3B03100 (944 MB)
最小	0x400000 (4 MB)

maxdsiz値がユーザおよび実行中のプロセスの数に対して小さすぎる場合、呼び出しプロセスに対してエラーが返されます。設定値が小さすぎると、プロセスが終了する場合があります。

maxdsizパラメータは、46ページの「**IPCパラメータ**」で説明したSAMユーティリティプロセスを使用して変更できます。

Linuxサーバ

デフォルトの共有メモリ制限（SHMMAXとSHMALLの両方）は32 MBです。ただしこの値は、システムを再起動せずにprocファイルシステムで変更できます。例えば、128 MBを指定するには、次のように入力します。

```
# echo 134217728 >/proc/sys/kernel/shmall
# echo 134217728 >/proc/sys/kernel/shmmax
```

これらのパラメータを制御するため、**sysctl.conf**を使用できます。次の行を**/etc/sysctl.conf**ファイルに追加します。

```
kernel.shmall = 134217728
kernel.shmmax = 134217728W
```

このファイルは通常、起動時に処理されますが、**sysctl.conf**は後から呼び出される場合があります。

Linuxのセキュリティ機能である**exec-shield-randomize**は、Service Managerサーバ起動時にはオフにしておく必要があります。**exec-shield-randomize**がオンになっていると、用意されているsmstartスクリプトはユーザにエラーメッセージを送信し、サーバを起動しません。ただし、smstartではなくユーザ独自のスクリプトを使用する場合、**exec-shield-randomize**がオンであってもサーバを起動することは可能です。ただし後で終了することに注意してください。

/proc/sys/kernel/exec-shield-randomizeファイルは、Exec-ShieldによってVMマッピングをランダム化するかどうかを制御します。**exec-shield-randomize**をオフにするには、次のいずれかのオプションを使用します。

- 次のコマンドを入力します。

```
echo 0 > /proc/sys/kernel/exec-shield-randomize
```

/proc/sys/kernel/exec-shield-randomizeのデフォルト値は1です。

- 次の行を**/etc/sysctl.conf**ファイルに追加します。

```
kernel.exec-shield-randomize=0
```

- 次の行を**/etc/grub.conf**ファイルに追加します。

```
exec-shield=0
```

Solarisサーバ

共有メモリ

表10 Solaris、共有メモリの要件

カーネル設定値	推奨	計算
forceload:sys/shmsys		
shmsys:shminfo _shmmax	51 MB	各Service Managerシステムに対して 48 MB + 各30ユーザに対して3 MB
shmsys:shminfo _shmmni	1バイト	各Service Managerシステムに対して

プロセス

表11 Solarisプロセス要件

カーネル設定値	計算
maxuprc:	5 + 1 (バックグラウンドスケジューラごとに) + 1 (Service Managerユーザごとに)
max_nprocs:	maxuprc

ファイルハンドル数

デフォルトで、ファイル記述子の上限値は256です。この値は512以上に増やす必要があります。

次の手順に従って上限値を増やします。

- 1 Solarisサーバにログインします。
- 2 **ulimit -a**を実行します。

```
bash-3.00$ ulimit -a
core file size          (blocks, -c) unlimited
core file size          (blocks, -c) unlimited
file size                (blocks, -f) unlimited
open files               (-n) 256
pipe size                (512 bytes, -p) 10
stack size               (kbytes, -s) 8192
cpu time                 (seconds, -t) unlimited
max user processes      (-u) 29995
virtual memory           (kbytes, -v) unlimited
```

この値を512に増やすには、次のコマンドを入力します。

```
$ ulimit -n 512
```

IPCパラメータ

/etc/systemファイルを使用してカーネルパラメータを制御できます。オペレーティングシステムが初期化時に**/etc/system**ファイルを読み込んで、初期カーネルパラメータを定義します。

次の手順に従ってカーネルのIPCパラメータを設定します。

- 1 **/etc/system**ファイルを修正して、カーネルパラメータを変更します。デフォルトでは、IPCシステムは有効になっていません。ファイルの最後に次のステートメントを追加します。

```
*/etc/system sample file
* Customize kernel parameters
* These statements initialize the IPC subsystem
forceload: sys/shmsys
forceload: sys/semsys
forceload: sys/msgsys
*
* SEM
set semsys:seminfo_semmap=60
set semsys:seminfo_semmni=100
set semsys:seminfo_semmns=1000
set semsys:seminfo_semmnu=30
set semsys:seminfo_semmsl=50
set semsys:seminfo_semopm=10
set semsys:seminfo_semume=15
set semsys:seminfo_sevmx=32767
set semsys:seminfo_semaem=16384
*
* SHM
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
set shmsys:shminfo_shmmni=100
set shmsys:shminfo_shmmin=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
*
set max_nprocs=1200
set maxusers=64
```

- 2 システムを再起動して、変更を有効にします。次のように入力します。

```
cd/
usr/sbin/shutdown -i6 -y -g0
```

AutoPassのインストール



Windowsプラットフォームでは、AutoPassはサーバインストールの一部としてインストールされます。Unixプラットフォームでは、Service Managerを実行する前にAutoPassを手動でインストールする必要があります。

準備

AutoPassをインストールするには、適切なオペレーティングシステムのパッチをインストールする必要があります。

HP-UX 11.0

- PHSS_26945 1.0 HP aC++ -AAランタイムライブラリ (aCC A.03.37)
- PHCO_27731 1.0 libc累積パッチ

HP-UX 11.11

- PHSS_22898 1.0 HP aC++ -AAランタイムライブラリ (aCC A.03.30)
- PHCO_24400 1.0 libc累積パッチ

Solaris

C++用32ビット共有ライブラリパッチ

- Sun OS 5.7: Patch-ID# 106327-22
- Sun OS 5.8: Patch-ID# 108434-14
- Sun OS 5.9: Patch-ID# 111711-09

インストール

インストールDVDには、各オペレーティングシステムに対応するAutoPassインストーラが含まれています。AutoPassファイルは、Service Manager DVDのServer/Unix/autopassディレクトリに格納されています。

ご使用のオペレーティングシステムに備えられた通常のソフトウェアインストール機構を使用して、この格納場所から適切なファイルをシステムにインストールしてください。

次の手順に従ってAutoPassをインストールします。

- 1 次のコマンドを「ルート」として実行します。

HP-UX

```
swinstall -s <full-path-to-depot-filename>
```



必ずご使用のバージョンに対応する .depot ファイルを使用するようにしてください。IPF32はItanium用、その他のHP-UXファイルはPA-RISC用です。

Solaris

```
pkgadd -d <full-path-to-pkg-filename>
```



必ずご使用のバージョンに対応する .pkg ファイルを使用するようにしてください。

Linux

```
rpm -Uhv <full-path-rpm-filename>
```



必ずご使用のバージョンに対応する .rpm ファイルを使用するようにしてください。

AIX

```
installp -a -d <full-path-to-bff-filename> HPOvLIC
```



必ずご使用のバージョンに対応する .bff ファイルを使用するようにしてください。



Unix上で60日間暫定評価ライセンスを有効にする場合は、**sm-instantOn** コマンドを実行する前にLicFile.txtを書き込み可能にする必要があります。このファイルのデフォルトの格納場所は次のとおりです。/var/opt/OV/HPOvLIC/LicFile.txt。詳細については、54ページの「製品ライセンスの取得」を参照してください。

AutoPassのアンインストール

Service Managerを削除しても、AutoPassはアンインストールされません。



AutoPassを削除すると、Service ManagerおよびAutoPassを使用するその他のアプリケーションは動作しなくなります。

次のコマンドを「ルート」として実行しAutoPassを削除します。

Solaris

```
pkgrm HPOvLic
```

HP-UX

```
swremove HPOVLIC
```

Linux

```
rpm -e HPOvLic
```

AIX

```
installp -u HPOvLIC
```

製品ライセンスの取得

Service Managerを使用するにはライセンスキーパスワードが必要です。ライセンスの取得はAutoPassで管理されています。Service Managerソフトウェアをインストールし初めて使用する場合、60日間のトライアルライセンスが付与されます（インスタントオン）。製品を継続して使用するには、この60日間以内に、永続的ライセンスキーパスワードを取得するか、またはトライアル評価延長を取得する必要があります。

▶ Windowsプラットフォームでは、AutoPassはサーバイnstallの一部としてインストールされます。Unixプラットフォームでは、AutoPassは手動でインストールする必要があります。Unix上でのAutoPassのインストール手順については、51ページの「[AutoPassのインストール](#)」を参照してください。

サーバのインストール後、"**sm -instantOn**"コマンドを実行して評価ライセンスをインストールできます。これにより、60日間有効な評価ライセンスがインストールされます。

▶ UnixプラットフォームでinstantOnを実行するには、LicFile.txtを書き込み可能にする必要があります。詳細については、58ページの「[ライセンスキー/パスワードファイルのシステムへの保存](#)」を参照してください。

評価期間が残り10日間になると、ログインしようとするユーザ全員にライセンスの有効期限が切れることを知らせる警告メッセージが表示されます。製品のシステム管理者はWebサイト（www.webware.hp.com）にアクセスし、製品を使用するために永続的ライセンスをダウンロードする必要があります。

すべてのモジュールを購入しておらず、いくつかのモジュールの追加を検討していてインスタントオンプロセス中に確認したい場合は、HPアカウントマネージャにお問い合わせください。

永続的ライセンスパスワードを請求するには、以下が必要になります。

- Entitlement Certificate（使用許諾証明書）。これには、HP製品の製品番号と注文番号が記載されています。
- サーバのIPアドレス。
- お客様の会社または組織の情報

製品ライセンスを入手するには、次のWebサイトを経由することをお勧めします。www.webware.hp.com。または、FAX、Eメール、電話でHP Password Centerまでお問い合わせください。この情報は、Password Request Form（パスワード請求フォーム）とLicense Entitlement Certificate（ライセンス使用許諾証明書）に記載されています。製品ライセンスを取得するには、License Entitlement Certificate（ライセンス使用許諾証明書）が必要です。



License Entitlement Certificate

HP Order Number:
Product Number:
Product Name:
Quantity Ordered:

Your OpenView product may be currently running under an initial 60-day *Instant On*. This *Instant On* expires 60 days from the date of installation, and after this your product may be automatically disabled. To ensure uninterrupted availability of this product, please obtain and install your permanent password before the 60-day *Instant On* period has expired.

Password Retrieval

Check your product's documentation for specific instructions on password installation. Many products include the **Autopass** feature which simplifies password redemption by providing direct password retrieval and installation.

If this feature is not available, or if the system does not have direct internet access, permanent passwords can also be redeemed on-line at <http://www.webware.hp.com>, or by contacting the HP Password Center, using the contact information provided below.

Your permanent password will limit the number of users to the quantity of licenses that you purchased.

Hewlett-Packard Password Center

To obtain your password on-line, 24 hours a day, 7 days a week:

<http://www.webware.hp.com>

North/South America	Europe/Africa	Asia/Pacific
Fax: +1 801.431.3654 Phone: +1 801.431.1597 (US & Canada) +1 800.326.0411	Fax: +31 (55) 543.4645 Phone: +31 (55) 543.4642	Fax: Outside Japan: +81 (3) 3227.5238 Within Japan: +81 (03) 3227.5238 Phone: Outside Japan: +81 (3) 3227.5672 Within Japan: +81 (03) 3227.5264
E-mail: americas_password@cnd.hp.com	E-mail: europa_password@cnd.hp.com	E-mail: asia_password@cnd.hp.com
Monday - Friday: 8:00 AM - 8:00 PM EST	Monday - Friday: 9:00 AM - 6:00 PM CET	Monday - Friday: 9:00 AM - 5:00 PM Japan Local Time

Your right to use the Software, as well as important restrictions on the use, transfer, and copying of the Software, are set forth in the Software Licensing Terms ("Agreement"), which is included with this certificate. You must review and agree to the Agreement prior to using the Software.

Retain this Certificate as your proof of License to Use.

Webサイトの使用方法

次の手順に従って製品ライセンスを取得します。

- 1 **www.webware.hp.com**にアクセスします。
このアドレスから、HPパスワード配布サービスのWebサイトに移動します。
- 2 Webwareライセンス取得メニューで **[Generate password(s) (パスワードの作成)]** を選択します。
- 3 **[Order number (注文番号)]** テキストボックスに注文番号を入力します。お客様の注文番号は、License Entitlement Certificate (ライセンス使用許諾証明書) - Password Request Form (パスワード請求フォーム) (HP Order Number (HP注文番号)) に記載されています。
- 4 **[Next]** をクリックします。
- 5 **[Product selection (製品選択)]** フォームで製品のチェックボックスをクリックして、パスワードを請求する製品を選択します。
- 6 **[Next]** をクリックします。
- 7 パスワードを請求する製品を選択します。
- 8 **[Next]** をクリックします。
- 9 選択した製品ごとに、使用ライセンス数 (LTU) を入力します。使用ライセンス数は、注文に対して使用可能な次のLTU数によって制限されます。
 - サーバホスト名
 - ソフトウェアをインストールするシステムのIPアドレス
- 10 **[Next]** をクリックします。
- 11 **[Member sign-in (メンバサインイン)]** フォームに必要な情報をすべて入力します。
- 12 **[Sign-In]** をクリックします。
- 13 **[Address information (アドレス情報)]** フォームに必要な情報をすべて入力します。
- 14 **[Next]** をクリックします。
- 15 **[Receive Permanent Password Certificate (永続的パスワード証明書の受信)]** フォームには、Permanent Password Certificateのコピーが表示されます。また、このフォームには追加の配布オプションも記載されています。

また、次の例で示すようなパスワード証明書と、ライセンスキー/パスワードファイルを添付したEメールを受け取ります。

	HEWLETT PACKARD	Permanent Password Certificate <i>Do Not Discard - Retain for Reference</i>
Issue Date:	5/24/2007	Send To: Jack j. Smith
Confirmation Number:	5227953	Smith Enterprises
Session ID:	1626517	12 smith drive
HP Order number:	TESTLAB	
Product Number:	J8888X	
Product Name:	HPTEST product for Lab Development Use	San Diego, CA 92100
Product Version:	1.0	U.S.A.
License Type:	Node Locked	Fax:
<hr/>		
Server IP Address:	15.4.45.33	Expiration Date: Not Applicable
Number of licenses encoded in these passwords: 1		
<p>The password(s) shown below are intended for reference purposes only. Files containing the password string(s) are automatically sent by e-mail to the requestor.</p> <p>If the password file is not readily available, the license key(s) shown below may be entered manually. Because many e-mail applications insert extra carriage returns into long license key strings, license passwords may be broken up by carriage returns into multiple lines. To address this possibility, the marker string of <end> is appended to the end of every password. This provides a way to clearly identify individual passwords. The <end> markers are not part of the password string, and must be removed and replaced by a single carriage return. Passwords must each be formatted as a single line, and must not contain any embedded carriage returns.</p>		
9CRA FRVX H9PQ CHU3 V2A4 HWWR Y9JL KMPL B89H MZVU GX9V 2C89 VEMU MA8S UNYW EX9B SE83 HVLJ Efv6 DS42 P6CJ 2KKC QER9 LBWK AARX CL4R M8NX 32C2 JSDG C9AA N4ZF BGWB VKD9 9VAB 8QMQ 3HVB 58GY VFM3 "TESTLAB" <end>		

エラーが可能な限り発生しないようにするために、ライセンス/パスワードを手動で入力するのではなく、ライセンスキー/パスワードファイルから直接インストールしてライセンス/パスワード証明書から編集することを強くお勧めします。各ライセンスキー/パスワードファイルは適切なターゲットシステムにコピーされ、アプリケーションによって直接インポートおよびインストールされます。ライセンスキー/パスワードファイルを編集する必要はありません。

ライセンスキー / パスワードファイルのシステムへの保存

永続的なAutoPassライセンスの取得プロセスでは、1つの .dat ファイルまたは複数の .dat ファイルが指定したEメールアドレスに送信されます。これらのファイルには、適切な Service Manager モジュールを使用するために必要なライセンスデータが含まれています。これらのファイルを受け取ったら、受け取ったファイルを Service Manager サーバに移動する必要があります。

Windows


次の手順に従ってライセンスキー/パスワードファイルをシステムに保存します。

- 1 .datファイルの名前を.txtファイルに変更して、テキストエディタで開けるようにします。

例: J8888X1624204.datをJ8888X1624204.txtに変更します。

- 2 ライセンスデータを保存するためにLicFile.txtファイルを作成します。このファイルのデフォルトの保存場所は、次のとおりです。

C:\Program Files\Common Files\Hewlett-Packard\HPOvLIC\data

 このファイルの作成が必要なのは1度だけです。追加のライセンスを請求する場合は、このファイルの最後にそのライセンスを追加します。

- 3 ライセンスファイルからライセンスデータをコピーし、それを作成したLicFile.txtファイルに貼り付けます。

Unix

▶ この手順は、ルートアクセス権を持つユーザが実行する必要があります。

次の手順に従ってライセンスキー/パスワードファイルをシステムに保存します。

- 1 .datファイルの名前を.txtファイルに変更して、テキストエディタで開けるようにします。

例: J8888X1624204.datをJ8888X1624204.txtに変更します。

- 2 ライセンスデータを保存するためにLicFile.txtファイルを作成します。このファイルのデフォルトの保存場所は、次のとおりです。

```
/var/opt/OV/HPOvLIC/LicFile.txt
```

▶ このファイルの作成が必要なのは1度だけです。追加のライセンスを請求する場合は、このファイルの最後にそのライセンスを追加します。

ライセンスファイルからライセンスデータをコピーし、それを作成したLicFile.txtファイルに貼り付けます。

- 3 LicFile.txtファイルを保存します。

▶ Unix上で60日間暫定評価ライセンスを有効にする場合は、**sm -instantOn**コマンドを実行する前にLicFile.txtを書き込み可能にする必要があります。詳細については、54ページの「製品ライセンスの取得」を参照してください。

サーバの設定

HP Service Manager初期設定ファイル (sm.iniファイル) を修正すると、WindowsおよびUnixサーバインストールをカスタマイズできます。



sm.iniファイルに保存されているパラメータの一覧は、Service Managerオンラインヘルプにあります。

Service Managerを起動する際にWindowsサービスが使用する起動パラメータを設定するには、設定ファイル (sm.cfg) を編集します。テキストエディタを使用してファイルを開き、修正します。

設定ツールの使用

Windowsサーバのインストール時に設定ツールを自動的に設定するには、[**Configure Server (サーバを設定する)**] オプションを選択します。

次の手順に従ってサーバを設定します。

- 1 サーバの設定ツールを実行します。
- 2 リスナポートを指定します。

表12 リスナポートパラメータ

パラメータ	デフォルト	説明
HTTP Port (HTTPポート) (システム)	13080	Service Managerがクライアントの接続要求をリスンする通信ポート番号です。
Enable HTTPS Port (HTTPSポートを有効にする)		HTTPポートを有効にするにはこのオプションを選択します。
HTTPS Port (HTTPSポート)		Service Managerがクライアントの接続要求をリスンする通信ポート番号です。

3 データベースタイプと接続情報を指定します。

表13 データベースタイプと接続情報

パラメータ	説明
Database Type (データベースタイプ)	データを格納するために使用するデータベース。
SQL Database Name (SQLデータベース名)	<ul style="list-style-type: none">SQL Server: ODBC DSN名Oracle: tnsnames.oraのエントリDB2: dbname
SQL User (SQLユーザ)	Service Managerがデータベースに接続するユーザ。
SQL Password (SQLパスワード)	Service Managerがデータベースに接続するユーザのパスワード。



Service Managerサーバの複数のインスタンスを同じマシンにインストールしている場合、Service Managerのサービス名を変更する必要があります。それぞれのService Managerサーバインスタンスに、固有のサービス名を付けてください。

- 4 接続を確認して、Service Managerがデータベースに接続可能であることを確認します。
- 5 必要に応じて、デモデータをアップロードします。



デモデータをアップロードすると、あらかじめ用意されている7.00アプリケーションもアップロードされます。ServiceCenterからアップグレードしていない場合、これらのアプリケーションもインストールする必要があるでしょう。

ユーザがService Managerにアクセスできるようにするには、サーバを起動する必要があります。サーバの起動方法については、HP Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

英語以外の言語に対するサーバのセットアップ

テキストエディタでService Manager初期設定ファイルを編集することで、デフォルトを英語以外に変更できます。

-languageパラメータは、データを外部データソースとの間でエクスポートまたはインポートする際に使用する、デフォルトのコードページを設定します。

次の手順に従ってデフォルト言語を変更します。

- 1 テキストエディタを使用して、Service ManagerのRUNディレクトリのService Manager初期設定ファイルを開きます。
- 2 language:パラメータを検索し、英語のISOコードを新しい言語コードで置き換えます。
- 3 変更を保存し、ファイルを閉じます。

サポートされる言語のリストについては、カスタマサポートWebサイトにある互換性一覧表を参照してください。* HPサポート一覧表には、HP Passportユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

HP Passport IDは、次のサイトでご登録いただけます。

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

既にHPパスポートアカウントを持っている場合は、次のサイトにお進みください。

http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp

4 クライアントのインストール

HP Service Manager Windowsクライアントは、Windowsワークステーションにのみインストールできます。その他のオペレーティングシステムで動作するクライアントをサポートするには、Service Manager Web Tierをインストールします。ここでは、インストールの要件とWindowsクライアントのインストール方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 64ページの「Service Manager Windowsクライアントのインストール」
- 70ページの「Service Manager共有クライアントのインストール」
- 72ページの「Service Managerクライアントまたはそのコンポーネントのアンインストール」

Service Manager Windowsクライアントのインストール

Service Managerクライアントをインストールするには、ローカル管理者権限が必要です。

Windowsクライアント上のworkspaceフォルダおよびconfigurationフォルダは書き込み可能にする必要があります。クライアントのワークスペースおよび構成情報は、次のディレクトリにデフォルトで保存されます。

C:\Documents and Settings\user_name\Service Manager

Windowsクライアントのアップグレード

旧バージョンのService ManagerクライアントをService Manager 7.00 Windowsクライアントにアップグレードすることはできません。Service Manager 7.00 Windowsクライアントは新しいフォルダにインストールする必要があります。HPでは、旧バージョンのService Managerクライアントを削除することを推奨します（必須ではありません）。



Service Managerクライアント用にカスタマイズしたヘルプファイルがある場合、バックアップを作成しておきます。Service Manager 7.00 Windowsクライアントのインストールによって、前のクライアントのカスタムヘルプは上書きされます。

インストールの要件

表1 Windowsクライアントのインストール要件

要件	最小	推奨
OS	Windows 2000	Windows 2000またはXP
CPU	Pentium III 650 MHz	Pentium 4またはCeleron 2.4 GHz
RAM	256 MB	384 MB
HD	ヘルプサーバをインストールすると150 MB	ヘルプサーバをインストールすると150 MB ドキュメントをインストールすると300 MB
解像度	800×600 (16色)	1280×1024 (256色)
ネットワーク	100メガビット	100メガビット以上
ログインアカウント	ローカル管理者アカウント	ローカル管理者アカウント

Service Managerクライアントのセットアップ

Service Manager Windowsクライアントのセットアップは、オペレーティングシステムと同じ言語で表示されます。

次の手順に従ってService Manager Windowsクライアントをインストールします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、これらの手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。
 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 3 **[Install Windows Client (Windowsクライアントのインストール)]**をクリックします。
- 4 **[Service Manager Client Setup (Service Managerクライアントのセットアップ)]**ウィザードが開きます。
- 5 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。

- 6 [I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。
[Next] ボタンがアクティブになります。
[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。
- 7 次のいずれかを実行します。
 - a [Next] をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを使用します。
デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Clientです。
 - b [Browse] をクリックして、別のインストール場所を選択します。
- 8 インストールするクライアント機能を選択するには、[Next] を選択します。
- 9 [Next] をクリックして、インストールプロセスを準備します。
[Summary (サマリ)] ページが開きます。
- 10 [Install] をクリックすると、インストールファイルのコピーが開始されます。
[Cancel] をクリックすると、インストールを中止できます。
インストールが完了すると、[Completing the Service Manager Client Setup wizard (Service Managerクライアントセットアップウィザードの完了)]ダイアログボックスが開きます。
- 11 [Finish] をクリックして、セットアップウィザードを終了します。
クライアントのインストールは完了です。
- 12 ブラウザのウィンドウを閉じるか、インストールする次の項目をクリックします。

新しいクライアント接続の定義

クライアントへの最初のアクセス時に、Service Managerホストサーバへの接続を定義するための接続ウィンドウが開きます。接続ウィンドウでは、複数の接続設定を追加して保存することができます。

アクティブなサーバプロセスに接続を設定する必要があります。デフォルトでは、次のとおりです。

- Windows、Web、およびSOAP-APIなどのHTTPクライアント用ポート13080 (http) および13443 (https/SSL) 上のクライアントリスナ
- SCAuto用のポート12690上の特別なリスナ

サーバのセットアップがデフォルトの設定を使用しない場合、サーバにクライアントの接続を設定する必要があります。

次の手順に従って新しいクライアント接続を定義します。

- 1 Windowsメインメニューで、[スタート] > [プログラム] > [Service Manager Client (Service Managerクライアント)] > [Service Manager Client (Service Managerクライアント)] をクリックします。

接続ウィンドウが開きます。

- 2 [New (新規)] をクリックします。

[Connections (接続)] ウィンドウの [Connections (接続)] ペインに新しいノードが表示されます。

- 3 接続パラメータを入力するか、選択します。

表2 Windowsクライアント接続パラメータ

パラメータ	デフォルトオプション	説明
Name (名前)	New_configuration	この構成の名前
User Name (ユーザ名)	現在ログインしている Windowsユーザのユーザ名	サーバへのログインに使用する名前
Password (パスワード)	空白	サーバへのログインに使用するパスワード
Remember my password (パスワードを保存する)	False	システムにパスワードを保存しておくためのオプション
Automatically login (自動ログイン)	False	Service Managerクライアントの起動時に自動的にログインするためのオプション
Server host name (サーバホスト名)	localhost	Service Managerサービスのホストとなるサーバの名前
Server port number (サーバポート番号)	13080	コンピュータがサーバとの接続に使用するポート番号
Language (言語)	空白	このセッションで使用する言語 (コンピュータで設定されている言語とは別の言語も選択可能)
Connection identified by a color (接続を色で識別)	空白	接続の背景色を変更するためのオプション

- 4 **[Advanced (詳細設定)]** をクリックして、その他の接続オプションを設定します。
詳細機能はオプションです。

表3 Windowsクライアント詳細接続パラメータ

パラメータ	説明
Compress SOAP messages (SOAPメッセージを圧縮)	GNU zip (gzip) エンコーディングを使ってSOAPメッセージを圧縮するオプション。これにより、サーバとの送受信データ量を減らすことができます。
Use SSL Encryption (SSL暗号化を使用)	ネットワーク上でデータを送信する際に、SSL (Secure Socket Layer) 暗号化ツールを使用してデータを保護するオプション
Trace SOAP traffic (SOAPトラフィックをトレース)	デバッグ用にSOAPメッセージを記録するオプション



SSL暗号化を有効にするには、有効なCA証明書ファイルを定義する必要があります。クライアントインストールには、サンプルCA証明書ファイル「cacerts」が含まれています。Windowsインストールでcacertsファイルが配置されるデフォルトの場所は
C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.common_7.00です。

- 5 **[OK]** をクリックして、詳細機能を追加します。
- 6 **[Apply (適用)]** をクリックして、接続を追加します。
- 7 その他の接続を追加するには、手順2～手順6を繰り返します。



Windowsクライアントのその他の設定方法については、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

Service Managerサーバへの接続

1つのService Managerクライアントから複数のサーバに接続できます。接続ごとに別のウィンドウが開きます。

次の手順に従ってService Managerサーバに接続します。

- 1 Windowsメインメニューで、[スタート] > [プログラム] > [Service Manager Client (Service Managerクライアント)] > [Service Manager Client (Service Managerクライアント)] をクリックします。

接続ウィンドウが開きます。

- 2 次のいずれかを実行します。
 - 接続をダブルクリックします。
 - 接続をクリックして、[Connect (接続)] をクリックします。

Service Manager共有クライアントのインストール

Service Managerクライアントをネットワーク共有にインストールし、複数のユーザが共有クライアントから実行するように設定できます。共有クライアント設定では、各ユーザが独自のローカル設定を持つように構成することも、もしくは全ユーザが共通設定を使用するように構成することも可能です。Service Managerサーバは、接続元に関係なく各クライアント接続を個別にトラッキングします。

次の手順に従ってService Managerクライアントの共有インスタンスをインストールします。

- 1 Service Managerクライアントをネットワークサーバにインストールします。

詳細については、64ページの「[Service Manager Windowsクライアントのインストール](#)」を参照してください。

- 2 Service Managerクライアントをインストールしたフォルダに対してWindowsネットワーク共有を作成し、ユーザにネットワーク共有へのアクセスを許可します。例：

```
\\my_server\Service Manager Client
```

詳細については、Windowsのオンラインヘルプを参照してください。

- 3 共有クライアントを使用する各ユーザのコンピュータシステムにログインします。
- 4 ネットワーク共有をローカルシステムのドライブ名にマッピングします。例：

表4 Windowsネットワークドライブマッピングの例

ドライブ名	マッピング先
F:	\\my_server\Service Manager Client

- 5 ネットワーク共有のServiceManager.exeファイルのWindowsショートカットを作成します。例：

```
F:\ServiceManager.exe
```

デフォルトでは、すべてのユーザが共通のクライアント設定を共有します。各ユーザが独自のローカルクライアント設定を持つようにする場合は、次の手順に進みます。

- 6 Windowsショートカットのターゲットプロパティを修正して、実行可能ファイル名の後に次の情報を追加します。

```
-data %USERPROFILE%\Service Manager\
```

-dataパラメータを使用すると、クライアント設定を保存するパスを指定できます。上記のサンプルパスは、現在ログインしているユーザのService Manager Document and Settingsフォルダにworkspaceフォルダを配置します。



パス名にスペースが含まれる場合は、パスを二重引用符で囲む必要があります。例：

```
F:\ServiceManager.exe -data "%USERPROFILE%\HP Service  
Manager\workspace"
```

Service Managerクライアントまたはそのコンポーネントのアンインストール

Windowsの [プログラムの追加と削除] を使って、Service Managerクライアントをアンインストールできます。

次の手順に従ってService Managerクライアントまたはコンポーネントをインストールします。

- 1 Windowsのメインメニューから、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [プログラムの追加と削除] をクリックします。

[プログラムの追加と削除] ウィンドウが開きます。

- 2 Service Manager Clientまでスクロールして、[削除] をクリックします。

プログラム削除の確認を求めるメッセージが表示されます。

- 3 [はい] をクリックします。

アンインストール処理には数分かかります。アンインストールの進行状況を知らせる追加のメッセージが表示されます。

アンインストールが完了すると、[プログラムの追加と削除] ダイアログボックスに戻ります。

- 4 [閉じる] をクリックします。



クライアントのアンインストール処理では、クライアントの構成設定値が意図的に保持されます。Service Managerを完全にアンインストールするには、これらのファイルを手動で削除する必要があります。HPでは、既存のクライアント設定を保持する必要がない場合、クライアントのインストールフォルダ全体、およびローカルの書き込み可能なworkspaceフォルダとconfigurationフォルダを削除することを推奨します。

5 Web Tierのインストール

Web Tierをインストールすると、クライアントがWebインタフェースを使ってHP Service Managerサーバにアクセスできるようになります。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 74ページの「Web Tierのアーキテクチャ」
- 75ページの「Webクライアントのブラウザ要件」
- 76ページの「Web Tierのインストール」
- 85ページの「WebクライアントからService Managerへのアクセス」
- 88ページの「テレフォニー Webクライアントの使用」

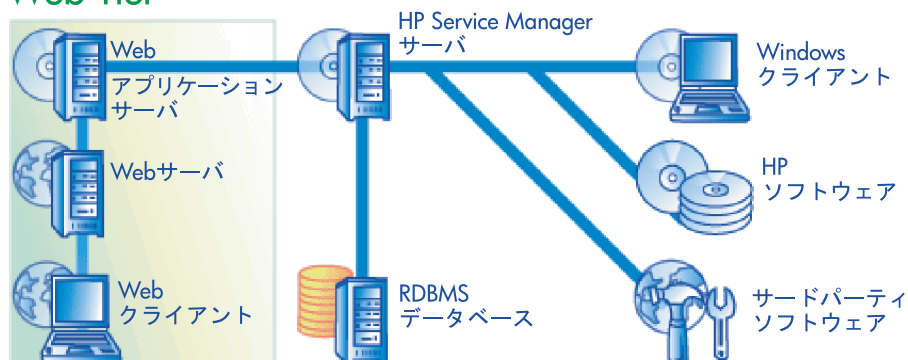
Web Tierのアーキテクチャ

Service Manager Web Tierは、WebサーバとWebアプリケーションサーバの両方を使って、WebブラウザからService Managerのフォームにアクセスできるようにします。Webサーバは受信したHTTP要求を処理し、WebアプリケーションサーバはService Managerへの接続に必要なJavaおよびJSPを実行します。



Tomcat、WebSphereなどのWebアプリケーションサーバには、Webサーバが組み込まれています。

Web Tier



WindowsまたはUnixプラットフォームにWeb Tierをインストールするには、Webアプリケーションサーバにwebtier-7.00.warファイルを配置します。Webアプリケーションサーバによっては、Sun J2SE Java Development Kit (JDK) のインストールも必要となります。

Webクライアントのブラウザ要件

ブラウザからWebクライアントにアクセスできるようにするには、次の設定とオプションを有効にする必要があります。

- Cookieを有効にします。
- Javaを有効にします。
- JavaScriptを有効にします。
- ポップアップを有効にします。Service ManagerサーバのURLをポップアップ例外リストに追加できます。

ワークフローのグラフィカルビューを表示するには、次のJavaコンポーネントのいずれかをインストールします。

表1 Webクライアントブラウザ要件

オペレーティングシステム	インストールするJavaコンポーネント
Windows XP	次のいずれか： <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Java Virtual Machine (JVM) プラグイン• Sun Java Runtime Environment (JRE)
その他のすべてのオペレーティングシステム	Sun Java Runtime Environment (JRE)

Web Tierのインストール

Service Manager Web Tierをインストールするには、次のタスクを実行する必要があります。

タスク1: Apacheをインストールする。

77ページの「[Apache 2.0.Xのインストール](#)」を参照してください。

タスク2: Service Manager Web Tierをご使用のWebアプリケーションサーバに配置する。

79ページの「[Service Manager Web Tierの配置](#)」を参照してください。

タスク3: Webアプリケーションサーバで必要な場合は、endorsed JARファイルをインストールする。

80ページの「[承認済みJARファイルのインストール](#)」を参照してください。

タスク4: Webアプリケーションサーバのメモリ設定を本番環境用に設定します。

81ページの「[Webアプリケーションサーバのヒープサイズの設定](#)」を参照してください。

タスク5: web.xmlファイルにグローバルWebクライアント設定を記述します。

82ページの「[web.xml設定ファイルによるWebクライアントの設定](#)」を参照してください。

Apache 2.0.Xのインストール

次の手順に従ってApache 2.0.Xをインストールします。

- 1 httpd.confファイルを次のディレクトリに置きます。
C:\Program Files\Apache Group\Apache2\Conf\httpd.conf
- 2 httpd.confファイルの最後に次の2行を付け加えます。

```
### Tomcat 5.0 Connector ####  
include  
"C:\Program Files\Apache Group\Apache2\conf\mod_jk.conf"
```
- 3 SAM-M0V-PJ12.zip (zipフォーマット) を入手するには、サポートにご連絡ください。このzipには次のファイルが含まれています。

workers.properties (6 KB、未圧縮)
mod_jk.conf (4 KB、未圧縮)
mod_jk.dll (136 KB、未圧縮)
- 4 workers.propertiesとmod_jk.confを次の場所にコピーします。
C:\Program Files\Apache Group\Apache2\Conf
- 5 workers.propertiesファイルを編集して、次のパラメータが確実に存在するようにします。
 - [uri:/sm/servlet/*]
info=Prefix mapping
 - [uri:/sm/*.jsp]
info=Extension mapping
 - [uri:/sm/*.do]
info=Extension mapping
 - [uri:/sm/attachments/*]
info=Extension mapping
 - [uri:/sm/cwc/nav.menu]
info=Extension mapping

- 6 mod_jk.confファイルには、異なるパスを指定するために編集が必要になる場合があります。参考のため、ファイルの内容を以下に示します。

```
Alias/sm "C:/Program Files/Apache Software Foundation/
Tomcat 5.0/webapps/sm"

<Directory "C:/Program Files/Apache Software Foundation/
Tomcat 5.0/webapps/sm">
    allowOverride None
    Options None
    Order allow,deny
    Allow from all
</Directory>
#
# The following line prohibits users from directly
# accessing WEB-INF
#
<Location "/sm/WEB-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Location>
#
# Use Directory too. On Windows, Location doesn't work
# unless case matches
#
<Directory "C:/Program Files/Apache Software Foundation/
Tomcat 5.0/webapps/sm/WEB-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Directory>
#
# The following line prohibits users from directly
# accessing META-INF
#
<Location "/sm/META-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Location>
#
# Use Directory too. On Windows, Location doesn't work
# unless case matches
#
```

```
<Directory "C:/Program Files/Apache Software Foundation/
Tomcat 5.0/webapps/sm/META-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Directory>
```

- 7 mod_jk.confファイルを次のディレクトリにコピーします。

C:\Program Files\Apache Group\Apache2\modules directory.

Service Manager Web Tierの配置

Service Manager Web Tierには、Webアプリケーションサーバで動作するJ2EE準拠のWebアプリケーションが含まれています。Webアプリケーションの配置方法は、Webアプリケーションサーバごとに異なります。Webアプリケーションの配置についての特別な手順が必要な場合は、ご使用のWebアプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

次の表は必要となる配置方法のサマリを記載してします。

表2 Web Tier配置方法

Webアプリケーションサーバ	配置方法
Apache Tomcat	webtier-7.00.warファイルをwebappsフォルダにコピーし、Webアプリケーションサーバを開始します。
BEA WebLogic	管理コンソールを開いて、webtier-7.00.warファイルからWebアプリケーションをインストールします。
IBM WebSphere	管理コンソールを開いて、webtier-7.00.warファイルからWebアプリケーションをインストールします。

たとえば、次の手順に従って、Tomcat上にwebtier-7.00.warファイルを配置します。

- 1 サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Tomcatアプリケーションサーバを停止します。
- 3 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、これらの手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

- a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 4 [Download Service Manager Web Tier (Service Manager Web Tierのダウンロード)] をクリックします。ファイルのダウンロードプロンプトが開きます。
 - 5 [保存] をクリックします。[名前を付けて保存] ダイアログボックスが開きます。
 - 6 ファイルをTomcat webappsディレクトリに保存します。例：C:\Program Files\Apache Software Foundation\Tomcat 5.0\webapps
 - 7 Tomcatサーバを開始します。

Tomcatがwebtier-7.00.warを自動的に開き、webtier-7.00フォルダと必要なファイルを作成します。



Tomcatサーバを開始したときにwebtier-7.00ディレクトリが作成されていない場合は、ログファイルとを確認して、記載された情報に基づきサポートにご連絡ください。

承認済みJARファイルのインストール

お使いのWebアプリケーションサーバによっては、Service Manager Web Tierが正しく機能するためにendorsed JARファイルをWebアプリケーションサーバにインストールする必要があります。これらのファイルにより、SOAP over HTTPおよびFast Infosetエンコーディングなどの機能が有効になります。

次の表に、サポートされているWebアプリケーションサーバ別にendorsed JARファイルの要件を示します。

表3 承認済みのJARファイルが必要とするWebアプリケーションサーバ

Webアプリケーションサーバ	承認済みJARファイルのインストール	格納場所
Apache Tomcat	はい	\$TOMCAT_HOME/common/endorsed
IBM WebSphere	はい	\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed
BEA WebLogic	いいえ	n/a

必要なJARファイルは次のとおりです。

- dom-jwsdp-1.6.jar
- jai_imageio-1.0.jar
- jaxp-api-jwsdp-1.6.jar
- sax-jwsdp-1.6.jar
- xalan-jwsdp-1.6.jar
- xercesImpl-jwsdp-1.6.jar

次の手順に従って承認済みのFARファイルをインストールします。

- 1 Service ManagerのインストールDVDの次のフォルダからすべてのJARファイルをコピーします。

Redistributables\Java\Endorsed

- 2 WebアプリケーションサーバのendorsedフォルダにJARファイルを追加します。



Webアプリケーションサーバ用にフォルダを準備していない場合は、承認済みのJARファイルのインストール先となるこのフォルダを作成する必要があります。

endorsedフォルダ内にあるすべてのファイルを、Service ManagerインストールDVD内のファイルで置き換えます。

Webアプリケーションサーバのヒープサイズの設定

Webアプリケーションサーバのヒープサイズに比例して、各Webアプリケーションサーバが処理できる接続数が決まります。最適なパフォーマンスを実現するには、ほとんどのアプリケーションサーバで256 MB以上のヒープサイズが必要となります。Webクライアント接続によりパフォーマンスが低下した場合、Webアプリケーションサーバのヒープサイズを増やしてみてください。ヒープサイズの設定手順については、Webアプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

Service Managerで使用するためのWebサーバの設定

IIS

次の5つのパラメータを含めるようにworkers.properties.minimal (IIS 5) ファイルまたはworkers2.properties (IIS 6.2) ファイルを編集します。

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

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

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

[uri:/sm/attachments/*]
info=Extension mapping

[uri:/sm/cwc/nav.menu]
info=Extension mapping
```

web.xml設定ファイルによるWebクライアントの設定

Web Tierサーバのweb.xmlファイルでグローバルWebクライアント設定を定義できます。このファイルで定義する設定により、すべてのWebクライアントのクライアント設定が決まります。各パラメータの一覧と詳細については、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

次の手順に従ってweb.xmlファイルからクライアントを設定します。

- 1 アーカイブ管理プログラムでwebtier-7.00.warファイルを開きます。
このファイルは、Service ManagerのインストールDVDからダウンロードできます。

- 2 web.xmlファイルをアーカイブからローカルシステムに解凍します。



ファイルはデフォルトパスのWEB-INF\に解凍します。これにより、ファイルを再度アーカイブするときにパス情報が保持されます。

- 3 テキストエディタでweb.xmlファイルを開きます。
- 4 ファイルで設定を追加または編集します。

少なくとも、**serverHost**と**serverPort**パラメータを設定する必要があります。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE web-app PUBLIC "-//Sun Microsystems,
Inc.//DTD Web Application 2.2//EN" "http://
java.sun.com/j2ee/dtds/web-app_2_2.dtd">
<web-app>
<display-name>Service Manager</display-name>
<description>Service Manager</description>
```

```
ホストを _____
設定する      <init-param>
               <param-name>serverHost</param-name>
               <param-value>localhost</param-value>
ポートを _____
設定する      </init-param>
               <init-param>
```

最も一般的なWebパラメータの設定のリストについては、84ページの「[一般的なWebパラメータの設定](#)」を参照してください。

- 5 ファイルを保存します。
- 6 更新したweb.xmlファイルをもう一度webtier-7.00.warアーカイブに追加します。



web.xmlファイルには、WEB-INF\パスが含まれていなければなりません。

webtier-7.00.warをWeb Tierに配置すると、Webクライアントがweb.xmlファイルで定義したクライアント設定を使用するようになります。

Web Tierのログファイル

Service Manager Web Tierは、ログファイルをWebアプリケーションサーバが使用するデフォルトのログファイルおよび場所へ書き込みます。ログファイルの名前と場所については、Webアプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

一般的なWebパラメータの設定

表4 一般的なWeb Tierパラメータの設定

パラメータ	デフォルト値	説明
cacerts	WEB-INF	このパラメータは、SSLサポートに必要なCA証明書へのパスのリストです。
compress_soap	false	このパラメータは、WebクライアントとService Manager Web Tier間でデータ圧縮を使用するかどうかを指定します。
helpServerHost	localhost	このパラメータは、Service Managerヘルプサーバの名前を指定します。
helpServerPort	80	このパラメータは、Service Managerヘルプサーバがリスンする通信ポート番号を指定します。
refreshMessages	false	このパラメータは、アプリケーションサーバからの新しいメッセージの有無をブラウザが確認するかどうかを決定します。
refreshMessagesInterval	15000	このパラメータは、アプリケーションサーバからの新しいメッセージの有無をブラウザが確認する間隔（ミリ秒）を決定します。
serverHost	localhost	このパラメータは、Service Managerホストサーバの名前を指定します。
serverPort	13080	このパラメータは、Service Managerサーバがリスンする通信ポート番号を指定します。
ssl	false	このパラメータは、Webクライアントがサーバのデモ証明書を使用して通信を暗号化することを可能にします。
viewactivenotes	false	このパラメータは、サーバがメッセージを送信したときにポップアップメッセージを表示するかどうかを決定します。

WebクライアントからService Managerへのアクセス

次のURLを使用して、Web TierからService Managerにアクセスします。

- 標準Webクライアントのアドレス：

http://<server>:<port>/sm/index.do

従業員セルフサービスWebクライアントのアドレス：

http://<server>:<port>/sm/ess.do

アクセシブルWebクライアントのアドレス：

http://<server>:<port>/sm/accessible.do

このアドレスを使用すると、レコードリストモードおよび従来のメニューは、アクセシビリティ要件に準拠しないため使用できなくなります。

アクセシブル従業員セルフサービスWebクライアントのアドレス：

http://<server>:<port>/sm/accessible_ess.do

<server>には、Web Tierを実行しているWebサーバの名前を入力します。<port>には、Web Tierへの接続に使用する通信ポート番号を入力します。



デフォルトのWebサーバポート（ポート80）を使用している場合、Web TierのURLで通信ポートを指定する必要はありません。通信ポートの設定手順については、Webサーバのドキュメントを参照してください。

WebクライアントCTI（Computer Telephony Integration）

Webクライアントは、CTI（Computer Telephony Integration）アプリケーションからの接続をサポートします。WebクライアントのCTI実装では、Service Managerイベントサービスアプリケーションを使用してレコードのオープンや更新を行います。

次の手順に従ってCTIを設定および使用します。

- 1 Webブラウザを設定します。

82ページの「[web.xml設定ファイルによるWebクライアントの設定](#)」を参照してください。

- 2 JREをインストールします。

87ページの「[JREのインストール](#)」を参照してください。

- 3 CTIアプレットをインストールします。

87ページの「[CTIアプレットのインストール](#)」を参照してください。

- 4 コールを受け付けるためにWebクライアントを接続します。

89ページの「[テレフォニー Webクライアントによるコールの受け付け](#)」を参照してください。

Webブラウザ要件の設定

WebクライアントでCTIを使用するために、次の設定およびオプションを有効にします。

- Cookies
- Java
- JavaScript
- ポップアップ。（Service ManagerサーバのURLをポップアップ例外リストに追加します。）

JREのインストール

CTIアプレットを実行するには、JRE（Java Runtime Environment）を各Webクライアントシステムにインストールする必要があります。互換JREバージョンの確認については、Webブラウザのドキュメントを参照してください。

表5 CTIサポート用のブラウザのJRE要件

オペレーティングシステム	インストールするJavaコンポーネント
Windows XP	次のいずれか： <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Java Virtual Machine（JVM）プラグイン• SunのJava Runtime Environment（JRE）
その他のオペレーティングシステム	Sun Java Runtime Environment（JRE）

たとえば、次の手順に従うと、SunのJ2SE JREをインストールできます。J2SE JREはInternet ExplorerまたはMozillaと一緒に使用できます。

- 1 SunのJava Webサイトにアクセスします。
<http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html>
- 2 [Download J2SE JRE（J2SE JREのダウンロード）] リンクをクリックします。
- 3 使用許諾契約に同意します。
- 4 使用オペレーティングシステム（Windows など）まで移動し、オペレーティングシステム用の最新JREをダウンロードします。

CTIアプレットのインストール

WebクライアントがCTIアプリケーションからのService Managerシステムイベントを受け付けるようにするには、各WebクライアントシステムでCTIアプレットの1回限りのインストールを実行する必要があります。

次の手順に従ってCTIアプレットをインストールします。

- 1 Webクライアントシステムにローカル管理者アカウントでログインします。
 - ▶ アプレットのインストールには、ローカル管理者アカウントが必要です。
- 2 他のすべてのService ManagerクライアントおよびWebブラウザウィンドウを閉じます。

- 3 Webブラウザを開いて、テレフォニー Web Tier URLにアクセスします。
http://<server>:<port>/sm/index.do?telephonyuser=1
<server>には、Web Tierを実行しているWebサーバの名前を入力します。<port>には、Web Tierへの接続に使用する通信ポート番号を入力します。
- 4 WebクライアントシステムにJREが適切にインストールされている場合、ユーザにCTIアプレットをインストールするよう要求するプロンプトがWebブラウザに表示されます。
- 5 ブラウザ上で適切なアクションをクリックし、アプレットを受け付けます（[実行]や[OK]）。
- 6 Webブラウザを閉じて再起動します。

テレフォニー Webクライアントの使用

テレフォニー WebクライアントにはCTIアプリケーションが必要です。また、Service Manager内でイベントサービスアプリケーションを構成する必要があります。

WebクライアントからCTIへのアクセス

次のURLを使用して、Webクライアントのテレフォニー部分にアクセスすることができます。



テレフォニーアプレットは、Service Managerのセルフサービス部分には適用されません。

- 標準テレフォニー Webクライアントのアドレス：
http://<server>:<port>/sm/index.do?telephonyuser=1
- アクセシブルテレフォニー Webクライアントのアドレス：
http://<server>:<port>/sm/accessible.do?telephonyuser=1

このアドレスを使用すると、レコードリストモードおよび従来のメニューは、アクセシビリティ要件に準拠しないため使用できなくなります。

<server>には、Web Tierを実行しているWebサーバの名前を入力します。<port>には、Web Tierへの接続に使用する通信ポート番号を入力します。



デフォルトのWebサーバポート（ポート80）を使用している場合、Web TierのURLで通信ポートを指定する必要はありません。通信ポートの設定手順については、Webサーバのドキュメントを参照してください。

テレフォニー Webクライアントによるコールの受け付け

CTIアプリケーションからイベントが来ると、テレフォニー Webクライアントはユーザに対して、現在の作業を保存するよう促すプロンプトを表示します。



現在の作業を保存し、**[Yes]** をクリックして着信コール（または他のイベント）を受け付けてください。

6 ヘルプサーバのインストール

HP Service Managerヘルプサーバは、Windowsシステムにインストールできます。ここでは、インストールの要件とヘルプサーバのインストール方法について説明します。ヘルプサーバの開始方法と停止方法については、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 92ページの「Service Managerヘルプサーバの概要」
- 94ページの「Windowsへのヘルプサーバのインストール」
- 97ページの「ヘルプサーバへのアクセス」

Service Managerヘルプサーバの概要

Service Managerヘルプサーバは、全オンラインヘルプファイルの格納およびアクセス用の集中管理スペースを提供します。Service Managerヘルプサーバには、エンドユーザがWindowsクライアントまたはWebクライアントからアクセスしたり、あるいはWebブラウザから直接ドキュメントへアクセスするためのWebサーバが組み込まれています。

ヘルプサーバのアップグレード

旧バージョンのヘルプサーバをService Manager 7.00ヘルプサーバにアップグレードすることはできません。Service Manager 7.00ヘルプサーバは、新しいフォルダか、または旧バージョンのヘルプサーバとは別のシステムにインストールする必要があります。HPは、旧バージョンのヘルプサーバを削除することを推奨します（必須ではありません）。



ヘルプサーバ用にカスタマイズしたヘルプファイルがある場合、バックアップを作成しておきます。Service Manager 7.00ヘルプサーバのインストーラによって、旧ヘルプサーバのカスタムヘルプは上書きされます。

インストールの考慮事項

Service Managerヘルプサーバをインストールすると、以下が可能になります。

- ユーザに簡単に更新できるヘルプソースを提供できます。
- Service Managerドキュメントのカスタムバージョンを配置できます。ヘルプサーバに保存されたオンラインヘルプを編集して、組み込みWebサーバと共に配置できます。ヘルプサーバに接続するすべてのクライアントは、カスタマイズされたオンラインヘルプファイルを自動的に参照します。

既知の問題

Service Managerヘルプサーバには、次の既知の問題があります。

- ヘルプサーバが配置できるのは、既存のプラグイン内のドキュメントだけです。そのため、トピックの追加と編集は既存のプラグイン内で行う必要があります。

サーバマシンからヘルプサーバをテストするには、ブラウザで次のアドレスに直接接続します。

http://<helpserverhost>:<helpserverport>/help/

<*helpserverport*>には、接続先のヘルプサーバの名前またはIPアドレスを入力します。

<*helpserverport*>には、ヘルプサーバへの接続に使用する通信ポートを入力します。デフォルトの80 HTMLポートを使用する場合、ポート番号は省略してもかまいません。

Windowsへのヘルプサーバのインストール

ヘルプサーバのインストール後、ヘルプサーバの設定ウィザードでサーバ設定をカスタマイズできます。

インストールの要件

- Windows 2000またはWindows 2003
- オペレーティングシステム上に最新のWindows Update
- 240 MBの空き容量
- 256 MB以上のRAMを推奨
 - テスト環境の場合は、128 MBのRAMで十分です。
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいてRAMを決定します。
- HTTP接続要求をリスンするための空き通信ポート。デフォルトの通信ポートは8083です。
- 次のいずれかのJavaコンポーネント：

表1 ヘルプサーバのインストール要件

オペレーティングシステム	インストールするJavaコンポーネント
Windows XP	次のいずれか： <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Java Virtual Machine (JVM) プラグイン• Sun Java Runtime Environment (JRE)
その他のOS	Sun Java Runtime Environment (JRE)

Service Managerヘルプサーバのセットアップ

次の手順に従ってService Manager ヘルプサーバをインストールします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、これらの手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

- a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 3 **[Install Help Server (ヘルプサーバのインストール)]** をクリックします。
[Service Manager Help Server Setup Wizard (Service Managerヘルプサーバのセットアップウィザード)] が開きます。
 - 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
 - 5 **[I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)]** オプションを選択します。
[Next] ボタンがアクティブになります。
 - 6 **[Next]** をクリックして続行します。
[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。
 - 7 ヘルプサーバをインストールするパスを入力または選択します。
 - 8 **[Next]** をクリックして続行します。
[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。
 - 9 **[Install]** をクリックします。
ウィザードが、システムにヘルプサーバをインストールします。
 - 10 **[Finish]** をクリックします。
[HP Help Server (HPヘルプサーバ設定)] ウィザードが開きます。
 - 11 **[Next]** をクリックして続行します。
[Service Manager Help Server Configuration (Service Managerヘルプサーバ設定)] ページが開きます。

12 次のいずれかを実行します。

- a [Skip] をクリックして、デフォルトの構成設定を使用します。
- b 必要に応じて、次のパラメータを更新します。

表2 ヘルプサーバ設定パラメータ

パラメータ	デフォルト値	説明
Server port (サーバポート)	8083	このパラメータは、ヘルプサーバがHTTP要求をリスンする通信ポートを指定します。
Windows Service Name (Windowsサービス名)	Service Manager Help Server	このパラメータは、ヘルプサーバが使用するWindowsサービスの名前を指定します。

13 [Next] をクリックして続行します。

[Service Manager Help Server Configuration (Service Managerヘルプサーバ設定)] ページが開きます。

14 [Install Windows Service (Windowsサービスをインストールする)] オプションを選択します。

15 [Finish] をクリックします。

ヘルプサーバの設定と、Windowsサービスのインストールが実行されます。

ヘルプサーバへのアクセス

次のインターフェースからヘルプサーバにアクセスできます。

- Windowsクライアント
- Webクライアント
- Webブラウザ

Windowsクライアントからのヘルプサーバへのアクセス

Windowsクライアントでヘルプサーバのオンラインヘルプを表示するには、Windowsクライアントの設定を変更し、ヘルプサーバのホスト名と通信ポートを定義する必要があります。



この設定はクライアント設定と共に保存され、クライアント構成ユーティリティで取り込まれるため、Windowsクライアントユーザに対して簡単に配置できます。

次の手順に従ってヘルプサーバからオンラインヘルプを表示するように、Windowsクライアントを設定します。

- 1 Windowsクライアントにログインします。
- 2 **[Window (ウィンドウ)]** > **[Preferences (設定)]** をクリックします。
[Preferences (設定)] ウィンドウが開きます。
- 3 **[Help (ヘルプ)]** ノードをクリックして展開します。
- 4 **[Help Server (ヘルプサーバ)]** をクリックします。
- 5 次の情報を入力します。
 - a ヘルプサーバのホスト名またはIPアドレス
 - b ヘルプサーバの通信ポート
- 6 **[OK]** をクリックします。

ユーザが **[Help (ヘルプ)]** アイコンをクリックするか、**[Help (ヘルプ)]** > **[Help Contents (ヘルプ目次)]** を選択すると、Windowsクライアントにヘルプサーバからのオンラインヘルプが表示されます。

Webクライアントからのヘルプサーバへのアクセス

デフォルトでは、Webクライアントではオンラインヘルプを表示できません。Webクライアントでヘルプサーバのオンラインヘルプを表示するには、Webクライアントweb.xmlファイルを設定し、ヘルプサーバのホスト名と通信ポートを定義する必要があります。

次の手順に従ってヘルプサーバからオンラインヘルプを表示するように、Webクライアントを設定します。

- 1 Web Tierをインストールしたサーバにログインします。
- 2 アプリケーションサーバインストールのsm/WEB-INFフォルダにあるweb.xmlファイルを開きます。
- 3 次の情報を入力します。
 - a **sm.helpserverhost** - ヘルプサーバのホスト名またはIPアドレス
 - b **sm.helpserverport** - ヘルプサーバの通信ポート
- 4 web.xmlファイルを保存します。

Webクライアントは、ヘルプサーバのオンラインヘルプを表示します。

ブラウザからのヘルプサーバへのアクセス

次のURLを互換性のあるWebブラウザに入力すると、ヘルプサーバのオンラインヘルプを表示できます。

http://<helpserverhost>:<helpserverport>/help/

<helpserverport>には、接続先のヘルプサーバの名前またはIPアドレスを入力します。

<helpserverport>には、ヘルプサーバへの接続に使用する通信ポートを入力します。デフォルトの80 HTMLポートを使用する場合、ポート番号は省略してもかまいません。

7 クライアント構成ユーティリティのインストール

Service Managerクライアント構成ユーティリティは、Windowsシステムにインストールできます。ここでは、インストールの要件とクライアント構成ユーティリティのインストール方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 100ページの「[Service Managerクライアント構成ユーティリティの概要](#)」
- 102ページの「[Windowsへのクライアント構成ユーティリティのインストール](#)」
- 104ページの「[Windowsクライアントで使用する画像のカスタマイズ](#)」
- 106ページの「[Windowsクライアントのカスタマイズ](#)」

Service Managerクライアント構成ユーティリティの概要

Service Managerクライアント設定ユーティリティは、エンドユーザに配布するためにWindowsインストールをカスタマイズするための、オプションのカスタマイズコンポーネントです。クライアント構成ユーティリティを使用してWindowsクライアントをカスタマイズしてから、それを組織の他の場所に配置できます。

クライアント構成ユーティリティでカスタマイズした変更は、すでにインストールされているWindowsクライアントには適用されません。既存のWindowsクライアントを変更するには、既存のクライアントをアンインストールし、カスタマイズ済みのファイルを使って再インストールします。

クライアント構成ユーティリティは、Windowsクライアントインタフェースから直接行われた変更と、ユーティリティ内で行われた変更のみをピックアップします。クライアント構成ユーティリティは、Windowsクライアントの初期設定ファイルに対して直接行われた変更をピックアップすることはできません。

Service Managerクライアント構成ユーティリティは、次のWindowsクライアント設定を変更します。

- ユーザがWindowsクライアントを開いたときに表示されるService Managerスプラッシュ画面の画像
- Service Managerで表示されるプロバイダの名前。例：Hewlett-Packard Development Company, L.P.
- Service Managerアプリケーションの名前。例：Service Manager
- アプリケーションの画像およびアイコンの場所
- Windowsクライアントがドキュメントを表示する際にアクセスするヘルプサーバの場所
- クライアント構成ユーティリティを実行する前に、管理者がWindowsクライアントインタフェース内で保存する変更：
 - デフォルトのログインオプション
 - 表示する接続ダイアログ構成オプション
 - デフォルト接続構成の設定
 - ヘルプサーバ設定オプション

インストールの考慮事項

Service Managerクライアント構成ユーティリティは、次の場合に使用します。

- カスタムバージョンのWindowsクライアントを配置する必要がある場合。クライアント構成ユーティリティを使ってWindowsクライアントを事前に設定すれば、カスタムの設定および画像を使用することができます。
- カスタマイズのステップ数を減らす必要がある場合。クライアント構成ユーティリティを使用すると、各Windowsクライアントを個別にカスタマイズする必要がなくなります。

既知の問題

Service Managerクライアント構成ユーティリティには、次の既知の問題があります。

- クライアント構成ユーティリティを実行する前に画像をカスタマイズする必要があります。クライアント構成ユーティリティでは、画像の場所を変更することはできませんが、画像を直接編集することはできません。
- 定義済みのSSL接続を持つWindowsクライアントを再パッケージ化して配置する場合、ユーザがカスタマイズしたクライアントを元のクライアントインストールと異なるパスにインストールすると、Windowsクライアントで接続エラーメッセージ“**No trusted certificate found**”が表示されます。クライアントの [Preferences (設定)] ダイアログボックスで、CA証明書ファイルへの正しいパスを指定すると、クライアント接続を復元できます。

Windowsへのクライアント構成ユーティリティのインストール

クライアント構成ユーティリティをインストールするには、インストールDVD上でインストール実行可能ファイルを実行します。インストール後、クライアント構成ユーティリティを使ってWindowsクライアントの設定をカスタマイズできます。

インストールの要件

- Windows 2000、Windows XP Professional、または Windows Vista
- オペレーティングシステム上に最新のWindows Update
- 70 MBの空き容量
- 256 MB以上のRAMを推奨
 - テスト環境の場合は、128 MBのRAMで十分です。
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいてRAMを追加します。
- Service Manager Windowsクライアントインストールへのアクセス

Service Managerクライアント構成ユーティリティのセットアップ

次の手順に従ってService Managerクライアント構成ユーティリティをインストールします。

- 1 Windowsシステムにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、これらの手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 3 **[Install Client Configuration Utility (クライアント構成ユーティリティのインストール)]** をクリックします。

[Service Manager Client Configuration Utility Setup (クライアント構成ユーティリティのセットアップ)] ウィザードが開きます。

- 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 **[I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)]** オプションを選択します。
[Next] ボタンがアクティブになります。
- 6 **[Next]** をクリックして続行します。
[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。
- 7 クライアント構成ユーティリティをインストールするパスを入力または選択します。
- 8 **[Next]** をクリックして続行します。
[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。
- 9 **[Install]** をクリックします。
ウィザードが、システムにクライアント構成ユーティリティをインストールします。
- 10 **[Finish]** をクリックします。

Windowsクライアントで使用する画像のカスタマイズ

ローカルフォルダまたはWebサーバの仮想ディレクトリから代替バージョンの画像を提供することで、Windowsクライアントが使用する画像をカスタマイズできます。

画像の編集の指針および考慮事項

カスタマイズされた画像には次の指針および考慮事項が適用されます。

- カスタム画像はすべて、元のファイル名を保持する必要があります。
- カスタム画像はすべて、icons/obj16フォルダに対するオリジナルの相対パスを保持する必要があります。
- これは、カスタマイズした画像をbranded/obj16フォルダに保存するだけで実現できます。branded/obj16フォルダに更新された画像がない場合、Service Managerクライアントはicons/obj16フォルダのデフォルト画像を使用します。
- Webサーバからカスタム画像を提供すると、Windowsクライアントを再インストールしなくても画像が自動的に更新されます。

ローカルフォルダからのカスタム画像の提供

再パッケージ化したクライアントでカスタム画像を提供するには、次の手順に従います。この方法で画像をカスタマイズすると、デフォルト画像のほかにカスタム画像がインストールされるため、Service Manager Windowsクライアントのインストールに必要なハードディスク容量が増加します。

次の手順に従ってローカルフォルダから画像をカスタマイズします。

- 1 画像をService Managerクライアントから一時フォルダにコピーします。

Service Managerクライアントの画像は、次のフォルダにあります。

```
C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.00\src\Resources\icons\obj16
```

- 2 カスタマイズする画像を一時フォルダで編集します。

104ページの「[画像の編集の指針および考慮事項](#)」を参照してください。

- 3 カスタマイズしない画像を一時フォルダから削除します。

- 4 クライアント構成ユーティリティを実行し、ローカル画像オプションを選択します。
クライアント構成ユーティリティは、Service Managerクライアントインストール内に次の新しいフォルダを作成します。
C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.00\src\resources\icons\branded\obj16
- 5 カスタム画像をbranded\obj16フォルダにコピーします。
 クライアント構成ユーティリティを開いたままでも、カスタム画像をローカルフォルダにコピーできます。
- 6 クライアントをzipファイルまたは選択した別の配布形式で再パッケージ化します。

Webサーバの仮想ディレクトリからのカスタム画像の提供

中央Webサーバからカスタム画像を提供するには、次の手順に従います。この方法で画像をカスタマイズすると、Service Manager Windowsクライアントのインストールに必要なハードディスク容量は増加しません。また、Webサーバ上で画像に対して行ったあらゆる変更が、Windowsクライアントに自動的に適用されます。

次の手順に従ってWebサーバ仮想ディレクトリから画像をカスタマイズします。

- 1 カスタム画像を保存するための仮想ディレクトリをWebサーバ上に作成します。
- 2 画像をService Managerクライアントから一時フォルダにコピーします。

Service Managerクライアントの画像は、次のフォルダにあります。

```
C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.00\src\resources\icons\obj16
```

- 3 カスタマイズする画像を一時フォルダで編集します。
104ページの「[画像の編集の指針および考慮事項](#)」を参照してください。
- 4 カスタマイズしない画像を一時フォルダから削除します。
- 5 カスタム画像をWebサーバの仮想ディレクトリにコピーします。
- 6 クライアント構成ユーティリティを実行し、Webサーバの仮想ディレクトリオプションを選択します。
クライアント構成ユーティリティはService Managerクライアントを設定して、参照先をWebサーバの仮想ディレクトリに設定します。

Windowsクライアントのカスタマイズ

クライアント構成ユーティリティを実行するには、Windowsクライアントをあらかじめインストールしておく必要があります。

次の手順に従ってカスタムWindowsクライアントを作成します。

- 1 [スタート]>[プログラム]>[Service Manager Client Configuration Utility]>[Client Configuration Utility] をクリックします。

クライアント構成ユーティリティが開きます。

- 2 [Next] をクリックして続行します。

[Specify Service Manager Directory (Service Managerディレクトリの指定)] ページが開きます。

- 3 Service Manager Windowsクライアントの既存インストールへのパスを入力または選択します。

- 4 [Next] をクリックして続行します。

[Change Startup Splash Image (起動時のスプラッシュ画像の変更)] ページが開きます。

- 5 次のいずれかを実行します。

- デフォルトのスプラッシュ画像を使用するには、[Skip] をクリックします。
- 使用するスプラッシュ画面の画像へのパスを入力または選択します。

デフォルトのスプラッシュ画面はsplash.gifという名前で、次のフォルダにあります。
C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.00\src\resources\icons\obj16

スプラッシュ画面の画像の編集には、次の指針を使用します。

- 画像は、元のファイル名を保持する必要があります。
 - 画像は、Windows ビットマップ (bmp) ファイルフォーマットでなければなりません。
 - 画像は、約500ピクセル (幅) ×600ピクセル (高さ) にします。画像のサイズがこれより大きい場合、このサイズにトリミングされます。
- 6 [Next] をクリックして続行します。

[Replace Provider and Application Strings (プロバイダおよびアプリケーション文字列の変更)] ページが開きます。

7 次のいずれかを実行します。

- デフォルトのアプリケーションテキスト文字列を使用するには、[Skip] をクリックします。
- 次の項目に使用するテキスト文字列を入力します。

表1 プロバイダとアプリケーションの設定

フィールド	入力する情報
Provider (プロバイダ)	Windowsクライアントインタフェースに表示する会社名を入力します。デフォルト名はHewlett-Packard Development Company, L.P.です。
Application (アプリケーション)	Windowsクライアントインタフェースに表示するアプリケーション名を入力します。デフォルト名はService Managerです。

8 [Next] をクリックして続行します。

[Customize Where Service Manager Application Images are Located (Service Managerアプリケーション画像の配置方法のカスタマイズ)] ページが開きます。

9 次のいずれかを実行します。

- デフォルトのアプリケーション画像を使用します。
 - [No customization (カスタマイズしない)] : デフォルトの画像を使用するにはこのオプションを選択します。
 - [Skip] をクリックします。
- カスタマイズしたWindowsクライアントの画像へのパスを選択します。
 - [Locally (ローカル)] : クライアントパッケージングユーティリティが、\branded\obj16というフォルダを作成します。カスタマイズした画像をここに配置すると、この画像がWindowsクライアントのデフォルトの画像の代わりに使用されます。
 - [Remotely (リモート)] : Windowsクライアントがカスタマイズした画像にアクセスするためのURLを入力します。

詳細については、104ページの「Windowsクライアントで使用する画像のカスタマイズ」を参照してください。

10 [Next] をクリックして続行します。

[Customize Default Login Options (デフォルトのログインオプションのカスタマイズ)] ページが開きます。

11 次のいずれかを実行します。

- デフォルト接続を作成しない場合は、**[Skip]** をクリックします。
- カスタマイズしたクライアントの **[Connections (接続)]** ダイアログボックスに次のオプションを表示するかどうかを選択します。

表2 接続ダイアログ構成オプション

フィールド	説明
Show the "Remember my password" option ([パスワードを保存する] オプションを表示)	デフォルトでは有効になっています。無効にすると、クライアントの [Connections (接続)] ダイアログボックスに [Remember my password (パスワードを保存する)] チェックボックスオプションが表示されなくなります。
Show the server parameters (サーバパラメータを表示)	デフォルトでは有効になっています。無効にすると、クライアントの [Connections (接続)] ダイアログボックスに、 [Use Login/Password (ログインパスワードを使用)] および [Use Trusted Sign-on (信頼済みサインオンを使用)] ラジオボタン、 [Server host name (サーバホスト名)] および [Server port number (サーバポート番号)] が表示されなくなります。また、 [New (新規)] および [Delete (削除)] ボタンが無効になります。
Show the "Advanced" options page ([詳細設定] オプションページを表示)	デフォルトでは有効になっています。無効にすると、クライアントの [Connections (接続)] ダイアログボックスに [Advanced (詳細設定)] ノートブックタブが表示されなくなります。また、 [Trace SOAP Traffic (SOAPトラフィックをトレース)] する機能も使用できなくなります。


- 作成するデフォルト接続に関する次の情報を入力します。

表3 デフォルトの接続ダイアログ構成オプション

フィールド	説明
Hostname (ホスト名)	Windowsクライアントの接続先となるService Managerサーバのネットワーク名またはIPアドレスを入力します。
Port Number (ポート番号)	Service Managerサーバがクライアント接続要求をリスンする通信ポートを入力します。デフォルトの通信ポートは13080です。

表3 デフォルトの接続ダイアログ構成オプション (続き)

フィールド	説明
Compress Messages (メッセージを圧縮)	trueを選択すると、WindowsクライアントとService Managerサーバ間のメッセージ圧縮が有効になります。falseを選択すると、メッセージは圧縮されません。
Use SSL Connection (SSL接続を使用)	trueを選択すると、WindowsクライアントとService Managerサーバ間のSSL接続が有効になります。標準接続を使用するにはfalseを選択します。
CA Certificate Path (CA証明書のパス)	SSL接続で使用するCA証明書へのローカルパスを入力または選択します。SSL接続を使用しない場合は、このエントリは空白のままにしておきます。

 サンプルCA証明書ファイルcacertsは、次のパスにあります。
C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Client\plugins\com.hp.common_7.00\

- [Next] をクリックして続行します。

[Use and Configure Help Server (ヘルプサーバの使用と設定)] ページが開きます。

12 次のいずれかを実行します。

- ヘルプサーバからオンラインヘルプを提供しない場合、[Skip] をクリックします。
- ヘルプサーバとの接続を確立するには、[Use Central Help Server (セントラルヘルプサーバを使用)] オプションを選択します。次のヘルプサーバ情報を入力します。

表4 ヘルプサーバ設定オプション

フィールド	説明
Help Server Host (ヘルプサーバ ホスト)	Windowsクライアントの接続先となるService Managerヘルプサーバのネットワーク名を入力します。
Help Server Port (ヘルプサーバ ポート)	Service Managerヘルプサーバがクライアント接続要求をリスンする通信ポートを入力します。デフォルトの通信ポートは80です。



ヘルプサーバのホストおよびポートは、ヘルプサーバ設定ウィザードで設定した値と同じである必要があります。詳細については、91ページの「ヘルプサーバのインストール」を参照してください。

- **[Next]** をクリックして続行します。

[Client Configuration Utility (クライアント構成ユーティリティ)] ページが開きます。

- 13 **[Exit]** をクリックします。

クライアントの構成が完了しました。クライアントは、zipまたはその他の配布形式でパッケージ化できます。

8 検索エンジンのインストール

HP Service Manager検索エンジンは、WindowsサーバまたはUnixサーバにインストールできます。ここでは、インストール要件に関する情報の他に、検索エンジンのインストール方法と構成方法について説明します。

ナレッジ管理アプリケーションは通常のサーバのインストールによってインストールされますが、検索エンジンは別にインストールする必要があります。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 112ページの「[Service Manager検索エンジンのインストール](#)」
- 113ページの「[インストールウィザードによる検索エンジンのインストール](#)」
- 116ページの「[テキストベースインストーラによる検索エンジンのインストール](#)」
- 118ページの「[検索エンジンの開始と終了](#)」
- 119ページの「[検索エンジンの設定](#)」
- 121ページの「[検索エンジンでのデータのインデックス作成](#)」

Service Manager検索エンジンのインストール

Service Manager検索エンジンのインストールには、次の2種類の方法があります。インストールウィザードを使用してインストールする方法と、テキストベースのインストーラを使用してインストールする方法です。検索エンジンをインストールした後に、検索エンジン設定を構成できます。



LinuxインストーラにはJVMが含まれていますが、他のオペレーティングシステムをお使いの場合は、検索エンジンのインストーラを実行するためにJVMのインストールが必要です。

インストールの要件

- 512 MB RAM
- 4-6 GBの空き容量
- 800 MHz以上のプロセッサ
- /tmp (Unix) および\TEMP (Windows) に指定された400 MBの空間

HP-UXのカーネルリソース要件

HP-UX上でナレッジ管理を実行するには、次のカーネルパラメータを設定します。

表1 HP-UXのナレッジ管理カーネルリソース要件

値	設定
maxdsiz	1.9 GB (0x7B033000)
maxfiles	2048 KB
maxfiles_lim	2048 KB
maxssiz	160 MB (0xA000000)
max_thread_proc	1024
maxswapchunks	8192
maxtsiz	1 GB (0x40000000)

表1 HP-UXのナレッジ管理カーネルリソース要件 (cont'd)

値	設定
maxuprc	512
maxusers	128
nkthread	1024
nproc	517

インストールウィザードによる検索エンジンのインストール

次の手順に従ってインストールウィザードを使用してService Manager検索エンジンをインストールします。

- 1 検索エンジンのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
- 2 Service Manager検索エンジンのインストールウィザードを開始します。
- 3 インストール先のWindowsシステムの自動実行が有効になっていれば、ウィザードが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法でウィザードを手動で起動します。

Windowsシステムの場合

- GUIから : DVDディレクトリへ移動します。
setupwin32.exeをダブルクリックします。
 - コマンドプロンプトから :
 - 次のように入力します。
 - D:\>setupwin32

ここで、DはDVDドライブを表します。実際のDVDドライブ名を入力してください。

Unixシステムの場合

HP-UXの場合、112ページの「**HP-UXのカーネルリソース要件**」に説明したカーネル設定パラメータをセットしていることを確認します。

- GUIから：
 - DVDをマウントし、DVDディレクトリへ移動します。
 - 例えば、Solarisシステム用のsetupsolaris、AIXシステム用のsetupaixなど、Unixシステムに一致する実行可能スクリプトをダブルクリックします。
- コマンドプロンプトから：
 - DVDをマウントして、ディレクトリをマウント位置に変更します。
 - ご使用のUnixシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。例えば、Solarisシステム用の./setupsolaris、AIXシステム用の./setupaixなど、Unixシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。

[Service Manager Search Engine Setup (Service Manager検索エンジンセットアップ)]
ウィザードが開きます。

- 4 [Next] をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 [I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。
[Next] ボタンがアクティブになります。
- 6 [Next] をクリックして、次のインストールパラメータを指定します。

表2 検索エンジンのインストールパラメータ

パラメータ	値
Hostname (ホスト名)	サーバホスト名 検索エンジンが別ドメインの別マシンにある場合、例えばmy.machine.mydomain.comなどの完全修飾ドメインを使用します。
Masterport (マスタポート)	デフォルトは9950です。
Docserver Port (ドキュメントサーバポート) (9920-9949)	デフォルトは9948です。
Indexer Port (インデクサポート) (9960-9979)	デフォルトは9967です。



これらの設定を記録しておいてください。Service Managerと検索エンジン間の通信を構成する際にこれらの値が必要となります。

- 7 [Next] をクリックして、インストールディレクトリを指定します。

Windows用のデフォルトのインストールディレクトリは

C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Search Engineです。

必要であれば、[Browse] をクリックして別の場所を選択します。

- 8 [Next] をクリックして、インストールの概要を確認します。

- 9 [Install] をクリックすると、インストールファイルのコピーが開始されます。インストールを中止するには、[Cancel] をクリックします。

インストールが完了すると、InstallShieldウィザードによってダイアログボックスが開きます。

- 10 Unixシステムの場合、<検索エンジンのインストールパス>/ディレクトリにある InstallConfiguration.shを実行します。

- 11 [Finish] をクリックして、ウィザードを終了します。

テキストベースインストーラによる検索エンジンのインストール

次の手順に従ってテキストベースインストーラを使用してService Manager検索エンジンをインストールします。

- 1 検索エンジンのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
- 2 インストーラを実行します。
- 3 Windowsシステムの場合

コマンドプロンプトを開いて、次のように入力します。

```
D:\>setupwin32 -console
```

ここで、DはDVDドライブを表します。実際のDVDドライブ名を入力してください。


Unixシステムの場合

- a DVDをマウントして、ディレクトリをマウント位置に変更します。
 - b ご使用のUnixシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。例えば、Solarisシステム用の`./setupsolaris -console`、AIXシステム用の`./setupaix -console`など、Unixシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。
- 4 インストールスクリプトのプロンプトで、「yes」と入力してライセンス契約に同意します。
 - 5 インストールスクリプトのプロンプトで、Service Managerをインストールするインストールディレクトリのアドレスを入力します。

▶ 指定したディレクトリ名がシステムによって検証されます。無効なディレクトリを指定した場合、エラーメッセージが生成されます。

システムによるDVDの内容の読み取り、ファイルの解凍、logsディレクトリの作成には、数分かかります。

- 6 インストールスクリプトのプロンプトで、ホスト名を入力して [Enter] を押します。
- ▶ 検索エンジンが別ドメインにある場合は、mymachine.mydomain.comなどの完全修飾ドメインを使用します。

- 7 インストールスクリプトのプロンプトで、マスタポート番号を入力して **[Enter]** を押します。デフォルト名は9950です。
 - 8 インストールスクリプトのプロンプトで、ドキュメントサーバポート番号 (9920-9949) を入力して **[Enter]** を押します。デフォルトは9948です。
 - 9 インストールスクリプトのプロンプトで、インデクサポート番号 (9960-9979) を入力して **[Enter]** を押します。デフォルトは9967です。
-  これらの設定を記録しておいてください。Service Managerと検索エンジン間の通信を構成する際にこれらの値が必要となります。
- 10 サーバのインストールは完了です。
 - 11 Unixシステムの場合、<検索エンジンのインストールパス>/ディレクトリにある InstallConfiguration.shを実行します。

検索エンジンの開始と終了

Windowsシステムの場合

インストーラによって**KMSearch**という名前のサービスが作成されます。これを使用して検索エンジンを開始および終了します。このサービスは、インストール後に自動的に開始されます。

Unixシステムの場合

次の項目をsminiファイルに追加します。

HP-UXの場合

```
plugin0:libkmpplugin.sl
```

他のすべてのUnixバージョンの場合

```
plugin0:libkmpplugin.so
```

インストールフォルダには、2つの実行可能スクリプトがあります。

表3 Unixシステム用検索エンジン開始スクリプト

名前	目的
k2adminstart.sh	検索エンジンとインデックスサービスを開始する
k2adminstop.sh	検索エンジンとインデックスサービスを停止する

k2adminstart.sh実行可能スクリプトファイルを実行し、検索エンジン用のインデックスサービスを開始します。

検索エンジンの設定

検索エンジンを使用するには、まず接続を設定し、それから検索エンジンのインデックスを作成します。

検索エンジンへの接続

次の手順に従って検索エンジンに接続します。

- 1 KM ADMINプロファイルを持つユーザとしてログインします。
- 2 **[Services (サービス)] > [Knowledge Management (ナレッジ管理)] > [Administration (アドミニストレーション)] > [Environment (環境)]** を開きます。
- 3 **[Assign the Default Knowledge View Group to all operators (デフォルトのナレッジビューグループをすべてのオペレータに割り当てる)]** には、このチェックボックスをオンにします。
- 4 **[Host Name of Search Server (検索サーバのホスト名)]** を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したホスト名と同一でなくてはなりません。
- 5 情報が正しいことを確認するには、C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Search Engine\KMSearch.cfgの設定ファイルを確認します。
- 6 **[Verify Server (サーバの検証)]** をクリックして、検索エンジンへの接続を検証します。
- 7 **[Mapped drive for Style files (スタイルファイル用のマップされたドライブ)]** を指定します。デフォルトのパスはC:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Search Engine\data\stylesetsです。
- 8 **[Verify Path (パスの検証)]** をクリックして、パスとマップの設定が正しいことを検証します。
- 9 検索エンジンとService Managerサーバの両方が、stylesetsフォルダに対して読み取りおよび書き込み権限を持つことを確認します。



検索エンジンが別のマシンにインストールされている場合、検索エンジンのstylesetsフォルダをService Managerサーバと共有する必要があります。環境フォーム内のスタイルファイルパスをstylesetsフォルダに設定するために、この設定には共有の名前およびパスを使用します。

- 10 **[Search Engine administration port number (検索エンジンの管理ポート番号)]** を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したポート番号と同一でなくてはなりません。デフォルトのポート番号を変更していなければ、フィールドに表示されているデフォルト値を使用します。
- 11 **[Search Engine indexer port number (検索エンジンのインデクサポート番号)]** を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したポート番号と同一でなくてはなりません。デフォルトのポート番号を変更していなければ、フィールドに表示されているデフォルト値を使用します。
- 12 **[Search Engine search port number (検索エンジンの検索ポート番号)]** を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したポート番号と同一でなくてはなりません。デフォルトのポート番号を変更していなければ、フィールドに表示されているデフォルト値を使用します。
- 13 **[Max number of Documents returned from a search (検索で返されるドキュメントの最大数)]** を指定します。
- 14 **[Default expiration period (デフォルトの有効期限)]** を指定します。ここで指定する有効期限は、ユーザが「新規ドキュメントの作成」機能でドキュメントを作成したときに有効期限を指定すると無効になります。
- 15 **[Style text for search results (検索結果のスタイルテキスト)]** を指定します。このスタイルシートを使用することで、検索によって返される情報の外観を制御します。これは、HTML cssスタイルシートに似ています。
- 16 Service Managerからログアウトして、再度ログインします。

検索エンジンでのデータのインデックス作成

特定のアクションには、フル再インデックスが必要となります。これらのアクションを次に示します。

- 初期セットアップ（インデックスなし）
- [Type Information（タイプ情報）] タブまたは [Field Definitions（フィールド定義）] タブ上での値変更

次のような場合にも、フル再インデックスを実行する必要があります。

- 大量の変更や新規ドキュメントがある
- 検索パフォーマンスが低下している

インデックスに更新を適用すると、更新は増分インデックスファイルとして追加されます。ナレッジベースに多くの変更を適用している場合、検索エンジンはこれらの増分インデックスファイルのそれぞれに対してクエリを実行しなくてはならないため、性能が低下する可能性があります。フル再インデックスではまったく新しいインデックスが作成されるため、性能が向上します。これはハードディスクのデフラグに似ています。大規模なナレッジベースにフル再インデックスを実行すると、ナレッジベースにおけるあらゆる変更が変更キャッシュから削除されるため、システムリソースに大きなインパクトが生じる可能性があります。



検索エンジンが環境ページで適切に設定されている場合のみ、ユーザのナレッジベースの再インデックスまたはステータス取得を行うことができます。検索エンジンが見つからなければ、メッセージボックスで通知されます。

次の手順に従って検索エンジンでデータのインデックスを作成します。

- 1 KM ADMINプロファイルを持つユーザとしてログインします。
- 2 [Services（サービス）] > [Knowledge Management（ナレッジ管理）] > [Administration（アドミニストレーション）] > [Manage KnowledgeBases（ナレッジベースの管理）] を開きます。
- 3 [Search（検索）] をクリックして、ナレッジベースのリストを表示します。
- 4 ナレッジベースごとに、情報が正しいことを確認して、[Full Reindex（フル再インデックス）] をクリックします。各フィールドの説明については、フィールドヘルプを参照してください。
- 5 インデックスが存在しない場合は、作成されます。インデックスが存在する場合は、削除または再作成されます。[Docs（ドキュメント）] フィールドは、インデックスを作成すると、空白ではなくなります。

インデックスが作成されると、ユーザは次のログイン時にインデックス作成済みのドキュメントにアクセスできるようになります。

A レガシー統合

Service Managerサーバでレガシー統合を使用するには、読み込み専用のレガシー ServiceCenter リスナを設定する必要があります。レガシー統合は、SCCL32またはServiceCenter ODBC ドライバに依存するすべての統合です。レガシー統合には、Connect-It、Get-It、Crystal Reports などがあります。

この付録では、レガシーリスナの設定方法、Service Managerへの接続方法、およびServiceCenter ODBCドライバの設定方法について説明します。

この付録のトピックは、次のとおりです。

- 124ページの「概要」
- 125ページの「sc.iniファイルの編集」
- 126ページの「Windowsサービスのインストール」
- 127ページの「レガシーリスナの起動」
- 128ページの「ODBCドライバのインストール」
- 129ページの「ODBCドライバの設定」

概要

SCCL32またはそのレガシーServiceCenter ODBCドライバを使用してService Managerに接続するには、次のタスクを実行する必要があります。



サーバは、WindowsまたはUnixプラットフォームのどちらでも動作しますが、ODBCドライバはWindowsでしか動作しません。

- タスク1: 125ページの「sc.iniファイルの編集」
- タスク2: 126ページの「Windowsサービスのインストール」
- タスク3: 127ページの「レガシーリスナの起動」(Windowsサーバのみ)
- タスク4: 128ページの「ODBCドライバのインストール」
- タスク5: 129ページの「ODBCドライバの設定」

sc.iniファイルの編集

あらかじめ用意されているサーバsc.iniファイルは、デモデータベースに接続するように設定されています。別のRDBMSに接続するには、sc.iniのパラメータを編集してください。また、Windowsユーザはsc.iniファイルにntserviceパラメータも追加する必要があります。このパラメータは、Windowsサービスを識別するために使用される名前を提供します。

次の手順に従ってsc.iniファイルを編集します。

- 1 Service Managerサーバに管理者アカウントでログインします。
- 2 コマンドプロンプトを開いて、
**<Service Manager 7.00 installation path>\Server\
LegacyIntegration\RUN**に移動します。
- 3 テキストエディタでsc.iniファイルを開きます。
- 4 Service Manager RDBMSに接続するために、データベース接続設定を追加します。これらの設定は、21ページの「データベースの準備」で使用した設定です。
- 5 Windowsユーザのみ：次のパラメータを独立した行として追加します。
ntservice:<Service Manager Legacy Readonly Service Name>
- 6 ファイルを保存し、終了します。

Unixユーザは127ページの「レガシーリスナの起動」に進みます。

Windowsユーザは、次の「Windowsサービスのインストール」セクションに進みます。

Windowsサービスのインストール

レガシー ODBC ドライバで使用するために Windows サービスを別途作成できます。Service Manager サーバを既にインストールしたマシンであれば、ServiceCenterWindows サービスを手動でインストールできます。

次の手順に従って Windows サービスをインストールします。

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 コマンドプロンプトを開いて、
**<Service Manager 7.00 installation path>\Server\
LegacyIntegration\RUN**に移動します。
- 3 「**scservic -install**」と入力します。

このコマンドは、sc.ini ファイルの ntservice パラメータによって指定された名前を持つ Windows サービスを作成します。

Windowsサービスのアンインストール

Service Manager サーバが既にインストールされているマシンであれば、Windows サービスを手動で削除することができます。

次の手順に従って Windows サービスをアンインストールします。

- 1 Service Manager サーバに管理者アカウントでログインします。
- 2 コマンドプロンプトを開いて、
**<Service Manager 7.00 installation path>\Server\
LegacyIntegration\RUN**に移動します。
- 3 「**scservic -uninstall**」と入力します。

このコマンドは、sc.ini ファイルの ntservice パラメータによって指定された名前を持つ Windows サービスを削除します。

レガシーリスナの起動

読み込み専用のServiceCenterリスナをバックグラウンドで起動できます。これはService Managerのインスタンスではないため、[System Status (システムステータス)] ウィンドウには表示されません。

Unix

次の手順に従ってUnixサーバ上でレガシー統合のリスナを起動します。

- 1 C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Server\LegacyIntegration\RUNに移動します。
- 2 scstartスクリプトを実行します。

Windows

次の手順に従ってWindowsサーバ上でレガシー統合のリスナを起動します。

- 1 Windowsで、[スタート] > [コントロールパネル] > [管理ツール] > [サービス] を開きます。
- 2 126ページの「Windowsサービスのインストール」でインストールしたサービスを選択し、[開始] をクリックします。

必要があれば、Windowsコマンドプロンプトで<インストールパス> \Service Manager 7.00\Server\LegacyIntegration\RUNディレクトリから次のコマンドを実行すると、サービスではなくアプリケーションとしてリスナを起動できます。

scenter -listener:<port number> -RPCReadOnly。

ODBCドライバのインストール

次の手順に従ってレガシー ServiceCenter ODBC ドライバをインストールします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
- 3 インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。
- 4 自動実行が無効になっている場合、これらの手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。
- 5 DVDのディレクトリに移動します。
- 6 clickme.htmを開きます。
- 7 **[Install ODBC Driver (ODBCドライバのインストール)]** をクリックします。
ServiceCenter ODBC Driver InstallShieldウィザードが開きます。
- 8 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 9 **[I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)]** オプションを選択します。
[Next] ボタンがアクティブになります。
- 10 **[Next]** をクリックして、インストールフォルダを選択します。
デフォルト名は次のとおりです。
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\ODBC Driver
必要であれば、**[Browse]** をクリックして別の場所を選択します。
- 11 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。
- 12 **[Install]** をクリックすると、インストールファイルのコピーが開始されます。
[Cancel] をクリックすると、インストールを中止できます。
インストールが完了すると、ダイアログボックスが開きます。
- 13 **[Finish]** をクリックして終了します。

ODBCドライバの設定

デフォルトのインストールでは、ODBC DSNはデフォルトのレガシーリスナに接続するように設定され、ローカルホスト上に置かれます。レガシーリスナに接続するには、これらの設定を編集する必要があります。

次の手順に従ってレガシー ODBC ドライバをレガシーの読み込み専用リスナに接続するように設定します。

- 1 Windowsの [スタート] メニューから、[コントロールパネル] > [管理ツール] > [データ ソース (ODBC)] をクリックします。
- 2 [システムDSN] タブを開きます。
- 3 [sc_report_odbc] を選択して、[構成] をクリックします。
- 4 次のパラメータを使用してODBCドライバを設定します。

表4 ODBCパラメータ

フィールド	値
データソース名	sc_report_odbc
サーバ	レガシー ServiceCenterリスナが実行中のホスト。 出荷時のデフォルトはlocalhostです。
ポート	使用するレガシーサーバを設定するポート。 出荷時のデフォルトは12690です。

- 5 ODBCドライバが接続可能であることを確認します。

接続をテストするには、ODBCクエリツールを使用します。例えば、Excelで [データ] > [外部データの取り込み] > [新しいデータベース クエリ] を開きます。ServiceCenter ODBC ドライバをデータソースとして選択します。接続すると、HP Service Manager テーブルが表示されます。

Crystal Reports

Service ManagerのインストールDVDには、あらかじめ用意されているレポートが収録されており、これらのレポートはCrystal Reportsを使用して実行できます。これらのレポートを使用するには、ServiceCenter ODBCドライバが必要となります。このドライバは、Service Manager ODBCドライバインストーラの実行時にインストールされます。

次の手順に従ってこれらのレポートをダウンロードします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、これらの手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 3 [Downloads] タブを選択します。
- 4 **[Download Reports for HP Service Manager (HP Service Managerレポートのダウンロード)]** をクリックします。

利用可能なレポートが含まれているフォルダが開きます。
- 5 必要なレポートをローカルディレクトリにコピーします。



レポートの実行方法については、Crystal Reportのドキュメントを参照してください。

索引

A

AIX 42, 45, 52, 53, 114, 116
ANSIターミナル 41
Apache Tomcat 74, 77, 78, 79, 80
autopass 51, 52, 53, 54
 License Entitlement Certificate (ライセンス使用許
 諾証明書) 54, 55, 56
 Unix上のAutoPassのアンインストール 52
 Unix上のアンインストール 53
 永続的なパスワード証明書 56, 57
 必要なオペレーティングシステムのパッチ 51
 ライセンス 58
autorun.exe 31, 36, 65, 80, 95, 102, 130

B

BEA WebLogic 79, 80

C

cacertsパラメータ 84
CA証明書ファイル 101
compress_soap parameter 84
Connect-It 123
Crystal Reports 123, 130

D

DB2 Universalサーバの準備 24–25
docserver port 117

docserver portパラメータ 114

E

exec-shield-randomize 48

F

forceloadパラメータ 48

G

Get-It 123
grub.conf 48

H

helpServerHostパラメータ 84
helpServerPort 84
hostnameパラメータ 114
HPOVLIC 53
HPOvLIC 52, 53
HPOvLic 53
hpterm 41
HP-UX 42, 44, 45, 46, 51, 52, 53, 112, 114, 118

HP-UXカーネルパラメータ

- max_thread_proc 112
- maxdsiz 112
- maxfiles 112
- maxfiles_lim 112
- maxssiz 112
- maxswapchunks 112
- maxtsiz 112
- maxuprc 45, 113
- maxusers 113
- nkthread 113
- nproc 45, 113
- shmem 45
- shmmax 45
- shmmni 45

HP-UXのカーネルリソース要件 ナレッジ管理 112

I

IBM WebSphere 74, 79, 80

indexer portパラメータ 114, 117

installp 52

IPC機能 44

IPCパラメータ

- HP-UX 46
- Solaris 49

ISOコード 62

J

J2EE準拠 79

J2SE Java Development Kit 74

Java Runtime Environment 75, 87, 94
インストーラ 87

Java Virtual Machine 75, 87, 94

Java Webアプリケーションサーバ 74

JSP 74

K

k2adminstart.sh 118

k2adminstop.sh 118

kernel.shmall 47

kernel.shmmax 47

L

LD_LIBRARY_PATH 42

LIBPATH 42

LicFile.txt 58, 59

Linux 47, 52, 53

M

masterportパラメータ 114, 117

max_nprocsパラメータ 49

max_thread_procパラメータ 112

maxdir設定 47

maxdsizパラメータ 46, 112

maxfiles_limパラメータ 112

maxfilesパラメータ 112

maxssizパラメータ 112

maxswapchunksパラメータ 112

maxtsizパラメータ 112

maxuprcパラメータ 45, 49, 113

maxusersパラメータ 113

MS SQL Server

- 大文字と小文字の区別 27
- 準備 26
- 接続の有効化 27

N

nkthreadパラメータ 113
No trusted certificate found、エラー 101
nprocパラメータ 45, 113
ntserviceパラメータ 125

O

ODBCパラメータ 129
Oracle
 サーバの準備 28
 複数のデータベースでのデータ分割 22

P

PHCO_24400 51
PHCO_27731 51
PHSS_22898 51
PHSS_26945 51
pkgadd 52

R

RDBMSサーバ
 アプリケーションデータ 14
 接続 18
 タイムゾーンの設定 23, 24, 26, 28
 データベース層 14
refreshMessages parameter 84
refreshmessintervalパラメータ 84
RPCReadOnly 127
rpm 52

S

SAMユーティリティ 46
sc.ini 125, 126

sc_report_odbc 129
SCCL32 123, 124
scstartスクリプト 127
serverHostパラメータ 84
serverPortパラメータ 84
ServiceCenter 18, 61, 123, 124, 126, 127, 128, 129, 130
 ODBCドライバ 123, 124
 リスナ 129
Service Manager
 アップグレード 18
 クライアントのアップグレード 64
 サーバ 14
 統合 19
 必要なハードウェア 18
SHLIB_PATH 42
SHMALL 47
shmemパラメータ 45
SHMMAX 47
shmmaxパラメータ 45
shmmniパラメータ 45
shmsysパラメータ 48
sm.cfg 31, 35, 41, 44, 60
sm.ini 23, 29, 31, 35, 37, 41, 44, 60, 118
smstart 48
smstartスクリプト 42, 48
SOAP 68
Solaris 48, 51, 52, 53
 共有メモリの要件 48
 ファイルハンドル数 49
 プロセス要件 49

Solarisパラメータ

- forceload 48
- IPC 49
- max_nprocs 49
- shmsys 48

SSL(Secure Socket Layer) 68

sslパラメータ 84

swinstall 52

sysctl.conf 47, 48

T

TCP/IPサービス名 35, 40

Tomcat 74, 77, 78, 79, 80

U

ulimit 49

Unix

- ユーザID 40
- ルートアカウント 34, 40

Unixサーバ

- アンインストール 44
- インストール 40
- プロセス 35, 41
- 要件 35, 40

URL

- Web Tier 85, 88
- Webクライアント 85, 88

V

viewactivenotesパラメータ 84

W

web.xml 82, 83, 98

WEB-INF 82, 98

WebLogic 79, 80

web parameters

- cacerts 84
- compress_soap 84
- helpServerHos 84
- helpServerPort parameter 84
- refreshMessages 84

WebSphere 74, 79, 80

Web Tier 18

- URL 85, 88
- コンポーネント 15
- ヒープサイズの設定、Webアプリケーションサーバ 81
- ログファイル 83

webtier-7.00.war 13, 15, 74, 79, 80, 82, 83

Webアプリケーションサーバ 15, 74

Webクライアント 14, 18

- URL 85, 88
- ブラウザ要件 75

Webサーバ 15, 74, 105

- ヘルプサーバ 92

Webパラメータ

- refreshmessinterval 84
- serverHost 84
- ssl 84
- serverPort 84
- viewactivenotes 84

Windowsクライアント 14, 18

- インストール 65
- カスタマイズ 100
- デフォルト接続の定義 107
- プロバイダとアプリケーションの設定 107
- ヘルプサーバを有効にする 109

Windowsクライアントのカスタマイズ 100

Windowsサーバ

- インストールDVDを使用するアンインストール 38
- [プログラムの追加と削除] からのアンインストール 38
- 要件 34

Windowsサービス名、ヘルプサーバ 96

あ

アップグレード

- Service Manager 18
- クライアント 64
- ヘルプサーバ 92

アプリケーション名、変更 106

アンインストール

- autopass 53
- Unixサーバ 44
- Windowsサーバ、インストールDVDを使用する 38
- Windowsサーバ、プログラムの追加と削除を使用する 38
- クライアント 72

インストール

- Java Development Kit 87
- Unixサーバ 40
- Unix上のAutoPass 52
- Windowsクライアント 65
- Windowsサーバ 36
- 要件、検索 112
- 検索エンジン 113, 116
- パラメータ、検索エンジン 114
- 要件、クライアント 65

インストールに使用するユーザID 40

エラー、No trusted certificate found 101

オペレータ、追加 19

か

カーネルIPCパラメータ 46

カーネル設定パラメータ 44

開発環境 12, 18

画像

- Windowsクライアントでの場所の変更 100
- カスタマイズ 104
- パス 104, 107

管理者アカウント、ローカル 94, 102

共有メモリ、サーバリソース 35, 41

クライアント

- Web 14, 18
- Windows 18
- アンインストール 72
- インストールの要件 65

クライアント構成ユーティリティ 19, 100

- 説明 100
- ヘルプサーバを有効にする 109
- 要件 102

クライアント層、コンポーネント 14

クライアント

- Windows 14

グループID 40

ケイパビリティワード 19

言語コード 62

検索エンジン 111

- HP-UXのカーネルリソース要件 112
- Unixシステム用開始スクリプト 118
- アプリケーション 111
- インストール 112, 113, 116
- インストールの要件 112, 114
- インデックス作成 121
- 構成 119
- 接続 119
- ホスト名 116

検索エンジンパラメータ

docsrserver port 114
hostname 114
indexer port 114
masterport 114

コンポーネント

Web Tier 15
クライアント層 14
サーバ層 14
データベース層 14

さ

サーバ

Service Manager 14
Web 15, 74, 105
構成 22
準備、Oracle 28
接続 22
接続、アロケーション 22
プロセス、Unix 35, 41
ヘルプ 19
リソース、共有メモリ 35, 41
ログインID 22

サーバ層、コンポーネント 14

サービス名 61

実装チェックリスト 18

スクリプト

scstart 127
smstart 48, 42

スプラッシュ画面

Windowsクライアントにおける変更 100
使用する画像の変更 106

接続

クライアント構成ユーティリティ 108
サーバ 22
定義 66
パラメータ 67

接続の定義

クライアント構成ユーティリティ 107
新規クライアントの接続 66

接続、MS SQL Serverでの有効化 27

設定、サーバ 22

セマフォ 41

た

タイムゾーン、RDBMS レポートツール用に設定
23, 24, 26, 28

ダッシュボード 19

通信ポート、ヘルプサーバ 94, 96

データベース層、コンポーネント 14

テスト環境 13

ドキュメントのカスタムバージョンの配置 92

ドキュメント、カスタムバージョンの配置 92

な

ナレッジ管理

HP-UXのカーネルリソース要件 112

は

パブリックお気に入り 19

パラメータ

- max_nprocs 49
- max_thread_proc 112
- maxdsiz 46, 112
- maxfiles 112
- maxfiles_lim 112
- maxssiz 112
- maxswapchunks 112
- maxtsiz 112
- maxuprc 45, 113
- maxusers 113
- ntservice 125
- カーネル設定 44
- 接続 67

ヒープサイズ 81

ヒープサイズの設定、Webアプリケーションサーバ
81

必要なハードウェア 18

複数のOracleデータベースでのデータ分割 22

ブラウザ要件、Webクライアント 75

プログラムの追加と削除

- Windowsクライアントのアンインストール 72

- Windowsサービスのアンインストール 37

プロバイダとアプリケーションの設定 107

プロバイダ名、変更 106

ヘルプサーバ 19, 92

- Webクライアントからのアクセス 98

- Webサーバ 92

- Webブラウザからのアクセス 98

- Windowsクライアント 109

- Windowsサービス名 96

- アップグレード 92

- クライアント構成ユーティリティ 109

- 説明 92

- 通信ポート 94, 96

- 要件 94

変更

- Windowsクライアントの画像の場所 100

- Windows クライアントのスプラッシュ画面
100

- アプリケーション名 106

- スプラッシュ画面の画像 106

- プロバイダ名 106

ポップアップ 75

本番環境 12, 20

や

要件

- Unixサーバ 35, 40

- Windowsサーバ 34

- クライアント構成ユーティリティ 102

- ヘルプサーバ 94

ら

リスナポートパラメータ 60

ルートアカウント 34, 40

ルートアクセス 41

レガシー統合 123

レポート環境 13

レポートツール

- RDBMSのタイムゾーンの設定 23, 24, 26, 28

ローカル管理者アカウント 94, 102

ログインID 22

ログオン 22

ログファイル、Web Tier 83

