

# HP OpenView ServiceCenter

Para sistemas operativos compatibles con Windows® y UNIX®

Versión de software: 6.2

---

## Guía de instalación

Fecha de publicación del documento: Marzo 2007

Fecha de la versión del software: Marzo 2007



# Avisos legales

## Garantía

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de los errores u omisiones, ya sean técnicos o de redacción, que pueda contener el presente documento.

La información contenida en esta página está sujeta a cambios sin previo aviso.

## Leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesario disponer de una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno estadounidense dispone de licencia de software informático de uso comercial, documentación del software informático e información técnica para elementos de uso comercial con arreglo a la licencia estándar para uso comercial del proveedor.

## Avisos de propiedad intelectual

© Copyright 1996-2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Este producto incluye software criptográfico escrito por Eric Young (eay@cryptsoft.com). Este producto incluye software escrito por Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Software Smack copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) y software Rhino Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Este producto incluye software desarrollado por The OpenSSL Project para utilizar en el toolkit OpenSSL. (<http://www.openssl.org>). Software OpenSSL copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Reservados todos los derechos. Este proyecto incluye software desarrollado por el proyecto MX4J (<http://mx4j.sourceforge.net>). Software MX4J copyright © 2001-2004 MX4J Team. Reservados todos los derechos. Software JFreeChart © 2000-2004, Object Refinery Limited. Reservados todos los derechos. Software JDOM copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Reservados todos los derechos. LDAP, OpenLDAP y el Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Analizador morfológico del japonés © 2004 Basis Technology Corp. Motor ortográfico Sentry Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. Corrector ortográfico copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Software CoolMenu copyright © 2001 Thomas Brattli. Reservados todos los derechos. Software Coroutine para Java propiedad de Neva Object Technology, Inc. y protegido por las leyes de propiedad intelectual de EE.UU. e internacionales. Software Crystal Reports Pro y Crystal RTE © 2001 Crystal Decisions, Inc., Reservados todos los derechos. Software Eclipse © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation y otros. Reservados todos los derechos. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja y Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Reservados todos los derechos. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Este producto incluye software desarrollado por el Extreme! Lab de la Universidad de Indiana (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Partes copyright © Daniel G. Hyans, 1998. Plugin cbg.editor de Eclipse copyright © 2002, Chris Grindstaff. Parte del software integrado en este producto es software gSOAP. Las partes creadas por gSOAP son copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Reservados todos los derechos. Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. Reservados todos los derechos. Distribuido en virtud de los Términos y Condiciones de uso que se pueden consultar en <http://www.unicode.org/copyright.html>.

## Avisos de marca comercial

Java™ y todas las marcas comerciales y logotipos de Java son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Sun Microsystems, Inc. en Estados Unidos y en otros países.

Microsoft® y Windows® son marcas comerciales registradas estadounidenses de Microsoft Corporation.

Oracle® es una marca comercial registrada estadounidense de Oracle Corporation, Redwood City, California.

UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.

## Actualizaciones de la documentación

La página inicial de este manual contiene la siguiente información identificativa:

- Número de versión del software, que indica la versión del software
- Fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que se actualiza el documento
- Fecha de la versión del software, que indica la fecha desde la que está disponible esta versión del software

Para consultar las últimas actualizaciones o comprobar que está utilizando la edición más reciente de un documento, visite:

**[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)**

Asimismo, recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de soporte del producto correspondiente. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para obtener más información.

# Soporte

## Soporte de productos Peregrine

Puede obtener información de soporte sobre productos que anteriormente producía Peregrine de la siguiente forma:

- Si trabaja con un socio para la integración de servicios (SVI) de HP OpenView ([www.hp.com/managementsoftware/svi\\_partner\\_list](http://www.hp.com/managementsoftware/svi_partner_list)), póngase en contacto con su agente SVI.
- Si tiene un contrato de soporte de HP OpenView activo, visite el sitio de soporte de HP OpenView y use la búsqueda Self-Solve Knowledge para encontrar respuestas a preguntas técnicas.
- Para obtener la última información sobre los procesos y herramientas de soporte disponibles para los productos que anteriormente producía Peregrine, le recomendamos que visite el sitio web de soporte de software HP-Peregrine en: **[www.hp.com/managementsoftware/peregrine\\_support](http://www.hp.com/managementsoftware/peregrine_support)** donde podrá descargar el Customer Support Handbook (Manual de soporte al cliente).
- Si tiene alguna pregunta más, póngase en contacto con su representante de ventas de HP.

## Soporte de HP OpenView

Puede visitar el sitio web de soporte de HP OpenView en:  
**[www.hp.com/managementsoftware/support](http://www.hp.com/managementsoftware/support)**

El soporte en línea de HP OpenView proporciona una forma eficaz de acceder a las herramientas de soporte técnico interactivas. Puede beneficiarse de ser un cliente preferente de soporte utilizando el sitio de soporte para:

- Buscar documentos de interés en Knowledge Base
- Enviar y realizar un seguimiento de los casos de soporte y las solicitudes de mejora
- Descargar parches de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar la información sobre los servicios disponibles
- Participar en debates con otros clientes de software
- Investigar sobre formación de software y registrarse para recibirla

Para acceder a la mayor parte de las áreas de soporte es necesario que se registre como usuario de HP Passport. En muchos casos también será necesario disponer de un contrato de soporte.

Para obtener más información sobre los niveles de acceso, visite:  
**[www.hp.com/managementsoftware/access\\_level](http://www.hp.com/managementsoftware/access_level)**

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:  
**[www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html](http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html)**

# Contenido

Introducción . . . . .	11
CD de instalación . . . . .	12
Conocimientos necesarios . . . . .	13
Capítulo 1 Planificación de la implementación de ServiceCenter . . . . .	15
Tipos de entornos de instalación . . . . .	15
Entornos de producción . . . . .	16
Entornos distintos de los de producción . . . . .	16
Componentes de un entorno de producción . . . . .	17
Nivel del cliente . . . . .	17
Nivel del servidor. . . . .	18
Nivel de base de datos . . . . .	18
Nivel de Web. . . . .	19
Servidores de soporte . . . . .	19
Conexiones e integraciones adicionales. . . . .	20
Lista de comprobación de la implementación . . . . .	22

Capítulo 2	Instalación del servidor . . . . .	27
	Instalación del servidor en Windows . . . . .	28
	Requisitos de instalación . . . . .	28
	Instalación del servidor de ServiceCenter . . . . .	28
	Instalación del servicio de Windows . . . . .	33
	Configuración del servicio de Windows . . . . .	33
	Desinstalación del servicio de Windows. . . . .	34
	Desinstalación del servidor. . . . .	34
	Instalación del servidor en UNIX . . . . .	37
	Requisitos del sistema . . . . .	37
	Pasos preliminares . . . . .	39
	Instalación del servidor. . . . .	41
	Requisitos para recursos kernel. . . . .	43
	Desinstalación del servidor UNIX . . . . .	50
Capítulo 3	Instalación del motor del servidor . . . . .	51
	Instalación del motor de búsqueda de ServiceCenter . . . . .	52
	Requisitos de instalación . . . . .	52
	Requisitos de recursos Kernel para HP-UX. . . . .	52
	Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación . . . . .	53
	Instalación del motor de búsqueda mediante el instalador de texto . . . . .	56

	Inicio y detención del motor de búsqueda . . . . .	58
	En sistemas Windows . . . . .	58
	En sistemas UNIX. . . . .	58
	Configuración del motor de búsqueda . . . . .	59
	Conexión al motor de búsqueda . . . . .	59
	Creación de un índice del motor de búsqueda . . . . .	61
Capítulo 4	Instalación de cliente . . . . .	63
	Instalación del cliente Windows de ServiceCenter . . . . .	63
	Actualización del cliente Windows . . . . .	65
	Requisitos para la instalación . . . . .	65
	Configuración de cliente de ServiceCenter . . . . .	66
	Definición de una nueva conexión de cliente . . . . .	69
	Conexión a un servidor de ServiceCenter . . . . .	72
	Instalación del cliente ServiceCenter en modo silencioso . . . . .	72
	Instalación de un cliente de ServiceCenter compartido . . . . .	73
	Instalación del controlador ODBC de ServiceCenter . . . . .	75
	Desinstalación del cliente ServiceCenter y sus componentes. . . . .	76
Capítulo 5	Instalación de nivel Web . . . . .	79
	Arquitectura de nivel Web . . . . .	79
	Requisitos de explorador para el cliente Web . . . . .	80

Instalación de nivel Web . . . . .	81
Instalación de un JDK compatible. . . . .	81
Instalación de un servidor de aplicación Web compatible . . . . .	82
Instalación de un servidor Web compatible . . . . .	85
Instalación del archivo sc.war. . . . .	86
Permitir SOAP en HTTP. . . . .	86
Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web . . . . .	88
Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml . . . . .	89
Acceso a ServiceCenter desde el cliente Web . . . . .	92
Integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web . . . . .	93
Requisitos del explorador Web para CTI. . . . .	93
Preparación de un cliente Web para CTI. . . . .	93
Uso del cliente Web de telefonía . . . . .	95
Acceso a CTI desde el cliente Web . . . . .	95
Realización de una llamada con el cliente Web de telefonía . . . . .	96
Capítulo 6 Configuración del servidor . . . . .	97
Configuración del servidor para idiomas distintos del inglés. . . . .	97
Actualización del código de autorización de ServiceCenter . . . . .	98



Capítulo 7	Servidor de ayuda . . . . .	101
	Vista general del ServiceCenter servidor de ayuda . . . . .	101
	Actualización del servidor de ayuda. . . . .	102
	Consideraciones de instalación . . . . .	102
	Problemas conocidos . . . . .	103
	Instalación del servidor de ayuda de Windows . . . . .	103
	Requisitos de instalación . . . . .	103
	ServiceCenter Configuración del servidor de ayuda . . . . .	104
	Acceso al servidor de ayuda . . . . .	106
	Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Windows. . . . .	106
	Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Web . . . . .	107
	Acceso al servidor de ayuda desde un explorador . . . . .	107
Capítulo 8	Utilidad de sitio de actualización . . . . .	109
	Descripción general de la utilidad de sitio de actualización . . . . .	109
	Instalación de la utilidad de sitio de actualización en Windows. . . . .	110
	Requisitos de instalación . . . . .	110
	Instalación de la utilidad de sitio de actualización . . . . .	111
	Creación de un sitio de actualización . . . . .	112
	Obtención de actualizaciones de cliente Windows. . . . .	112
	Configuración del sitio de actualización. . . . .	113

Capítulo 9	Utilidad de presentación al cliente . . . . .	115
	Descripción general de la ServiceCenter utilidad de presentación al cliente . . . . .	116
	Consideraciones de instalación . . . . .	117
	Problemas conocidos . . . . .	117
	Instalación de la utilidad de presentación al cliente en Windows. . .	118
	Requisitos de instalación . . . . .	118
	Instalación de la utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter . . . . .	118
	Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows . . .	120
	Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde una carpeta local. . . . .	120
	Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde un directorio virtual del servidor Web. . . . .	122
	Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes . . . . .	123
	Cómo volver a realizar la presentación a clientes con la utilidad de presentación al cliente . . . . .	123
	Índice . . . . .	131

# Introducción

Bienvenido a la *Guía de instalación de ServiceCenter 6.2*. Esta guía contiene instrucciones para instalar el servidor y el cliente de ServiceCenter 6.2 e implementar ServiceCenter en un servidor Web. Siga los pasos de esta guía para realizar la instalación correctamente.

La *Guía de instalación de ServiceCenter 6.2* contiene la siguiente información:

La sección	Contiene información sobre
Capítulo 1, Planificación de la implementación de ServiceCenter	Los tipos de entornos en los que se puede instalar ServiceCenter, los componentes de un entorno de producción y una lista de comprobación de la implementación.
Capítulo 2, Instalación del servidor	Los requisitos del sistema y los pasos necesarios para instalar el servidor ServiceCenter en una plataforma Windows o UNIX.
Capítulo 3, Instalación del motor del servidor	Los requisitos del sistema y los pasos necesarios para instalar el motor del servidor de ServiceCenter en una plataforma Windows o UNIX.
Capítulo 4, Instalación de cliente	Los requisitos del sistema y los pasos necesarios para instalar el cliente ServiceCenter en un sistema Windows.
Capítulo 5, Instalación de nivel Web	Los pasos necesarios para instalar ServiceCenter en un servidor de aplicaciones Web.
Capítulo 6, Configuración del servidor	La modificación del archivo de configuración de servidor sc.ini.
Capítulo 7, Servidor de ayuda	Los requisitos del sistema y los pasos necesarios para instalar el Servidor de ayuda de ServiceCenter.
Capítulo 8, Utilidad de sitio de actualización	Los requisitos del sistema y los pasos necesarios para instalar la Utilidad de sitio de actualización de ServiceCenter.
Capítulo 9, Utilidad de presentación al cliente	Los requisitos del sistema y los pasos necesarios para instalar la Herramienta de presentación al cliente de ServiceCenter.

## CD de instalación

El contenido del CD de instalación de HP OpenView ServiceCenter incluye:

- Los archivos de instalación del servidor de ServiceCenter
- Los archivos de instalación del servidor de ayuda de ServiceCenter
- Los archivos de instalación del cliente Windows de ServiceCenter
- Los archivos de instalación del controlador ODBC de ServiceCenter
- Los archivos de instalación de la utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter
- Archivos de Crystal Reports
- Utilidad de sitio de actualización de ServiceCenter (como un recopilatorio)
- Calendario de ServiceCenter (como un recopilatorio de aplicaciones Web `scca1endar.war` y `sc scca1endar.ear`)
- Nivel de Web de ServiceCenter (como un recopilatorio de aplicaciones Web `sc.war` y `sc.ear`)
- PDF de la *ServiceCenter 6.2 Accessibility Guide* (Guía de accesibilidad)
- PDF de la *Guía de instalación de ServiceCenter 6.2*

Los archivos de configuración del motor de búsqueda HP OpenView ServiceCenter se incluyen en un CD aparte.

---

## Conocimientos necesarios

En las instrucciones de esta guía se considera que el usuario posee conocimientos sobre el funcionamiento de HP OpenView ServiceCenter y su plataforma de instalación.

- Para obtener información acerca de una plataforma en concreto, consulte la documentación correspondiente a esa plataforma.
- Para obtener información acerca de cómo personalizar el entorno mediante parámetros, busque los parámetros en la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2.
- Antes de ejecutar el servidor ServiceCenter, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2.
- Para obtener información sobre la configuración y la administración del sistema, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2.
- Para obtener información sobre la configuración de bases de datos, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2.

Antes de actualizar el servidor o las aplicaciones, consulte *ServiceCenter 6.2 Upgrade Guide* (Guía de actualización).



# 1 Planificación de la implementación de ServiceCenter

CAPÍTULO

Este capítulo describe los modos en que puede implementar ServiceCenter en su organización.

Los temas de la sección incluyen:

- Tipos de entornos de instalación en la página 15
- Componentes de un entorno de producción en la página 17
- Lista de comprobación de la implementación en la página 22

---

## Tipos de entornos de instalación

Puede instalar ServiceCenter en varios tipos de entornos:

- Entornos de producción
- Entornos distintos de los de producción
  - Entorno de desarrollo
  - Entorno de pruebas
  - Entorno de informes

## Entornos de producción

La instalación de ServiceCenter en un entorno de producción permite implementar personalizaciones y ofrecer servicios para su base de usuarios prevista. La mayoría de los entornos de producción funcionan 24 horas al día y 7 días a la semana, admiten numerosos usuarios a la vez y procesan gran cantidad de transacciones y solicitudes. En un entorno de producción, se instalan normalmente varios componentes de ServiceCenter en servidores dedicados para maximizar el rendimiento del sistema.

## Entornos distintos de los de producción

En las siguientes secciones se describen algunos de los propósitos distintos de la producción más comunes para los que se puede instalar ServiceCenter.

### Entorno de desarrollo

La instalación de ServiceCenter en un entorno de desarrollo permite evaluar funciones de aplicaciones y personalizar la instalación antes de implementarla en un entorno de producción. En un entorno de desarrollo, se instalan normalmente todo los componentes de ServiceCenter en un sistema de pruebas con un número limitado de usuarios y de datos.

### Entorno de pruebas

Un entorno de pruebas es una instalación que refleja de forma ajustada su entorno de producción, y que puede utilizar para probar el rendimiento, las actualizaciones y los procesos de copia de seguridad y recuperación. En un entorno de pruebas, se instala normalmente ServiceCenter en la misma configuración que el entorno de producción.

### Entorno de informes

Un entorno de informes es una instalación que refleja los datos del entorno de producción y que se puede utilizar para generar y ver informes. En un entorno de informes, se instala normalmente ServiceCenter para sincronizar los datos con el entorno de producción pero se limita el número de usuarios que tienen acceso al sistema.



# Componentes de un entorno de producción

Un entorno de producción consiste en los siguientes componentes:

Nivel	Requisito	Componentes
Nivel del cliente	Obligatorio	Cientes Web (opcional) Cientes Windows
Nivel del servidor	Obligatorio	Servidor de ServiceCenter
Nivel de base de datos	Obligatorio	Archivos de la base de datos P4 en el servidor de ServiceCenter RDBMS en un servidor distinto (opcional)
Nivel de Web	Opcional	Servidor de aplicaciones Web en un servidor independiente Servidor Web en un servidor independiente Instalación del archivo sc.war o sc.ear de ServiceCenter
Servidores de soporte	Opcional	Servidor de ayuda Sitio de actualizaciones
Conexiones e integraciones adicionales	Opcional	Productos de HP OpenView Servicios Web

## Nivel del cliente

El nivel del cliente consiste en dos componentes:

- Cliente Web (opcional)
- Cliente Windows

El cliente Web permite a los usuarios conectarse al servidor de ServiceCenter a través de un explorador Web. Debe instalar el nivel de Web para dar soporte a los clientes Web. No es necesario que instale o descargue ningún software adicional en el escritorio del usuario.

El cliente Windows permite a los usuarios conectarse al servidor de ServiceCenter a través de un cliente específico. Debe instalar el cliente Windows de forma independiente en cada sistema que desee conectar a ServiceCenter.

Consulte en [Novedades de ServiceCenter](#) de la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2 la lista de las diferencias entre los clientes Web y Windows.

## Nivel del servidor

El nivel del servidor consiste en:

- Servidor de ServiceCenter

El servidor de ServiceCenter ejecuta las aplicaciones de ServiceCenter y gestiona las conexiones entre los niveles del cliente y de Web con el nivel de la base de datos.

Consulte en [Novedades de ServiceCenter](#) de la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2 la lista de cambios en el servidor de ServiceCenter. Consulte *ServiceCenter 6.2 Upgrade Guide* (Guía de actualización) antes de actualizar su servidor.

## Nivel de base de datos

El nivel de base de datos consiste en dos componentes:

- Sistema de archivos P4 (predeterminado)
- Servidor RDBMS (opcional)

De forma predeterminada, ServiceCenter almacena los datos de aplicaciones en el formato del sistema de archivos P4 en el mismo servidor que el servidor de ServiceCenter.

También puede convertir total o parcialmente los datos de aplicaciones de ServiceCenter a un servidor RDBMS externo.

Consulte en *ServiceCenter 6.2 Database Conversion and RDBMS Support Guide* (Guía de conversión de base de datos y soporte RDBMS) las diferencias entre el almacenamiento de los datos de aplicaciones de ServiceCenter en un sistema de archivos P4 y en RDBMS. Consulte *ServiceCenter 6.2 Upgrade Guide* (Guía de actualización) antes de actualizar sus aplicaciones.

## Nivel de Web

El nivel de Web es una característica opcional que consiste en los siguientes componentes:

- Servidores de aplicaciones Web
- Servidores Web
- ServiceCenter El archivo `sc.war` o `sc.ear`

Los servidores de aplicaciones Web son software de servidores de terceros en los que se implementa el archivo `sc.war` o `sc.ear` para dar soporte a las conexiones de los clientes Web de ServiceCenter.

Los servidores Web son software de servidores de terceros que proporcionan contenido HTTP o HTTPS a los clientes Web de ServiceCenter. Algunos servidores de aplicaciones Web también incluyen servidores Web integrados.

El archivo `sc.war` o `sc.ear` de ServiceCenter es una aplicación Web que debe implementar en un servidor de aplicaciones Web compatible para dar soporte a las conexiones de los clientes Web de ServiceCenter.

Consulte en la matriz de compatibilidad de ServiceCenter la lista de servidores de aplicaciones Web y servidores Web aceptables.

## Servidores de soporte

Los servidores de soporte son características opcionales que consisten en los siguientes componentes:

- Servidor de ayuda
- Sitio de actualizaciones

El servidor de ayuda es un servidor Web preconfigurado que proporciona ayuda HTML a los clientes de ServiceCenter y puede utilizarse como página Web independiente. Consulte [Servidor de ayuda en la página 101](#) para obtener más información sobre esta característica opcional.

El sitio de actualizaciones es un sitio Web en el que los clientes Windows de ServiceCenter pueden buscar y descargar las actualizaciones que ofrece HP OpenView. Puede crear un sitio de actualización mediante la Utilidad de sitio de actualización. Consulte [Utilidad de sitio de actualización en la página 109](#) para obtener más información sobre esta característica opcional.

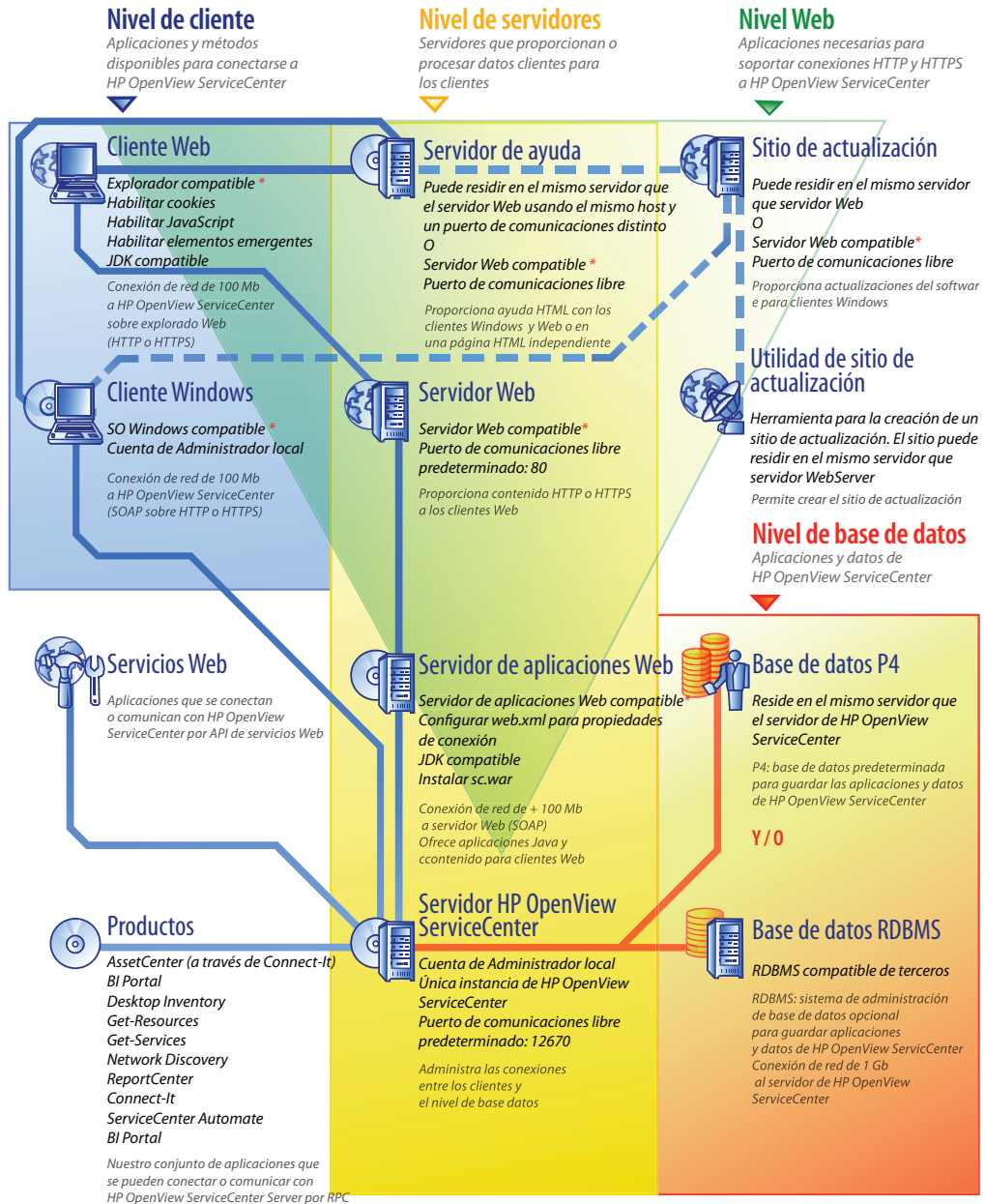
## Conexiones e integraciones adicionales

Las conexiones e integraciones adicionales son otros productos de HP OpenView o servicios Web que se pueden conectar al servidor de ServiceCenter. Estas conexiones incluyen:

- Productos de HP OpenView
  - AssetCenter
  - Enterprise Discovery
  - Network Discovery
  - Desktop Inventory
  - Get-Services
  - Get-Resources
  - Get-Answers
  - ReportCenter
  - BI Portal
  - DecisionCenter
  
- Servicios Web compatibles con la API de servicios Web de HP OpenView

Consulte en la matriz de compatibilidad de ServiceCenter una lista de posibles conexiones e integraciones.

Estos componentes están conectados de forma lógica tal y como se describe en el siguiente diagrama.



\* Consulte los componentes compatibles en la tabla de compatibilidad

— conexiones de entorno — conexiones de base de datos — conexiones de actualización

## Lista de comprobación de la implementación

La versión ServiceCenter 6.2 ofrece una gran variedad de nuevas funciones significativas. Hay varias opciones de configuración e instalación que debe tener en cuenta desde el principio para maximizar los beneficios del producto, facilitar la integración en el entorno y ofrecer una base para futuros soportes y actualizaciones. La lista de comprobación que aparece más adelante ofrece una lista de consideraciones y pasos recomendados que puede incorporar a sus planes de implementación y actualización.

Para implementar ServiceCenter

- 1 Determine el hardware necesario para su entorno de producción de ServiceCenter.

Para llevar a cabo una estimación del hardware de servidor necesario, consulte las instrucciones en la [Basic Server Sizing Worksheet](#). Esta hoja de trabajo está disponible para descargar en la Knowledge Base del sitio Web de Soporte al cliente.

- 2 ¿Está actualizando desde una versión anterior de ServiceCenter?

Sí. Consulte las instrucciones en *ServiceCenter 6.2 Upgrade Guide* (Guía de actualización).

- 3 ¿Va a convertir datos de ServiceCenter que se encuentren en un RDBMS existente a la nueva codificación UTF8/Unicode de ServiceCenter 6.2?

Sí. Consulte en *ServiceCenter 6.2 Upgrade Guide* (Guía de actualización) las instrucciones y consideraciones de la codificación.

- 4 ¿Va a utilizar ServiceCenter con un RDBMS de terceros?

Sí. Consulte las instrucciones en *ServiceCenter 6.2 Database Conversion and RDBMS Support Guide* (Guía de conversión de bases de datos y compatibilidad con RDBMS).

- 5** Instale el servidor de ServiceCenter en un entorno de desarrollo.

Consulte las instrucciones en [Instalación del servidor en la página 27](#).

- 6** Determine los clientes (Windows y/o Web) que se van a conectar con ServiceCenter.

Consulte las instrucciones en la [Choosing Clients Worksheet](#). Esta hoja de trabajo está disponible para descargar en la Knowledge Base del sitio Web de Soporte al cliente.

- 7** ¿Necesita instalar clientes Windows?

Sí. Revise los requisitos de la instalación de clientes Windows. Consulte las instrucciones en [Instalación de cliente en la página 63](#).

- 8** ¿Necesita dar soporte a clientes Web?

Sí. Instale el nivel de Web de ServiceCenter en un entorno de desarrollo. Consulte las instrucciones en [Instalación de nivel Web en la página 79](#).

- 9** ¿Va a migrar datos existentes de ServiceCenter a ServiceCenter 6.2?

Sí. Consulte las instrucciones en *ServiceCenter 6.2 Upgrade Guide* (Guía de actualización).

- 10** ¿Desea proporcionar ayuda en línea desde un servidor central?

Sí. Instale el Servidor de ayuda. Consulte las instrucciones en [Servidor de ayuda en la página 101](#).

- 11** ¿Desea proporcionar actualizaciones de software automáticas de HP OpenView a sus clientes Windows?

Sí. Instale la Utilidad de sitio de actualización. Consulte las instrucciones en [Utilidad de sitio de actualización en la página 109](#).

No. Diríjase a [Paso 13](#).

- 12** Cree un sitio de actualización con la Utilidad de sitio de actualización.

Consulte las instrucciones en [Utilidad de sitio de actualización en la página 109](#).

- 13** ¿Desea realizar personalizaciones a sus clientes Windows, como el cambio de imágenes de inicio, la adición de imágenes personalizadas, de marcas de empresa, el almacenamiento de la configuración y de conexiones predeterminadas y la configuración de conexiones a un servidor de ayuda o a un sitio de actualizaciones?

Sí. Instale la utilidad de presentación al cliente. Consulte las instrucciones en [Utilidad de presentación al cliente en la página 115](#).

No. Instale los clientes Windows en su entorno de desarrollo y, a continuación, diríjase a [Paso 16](#).

- 14** Personalice un cliente Windows con la Utilidad de presentación del cliente.

Consulte las instrucciones en [Utilidad de presentación al cliente en la página 115](#).

- 15** Implemente el instalador del cliente Windows personalizado en su entorno de desarrollo.

- 16** Personalice las aplicaciones de ServiceCenter en su entorno de desarrollo.

Consulte las instrucciones en la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2.

- 17** Agregue o actualice los registros del operador en el entorno de desarrollo con nuevas palabras habilitantes.

Consulte las instrucciones en la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2 acerca de cómo agregar nuevos operadores y una lista de nuevas palabras habilitantes.



- 18** Optimice la interfaz de ServiceCenter en su entorno de desarrollo. Por ejemplo, puede agregar favoritos públicos y escritorios, personalizar formas para ver en el nivel de Web y formas para usuarios de acceso asistido.

Consulte en la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2 las instrucciones acerca de cómo agregar nuevos favoritos y escritorios, personalizar formularios para el nivel de Web y suplir las necesidades de los usuarios con acceso asistido.

- 19** Configure el servidor de ServiceCenter para que acepte las conexiones e integraciones de aplicaciones y fuentes de datos externas como Connect-It, Get-It, ODBC y Servicios Web.

Consulte en la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2 las instrucciones acerca de cómo habilitar las integraciones con otras aplicaciones.

Consulte en la matriz de compatibilidad de ServiceCenter una lista de aplicaciones que se puedan conectar y compartir datos con ServiceCenter.

- 20** Pruebe su entorno de desarrollo.

Revise las personalizaciones de cliente y servidor, las conexiones de cliente y el funcionamiento general del sistema. Corrija los problemas y vuelva a probar el entorno de desarrollo.

- 21** Convierta o pase su entorno de desarrollo a su entorno de producción.

Para convertir el entorno de desarrollo, conecte el servidor de ServiceCenter a su red del entorno de producción e implemente los clientes necesarios en el entorno de producción.

Para cambiar en entorno de desarrollo en entorno de producción, cree un archivo de carga de sus personalizaciones de operadores y aplicaciones y cargue el archivo en el sistema del entorno de producción. Consulte las instrucciones en la ayuda en línea de ServiceCenter 6.2.



# 2 Instalación del servidor

## CAPÍTULO

Puede instalar ServiceCenter en un servidor Windows o UNIX. Esta sección contiene información sobre los requisitos de instalación y el modo de llevar a cabo la instalación del servidor. Para obtener información acerca de cómo iniciar y detener el servidor los servidores, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Instalación del servidor en Windows en la página 28](#)
- [Instalación del servidor en UNIX en la página 37](#)

Consulte la *ServiceCenter Upgrade Guide* (Guía de actualización) para obtener instrucciones sobre cómo actualizar el servidor.

Para obtener instrucciones sobre cómo instalar el motor de búsqueda de Knowledge Management, consulte [Instalación del motor del servidor en la página 51](#).

## Instalación del servidor en Windows

El servidor se instala mediante la tecnología de Microsoft Installer (MSI). Una vez instalado el servidor, puede configurarlo.

### Requisitos de instalación

- Sistema operativo Windows compatible (Consulte la Matriz de compatibilidad de ServiceCenter)
- Las actualizaciones de Windows más recientes para su sistema operativo
- 350 MB de espacio en disco
- 256 MB de memoria RAM como mínimo recomendado
  - Para realizar pruebas, 128 MB de RAM son suficientes
  - Para la producción, la memoria RAM debe basarse en la carga de usuario esperada
- Cuenta de administrador local para instalar en el servidor Windows.

### Instalación del servidor de ServiceCenter

Siga estos pasos para instalar el servidor de ServiceCenter.

Para instalar el servidor de ServiceCenter

- 1 Inicie sesión en el servidor de Windows como un usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el CD-ROM de instalación de ServiceCenter en la unidad adecuada del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del CD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, puede iniciar manualmente el explorador del CD mediante uno de los métodos siguientes:

- Utilice el explorador de Windows para desplazarse hasta el directorio del CD-ROM. Haga clic dos veces en `autorun.exe`.
- Inicie la instalación de ServiceCenter desde el símbolo del sistema de Windows. Escriba lo siguiente:

```
D:\>autorun
```

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

- 3 Haga clic en **Install ServiceCenter Server** (Instalar servidor de ServiceCenter).

Se abre el Asistente de instalación del servidor de ServiceCenter.

- 4 Haga clic en **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto los términos del contrato de licencia).

Se activa el botón **Next** (Siguiente).

Se abre la página Select Installation Folder (Seleccionar carpeta de instalación).

- 6 Realice una de las acciones siguientes:

- Haga clic en **Next** (Siguiente) para aceptar la carpeta de instalación predeterminada.

La carpeta de instalación predeterminada es:

```
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Server\
```

**Nota:** El servidor 6.2 no se instalará sobre ninguna otra versión de ServiceCenter. Si intenta instalarlo sobre una versión anterior, el instalador le dará la opción de eliminar ServiceCenter.

- Haga clic en **Change** (Cambiar) para elegir una ubicación de instalación diferente.

**7** Haga clic en **Next** (Siguiente) para seleccionar el tipo de instalación.

- Para instalar todas las funciones del programa, seleccione **Complete** (Completa). Diríjase al [Paso 9](#).
- Para elegir las funciones del programa que desea instalar, seleccione **Custom** (Personalizada).

Se abre la página Custom Setup (Instalación personalizada).

**8** Para cada función, seleccione una de las siguientes opciones:

- **Will be installed on local hard drive** (Se instalará en el disco duro local): instala solamente la función seleccionada
- **Entire feature will be installed on local hard drive** (La función completa se instalará en el disco duro local): instala la función seleccionada y todas las subfunciones subordinadas a esta función
- **Entire feature will be unavailable** (La función no estará disponible): no se instalará la función seleccionada

Función	Opción predeterminada	Descripción
Servidor de ServiceCenter	Installed on local hard drive (Instalado en el disco duro local)	Esta opción instala el entorno de tiempo de ejecución (RTE) del servidor de ServiceCenter. Este componente de instalación es <i>necesario</i> .
Datos	Installed on local hard drive (Instalado en el disco duro local)	Esta opción instala los archivos de la base de datos P4 y los datos de ejemplo. Este componente de instalación es <i>opcional</i> .

**Sugerencia:** No tiene que instalar los archivos de datos si está actualizando desde una versión anterior de ServiceCenter. Consulte la *ServiceCenter 6.2 Upgrade Guide* (Guía de actualización) para obtener más información sobre la actualización del servidor desde versiones anteriores de ServiceCenter.

- a Si lo necesita, haga clic en **Change** (Cambiar) para cambiar la ubicación de la carpeta de instalación.

La carpeta de instalación predeterminada es:

C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Server\

**Nota:** El servidor 6.2 no se instalará sobre ninguna otra versión de ServiceCenter. Si intenta instalarlo sobre una versión anterior, el instalador le dará la opción de eliminar ServiceCenter.

- b Haga clic en **Help** (Ayuda) para ver las explicaciones de los iconos de instalación.
- c Haga clic en **Space** (Espacio) para ver el espacio requerido para cada función y la disponibilidad de espacio de su sistema.

- 9 Haga clic en **Next** (Siguiente) para preparar el proceso de instalación.

Se abre la página Ready to Install (Listo para instalar).

- 10 Haga clic en **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.

Puede detener la instalación si hace clic en **Cancel** (Cancelar).

La página Completing the ServiceCenter Server Setup Wizard (Finalización del asistente de instalación del servidor de ServiceCenter) se abre cuando finaliza la instalación.

- 11 Para configurar el servidor de forma automática, seleccione la opción **Configure Server** (Configurar servidor).

**Nota:** También es posible configurar el servidor de ServiceCenter modificando el archivo de configuración `sc.ini`.

**12** Haga clic en **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente de instalación.

La instalación del servidor ha finalizado.

Si ha seleccionado la opción Configure Server (Configurar servidor), se abre el asistente de configuración del servidor de HP OpenView de ServiceCenter.

**13** Haga clic en **Siguiente** para ver o cambiar el archivo de configuración `sc.ini` predeterminado.**14** Actualice los parámetros siguientes cuando sea necesario.

Parámetro	Predeterminado	Descripción
path	..\Data	La ruta local en la que desea guardar los archivos de la base de datos (de aplicación) de ServiceCenter.
shared_memory	32000000	La cantidad de memoria que desea asignar para gestionar los recursos y usuarios.
log	..\logs\sc.log	La ubicación en la que desea guardar los archivos de registro de ServiceCenter.
auth		El código de autorización necesario para iniciar ServiceCenter. Póngase en contacto con el Soporte al cliente si no conoce su código.
system	13080	El número de puerto de comunicación al que desea que ServiceCenter se conecte para las solicitudes de conexión de los clientes.
ntservice	ServiceCenter	El nombre del servicio como el que desea que se ejecute ServiceCenter.

**Importante:** Debe cambiar el nombre de servicio de ServiceCenter si está instalando varias instancias del servidor de ServiceCenter en el mismo equipo. Cada instancia del servidor de ServiceCenter debe contar con un nombre de servicio único.

**Nota:** Encontrará una lista completa de los parámetros almacenados en el archivo `sc.ini` en la ayuda en línea de ServiceCenter.



**15** Haga clic en **Siguiente** para instalar el servicio de Windows.

**Nota:** También puede instalar el servicio de Windows más adelante desde los accesos directos del menú Inicio. Consulte [Instalación del servicio de Windows en la página 33](#).

**16** Haga clic en **Finalizar** para terminar la configuración.

**17** En el explorador del CD de instalación, haga clic en **Exit Install** (Salir de la instalación).

Debe iniciar el servidor antes de que los usuarios puedan acceder a ServiceCenter. Para obtener información acerca de cómo iniciar el servidor, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter.

## Instalación del servicio de Windows

Puede instalar manualmente el servicio de Windows en cualquier equipo en el que ya haya instalado el servidor de ServiceCenter.

Para instalar el servicio de Windows

- 1** Inicie sesión en el servidor de Windows como un usuario con privilegios de administrador local.
- 2** Haga clic en **Inicio > Programas > ServiceCenter Server > Install Service**.

## Configuración del servicio de Windows

Puede configurar los parámetros de inicio que utiliza el servicio de Windows para iniciar ServiceCenter mediante la modificación del archivo `sc.cfg`. Este archivo de configuración se encuentra en la subcarpeta `RUN` de la instalación de ServiceCenter. Puede escribir cualquier parámetro de la línea de comandos de ServiceCenter en este archivo, y el servicio de Windows ejecutará el comando cuando inicie ServiceCenter. Por ejemplo, podría cambiar la entrada del contenedor `servlet` predeterminado por la siguiente.

```
scenter -servletcontainer -httpPort:16200 -httpsPort:16201
```

Escriba cada parámetro de inicio en una línea diferente. Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter.

## Desinstalación del servicio de Windows

Puede eliminar manualmente el servicio de Windows en cualquier equipo en el que ya haya instalado el servidor de ServiceCenter.

Para desinstalar el servicio de Windows

- 1 Inicie sesión en el servidor de ServiceCenter con una cuenta de administrador.
- 2 Haga clic en **Inicio > Programas > ServiceCenter Server > Remove Service**.

Un archivo por lotes elimina el servicio de Windows.

## Desinstalación del servidor

El servidor se desinstala mediante la tecnología de Microsoft Installer (MSI). Puede desinstalar el servidor de uno de estos dos modos:

- Desinstale el servidor desde Agregar o quitar programas. Consulte [Desinstalación desde Agregar o quitar programas en la página 35](#).
- Desinstalando el servidor desde el CD de instalación de ServiceCenter. Consulte el [Desinstalación desde el CD de instalación en la página 36](#).

**Importante:** El proceso de desinstalación del servidor conserva intencionadamente todos los archivos de base de datos y la configuración del servidor. Debe eliminar manualmente estos archivos si va a desinstalar completamente ServiceCenter de su sistema. Hewlett-Packard Development Company, L.P. le recomienda que elimine la carpeta completa de instalación del servidor si no desea conservar los datos existentes del servidor.

## Desinstalación desde Agregar o quitar programas

Para desinstalar el servidor desde Agregar o quitar programas

- 1 Detenga el servicio de ServiceCenter.

Para obtener información acerca de cómo detener el servidor, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter.

- 2 En el menú principal de Windows, haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas**.

Se abre el cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.

- 3 Desplácese hasta el programa del servidor de ServiceCenter y haga clic en **Quitar**.

Un mensaje le pedirá que confirme la eliminación del programa.

- 4 Haga clic en **Sí**.

El proceso puede durar varios minutos. Mensajes adicionales muestran el avance de la desinstalación.

Cuando termine la desinstalación, volverá al cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.

- 5 Haga clic en **Cerrar**.

## Desinstalación desde el CD de instalación

Para desinstalar el servidor desde el CD de instalación

- 1 Detenga el servicio de ServiceCenter.

Para obtener información acerca de cómo detener el servidor, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter.

- 2 Inserte el CD-ROM de instalación de ServiceCenter en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del CD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, puede iniciar manualmente el explorador del CD mediante uno de los métodos siguientes:

- Utilice el explorador de Windows para desplazarse hasta el directorio del CD-ROM. Haga clic dos veces en `autorun.exe`.
- Inicie la instalación de ServiceCenter desde el símbolo de sistema de Windows. Escriba lo siguiente:

```
D:\>autorun
```

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

- 3 Haga clic en **Install Server** (Instalar servidor).

Se abre el asistente InstallShield de ServiceCenter.

- 4 Haga clic en **Next** (Siguiente).

Se abrirá la ventana Remove the Program (Quitar programa).

- 5 Haga clic en **Remove** (Quitar).

El proceso puede durar varios minutos. Mensajes adicionales muestran el avance de la desinstalación. Cuando termina se abre la página InstallShield Wizard Completed (Asistente de InstallShield finalizado).

- 6 Haga clic en **Finish** (Finalizar).

- 7 Haga clic en **Exit Install** (Salir de la instalación) para cerrar el explorador del CD.

# Instalación del servidor en UNIX

La instalación en UNIX incluye los siguientes temas:

- Requisitos del sistema en la página 37
- Pasos preliminares en la página 39
- Instalación del servidor en la página 41
- Requisitos para recursos kernel en la página 43

Para obtener información completa sobre los requisitos de plataforma y compatibilidad actuales, visite el sitio Web de soporte al cliente en <http://www.hp.com/managementsoftware/support>.

## Requisitos del sistema

Compruebe que su sistema cumple los siguientes requisitos antes de instalar ServiceCenter.

Requisito	Recursos necesarios
Espacio en disco	400 MB para la instalación del servidor
ID de usuario y de grupo	<p>Antes de instalar ServiceCenter, cree un nuevo nombre de usuario UNIX y un nuevo ID de grupo exclusivamente para administradores que instalen, ejecuten y mantengan ServiceCenter. ServiceCenter utiliza la función <code>setuid</code> del sistema operativo UNIX para mantener la seguridad del sistema de archivos y de los recursos UNIX.</p> <p>Cree un nombre de usuario diferente de los nombre de los ejecutables de ServiceCenter. Por ejemplo, no es apropiado utilizar <code>scenter</code>. Utilice el nuevo nombre de usuario administrativo para instalar ServiceCenter.</p>
Dirección IP	<p>ServiceCenter utiliza un servicio de nombre <b>getmyip</b> para ver la dirección IP del servidor donde se está ejecutando. En el caso de servidores con varias direcciones IP, el servicio <b>getmyip</b> siempre devuelve la dirección IP más baja. En algunos casos, esto no es aceptable. Por ejemplo, si se agrega una nueva dirección IP más baja que las direcciones existentes, el código de autorización fallará.</p> <p>Si no desea que la licencia del servidor de ServiceCenter compruebe la dirección IP más baja, puede utilizar el parámetro de inicialización configurado en el archivo <code>sc.ini</code>:</p> <pre>ip_address: &lt;address&gt;</pre> <p>donde <code>address</code> es la dirección IP real que se utiliza. El sistema no se inicia si la dirección que especifique no es una dirección IP válida en el equipo.</p>

Requisito	Recursos necesarios
Directorio base	Cuando se inicia una instalación, el primer paso es crear el directorio base para ServiceCenter. Debe crear este directorio base en una unidad con suficiente espacio en disco. Los comandos de instalación almacenan todos los archivos asociados con ServiceCenter en subdirectorios de este directorio. El administrador de ServiceCenter debe contar con autoridad de lectura, escritura y ejecución en esta estructura de directorios.
Nombre de servicio TCP/IP	Durante la instalación de ServiceCenter, el sistema le solicita un nombre de servicio TCP/IP válido. Establezca el nombre de servicio TCP/IP antes de empezar a instalar ServiceCenter, definiendo el nuevo servicio en el archivo <code>etc/services</code> . Sólo un administrador de UNIX puede actualizar este archivo. El número de puerto que elija para ServiceCenter debe ser mayor que 1024. El programa de instalación comprueba esta información en el archivo <code>etc/services</code> en el momento adecuado.  Si utiliza sólo un número de puerto numérico, como 13080 (el puerto predeterminado) en lugar de <code>scenter1</code> , no es necesario que lo incluya en el archivo <code>etc/services</code> ; sólo tiene que definirlo en el archivo <code>sc.ini</code> mediante el parámetro del sistema. En el siguiente ejemplo, la entrada en el archivo <code>sc.ini</code> es:  <code>system:13080</code>
Java	ServiceCenter requiere que la versión Java 1.5 esté instalada en el sistema. Se pueden usar tanto JDK como JRE y ServiceCenter lo buscará en el momento de la instalación. Los usuarios que utilizan Linux en plataformas Intel x86 no necesitan instalar Java: ServiceCenter incluye Java para esa plataforma.

**Advertencia:** No instale ServiceCenter como superusuario. No podrá ejecutar el servicio de ServiceCenter ni ha instalado el sistema desde una cuenta de superusuario.

## Recursos del sistema

El servidor de ServiceCenter utiliza los siguientes recursos.

Recurso	Definición
Memoria compartida	Un servidor utiliza aproximadamente 8192 K de memoria compartida base más 110 K por cada usuario conectado. Por ejemplo, si tiene 50 usuarios, el requisito de memoria compartida es de $8192K + (110K * \text{procesos en segundo plano}) + (\text{Usuarios} * 4000) = 13692 K$ . El parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sc.ini</code> especifica la cantidad de memoria compartida que se asigna a ServiceCenter.
Procesos	Se inicia un proceso por cada 50 usuarios de ServiceCenter. Además, se inicia un proceso por cada planificador en segundo plano. Puede cambiarlo mediante el <code>thread</code>
Semáforos	ServiceCenter utiliza 16 semáforos, sin tener en cuenta el número de usuarios conectados al sistema.

## Información adicional

Revise la siguiente información antes de instalar ServiceCenter.

Tema	Descripción
Terminal ANSI	Los comandos de instalación suponen que está ejecutando en un terminal ANSI. Si los comandos se ejecutan en un terminal distinto de ANSI (como el hpterm), los resultados pueden no ser los deseados.
Acceso de superusuario	Estos procedimientos de instalación pueden necesitar acceso de superusuario para las modificaciones kernel del sistema o para montar inicialmente el ServiceCenter CD-ROM, pero no para instalar el software.
Grupos HACMP	Si un servidor AIX configurado para High Availability Cluster Multi-Processing (HACMP, multiprocesos de grupos de alta disponibilidad) falla, un segundo servidor asume la dirección. ServiceCenter no acepta el código de autorización del archivo sc.ini debido al nuevo servidor, y deja de funcionar. Para evitar esto, añada el parámetro <code>clustername</code> al archivo sc.ini y reinicie el servidor de ServiceCenter. Para especificar la dirección IP de un grupo, añada el parámetro <code>clustername</code> al archivo sc.ini. Por ejemplo: <code>clustername: &lt;IP address&gt;</code>

## Pasos preliminares

La siguiente convención identifica las variables que pueden cambiar según la instalación particular:

`<variable>`

Al recorrer los pasos de la instalación y ver una variable entre corchetes, recuerde que puede asignar un valor diferente a esa variable. No escriba los corchetes (`<` `>`) como parte del comando.

Antes de la instalación

- Decida dónde va a instalar ServiceCenter. Realice una de las acciones siguientes:
  - Cree un directorio para la instalación de ServiceCenter.  
Por ejemplo, en el símbolo del sistema, escriba `mkdir <sc>`, donde `<sc>` es el directorio base de la instalación de ServiceCenter.
  - Deje que los comandos de la instalación creen el directorio. El usuario que ejecuta los comandos de instalación deben contar con suficientes permisos para crear el nuevo directorio.
- Añada una variable de entorno al archivo de comandos shell adecuado, como `login.profile`.

Los archivos binarios de ServiceCenter dependen de muchas bibliotecas para ejecutarse. Para asegurarse de que el sistema está utilizando los archivos binarios correctos, la ruta de la biblioteca del sistema necesita incluir el directorio RUN de ServiceCenter. Puede proporcionar la ruta de bibliotecas necesaria modificando las siguientes variables de entorno.

Sistema operativo	Variable de entorno para asignar
Linux y Solaris	LD_LIBRARY_PATH
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH

Es necesario que agregue los directorios `.` y `<sc>/RUN` a la ruta de la biblioteca antes de poder iniciar ServiceCenter con el comando `scstart`. Puede agregar estos directorios como parte del inicio de sesión shell o como parte de un comando de perfil. Consulte la documentación de su sistema operativo para obtener más información sobre cómo configurar variables de entorno.

Por ejemplo, en un sistema Linux que utiliza el shell bash, los siguientes comandos añadidos al archivo `~/.profile` configuran correctamente la ruta de la biblioteca:

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

En este ejemplo, sustituya `<sc>` por el directorio base de la instalación de ServiceCenter.

**Advertencia:** No instale ServiceCenter como superusuario. No puede ejecutar el servicio de ServiceCenter si instala el sistema desde una cuenta de superusuario a menos que otorgue propiedad y permisos al usuario administrativo de ServiceCenter. Cree un ID de usuario que tenga la propiedad de ServiceCenter.



# Instalación del servidor

Para instalar el servidor de ServiceCenter

- 1 Inserte el CD-ROM de ServiceCenter en la unidad.
- 2 Monte la unidad de CD-ROM.
- 3 Ejecute el comando ejecutable:

```
./install.sh
```

El comando de instalación detecta el sistema operativo que está ejecutando.

**Nota:** El comando de instalación se encuentra en el directorio raíz del CD.

- 4 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba **yes** para indicar que está de acuerdo con el acuerdo de licencia.
- 5 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba el directorio de instalación en el que desea instalar ServiceCenter.

**Nota:** El sistema valida cualquier nombre de directorio que especifique. Si especifica un directorio no válido, la instalación genera un mensaje de error.

- 6 Realice una de las acciones siguientes:

<b>Escriba</b>	<b>Para este tipo de instalación</b>
1	Seleccionar evaluación o nueva instalación.
2	Seleccionar actualización de binarios.

El sistema tarda algunos minutos en leer el contenido del CD-ROM, descomprimir los archivos y crear un directorio de registros.

- 7 Escriba un número de puerto TCP/IP o un servicio reconocido y, a continuación, pulse Intro.

Podrá utilizar el servicio reconocido únicamente si ha especificado el nombre del servicio en el archivo de servicios de su sistema. Este valor debe ser mayor que 1024.

Si ha indicado un número de puerto en lugar de un servicio reconocido, un mensaje de error le indicará que no se puede encontrar el nombre del servicio. Si esto sucede:

- 8 Para utilizar el puerto que haya especificado, escriba y pulse Intro.

Para seleccionar un nuevo puerto, escriba n y pulse Intro. Indique un nuevo puerto y pulse Intro.

- 9 Escriba el código de autorización y pulse Intro.

Recibirá un código de autorización cuando adquiera el producto. Para obtener más información, consulte [Actualización del código de autorización de ServiceCenter en la página 98](#). Para obtener información sobre cómo obtener el código de autorización, póngase en contacto con Soporte al cliente.

El comando de instalación se ejecuta y genera un archivo `sc.ini` de ejemplo.

- 10 Presione Intro.

El comando de instalación reúne los datos de configuración kernel y almacena la información en un archivo de nombre `kernel.data`. El archivo `kernel.data` se encuentra en el subdirectorio de la instalación de ServiceCenter.

- 11 Presione Intro.

La instalación del servidor finaliza.

## Requisitos para recursos kernel

El servidor de ServiceCenter requiere memoria compartida y semáforos para ejecutarse. En la mayoría de los sistemas UNIX, es posible configurar estos recursos mediante parámetros de configuración kernel.

La configuración kernel está como soporte del uso que hace ServiceCenter de las funciones IPC (comunicación entre procesos) de Unix. Cada conexión nueva genera un nuevo proceso **scenter**. Todos estos procesos utilizan a su vez IPC para comunicarse unos con otros y gestionar los recursos compartidos.

**Importante:** Los siguientes requisitos de recursos kernel son los valores mínimos necesarios para ejecutar el servidor de ServiceCenter. Agregue estos valores a la configuración actual o predeterminada para ejecutar ServiceCenter al mismo tiempo que otros programas o productos en el sistema.

**Nota:** Para todas las plataformas, las unidades máximas de memoria compartida se expresan en megabytes (MB). Por ejemplo, el valor `shmmax` para un servidor HP-UX con 30 usuarios es de 11534336 bytes (11 MB).

### servidor AIX

No es necesario que ajuste la configuración kernel en los sistemas AIX, ya que se ajustan automáticamente.

### Servidor HP-UX

#### Memoria compartida

Opción kernel	Recomendada	Cálculo
<code>shmem</code>	1 byte	
<code>shmmax</code>	11 MB	8 MB por cada sistema de ServiceCenter + 3 MB por cada 30 usuarios
<code>shmmni</code>	1 byte	por cada sistema de ServiceCenter

#### Procesos

Opción kernel	Cálculo
<code>maxuprc</code>	5 + 1 por cada planificador en segundo plano + 1 por cada usuario de ServiceCenter
<code>nproc</code>	5 + 1 por cada planificador en segundo plano + 1 por cada usuario de ServiceCenter

## Parámetros IPC

Use la utilidad SAM para configurar los parámetros IPC kernel en HP-UX.

**Nota:** Es necesario que sea un usuario raíz o que tenga funciones de superusuario antes de iniciar la utilidad SAM.

Antes de iniciar SAM, defina la variable de entorno DISPLAY. Por ejemplo, si el nombre del host (o terminal X) es eagle, escriba el siguiente comando en la línea de comandos shell.

- Si utiliza el shell Bourne o Korn:

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

- Si utiliza el shell C:

```
setenv DISPLAY eagle:0
```

Para configurar los parámetros IPC de kernel

- 1 Inicie SAM.
- 2 Seleccione la opción Configuración kernel en el menú principal.
- 3 Seleccione la opción Parámetros configurables.
- 4 Modifique los parámetros kernel tal y como se especifica en [Parámetros IPC en la página 44](#).

Cuando termine de modificar los parámetros necesarios, la utilidad SAM le guiará por los pasos para reiniciar el sistema. Es necesario reiniciar para activar los cambios.

## El parámetro **maxdsiz**

El parámetro **maxdsiz** de HP-UX establece el tamaño de segmento de datos máximo para cada proceso. Este segmento de datos puede consistir en memoria virtual (espacio de intercambio) y memoria real. El sistema intenta cumplir con sus requisitos con memoria real. Utiliza espacio de intercambio para compensar la diferencia hasta que alcance el límite de **maxdsiz**.

Cada usuario de ServiceCenter requiere aproximadamente 1 MB de memoria física (tamaño residente en UNIX). Debe establecer el tamaño de memoria de la plataforma del servidor para que admita el número máximo de usuarios que inician sesión en ServiceCenter al mismo tiempo. Por ejemplo, si cuenta con 100 usuarios de ServiceCenter, asigne al parámetro **maxdsiz** un valor de 100 MB o más.

No es necesario que aumente el valor del parámetro **maxdsiz** por encima del número de usuarios del sistema, a menos que haya procesos que utilicen grandes cantidades de espacio de almacenamiento estático de datos. No establezca el valor de **maxdsiz** en el tamaño máximo de 944 MB, ya que los archivos con memoria privada asignada y los datos de bibliotecas compartidas también ocupan espacio en la región de almacenamiento dinámico.

Se aceptan los valores siguientes.

Configuración de <b>maxdsiz</b>	Valor
Predeterminado	0x4000000 (64 MB)
Mínimo	0x4000000 (4 MB)
Máximo	0x3B03100 (944 MB)

El sistema devuelve un error al proceso que invoca si el valor de **maxdsiz** es demasiado bajo para el número de usuarios y procesos que se están ejecutando. Si el valor es muy bajo puede provocar el final del proceso.

Es posible cambiar el parámetro **maxdsiz** mediante el proceso de la utilidad SAM descrito en [Parámetros IPC en la página 44](#).

## VARIABLES DE ENTORNO

Para ejecutar el modo servlet 6.2 en HP-UX, debe configurar la variable de entorno LD\_PRELOAD. El archivo de comandos scstart ya preparado establece esta variable. Sin embargo, si usa su propio archivo de comandos en lugar de scstart, debe asegurarse de establecer la variable en el archivo de comandos.

**Importante:** No establezca la variable en los archivos .profile, .cshrc u otros similares, porque podría provocar que otros programas distintos a ServiceCenter no se ejecuten correctamente.

Los siguientes mensajes de error indican que el archivo de comandos de inicio no estableció la variable de entorno LD\_PRELOAD.

- Can't shl\_load() a library containing Thread Local Storage: <SC\_RUN\_DIRECTORY>/jre/lib/PA\_RISC2.0/server/libjvm.sl
- /usr/lib/dld.sl: Can't shl\_load() a library containing Thread Local Storage: ../RUN/jre/lib/PA\_RISC2.0/server/libjvm.sl
- /usr/lib/dld.sl: Exec format error

## Servidor Linux

El límite predeterminado de memoria compartida (SHMMAX y SHMALL) es de 32 MB, pero se puede cambiar en el sistema de archivos proc sin necesidad de reiniciar el sistema. Por ejemplo, para especificar 128 MB:

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

Puede utilizar **sysctl.conf** para controlar estos parámetros. Agregue las siguientes líneas al archivo **/etc/sysctl.conf**:

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

Este archivo se procesa normalmente en el inicio, pero **sysctl.conf** se puede invocar más adelante.

La función de seguridad de Linux, **exec-shield-randomize**, debe desactivarse cuando inicie el servidor de ServiceCenter. El archivo de comandos `scstart` ya preparado le envía un mensaje de error y no inicia el servidor si **exec-shield-randomize** está activado. Sin embargo, si usa su propio archivo de comandos en lugar de `scstart`, tenga en cuenta que el servidor podrá iniciarse aunque **exec-shield-randomize** esté activado, pero se bloqueará más tarde.

El archivo `/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize` controla si Exec-Shield realiza de manera aleatoria las asignaciones VM. Puede desactivar **exec-shield-randomize** mediante cualquiera de las siguientes opciones:

- Utilice los siguientes comandos:  

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

El valor predeterminado para `/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize` es 1.

- Incluya la siguiente línea en el archivo `/etc/sysctl.conf`:  

```
kernel.exec-shield-randomize=0
```
- Incluya la siguiente línea en el archivo `/etc/grub.conf`:  

```
exec-shield=0
```

## Servidor Solaris

### Memoria compartida

Opción kernel	Recomendación	Cálculo
<code>forceload:sys/shmsys</code>		
<code>shmsys:shminfo_shmmax</code>	11 MB	8 MB por cada sistema de ServiceCenter más 3 MB por cada 30 usuarios
<code>shmsys:shminfo_shmmni</code>	1 byte	por cada sistema de ServiceCenter

### Procesos

Opción kernel	Cálculo
<code>maxuprc:</code>	5 + 1 por cada planificador en segundo plano + 1 por cada usuario de ServiceCenter
<code>max_nprocs:</code>	<code>maxuprc</code>

## Parámetros IPC

Es posible controlar los parámetros kernel con el archivo `/etc/system`. El sistema operativo lee el archivo `/etc/system` en el momento de la inicialización para definir los parámetros kernel iniciales.

Para configurar los parámetros IPC de kernel

- 1 Modifique el archivo `/etc/system` para alterar los parámetros kernel. De forma predeterminada, el sistema IPC no está activado. Agregue las siguientes sentencias al final del archivo:

```
* /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_shmmni=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
*
set max_nprocs=1200
set maxusers=64
set maxuprc=800
```

- 2 Reinicie el sistema para que se activen los cambios. Escriba:

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



## Tamaño del conjunto de datos del servidor AIX

El límite superior predeterminado para el tamaño del conjunto de datos es de 1 GB. Debe aumentar este valor para incluir archivos scdb que sobrepasen ese límite.

Para aumentar el límite superior

- 1 Inicie sesión en el servidor AIX.
- 2 Ejecute **ulimit -a**:

```
$ ulimit -a
time(seconds)          unlimited
file(blocks)           2097151
data(kbytes)           2000000
stack(kbytes)          32768
memory(kbytes)         32768
coredump(blocks)       2097151
nofiles(descriptors)  2000
```

Si el resultado para los datos (kilobytes) es 2000000 (bloques) y cada bloque contiene 512 bytes, el tamaño máximo de los archivos de datos para este usuario de UNIX es de 2.000.000 de bloques multiplicados por 512 bytes. El resultado es 1 GB, que es el límite superior predeterminado.

- 3 Para aumentar este valor hasta 2 GB, escriba este comando:

```
$ ulimit -f 4005000
```

Para especificar una cantidad de espacio ilimitada para un conjunto de datos

- Escriba este comando:

```
$ ulimit -f unlimited
```

## Desinstalación del servidor UNIX

Para desinstalar el servidor de ServiceCenter

- 1 Detenga el servidor de ServiceCenter.
- 2 Elimine todos los directorios y subdirectorios del servidor de ServiceCenter.

# 3 Instalación del motor del servidor

## CAPÍTULO

Puede instalar el motor de búsqueda HP OpenView ServiceCenter en un servidor Windows o UNIX. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar y configurar el motor de búsqueda.

Las aplicaciones de Knowledge Management se instalan con la instalación normal del servidor, sin embargo el motor de búsqueda debe instalarse por separado.

Los temas de esta sección incluyen:

- Instalación del motor de búsqueda de ServiceCenter en la página 52
- Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación en la página 53
- Instalación del motor de búsqueda mediante el instalador de texto en la página 56
- Inicio y detención del motor de búsqueda en la página 58
- Configuración del motor de búsqueda en la página 59
- Creación de un índice del motor de búsqueda en la página 61

## Instalación del motor de búsqueda de ServiceCenter

Existen dos formas de instalar el motor de búsqueda de ServiceCenter. Puede instalar el motor de búsqueda mediante un asistente para la instalación o mediante un instalador de texto. Una vez instalado el motor de búsqueda, puede configurar sus ajustes.

**Importante:** Debe tener instalado JVM para ejecutar el instalador del motor de búsqueda.

### Requisitos de instalación

- 512 MB de RAM
- 3 GB de espacio en disco
- Procesador de 800 MHz o superior
- 400 MB de espacio destinado para /tmp (UNIX) y \TEMP (Windows)

### Requisitos de recursos Kernel para HP-UX

Para ejecutar Knowledge Management en HP-UX, configure los siguientes parámetros kernel.

Valor	Configuración
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)
maxuprc	512
maxusers	128
nkthread	1024
nproc	517

# Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación

Para instalar el motor de búsqueda de ServiceCenter mediante el asistente de instalación

- 1 Inserte el CD-ROM de instalación del motor de búsqueda en la unidad adecuada del servidor.
- 2 Inicie el asistente para la instalación del motor de búsqueda de HP OpenView ServiceCenter.

Si lo va a instalar en un sistema Windows con la ejecución automática activada, el asistente se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está desactivada, puede iniciar manualmente el asistente mediante uno de los métodos siguientes.

En sistemas Windows

- En la interfaz de usuario, desplácese al directorio del CD-ROM. Haga doble clic en `setupwin32.exe`.
- Desde el símbolo del sistema:  
Escriba lo siguiente:

```
D:\>setupwin32
```

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

## En sistemas UNIX

Para HP-UX, compruebe que ha establecido los parámetros de configuración de kernel descritos en [Requisitos de recursos Kernel para HP-UX en la página 52](#).

- Desde la interfaz gráfica de usuario:  
Introduzca el CD-ROM y desplácese hasta el directorio del CD-ROM.  
  
Haga clic dos veces en el archivo de comandos del ejecutable que coincide con su sistema UNIX, por ejemplo, `setupso1ar1s` para sistemas Solaris o `setupaix` para sistemas AIX.
- Desde el símbolo de sistema:  
Introduzca el CD-ROM y cambie de directorio hasta la ubicación de montaje.  
  
Ejecute el archivo de comandos ejecutable que coincida con su sistema Unix, por ejemplo: `./setupso1ar1s` para sistemas Solaris o `./setupaix` para sistemas AIX

Se abrirá el asistente de configuración del motor de búsqueda de ServiceCenter.

- 3 Haga clic en **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el contrato de licencia.
- 4 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto los términos del contrato de licencia).

Se activará el botón **Next** (Siguiente).

- 5 Haga clic en **Next** (Siguiendo) para proporcionar los siguientes parámetros de instalación.

Parámetro	Valor
Nombre del host	Server host name (Nombre de host del servidor) Si el motor de búsqueda va a residir en una máquina aparte de un dominio independiente, utilice el dominio totalmente cualificado, por ejemplo, my.machine.mydomain.com.
Puerto principal	El valor predeterminado es 9950.
Puerto Docserver (9920-9949)	El valor predeterminado es 9948.
Puerto Indexer (9960-9979)	El valor predeterminado es 9967.

**Importante:** Anote estos ajustes ya que los necesitará para configurar la comunicación de ServiceCenter con el motor de búsqueda.

- 6 Haga clic en **Next** (Siguiendo) para proporcionar el directorio de instalación.

El directorio de instalación predeterminado para Windows es:  
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Search Engine

Si es necesario, haga clic en **Browse** (Examinar) para elegir una ubicación diferente.

- 7 Haga clic en **Next** (Siguiendo) para revisar la información del resumen de instalación.
- 8 Haga clic en **Install** (Instalar) para comenzar la copia de los archivos de instalación. Para detener la instalación haga clic en **Cancel** (Cancelar).
- El asistente InstallShield abre un cuadro de diálogo cuando finaliza la instalación.
- 9 Si utiliza un sistema UNIX, ejecute `InstallConfiguration.sh`, situado en el directorio <ruta de instalación del motor de búsqueda>/.
- 10 Haga clic en **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente.

## Instalación del motor de búsqueda mediante el instalador de texto

Para instalar el motor de búsqueda de ServiceCenter mediante el instalador de texto

- 1 Inserte el CD-ROM de instalación del motor de búsqueda en la unidad adecuada del servidor.
- 2 Ejecute el instalador.

En sistemas Windows

Abra el símbolo del sistema y escriba lo siguiente:

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

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

En sistemas UNIX

- a Introduzca el CD-ROM y cambie de directorio hasta la ubicación de montaje.
  - b Ejecute el archivo de comandos ejecutable que coincida con su sistema Unix, por ejemplo: `./setupSolaris -console` para sistemas Solaris o `./setupaix -console` para sistemas AIX.
- 3 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba `yes` para indicar que está de acuerdo con el acuerdo de licencia.



- 4 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba la dirección del directorio de instalación en el que desee instalar ServiceCenter.

**Nota:** El sistema valida cualquier nombre de directorio que especifique. Si especifica un directorio no válido, la instalación genera un mensaje de error.

El sistema tarda algunos minutos en leer el contenido del CD-ROM, descomprimir los archivos y crear un directorio de registros.

- 5 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un nombre de host y pulse Intro.

**Nota:** Si el motor de búsqueda va a residir en un dominio independiente, utilice el dominio totalmente cualificado, por ejemplo, mymachine.mydomain.com.

- 6 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto principal y pulse Intro. El valor predeterminado es 9950.

- 7 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto Docserver (9920-9949) y pulse Intro. El predeterminado es 9948.

- 8 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto Indexer (9960-9979) y pulse Intro. El valor predeterminado es 9967.

**Importante:** Anote estos ajustes ya que los necesitará para configurar la comunicación de ServiceCenter con el motor de búsqueda.

La instalación del servidor finaliza.

- 9 Si utiliza un sistema UNIX, ejecute `InstallConfiguration.sh`, situado en el directorio `<ruta de instalación del motor de búsqueda>/`.

# Inicio y detención del motor de búsqueda

## En sistemas Windows

El instalador crea un servicio denominado **KMSearch**. Utilícelo para iniciar y detener el motor de búsqueda. Este servicio se inicia automáticamente tras la instalación.

## En sistemas UNIX

Agregue lo siguiente al archivo `sc.ini`:

### Para HP-UX

```
plugin0:libkmpplugin.sl
```

### Para las demás versiones de UNIX

```
plugin0:libkmpplugin.so
```

Hay tres archivos de comandos ejecutables en su carpeta de instalación.

Name (Nombre)	Purpose (Objetivo)
<code>k2adminstart.sh</code>	Inicia el servicio admin
<code>k2adminstop.sh</code>	Detiene el servicio admin
<code>k2index.sh</code>	Inicia el servicio k2 index

Ejecuta el archivo de comandos ejecutable `k2adminstart.sh` primero y después ejecuta `k2index.sh` para iniciar el servicio index del motor de búsqueda.

# Configuración del motor de búsqueda

Antes de poder utilizar el motor de búsqueda, debe configurar la conectividad y crear un índice para el motor de búsqueda.

## Conexión al motor de búsqueda

Para conectar al motor de búsqueda

- 1 Inicie sesión con un usuario que tenga un perfil KM ADMIN.
- 2 Abra **Servicios > Knowledge Management > Administration > Environment**.
- 3 Para **asignar el grupo de vista de Knowledge Base predeterminado a todos los operadores**, seleccione la casilla de verificación.
- 4 Especifique el **nombre del host del servidor de búsqueda**. Debe coincidir con el nombre del host que ha indicado al instalar el servidor.

Puede confirmar que dispone de la información correcta consultando el archivo de configuración en C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Search Engine\KMSearch.cfg.

Haga clic en **Verify Server** (Verificar servidor) para comprobar la conectividad del motor de búsqueda.

- 5 Especifique la **unidad asignada para los archivos de estilo**. La ruta predeterminada es C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Search Engine\data\stylesets.

Haga clic en **Verify Path** (Verificar ruta) para comprobar que la configuración de su ruta y asignación es correcta.

- 6 Compruebe que tanto el motor de búsqueda como el servidor de ServiceCenter tienen permisos de lectura y escritura en la carpeta stylesets.

**Nota:** Si el motor de búsqueda está instalado en una máquina diferente, tendrá que compartir la carpeta stylesets del motor de búsqueda con el servidor ServiceCenter. Use la ruta y el nombre de uso compartido para este ajuste de modo que la ruta de los archivos de estilo del formulario de entorno quede establecida en la carpeta stylesets.

- 7 Especifique el **número del puerto admin del motor de búsqueda**. Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 8 Especifique el **número del puerto indexer del motor de búsqueda**. Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 9 Especifique el **número del puerto search del motor de búsqueda**. Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 10 Especifique el **número máximo de documentos que se devolverán con cada búsqueda**.
- 11 Especifique el **periodo de vencimiento predeterminado**. Se sobrepasará el límite de tiempo especificado aquí si el usuario especifica el vencimiento mientras se crea un documento utilizando la función Contribute New Document (Incluir un nuevo documento).
- 12 Especifique el **estilo de texto para los resultados de la búsqueda**. Utilice esta hoja de estilo para controlar la apariencia de la información que devuelve la búsqueda. Es parecida a una hoja de estilo css de HTML.
- 13 Cierre sesión en ServiceCenter y vuelva a iniciarla.

## Creación de un índice del motor de búsqueda

Algunas acciones requieren la creación de un índice nuevo. Entre estas acciones se incluyen las siguientes:

- Configuración inicial (no existen índices)
- Cambio de algún valor de la ficha "Type Information" (Escribir información) o de la ficha "Field Definitions" (Definiciones de campo)

Puede que también quiera volver a crear el índice de nuevo si:

- Hay muchos cambios o documentos nuevos
- El rendimiento de la búsqueda empieza a ser lento

Cuando se aplican las actualizaciones al índice, se añaden como archivos de incremento del índice. Si tiene una base de datos knowledgebase a la que se han aplicado muchos cambios, estos archivos de incremento del índice pueden ralentizar el motor de búsqueda, puesto que realiza sus consultas en cada uno. La reorganización total del índice crea un nuevo índice limpio que se ejecuta mejor, de forma parecida a la desfragmentación del disco duro. La reorganización total de una base de datos knowledgebase grande puede tener un impacto significativo en los recursos del sistema porque elimina todos los cambios de la knowledgebase de la memoria caché de cambios.

**Nota:** Sólo puede reorganizar el índice o conocer el estado de la base de datos knowledgebase si se ha configurado correctamente el motor de búsqueda en la página de entorno. Si no se puede encontrar el motor de búsqueda, aparecerá un cuadro de mensaje notificándoselo.

## Creación de un índice para el motor de búsqueda

- 1 Inicie sesión con un usuario que tenga un perfil KM ADMIN.
- 2 Abra **Services > Knowledge Management > Administration > Manage KnowledgeBases**.
- 3 Haga clic en **Search** (Buscar) para elaborar una lista de bases de datos KnowledgeBase.
- 4 Para cada Knowledgebase, compruebe que la información es correcta y haga clic en **Full Reindex** (Reorganización total). Consulte la ayuda de campo para conocer las descripciones de cada campo.
- 5 Si no existe el índice, se creará. Si existe, se eliminará y se volverá a crear. El campo **Docs** dejará de estar vacío tras la creación del índice.

Después de crear los índices, los usuarios podrán acceder a los documentos con índice la siguiente vez que inicien sesión.

# 4 Instalación de cliente

## CAPÍTULO

Solamente se puede instalar un cliente Windows ServiceCenter en una estación de trabajo Windows. Puede admitir clientes ejecutándose en otros sistemas operativos instalando el nivel de Web de ServiceCenter. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar el cliente Windows.

Los temas de esta sección incluyen:

- Instalación del cliente Windows de ServiceCenter en la página 63
- Instalación del cliente ServiceCenter en modo silencioso en la página 72
- Instalación de un cliente de ServiceCenter compartido en la página 73
- Instalación del controlador ODBC de ServiceCenter en la página 75
- Desinstalación del cliente ServiceCenter y sus componentes en la página 76

---

## Instalación del cliente Windows de ServiceCenter

El cliente se instala utilizando la tecnología Microsoft Installer (MSI). Tras instalar el cliente de Windows, puede configurar las conexiones a los servidores ServiceCenter.

Debe tener privilegios de administrador local para instalar el cliente ServiceCenter. Sus usuarios finales deben tener permisos de escritura para acceder al directorio donde está instalado el cliente ServiceCenter para usar el cliente.

Puede conceder permisos de lectura, escritura y ejecución para el directorio de instalación del cliente a todos los usuarios que ejecuten el cliente ServiceCenter o lleven a cabo los siguientes pasos para establecer el espacio de trabajo y las carpetas de configuración en una ubicación en la que se pueda escribir.

Para establecer el espacio de trabajo y las carpetas de configuración en una ubicación en la que se pueda escribir

- 1 Escriba set en la línea de comandos para mostrar la información del perfil del usuario.
- 2 Haga clic en Inicio > Programas > del cliente ServiceCenter y después haga clic con el botón derecho del ratón en ServiceCenter Client > Propiedades.
- 3 Modifique el directorio de destino como sigue (cámbielo según sea necesario si no se usa la ubicación predeterminada):

```
"C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client\ServiceCenter.exe" -data \"%USERPROFILE%\scworkspace\  
-configuration \"%USERPROFILE%\scworkspace\configuration"  
-vmargs -Xmx128M
```

- El parámetro -data %USERPROFILE%\scworkspace crea el directorio scworkspace que contiene los archivos y carpetas .metadata para cada nombre de usuario.
- El parámetro -configuration fuerza los archivos temporales en la carpeta configuración en scworkspace.

El espacio de trabajo del cliente y la información de configuración se almacena en el siguiente directorio: C:\Documents and Settings\nombre\_usuario\scworkspace.



## Actualización del cliente Windows

No se pueden actualizar clientes anteriores de ServiceCenter al cliente Windows de ServiceCenter 6.2. Debe instalar el cliente Windows de ServiceCenter 6.2 en una nueva carpeta. Es recomendable que elimine los clientes ServiceCenter anteriores, pero no es obligatorio.

**Importante:** Realice una copia de seguridad de cualquier archivo de ayuda en línea personalizado creado por sus clientes ServiceCenter. El programa de instalación del cliente Windows de ServiceCenter 6.2 sobrescribirá cualquier ayuda personalizada de clientes ServiceCenter 6.0.x o 6.1.x.

## Requisitos para la instalación

Requisito	Mínimo	Recomendado
Sistema operativo	Windows 2000	Windows 2000 o XP
CPU	Pentium III 650Mhz	Pentium IV o Celeron 2,4 Ghz
RAM	256 MB	384 MB
Disco duro	Servidor de ayuda de 150 MB instalado	150 MB con el servidor de ayuda instalado 300 MB con documentación instalada
Resolución	800 x 600 (16 colores)	1280 x 1024 (256 colores)
Red	100 Megabits	100+ Megabits
Cuenta de usuario	Cuenta de administrador local	Cuenta de administrador local

## Configuración de cliente de ServiceCenter

La configuración del cliente Windows de ServiceCenter se mostrará en el mismo idioma que el sistema operativo.

Para instalar el cliente Windows de ServiceCenter

- 1 Inicie una sesión en el sistema Windows como usuario con derechos de administrador local.
- 2 Inserte el CD-ROM de instalación de ServiceCenter en la unidad correspondiente del servidor.

Si lo va a instalar en un sistema con autoejecución activada, el explorador del CD se iniciará automáticamente. Si no está activada, puede iniciar manualmente el explorador del CD mediante uno de los siguientes métodos:

- Utilice el explorador de Windows para desplazarse hasta el directorio del CD-ROM. Haga clic dos veces en `autorun.exe`.
- Inicie la instalación de ServiceCenter desde el símbolo de sistema de Windows. Escriba lo siguiente:

```
D:\>autorun
```

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

- 3 Haga clic en **Install Windows Client** (Instalar el Cliente Windows).

Se abrirá el asistente de configuración de cliente de ServiceCenter.

- 4 Pulse **Siguiente** para leer y aceptar el contrato de licencia.

- 5 Seleccione la opción **Acepto los términos del contrato de licencia**.

Se activa el botón **Next** (Siguiente).

Se abre la página Select Installation Folder (Seleccionar carpeta de instalación).

**6** Realice una de las acciones siguientes:

- Haga clic en **Next** (Siguiente) para aceptar la carpeta de instalación predeterminada.  
La carpeta de instalación predeterminada es:  
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client
- Haga clic en **Change** (Cambiar) para elegir una ubicación de instalación diferente.

**7** Haga clic en **Next** (Siguiente) para seleccionar el tipo de instalación.

- Para instalar todas las funciones del programa, seleccione **Complete** (Completa). Diríjase al [Paso 9](#).
- Para elegir las funciones del programa que desea instalar, seleccione **Custom** (Personalizada).

Se abre la página Custom Setup (Instalación personalizada).

**8** Para cada función, seleccione una de las siguientes opciones:

- **Will be installed on local hard drive** (Se instalará en el disco duro local): instala solamente la función seleccionada
- **Entire feature will be installed on local hard drive** (La función completa se instalará en el disco duro local): instala la función seleccionada y todas las subfunciones subordinadas a esta función
- **Entire feature will be unavailable** (La función no estará disponible): no se instalará la función seleccionada

Función	Opción predeterminada	Descripción
ServiceCenter Cliente	Se instalará en el disco duro local	Esta opción instala el cliente de ServiceCenter y su documentación básica. Este componente de instalación es <i>necesario</i> .
Interfaz de usuario avanzada	Se instalará en el disco duro local	Esta opción instala el plug-in Admin que incluye una perspectiva y unas vistas administrativas. Este componente de instalación es <i>opcional</i> .
Documentación	Se instalará en el disco duro local	Esta opción instala la documentación de ServiceCenter. Este componente de instalación es <i>opcional</i> .

**Sugerencia:** Instalando el Servidor de ayuda, puede proporcionar ayuda en línea de ServiceCenter desde una ubicación central. Consulte el capítulo Servidor de ayuda de esta guía para obtener más información.

- Haga clic en **Change** (Cambiar) para cambiar la ubicación de la carpeta de instalación.

La ubicación de instalación predeterminada es:

C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client

- Haga clic en **Help** (Ayuda) para ver las explicaciones de los iconos de instalación.
- Haga clic en **Space** (Espacio) para ver el espacio requerido para cada función y la disponibilidad de espacio de su sistema.

**9** Haga clic en **Next** (Siguiendo) para preparar el proceso de instalación.

Se abre la página Ready to Install (Listo para instalar).

**10** Haga clic en **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.

Puede detener la instalación si hace clic en **Cancel** (Cancelar).

Se abrirá el cuadro de diálogo Completing the ServiceCenter Client Setup Wizard (Finalización del asistente de instalación de cliente de ServiceCenter) cuando la instalación se haya completado.

**11** Haga clic en **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente de instalación.

La instalación del cliente se ha completado.

**12** En el explorador del CD de instalación, haga clic en **Exit Install** (Salir de la instalación).

## Definición de una nueva conexión de cliente

La primera vez que accede al cliente, se abrirá la ventana Connections (Conexiones) que le permitirá definir una conexión con un servidor host de ServiceCenter. En esta ventana puede agregar y guardar varias configuraciones de conexión.

Debe establecer su conexión en procesos de un servidor activo. La instalación establece varios procesos de inicio predeterminados en el archivo sc.cfg.

- Un oyente en el puerto especificado durante la instalación (12670 predeterminado) para Get-It, Connect-It y el driver ODBC.
- Un oyente en el puerto 12690 para SCAuto.
- Un contenedor servlet en los puertos 13080 (http) y 13443 (https/SSL) para los clientes HTTP, incluyendo Windows, web y SOAP-API.

Si cambia estos ajustes, el cliente debe conectarse al nuevo proceso.

Para definir una nueva conexión de cliente

- 1 En el menú principal de Windows, haga clic en **Inicio > Programas > ServiceCenter Client (Cliente ServiceCenter) > ServiceCenter Client (Cliente ServiceCenter)**.

Se abre la ventana Connections (Conexiones).

- 2 Haga clic en **New** (Nuevo).

La ventana Connections (Conexiones) mostrará un nuevo nodo en el panel Connections (Conexiones).

### 3 Escriba o seleccione los parámetros de la conexión.

Parámetro	Opción predeterminada	Descripción
Name (Nombre)	New_Configuration (Nueva configuración)	Es el nombre de esta configuración.
User name (Nombre del usuario)	Nombre de usuario del usuario Windows actualmente conectado.	El nombre que utiliza para iniciar una sesión en el servidor.
Password (Contraseña)	vacío	La contraseña que utiliza para iniciar una sesión en el servidor.
Remember my password (Recordar mi contraseña)	False (Falso)	Una opción para que el sistema guarde su contraseña.
Automatically login (Inicio de sesión automático)	False (Falso)	Una opción para conectarse automáticamente cuando inicie el cliente ServiceCenter.
Server host name (Nombre de host del servidor)	localhost	El nombre del servidor que alberga el servicio ServiceCenter.
Server port number (Número de puerto del servidor)	13080	El número de puerto que utiliza su equipo para conectar con el servidor.
Language (Idioma)	vacío	El idioma que se utilizará en esta sesión (puede ser diferente del idioma configurado en el equipo).
Connection identified by a color (Conexión identificada por un color)	vacío	Una opción para cambiar el color de fondo de la conexión.

- Haga clic en **Advanced** (Avanzado) para configurar otras opciones de la conexión.

Las características avanzadas son opcionales.

Parámetro	Descripción
Comprimir los mensajes SOAP	Una opción que comprime los mensajes SOAP utilizando la codificación GNU zip (gzip). Esto puede reducir la cantidad de datos transmitidos desde y hacia el servidor.
Usar codificación SSL	Una opción que usa una herramienta de cifrado Secure Socket Layer (SSL) para proteger los datos al transmitirlos por la red.
Seguimiento del tráfico SOAP	Una opción que registra los mensajes SOAP para su depuración.

**Importante:** Debe definir un archivo de certificados CA válido para poder habilitar el cifrado SLL. En la instalación se incluye un archivo de certificado CA de muestra llamado cacerts. La ubicación predeterminada del archivo cacerts para una instalación de Windows es:  
`C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client\plugins\com.peregrine.common_6.2.0.0\`

- Haga clic en **OK** (Aceptar) para agregar las funciones avanzadas.
- Haga clic en **Apply** (Aplicar) para agregar la conexión.
- Para agregar conexiones adicionales, repita los pasos del 2 al 6.

**Nota:** Para obtener información adicional acerca de la configuración del cliente Windows, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter.

## Conexión a un servidor de ServiceCenter

Desde un cliente ServiceCenter se puede conectar a varios servidores. Cada conexión se abre en su propia ventana.

Para conectar a un servidor de ServiceCenter

- 1 En el menú principal de Windows, haga clic en **Inicio > Programas > ServiceCenter Client** (Cliente ServiceCenter) > **ServiceCenter Client** (Cliente ServiceCenter).

Se abre la ventana Connections (Conexiones).

- 2 Realice una de las acciones siguientes:
  - Haga doble clic en una conexión.
  - Haga clic en una conexión y, a continuación, haga clic en **Connect** (Conectar).

---

## Instalación del cliente ServiceCenter en modo silencioso

Desde el símbolo de sistema de Windows puede instalar el cliente de ServiceCenter en modo silencioso. Ejecutar el modo de instalación silencioso es lo mismo que aceptar todas las opciones predeterminadas del asistente de configuración del cliente de ServiceCenter.

Para instalar el cliente de ServiceCenter en modo silencioso

- 1 Haga clic en **Inicio > Programas > Accesorios > Símbolo de sistema**.

Se abrirá el símbolo de sistema de Windows.



## 2 Escriba uno de los siguientes comandos:

Comando	Descripción
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q</code>	Instala el cliente de ServiceCenter sin mostrar el asistente de configuración.
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /qn+</code>	Instala el cliente de ServiceCenter mostrando solamente la página Installation Complete (Instalación completada) del asistente de configuración.
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q /L* "C:\msi.log"</code>	Instala el cliente de ServiceCenter sin mostrar el asistente de configuración. Crea un archivo de registro utilizando el nivel máximo de registro de verbose.

**Nota:** Para D:\, escriba la letra de la unidad de su disco duro. Para C:\msi.log, escriba la ruta de acceso y el nombre del archivo de registro que en el que desea guardar la información de instalación.

## 3 Pulse **INTRO**.

El asistente de configuración del cliente ServiceCenter instalará el cliente en el modo silencioso.

# Instalación de un cliente de ServiceCenter compartido

Puede instalar el cliente de ServiceCenter en una red compartida y permitir que varios usuarios utilicen la instalación compartida. En una configuración de cliente compartida, puede configurar cada usuario para que disponga de su propia configuración local o forzar a los usuarios a que utilicen la misma configuración común. El servidor de ServiceCenter realiza un seguimiento de la conexión de cada cliente de forma separada independientemente de su origen.

Para instalar una instancia compartida del cliente de ServiceCenter

- 1 Instale el cliente ServiceCenter en un servidor de red. Para obtener más información, consulte [Instalación del cliente Windows de ServiceCenter en la página 63](#).

- 2 Cree una red compartida de Windows para la carpeta donde ha instalado el cliente de ServiceCenter y conceda a los usuarios el acceso a la red compartida. Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de Windows. Por ejemplo:

*\\my\_server\ServiceCenter Client*

- 3 Inicie una sesión en el sistema de cada usuario que desee utilizar el cliente compartido.
- 4 Asigne la red compartida a una letra de unidad el sistema local. Por ejemplo:

Letra de unidad	Asignada a
F:	<i>\\my_server\ServiceCenter Client</i>

- 5 Cree un acceso directo de Windows al archivo ServiceCenter . exe de la red compartida. Por ejemplo:

F:\ServiceCenter . exe

De forma predeterminada, todos los usuarios compartirán la configuración de cliente común. Si desea que cada usuario disponga de su propia configuración de cliente local, continúe con el paso siguiente.

- 6 Modifique las propiedades de destino del acceso directo de Windows para agregar la información siguiente tras el nombre del archivo ejecutable.

```
-data %USERPROFILE%\scworkspace\
```

El parámetro -data le permite especificar una ruta de acceso a la ubicación donde desea guardar la configuración de cliente. La ruta de acceso del ejemplo anterior coloca una carpeta workspace en la carpeta Document and Settings del usuario actual.

- Nota:** Si el nombre de la ruta de acceso incluye espacios, debe entrecomillar la ruta de acceso. Por ejemplo:

```
F:\ServiceCenter . exe -data "%USERPROFILE%\HP Openview  
ServiceCenter\workspace"
```

# Instalación del controlador ODBC de ServiceCenter

Al usar ReportCenter se requiere el controlador ODBC de ServiceCenter.

Para instalar el controlador ODBC de ServiceCenter

- 1 Inserte el CD-ROM de instalación de ServiceCenter en la unidad correspondiente del servidor.

Si lo va a instalar en un sistema con autoejecución activada, el explorador del CD se iniciará automáticamente. Si no está activada, puede iniciar manualmente el explorador del CD mediante uno de los siguientes métodos:

- Utilice el explorador de Windows para desplazarse hasta el directorio del CD-ROM. Haga clic dos veces en `autorun.exe`.
- Inicie la instalación de ServiceCenter desde el símbolo de sistema de Windows. Escriba lo siguiente:

```
D:\>autorun
```

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

- 2 Haga clic en **Install ODBC Driver** (Instalar controlador ODBC).

Se abrirá el asistente de configuración ODBC de ServiceCenter.

- 3 Pulse **Siguiente** para leer y aceptar el contrato de licencia.

- 4 Seleccione la opción **Acepto los términos del contrato de licencia**.

Se activa el botón **Next** (Siguiente).

- 5 Haga clic en **Next** (Siguiente) para seleccionar la carpeta de instalación.

La ubicación de instalación predeterminada es:

```
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\ODBC Driver
```

- 6 Si es necesario, haga clic en **Change** (Cambiar) para elegir una ubicación diferente.
- 7 Haga clic en **Next** (Siguiente) para preparar el proceso de instalación.
- 8 Haga clic en **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.

Puede detener la instalación haciendo clic en **Cancel** (Cancelar).

Se abrirá el cuadro de diálogo **Completing the ServiceCenter ODBC Setup Wizard** (Completando el asistente de instalación de ODBC de ServiceCenter) cuando la instalación se haya completado.

- 9 Haga clic en **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente de instalación.
- 10 En el explorador del CD de instalación, haga clic en **Exit Install** (Salir de la instalación).

---

## Desinstalación del cliente ServiceCenter y sus componentes

Puede desinstalar el cliente ServiceCenter utilizando la función de Windows **Agregar o quitar programas**.

Para desinstalar el cliente de ServiceCenter o sus componentes

- 1 En el menú principal de Windows, haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas**.

Se abrirá la ventana **Agregar o quitar programas**.

- 2 Avance hasta **ServiceCenter Client** y haga clic en **Quitar**.

Un mensaje le pedirá que confirme la eliminación del programa.

### 3 Haga clic en **Sí**.

El proceso de desinstalación tardará varios minutos. Mensajes adicionales muestran el avance de la desinstalación.

Cuando termine la desinstalación, volverá al cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.

### 4 Haga clic en **Cerrar**.

**Importante:** El proceso de desinstalación del cliente guardará los parámetros de configuración del cliente. Si está desinstalando completamente ServiceCenter del sistema, deberá eliminar estos archivos manualmente. Hewlett-Packard Development Company, L.P. recomienda eliminar toda la carpeta de instalación del cliente si no desea guardar ningún parámetro de configuración de cliente existente.



# 5 Instalación de nivel Web

## CAPÍTULO

La instalación de nivel Web permite a los clientes utilizar una interfaz web para acceder al servidor ServiceCenter.

Los temas de esta sección incluyen:

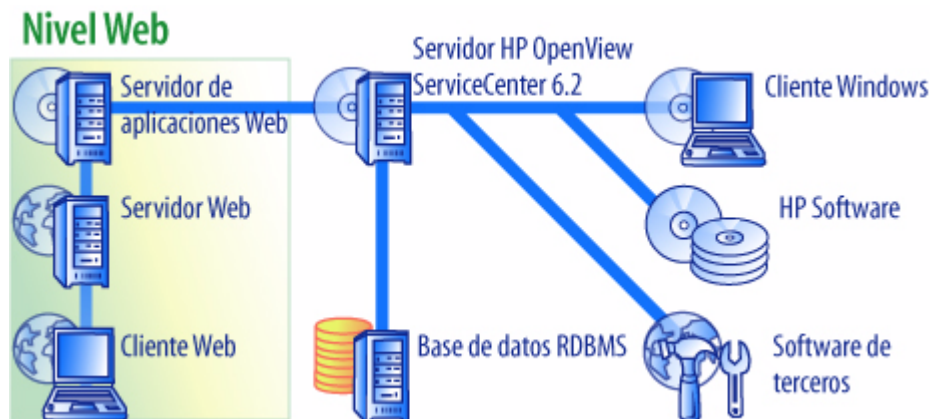
- Arquitectura de nivel Web en la página 79
- Requisitos de explorador para el cliente Web en la página 80
- Instalación de nivel Web en la página 81
- Acceso a ServiceCenter desde el cliente Web en la página 92
- Integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web en la página 93
- Uso del cliente Web de telefonía en la página 95

---

## Arquitectura de nivel Web

El nivel de Web de ServiceCenter utiliza un servidor Web y un servidor de aplicación web para permitir el acceso a formularios de ServiceCenter mediante un explorador Web. El servidor Web administra las solicitudes HTTP entrantes mientras que el servidor de aplicación Web ejecuta el Java y JSP necesarios para conectar a ServiceCenter.

**Nota:** Algunos servidores de aplicaciones Web como Tomcat y WebSphere incluyen servidores Web integrados.



La instalación del nivel de Web en plataformas Windows o Unix se realiza instalando el archivo `sc.war` en el servidor de aplicación Web. La mayoría de los servidores de aplicación Web también requieren la instalación de Sun J2SE Java Development Kit (JDK). Consulte [Instalación de un JDK compatible en la página 81](#).

## Requisitos de explorador para el cliente Web

Para que los usuarios puedan acceder al cliente Web a través de un explorador, deben habilitarse las siguientes opciones y parámetros de configuración:

- Activar cookies.
- Activar Java
- Activar JavaScript
- Activar ventanas emergentes. Puede agregar la URL del servidor de ServiceCenter en la lista de excepciones de ventanas emergentes.

Para mostrar la vista gráfica del flujo de trabajo, instale uno de los siguientes componentes Java:

Sistema operativo	Componente Java para instalar
Windows XP	Plug-in Java Virtual Machine (JVM)
Demás sistemas operativos	Java Runtime Environment (JRE) de Sun



## Instalación de nivel Web

Para instalar el ServiceCenter nivel Web, debe completar los siguientes pasos:

- Paso 1** Instale un Java Development Kit (JDK) compatible. Consulte [Instalación de un JDK compatible](#) en la página 81.
- Paso 2** Instale un servidor de aplicación Web compatible. Consulte [Instalación de un servidor de aplicación Web compatible](#) en la página 82.
- Paso 3** Instale un servidor Web compatible. Consulte [Instalación de un servidor Web compatible](#) en la página 85.
- Paso 4** Instale el archivo `sc.war` en el servidor de aplicación Web. Consulte el [Instalación del archivo `sc.war`](#) en la página 86.
- Paso 5** Permitir SOAP en HTTP. Consulte [Permitir SOAP en HTTP](#) en la página 86.
- Paso 6** Configure las opciones de memoria del servidor de aplicación Web para el entorno del producto. Consulte [Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web](#) en la página 88.
- Paso 7** Configure las preferencias globales del cliente Web en el archivo `web.xml`. Consulte el [Configuración de las preferencias del cliente Web](#) desde el archivo de configuración `web.xml` en la página 89.

## Instalación de un JDK compatible

Para ejecutar el servidor de aplicación Web debe instalar un Java Development Kit (JDK). Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para determinar qué versión de JDK es compatible con su servidor de aplicación Web. Las instrucciones siguientes son para la instalación de J2SE SDK de Sun, que puede utilizar con Tomcat.

Para instalar J2SE SDK de Sun

- 1 Visite el sitio web <http://java.sun.com/downloads>.
- 2 Busque **J2SE SDK** y descargue la versión más reciente.
- 3 Vaya a la sección de su sistema operativo (por ejemplo, Solaris) y descargue el último SDK para su sistema operativo.

**Importante:** Asegúrese de descargar el SDK y no el Java Runtime Environment (JRE).

## Instalación de un servidor de aplicación Web compatible

Puede instalar un servidor de aplicación Apache Tomcat, WebLogic o WebSphere con su servidor de aplicación Web. Consulte la tabla de compatibilidad de ServiceCenter para obtener una lista completa de componentes admitidos por el nivel Web.

### Servidor de aplicación Apache Tomcat

Instalación de un servidor de aplicación Apache Tomcat

- 1 Vaya al sitio web <http://jakarta.apache.org>.
- 2 Haga clic en el vínculo **Tomcat** y desplácese hasta la versión compatible más reciente de Tomcat.
- 3 Descargue el archivo adecuado para su sistema operativo.
- 4 Defina la variable de entorno JAVA\_HOME.

Consulte [Definición de la variable de entorno JAVA\\_HOME](#) en la página 83.

- 5 Instale archivos JAR adicionales o más actualizados cuando sea necesario.

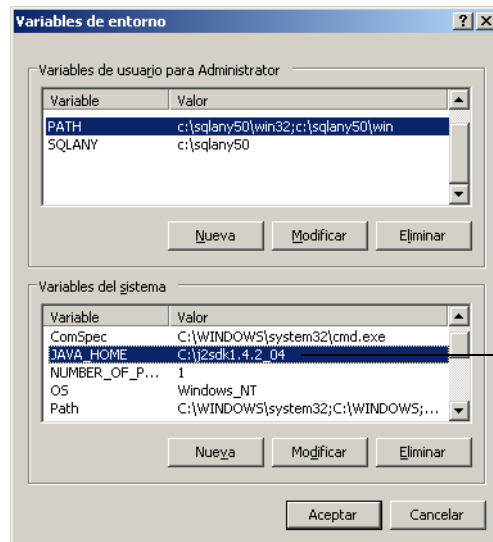
Consulte [Instalación de archivos JAR adicionales para el servidor de aplicación Web](#) en la página 87.

## Definición de la variable de entorno JAVA\_HOME

Si utiliza Tomcat como el servidor de aplicación, debe definir manualmente una variable de entorno JAVA\_HOME antes de iniciar el servidor por primera vez. Esta variable especifica la ubicación de los archivos Java Development Kit (JDK).

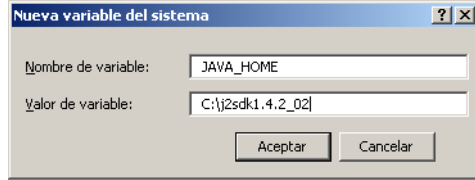
Para agregar la variable de entorno JAVA\_HOME

- 1 En el escritorio, haga clic con el botón derecho del ratón en **Mi PC** y seleccione **Propiedades** para abrir el cuadro de diálogo Propiedades de sistema.
- 2 Haga clic en **Opciones Avanzadas > Variables de entorno**.



— Agregue la variable  
JAVA\_HOME a la  
lista de variables

- 3 En Variables del sistema, haga clic en Nueva para abrir el cuadro de diálogo



- a Escriba JAVA\_HOME en el campo Nombre de variable.
  - b Escriba la ruta de acceso a los archivos Java Development Kit (JDK) en el campo Valor de variable. Por ejemplo, C:\j2sdk1.4.2\_02.
- 4 Haga clic tres veces en **Aceptar** para salir del cuadro de diálogo.

Para obtener información acerca de cómo iniciar y detener los servidores, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter.

## Servidor de aplicación WebSphere

Puede utilizar los pasos siguientes para instalar una versión compatible del servidor de aplicación WebSphere.

- 1 Compre e instale una versión compatible del Servidor de aplicación WebSphere IBM.

Su versión del servidor de aplicación WebSphere incluye el servidor HTTP IBM.

- 2 Defina la variable de entorno WAS\_HOME.

Consulte la documentación de WebSphere para obtener instrucciones.

- 3 Seleccione el modo cargador de clases para el nivel de Web de ServiceCenter como PARENT\_LAST en el nivel del módulo Web.

Consulte la documentación de WebSphere para obtener instrucciones.

- 4 Instale archivos JAR adicionales o más actualizados cuando sea necesario.

Consulte [Instalación de archivos JAR adicionales para el servidor de aplicación Web](#) en la página 87.

## Servidor de aplicación WebLogic

Instalación de una versión compatible del servidor de aplicación Web WebLogic.

- 1 Compre e instale una versión compatible del servidor de aplicación Web WebLogic.

Su versión de WebLogic incluye un Java Development Kit.

- 2 Defina la variable de entorno BEA\_HOME.

Consulte la documentación de WebLogic para obtener instrucciones.

- 3 Instale archivos JAR adicionales o más actualizados cuando sea necesario.

Consulte [Instalación de archivos JAR adicionales para el servidor de aplicación Web](#) en la página 87.

## Instalación de un servidor Web compatible

Su servidor de aplicación Web puede incluir o no un servidor Web integrado. En un entorno de desarrollo, puede configurar el servidor de aplicación Web para funcionar también como el servidor Web para procesar solicitudes HTTP. En un entorno de producción, obtendrá un mejor rendimiento si utiliza un servidor Web de nivel de producción, como por ejemplo un servidor Apache o HTTP IBM. Consulte la tabla de compatibilidad de ServiceCenter para obtener una lista completa de componentes del nivel Web.

Para instalar el servidor Web Apache

- 1 Visite el sitio Web <http://www.apache.org/>.
- 2 Haga clic en los vínculos para descargar una versión compatible del servidor HTTP Apache.

Para instalar el servidor HTTP IBM

- El servidor HTTP IBM se incluye con el servidor de aplicación WebSphere.

## Instalación del archivo sc.war

El archivo sc.war contiene una aplicación Web J2EE que se ejecuta en su servidor de aplicación Web. Cada servidor de aplicación Web tiene su propio método de instalar aplicaciones Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para obtener instrucciones acerca de la instalación de un archivo Web (WAR).

También puede consultar los artículos de la siguiente Knowledge base para obtener más información.

Para este servidor de aplicación Web	Buscar en la base de datos Knowledge Base
Tomcat	Instalación del nivel de Web de ServiceCenter en Tomcat
WebSphere	Instalación del nivel de Web de ServiceCenter en WebSphere

## Permitir SOAP en HTTP

El protocolo sencillo de acceso a objetos (SOAP) es un protocolo estándar de mensajería con finalidad general para la mensajería e interacciones de los servicios Web. ServiceCenter ofrece dos implementaciones SOAP: Sun SOAP y Apache Axis SOAP.

### Sun SOAP

Esta es la implementación SOAP recomendada para utilizarse con el funcionamiento del servidor en modo servlet 6.2. Permite al servidor y al nivel de Web comunicarse mediante el protocolo SOAP con codificación Fast Infoset del mensaje SOAP que ayuda a reducir el tamaño de los datos xml intercambiados y mejora el procesamiento xml, mejorando así el rendimiento.

Para obtener más información sobre Fast Infoset, consulte <https://fi.dev.java.net/standardization.html>.

Para configurar Sun SOAP, utilice los archivos que encuentre en los medios de distribución en `redistributable/java/lib/endorsed` y colóquelos en el directorio `endorsed`, como se describe en la siguiente tabla. Estos archivos sustituyen a todos los archivos que se encuentren actualmente en el directorio `endorsed`. Si aún no tiene un directorio `endorsed`, tendrá que crear uno.

Servidor de aplicación Web	Colocar en
Apache Tomcat	<code>\$CATALINA_HOME/common/endorsed</code>
IBM WebSphere	<code>\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed</code>
BEA WebLogic	No compatible

## Apache axis SOAP

Esta es la implementación SOAP predeterminada. Si usa esta implementación, puede que tenga que instalar el archivo jar adicional en su servidor de aplicación Web.

### Instalación de archivos JAR adicionales para el servidor de aplicación Web

El servidor de aplicación Web puede requerir archivos JAR adicionales o más actualizados para ejecutar el nivel de Web.

En la tabla siguiente se enumeran los archivos JAR requeridos para varios servidores de aplicación Web y JDK.

Archivo JAR	Actualización para	Colocar en	Disponible desde
<code>jsse.jar</code>	Tomcat en JDK 1.3	<code>\$JAVA_HOME/jre/lib/ext</code>	<a href="http://java.sun.com/products/jsse/">http://java.sun.com/products/jsse/</a>
<code>xercesImpl.jar</code>	Tomcat en JDK 1.3	<code>\$JAVA_HOME/jre/lib/ext</code>	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a> distribuido con Xalan-J 2.7.0 o 2.6.0
	Tomcat en JDK 1.4	<code>\$CATALINA_HOME/common/endorsed</code>	
	WebLogic	<code>bea/jdk141_05/jre/lib</code>	
<code>xml-apis.jar</code>	Tomcat en JDK 1.3	<code>\$JAVA_HOME/jre/lib/ext</code>	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a> distribuido con Xalan-J 2.7.0 or 2.6.0
	Tomcat en JDK 1.4	<code>\$CATALINA_HOME/common/endorsed</code>	
	WebLogic	<code>bea/jdk141_05/jre/lib</code>	

Archivo JAR	Actualización para	Colocar en	Disponible desde
xalan.jar	Tomcat en JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a>
	Tomcat en JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/ common/endorsed	
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	
	WebSphere Aplicación Servidor 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre /lib/endorsed	
serializer.jar	Tomcat en JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a> distribuido con Xalan-J 2.7.0 o 2.6.0
	Tomcat en JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/ common/endorsed	
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	
	WebSphere Aplicación Servidor 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre /lib/endorsed	

## Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web

El tamaño de heap del servidor de aplicación Web determina directamente el número de conexiones que puede manipular cada servidor de aplicación Web. La mayoría de los servidores de aplicación requieren un tamaño de heap de, al menos 256 MB para un rendimiento óptimo. Si obtiene un bajo rendimiento de las conexiones del cliente Web, pruebe a aumentar el tamaño de heap del servidor de aplicación Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para obtener instrucciones acerca de la configuración del tamaño de heap.



## Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml

Es posible definir preferencias globales del cliente Web desde el archivo web.xml del servidor de nivel de Web. La configuración definida en este archivo determina las preferencias de todos los clientes Web. Consulte la ayuda en línea de ServiceCenter para obtener una lista completa y una explicación más detallada de cada parámetro.

Para configurar las preferencias del cliente desde el archivo web.xml

- 1 Abra el archivo sc.war en un programa de administración de archivos.

Puede descargar este archivo desde el CD de instalación de ServiceCenter.

- 2 Extraiga el archivo web.xml del archivo Web al sistema local.

**Sugerencia:** Extraiga este archivo en su ubicación predeterminada de WEB-INF\ para poder guardar la información de la ruta de acceso al volverlo a archivar.

- 3 Abra el archivo web.xml en un editor de texto.
- 4 Agregue o edite las preferencias del archivo.

Como mínimo, debe definir los parámetros **sc.host** y **sc.port**.

```
<?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>ServiceCenter</display-name>
  <description>HP OpenView ServiceCenter</
description>
  ...
  <init-param>
Set sc.host — <param-name>sc.host</param-name>
               <param-value>localhost</param-value>
               </init-param>
               <init-param>
Set sc.port — <param-name>sc.port</param-name>
              <param-value>13080</param-value>
              </init-param>
```

Para obtener una lista de parámetros Web definidos habitualmente, consulte [Parámetros Web de configuración habitual en la página 91](#).

- 5 Guarde el archivo.
- 6 Agregue el archivo `web.xml` actualizado al archivo `sc.war`.

**Importante:** El archivo `web.xml` debe incluir la ruta de acceso `WEB-INF\`.

Los clientes Web no utilizarán las preferencias de cliente definidas en el archivo `web.xml` al instalar el archivo `sc.war` en el nivel Web.

## Archivos de registro de nivel de Web

El nivel de Web de ServiceCenter escribe archivos de registro en el archivo de registro predeterminado y la ubicación que utiliza el servidor de aplicación Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para conocer el nombre y la ubicación del archivo de registro.

## Parámetros Web de configuración habitual

Parámetro	Valor predeterminado	Descripción
sc.host	localhost	Este parámetro especifica el nombre del servidor host de ServiceCenter.
sc.port	13080	Este parámetro especifica el número de puerto de comunicación al que escucha el servidor ServiceCenter.
sc.formcache	verdadera	El cliente Web guarda una copia de los formularios accedidos en la memoria, no en el disco duro. Si el formulario cambia, el cliente Web obtiene una nueva copia del servidor. Cuando se define como verdadero, el cliente Web no accederá al servidor cada vez que abra un formulario, guardando la carga en la red y el servidor. Al definirlo como falso, reduce la utilización de memoria del sistema del cliente Web.
sc.refreshmessages	false	Este parámetro determina si el explorador comprobará los nuevos mensajes desde el servidor de la aplicación.
sc.refreshmessinterval	15000	Este parámetro determina la frecuencia (en milisegundos) con la que el explorador comprobará los nuevos mensajes desde el servidor de aplicación.
sc.viewactivenotes	false	Este parámetro determina si verá un mensaje emergente cuando el servidor envía un mensaje.
sc.helpserverhost	localhost	Este parámetro especifica el nombre del servidor de ayuda de ServiceCenter.
sc.helpserverport	80	Este parámetro especifica el número del puerto de comunicación en el que escucha el servidor de ayuda de ServiceCenter.
sc.compress	false	Este parámetro especifica si desea utilizar la compresión de datos entre los clientes web y el nivel Web de ServiceCenter.
sc.ssl	false	Este parámetro habilita al cliente Web para cifrar las comunicaciones utilizando el certificado de demostración del servidor.
sc.cacerts	WEB-INF	Este parámetro enumera la ruta de acceso a los certificados CA requeridos para el soporte SSL.

## Acceso a ServiceCenter desde el cliente Web

Utilice las siguientes URL para acceder a ServiceCenter desde el nivel de Web.

- La dirección del cliente Web estándar es:  
<http://<server>:<port>/sc/index.do>
- La dirección del cliente Web autoservicio de empleados es:  
<http://<server>:<port>/sc/ess.do>
- La dirección para el cliente Web accesible es:  
<http://<server>:<port>/sc/accessible.do>  
Esta dirección desactiva el modo de lista de registros y el menú clásico, que no cumplen los requisitos de accesibilidad.
- La dirección del cliente Web autoservicio accesible de empleados es:  
[http://<server>:<port>/sc/accessible\\_ess.do](http://<server>:<port>/sc/accessible_ess.do)

Para el servidor de <>, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. Para el puerto de <>, *escriba* el número del puerto de comunicación utilizado para conectar al nivel de Web.

**Sugerencia:** No es necesario especificar el puerto de comunicaciones en la URL del nivel de Web si utiliza el puerto predeterminado del servidor Web (puerto 80). Consulte la documentación del servidor Web para obtener instrucciones acerca de la configuración del puerto de comunicaciones.

# Integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web

El cliente Web puede admitir conexiones desde aplicaciones de integración de telefonía informática (CTI). La implementación de integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web usa la aplicación Event Services de ServiceCenter para abrir o actualizar registros.

## Requisitos del explorador Web para CTI

Para usar CTI con el cliente Web, permita las siguientes configuraciones y opciones:

- Cookies
- Java
- JavaScript
- Ventanas emergentes. Agregue la URL del servidor de ServiceCenter a la lista de excepciones de ventanas emergentes.

## Preparación de un cliente Web para CTI

Para ejecutar CTI en el cliente Web debe completar los siguientes pasos:

**Paso 1** Instale un Java Runtime Environment (JRE) compatible.  
Consulte [Instalación de un JDK compatible en la página 93](#).

**Paso 2** Instale el applet de CTI. Consulte [Instalación del applet de CTI en la página 94](#).

## Instalación de un JDK compatible

Debe instalar un Java Runtime Environment (JRE) en cada sistema del cliente Web para ejecutar el applet de CTI. Consulte la documentación del explorador Web para determinar una versión JRE compatible.

Sistema operativo	Componente Java para instalar
Windows XP	Una de las opciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plug-in Java Virtual Machine (JVM) de Microsoft</li> <li>• Java Runtime Environment (JRE) de Sun</li> </ul>
Otros sistemas operativos	Java Runtime Environment (JRE) de Sun

Las instrucciones siguientes son para la instalación de J2SE JRE de Sun, que puede utilizar con Internet Explorer o Mozilla.

Para instalar J2SE JRE de Sun

- 1 Vaya al sitio Web Java de Sun: <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html>.
- 2 Haga clic en el vínculo **Download J2SE JRE** (Descargar J2SE JRE).
- 3 Acepte el acuerdo de licencia.
- 4 Vaya a la sección de su sistema operativo (por ejemplo, Windows) y descargue el último JRE para su sistema operativo.

## Instalación del applet de CTI

Debe llevar a cabo una sola instalación del applet de CTI en cada sistema del cliente Web, de modo que el cliente Web pueda aceptar los eventos del sistema de ServiceCenter desde una aplicación CTI.

Para instalar el applet de CTI

- 1 Inicie sesión en el sistema del cliente Web con una cuenta de administrador local.

**Importante:** La instalación del applet requiere una cuenta de administrador local.

- 2 Cierre las otras ventanas de clientes y del explorador Web de ServiceCenter.
- 3 Abra un explorador Web y diríjase a la dirección URL del nivel de Web de telefonía:

<http://<servidor>:<puerto>/sc/index.do?telephonyuser=1>

En *<servidor>*, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. En *<puerto>*, escriba el número del puerto de comunicación utilizado para conectar al nivel de Web.

- 4 Si el sistema del cliente Web tiene un JRE instalado correctamente, el explorador Web pedirá al usuario que instale el applet CTI:
- 5 Haga clic en la acción adecuada en su explorador para aceptar el applet (por ejemplo, **Ejecutar** o **Aceptar**).
- 6 Cierre y reinicie el explorador Web.

---

## Uso del cliente Web de telefonía

El cliente Web de telefonía requiere una aplicación CTI y la configuración de la aplicación Event Services en ServiceCenter.

### Acceso a CTI desde el cliente Web

Puede utilizar las siguientes URL para acceder a las partes de telefonía del cliente Web.

**Nota:** El applet de telefonía no se aplica a las partes de autoservicio de ServiceCenter.

- La dirección del cliente Web de telefonía estándar es:  
<http://<servidor>:<puerto>/sc/index.do?telephonyuser=1>
- La dirección del cliente Web de telefonía accesible es:  
<http://<servidor>:<puerto>/sc/accessible.do?telephonyuser=1>  
Esta dirección desactiva el modo de lista de registros y el menú clásico, que no cumplen los requisitos de accesibilidad.

En *<servidor>*, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. En *<puerto>*, escriba el número del puerto de comunicación utilizado para conectar al nivel de Web.

**Sugerencia:** No es necesario especificar el puerto de comunicaciones en la URL del nivel de Web si utiliza el puerto predeterminado del servidor Web (puerto 80). Consulte la documentación del servidor Web para obtener instrucciones acerca de la configuración del puerto de comunicaciones.

## Realización de una llamada con el cliente Web de telefonía

Cuando un evento procede de una aplicación CTI, el cliente Web de telefonía pide al usuario que guarde su trabajo actual. Guarde el trabajo actual y haga clic en **Yes** (Sí) para recibir la llamada entrante (u otro evento).



# 6 Configuración del servidor

## CAPÍTULO

Puede personalizar la instalación de del servidor Windows y UNIX modificando el ServiceCenter archivo de inicialización (el archivo `sc.ini` o `SCINI`). Puede utilizar un editor de texto para abrir y modificar el archivo. Si el servidor de ServiceCenter se encuentra en una plataforma Windows, tiene la opción adicional de utilizar el asistente de configuración para modificar el archivo (desde el menú principal de Windows, haga clic en **Inicio > Programas > ServiceCenter Server > Configure Server**).

Los temas de esta sección incluyen:

- [Configuración del servidor para idiomas distintos del inglés en la página 97.](#)
- [Actualización del código de autorización de ServiceCenter en la página 98.](#)

---

## Configuración del servidor para idiomas distintos del inglés

Para cambiar el idioma predeterminado a uno distinto del inglés, edite el archivo de inicialización de ServiceCenter en un editor de texto.

El parámetro `-language` establece la página de código predeterminada que se debe utilizar al exportar datos a fuentes de datos externas o importarlos de éstas. El parámetro `-dblanguage` establece la página de código para RDBMS, si es distinta de la del parámetro `-language`.

Para cambiar el idioma predeterminado

- 1 Utilizando un editor de texto, abra el ServiceCenter archivo de inicialización desde el directorio ServiceCenter **RUN**.
- 2 Busque el parámetro de idioma y reemplace el código ISO de inglés por un nuevo código de idioma.
- 3 Guarde los cambios y cierre el archivo.

Para obtener una lista de idiomas admitidos, consulte la tabla de compatibilidad en el sitio Web de soporte de cliente en la dirección <http://www.hp.com/managementsoftware/support>.

---

## Actualización del código de autorización de ServiceCenter

Es necesario un código de autorización para ejecutar ServiceCenter. Si está ejecutando una copia de prueba de ServiceCenter, el código de autorización será temporal y caducará en la fecha indicada. Especifique el nuevo código de autorización editando el archivo `sc.ini` o ejecutando el asistente de configuración del servidor. Si no dispone de un código de autorización, póngase en contacto con el Soporte al cliente.

Para cambiar el ServiceCenter código de autorización

- 1 Mediante un editor de texto, abra el archivo de inicialización de ServiceCenter en el directorio RUN de ServiceCenter.
- 2 Busque el parámetro `auth` y escriba el código de autorización que le proporcionará el Soporte al cliente.

- 3 Si está utilizando licencias de usuarios reconocidos, habilite los usuarios reconocidos mediante uno de los siguientes métodos. Si está utilizando una Licencia de usuario flotante, avance hasta el paso 4.
  - Señale cada registro de operador individual como usuario reconocido tal y como se describe en el tema [¿Cómo convierto a un operador en usuario reconocido?](#) de la ayuda en línea de ServiceCenter.
  - Cree una lista completa de usuarios reconocidos como se explica en el tema [¿Cómo creo un archivo de autorización de usuarios reconocidos?](#) de la ayuda en línea de ServiceCenter.
- 4 Guarde los cambios y cierre el archivo.



# 7 Servidor de ayuda

CAPÍTULO

El servidor de ayuda de ServiceCenter puede instalarse en un sistema Windows. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar el servidor de ayuda. Para obtener información acerca de cómo iniciar y detener el servidor de ayuda, consulte la ayuda en línea de ServiceCenter.

Los temas de esta sección incluyen:

- Vista general del ServiceCenter servidor de ayuda en la página 101
- Instalación del servidor de ayuda de Windows en la página 103
- Acceso al servidor de ayuda en la página 106

---

## Vista general del ServiceCenter servidor de ayuda

El servidor de ayuda de ServiceCenter es un componente opcional que proporciona una ubicación centralizada para acceder y guardar todos los archivos de ayuda en línea. El servidor de ayuda de ServiceCenter incluye un servidor Web integrado que permite a los usuarios finales acceder a la documentación desde los clientes Windows y Web, así como directamente desde un explorador Web.

## Actualización del servidor de ayuda

No es posible actualizar los servidores de ayuda anteriores de ServiceCenter al servidor de ayuda de ServiceCenter 6.2. Debe instalar el servidor de ayuda de ServiceCenter 6.2 en una nueva carpeta o en un sistema diferente que el servidor de ayuda anterior. Es recomendable que elimine los servidores de ayuda anteriores, pero no es obligatorio.

**Importante:** Realice una copia de seguridad de cualquier archivo de ayuda en línea personalizado que haya creado para sus servidores de ayuda. El programa de instalación del servidor de ayuda de ServiceCenter 6.2 sobrescribirá cualquier ayuda personalizada de los servidores de ayuda de ServiceCenter 6.0.x.

## Consideraciones de instalación

He aquí algunas razones por las que puede interesarle instalar el servidor de ayuda de ServiceCenter :

- Para reducir el tamaño de las instalaciones de los clientes Windows. De forma predeterminada, las instalaciones de clientes Windows copian toda la documentación en el sistema cliente. Puede reducir el tamaño de la instalación de los clientes mediante la utilidad de instalación para preconfigurar el cliente Windows de forma que use un servidor de ayuda.
- Para distribuir versiones adaptadas de la documentación de ServiceCenter. Puede editar la ayuda en línea almacenada en el servidor de ayuda y distribuirla junto con el servidor Web integrado. Todos los clientes que se conectan con el servidor de ayuda ven automáticamente los archivos de ayuda en línea personalizados.
- Para reducir el número de pasos que hay que dar en las actualizaciones. Si utiliza un servidor de ayuda centralizado, sólo tendrá que actualizar la documentación en un sitio para distribuir los cambios.

## Problemas conocidos

El servidor de ayuda de ServiceCenter tiene los siguientes problemas conocidos:

- El servidor de ayuda solamente puede distribuir documentación en los plug-ins existentes. Debe agregar o editar temas en los plug-ins existentes.
- No puede configurar un cliente de Windows utilizando el servidor de ayuda si está en ejecución en la misma máquina que el servidor de ayuda. Para probar el servidor de ayuda desde la máquina del servidor, utilice una conexión directa del explorador a:

*<http://localhost/help/>*

---

## Instalación del servidor de ayuda de Windows

El servidor de ayuda se instala utilizando la tecnología Microsoft Installer (MSI). Tras instalar el servidor de ayuda, puede personalizar la configuración del servidor en el Asistente de configuración del servidor de ayuda.

### Requisitos de instalación

- Windows 2000 o Windows 2003
- Las actualizaciones de Windows más recientes de su sistema operativo
- 240 MB de espacio en disco
- 256 MB de RAM mínima recomendada
  - Para pruebas, son suficientes 128 MB de RAM
  - Para producción, la RAM dependerá de la carga de usuarios que se espere
- Un puerto de comunicaciones libre para escuchar solicitudes de conexiones HTTP. El puerto de comunicaciones predeterminado es 8083.
- Uno de los siguientes componentes de Java:

#### Componente Java para instalar

Plug-in Java Virtual Machine (JVM)

Java Runtime Environment (JRE) de Sun

# Configuración del servidor de ayuda

Para instalar el servidor de ayuda de ServiceCenter

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con derechos de administrador local.
- 2 Inserte el CD-ROM de instalación de ServiceCenter en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del CD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, puede iniciar manualmente el explorador del CD mediante uno de los métodos siguientes:

- Utilice el Explorador de Windows para ir al directorio del CD-ROM. Haga clic dos veces en `autorun.exe`.
- Inicie la instalación de ServiceCenter desde el símbolo de sistema de Windows. Escriba lo siguiente:

```
D:\>autorun
```

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

- 3 Haga clic en **Install Help Server** (Instalar servidor de ayuda).  
Se abrirá el asistente de configuración del servidor de ayuda de ServiceCenter.
- 4 Haga clic en **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto los términos del contrato de licencia).  
Se activará el botón Next (Siguiente).
- 6 Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abre la página Select Installation Folder (Seleccionar carpeta de instalación).
- 7 Escriba o seleccione la ruta de acceso a la ubicación donde desea instalar el servidor de ayuda.



**8** Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abre la página Ready to Install (Listo para instalar).

**9** Haga clic en **Install** (Instalar).

El asistente instalará el servidor de ayuda en el sistema.

**10** Haga clic en **Finish** (Finalizar).

Se abrirá el asistente de configuración del servidor de ayuda HP OpenView.

**11** Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página de configuración del servidor de ayuda de ServiceCenter.

**12** Realice una de las acciones siguientes:

- a** Haga clic en **Omitir** para usar los valores de configuración predeterminados.
- b** Actualice los parámetros siguientes cuando sea necesario.

Parámetro	Valor predeterminado	Descripción
Puerto de servidor	8083	Este parámetro especifica el puerto de comunicaciones al que desea que el servidor de ayuda escuche para las solicitudes HTTP.
Servicio de Windows Name (Nombre)	ServiceCenter Servidor de ayuda	Este parámetro especifica el nombre del servidor Windows que desea que utilice el servidor de ayuda.

**13** Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página de configuración del servidor de ayuda de ServiceCenter.

**14** Seleccione la opción **Instalar servicio Windows**.

**15** Haga clic en **Finish** (Finalizar).

El asistente configure el servidor de ayuda e instala el servicio de Windows.

## Acceso al servidor de ayuda

Puede acceder al servidor de ayuda desde las siguientes interfaces:

- El cliente Windows
- El cliente Web
- El explorador Web

### Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Windows

De forma predeterminada, los clientes Windows muestran la ayuda en línea instalada localmente en la máquina del cliente Windows. Para que los clientes Windows muestren la ayuda en línea del servidor de ayuda, debe configurar las preferencias del cliente de Windows y definir el nombre de host y el puerto de comunicación del servidor de ayuda.

Para configurar un cliente Windows para mostrar la ayuda en línea desde el servidor de ayuda

- 1 Inicie una sesión en el cliente Windows.
- 2 Haga clic en **Ventana > Preferencias**.  
  
Se abre la ventana Preferencias.
- 3 Haga clic en el nodo **Ayuda** para desplegarlo.
- 4 Haga clic en **Servidor de ayuda**.
- 5 Escriba la siguiente información:
  - Nombre de host o dirección IP del servidor de ayuda
  - Puerto de comunicación del servidor de ayuda
- 6 Haga clic en **Aceptar**.

El cliente Windows mostrará la ayuda en línea desde el servidor de ayuda.

## Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Web

De forma predeterminada, los clientes Web no muestran la ayuda en línea. Para que los clientes Web muestren la ayuda en línea desde el servidor de ayuda, debe configurar el archivo del cliente Web `web.xml` y definir el nombre de host y el puerto de comunicación del servidor de ayuda.

Para configurar un cliente Web para mostrar la ayuda en línea desde el servidor de ayuda

- 1 Inicie una sesión en el servidor donde haya instalado el nivel de Web.
- 2 Abra el archivo `web.xml` desde la carpeta `sc/WEB-INF` de la instalación del servidor de aplicación.
- 3 Escriba la siguiente información:
  - **sc.helpserverhost:** Nombre de host o dirección IP del servidor de ayuda
  - **sc.helpserverport:** Puerto de comunicación del servidor de ayuda
- 4 Guarde el archivo `web.xml`.

El cliente Web mostrará la ayuda en línea desde el servidor de ayuda.

## Acceso al servidor de ayuda desde un explorador

Para ver la ayuda en línea desde el servidor de ayuda, escriba la siguiente URL en un explorador Web compatible:

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

Para *<helpserverport>*, escriba el nombre o la dirección IP del servidor de ayuda al que desea conectar.

Para *<helpserverport>*, escriba el puerto de comunicaciones usado para conectar al servidor de ayuda. Puede omitir el número de puerto si utiliza el puerto predeterminado HTML 80.



# 8 Utilidad de sitio de actualización

## CAPÍTULO

Puede instalar la utilidad de sitio de actualización en un sistema Windows y crear un sitio de actualización en un sistema Windows o UNIX. Esta sección contiene información sobre los requisitos de instalación y sobre cómo instalar la utilidad de sitio de actualización.

Los temas de esta sección incluyen:

- Descripción general de la utilidad de sitio de actualización en la página 109
- Instalación de la utilidad de sitio de actualización en Windows en la página 110
- Creación de un sitio de actualización en la página 112

---

## Descripción general de la utilidad de sitio de actualización

La utilidad de sitio de actualización es un componente opcional que permite crear un sitio de actualización en el que los clientes Windows de ServiceCenter puedan comprobar si hay actualizaciones de software al inicio.

**Importante:** Para que los clientes Windows puedan utilizar el sitio de actualización, deberá ejecutar primero la utilidad de presentación al cliente. Consulte [Utilidad de presentación al cliente](#) en la página 115.

# Instalación de la utilidad de sitio de actualización en Windows

Para instalar la utilidad de sitio de actualización, emplee la tecnología Microsoft Installer (MSI). Después de la instalación, puede personalizar la configuración del sitio de actualización utilizando la utilidad de sitio de actualización.

## Requisitos de instalación

- Windows 2000 o Windows 2003
- Las actualizaciones de Windows más recientes de su sistema operativo
- 50 MB de espacio en disco
- 256 MB de RAM mínima recomendada
  - Para pruebas, son suficientes 128 MB de RAM
  - Para fines de producción, añada RAM para ajustarse a la carga de usuario esperada
- Clientes Windows donde se ha vuelto a realizar la presentación con la opción Enable Dynamic Update (Habilitar actualización dinámica) seleccionada
- Acceso a un servidor Web con
  - Un directorio virtual válido
  - Acceso de red a los clientes de Windows de ServiceCenter
  - Certificado CA (componente opcional para conexiones por https)

**Sugerencia:** Instale la utilidad de sitio de actualización en el mismo servidor Windows donde instaló el nivel Web de ServiceCenter, ya que éste requiere un servidor Web.

# Instalación de la utilidad de sitio de actualización

Para instalar la utilidad de sitio de actualización

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el CD-ROM de instalación de ServiceCenter en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del CD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, puede iniciar manualmente el explorador del CD mediante uno de los métodos siguientes:

- Utilice el Explorador de Windows para ir al directorio del CD-ROM. Haga doble clic en `autorun.exe`.
- Inicie la instalación de ServiceCenter desde el símbolo de sistema de Windows. Escriba lo siguiente:

```
D:\>autorun
```

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

- 3 Pulse **Install Update Site Utility** (Instalar utilidad de sitio de actualización).

Se abrirá el asistente de instalación de la utilidad de sitio de actualización de ServiceCenter.

- 4 Haga clic en **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el contrato de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto los términos del contrato de licencia).

Se activará el botón Next (Siguiente).

- 6 Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abre la página Select Installation Folder (Seleccionar carpeta de instalación).

- 7 Seleccione la ruta en la que desee instalar la utilidad de sitio de actualización.

8 Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abre la página Ready to Install (Listo para instalar).

9 Pulse **Install** (Instalar).

El asistente instala la utilidad de sitio de actualización en el sistema.

10 Pulse **Finish** (Finalizar).

---

## Creación de un sitio de actualización

Para crear un sitio de actualización deberá descargar las actualizaciones de cliente Windows del servicio de soporte al cliente de HP OpenView y después configurar un servidor Web local para implementar las actualizaciones en sus clientes Windows.

### Obtención de actualizaciones de cliente Windows

Puede encontrar archivos de actualización del cliente Windows de ServiceCenter en las siguientes ubicaciones:

- El CD de instalación de ServiceCenter

Este archivo contiene la versión actual del cliente Windows. Puede utilizar este archivo para crear un sitio de actualización antes de cualquier actualización real.

- El sitio Web del servicio de soporte al cliente de HP OpenView

Este sitio contiene un archivo con las últimas actualizaciones y cambios del cliente Windows.

Cada actualización es un archivo en formato ZIP que puede descargar para después implementarlo con el asistente de configuración de la utilidad de sitio de actualización.

**Importante:** Utilice siempre la utilidad de sitio de actualización para implementar el archivo de actualización. La utilidad de sitio de actualización extrae el archivo de actualización y cambia todos los archivos de configuración necesarios para indicar la URL del sitio de actualización. Si extrae manualmente el archivo de actualización a su directorio virtual de servidor Web, el sitio de actualización indicará la URL incorrecta.



# Configuración del sitio de actualización

Para crear un sitio de actualización

- 1 Pulse **Inicio > Programas > Utilidad de sitio de actualización > Utilidad de sitio de actualización.**

Se abrirá el asistente de configuración de la utilidad de sitio de actualización de HP OpenView.

- 2 Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página ¿Dónde hay que instalar las nuevas actualizaciones?.

- 3 Escriba o seleccione la ruta del archivo de actualización del cliente de Windows de ServiceCenter.

- 4 Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página ¿Dónde está ubicado su sitio de actualización?

- 5 Realice una de las acciones siguientes:
  - Pulse **Carpeta local** para seleccionar el directorio virtual del servidor Web local donde desee instalar el sitio de actualización de ServiceCenter.
  - Haga clic en la carpeta **FTP** para seleccionar el directorio virtual del servidor Web remoto donde desee instalar el sitio de actualización de ServiceCenter.

Campo	Descripción
Host	Escriba el nombre de red del host del servidor Web remoto.
Login	Escriba el nombre de cuenta que utiliza para establecer conexión FTP con el servidor Web remoto.
Contraseña	Escriba la contraseña de cuenta, si la utiliza, para establecer conexión FTP con el servidor Web remoto.
Carpeta de destino	Escriba la ruta del servidor Web remoto donde desee instalar el sitio de actualización de ServiceCenter.

- 6 Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página Actualizar la dirección URL del sitio.

- 7 Escriba la dirección URL donde desee que los clientes Windows de ServiceCenter comprueben si hay actualizaciones.

**Importante:** Esta dirección URL debe ser la misma que especifique con la utilidad de presentación del cliente al habilitar actualizaciones dinámicas. Consulte [Cómo volver a realizar la presentación a clientes con la Utilidad de presentación al cliente en la página 115.](#)

**Nota:** Esta dirección URL puede emplear una conexión SSL si su servidor Web cuenta con un certificado CA.

- 8 Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página para crear o actualizar el sitio de actualización.

- 9 Pulse **Crear sitio**.

El asistente configura e implementa el sitio de actualización en la ubicación especificada. Cuando finaliza, se abre una ventana de confirmación.

- 10 Pulse **Aceptar**.

Ahora, los clientes Windows de ServiceCenter pueden comprobar si hay actualizaciones de software en el sitio de actualización al inicio.

# 9 Utilidad de presentación al cliente

## CAPÍTULO

Puede instalar la ServiceCenter utilidad de presentación al cliente en un sistema Windows. Esta sección contiene información sobre los requisitos de instalación y sobre cómo instalar la utilidad de presentación al cliente.

Los temas de esta sección incluyen:

- Descripción general de la ServiceCenter utilidad de presentación al cliente en la página 116
- Instalación de la utilidad de presentación al cliente en Windows en la página 118
- Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows en la página 120
- Cómo volver a realizar la presentación a clientes con la utilidad de presentación al cliente en la página 123

## Descripción general de la utilidad de presentación al cliente

La utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter es un componente de personalización opcional que le permite crear un instalador de Windows que instala una versión personalizada del cliente Windows. La ServiceCenter utilidad de presentación al cliente cambia los siguientes ajustes de cliente Windows:

- La pantalla de bienvenida que ServiceCenter se muestra cuando los usuarios abren el cliente Windows.
- El nombre del proveedor mostrado para ServiceCenter; por ejemplo, Hewlett-Packard Development Company, L.P.
- El nombre de la aplicación de ServiceCenter por ejemplo, ServiceCenter.
- La ubicación de las imágenes e iconos de la aplicación.
- La ubicación del sitio de actualización donde los clientes Windows pueden buscar las actualizaciones.
- La ubicación del servidor de ayuda en donde los clientes Windows pueden acceder a la documentación.
- Los cambios que un administrador guarda dentro de la interfaz de cliente Windows antes de ejecutar la utilidad de presentación al cliente:
  - La lista de conexiones disponibles
  - La conexión predeterminada
  - La configuración de Ventana > Preferencias
  - La vista del navegador del sistema (si está visible u oculto)
  - Las vistas disponibles en cada perspectiva
  - El tamaño y ubicación de cada vista dentro de una perspectiva

**Importante:** La utilidad de presentación al cliente no puede introducir cambios de personalización en clientes Windows instalados previamente. Para cambiar las instalaciones anteriores del cliente Windows, puede desinstalar el cliente existente y reinstalar utilizando el archivo MSI personalizado.

**Sugerencia:** Emplee la utilidad de presentación al cliente para personalizar el cliente Windows antes de implementarlo en el resto de la organización.

**Nota:** La utilidad de presentación al cliente sólo recogerá los cambios efectuados directamente desde la interfaz de cliente Windows o dentro de la utilidad de presentación al cliente. La utilidad de presentación al cliente no puede recoger cambios efectuados directamente en los archivos de inicialización de cliente Windows.

## Consideraciones de instalación

Los motivos para querer instalar y utilizar la utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter son los siguientes:

- Para instalar versiones personalizadas de clientes Windows. Puede utilizar la utilidad de presentación del cliente para preconfigurar clientes Windows para que utilicen configuraciones e imágenes personalizadas.
- Para reducir el número de pasos de personalización. Al utilizar la utilidad de presentación al cliente no tendrá que personalizar cada cliente Windows individualmente.

## Problemas conocidos

La utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter presenta los siguientes problemas conocidos:

- Hay que personalizar las imágenes antes de ejecutar la utilidad de presentación al cliente. La utilidad de presentación al cliente le permite cambiar la ubicación de las imágenes pero no editarlas directamente.
- La utilidad de presentación al cliente cambia la instalación del cliente Windows y configura la instalación de origen del cliente Windows para utilizar la misma configuración personalizada que seleccionó al crear el Microsoft Installer (MSI) personalizado.
- Si implementa un cliente Windows donde se ha vuelto a realizar la presentación y que cuenta con una conexión por SSL predefinida, puede que los clientes Windows reciban un mensaje de error de conexión del tipo "No se ha encontrado certificado de confianza" si los usuarios instalan el cliente personalizado en una ruta diferente a la de la instalación original del cliente. Los usuarios pueden restaurar la conexión del cliente introduciendo la ruta correcta del archivo del certificado CA.

## Instalación de la utilidad de presentación al cliente en Windows

Para instalar la utilidad de presentación al cliente, emplee la tecnología Microsoft Installer (MSI). Después de la instalación, puede personalizar la configuración del cliente Windows utilizando la utilidad de presentación al cliente.

### Requisitos de instalación

- Windows 2000 o Windows 2003
- Las actualizaciones de Windows más recientes de su sistema operativo
- 70 MB de espacio en disco
- 256 MB de RAM mínima recomendada
  - Para pruebas, son suficientes 128 MB de RAM
  - Para fines de producción, añada RAM para ajustarse a la carga de usuario esperada
- Acceso a la instalación del cliente Windows de ServiceCenter

### Instalación de la utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter

Para instalar la utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter

- 1 Inicie sesión en el sistema Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Abra el cliente Windows y realice todos los cambios que desee que recoja la utilidad de presentación al cliente.

Por ejemplo, puede establecer preferencias predeterminadas desde **Ventana > Preferencias**.

### 3 Cierre el cliente Windows.

La utilidad de presentación al cliente incluye los cambios en el instalador personalizado.

### 4 Inserte el CD-ROM de instalación de ServiceCenter en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del CD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, puede iniciar manualmente el explorador del CD mediante uno de los métodos siguientes:

- Utilice el Explorador de Windows para ir al directorio del CD-ROM. Haga clic dos veces en `autorun.exe`.
- Inicie la instalación de ServiceCenter desde el símbolo de sistema de Windows. Escriba lo siguiente:

```
D:\>autorun
```

donde D es la unidad de CD-ROM. Sustitúyala por la letra de su unidad de CD-ROM.

### 5 Pulse **Install Client Packaging Utility** (Instalar utilidad de presentación al cliente).

Se abrirá el asistente de instalación de la utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter.

### 6 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.

### 7 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).

Se activará el botón Next (Siguiente).

### 8 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abre la página Select Installation Folder (Seleccionar carpeta de instalación).

9 Escriba o seleccione la ruta en la que desee instalar la utilidad de presentación al cliente.

10 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abre la página Ready to Install (Listo para instalar).

11 Pulse **Install** (Instalar).

El asistente instala la utilidad de presentación al cliente en el sistema.

12 Pulse **Finish** (Finalizar).

---

## Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows

Puede personalizar las imágenes que utilizan los clientes Windows proporcionando versiones alternativas de las imágenes en una de dos ubicaciones:

- Desde una carpeta local
- Desde un directorio virtual del servidor Web

### Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde una carpeta local

Puede utilizar los siguientes pasos para proporcionar imágenes personalizadas con el cliente donde se ha vuelto a realizar la presentación. Este método de personalización de imágenes aumenta la cantidad de espacio de disco duro necesario para instalar el cliente de Windows de ServiceCenter cuando se instalan imágenes personalizadas además de imágenes predeterminadas.



## Personalización de imágenes desde una carpeta local

- 1 Copie las imágenes desde el cliente de ServiceCenter a una carpeta temporal.

Las imágenes de cliente de ServiceCenter se encuentran en la carpeta siguiente:

```
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.2.0.0\icons\obj16
```

- 2 Edite las imágenes que desee personalizar en la carpeta temporal.

Consulte [Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes en la página 123](#).

- 3 Elimine cualquier imagen que no personalice de la carpeta temporal.

- 4 Ejecute la utilidad de presentación al cliente y seleccione la opción de imágenes locales.

La utilidad de presentación al cliente crea la siguiente carpeta nueva en la instalación del cliente de ServiceCenter:

```
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.2.0.<build>\branded\obj16
```

- 5 Copie las imágenes personalizadas en la carpeta branded\obj16.

**Sugerencia:** Puede copiar las imágenes personalizadas en la carpeta local mientras la utilidad de presentación al cliente está abierta.

- 6 Vuelva a realizar la presentación al cliente como instalador personalizado.

## Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde un directorio virtual del servidor Web

Puede utilizar los siguientes pasos para proporcionar imágenes personalizadas desde un servidor Web central. Este método de personalización de imágenes no aumenta la cantidad de espacio de disco duro necesaria para instalar el cliente Windows de ServiceCenter. Además, cualquier cambio que introduzca en imágenes de un servidor Web se aplican automáticamente a clientes Windows.

Para personalizar imágenes desde un directorio virtual del servidor Web

- 1 Cree un directorio virtual en su servidor Web para guardar las imágenes personalizadas.
- 2 Copie las imágenes desde el cliente de ServiceCenter a una carpeta temporal.

Las imágenes de cliente de ServiceCenter se encuentran en la carpeta siguiente:

```
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.2.0.0\icons\obj16
```

- 3 Edite las imágenes que desee personalizar en la carpeta temporal.

Consulte [Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes en la página 123](#).

- 4 Elimine cualquier imagen que no personalice de la carpeta temporal.
- 5 Copie las imágenes personalizadas en el directorio virtual del servidor Web.
- 6 Ejecute la utilidad de presentación al cliente y seleccione la opción de directorio virtual de servidor Web.

La utilidad de presentación al cliente configura el cliente de ServiceCenter para indicar la URL de su directorio virtual de servidor Web.

## Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes

Las siguientes pautas y consideraciones se aplican a las imágenes personalizadas:

- Todas las imágenes personalizadas deben conservar su nombre de archivo original.
- Todas las imágenes personalizadas deben conservar su ruta relativa original desde la carpeta `i cons/obj16`.
- Sólo deberá guardar las imágenes personalizadas en la carpeta `branded/obj16`. Si el cliente de ServiceCenter no encuentra imágenes actualizadas en la carpeta `branded/obj16` utiliza las imágenes predeterminadas de la carpeta `i cons/obj16`.
- Proporcionar las imágenes personalizadas desde un servidor Web permite actualizar automáticamente imágenes sin tener que volver a instalar el cliente Windows.

---

## Cómo volver a realizar la presentación a clientes con la utilidad de presentación al cliente

Para ejecutar la utilidad de presentación al cliente, deberá tener instalado un cliente Windows previamente. Siga estos pasos para volver a realizar la presentación a un MSI de cliente Windows.

Para presentar un MSI de cliente de Windows de nuevo

- 1 Pulse **Inicio > Programas > ServiceCenterUtilidad de presentación al cliente > Utilidad de presentación al cliente de ServiceCenter**.

Se abrirá el asistente de la utilidad de presentación al cliente.

- 2 Pulse **Siguiente** para continuar.

Se abre la página de especificación de directorio de ServiceCenter.

- 3 Escriba o seleccione la ruta a una instalación ya existente del cliente Windows de ServiceCenter.

**4** Pulse **Siguiente** para continuar.

Se abre la página de cambio de la pantalla de bienvenida.

**5** Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Omitir** para utilizar la pantalla de bienvenida predeterminada.
- Escriba o seleccione la ruta de la pantalla de bienvenida que desee utilizar.

La pantalla de bienvenida predeterminada se denomina splash.gif y se encuentra en la siguiente carpeta:

```
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client\plugins\com.peregrine.eclipse.user_6.2.0.0\icons\obj16
```

Observe las siguientes pautas para editar la imagen de la pantalla de bienvenida:

- La imagen debe conservar su nombre de archivo original
- La imagen debe tener el formato de archivo de mapa de bits de Windows (bmp)
- La imagen debe tener aproximadamente 500 píxeles de ancho x 600 de alto. La utilidad de presentación al cliente recortará a ese tamaño las imágenes más grandes

**6** Pulse **Siguiente** para continuar.

Se abre la página Reemplazar las cadenas del proveedor y de la aplicación.

**7** Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Omitir** para utilizar las cadenas de texto de la aplicación predeterminada.
- Escriba las cadenas de texto que desee utilizar para los siguientes elementos:

Campo	Escriba esta información
Proveedor	Escriba el nombre de la empresa que desee mostrar en la interfaz del cliente Windows. El nombre predeterminado es Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Aplicación	Escriba el nombre de la empresa que desee mostrar en la interfaz del cliente Windows. El nombre predeterminado es ServiceCenter.

**8** Pulse **Siguiente** para continuar.

Se abre la página Personalizar cómo se localizan las imágenes de la aplicación de ServiceCenter.

**9** Realice una de las acciones siguientes:

Utilice las imágenes de la aplicación predeterminadas.

- **Sin personalización:** seleccione esta opción para utilizar las imágenes predeterminadas.
- Pulse **Omitir**.

Seleccione la ruta a las imágenes del cliente Windows personalizadas.

- **Localmente:** la utilidad de presentación al cliente crea una carpeta llamada `\branded\obj16` donde puede colocar imágenes personalizadas que anulen las imágenes del cliente Windows predeterminadas.
- **Ubicación remota:** escriba la URL donde el cliente Windows puede acceder a imágenes personalizadas.

Consulte [Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows en la página 120](#) para obtener más información.

**10** Pulse **Siguiente** para continuar.

Se abre la página para personalizar las opciones de inicio de sesión predeterminadas.

**11** Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Omitir** si no desea crear una conexión predeterminada.
- Seleccione cuándo mostrar las siguientes opciones en el cuadro de diálogo de conexiones de su cliente personalizado.

Campo	Descripción
Show the "Remember my password" option (Mostrar la opción "Recordar mi contraseña").	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará la opción de la casilla de verificación "Remember my password" (Recordar mi contraseña).
Show the server parameters (Mostrar los parámetros del servidor).	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará los botones de opción "Use Login/Password" (Usar nombre de usuario/contraseña) y "Use Trusted Sign-on" (Usar registro de confianza), ni los botones "Server host name" (Nombre host del servidor) y "Server port number" (Número de puerto del servidor). Asimismo, se desactivarán los botones New (Nuevo) y Delete (Eliminar).
Show the "Advanced" options page (Mostra la página de opciones avanzadas).	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará la ficha "Advance" (Opciones avanzadas). Además, tampoco estará disponible la función "Trace SOAP Traffic" (Realizar el seguimiento del tráfico SOAP).

- Escriba la siguiente información sobre la conexión predeterminada que desee crear.

Campo	Descripción
Nombre del host	Escriba el nombre de red o la dirección IP del servidor de ServiceCenter con el que desea que se conecte el cliente Windows.
Número de puerto	Escriba el puerto de comunicaciones en el que el servidor de ServiceCenter escucha peticiones de conexión del cliente. El puerto de comunicaciones predeterminado es 13080.
Comprimir mensajes	Seleccione true para habilitar la compresión de mensajes entre el cliente Windows y el servidor de ServiceCenter. Seleccione false para que los mensajes permanezcan sin comprimir.
Usar conexión SSL	Seleccione true para habilitar una conexión SSL entre el cliente Windows y el servidor de ServiceCenter. Seleccione false para emplear una conexión estándar.
Ruta del certificado CA	Escriba o seleccione la ruta local al certificado CA utilizado por su conexión SSL. Deje la entrada en blanco si no va a utilizar una conexión SSL.

**Nota:** Encontrará una muestra del archivo de certificado CA cacerts en la ruta siguiente:

C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client\plugins\com.peregrine.common\_6.2.0.0\

**1** Haga clic en **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abre la página Usar y configurar el sitio de actualización.

**2** Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Omitir** si no desea habilitar actualizaciones automáticas.
- **Habilitar actualización dinámica:** Seleccione esta opción para comprobar automáticamente si hay actualizaciones del cliente Windows en un sitio de actualización.

Campo	Descripción
Comprobar si hay actualizaciones durante el inicio	Seleccione la frecuencia con que desea que los clientes Windows busquen actualizaciones automáticamente
Dirección URL del sitio de actualización	Escriba la dirección URL del sitio de actualización que desee utilizar

**Importante:** La dirección URL del sitio de actualización debe coincidir con la dirección URL que creó con la utilidad de sitio de actualización. Consulte [Utilidad de sitio de actualización en la página 109](#) para obtener más información.

**3** Haga clic en **Next** (Siguiete) para continuar.

Se abre la página Usar y configurar el servidor de ayuda.

**4** Realice una de las acciones siguientes:

- Haga clic en **Omitir** si no desea proporcionar ayuda en línea desde un servidor de ayuda.
- Seleccione la opción **Usar el servidor de ayuda central** para establecer una conexión con un servidor de ayuda. Escriba la siguiente información del servidor de ayuda.

Campo	Descripción
Host del servidor de ayuda	Escriba el nombre de red o el servidor de ayuda de ServiceCenter con el que desea que se conecte el cliente Windows.
Puerto del servidor de ayuda	Escriba el puerto de comunicaciones en el que el servidor de ayuda de ServiceCenter escucha peticiones de conexión del cliente. El puerto de comunicaciones predeterminado es 80.

**Importante:** El host y el puerto del servidor de ayuda deben coincidir con los ajustes configurados con el asistente de configuración del servidor de ayuda. Consulte [Servidor de ayuda en la página 101](#) para obtener más información.

**5** Pulse **Siguiente** para continuar.

Se abrirá la página Utilidad de presentación al cliente.

**6** Pulse **Volver a presentar al cliente y salir**.

Se abre el cuadro de diálogo Buscar carpeta.

**7** Escriba o seleccione la carpeta donde desee crear el MSI del cliente Windows personalizado.



**8 Pulse Aceptar.**

Se abre la página Creación de instalador, que muestra el estado actual de la nueva presentación al cliente.

Cuando finaliza, se abre la ventana de confirmación.

**9 Pulse Aceptar.**

Se cierra la ventana de confirmación y la utilidad de presentación al cliente.

Aparece el instalador del cliente Windows de ServiceCenter personalizado en la carpeta de salida que ha seleccionado. Ahora puede implementar el instalador del cliente de Windows de nueva presentación en su red.



# Índice

## A

- acceso de superusuario 39
- activación de actualizaciones
  - dinámicas, cliente Windows 127
- actualización
  - cliente 65
  - ServiceCenter 22
  - servidor de ayuda 102
- agregar o quitar programas 34, 76
- AIX 43
- AIX, tamaño del conjunto de datos 49
- Apache 85
  - axis SOAP 87
  - Tomcat 82, 87
- archivo de certificados de la autoridad
  - certificante (CA) 110, 117
- archivo de configuración 32
  - parámetros 32
- archivo de inicialización 97
- archivos de actualización, ubicaciones 112
- archivos de registro, nivel de Web 90
- archivos JAR, nivel de Web 87
- AssetCenter 20
- autorun.exe 29

## B

- BEA WebLogic 87

## C

- cambio
  - imagen de la pantalla de bienvenida 124
  - nombre del proveedor 124
  - nombres de las aplicaciones 124
  - pantalla de bienvenida en el cliente Windows 116
  - ubicación de las imágenes del cliente Windows 116
- cliente
  - desinstalación 76
  - requisitos de instalación 65
  - Web 17, 23
  - Windows 17, 23
- cliente Web 17, 23
  - requisitos de explorador 80
  - URL 92, 95
- cliente Windows 17, 23
  - comprobar si hay actualizaciones durante el inicio 127
  - definición de conexiones predeterminadas 126
  - habilitación de actualizaciones dinámicas 127
  - habilitación del servidor de ayuda 128
  - instalación 66
  - nueva presentación de instalador de Windows 123
  - nueva presentación de MSI 128
  - personalización 116
  - sitio de actualización, URL 127

- código de autorización 42
  - configuración 98
- código de idioma 98
- código ISO 98
- componentes
  - nivel de base de datos 18
  - nivel de Web 19
  - nivel del cliente 17
  - nivel del servidor 18
  - opcional 67
- componentes de instalación opcionales 67
- comprobación de actualizaciones
  - durante el inicio 127
- conexiones
  - creación en la utilidad de presentación al cliente 127
  - definición 69
  - parámetros 70
- conexiones SSL, utilidad de sitio de actualización 114
- configuración
  - código de autorización 98
  - tamaño de heap del servidor de aplicación Web 88
- cuenta de administrador local 104, 118
- cuenta de superusuario 40

**D**

- DecisionCenter 20
- definición de conexiones, cliente Windows 126
- definición de las conexiones 69
- descripción
  - servidor de ayuda 101
  - utilidad de presentación al cliente 116
  - utilidad de sitio de actualización 109
- desinstalación
  - cliente 76
  - servicio de Windows 34
  - servidor UNIX 50
  - servidor Windows, Agregar o quitar programas 35
  - Servidor Windows, CD de instalación 36

- desktop inventory 20
- dirección IP 37
- documentación, instalación de versiones adaptadas 102

## **E**

- Enterprise Discovery 20
- entorno de desarrollo 16, 23
- entorno de informes 16
- entorno de producción 16, 25
- entorno de pruebas 16
- error, no se ha encontrado certificado de confianza 117
- escritorios 25

## **F**

- favoritos públicos 25
- FTP, utilidad de sitio de actualización 113

## **G**

- Get-Resources 20
- Get-Services 20
- Grupos HACMP 39

## **H**

- hardware necesario 22
- hpterm 39
- HP-UX 43

## **I**

- IBM
  - servidor HTTP 85
  - WebSphere 87
- ID de grupo 37
- ID de usuario 37
- imágenes
  - cambio de ubicación en el cliente Windows 116
  - personalización 120
  - ruta 121, 125

## instalación

- Cliente Windows 66
- componentes opcionales 67
- Controlador ODBC 75
- Java Development Kit 81, 93
- modo silencioso 72
- motor de búsqueda de KM 53, 56
- requisitos, cliente 65
- requisitos, motor de búsqueda de KM 52
- sc.war 86
- servidor UNIX 41
- Servidor Windows 28
- utilidad de presentación al cliente 118
- utilidad de sitio de actualización 111
- versiones adaptadas de
  - la documentación 102
- instalación del controlador ODBC 75
- instalación del modo silencioso 72
- install.sh 41
- interfaz de usuario avanzada 67
- IPC 43

**J**

- J2EE 86
- J2SE Java Development Kit 80
- Java 79
- Java Development Kit
  - instalación 81, 93
  - J2SE 80
- Java Runtime Environment 80, 93
- Java Virtual Machine 80, 93
- JAVA\_HOME 83
- JSP 79
- jsse.jar 87

**K**

- k2adminstart.sh 58
- k2adminstop.sh 58
- k2index.sh 58
- kernel.data 42

**L**

- licencia
  - usuarios conocidos 99
  - usuarios flotantes 99
- licencia de usuarios
  - conocidos 99
  - flotantes 99
- licencia de usuarios flotantes 99
- licencia de usuarios reconocidos 99
- Linux 46
- lista de comprobación de la implementación 22

**M**

- memoria compartida, recursos del servidor 38
- motor de búsqueda
  - conexión 59
  - configuración 59
  - índice 61
  - instalación 52
- motor de búsqueda de KM 51
  - aplicaciones 51
  - instalación 53, 56
  - requisitos de instalación 52
  - requisitos de recursos Kernel para HP-UX 52

**N**

- Network Discovery 20
- nivel de base de datos, componentes 18
- nivel de Web 23
  - archivo de registro 90
  - archivos de registro 90
  - Archivos JAR 87
  - componentes 19
  - configuración del tamaño de heap,
    - servidor de aplicación Web 88
  - URL 92, 95
- nivel del cliente, componentes 17
- nivel del servidor, componentes 18
- no se ha encontrado certificado
  - de confianza, Error 117
- nombre de la aplicación, cambio 124
- nombre de servicio 32

nombre de servicio de Windows,  
servidor de ayuda 105  
nombre de servicio, TCP/IP 38  
nombre del host 55, 57  
nombre del proveedor, cambio 124

## O

ODBC 75  
operadores 24

## P

palabras habilitantes 24  
pantalla de bienvenida  
cambio de imagen utilizada 124  
cambio en el cliente Windows 116  
parámetro clustername 39  
parámetro forceload 47  
parámetro ip\_address 37  
parámetro max\_nprocs 47  
parámetro max\_thread\_proc 52  
parámetro maxdsiz 45, 52  
parámetro maxfiles 52  
parámetro maxfiles\_lim 52  
parámetro maxssiz 52  
parámetro maxswapchunks 52  
parámetro maxtsiz 52  
parámetro maxuprc 43, 52  
parámetro maxusers 52  
parámetro nkthread 52  
parámetro nproc 43, 52  
parámetro shmем 43  
parámetro shmmax 43  
parámetro shmmni 43  
parámetro shmsys 47  
parámetros  
archivo de configuración 32  
clustername 39  
conexiones 70  
configuración kernel 43  
ip\_address 37  
max\_nprocs 47

max\_thread\_proc 52  
maxdsiz 45, 52  
maxfiles 52  
maxfiles\_lim 52  
maxssiz 52  
maxswapchunks 52  
maxtsiz 52  
maxuprc 43, 52  
maxusers 52  
sistema 38

parámetros de configuración kernel 43

parámetros de Solaris

forceload 47  
IPC 49  
max\_nprocs 47  
shmsys 47

parámetros del kernel de HP-UX

max\_thread\_proc 52  
maxdsiz 52  
maxfiles 52  
maxfiles\_lim 52  
maxssiz 52  
maxswapchunks 52  
maxtsiz 52  
maxuprc 43, 52  
maxusers 52  
nkthread 52  
nproc 43, 52  
shmем 43  
shmmax 43  
shmmni 43

parámetros del sistema 38

parámetros IPC, Solaris 49

personalización del cliente Windows 116

plug-in Admin 67

puerto de comunicación  
servidor de ayuda 105

puerto Docserver 55, 57

puerto Indexer 55, 57

puerto principal 55, 57

puertos de comunicación, servidor de ayuda 103

## R

RDBMS 18, 22  
 ReportCenter 20, 75  
 requisitos  
     servidor de ayuda 103  
     servidor UNIX 37  
     Servidor Windows 28  
     utilidad de presentación al cliente 118  
     utilidad de sitio de actualización 110  
 requisitos de recursos Kernel para HP-UX,  
     motor de búsqueda de KM 52  
 requisitos del explorador, cliente Web 80

## S

sc.cacerts 91  
 sc.compress 91  
 sc.ear 19  
 sc.formcache 91  
 sc.helpserverhost 91  
 sc.helpserverport 91  
 sc.host 91  
 sc.ini 32, 97  
 sc.port 91  
 sc.refreshmessages 91  
 sc.refreshmessinterval 91  
 sc.ssl 91  
 sc.viewactivenotes 91  
 sc.war 19, 80, 86, 89  
 sc.war, instalación 86  
 scstart 40  
 Secure Socket Layer (SSL) 71  
 semáforos 38  
 serializer.jar 88  
 ServiceCenter  
     actualización del cliente 65  
     actualizar 22  
     directorio base 38  
     hardware necesario 22  
     integraciones 25  
     servidor 18

servicio de Windows, desinstalación 34  
 servicio, Windows 33  
 servicios Web 20  
 servidor  
     ayuda 19, 23  
     procesos, UNIX 38  
     recursos, memoria compartida 38  
     ServiceCenter 18  
     Web 19, 79, 85, 122  
 servidor de aplicación Web 79  
 servidor de aplicación WebSphere 84  
 Servidor de aplicaciones Web 19  
 servidor de ayuda 19, 23  
     acceso desde el cliente web 107  
     acceso desde el cliente Windows 106  
     acceso desde un explorador web 107  
     actualización 102  
     Cliente Windows 128  
     descripción de 101  
     Nombre de servicio de Windows 105  
     puertos de comunicación 103, 105  
     requisitos de 103  
     Servidor Web 101  
     utilidad de presentación al cliente 128  
 servidor Web 19, 79, 85, 122  
     servidor de ayuda 101  
     utilidad de sitio de actualización 110  
 servidor Windows  
     desinstalación mediante Agregar  
         o quitar programas 35  
     desinstalación mediante el  
         CD de instalación 36  
     instalación 28  
     requisitos 28  
 servidores de soporte 19  
 símbolo del sistema de Windows, inicio 29  
 sistema de archivos P4 18  
 sitio de actualizaciones 19, 113  
     URL, cliente Windows 127  
 SOAP 71  
 Solaris 47  
 Sun SOAP 86  
 sysctl.conf 46

- T**
- tamaño de heap 88
- tamaño del conjunto de datos, AIX 49
- TCP/IP, nombre de servicio 38
- Terminal ANSI 39
- TomCat, Apache 82, 87
- U**
- ubicaciones para archivos de actualización 112
- ulimit 49
- UNIX
  - cuenta de superusuario 40
  - desinstalación del servidor 50
  - ID de usuario 37
  - instalación del servidor 41
  - procesos del servidor 38
  - requisitos del servidor 37
  - variables de entorno 39
- URL
  - cliente Web 92, 95
  - nivel de Web 92, 95
- UTF8/Unicode 22
- utilidad de presentación al cliente
  - descripción 116
  - habilitación del servidor de ayuda 128
  - instalación 118
  - requisitos 118
  - utilidad de presentación del cliente 24
  - utilidad de sitio de actualización 23
    - conexiones SSL 114
    - descripción 109
    - FTP 113
    - instalación 111
    - obtención del archivo de actualización del cliente Windows 112
    - requisitos 110
    - servidor Web 110
- Utilidad SAM 44
- utilidad SAM 44
- V**
- variables de entorno 83
  - UNIX 39
- ventanas emergentes 80, 93
- W**
- web.xml 89, 107
- WEB-INF 89, 107
- WebLogic 85, 87
- X**
- xalan.jar 88
- xercesImpl.jar 87
- xml-apis.jar 87





