

HP OpenView ServiceCenter

サポート対象の Windows® および UNIX® オペレーティングシステム向け

ソフトウェアバージョン：6.2

インストールガイド

ドキュメントリリース日：2007年3月

ソフトウェアリリース日：2007年3月



ご利用条件

保証

HP 製品およびサービスの保証は、各製品およびサービスに添付された保証書に記載の明示保証のみとなります。追加保証に違反すると解釈される事項は、本文書に一切記載されていません。HP は、本文書に記載の技術上、編集上の過失または不作為に対し、法的責任はありません。

本文書に記載の事項は、予告なく変更されることがあります。

Restricted Rights Legend

Confidential computer software. Valid license from HP required for possession, use or copying. Consistent with FAR 12.211 and 12.212, Commercial Computer Software, Computer Software Documentation, and Technical Data for Commercial Items are licensed to the U.S. Government under vendor's standard commercial license.

著作権表示

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

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

商標表示

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

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

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

UNIX® は、The Open Group の登録商標です。

ドキュメントの更新

本マニュアルのタイトルページには、次の識別情報が含まれます。

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

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

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

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

サポート

Peregrine 製品サポート

過去に Peregrine によって製造された製品のサポート情報は、次の方法で入手できます。

- HP OpenView Services Integrator (SVI) パートナ (www.hp.com/managementsoftware/svi_partner_list) と提携している場合、SVI の担当者にご連絡ください。
- 有効な HP OpenView サポート契約が存在する場合、HP OpenView サポートサイトのセルフソルブ技術情報検索を使用し、技術的な質問に対する回答を見つけてください。
- 過去に Peregrine によって製造された製品向けのサポートプロセスや提供ツールの最新情報については、HP-Peregrine ソフトウェアサポート Web サイト www.hp.com/managementsoftware/peregrine_support で、『Customer Support Handbook』をダウンロードしてください。
- その他の質問については、お近くの HP 営業窓口までご連絡ください。

HP OpenView サポート

HP OpenView サポート Web サイト www.hp.com/managementsoftware/support をご覧いただけます。

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

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

ほとんどの場合、サポートを受けるには、HP Passport ユーザとして登録した上でサインインする必要があります。また多くの場合、サポート契約も必要となります。

アクセスレベルの詳細については、次のサイトを参照してください。

www.hp.com/managementsoftware/access_level

HP Passport ID は、次のサイトでご登録いただけます。

www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html

目次

はじめに	11
インストール CD	12
前提となる知識	13
第 1 章 ServiceCenter の実装計画	15
インストール環境のタイプ	15
本番環境	16
非本番環境	16
本番環境のコンポーネント	17
クライアント層	17
サーバ層	18
データベース層	18
Web Tier	19
サポートサーバ	19
追加の接続および統合	20
実装チェックリスト	22

第 2 章	サーバのインストール	27
	Windows へのサーバのインストール	28
	インストールの要件	28
	ServiceCenter サーバのセットアップ	28
	Windows サービスのインストール	34
	Windows サービスの設定	34
	Windows サービスのアンインストール	35
	サーバのアンインストール	35
	UNIX へのサーバのインストール	38
	システム要件	38
	予備手順	41
	サーバのインストール	42
	カーネルリソース要件	44
	UNIX サーバのアンインストール	52
第 3 章	検索エンジンのインストール	53
	ServiceCenter 検索エンジンのインストール	54
	インストールの要件	54
	HP-UX のカーネルリソース要件	54
	インストールウィザードによる検索エンジンのインストール	55
	テキストベースインストーラ使用による検索エンジン のインストール	58

	検索エンジンの開始と終了	60
	Windows システムの場合	60
	UNIX システムの場合	60
	検索エンジンの設定	61
	検索エンジンへの接続	61
	検索エンジンのインデックス作成	63
第 4 章	クライアントのインストール	65
	ServiceCenter Windows クライアントのインストール	65
	Windows クライアントのアップグレード	67
	インストールの要件	67
	ServiceCenter クライアントのセットアップ	68
	新しいクライアント接続の定義	71
	ServiceCenter サーバへの接続	74
	ServiceCenter クライアントのサイレントモードでのインストール	74
	ServiceCenter 共有クライアントのインストール	75
	ServiceCenter ODBC ドライバのインストール	77
	ServiceCenter クライアントまたはそのコンポーネントのアンインストール	79
第 5 章	Web Tier のインストール	81
	Web Tier のアーキテクチャ	81
	Web クライアントのブラウザ要件	82

	Web Tier のインストール	83
	互換 JDK のインストール	84
	互換 Web アプリケーションサーバのインストール	84
	互換 Web サーバのインストール	88
	sc.war ファイルの配置	89
	HTTP での SOAP の有効化	89
	Web アプリケーションサーバのヒープサイズの設定	92
	web.xml 設定ファイルによる Web クライアントの設定	92
	Web クライアントから ServiceCenter へのアクセス	95
	Web クライアント CTI (Computer Telephony Integration)	96
	CTI 用の Web ブラウザ要件	96
	CTI 用 Web クライアントの準備	96
	テレフォニー Web クライアントの使用	99
	Web クライアントから CTI へのアクセス	99
	テレフォニー Web クライアントによるコールの受け付け	100
第 6 章	サーバの設定	101
	英語以外の言語に対するサーバのセットアップ	101
	ServiceCenter 認証コードの更新	102
第 7 章	ヘルプサーバ	105
	ServiceCenter ヘルプサーバの概要	105
	ヘルプサーバのアップグレード	106
	インストールの考慮事項	106
	既知の問題	107

	Windows へのヘルプサーバのインストール	107
	インストールの要件	107
	ServiceCenter ヘルプサーバのセットアップ	108
	ヘルプサーバへのアクセス	110
	Windows クライアントからヘルプサーバへのアクセス	111
	Web クライアントからヘルプサーバへのアクセス	112
	ブラウザからヘルプサーバへのアクセス	112
第 8 章	更新サイトユーティリティ	113
	更新サイトユーティリティの概要	113
	Windows への更新サイトユーティリティのインストール	114
	インストールの要件	114
	更新サイトユーティリティのセットアップ	115
	更新サイトの作成	116
	Windows クライアント更新の取得	116
	更新サイト設定	117
第 9 章	クライアントパッケージングユーティリティ	121
	ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティの概要	122
	インストールの考慮事項	123
	既知の問題	123

Windows へのクライアントパッケージングユーティリティのインストール	124
インストールの要件	124
ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティのセットアップ	125
Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ	127
ローカルフォルダからのカスタム画像の提供	127
Web サーバの仮想ディレクトリからのカスタム画像の提供	128
画像の編集の指針および考慮事項	129
クライアントパッケージングユーティリティによるクライアントの再パッケージ化	130
索引	137

はじめに

ServiceCenter 6.2 インストールガイドには、ServiceCenter 6.2 サーバおよびクライアントをインストールする手順と、ServiceCenter を Web サーバに配置する手順が記載されています。本書の手順に従って、インストールを行ってください。

『ServiceCenter 6.2 インストールガイド』に含まれる情報は、次のとおりです。

セクション名	提供される情報
第 1 章、「ServiceCenter の実装計画」	ServiceCenter をインストールできる環境の種類、本番稼働環境のコンポーネント、実装チェックリスト
第 2 章、「サーバのインストール」	ServiceCenter サーバを Windows または UNIX プラットフォームにインストールするためのシステム要件と手順
第 3 章、「検索エンジンのインストール」	ServiceCenter 検索エンジンを Windows または UNIX プラットフォームにインストールするためのシステム要件と手順
第 4 章、「クライアントのインストール」	ServiceCenter クライアントを Windows システムにインストールするためのシステム要件と手順
第 5 章、「Web Tier のインストール」	ServiceCenter を Web アプリケーションサーバに配置するための手順
第 6 章、「サーバの設定」	sc.ini サーバ設定ファイルの修正
第 7 章、「ヘルプサーバ」	ServiceCenter ヘルプサーバをインストールするためのシステム要件と手順
第 8 章、「更新サイトユーティリティ」	ServiceCenter 更新サイトユーティリティをインストールするためのシステム要件と手順
第 9 章、「クライアントパッケージングユーティリティ」	ServiceCenter クライアントパッケージングツールをインストールするためのシステム要件と手順

インストール CD

HP OpenView ServiceCenter インストール CD の内容は次のとおりです。

- ServiceCenter サーバのインストールファイル
- ServiceCenter ヘルプサーバのインストールファイル
- ServiceCenter Windows クライアントのインストールファイル
- ServiceCenter ODBC ドライバのインストールファイル
- ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティのインストールファイル
- Crystal Reports ファイル
- ServiceCenter 更新サイトユーティリティ (アーカイブとして)
- ServiceCenter カレンダ (Web アプリケーションアーカイブ `scca1endar.war` および `sc scca1endar.ear` として)
- ServiceCenter Web Tier (Web アプリケーション `sc.war` および `sc.ear` として)
- 『ServiceCenter 6.2 Accessibility Guide』の PDF
- 『ServiceCenter 6.2 インストールガイド』の PDF

HP OpenView ServiceCenter 検索エンジンのセットアップファイルは別の CD に収録されています。

前提となる知識

本書では、HP OpenView ServiceCenter およびお使いのプラットフォームの操作知識を前提に手順の説明を行っています。

- 特定のプラットフォームについては、各プラットフォームドキュメントを参照してください。
- パラメータを使用した環境のカスタマイズについては、ServiceCenter 6.2 オンラインヘルプでパラメータを検索してください。
- ServiceCenter サーバを実行する前に、『ServiceCenter 6.2』オンラインヘルプを参照してください。
- 構成およびシステム管理情報については、『ServiceCenter 6.2』オンラインヘルプを参照してください。
- データベース構成情報については、『ServiceCenter 6.2』オンラインヘルプを参照してください。

サーバまたはアプリケーションのアップグレードを実行する前に、『ServiceCenter 6.2 アップグレードガイド』を確認してください。

1 ServiceCenter の実装 章 計画

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

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 15 ページの インストール環境のタイプ
- 17 ページの 本番環境のコンポーネント
- 22 ページの 実装チェックリスト

インストール環境のタイプ

ServiceCenter は、さまざまな環境にインストールできます。

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

本番環境

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

非本番環境

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

開発環境

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

テスト環境

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

報告環境

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

本番環境のコンポーネント

本番環境は、次のコンポーネントから構成されます。

層	要件	コンポーネント
クライアント層	必須	Web クライアント (オプション) Windows クライアント
サーバ層	必須	ServiceCenter サーバ
データベース層	必須	ServiceCenter サーバ上の P4 データベースファイル 別個のサーバ上の RDBMS (オプション)
Web Tier	オプション	別個のサーバ上の Web アプリケーション 別個のサーバ上の Web サーバ 配置された ServiceCenter sc.war ファイルまたは sc.ear ファイル
サポートサーバ	オプション	ヘルプサーバ 更新サイト
追加の接続および統合	オプション	HP OpenView 製品 Web サービス

クライアント層

クライアント層は、次の 2 つのコンポーネントから構成されます。

- Web クライアント (オプション)
- Windows クライアント

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

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

Web クライアントと Windows クライアントの相違点のリストについては、ServiceCenter 6.2 オンラインヘルプの「[ServiceCenter の更新内容](#)」を参照してください。

サーバ層

サーバ層は、次のコンポーネントから構成されます。

- ServiceCenter サーバ

ServiceCenter サーバは、ServiceCenter アプリケーションを実行し、クライアント層 - データベース層と Web Tier- データベース層間の接続を管理します。

ServiceCenter サーバに対する変更のリストについては、ServiceCenter 6.2 オンラインヘルプの「[ServiceCenter の更新内容](#)」を参照してください。サーバをアップグレードする前に、『[ServiceCenter 6.2 アップグレードガイド](#)』を参照してください。

データベース層

データベース層は、次の 2 つのコンポーネントから構成されます。

- P4 ファイルシステム (デフォルト)
- RDBMS サーバ (オプション)

デフォルトでは、ServiceCenter は、アプリケーションデータを P4 ファイルシステムフォーマットで ServiceCenter サーバと同じサーバに保存します。

ServiceCenter アプリケーションデータの一部または全体を、外部 RDBMS サーバに変換することもできます。

ServiceCenter アプリケーションデータの P4 ファイルシステムでの保存と RDBMS での保存の相違点については、『[ServiceCenter 6.2 データベース変換および RDBMS サポートガイド](#)』を参照してください。アプリケーションをアップグレードする前に、『[ServiceCenter 6.2 アップグレードガイド](#)』を参照してください。

Web Tier

Web Tier は、次のコンポーネントから構成されるオプション機能です。

- Web アプリケーションサーバ
- Web サーバ
- ServiceCenter sc.war ファイルまたは sc.ear ファイル

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

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

ServiceCenter sc.war ファイルまたは sc.ear ファイルは、ServiceCenter Web クライアントからの接続をサポートするために、互換 Web アプリケーションサーバに配置する必要がある Web アプリケーションです。

使用できる Web アプリケーションサーバと Web サーバのリストについては、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

サポートサーバ

サポートサーバは、次のコンポーネントから構成されるオプション機能です。

- ヘルプサーバ
- 更新サイト

ヘルプサーバは、HTML ヘルプを ServiceCenter クライアントにスタンドアロン Web ページとして提供する、設定済みの Web サーバです。このオプション機能の詳細については、[105 ページの ヘルプサーバ](#)を参照してください。

更新サイトは、ServiceCenter Windows クライアントが、HP OpenView 提供の更新を確認してダウンロードするための Web サイトです。更新サイトは、更新サイトユーティリティで作成します。このオプション機能の詳細については、[113 ページの 更新サイトユーティリティ](#)を参照してください。

追加の接続および統合

追加の接続および統合は、ServiceCenter サーバに接続できるその他の HP OpenView 製品または Web サービスです。次の接続があります。

- HP OpenView 製品
 - AssetCenter
 - Enterprise Discovery
 - Network Discovery
 - Desktop Inventory
 - Get-Services
 - Get-Resources
 - Get-Answers
 - ReportCenter
 - BI Portal
 - DecisionCenter

- HP OpenViewWeb サービス API 準拠 Web サービス

利用可能な接続と統合のリストについては、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

これらのコンポーネントは、次の図のように論理的に接続されています。



実装チェックリスト

ServiceCenter 6.2 リリースには、各種の新機能が追加されています。さまざまな設定オプションや配置オプションが用意されています。製品の機能向上、環境への統合、将来のサポートや更新のため、これらのオプションを最初から考慮することを推奨します。次のチェックリストに、独自の実装および更新計画に組み込むことができる考慮事項と推奨手順を示します。

ServiceCenter を実装するには

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

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

- 2 前バージョンの ServiceCenter からアップグレードしていますか？

はい。手順については、『*ServiceCenter 6.2 アップグレードガイド*』を参照してください。

- 3 既存 RDBMS に存在する ServiceCenter データを新しい ServiceCenter 6.2 UTF8/Unicode エンコーディングに変換しますか？

はい。手順およびエンコーディングの考慮事項については、『*ServiceCenter 6.2 アップグレードガイド*』を参照してください。

- 4 ServiceCenter をサードパーティの RDBMS で使用しますか？

はい。手順については、『*ServiceCenter 6.2 データベース変換および RDBMS サポートガイド*』を参照してください。

5 ServiceCenter サーバを開発環境にインストールします。

手順については、[27 ページの サーバのインストール](#) を参照してください。

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

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

7 Windows クライアントをインストールする必要がありますか？

はい。Windows クライアントのインストール要件を確認します。手順については、[65 ページの クライアントのインストール](#) を参照してください。

8 Web クライアントをサポートする必要がありますか？

はい。開発環境に ServiceCenter Web Tier をインストールします。手順については、[81 ページの Web Tier のインストール](#) を参照してください。

9 既存の ServiceCenter データを ServiceCenter 6.2 へ移行しますか？

はい。手順については、『[ServiceCenter 6.2 アップグレードガイド](#)』を参照してください。

10 中央サーバからオンラインヘルプを提供しますか？

はい。ヘルプサーバをインストールします。手順については、[105 ページの ヘルプサーバ](#) を参照してください。

- 11** HP OpenView から Windows クライアントに自動ソフトウェア更新を提供しますか？

はい。更新サイトユーティリティをインストールします。手順については、[113 ページの 更新サイトユーティリティ](#) を参照してください。

いいえ。手順 [13](#) へ進みます。

- 12** 更新サイトユーティリティを使って更新サイトを作成します。

手順については、[113 ページの 更新サイトユーティリティ](#) を参照してください。

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

はい。クライアントパッケージングユーティリティをインストールします。手順については、[121 ページの クライアントパッケージングユーティリティ](#) を参照してください。

いいえ。開発環境に Windows クライアントをインストールしてから、手順 [16](#) へ進みます。

- 14** クライアントパッケージングユーティリティを使って Windows クライアントをカスタマイズします。

手順については、[121 ページの クライアントパッケージングユーティリティ](#) を参照してください。

- 15** 開発環境にカスタマイズした Windows クライアントインストーラを配置します。

- 16** 開発環境で ServiceCenter アプリケーションをカスタマイズします。

手順については、[ServiceCenter 6.2 オンラインヘルプ](#)を参照してください。

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

新しいオペレータと新しいケイパビリティワードのリストの追加手順については、ServiceCenter 6.2 オンラインヘルプを参照してください。

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

新しいお気に入りとダッシュボードの追加、Web Tier のフォームのカスタマイズ、アクセシブルアシストユーザのニーズへの対応の手順については、ServiceCenter 6.2 オンラインヘルプを参照してください。

- 19 外部データソースおよび Connect-It、Get-It、ODBC、Web サービスなどのアプリケーションとの接続や統合を行うために、ServiceCenter サーバを設定します。

その他のアプリケーションへの統合を有効にする手順については、ServiceCenter 6.2 オンラインヘルプを参照してください。

ServiceCenter との接続およびデータの共有が可能なアプリケーションのリストについては、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

- 20 開発環境をテストします。

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

21 開発環境を本番環境へ切り替えるか、本番環境に拡張します。

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

開発環境を本番環境に拡張するには、アプリケーションとオペレータカスタマイズのアンロードファイルを作成し、ファイルを本番環境システムにロードします。手順については、ServiceCenter 6.2 オンラインヘルプを参照してください。

2 サーバのインストール

章

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

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- [28 ページの Windows へのサーバのインストール](#)
- [38 ページの UNIX へのサーバのインストール](#)

サーバのアップグレード方法については、『[ServiceCenter アップグレードガイド](#)』を参照してください。

ナレッジ管理検索エンジンをインストールする方法については、[53 ページの 検索エンジンのインストール](#)を参照してください。

Windows へのサーバのインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してサーバをインストールします。サーバのインストール後、サーバ設定を設定できます。

インストールの要件

- 互換性のある Windows オペレーティングシステム (ServiceCenter 互換性一覧表を参照してください)
- 使用オペレーティングシステム用の最新の Windows Update
- 350 MB の空き容量
- 256 MB 以上の RAM を推奨
 - テスト環境の場合は、128 MB の RAM で十分です。
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいて RAM を決定します。
- Windows サーバにインストールするためのローカル管理者アカウント

ServiceCenter サーバのセットアップ

次の手順に従って ServiceCenter サーバをインストールします。

ServiceCenter サーバをインストールするには

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。

- 2 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法で CD ブラウザを手動で起動します。

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

```
D:\>autorun
```

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

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

[ServiceCenter Server Setup (ServiceCenter サーバのセットアップ)] ウィザードが開きます。

- 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。

- 5 **[I accept the terms in the License Agreement** (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。

[Next] ボタンがアクティブになります。

[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。

6 次のいずれかを実行します。

- **[Next]** をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを使用します。

デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Server\
です。

注: 6.2 サーバは、他のバージョンの ServiceCenter に上書きインストールすることはできません。前のバージョンに上書きインストールしようとする、ServiceCenter を削除するオプションがインストールラに表示されます。

- **[Change]** をクリックして、別のインストール場所を選択します。

7 **[Next]** をクリックして、セットアップのタイプを選択します。

- すべてのプログラム機能をインストールするには、**[Complete]** を選択します。手順 9 へ進みます。
- インストールするプログラム機能を選択するには、**[Custom]** を選択します。

[Custom Setup (カスタムセットアップ)] ページが開きます。

8 各機能に対して、次のオプションのいずれかを選択します。

- **[This feature will be installed on local hard drive** (この機能がローカルハードディスクにインストールされます)] - 選択された機能だけをインストールします。
- **[This feature, and all subfeatures, will be installed on local hard drive** (この機能およびすべてのサブ機能がローカルハードディスクにインストールされます)] - 選択された機能と、この機能に付随するすべてのサブ機能をインストールします。

- **[This feature will not be available** (この機能は使用できなくなります)] - 選択された機能をインストールしません。

機能	デフォルトオプション	説明
ServiceCenter server	This feature will be installed on local hard drive	このオプションは、ServiceCenter サーバのランタイム環境をインストールします。これは必須インストールコンポーネントです。
Data	This feature will be installed on local hard drive	このオプションは、P4 データベースファイルとサンプルデータをインストールします。これはオプションインストールコンポーネントです。

ヒント: 旧バージョンの ServiceCenter からアップグレードする場合、Data ファイルをインストールする必要はありません。前バージョンの ServiceCenter からのサーバのアップグレード方法については、『ServiceCenter 6.2 アップグレードガイド』を参照してください。

- a 必要なら、**[Change]** をクリックしてインストールフォルダの場所を変更します。

デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\
Server\ です。

注: 6.2 サーバは、他のバージョンの ServiceCenter に上書きインストールすることはできません。前のバージョンに上書きインストールしようとする、ServiceCenter を削除するオプションがインストーラに表示されます。

- b **[Help]** をクリックすると、インストールアイコンの説明が表示されます。
- c **[Space]** をクリックすると、各機能に必要な容量とシステムの空き容量が表示されます。

- 9 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。

[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。

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

[Cancel] をクリックすると、インストールを中止できます。

インストールが完了すると、[InstallShield Wizard Completed (InstallShield ウィザードの完了)] ページが開きます。

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

注: ServiceCenter サーバの設定には、sc.ini 設定ファイルを編集する方法もあります。

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

サーバのインストールは完了です。

[Configure Server (サーバを設定する)] オプションを選択した場合、[Configuring HP OpenView ServiceCenter Server (HP OpenView ServiceCenter サーバの設定)] ウィザードが開きます。

- 13 **[Next]** をクリックして、デフォルトの sc.ini 設定ファイルを表示または変更します。

- 14 必要に応じて、次のパラメータを更新します。

パラメータ	デフォルト	説明
path	..\Data	ServiceCenter のデータベース (アプリケーション) ファイルを保存するローカルパスです。
shared_memory	32000000	リソースおよびユーザの管理に割り当てるメモリの量です。

パラメータ	デフォルト	説明
log	..\logs\sc.log	ServiceCenter のログファイルを保存する場所です。
auth		ServiceCenter の開始に必要な認証コードです。コードが不明の場合はカスタマサポートに連絡してください。
system	13080	ServiceCenter がクライアントの接続要求をリスンする通信ポート番号です。
ntservice	ServiceCenter	ServiceCenter を動作させる際のサービスの名前です。

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

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

15 [Next] をクリックして、Windows サービスをインストールします。

注 : 後で、[スタート] メニューのショートカットから Windows サービスをインストールすることもできます。[34 ページの Windows サービスのインストール](#)を参照してください。

16 [Finish] をクリックして、設定を完了します。

17 セットアップ CD ブラウザで、**[Exit Install (インストールを終了)]** をクリックします。

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

Windows サービスのインストール

ServiceCenter サーバをすでにインストールしたマシンであれば、Windows サービスを手動でインストールできます。

Windows サービスをインストールするには

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 [スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter 6.2] > [Server] > [Install Service] をクリックします。

Windows サービスの設定

ServiceCenter を起動する際に Windows サービスが使用する起動パラメータを設定するには、sc.cfg ファイルを編集します。この設定ファイルは、ServiceCenter のインストールフォルダの RUN サブフォルダにあります。このファイルに任意の ServiceCenter コマンドラインパラメータを入力できます。Windows サービスは、ServiceCenter の起動時にコマンドを実行します。例えば、デフォルトのサーブレットコンテナエントリを次のように変更できます。

```
scenter -servletcontainer -httpPort:16200
```

起動パラメータをそれぞれ独立した行に入力します。詳細については、ServiceCenter オンラインヘルプを参照してください。

Windows サービスのアンインストール

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

Windows サービスをアンインストールするには

- 1 ServiceCenter サーバに管理者アカウントでログインします。
- 2 [スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter 6.2] > [Server] > [Remove Service] をクリックします。

バッチファイルにより Windows サービスが削除されます。

サーバのアンインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してサーバをアンインストールします。サーバは、2つの方法のいずれかでアンインストールできます。

- [プログラムの追加と削除] からサーバをアンインストールします。[36 ページの \[プログラムの追加と削除\] からのアンインストール](#)を参照してください。
- ServiceCenter インストール CD からサーバをアンインストールします。[36 ページの インストール CD からのアンインストール](#)を参照してください。

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

【プログラムの追加と削除】からのアンインストール

[プログラムの追加と削除] からサーバをアンインストールするには

- 1 ServiceCenter サービスを停止します。

サーバの停止方法については、ServiceCenter オンラインヘルプを参照してください。

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

[プログラムの追加と削除] ダイアログボックスが開きます。

- 3 ServiceCenter サーバプログラムまでスクロールして、[削除] をクリックします。

プログラム削除の確認を求めるメッセージが表示されます。

- 4 [はい] をクリックします。

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

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

- 5 [閉じる] をクリックします。

インストール CD からのアンインストール

インストール CD からサーバをアンインストールには

- 1 ServiceCenter サービスを停止します。

サーバの停止方法については、ServiceCenter オンラインヘルプを参照してください。

- 2 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法で CD ブラウザを手動で起動します。

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

```
D:\>autorun
```

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

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

ServiceCenter InstallShield ウィザードが開きます。

- 4 **[Next]** をクリックして続行します。

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

- 5 **[Remove]** をクリックします。

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

- 6 **[Finish]** をクリックします。

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

UNIX へのサーバのインストール

UNIX へのインストールに含まれるトピックは、次のとおりです。

- 38 ページの システム要件
- 41 ページの 予備手順
- 42 ページの サーバのインストール
- 44 ページの カーネルリソース要件

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

システム要件

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

要件	必要なリソース
ディスク容量	サーバインストールの場合、400 MB
ユーザおよびグループ ID	ServiceCenter をインストールする前に、ServiceCenter のインストール、実行、保守を担当する管理者専用の新しい UNIX ユーザ名とグループ ID を作成します。ServiceCenter は、UNIX オペレーティングシステムの <code>setuid</code> 機能を使用して、ファイルシステムと UNIX リソースのセキュリティを保守します。 ServiceCenter の実行可能ファイルの名前とは異なるユーザ名を作成します。例えば、 <code>scenter</code> は不適切です。新しい管理ユーザ名を使用して、ServiceCenter をインストールします。
IP アドレス	ServiceCenter は、動作しているサーバの IP アドレスを取得するために getmyip というサービスを利用します。複数の IP アドレスを持つサーバの場合、 getmyip サービスは常に最も下位の IP アドレスを返します。これが不都合な場合もあります。例えば、既存のどのアドレスよりも下位である新しい IP アドレスを追加すると、認証コードが機能しなくなります。 ServiceCenter サーバのライセンスの検証を、最も下位の IP アドレスに対して行いたくない場合、 <code>sc.ini</code> ファイルで初期化パラメータを設定します。 <code>ip_address:<address></code> ここで「 <code>address</code> 」は使用する実際の IP アドレスです。指定したアドレスがコンピュータで有効な IP アドレスでないと、システムは起動しません。

要件	必要なリソース
ベースディレクトリ	インストール開始時の最初の手順は、ServiceCenter のベースディレクトリの作成です。このベースディレクトリは、十分なディスク容量を持つボリュームに作成する必要があります。インストールスクリプトは、ServiceCenter に関連するすべてのファイルをこのディレクトリのサブディレクトリに保存します。ServiceCenter 管理者には、このディレクトリ構造に対する読み取り、書き込み、実行の権限が必要です。
TCP/IP サービス名	ServiceCenter のインストール中に、有効な TCP/IP サービス名の入力を求めるプロンプトが表示されます。ServiceCenter のインストールを開始する前に、この TCP/IP サービス名を設定するため、etc/services ファイルに新しいサービスを定義します。UNIX 管理者だけがこのファイルを更新できます。ServiceCenter に対して選択するポート番号は、1024 よりも大きくなければなりません。インストールプログラムが、適切な時刻に etc/services ファイルでこの情報を確認します。 scenter1 ではなく 13080 (デフォルトポート) など、数値のみのポート番号を使用する場合、ポート番号を etc/services ファイルに含める必要はありません。システムパラメータを使用して sc.ini ファイルにだけ定義します。次に、sc.ini ファイルのエントリの例を示します。 system:13080
Java	ServiceCenter は、システム上への Java バージョン 1.5 のインストールを必要とします。JDK または JRE のいずれを使用することもでき、ServiceCenter はインストール時にそれを探します。 Intel x86 プラットフォーム上で Linux を実行しているユーザは、Java をインストールする必要がありません。ServiceCenter には、そのプラットフォーム用の Java が含まれています。

警告： ServiceCenter をルートとしてインストールしないでください。
システムをルートアカウントからインストールした場合、ServiceCenter サービスを実行できません。

サーバリソース

ServiceCenter サーバは、次のリソースを使用します。

リソース	説明
共有メモリ	サーバは、約 8192K の基本共有メモリに加えて、ログインユーザごとに 110K を使用します。例えば 50 名のユーザがいる場合、共有メモリ要件は、 $8192K + (110K * \text{バックグラウンドプロセス}) + (\text{ユーザ} * 4000) = 13692K$ です。sc.ini ファイルの shared_memory パラメータによって、ServiceCenter が割り当てる共有メモリの量を指定します。
プロセス	ServiceCenter ユーザごとに 50 のプロセスが起動します。さらにバックグラウンドスケジューラごとに 1 つのプロセスが起動します。これは、スレッドを使用して変更します。
セマフォ	ServiceCenter は、システムにログインしているユーザの数に関係なく、16 のセマフォを使用します。

その他の情報

ServiceCenter をインストールする前に次の情報を確認します。

トピック	説明
ANSI ターミナル	インストールスクリプトは、ANSI ターミナルで実行されているものとします。スクリプトを ANSI 以外のターミナル (hpterm など) で実行すると、望ましくない結果が生じる場合があります。
ルートアクセス	これらのインストール手順において、システムカーネルの修正や ServiceCenter CD-ROM の初期マウントにはルートアクセスが必要ですが、ソフトウェアのインストールにはルートアクセスは必要ありません。
HACMP クラスタ化	HACMP (High Availability Cluster Multi-Processing) に対する AIX サーバのセットアップが失敗した場合、2 番目のサーバがその IP アドレスを引き継ぎます。新規サーバとなるため、ServiceCenter が sc.ini ファイルの認証コードを受け入れないで、動作を中止する可能性があります。これを回避するには、sc.ini ファイルに clustername パラメータを追加し、ServiceCenter サーバを再起動します。クラスタ IP アドレスを指定するには、sc.ini ファイルに clustername パラメータを追加します。例： clustername:<IP address>

予備手順

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

<変数>

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

インストールの前に

- ServiceCenter のインストール場所を決定します。次のいずれかを実行します。
 - ServiceCenter インストールのディレクトリを作成します。
例えば、コマンドプロンプトで「mkdir <sc>」と入力します。<sc> は、ServiceCenter インストールのベースディレクトリです。
 - インストールスクリプトによってディレクトリを自動的に作成します。インストールスクリプトを実行するユーザは、新しいディレクトリを作成するための十分な権限を所有している必要があります。
- 環境変数を login.profile などの適切なシェルスクリプトに追加します。

ServiceCenter バイナリは、実行する多数のライブラリにより異なります。システムが正しいバイナリを使用するためには、システムライブラリパスに ServiceCenter RUN ディレクトリを含める必要があります。次の環境変数を修正して、必要なライブラリパスを指定します。

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

scstart コマンドで ServiceCenter を起動するには、ライブラリパスにディレクトリ . と <sc>/RUN を追加する必要があります。これらのディレクトリは、シェルログインの一部またはプロファイルスクリプトの一部として追加できます。環境変数の設定方法については、使用オペレーティングシステムのドキュメントを参照してください。

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

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

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

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

サーバのインストール

ServiceCenter サーバをインストールするには

- 1 ServiceCenter CD-ROM をドライブに入れます。
- 2 CD-ROM ドライブをマウントします。
- 3 実行可能スクリプトを実行します。

```
./install.sh
```

インストールスクリプトが動作中のオペレーティングシステムを検出します。

注： インストールスクリプトは、CD のルートにあります。

- 4 インストールスクリプトのプロンプトで、「yes」と入力してライセンス契約に同意します。
 - 5 インストールスクリプトのプロンプトで、ServiceCenter をインストールするインストールディレクトリを入力します。
- 注：** 指定したディレクトリ名がシステムによって検証されます。無効なディレクトリを指定した場合、エラーメッセージが生成されます。
- 6 次のいずれかを実行します。

入力 インストールの種類

- | | |
|---|----------------------|
| 1 | 評価または新規インストールを選択します。 |
| 2 | バイナリアップグレードを選択します。 |

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

- 7 TCP/IP ポート番号または特定サービスを入力して、[Enter] を押します。

特定サービスは、システムの services ファイルでサービス名を指定した場合にのみ使用できます。この値は、1024 よりも大きくなければなりません。

特定サービスではなくポート番号を指定すると、サービス名が見つからないことを知らせるエラーメッセージが表示されます。この場合、次のように対処します。

- 8 指定したポートを使用するには、「y」と入力し、[Enter] を押します。

新しいポートを選択するには、「n」と入力し、[Enter] を押します。新しいポートを指定し、[Enter] を押します。

- 9 認証コードを入力し、[Enter] を押します。

認証コードは、製品購入時に通知されます。詳細については、[102 ページの ServiceCenter 認証コードの更新](#)を参照してください。認証コードの取得方法については、カスタマサポートにお問い合わせください。

インストールスクリプトが実行され、サンプルの `sc.ini` ファイルが生成されます。

- 10 [Enter] を押します。

インストールスクリプトは、カーネルセットアップデータを収集し、情報を `kernel.data` というファイルに保存します。`kernel.data` ファイルは、`ServiceCenter install` サブディレクトリにあります。

- 11 [Enter] を押します。

サーバのインストールは完了です。

カーネルリソース要件

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

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

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

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

AIX サーバ

AIX システムには自動調整機能があるため、カーネル設定の調整は不要です。

HP-UX サーバ

共有メモリ

カーネル 設定値	推奨	計算
<code>shmem</code>	1 バイト	
<code>shmmax</code>	11 MB	各 ServiceCenter システムに対して 8 MB + 30 ユーザあたり 3 MB
<code>shmmni</code>	1 バイト	ServiceCenter 1 システム当たり

プロセス

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

IPC パラメータ

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

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

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

- Bourne または Korn シェルを使用する場合

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

- C シェルを使用する場合

```
setenv DISPLAY eagle:0
```

カーネルの IPC パラメータを設定するには

- 1 SAM を起動します。
- 2 メインメニューから [カーネル設定] オプションを選択します。
- 3 [設定可能パラメータ] オプションを選択します。
- 4 45 ページの IPC パラメータの説明に従ってカーネルパラメータを修正します。

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

maxdsiz パラメータ

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

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

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

指定できる値は次のとおりです。

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

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

maxdsiz パラメータは、[45 ページの IPC パラメータ](#)で説明した SAM ユーティリティプロセスを使用して変更できます。

環境変数

HP-UX 上で 6.2 サブレットモードを実行するには、LD_PRELOAD 環境変数を設定する必要があります。この変数は、あらかじめ用意されている scstart スクリプトで設定されます。ただし、scstart ではなくユーザ独自のスクリプトを使用する場合は、必ずそのスクリプトで変数を設定しなくてはなりません。

重要： .profile、.cshrc などのファイルで変数を設定しないでください。ServiceCenter 以外のプログラムが正しく実行されなくなる可能性があります。

次のエラーメッセージは、開始スクリプトで LD_PRELOAD 環境変数を設定しなかったことを示しています。

- 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

Linux サーバ

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

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

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

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

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

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

/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize ファイルは、Exec-Shield によって VM マッピングをランダム化するかどうかを制御します。

exec-shield-randomize をオフにするには、次のいずれかのオプションを使用します。

- 次のコマンドを入力します。
`echo 0 > /proc/sys/kernel/exec-shield-randomize`

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

- 次の行を **/etc/sysctl.conf** ファイルに追加します。
`kernel.exec-shield-randomize=0`

- 次の行を **/etc/grub.conf** ファイルに追加します。
`exec-shield=0`

Solaris サーバ

共有メモリ

カーネル設定値	推奨	計算
<code>forceload:sys/shmsys</code>		
<code>shmsys:shminfo_shmmax</code>	11 MB	各 ServiceCenter システムに対して 8 MB + 各 30 ユーザに対して 3 MB
<code>shmsys:shminfo_shmmni</code>	1 バイト	各 ServiceCenter システムに対して

プロセス

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

IPC パラメータ

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

カーネルの IPC パラメータを設定するには

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

```
* /etc/system sample file
* Customize kernel parameters
* These statements initialize the IPC subsystem
forceload: sys/shmsys
forceload: sys/semsys
forceload: sys/msgsys
*
* SEM
set semsys:seminfo_semmap=60
set semsys:seminfo_semmni=100
set semsys:seminfo_semmns=1000
set semsys:seminfo_semmnu=30
set semsys:seminfo_semmsl=50
set semsys:seminfo_semopm=10
set semsys:seminfo_semume=15
set semsys:seminfo_sevmx=32767
set semsys:seminfo_semaem=16384
*
* SHM
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
set shmsys:shminfo_shmmni=100
set shmsys:shminfo_shmmn=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
*
set max_nprocs=1200
set maxusers=64
set maxuprc=800
```

- 2 システムを再起動して、変更を有効にします。次のように入力します。

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

AIX サーバのデータセットサイズ

デフォルトの上限データセットサイズは 1 GB です。この制限を越える scdb ファイルを収容するには、この値を大きくする必要があります。

上限を増加するには

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

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

data (キロバイト)の結果が 2000000 (ブロック)で、各ブロックが 512 バイトである場合、この UNIX ユーザの最大データファイルサイズは、2,000,000 ブロック × 512 バイトです。この結果の 1 GB が、デフォルトの上限値となります。

- 3 この値を 2 GB に増加するには、次のコマンドを入力します。

```
$ ulimit -f 4005000
```

データセットの容量制限をなくすには

- 次のコマンドを入力します。

```
$ ulimit -f unlimited
```

UNIX サーバのアンインストール

ServiceCenter サーバをアンインストールするには

- 1 ServiceCenter サーバを停止します。
- 2 ServiceCenter サーバのディレクトリとサブディレクトリをすべて削除します。

3 検索エンジンのインストール

章

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

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

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 54 ページの [ServiceCenter 検索エンジンのインストール](#)
- 55 ページの [インストールウィザードによる検索エンジンのインストール](#)
- 58 ページの [テキストベースインストーラ使用による検索エンジンのインストール](#)
- 60 ページの [検索エンジンの開始と終了](#)
- 61 ページの [検索エンジンの設定](#)
- 63 ページの [検索エンジンのインデックス作成](#)

ServiceCenter 検索エンジンのインストール

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

重要： 検索エンジンのインストーラを実行するには、JVM をインストールする必要があります。

インストールの要件

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

HP-UX のカーネルリソース要件

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

値	設定
maxdsiz	1.9 GB (0x7B033000)
maxfiles	2048 KB
maxfiles_lim	2048 KB
maxssiz	160 MB (0xA000000)
max_thread_proc	1024
maxswapchunks	8192
maxtsiz	1 GB (0x40000000)
maxuprc	512

値	設定
maxusers	128
nkthread	1024
nproc	517

インストールウィザードによる検索エンジンのインストール

ServiceCenter インストールウィザードを使用して検索エンジンをインストールするには

- 1 検索エンジンのインストール CD-ROM をサーバの適切なドライブに入れます。
- 2 HP OpenView ServiceCenter 検索エンジンのインストールウィザードを開始します。

インストール先の Windows システムの自動実行が有効になっていれば、ウィザードが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法でウィザードを手動で起動します。

Windows システムの場合

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

```
D:\>setupwin32
```

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

UNIX システムの場合

HP-UX の場合、54 ページの HP-UX のカーネルリソース要件に説明したカーネル設定パラメータをセットしていることを確認します。

- GUI から :

CD-ROM をマウントして、CD-ROM ディレクトリへ移動します。

例えば Solaris システム用の `setup_solaris`、AIX システム用の `setup_aix` など、UNIX システムに一致する実行可能スクリプトをダブルクリックします。

- コマンドプロンプトから :

CD-ROM をマウントして、ディレクトリをマウント位置に変更します。

例えば Solaris システム用の `./setup_solaris`、AIX システム用の `./setup_aix` など、UNIX システムに一致する実行可能スクリプトを実行します。

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

3 [Next] をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。

4 [I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。

[Next] ボタンがアクティブになります。

5 [Next] をクリックして、次のインストールパラメータを指定します。

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

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

6 [Next] をクリックして、インストールディレクトリを指定します。

Windows 用のデフォルトのインストールディレクトリは
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Search Engine です。

必要なら、[Browse] をクリックして別の場所を選択します。

7 [Next] をクリックして、インストールの概要を確認します。

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

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

9 UNIX システムの場合、<ãüç ÉGÉìÉWÉìÇÁÉCÉìÉXÉgA[ÉáÉpÉX>/ ディレクトリにある InstallConfiguration.sh を実行します。

10 [Finish] をクリックして、ウィザードを終了します。

テキストベースインストーラ使用による 検索エンジンのインストール

テキストベースインストーラを使用して ServiceCenter 検索エンジンをインストールするには

- 1 検索エンジンのインストール CD-ROM をサーバの適切なドライブに入れます。
- 2 インストーラを実行します。

Windows システムの場合

コマンドプロンプトを開いて、次のように入力します。

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

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

UNIX システムの場合

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

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

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

5 インストールスクリプトのプロンプトで、ホスト名を入力して [Enter] を押します。

注： 検索エンジンが別ドメインにある場合は、mymachine.mydomain.com などの完全修飾ドメインを使用します。

6 インストールスクリプトのプロンプトで、マスタポート番号を入力して [Enter] を押します。デフォルト名は 9950 です。

7 インストールスクリプトのプロンプトで、ドキュメントサーバポート番号 (9920-9949) を入力して [Enter] を押します。デフォルト名は 9948 です。

8 インストールスクリプトのプロンプトで、インデクサポート番号 (9960-9979) を入力して [Enter] を押します。デフォルト名は 9967 です。

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

サーバのインストールは完了です。

9 UNIX システムの場合、<ãüç ÉGÉìÉWÉìÉCÉìÉXÉgA[ÉäÉpÉX>/ ディレクトリにある InstallConfiguration.sh を実行します。

検索エンジンの開始と終了

Windows システムの場合

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

UNIX システムの場合

次の項目を `sc.ini` ファイルに追加します。

HP-UX の場合

```
plugin0:libkmpplugin.sl
```

他のすべての UNIX バージョンの場合

```
plugin0:libkmpplugin.so
```

インストールフォルダには、3つの実行可能スクリプトがあります。

名前	目的
<code>k2adminstart.sh</code>	管理サービスを開始する
<code>k2adminstop.sh</code>	管理サービスを終了する
<code>k2index.sh</code>	k2 インデックスサービスを開始する

まず `k2adminstart.sh` 実行可能スクリプトファイルを実行し、それから `k2index.sh` を実行して検索エンジン用のインデックスを開始します。

検索エンジンの設定

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

検索エンジンへの接続

検索エンジンに接続するには

- 1 KM ADMIN プロファイルを持つユーザとしてログインします。
- 2 **[サービス] > [ナレッジ管理] > [アドミニストレーション] > [環境]** を開きます。
- 3 **デフォルトのナレッジビューグループをすべてのオペレータに割り当てる**には、このチェックボックスをオンにします。
- 4 **検索サーバのホスト名**を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したホスト名と同一でなくてはなりません。

情報が正しいことを確認するには、C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Search Engine\KMSearch.cfg の設定ファイルを確認します。

[サーバの検証] をクリックして、検索エンジンへの接続を検証します。

- 5 **スタイルファイルに対してマップされたドライブ**を指定します。デフォルトのパスは C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Search Engine\data\stylesets です。

[パスの検証] をクリックして、パスとマップの設定が正しいことを検証します。

- 6 検索エンジンと ServiceCenter サーバの両方が、stylesets フォルダに対して読み取りおよび書き込み権限を持つことを確認します。

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

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

検索エンジンのインデックス作成

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

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

次のような場合にも、フル再インデックスを実行するべきです。

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

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

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

検索エンジンのインデックスを作成するには

- 1 KM ADMIN プロファイルを持つユーザとしてログインします。
- 2 [サービス] > [ナレッジ管理] > [アドミニストレーション] > [ナレッジベースの管理] を開きます。

- 3 **[検索]** をクリックして、ナレッジベースのリストを表示します。
- 4 ナレッジベースごとに、情報が正しいことを確認して、**[フル再インデックス]** をクリックします。各フィールドの説明については、フィールドヘルプを参照してください。
- 5 インデックスが存在しない場合は、作成されます。インデックスが存在する場合は、削除または再作成されます。**[ドキュメント]** フィールドは、インデックスを作成すると、空白ではなくなります。

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

4 章 クライアントのインストール

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

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 65 ページの ServiceCenter Windows クライアントのインストール
- 74 ページの ServiceCenter クライアントのサイレントモードでのインストール
- 75 ページの ServiceCenter 共有クライアントのインストール
- 77 ページの ServiceCenter ODBC ドライバのインストール
- 79 ページの ServiceCenter クライアントまたはそのコンポーネントのアンインストール

ServiceCenter Windows クライアントのインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してクライアントをインストールします。Windows クライアントのインストール後、ServiceCenter サーバへの接続を設定できます。

ServiceCenter クライアントをインストールするには、ローカル管理者権限が必要です。エンドユーザが ServiceCenter クライアントを使用するには、ServiceCenter クライアントがインストールされたディレクトリへの書き込み権限が必要です。

ServiceCenter クライアントを実行するすべてのユーザに対して、クライアントインストールディレクトリへの読み取り、書き込み、実行権限を与えるか、次の手順を実行して **workspace** フォルダおよび **configuration** フォルダを書き込み可能な場所に設定します。

workspace フォルダおよび **configuration** フォルダを書き込み可能な場所に設定するには

- 1 ユーザプロファイル情報を表示するには、コマンドラインから設定を入力します。
- 2 [スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter 6.2] > [ServiceCenter Client] を選択し、[ServiceCenter Client] > [プロパティ] を右クリックします。
- 3 リンク先ディレクトリを次のように修正します（デフォルトの場所を使用しない場合は必要に応じて変更します）。

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

- -data %USERPROFILE%\scworkspace パラメータによって、ログインユーザごとに .metadata ファイルおよびフォルダを含む **scworkspace** ディレクトリが作成されます。
- -configuration パラメータによって、**scworkspace** の下の **configuration** フォルダに一時ファイルが格納されます。

クライアントのワークスペースおよび構成情報は、次のディレクトリに保存されます。C:\Documents and Settings\user_name\scworkspace

Windows クライアントのアップグレード

旧バージョンの ServiceCenter クライアントを ServiceCenter 6.2 Windows クライアントにアップグレードすることはできません。ServiceCenter 6.2 Windows クライアントは、新しいフォルダにインストールする必要があります。旧バージョンの ServiceCenter クライアントは削除することを推奨します（必須ではありません）。

重要： ServiceCenter クライアント用にカスタマイズしたオンラインヘルプファイルがある場合、バックアップを作成しておきます。ServiceCenter 6.2 Windows クライアントのインストーラによって、ServiceCenter 6.0.x または 6.1.x クライアントのカスタムヘルプは上書きされます。

インストールの要件

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

ServiceCenter クライアントのセットアップ

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

ServiceCenter Windows クライアントをインストールするには

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

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法で CD ブラウザを手動で起動します。

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

```
D:\>autorun
```

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

- 3 **[Install Windows Client** (Windows クライアントのインストール)] をクリックします。

[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントのセットアップ)] ウィザードが開きます。

- 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。

- 5 **[I accept the terms in the License Agreement** (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。

[Next] ボタンがアクティブになります。

[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。

- 6 次のいずれかを実行します。

- **[Next]** をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを使用します。

デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\
Client です。

- **[Change]** をクリックして、別のインストール場所を選択します。

- 7 **[Next]** をクリックして、セットアップのタイプを選択します。

- すべてのプログラム機能をインストールするには、**[Complete]** を選択します。手順 9 へ進みます。
- インストールするプログラム機能を選択するには、**[Custom]** を選択します。

[Custom Setup (カスタムセットアップ)] ページが開きます。

- 8 各機能に対して、次のオプションのいずれかを選択します。

- **[This feature will be installed on local hard drive** (この機能がローカルハードディスクにインストールされます)] - 選択された機能だけをインストールします。
- **[This feature, and all subfeatures, will be installed on local hard drive** (この機能およびすべてのサブ機能がローカルハードディスクにインストールされます)] - 選択された機能と、この機能に付随するすべてのサブ機能をインストールします。

- **[This feature will not be available** (この機能は使用できなくなります)] - 選択された機能をインストールしません。

機能	デフォルトオプション	説明
ServiceCenter Client	This feature will be installed on local hard drive	このオプションは、ServiceCenter クライアントと ServiceCenter 基本ドキュメントをインストールします。 これは必須インストールコンポーネントです。
Advanced User Interface	This feature will be installed on local hard drive	このオプションは、管理パースペクティブとビューを含む Admin プラグインをインストールします。 これはオプションインストールコンポーネントです。
Documentation	This feature will be installed on local hard drive	このオプションは、ServiceCenter ドキュメントをインストールします。 これはオプションインストールコンポーネントです。

ヒント: ヘルプサーバをインストールすると、中央サーバから ServiceCenter オンラインヘルプを提供できます。詳細については、本書のヘルプサーバの章を参照してください。

- 必要なら、**[Change]** をクリックしてインストールフォルダの場所を変更します。
デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client です。
- **[Help]** をクリックすると、インストールアイコンの説明が表示されます。
- **[Space]** をクリックすると、各機能に必要な容量とシステムの空き容量が表示されます。

9 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。

[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。

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

[Cancel] をクリックすると、インストールを中止できます。

インストールが完了すると、**[InstallShield Wizard Completed (InstallShield ウィザードの完了)]** ダイアログボックスが開きます。

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

クライアントのインストールは完了です。

12 セットアップ CD ブラウザで、**[Exit Install (インストールを終了)]** をクリックします。

新しいクライアント接続の定義

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

アクティブなサーバプロセスに接続を設定する必要があります。インストールでは、いくつかのデフォルト起動プロセスが `sc.cfg` ファイルに設定されます。

- Get-It、Connect-It、および ODBC 用にインストール時に指定したポート (12670 デフォルト) 上のリスナ
- SCAuto 用のポート 12690 上のリスナ
- Windows、Web、および SOAP-API などの HTTP クライアント用ポート 13080 (http) および 13443 (https/SSL) 上のサブレットコンテナ

これらの設定を変更する場合は、クライアントが新しいプロセスに接続する必要があります。

新しいクライアント接続を定義するには

- 1 Windows メインメニューで、**[スタート]** > **[プログラム]** > **[ServiceCenter 6.2]** > **[ServiceCenter Client]** をクリックします。

接続ウィンドウが開きます。

- 2 **[新規]** をクリックします。

[接続] ウィンドウの [接続] ペインに新しいノードが表示されます。

- 3 接続パラメータを入力するか、選択します。

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

4 [詳細設定] をクリックして、その他の接続オプションを設定します。

詳細機能はオプションです。

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

重要 : SSL 暗号化を有効にするには、有効な CA 証明書ファイルを定義する必要があります。インストールには、サンプル CA 証明書ファイル「cacerts」が含まれています。Windows インストールで cacerts ファイルが配置されるデフォルトの場所は
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\
Client\plugins\com.peregrine.common_6.2.0.0\ です。

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

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

ServiceCenter サーバへの接続

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

ServiceCenter サーバに接続するには

- 1 Windows メインメニューで、[スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter 6.2] > [ServiceCenter Client] をクリックします。

接続ウィンドウが開きます。

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

ServiceCenter クライアントのサイレントモードでのインストール

Windows のコマンドプロンプトから ServiceCenter クライアントをサイレントモードでインストールできます。インストールをサイレントモードで実行すると、[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントのセットアップ)] ウィザードにおいて、すべてデフォルトのオプションを選択した場合と同じ動作になります。

ServiceCenter クライアントをサイレントモードでインストールするには

- 1 [スタート] > [プログラム] > [アクセサリ] > [コマンド プロンプト] をクリックします。

Windows のコマンドプロンプトが開きます。

2 次のいずれかのコマンドを入力します。

コマンド	説明
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\ client.msi /q</code>	[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントのセットアップ)] ウィザードを表示しないで ServiceCenter クライアントをインストールします。
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\ client.msi /qn+</code>	[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントのセットアップ)] ウィザードの [Installation Complete (インストールの完了)] ページだけを表示して ServiceCenter クライアントをインストールします。
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\ client.msi /q /L* "C:\msi.log"</code>	[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントのセットアップ)] ウィザードを表示しないで ServiceCenter クライアントをインストールします。 最も詳細なレベルのログを使ってログファイルを作成します。

注: D:\ には、実際のディスクドライブのドライブ名を入力します。

C:\msi.log には、インストール情報を保存するログファイルのパスと名前を入力します。

3 [Enter] を押します。

[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントのセットアップ)] ウィザードが、ServiceCenter クライアントをサイレントモードでインストールします。

ServiceCenter 共有クライアントのインストール

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

ServiceCenter クライアントの共有インスタンスをインストールするには

- 1 ServiceCenter クライアントをネットワークサーバにインストールします。詳細については、[65 ページの ServiceCenter Windows クライアントのインストール](#)を参照してください。
- 2 ServiceCenter クライアントをインストールしたフォルダに対して Windows ネットワーク共有を作成し、ユーザにネットワーク共有へのアクセスを許可します。詳細については、Windows のオンラインヘルプを参照してください。例：

\\my_server\ServiceCenter Client

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

ドライブ名	マッピング先
F:	<i>\\my_server\ServiceCenter Client</i>

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

F:\ServiceCenter.exe

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

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

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

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

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

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

ServiceCenter ODBC ドライバのインストール

ReportCenter を使用するには、ServiceCenter ODBC ドライバが必要となります。

ServiceCenter ODBC ドライバをインストールするには

- 1 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法で CD ブラウザを手動で起動します。

- Windows のエクスプローラを使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。autorun.exe をダブルクリックします。

- Windows のコマンドプロンプトから ServiceCenter インストーラを起動します。次のように入力します。

```
D:\>autorun
```

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

- 2 [Install **ODBC Driver** (ODBC ドライバのインストール)] をクリックします。

[ServiceCenter ODBC Setup (ServiceCenter ODBC セットアップ)] ウィザードが開きます。

- 3 [Next] をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 4 [I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。

[Next] ボタンがアクティブになります。

- 5 [Next] をクリックして、インストールフォルダを選択します。

デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\
ODBC Driver です。

- 6 必要なら、[Change] をクリックして別の場所を選択します。
- 7 [Next] をクリックして、インストールプロセスを準備します。

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

[Cancel] をクリックすると、インストールを中止できます。

インストールが完了すると、**[Completing the ServiceCenter ODBC Setup Wizard (ServiceCenter ODBC セットアップウィザードの完了)]** ダイアログボックスが開きます。

- 9 **[Finish]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。
- 10 セットアップ CD ブラウザで、**[Exit Install (インストールを終了)]** をクリックします。

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

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

ServiceCenter クライアントまたはコンポーネントをアンインストールするには

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

[プログラムの追加と削除] ウィンドウが開きます。

- 2 ServiceCenter クライアントまでスクロールして、**[削除]** をクリックします。

プログラム削除の確認を求めるメッセージが表示されます。

3 **【はい】** をクリックします。

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

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

4 **【閉じる】** をクリックします。

重要： クライアントのアンインストール処理では、クライアントの構成設定値が意図的に保持されます。ServiceCenter を完全にアンインストールするには、これらのファイルを手動で削除する必要があります。Hewlett-Packard Development Company, L.P. では、既存のクライアント設定を保持する必要がない場合、クライアントのインストールフォルダ全体を削除することを推奨します。

5 Web Tier のインストール

章

Web Tier をインストールすると、クライアントが Web インターフェイスを使って ServiceCenter サーバにアクセスできるようになります。

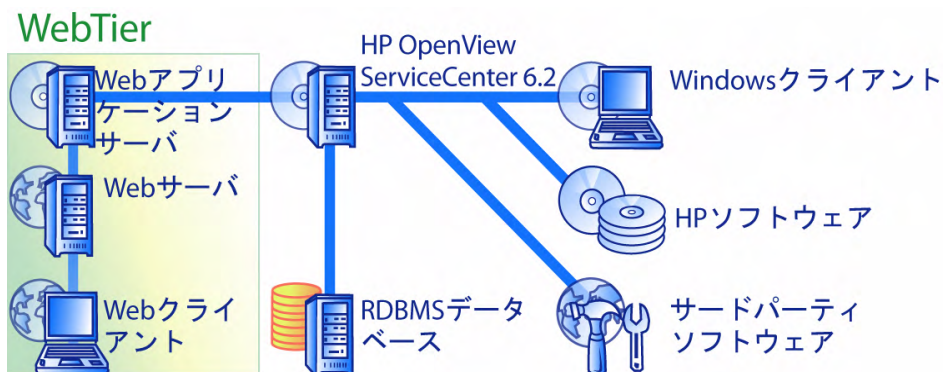
このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 81 ページの Web Tier のアーキテクチャ
- 82 ページの Web クライアントのブラウザ要件
- 83 ページの Web Tier のインストール
- 95 ページの Web クライアントから ServiceCenter へのアクセス
- 96 ページの Web クライアント CTI (Computer Telephony Integration)
- 99 ページの テレフォニー Web クライアントの使用

Web Tier のアーキテクチャ

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

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



Windows または UNIX プラットフォームに Web Tier をインストールするには、Web アプリケーションサーバに sc.war ファイルを配置します。ほとんどの Web アプリケーションサーバでは、Sun J2SE Java Development Kit (JDK) のインストールも必要となります。84 ページの 互換 JDK のインストールを参照してください。

Web クライアントのブラウザ要件

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

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

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

OS	インストールする Java コンポーネント
Windows XP	Java Virtual Machine (JVM) プラグイン
その他のすべてのオペレーティングシステム	Sun の Java Runtime Environment (JRE)

Web Tier のインストール

ServiceCenter Web Tier をインストールするには、次の手順を実行する必要があります。

- 手順 1** 互換 Java Development Kit (JDK) をインストールします。
84 ページの [互換 JDK のインストール](#)を参照してください。
- 手順 2** 互換 Web アプリケーションサーバをインストールします。
84 ページの [互換 Web アプリケーションサーバのインストール](#)を参照してください。
- 手順 3** 互換 Web サーバをインストールします。88 ページの [互換 Web サーバのインストール](#)を参照してください。
- 手順 4** Web アプリケーションサーバに sc.war ファイルを配置します。
89 ページの [sc.war ファイルの配置](#)を参照してください。
- 手順 5** HTTP について SOAP を有効にします。89 ページの [HTTP での SOAP の有効化](#)を参照してください。
- 手順 6** Web アプリケーションサーバのメモリ設定を本番環境用に設定します。92 ページの [Web アプリケーションサーバのヒープサイズの設定](#)を参照してください。
- 手順 7** web.xml ファイルにグローバル Web クライアント設定を記述します。92 ページの [web.xml 設定ファイルによる Web クライアントの設定](#)を参照してください。

互換 JDK のインストール

Web アプリケーションサーバを実行するには、Java Development Kit (JDK) をインストールする必要があります。Web アプリケーションサーバのドキュメントを参照して、使用している Web アプリケーションサーバと互換性がある JDK バージョンを判断します。次の手順は、Sun の J2SE SDK をインストールする手順です。J2SE SDK は Tomcat と一緒に使用できます。

Sun の J2SE SDK をインストールするには

- 1 <http://java.sun.com/downloads> Web サイトにアクセスします。
- 2 **J2SE SDK** を探して、最新ビルドをダウンロードします。
- 3 使用オペレーティングシステム (Solaris など) まで移動し、オペレーティングシステム用の最新 SDK をダウンロードします。

重要: ダウンロードするのは SDK です。Java Runtime Environment (JRE) ではありません。

互換 Web アプリケーションサーバのインストール

Apache Tomcat、WebLogic、または WebSphere Application Server を Web アプリケーションサーバとしてインストールできます。Web Tier でサポートされるコンポーネントの一覧については、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

Apache Tomcat アプリケーションサーバ

Apache Tomcat アプリケーションサーバをインストールするには

- 1 <http://jakarta.apache.org> Web サイトにアクセスします。
- 2 **[Tomcat]** リンクをクリックして、Tomcat の最新互換バージョンまでスクロールします。
- 3 使用オペレーティングシステム用の適切なファイルをダウンロードします。
- 4 JAVA_HOME 環境変数を定義します。

85 ページの [JAVA_HOME 環境変数の定義](#)を参照してください。

- 5 必要に応じて、追加の JAR ファイルまたは最新の JAR ファイルをインストールします。

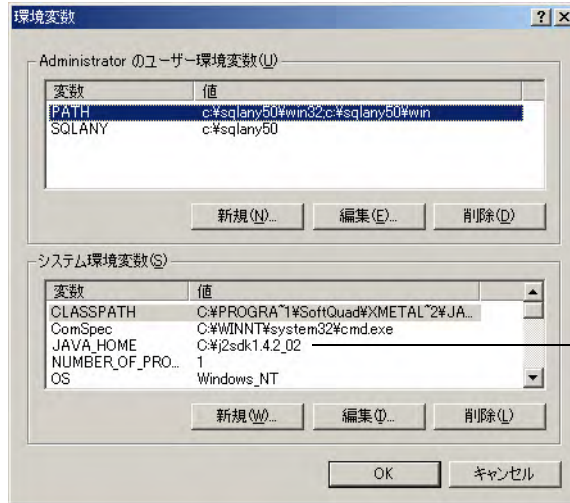
90 ページの [Web アプリケーションサーバ用のその他の JAR ファイルのインストール](#)を参照してください。

JAVA_HOME 環境変数の定義

アプリケーションサーバとして Tomcat を使用する場合、最初にサーバを起動する前に JAVA_HOME 環境変数を手動で定義する必要があります。この変数で、Java Development Kit (JDK) ファイルの場所を指定します。

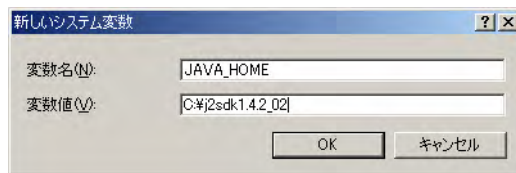
JAVA_HOME 環境変数を追加するには

- 1 デスクトップから [マイコンピュータ] を右クリックし、[プロパティ] を選択して [システムのプロパティ] ダイアログボックスを開きます。
- 2 [詳細設定] > [環境変数] をクリックします。



JAVA_HOME 変数を変数リストに追加します。

- 3 [システム環境変数] で、[新規] をクリックしてダイアログボックスを開きます。



- a [変数名] フィールドに「JAVA_HOME」と入力します。
- b [変数値] フィールドに Java Development Kit (JDK) ファイルへのパスを入力します。例：C:\j2sdk1.4.2_02。

- 4 **[OK]** を 3 回クリックして、ダイアログボックスを終了します。

サーバの起動および停止方法については、ServiceCenter オンラインヘルプを参照してください。

WebSphere Application Server

次の手順に従って、互換バージョンの WebSphere Application Server をインストールします。

- 1 互換バージョンの IBM WebSphere Application Server を購入してインストールします。

WebSphere Application Server には IBM HTTP サーバが組み込まれています。

- 2 WAS_HOME 環境変数を定義します。

手順については、WebSphere のドキュメントを参照してください。

- 3 ServiceCenter Web Tier のクラスローダモードを Web モジュールレベルで PARENT_LAST に設定します。

手順については、WebSphere のドキュメントを参照してください。

- 4 必要に応じて、追加の JAR ファイルまたは最新の JAR ファイルをインストールします。

90 ページの [Web アプリケーションサーバ用のその他の JAR ファイルのインストール](#)を参照してください。

WebLogic アプリケーションサーバ

互換バージョンの WebLogic アプリケーションサーバをインストールするには

- 1 互換バージョンの WebLogic Web アプリケーションサーバを購入してインストールします。

使用バージョンの WebLogic には Java Development Kit が含まれています。

- 2 BEA_HOME 環境変数を定義します。

手順については、WebLogic のドキュメントを参照してください。

- 3 必要に応じて、追加の JAR ファイルまたは最新の JAR ファイルをインストールします。

90 ページの Web アプリケーションサーバ用のその他の JAR ファイルのインストールを参照してください。

互換 Web サーバのインストール

Web アプリケーションサーバには、Web サーバが組み込まれている場合と組み込まれていない場合があります。開発環境では、Web アプリケーションサーバを Web サーバとしても動作するよう設定して、HTTP 要求を処理できます。本番環境では、Apache、IBM HTTP サーバなど、本稼働レベルの Web サーバを使用するとパフォーマンスが向上します。Web Tier コンポーネントの一覧については、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

Apache Web サーバをインストールするには

- 1 <http://www.apache.org/> Web サイトに進みます。
- 2 リンクをクリックして、互換バージョンの Apache HTTP サーバをダウンロードします。

IBM HTTP サーバをインストールするには

- IBM HTTP サーバは、WebSphere Application Server に組み込まれています。

sc.war ファイルの配置

sc.war ファイルには、Web アプリケーションサーバで動作する J2EE 準拠の Web アプリケーションが含まれています。Web アプリケーションの配置方法は、Web アプリケーションサーバごとに異なります。Web アーカイブ (WAR) ファイルの配置手順については、Web アプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

次のナレッジベース記事の情報を参照することもできます。

Web アプリケーションサーバ	ナレッジベースで検索
Tomcat	ServiceCenter Web Tier の Tomcat への配置
WebSphere	ServiceCenter Web Tier の WebSphere への配置

HTTP での SOAP の有効化

SOAP (Simple Object Access Protocol) は、Web サービスのメッセージングおよびインタラクションにおける標準的な汎用メッセージングプロトコルです。ServiceCenter では、Sun SOAP および Apache Axis SOAP の 2 つの SOAP 実装を提供します。

Sun SOAP

これは、6.2 のサーブレットモードサーバ運用に使用する推奨 SOAP 実装です。これにより、サーバおよび Web Tier が SOAP プロトコルと SOAP メッセージの Fast Infoset エンコーディングを使用して通信できるようになります。交換する XML データサイズの削減と XML 処理の改善によってパフォーマンスが向上します。

Fast Infoset の詳細については、<https://fi.dev.java.net/standardization.html> を参照してください。

Sun SOAP をセットアップするには、redistributable/java/lib/endorsed の下にある配布メディアのファイルを次の表の記述に従って endorsed ディレクトリに格納します。endorsed ディレクトリにファイルがある場合は、これらのファイルで置き換えます。endorsed ディレクトリがまだない場合は、このディレクトリを作成する必要があります。

Web アプリケーションサーバ	格納場所
Apache Tomcat	\$CATALINA_HOME/common/endorsed
IBM WebSphere	\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed
BEA WebLogic	サポートされていません

Apache axis SOAP

これはデフォルトの SOAP 実装です。この実装を使用する場合、追加の jar ファイルを Web アプリケーションサーバにインストールする必要があります。

Web アプリケーションサーバ用のその他の JAR ファイルのインストール

Web アプリケーションサーバによっては、Web Tier を実行するために、追加の JAR ファイルや最新の JAR ファイルが必要となる場合があります。

次の表は、各種の Web アプリケーションサーバと JDK に必要な JAR ファイルのリストです。

JAR ファイル	更新対象	格納場所	入手先
jsse.jar	Tomcat on JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://java.sun.com/products/jsse/
xercesImpl.jar	Tomcat on JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	http://xml.apache.org/ Xalan-J 2.7.0 または 2..6.0 と共に配布
	Tomcat on JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/endorsed	
xml-apis.jar	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	http://xml.apache.org/ Xalan-J 2.7.0 または 2..6.0 と共に配布
	Tomcat on JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	
	Tomcat on JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/endorsed	
xalan.jar	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	http://xml.apache.org/
	Tomcat on JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	
	Tomcat on JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/endorsed	
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	
serializer.jar	WebSphere Application Server 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed	http://xml.apache.org/ Xalan-J 2.7.0 または 2..6.0 と共に配布
	Tomcat on JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	
	Tomcat on JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/common/endorsed	
	WebLogic	bea/jdk141_05/jre/lib	
serializer.jar	WebSphere Application Server 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed	
	WebSphere Application Server 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed	

Web アプリケーションサーバのヒープサイズの設定

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

web.xml 設定ファイルによる Web クライアントの設定

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

web.xml ファイルでクライアントを設定するには

- 1 アーカイブ管理プログラムで sc.war ファイルを開きます。

このファイルは、ServiceCenter のインストール CD からダウンロードできます。

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

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

- 3 テキストエディタで web.xml ファイルを開きます。

4 ファイルで設定を追加または編集します。

少なくとも、**sc.host** パラメータと **sc.port** パラメータを設定する必要があります。

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

最も一般的な Web パラメータの設定のリストについては、[94 ページの一般的な Web パラメータの設定](#)を参照してください。

5 ファイルを保存します。

6 更新した web.xml ファイルをもう一度 sc.war アーカイブに追加します。

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

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

Web Tier のログファイル

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

一般的な Web パラメータの設定

パラメータ	デフォルト値	説明
sc.host	localhost	このパラメータは、ServiceCenter ホストサーバの名前を指定します。
sc.port	13080	このパラメータは、ServiceCenter サーバがリスンする通信ポート番号を指定します。
sc.formcache	true	Web クライアントは、アクセスされたフォームのコピーをハードディスクではなくメモリに保存します。フォームが変化した場合、Web クライアントはサーバから新しいコピーを取得します。 true に設定すると、フォームを開くたびに Web クライアントがサーバにアクセスすることがなくなるため、ネットワークとサーバの負荷が軽減します。false に設定すると、Web クライアントシステムでのメモリの使用量が減少します。
sc.refreshmessages	false	このパラメータは、アプリケーションサーバからの新しいメッセージの有無をブラウザが確認するかどうかを決定します。
sc.refreshmessinterval	15000	このパラメータは、アプリケーションサーバからの新しいメッセージの有無をブラウザが確認する間隔（ミリ秒）を決定します。
sc.viewactivenotes	false	このパラメータは、サーバがメッセージを送信したときにポップアップメッセージを表示するかどうかを決定します。
sc.helpserverhost	localhost	このパラメータは、ServiceCenter ヘルプサーバの名前を指定します。
sc.helpserverport	80	このパラメータは、ServiceCenter ヘルプサーバがリスンする通信ポート番号を指定します。

パラメータ	デフォルト値	説明
sc.compress	false	このパラメータは、Web クライアントと ServiceCenter Web Tier 間でデータ圧縮を使用するかどうかを指定します。
sc.ssl	false	このパラメータは、Web クライアントがサーバのデモ証明書を使用して通信を暗号化することを可能にします。
sc.cacerts	WEB-INF	このパラメータは、SSL サポートに必要な CA 証明書へのパスのリストです。

Web クライアントから ServiceCenter へのアクセス

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

- 標準 Web クライアントのアドレス：
<http://<server>:<port>/sc/index.do>
- 従業員セルフサービス Web クライアントのアドレス：
<http://<server>:<port>/sc/ess.do>
- アクセシブル Web クライアントのアドレス：
<http://<server>:<port>/sc/accessible.do>
このアドレスを使用すると、レコードリストモードおよび従来のメニューは、アクセシビリティ要件に準拠しないため使用できなくなります。
- アクセシブル従業員セルフサービス Web クライアントのアドレス：
http://<server>:<port>/sc/accessible_ess.do

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

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

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

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

CTI 用の Web ブラウザ要件

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

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

CTI 用 Web クライアントの準備

Web クライアント上で CTI を実行するには、次の手順を実行する必要があります。

手順 1 互換 JRE (Java Runtime Environment) をインストールします。
[97 ページの 互換 JDK のインストール](#)を参照してください。

手順 2 CTI アプレットをインストールします。[98 ページの CTI アプレットのインストール](#)を参照してください。

互換 JDK のインストール

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

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

次の手順は、Sun の J2SE JRE をインストールする手順です。J2SE JRE は Internet Explorer または Mozilla と一緒に使用できます。

Sun の J2SE JRE をインストールするには

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

CTI アプレットのインストール

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

CTI アプレットをインストールするには

- 1 Web クライアントシステムにローカル管理者アカウントでログインします。

重要： アプレットのインストールには、ローカル管理者アカウントが必要です。

- 2 他のすべての ServiceCenter クライアントおよび Web ブラウザウィンドウを閉じます。
- 3 Web ブラウザを開いて、テレフォニー Web Tier URL にアクセスします。

<http://<server>:<port>/sc/index.do?telephonyuser=1>

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

- 4 Web クライアントシステムに JRE が適切にインストールされている場合、ユーザに CTI アプレットをインストールするよう要求するプロンプトが Web ブラウザに表示されます。
- 5 ブラウザ上で適切なアクションをクリックし、アプレットを受付けます（**[実行]** や **[OK]**）。
- 6 Web ブラウザを閉じて再起動します。

テレフォニー Web クライアントの使用

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

Web クライアントから CTI へのアクセス

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

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

- 標準テレフォニー Web クライアントのアドレス：
<http://<server>:<port>/sc/index.do?telephonyuser=1>
- アクセシブル Web クライアントのアドレス：
<http://<server>:<port>/sc/accessible.do?telephonyuser=1>
このアドレスを使用すると、レコードリストモードおよび従来のメニューは、アクセシビリティ要件に準拠しないため使用できなくなります。

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

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

テレフォニー Web クライアントによるコールの受け付け

CTI アプリケーションからイベントが来ると、テレフォニー Web クライアントはユーザに対して、現在の作業を保存するよう促すプロンプトを表示します。現在の作業を保存し、**[はい]** をクリックして着信コール（または他のイベント）を受け付ける必要があります。

6 サーバの設定

章

ServiceCenter 初期設定ファイル (sc.ini または SCINI ファイル) を修正すると、Windows および UNIX サーバインストールをカスタマイズできます。ファイルはテキストエディタで開いて修正できます。

ServiceCenter サーバが Windows プラットフォーム上にある場合、設定ウィザードを使ってファイルを修正することもできます (Windows メインメニューから、[スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter 6.2] > [Server] > [Configure Server] をクリックします)。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 101 ページの 英語以外の言語に対するサーバのセットアップ。
- 102 ページの ServiceCenter 認証コードの更新。

英語以外の言語に対するサーバのセットアップ

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

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

デフォルト言語を変更するには

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

サポートされる言語のリストについては、カスタマサポート Web サイト <http://www.hp.com/managementsoftware/support> にある互換性一覧表を参照してください。

ServiceCenter 認証コードの更新

ServiceCenter を実行するには認証コードが必要です。ServiceCenter の試用版を実行している場合、認証コードは一時的なものであり、所定の日付で期限切れとなります。新しい認証コードを指定するには、sc.ini ファイルを編集するか、[Configure Server] ウィザードを実行します。認証コードがない場合は、カスタマサポートにお問い合わせください。

ServiceCenter 認証コードを変更するには

- 1 テキストエディタを使用して、ServiceCenter の **RUN** ディレクトリの ServiceCenter 初期設定ファイルを開きます。
- 2 auth パラメータを検索し、カスタマサポートが提供する認証コードを入力します。

- 3 「固定ユーザ」ライセンスを使用している場合、次のいずれかの方法で固定ユーザを有効にします。「フローティングユーザ」ライセンスを使用している場合、手順 4 に進みます。
 - ServiceCenter オンラインヘルプの「[個々のオペレータを固定ユーザにするには](#)」トピックの説明に従って、個々のオペレータレコードにそれぞれ固定ユーザとしてのフラグを立てます。
 - ServiceCenter オンラインヘルプの「[固定ユーザの認証ファイルを作成するには](#)」トピックの説明に従って、固定ユーザの一覧を作成します。
- 4 変更を保存し、ファイルを閉じます。

7 ヘルプサーバ

章

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

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 105 ページの ServiceCenter ヘルプサーバの概要
- 107 ページの Windows へのヘルプサーバのインストール
- 110 ページの ヘルプサーバへのアクセス

ServiceCenter ヘルプサーバの概要

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

ヘルプサーバのアップグレード

旧バージョンの ServiceCenter ヘルプサーバを ServiceCenter 6.2 ヘルプサーバにアップグレードすることはできません。ServiceCenter 6.2 ヘルプサーバは、新しいフォルダか、または旧バージョンのヘルプサーバとは別のシステムにインストールする必要があります。旧バージョンのヘルプサーバは削除することを推奨します（必須ではありません）。

重要： ヘルプサーバ用にカスタマイズしたオンラインヘルプファイルがある場合、バックアップを作成しておきます。ServiceCenter 6.2 ヘルプサーバのインストーラによって、ServiceCenter 6.0.x ヘルプサーバのカスタムヘルプは上書きされます。

インストールの考慮事項

ServiceCenter ヘルプサーバは次の場合にインストールします。

- Windows クライアントのインストールサイズを減らす必要がある場合。デフォルトでは、Windows クライアントのインストールによって、クライアントシステムにすべてのドキュメントがコピーされます。再配置ツールを使って、Windows クライアントがヘルプサーバを使用するようにあらかじめ設定しておけば、クライアントインストールのサイズを小さくできます。
- カスタムバージョンの ServiceCenter ドキュメントを配置する必要がある場合。ヘルプサーバに保存されたオンラインヘルプを編集して、組み込み Web サーバと共に配置できます。ヘルプサーバに接続するすべてのクライアントは、カスタマイズされたオンラインヘルプファイルを自動的に参照します。
- 更新のステップ数を減らす必要がある場合。集中管理されたヘルプサーバを使えば、変更を配置する際もドキュメントを1つの場所で更新するだけで済みます。

既知の問題

ServiceCenter ヘルプサーバには、次の既知の問題があります。

- ヘルプサーバが配置できるのは、既存のプラグイン内のドキュメントだけです。そのため、トピックの追加と編集は既存のプラグイン内で行う必要があります。
- Windows クライアントとヘルプサーバが同じマシンで動作している場合、ヘルプサーバを使用するよう Windows クライアントを設定することはできません。サーバマシンからヘルプサーバをテストするには、ブラウザで次のアドレスに直接接続します。

<http://localhost/help/>

Windows へのヘルプサーバのインストール

ヘルプサーバは、Microsoft Installer (MSI) テクノロジーを使用してインストールします。ヘルプサーバのインストール後、ヘルプサーバの設定ウィザードでサーバ設定をカスタマイズできます。

インストールの要件

- Windows 2000 または Windows 2003
- オペレーティングシステム上に最新の Windows Update
- 240 MB の空き容量
- 256 MB 以上の RAM を推奨
 - テスト環境の場合は、128 MB の RAM で十分です。
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいて RAM を決定します。

- HTTP 接続要求をリスンするための空き通信ポート。デフォルトの通信ポートは 8083 です。
- 次のいずれかの Java コンポーネント：

インストールする Java コンポーネント

Java Virtual Machine (JVM) プラグイン

Sun の Java Runtime Environment (JRE)

ServiceCenter ヘルプサーバのセットアップ

ServiceCenter ヘルプサーバをインストールするには

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

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法で CD ブラウザを手動で起動します。

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

```
D:\>autorun
```

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

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

[ServiceCenter Help Server Setup Wizard (ServiceCenter ヘルプサーバのセットアップウィザード)] が開きます。

- 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 **[I accept the terms in the License Agreement** (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。

[Next] ボタンがアクティブになります。
- 6 **[Next]** をクリックして続行します。

[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。
- 7 ヘルプサーバをインストールするパスを入力または選択します。
- 8 **[Next]** をクリックして続行します。

[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。
- 9 **[Install]** をクリックします。

ウィザードが、システムにヘルプサーバをインストールします。
- 10 **[Finish]** をクリックします。

[HP OpenView ヘルプサーバ設定] ウィザードが開きます。
- 11 **[次へ]** をクリックして続行します。

[ServiceCenter ヘルプサーバ設定] ページが開きます。

12 次のいずれかを実行します。

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

パラメータ	デフォルト値	説明
サーバポート	8083	このパラメータは、ヘルプサーバが HTTP 要求をリスンする通信ポートを指定します。
Windows サービス名	ServiceCenter Help Server 6.2	このパラメータは、ヘルプサーバが使用する Windows サービスの名前を指定します。

13 [次へ] をクリックして続行します。

[ServiceCenter ヘルプサーバ設定] ページが開きます。

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

15 [終了] をクリックします。

ヘルプサーバの設定と、Windows サービスのインストールが実行されます。

ヘルプサーバへのアクセス

次のインターフェイスからヘルプサーバにアクセスできます。

- Windows クライアント
- Web クライアント
- Web ブラウザ

Windows クライアントからヘルプサーバへのアクセス

デフォルトでは、Windows クライアントは、Windows クライアントマシンにローカルにインストールされたオンラインヘルプを表示します。Windows クライアントでヘルプサーバのオンラインヘルプを表示するには、Windows クライアントの設定を変更し、ヘルプサーバのホスト名と通信ポートを定義する必要があります。

Windows クライアントを設定してヘルプサーバのオンラインヘルプを表示するには

- 1 Windows クライアントにログインします。
- 2 **[ウィンドウ]** > **[設定]** をクリックします。

[設定] ウィンドウが開きます。
- 3 **[ヘルプ]** ノードをクリックして展開します。
- 4 **[ヘルプサーバ]** をクリックします。
- 5 次の情報を入力します。
 - ヘルプサーバのホスト名または IP アドレス
 - ヘルプサーバの通信ポート
- 6 **[OK]** をクリックします。

Windows クライアントは、ヘルプサーバのオンラインヘルプを表示します。

Web クライアントからヘルプサーバへのアクセス

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

Web クライアントを設定してヘルプサーバのオンラインヘルプを表示するには

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

Web クライアントは、ヘルプサーバのオンラインヘルプを表示します。

ブラウザからヘルプサーバへのアクセス

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

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

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

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

8 更新サイトユーティリティ

章

Windows システムに更新サイトユーティリティをインストールして、Windows または UNIX システムのいずれかに更新サイトを作成することができます。ここでは、インストールの要件と更新サイトユーティリティのインストール方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 113 ページの 更新サイトユーティリティの概要
- 114 ページの Windows への更新サイトユーティリティのインストール
- 116 ページの 更新サイトの作成

更新サイトユーティリティの概要

更新サイトユーティリティは、ServiceCenter Windows クライアントが起動時にソフトウェア更新を確認する更新サイトを作成するための、オプションコンポーネントです。

重要： Windows クライアントで更新サイトを使用するには、最初にクライアントパッケージングユーティリティを実行しておく必要があります。121 ページの クライアントパッケージングユーティリティを参照してください。

Windows への更新サイトユーティリティのインストール

更新サイトユーティリティは、Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してインストールします。インストール後、更新サイトユーティリティを使って更新サイトの設定をカスタマイズできます。

インストールの要件

- Windows 2000 または Windows 2003
- オペレーティングシステム上に最新の Windows Update
- 50 MB の空き容量
- 256 MB 以上の RAM を推奨
 - テスト環境の場合は、128 MB の RAM で十分です。
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいて RAM を追加します。
- 動的更新を有効にするオプションを選択した状態で再パッケージ化された Windows クライアント
- Web サーバへのアクセスおよび以下の要件
 - 有効な仮想ディレクトリ
 - ServiceCenter Windows クライアントへのネットワークアクセス
 - CA 証明書 (https 接続用のオプションコンポーネント)

ヒント : 更新サイトユーティリティは Web サーバを必要とするため、ServiceCenter Web Tier をインストールした Windows サーバと同じサーバにインストールします。

更新サイトユーティリティのセットアップ

更新サイトユーティリティをインストールするには

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

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法で CD ブラウザを手動で起動します。

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

```
D:\>autorun
```

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

- 3 **[Install Update Site Utility** (更新サイトユーティリティのインストーラ)] をクリックします。

[ServiceCenter Update Site Utility Setup (ServiceCenter 更新サイトユーティリティのセットアップ)] ウィザードが開きます。

- 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 **[I accept the terms in the License Agreement** (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。

[Next] ボタンがアクティブになります。

6 [Next] をクリックして続行します。

[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。

7 更新サイトユーティリティをインストールするパスを選択します。

8 [Next] をクリックして続行します。

[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。

9 [Install] をクリックします。

ウィザードが、システムに更新サイトユーティリティをインストールします。

10 [Finish] をクリックします。

更新サイトの作成

更新サイトを作成するには、HP OpenView カスタマサポートから Windows クライアント更新をダウンロードし、ローカル Web サーバを設定して、Windows クライアントに更新を配置する必要があります。

Windows クライアント更新の取得

ServiceCenter Windows クライアント更新アーカイブは、次の場所にあります。

- ServiceCenter のインストール CD

このアーカイブには、リリースバージョンの Windows クライアントが含まれています。このアーカイブを使って、実際の更新の前に更新サイトを作成することができます。

- HP OpenView カスタマサポート Web サイト

このサイトには、Windows クライアントに対する最新の更新や変更が納められたアーカイブがあります。

各更新は ZIP フォーマットのアーカイブファイルです。ダウンロード後に、更新サイトユーティリティの設定ウィザードを使って配置できます。

重要：更新アーカイブを配置する場合、必ず更新サイトユーティリティを使用します。更新サイトユーティリティは更新アーカイブを解凍し、必要なすべての設定ファイルを変更して、参照先を更新サイト URL に設定します。更新アーカイブを手動で Web サーバの仮想ディレクトリに解凍すると、参照先の更新サイトの URL が間違った値になります。

更新サイト設定

更新サイトを作成するには

- 1 [スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter 6.2] > [Update Site Utility] をクリックします。

[HP OpenView 更新サイトユーティリティの設定] ウィザードが開きます。

- 2 [次へ] をクリックして続行します。

[配置する新規更新はどこにありますか?] ページが開きます。

- 3 ServiceCenter Windows クライアント更新アーカイブへのパスを入力または選択します。

- 4 [次へ] をクリックして続行します。

[更新サイトはどこにありますか?] ページが開きます。

5 次のいずれかを実行します。

- **[ローカルフォルダ]** をクリックして、ServiceCenter 更新サイトをインストールするローカル Web サーバの仮想ディレクトリを選択します。
- **[FTP フォルダ]** をクリックして、ServiceCenter 更新サイトをインストールするリモート Web サーバの仮想ディレクトリを選択します。

フィールド	説明
ホスト	リモート Web サーバホストのネットワーク名を入力します。
ログイン	リモート Web サーバとの FTP 接続を確立するために使用するアカウント名を入力します。
パスワード	リモート Web サーバとの FTP 接続を確立するために使用するアカウントパスワード（設定されている場合）を入力します。
送信先フォルダ	ServiceCenter 更新サイトをインストールするリモート Web サーバ上のパスを入力します。

6 [次へ] をクリックして続行します。

[更新サイトの URL] ページが開きます。

7 ServiceCenter Windows クライアントが更新を確認する URL を入力します。

重要： この URL は、動的更新を有効にしたときにクライアントパッケージングユーティリティで指定した URL と同じでなければなりません。121 ページの **クライアントパッケージングユーティリティ** のクライアントの再パッケージ化を参照してください。

注： Web サーバに CA 証明書がある場合、この URL は SSL 接続を使用できます。

8 [次へ] をクリックして続行します。

[更新サイトの作成または再構築] ページが開きます。

9 [サイトの作成] をクリックします。

ウィザードが更新サイトを設定して、指定場所に配置します。完了すると、確認ウィンドウが開きます。

10 [OK] をクリックします。

ServiceCenter Windows クライアントが、起動時に更新サイトでソフトウェア更新を確認できるようになりました。

9 章 クライアントパッケージングユーティリティ

ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティは、Windows システムにインストールできます。ここでは、インストールの要件とクライアントパッケージングユーティリティのインストール方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 122 ページの ServiceCenterクライアントパッケージングユーティリティの概要
- 124 ページの Windows へのクライアントパッケージングユーティリティのインストール
- 127 ページの Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ
- 130 ページの クライアントパッケージングユーティリティによるクライアントの再パッケージ化

ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティの概要

ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティは、カスタムバージョンの Windows クライアントを配置する Windows インストーラを作成するための、オプションのカスタマイズコンポーネントです。ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティは、次の Windows クライアント設定を変更します。

- ユーザが Windows クライアントを開いたときに表示される ServiceCenter スプラッシュ画面の画像
- ServiceCenter で表示されるプロバイダの名前。例：Hewlett-Packard Development Company, L.P.
- ServiceCenter アプリケーションの名前。例：ServiceCenter
- アプリケーションの画像およびアイコンの場所
- Windows クライアントが更新を確認できる更新サイトの場所
- Windows クライアントがドキュメントを表示する際にアクセスするヘルプサーバの場所
- クライアントパッケージングユーティリティを実行する前に、管理者が Windows クライアントインターフェイス内で保存する変更：
 - 使用可能な接続のリスト
 - デフォルト接続
 - [ウィンドウ] > [設定] の設定
 - システムナビゲータのビュー（表示 / 非表示）
 - 各パースペクティブで使用できるビュー
 - パースペクティブ内の各ビューのサイズと位置

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

ヒント: クライアントパッケージングユーティリティを使用して Windows クライアントをカスタマイズしてから、それを組織の他の場所に配置します。

注: クライアントパッケージングユーティリティは、Windows クライアントインターフェイスから直接行われた変更と、クライアントパッケージングユーティリティ内で行われた変更のみをピックアップします。クライアントパッケージングユーティリティは、Windows クライアントの初期設定ファイルに対して直接行われた変更をピックアップすることはできません。

インストールの考慮事項

ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティは、次の場合に使用します。

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

既知の問題

ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティには、次の既知の問題があります。

- クライアントパッケージングユーティリティを実行する前に画像をカスタマイズする必要があります。クライアントパッケージングユーティリティでは、画像の場所を変更することはできますが、画像を直接編集することはできません。
- クライアントパッケージングユーティリティによって Windows クライアントインストールを変更すると、作成元の Windows クライアントインストールが、カスタムの Microsoft インストーラ (MSI) 作成時に選択したカスタム設定を使用するように構成されてしまいます。

- 定義済みの SSL 接続を持つ Windows クライアントを再パッケージ化して配置する場合、ユーザがカスタマイズしたクライアントを元のクライアントインストールと異なるパスにインストールすると、Windows クライアントで接続エラーメッセージ "No trusted certificate found" が表示されます。CA 証明書ファイルへの正しいパスを指定すると、クライアント接続を復元できます。

Windows へのクライアントパッケージングユーティリティのインストール

クライアントパッケージングユーティリティは、Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してインストールします。インストール後、クライアントパッケージングユーティリティを使って Windows クライアントの設定をカスタマイズできます。

インストールの要件

- Windows 2000 または Windows 2003
- オペレーティングシステム上に最新の Windows Update
- 70 MB の空き容量
- 256 MB 以上の RAM を推奨
 - テスト環境の場合は、128 MB の RAM で十分です。
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいて RAM を追加します。
- ServiceCenter Windows クライアントインストールへのアクセス

ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティのセットアップ

ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティをインストールするには

- 1 Windows システムにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Windows クライアントを開き、クライアントパッケージングユーティリティがピックアップすべき変更を行います。

例えば、[ウィンドウ] > [設定] でデフォルト設定を変更します。

- 3 Windows クライアントを閉じます。

クライアントパッケージングユーティリティが、この変更をカスタムインストーラに格納します。

- 4 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法で CD ブラウザを手動で起動します。

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

```
D:\>autorun
```

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

- 5 **[Install Client Packaging Utility** (クライアントパッケージングユーティリティのインストール)] をクリックします。

[ServiceCenter Client Packaging Utility Setup (ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティのセットアップ)] ウィザードが開きます。

- 6 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。

- 7 **[I accept the terms in the License Agreement** (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。

[Next] ボタンがアクティブになります。

- 8 **[Next]** をクリックして続行します。

[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。

- 9 クライアントパッケージングユーティリティをインストールするパスを入力または選択します。

- 10 **[Next]** をクリックして続行します。

[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。

- 11 **[Install]** をクリックします。

ウィザードが、システムにクライアントパッケージングユーティリティをインストールします。

- 12 **[Finish]** をクリックします。

Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ

次のいずれかの場所で代替バージョンの画像を提供することで、Windows クライアントが使用する画像をカスタマイズできます。

- ローカルフォルダ
- Web サーバの仮想ディレクトリ

ローカルフォルダからのカスタム画像の提供

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

ローカルフォルダから画像をカスタマイズするには

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

ServiceCenter クライアントの画像は、次のフォルダにあります。

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

- 2 カスタマイズする画像を一時フォルダで編集します。

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

- 3 カスタマイズしない画像を一時フォルダから削除します。

- 4 クライアントパッケージングユーティリティを実行し、ローカル画像オプションを選択します。

クライアントパッケージングユーティリティが、ServiceCenter クライアントインストールに次の新しいフォルダを作成します。

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

- 5 カスタム画像を branded\obj16 フォルダにコピーします。

ヒント: クライアントパッケージングユーティリティを開いたままでも、カスタム画像をローカルフォルダにコピーできます。

- 6 クライアントをカスタムインストーラとして再パッケージ化します。

Web サーバの仮想ディレクトリからのカスタム画像の提供

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

Web サーバ仮想ディレクトリから画像をカスタマイズするには

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

ServiceCenter クライアントの画像は、次のフォルダにあります。

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


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

クライアントパッケージングユーティリティは ServiceCenter クライアントを設定して、参照先を Web サーバの仮想ディレクトリに設定します。

画像の編集の指針および考慮事項

カスタマイズされた画像には次の指針および考慮事項が適用されます。

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

クライアントパッケージングユーティリティによるクライアントの再パッケージ化

クライアントパッケージングユーティリティを実行するには、Windows クライアントをあらかじめインストールしておく必要があります。次の手順に従って、Windows クライアント MSI を再パッケージ化します。

Windows クライアント MSI を再パッケージ化するには

- 1 [スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter 6.2] > [Client Packaging Utility] をクリックします。
[クライアントパッケージングユーティリティ] が開きます。
- 2 [次へ] をクリックして続行します。
[ServiceCenter ディレクトリの指定] ページが開きます。
- 3 ServiceCenter Windows クライアントの既存インストールへのパスを入力または選択します。
- 4 [次へ] をクリックして続行します。
[起動時のスプラッシュ画像の変更] ページが開きます。

5 次のいずれかを実行します。

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

デフォルトのスプラッシュ画面の画像の名前は `splash.gif` です。
次のフォルダに格納されています。

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

スプラッシュ画面の画像の編集には、次の指針を使用します。

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

6 **[次へ]** をクリックして続行します。

[プロバイダおよびアプリケーション文字列の変更] ページが開きます。

7 次のいずれかを実行します。

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

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

- 8 [次へ] をクリックして続行します。

[ServiceCenter アプリケーション画像の配置方法のカスタマイズ] ページが開きます。

- 9 次のいずれかを実行します。

デフォルトのアプリケーション画像を使用します。

- [カスタマイズしない] : デフォルトの画像を使用するにはこのオプションを選択します。
- [スキップ] をクリックします。

カスタマイズした Windows クライアントの画像へのパスを選択します。

- [ローカル] : クライアントパッケージングユーティリティが、\branded\obj16 というフォルダを作成します。カスタマイズした画像をここに配置すると、この画像が Windows クライアントのデフォルトの画像の代わりに使用されます。
- [リモート] : Windows クライアントがカスタマイズした画像にアクセスするための URL を入力します。

詳細については、[127 ページの Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ](#)を参照してください。

- 10 [次へ] をクリックして続行します。

[デフォルトのログインオプションのカスタマイズ] ページが開きます。

11 次のいずれかを実行します。

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

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

- 作成するデフォルト接続に関する次の情報を入力します。

フィールド	説明
ホスト名	Windows クライアントの接続先となる ServiceCenter サーバのネットワーク名または IP アドレスを入力します。
ポート番号	ServiceCenter サーバがクライアント接続要求をリスンする通信ポートを入力します。デフォルトの通信ポートは 13080 です。
メッセージを圧縮	true を選択すると、Windows クライアントと ServiceCenter サーバ間のメッセージ圧縮が有効になります。false を選択すると、メッセージは圧縮されません。
SSL 接続を使用	true を選択すると、Windows クライアントとサーバ間の SSL 接続が有効になります。標準接続を使用するには false を選択します。
CA 証明書のパス	SSL 接続で使用する CA 証明書へのローカルパスを入力または選択します。SSL 接続を使用しない場合は、このエントリは空白のままにしておきます。

注： サンプル CA 証明書ファイル cacerts は、次のパスにあります。

C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\Client\plugins\com.peregrine.common_6.2.0.0\

1 [次へ] をクリックして続行します。

[更新サイトの使用と設定] ページが開きます。

2 次のいずれかを実行します。

- 自動更新を有効にしない場合、[スキップ] をクリックします。
- **[動的更新を有効にする]**：更新サイトから Windows クライアント更新を自動的に確認するには、このオプションを選択します。

フィールド	説明
起動中の更新の確認	Windows クライアントが更新を自動的に確認する間隔を選択します。
更新サイト URL	使用する更新サイトの URL を入力します。

重要： 更新サイトの URL は、更新サイトユーティリティで作成した URL と同じである必要があります。詳細については、[113 ページの更新サイトユーティリティ](#)を参照してください。

3 [次へ] をクリックして続行します。

[ヘルプサーバの使用と設定] ページが開きます。

4 次のいずれかを実行します。

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

フィールド	説明
ヘルプサーバホスト	Windows クライアントの接続先となる ServiceCenter ヘルプサーバのネットワーク名を入力します。
ヘルプサーバポート	ServiceCenter ヘルプサーバがクライアント接続要求をリスンする通信ポートを入力します。デフォルトの通信ポートは 8083 です。

重要： ヘルプサーバのホストおよびポートは、ヘルプサーバ設定ウィザードで設定した値と同じである必要があります。詳細については、[105 ページの ヘルプサーバ](#)を参照してください。

5 **[次へ]** をクリックして続行します。

[クライアントパッケージングユーティリティ] ページが開きます。

6 **[クライアントを再パッケージ化して終了]** をクリックします。

[フォルダの参照] ダイアログボックスが開きます。

7 カスタマイズした Windows クライアント MSI を作成するフォルダを入力または選択します。

8 [OK] をクリックします。

[インストーラを作成しています] ページが開き、クライアント再パッケージ化の現在のステータスが表示されます。

完了すると、確認ウィンドウが開きます。

9 [OK] をクリックします。

確認ウィンドウとクライアントパッケージングユーティリティが閉じます。

選択した出力フォルダに、カスタムの ServiceCenter Windows クライアントインストーラが生成されます。これで、再パッケージ化された Windows クライアントインストーラをネットワークに配置できます。

索引

A

Admin プラグイン 70
AIX 45
AIX、データセットサイズ 51
ANSI ターミナル 40
Apache 88
 Tomcat 85
 axis SOAP 90
 TomCat 90
AssetCenter 20
autorun.exe 29

B

BEA WebLogic 90

C

CA 証明書ファイル 114, 124
clustername パラメータ 40

D

DecisionCenter 20
desktop inventory 20
docserver port 57, 59

E

Enterprise Discovery 20

F

forceload パラメータ 49
FTP、更新サイトユーティリティ 118

G

Get-Resources 20
Get-Services 20

H

HACMP クラスタ化 40
hostname 57, 59
hpterm 40
HP-UX 45
HP-UX カーネルパラメータ
 max_thread_proc 54
 maxdsiz 54
 maxfiles 54
 maxfiles_lim 54
 maxssiz 54
 maxswapchunks 54
 maxtsiz 54
 maxuprc 45, 54
 maxusers 55
 nkthread 55
 nproc 45, 55
 shmем 45
 shmmax 45
 shmmni 45
HP-UX のカーネルリソース要件、KM 検索エ
ンジン 54

I

IBM
 WebSphere 90
 IBM HTTP サーバ (HTTP さーば) 88
 indexer port 57, 59
 install.sh 42
 ip_address パラメータ 38
 IPC 44
 IPC パラメータ、Solaris 51
 IP アドレス 38
 ISO コード 102

J

J2EE 89
 J2SE Java Development Kit 82
 JAR ファイル、Web Tier 90
 Java 81
 Java Development Kit
 J2SE 82
 Java Runtime Environment 83, 97
 Java Virtual Machine 83, 97
 JAVA_HOME 85
 JSP 81
 jsse.jar 91

K

k2adminstart.sh 60
 k2adminstop.sh 60
 k2index.sh 60
 kernel.data 44
 KM 検索エンジン 53
 HP-UX のカーネルリソース要件 54
 アプリケーション 53
 インストール 55, 58
 インストールの要件 54

L

Linux 48

M

masterport 57, 59
 max_nprocs パラメータ 49
 max_thread_proc パラメータ 54

maxdsiz パラメータ 46, 54
 maxfiles_lim パラメータ 54
 maxfiles パラメータ 54
 maxssiz パラメータ 54
 maxswapchunks パラメータ 54
 maxtsiz パラメータ 54
 maxuprc パラメータ 45, 54
 maxusers パラメータ 55

N

Network Discovery 20
 nkthread パラメータ 55
 No trusted certificate found、エラー 124
 nproc パラメータ 45, 55

O

ODBC 77
 ODBC ドライバインストール 77

P

P4 ファイルシステム 18

R

RDBMS 18, 22
 ReportCenter 20, 77

S

SAM ユーティリティ 45, 46
 sc.cacerts 95
 sc.compress 95
 sc.ear 19
 sc.formcache 94
 sc.helpserverhost 94
 sc.helpserverport 94
 sc.host 94
 sc.ini 32, 101
 sc.port 94
 sc.refreshmessages 94
 sc.refreshmessinterval 94
 sc.ssl 95
 sc.viewactivenotes 94
 sc.war 19, 82, 89, 92
 sc.war、配置 89

- scstart 42
 - serializer.jar 91
 - ServiceCenter
 - アップグレード 22
 - 統合 25
 - 必要なハードウェア 22
 - ベースディレクトリ 39
 - shmем パラメータ 45
 - shmmax パラメータ 45
 - shmmni パラメータ 45
 - shmsys パラメータ 49
 - SOAP 73
 - Solaris 49
 - Solaris パラメータ
 - forceload 49
 - IPC 51
 - max_nprocs 49
 - shmsys 49
 - SSL (Secure Socket Layer) 73
 - SSL 接続、更新サイトユーティリティ 118
 - Sun SOAP 90
 - sysctl.conf 48
- T**
- TCP/IP、サービス名 39
 - TomCat、Apache 85, 90
- U**
- ulimit 51
 - UNIX
 - ユーザ ID 38
 - ルートアカウント 42
 - URL
 - Web Tier 95, 99
 - UTF8/Unicode 22
- W**
- Web Tier 23
 - JAR ファイル 90
 - URL 95, 99
 - コンポーネント 19
 - ログファイル 94
 - web.xml 92, 112
 - WEB-INF 92, 112
 - WebLogic 88, 90
 - WebSphere Application Server 87
 - Web アプリケーションサーバ 19, 81
 - URL
 - Web クライアント 95, 99
 - Web クライアント 17, 23
 - URL 95, 99, 95
 - ブラウザ要件 82
 - Web サーバ 19, 81, 88, 128
 - 更新サイトユーティリティ 114
 - ヘルプサーバ 105
 - Web サービス 20
 - Windows クライアント 23
 - MSI の再パッケージ化 135
 - Windows インストーラの再パッケージ化 130
 - カスタマイズ 122
 - 起動中の更新の確認 134
 - 更新サイト、URL 134
 - デフォルト接続の定義 132
 - 動的更新を有効にする 134
 - ヘルプサーバを有効にする 134
 - Windows クライアントのカスタマイズ 122
 - Windows サーバ
 - インストール 28
 - インストール CD を使用するアンインストール 36
 - 要件 28
 - からのアンインストール 36
 - Windows サービス、アンインストール 35
 - Windows サービス名、ヘルプサーバ
 - Windows さーびすめい、へるぷさーば 110
- X**
- xalan.jar 91
 - xercesImpl.jar 91
 - xml-apis.jar 91

ア

- アップグレード
 - ServiceCenter 22
 - クライアント 67
 - ヘルプサーバ 106
- アドバンスドユーザインターフェイス 70
- アプリケーション名、変更 131
- アンインストール
 - UNIX サーバ 52
 - Windows サーバ、インストール CD 36
 - Windows サーバ、プログラムの追加と削除 36
 - Windows サービス 35
 - クライアント 79

イ

- Java Development Kit
 - インストール 84, 97
- Windows クライアント
 - インストール 68
- インストール
 - Java Development Kit 84, 97
 - Windows クライアント 68
 - KM 検索エンジン 55, 58
 - ODBC ドライバ 77
 - UNIX サーバ 42
 - Windows サーバ 28
 - オプションコンポーネント 70
 - クライアントパッケージングユーティリティ 125
 - 更新サイトユーティリティ 115
 - サイレントモード 74
 - 要件、KM 検索エンジン 54
 - 要件、クライアント 67

エ

- エラー、No trusted certificate found 124

オ

- オプションインストールコンポーネント 70
- オペレータ 25

カ

- カーネル設定パラメータ 44
- 開発環境 16, 23
- 画像
 - Windows クライアントでの場所の変更 122
 - カスタマイズ 127
 - パス 132
 - へのパス 127

UNIX

- 環境変数 41
- 環境変数 86
 - UNIX 41
- 管理者アカウント、ローカル 108, 125

キ

- 起動中の更新の確認 134
- 共有メモリ、サーバリソース 40

ク

- クライアント
 - Web 17, 23
 - Windows 17, 23
 - アンインストール 79
 - インストールの要件 67
- クライアント層、コンポーネント 17
- ServiceCenter
 - クライアントのアップグレード 67
- クライアントパッケージングユーティリティ 24
 - インストール 125
 - 説明 122
 - ヘルプサーバを有効にする 135
 - 要件 124
- グループ ID 38

ケ

- ケイパビリティワード 25
- 言語コード 102
- 検索エンジン
 - インストール 54
 - インデックス作成 63
 - 構成 61
 - 接続 61

コ

- 更新アーカイブの場所 116
- 更新アーカイブ、場所 116
- 更新サイト 19, 117
 - URL、Windows クライアント 134
- 更新サイトユーティリティ 24
 - FTP 118
 - SSL 接続 118
 - Web サーバ 114
 - Windows クライアント更新アーカイブの取得 117
 - インストール 115
 - 説明 113
 - 要件 114
- 固定ユーザライセンス 103
- コマンドプロンプト、起動 29
- コンポーネント
 - Web Tier 19
 - オプション 70
 - クライアント層 17
 - サーバ層 18
 - データベース層 18

サ

- ServiceCenter
 - サーバ 18
- サーバ
 - ServiceCenter 18
 - Web 19, 81, 88, 128
 - プロセス、UNIX 40
 - ヘルプ 19, 23
 - リソース、共有メモリ 40

- サーバ層、コンポーネント 18
- UNIX
 - サーバのアンインストール 52
 - サーバのインストール 42
 - サーバプロセス 40
 - サーバ要件 38
- サービス名 33
- サービス名、TCP/IP 39
- サービス、Windows 34
- サイレントモードインストール 74
- サポートサーバ 19

シ

- システムパラメータ 39
- 実装チェックリスト 22
- 初期設定ファイル 101

ス

- スプラッシュ画面
 - Windowsクライアントにおける変更 122
 - 使用する画像の変更 130

セ

- 接続
 - クライアントパッケージングユーティリティでの作成 133
 - 定義 71
 - パラメータ 72
- 接続の定義 71
- 接続の定義、Windows クライアント 132
- 設定
 - Web アプリケーションサーバのヒープサイズ 92
 - 認証コード 102
- 設定ファイル 32
 - パラメータ 32
- 説明
 - クライアントパッケージングユーティリティ 122
 - 更新サイトユーティリティ 113
 - ヘルプサーバ 105
- セマフォ 40

- タ
 - ダッシュボード 25
- ツ
 - 通信ポート
 - ヘルプサーバ 110
 - 通信ポート、ヘルプサーバ 108
- テ
 - データセットサイズ、AIX 51
 - データベース層、コンポーネント 18
 - テスト環境 16
- ト
 - 動的更新を有効にする、Windows クライアント 134
 - ドキュメント、カスタムバージョンの配置 106
- ニ
 - 認証コード 44
 - 設定 102
- ハ
 - 配置
 - sc.war 89
 - ドキュメントのカスタマイズバージョン 106
 - パブリックお気に入り 25
 - パラメータ
 - clustername 40
 - ip_address 38
 - max_nprocs 49
 - max_thread_proc 54
 - maxdsiz 46, 54
 - maxfiles 54
 - maxfiles_lim 54
 - maxssiz 54
 - maxswapchunks 54
 - maxtsiz 54
 - maxuprc 45, 54
 - maxusers 55
 - system 39
- カーネル設定 44
- 接続 72
- 設定ファイル 32
- ヒ
 - ヒープサイズ 92
- Web Tier
 - ヒープサイズの設定、Web アプリケーションサーバ 92
 - 必要なハードウェア 22
- フ
 - ブラウザ要件、Web クライアント 82
 - フローティングユーザライセンス 103
 - プログラムの追加と削除 35, 79
- Windows サーバ 36
- プロバイダ名、変更 131
- へ
 - ヘルプサーバ 19, 23
 - Windows サービス名
 - Windows さーびすめい 110
 - Web クライアントからのアクセス 112
 - Web サーバ 105
 - Web ブラウザからのアクセス 112
 - Windows クライアント 134
 - Windows クライアントからのアクセス 111
 - アップグレード 106
 - クライアントパッケージングユーティリティ 135
 - 説明 105
 - 通信ポート 108, 110
 - 要件 107
 - 変更
 - Windows クライアントの画像の場所 122
 - Windows クライアントのスプラッシュ画面 122
 - アプリケーション名 131
 - スプラッシュ画面の画像 130
 - プロバイダ名 131

ホ

- 報告環境 16
- ポップアップ 82, 96
- 本番環境 16, 26

ユ

- ユーザ ID 38
- ユーザライセンス
 - 固定 103
 - フローティング 103

ヨ

- 要件
 - UNIX サーバ 38
 - Windows サーバ 28
 - クライアントパッケージングユーティリティ 124
 - 更新サイトユーティリティ 114
 - ヘルプサーバ 107

ラ

- ライセンス
 - 固定ユーザ 103
 - フローティングユーザ 103

ル

- ルートアカウント 42
- ルートアクセス 40

ロ

- ローカル管理者アカウント 108, 125
- Web Tier
 - ログファイル 94
- ログファイル、Web Tier 94

