# **HP Business Service Management**

Pour les sytèmes d'exploitations Windows et Linux

Version du logiciel : 9.20

Manuel d'administration de la plate-forme BSM



Date de publication du document : août 2012 Date de lancement du logiciel : août 2012

# **Mentions légales**

## Garantie

Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles figurant dans les déclarations de garantie expresse accompagnant les dits produits et services. Aucun terme de ce document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles du présent document.

Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

## Légende de restriction des droits

Logiciel confidentiel. Licence HP valide requise pour la détention, l'utilisation ou la copie. En accord avec les articles FAR 12.211 et 12.212, les logiciels informatiques, la documentation des logiciels et les informations techniques commerciales sont concédés au gouvernement américain sous licence commerciale standard du fournisseur.

# Copyright

© Copyright 2005-2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

## Marques

Adobe® et Acrobat® sont des marques d'Adobe Systems Incorporated.

AMD et le symbole AMD Arrow sont des marques d'Advanced Micro Devices, Inc.

Google™ et Google Maps™ sont des marques de Google Inc.

Intel®, Itanium®, Pentium® et Intel® Xeon® sont des marques d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

iPod est une marque d'Apple Computer, Inc.

Java est une marque déposée d'Oracle et/ou de ses filiales.

Microsoft®, Windows®, Windows NT® et Windows® XP et Windows Vista® sont des marques déposées aux États-Unis de Microsoft Corporation.

Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales.

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

## **Crédits**

Ce produit inclut un logiciel développé par Apache Software Foundation (http://www.apache.org).

Ce produit inclut un logiciel développé par JDOM Project (http://www.jdom.org).

Ce produit inclut un logiciel développé par MX4J Project (http://mx4j.sourceforge.net).

## Mises à jour de la documentation

La page de titre du présent document contient les informations d'identifications suivantes :

- le numéro de version du logiciel ;
- la date de publication du document, qui change à chaque mise à jour de ce dernier ;
- la date de lancement du logiciel.

Pour obtenir les dernières mises à jour ou vérifier que vous disposez de l'édition la plus récente d'un document, accédez à la page :

#### http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals

Pour accéder à ce site, vous devez créer un compte HP Passport et vous connecter comme tel. Pour obtenir un identifiant HP Passport, accédez à l'adresse :

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

Vous pouvez également cliquer sur le lien **New users - please register** dans la page de connexion de HP Passport.

En vous abonnant au service d'assistance du produit approprié, vous recevrez en outre les dernières mises à jour ou les nouvelles éditions. Pour plus d'informations, contactez votre revendeur HP.

# Assistance

Visitez le site d'assistance HP Software à l'adresse :

#### http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

Ce site fournit les informations de contact et les détails sur les offres de produits, de services et d'assistance HP Software.

L'assistance en ligne de HP Software propose des fonctions de résolution autonome. Le site constitue un moyen efficace d'accéder aux outils interactifs d'assistance technique nécessaires à la gestion de votre activité. En tant que client privilégié de l'assistance, vous pouvez depuis ce site :

- rechercher des documents de connaissances présentant un réel intérêt ;
- soumettre et suivre des demandes d'assistance et des demandes d'améliorations ;
- télécharger des correctifs logiciels ;
- gérer des contrats d'assistance ;
- rechercher des contacts de l'assistance HP ;
- consulter les informations sur les services disponibles ;
- participer à des discussions avec d'autres utilisateurs d'un même logiciel ;
- rechercher des cours de formation sur les logiciels et vous y inscrire.

Pour accéder à la plupart des offres d'assistance, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance. Pour obtenir un identifiant HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

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

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante :

http://h20230.www2.hp.com/new\_access\_levels.jsp

# Table des matières

Manuel d'administration de la plate-forme BSM	1
Table des matières	6
Présentation de l'administration de la plate-forme	15
Accès à BSM et navigation	16
Administration de BSM	17
Comment démarrer et arrêter BSM	
Comment afficher le statut des processus et des services	19
Menu Démarrer dans Windows	20
Connexion à BSM	21
Connexion à BSM avec la signature unique simplifiée (LW-SSO)	22
Options de connexion avancées	23
Lien vers une page spécifique	24
Utilisation de la console JMX	25
Flux de connexion à BSM	26
Comment se connecter et se déconnecter	27
Comment utiliser les options de connexion avancées	28
Comment modifier le mot de passe JMX	31
Comment créer un certificat de magasin de clés	
Comment conserver une trace des tentatives de connexion et des utilisateurs connectés	33
Notes de sécurité et précautions	34
Connexion à l'interface utilisateur BSM	
Page de connexion à BSM	35
Fenêtre Lien vers cette page	
Résolution des problèmes et limitations	
Navigation et utilisation de BSM	42
Améliorations de l'interface utilisateur	45
Comment personnaliser le titre et le logo du générique	47

Configuration client requise pour l'affichage de BSM	48
Menus et options	50
Configuration et maintenance	55
Téléchargements	56
Tâches	57
Composants de l'interface utilisateur	58
Gestion des licences	61
Tâches	62
Description de l'interface utilisateur	63
Conseils/Résolution des problèmes	65
Déploiement du serveur	66
Informations supplémentaires	67
Tâches	69
Description de l'interface utilisateur	71
Résolution des problèmes et limitations	74
Gestion de bases de données	75
Partitionnement et purge des données historiques des bases de données	77
Suppression des données indésirables de la base de données de profils	80
Comment configurer une base de données de profils sur un serveur Microsoft SQL	81
Comment configurer un schéma utilisateur sur Oracle Server	82
Comment utiliser le gestionnaire de purge	84
Comment activer l'option Exécuter uniquement la réagrégation	86
Comment déterminer les événements par minute (EPM) des données arrivant dans	
BSM	
Unterface utilizateur neur la sostien de basse de dennées	00
Rese Costion de la base de dernées	89
Page Gestion de la base de données	89
Page Dranziétés de la base de deprése de prefile MS SQL Server	90
Page Propriétée du cobéme de profile utilizateur. Oracle Server	92
Page Costionneire de purce	94
Page Gestionnaire de purge	9/
Resolution des problemes et limitations	100

Paramètres d'infrastructure	102
Comment modifier des paramètres d'infrastructure à l'aide du Gestionnaire des paramètres d'infrastructure	103
Comment modifier l'intervalle de temps de la commande Ping	104
Comment modifier l'emplacement et le délai d'expiration des fichiers image temporaires	105
Comment modifier le répertoire de stockage des fichiers image temporaires	106
Comment accéder au répertoire temporaire avec plusieurs ordinateurs serveurs de passerelle	107
Comment modifier la durée de conservation des fichiers image temporaires dans BSM	110
Comment spécifier les répertoires desquels les fichiers image temporaires sont supprimés	113
Description de l'interface utilisateur - Page Gestionnaire des paramètres d'infrastructure	114
Journal d'audit	115
Informations	116
Tâches	118
Description de l'interface utilisateur	119
Synchronisation de l'heure du serveur BSM	121
Comment afficher l'heure du serveur BSM	122
Utilisation avec des paramètres régionaux non anglais	123
Problèmes liés à l'installation et au déploiement	124
Problèmes concernant l'environnement de base de données	126
Problèmes d'administration	127
Problèmes d'Intégrité du service	128
Problèmes de Gestion des contrats de service	129
Problèmes liés aux rapports	130
Problèmes liés à Business Process Monitor	131
Problèmes liés à SiteScope	132
Problèmes liés à Real User Monitor	133
Problèmes liés à l'administration d'Expérience utilisateur (EUM)	134
Problèmes de gestion de flux de données	135
Problèmes multilingues	136

Prise en charge de l'interface utilisateur multilingue	137
Remarques et restrictions	138
Journaux BSM	140
Emplacement des fichiers journaux	141
Niveaux de gravité des journaux	142
Taille des fichiers journaux et archivage automatique	143
Journaux JBoss et Tomcat	144
Comment modifier les niveaux de journalisation	
Comment activer la journalisation du suivi du débogage pour un événement	146
Administrateur de la journalisation	147
Utilisation des ports	
Comment changer manuellement de port	149
Trafic BSM entrant	152
Trafic BSM sortant	153
Trafic BSM local	
Recommandations relatives à la sauvegarde des fichiers	158
Enrichissement des données	160
Enrichissement des données	160 161
Enrichissement des données	160 161 162
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches	160 161 162 163
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur	
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Content packs	
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Content packs Définition de content packs	
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Content packs Définition de content packs Dépendances dans les content packs	
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Content packs Définition de content packs Dépendances dans les content packs Exportation de content packs	
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Content packs Définition de content packs Dépendances dans les content packs Exportation de content packs Importation de content packs	160 
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Descriptions de l'interface utilisateur Content packs Définition de content packs Dépendances dans les content packs Exportation de content packs Importation de content packs Comment créer et gérer des content packs	160 
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Content packs Définition de content packs Dépendances dans les content packs Exportation de content packs Importation de content packs Comment créer et gérer des content packs Liste de contrôle pour la publication de content packs	160 
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure	160 
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Content packs Définition de content packs Dépendances dans les content packs Exportation de content packs Importation de content packs Comment créer et gérer des content packs Liste de contrôle pour la publication de content packs Interface utilisateur du Gestionnaire Content packs Page Content packs	160 161 162 163 168 179 184 185 190 191 192 196 196 201
Enrichissement des données Gestionnaire Points de mesure Informations supplémentaires Tâches Descriptions de l'interface utilisateur Content packs Définition de content packs Dépendances dans les content packs Exportation de content packs Importation de content packs Comment créer et gérer des content packs Liste de contrôle pour la publication de content packs Interface utilisateur du Gestionnaire Content packs Page Content packs Assistant Créer Définition de content pack	160 161 162 163 168 179 184 185 190 191 192 196 201 201 203

Page Contenu	205
Page Dépendances	209
Page Synthèse	210
Boîte de dialogue Importer un content pack	211
Interface de ligne de commande du Gestionnaire Content packs	212
Utilisation	212
Interface de ligne de commande de téléchargement automatique des content packs	215
Utilisation	215
Résolution des problèmes et limitations	218
Gestion des temps d'arrêt	219
Comment créer et gérer des temps d'arrêt pour les éléments de configuration	221
Service REST de temps d'arrêt	223
Exemple d'une planification de temps d'arrêt avec une occurrence	226
Exemple d'une planification de temps d'arrêt hebdomadaires	226
Exemple d'une planification de temps d'arrêt mensuels	226
Interface utilisateur Gestion des temps d'arrêt	227
Page Gestion des temps d'arrêt	227
Assistant Nouveau temps d'arrêt	229
Page Propriétés	230
Page Sélectionner les Cl	231
Page Planification	232
Page Action	233
Page Notification	236
Page Aperçu	237
Résolution des problèmes et limitations	238
Printemps (passage de l'heure standard à l'heure d'été)	238
Automne (passage de l'heure d'été à l'heure standard)	239
Changement d'heure affectant le temps d'arrêt - Synthèse des exemples	241
Utilisateurs, autorisations et destinataires	<u>2</u> 43
Gestion des utilisateurs	244
Autorisations	246

Description des autorisations appliquées aux ressources	. 247
Rôles	. 249
Opérations	249
Responsable de la sécurité	. 250
Hiérarchie de groupes et d'utilisateurs	. 251
Personnalisation des menus utilisateur	.253
Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure	254
Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Scénario d'utilisation	256
Comment octroyer des autorisations	262
Comment configurer une hiérarchie de groupes et d'utilisateurs	.263
Comment supprimer le statut de responsable de la sécurité à l'aide de la console JMX	X266
Comment exporter et importer les informations utilisateur à l'aide de la console JMX	. 267
Comment personnaliser les menus utilisateur	269
Comment personnaliser les menus utilisateur - Scénario d'utilisation	.271
Comment ajouter un opérateur de service pager ou SMS personnalisé	. 274
Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués sur l'ensemble de BSM	.276
Super utilisateur	276
Administrateur	. 276
Modificateur système	. 284
Observateur système	. 289
Super utilisateur abonné	292
Administrateur abonné	. 298
Observateur BPM	303
Administrateur BPM	.304
Administrateur RUM	304
Observateur RUM	. 305
Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués à des contextes spécifiques	. 306
Opérations de Gestion des utilisateurs	310
Interface utilisateur Gestion des utilisateurs	329
Boîte de dialogue Créer un groupe	320
Boîte de dialogue Créer un utilisateur	. 329

Onglet Général (Gestion des utilisateurs)	331
Onglet Destinataire (Gestion des utilisateurs)	334
Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)	334
Onglet Autorisations (Gestion des utilisateurs)	
Panneau d'arborescence Ressources	336
Onglet Rôles	339
Onglet Opérations	
Page principale Gestion des utilisateurs	341
Volet Groupes/Utilisateurs	342
Boîte de dialogue Mappages des groupes	344
Gestion des destinataires	346
Comment configurer et gérer des destinataires	347
Comment ajouter un opérateur de service pager ou SMS personnalisé	
Interface utilisateur Gestion des destinataires	350
Boîte de dialogue Associer le destinataire à l'utilisateur	350
Page Destinataires	350
Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire	352
Onglet E mail	057
Onglet SMS	
Onglet SMS	
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels	
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure	
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation .	
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation . Interface utilisateur Paramètres personnels	
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation . Interface utilisateur Paramètres personnels Page Compte utilisateur	
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation . Interface utilisateur Paramètres personnels Page Compte utilisateur Page Personnalisation des menus	
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation . Interface utilisateur Paramètres personnels Page Compte utilisateur Page Personnalisation des menus Onglet Destinataire	
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation . Interface utilisateur Paramètres personnels Page Compte utilisateur Page Personnalisation des menus Onglet Destinataire Stratégies d'authentification	357 359 360 363 364 365 368 368 369 370 371
Onglet SMS Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation Interface utilisateur Paramètres personnels Page Compte utilisateur Page Personnalisation des menus Onglet Destinataire Stratégies d'authentification	357 359 360 363 364 365 368 368 369 370 371 372
Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation . Interface utilisateur Paramètres personnels Page Compte utilisateur Page Personnalisation des menus Onglet Destinataire Stratégies d'authentification Configuration d'une stratégie de signature unique (SSO) Configuration de l'authentification LDAP	
Onglet E-mail Onglet SMS Onglet Pager Paramètres personnels Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation Interface utilisateur Paramètres personnels Page Compte utilisateur Page Personnalisation des menus Onglet Destinataire Stratégies d'authentification Configuration d'une stratégie de signature unique (SSO) Configuration de l'authentification LDAP Modes d'authentification dans BSM	

	Page Gestion des authentifications	. 375
	Assistant Gestion des authentifications	. 376
	Page Signature unique	. 377
	Boîte de dialogue Configuration SAML2	. 380
	Page Configuration générale LDAP	. 382
	Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP	385
	Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP	386
	Page Synthèse	388
Stra	atégie de signature unique simplifiée	. 389
	Configuration LW-SSO pour les installations multi-domaines et à domaines imbriqué	s 390
	Comment configurer le mode de traitement utilisateur inconnu	. 391
	Comment modifier les paramètres LW-SSO à l'aide de la console JMX	. 392
	Comment sécuriser l'accès utilisateur à BSM à l'aide de certificats d'authentification côté client	. 393
	Comment sécuriser l'accès utilisateur à BSM à l'aide d'un point d'authentification externe	395
	Résolution des problèmes et limitations	. 396
Aut	hentification par signature unique par gestion des identités	. 397
	Sécurisation des ressources BSM sous IDM-SSO	. 398
	Résolution des problèmes et limitations	. 401
Ma	ppage et authentification LDAP	402
	Mappage de groupes	. 403
	Synchronisation des utilisateurs	404
	Synchronisation des utilisateurs après une mise à niveau à partir d'une version antérieure de BSM	406
	Optimisation du contrôle de l'octroi d'autorisations utilisateur par défaut	407
	Comment mapper des groupes et synchroniser des utilisateurs	408
	Comment synchroniser des utilisateurs après une mise à niveau à partir d'une versio antérieure de BSM	n 410
	Comment modifier l'attribut de connexion à BSM	.411
	Comment sécuriser la communication entre le serveur LDAP et le serveur BSM sur SSL	412
	Comment supprimer des utilisateurs obsolètes	.413
	Résolution des problèmes et limitations	.414

Authentification par LW-SSO – Référence générale	415
Configuration système LW-SSO	416
Avertissements de sécurité LW-SSO	417
Résolution des problèmes et limitations	419
Administration des rapports et des alertes.	422
Gestionnaire de planification des rapports	423
Page principale du gestionnaire de planification des rapports	
Configuration d'un système d'envoi d'alertes	426
Alertes et temps d'arrêt	428
Planification de plans d'alerte efficaces	429
Comment configurer un système d'envoi d'alertes	
Comment personnaliser des alertes	434
Journaux des alertes	442
Rapport Détails de l'alerte	445
Résolution des problèmes et limitations	
Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur	
Modèles de notification d'alerte désactivée	
Comment configurer des modèles de notification d'alerte d'Expérience utilisate	eur450
Comment configurer un modèle de notification d'alerte désactivée	451
Interface utilisateur Modèles notification des alertes d'Expérience utilisateur	452
Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification	
Page Modèles de notification	
Résolution des problèmes	
Résolution des problèmes et limitations	

# Présentation de l'administration de la plate-forme

Ce manuel décrit comment ouvrir, configurer et gérer HP Business Service Management (BSM).

Il contient les sections suivantes :

- Accès à BSM et navigation. Décrit comment démarrer BSM, comment se connecter à l'application et présente l'interface utilisateur.
- **Configuration et maintenance.** Décrit les options de configuration, telles que les paramètres d'infrastructure, les fuseaux horaires, les langues, les journaux et les sauvegardes.
- Enrichissement des données. Cette partie contient les sections suivantes :
  - Gestionnaire Points de mesure Explique comment utiliser plusieurs emplacements géographiques.
  - Content packs Explique comment définir des objets ou des éléments de configuration inclus dans les content packs qui sont surveillés par BSM.
  - Gestion des temps d'arrêt Explique comment contrôler les temps d'arrêt du système.
- Utilisateurs, autorisations et destinataires. Explique comment contrôler l'accès utilisateur à BSM.
- Administration des rapports et des alertes. Explique comment planifier les rapports et configurer les alertes.
- Résolution des problèmes. Décrit les problèmes ou les limitations courants au niveau du système.

Partie 1

# Accès à BSM et navigation

# Chapitre 1

## Administration de BSM

Cette section décrit comment démarrer BSM, afficher le statut des processus et des services, ainsi que les options dans le menu Démarrer de Windows.

### **Comment démarrer et arrêter BSM**

Pour démarrer ou arrêter BSM sous Windows :

Sélectionnez Démarrer > Programmes > HP Business Service Management > Administration > Activer | Désactiver Business Service Management. Lorsque vous activez un environnement distribué, vous devez tout d'abord activer le serveur de traitement des données, puis activer le serveur de passerelle.

Pour démarrer ou arrêter BSM sous Linux :

/opt/HP/BSM/scripts/run\_hpbsm start | stop

Pour démarrer, arrêter ou redémarrer BSM à l'aide d'un script démon :

/etc/init.d/hpbsmd {start| stop | restart}

**Remarque**: Lorsque vous arrêtez BSM, le service BSM n'est pas supprimé de la fenêtre des services Microsoft. Le service BSM n'est supprimé de la fenêtre des services qu'après la désinstallation de BSM.

# Comment afficher le statut des processus et des services

Vous pouvez afficher le statut des processus et des services exécutés par le service BSM et le contrôleur à haute disponibilité sur la page HTML des statuts du serveur BSM.

Pour afficher le statut des processus et des services, exécutez la procédure appropriée :

- Windows : sélectionnez Démarrer > Programmes > HP Business Service Management > Administration > Statut HP Business Service Management.
- Linux : exécutez opt/HP/BSM/tools/bsmstatus/bsmstatus.sh
- À partir d'un ordinateur distant : entrez l'URL http://<nom du serveur>:8080/myStatus/myStatus.html dans un navigateur Web.

Limites :

- Cette page n'est disponible à distance que lorsque le serveur d'applications JBoss est en marche.
- Si vous avez configuré JMX-RMI avec une authentification de base sur SSL à l'aide de l'utilisateur système, cette page n'affiche pas de données. Pour plus d'informations, voir Securing JMX-RMI Channel Used for Internal BSM Communications dans le manuel Business Service Management Hardening Guide.

## Menu Démarrer dans Windows

Pendant l'installation de BSM dans un environnement Windows, un menu BSM est ajouté au menu Démarrer de l'ordinateur sur lequel BSM est installé.

## Pour accéder au menu BSM, sélectionnez Démarrer > Programmes > HP Business Service Management.

Le menu comprend les options suivantes :

#### Administration

L'option de menu Administration comprend les sous-options suivantes :

Sous- option	Description
Configurer BSM	Exécute l'utilitaire Installation et configuration de la base de données. Vous pouvez créer et établir une connexion aux bases de données de gestion, à RTSM, à l'historique RTSM et aux bases de données d'applications ou aux schémas utilisateur sur Microsoft SQL Server ou Oracle Server. Pour plus d'informations, voir Server Deployment and Setting Database Parameters dans le Manuel de déploiement HP Business Service Management.
Désactiver BSM	Arrête BSM sur un ordinateur donné et désactive l'exécution automatique au démarrage de l'ordinateur.
Activer BSM	Démarre BSM sur un ordinateur donné et active l'exécution automatique au démarrage de l'ordinateur.
Statut du serveur BSM	Vous permet d'afficher le statut des services exécutés par le service BSM et le contrôleur à haute disponibilité. Pour plus d'informations sur cette page HTML, voir la section sur le post-déploiement dans le Manuel de déploiement HP Business Service Management.

#### Documentation

L'option de menu Documentation, disponible sur le serveur de passerelle uniquement, comprend les sous-options suivantes :

Sous-option	Description
Bibliothèque de documentation BSM	Ouvre la page d'accueil Bibliothèque de documentation BSM dans votre navigateur Web.

Ouvrir BSM

Sélectionnez cette option pour ouvrir la page de connexion à l'application BSM dans un navigateur Web.

# Chapitre 2

## **Connexion à BSM**

Vous accédez à BSM par le biais d'un navigateur Web pris en charge, à partir de n'importe quel ordinateur disposant d'une connexion réseau (intranet ou Internet) aux serveurs BSM. Le niveau d'accès octroyé à un utilisateur dépend de ses autorisations. Pour plus d'informations sur l'octroi d'autorisations utilisateur, voir "Comment octroyer des autorisations", page 262.

BSM est configuré par défaut avec la signature unique simplifiée (LW-SSO). La LW-SSO vous permet de vous connecter à BSM et d'accéder automatiquement aux autres applications configurées, sans avoir à vous y connecter. Pour plus d'informations sur la manière dont la LW-SSO affecte la connexion à BSM, voir "Connexion à BSM avec la signature unique simplifiée (LW-SSO)", page suivante.

Pour plus d'informations sur les exigences concernant le navigateur Web, ainsi que les exigences minimum nécessaires pour un affichage optimal de BSM, voir System Requirements dans [[[Undefined variable BSM.System Reqs and Support Matrixes]]].

**Remarque**: Les abonnés HP Software-as-a-Service accèdent à BSM par le biais du site Web d'assistance HP Software-as-a-Service (portal.saas.hp.com).

# Connexion à BSM avec la signature unique simplifiée (LW-SSO)

Lorsque le service d'authentification par signature unique simplifiée (LW-SSO) est activé, vous devez vous assurer que la LW-SSO est activée sur les autres applications de l'environnement de signature unique et que ces dernières fonctionnent avec la même valeur initString.

Si vous n'avez pas besoin de la signature unique pour BSM, il est recommandé de désactiver la LW-SSO. Vous pouvez désactiver la LW-SSO au moyen de l'un des utilitaires suivants :

- L'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'Assistant Gestion des authentifications, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.
- La console JMX. Pour plus d'informations sur la désactivation de la LW-SSO par le biais de la console JMX, voir "Résolution des problèmes et limitations", page 38.

Une fois la LW-SSO désactivée, le service d'authentification BSM par défaut est automatiquement activé. Si la LW-SSO est désactivée, ou la stratégie d'authentification par signature unique par gestion des identités (IDM-SSO) ou par protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) est activée, il est inutile de saisir la syntaxe .<nom\_domaine> dans l'URL de connexion BSM (http://<nom\_serveur>.<nom\_domaine>/HPBSM).

Pour plus d'informations sur la mise en place d'une stratégie d'authentification par IDM-SSO ou LDAP, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.

Pour plus d'informations sur les exigences relatives à la connexion à BSM, voir "Comment se connecter et se déconnecter", page 27.

## **Options de connexion avancées**

Les options de connexion avancées vous permettent d'automatiser la connexion, de fournir des fonctionnalités de connexion directe, de limiter l'accès et de guider vers une page spécifique dans BSM.

Les options de connexion avancées comprennent :

- La connexion automatique. Vous pouvez configurer BSM de manière à ce que, une fois la première connexion effectuée, vous n'ayez plus à saisir vos nom et mot de passe de connexion : la page par défaut, dont l'ouverture est définie pour l'utilisateur, apparaît automatiquement. Pour plus d'informations, voir "Activation de la connexion automatique sur la page Connexion", page 28.
- La connexion directe. Vous pouvez guider un autre utilisateur vers une page cible spécifique dans BSM. Pour plus d'informations, voir "Utilisation de l'option Lien vers cette page pour ouvrir une page spécifique", page 29.
- La restriction d'accès. Vous pouvez limiter le nombre d'ordinateurs accédant à BSM à l'aide du même nom de connexion. Pour plus d'informations, voir "Restriction de l'accès par différents ordinateurs utilisant le même nom de connexion", page 29.
- Le renvoi vers des pages spécifiques. Vous pouvez guider un autre utilisateur vers une page cible spécifique dans BSM en créant une URL comportant un nom d'utilisateur, un mot de passe et les informations relatives à la page cible. Pour plus d'informations, voir "Lien vers une page spécifique", page suivante.

## Lien vers une page spécifique

Vous pouvez guider un autre utilisateur vers une page cible spécifique dans BSM en créant une URL comportant un nom d'utilisateur, un mot de passe et les informations relatives à la page cible.

Selon votre utilisation de l'option **Lien vers cette page**, le récepteur accède à la page en utilisant l'un des éléments suivants :

- Ses propres nom d'utilisateur et mot de passe.
- Une URL chiffrée contenant vos nom d'utilisateur et mot de passe.
- Une URL chiffrée contenant les nom d'utilisateur et mot de passe d'un autre utilisateur.

S'il utilise une URL chiffrée, le récepteur ignore la page de connexion BSM, l'URL fournissant le nom d'utilisateur et le mot de passe utilisés.

Le nom d'utilisateur envoyé dans l'URL doit être celui d'un compte disposant des privilèges suffisants pour accéder à la page cible. Si le compte ne dispose pas des privilèges suffisants, le récepteur est envoyé à la page située au-dessus de la page cible.

Par exemple, vous souhaitez diriger le récepteur vers la page Paramètres d'infrastructure, mais, lors de la configuration de l'option **Lien vers cette page**, vous sélectionnez **Utiliser les informations d'identification** d'un utilisateur standard (qui n'est pas autorisé à afficher les paramètres d'infrastructure). Lorsque le récepteur utilise cette URL, il est envoyé vers la page Configuration et maintenance et ne peut pas accéder à la page Paramètres d'infrastructure.

L'option **Lien vers cette page** ne vérifie pas les nom d'utilisateur et mot de passe envoyés dans l'URL. La vérification n'est effectuée que lorsque le récepteur tente d'accéder à la page cible. Si les nom d'utilisateur et mot de passe ne sont pas corrects, ou que le compte utilisateur a été supprimé, le récepteur est envoyé vers la page de connexion BSM et doit se connecter normalement. Une fois connecté, le récepteur n'est pas envoyé vers la page cible. Aucun message informatif indiquant le motif de l'échec de connexion ne s'affiche.

Pour afficher les pages d'Intégrité du service ou de MonBSM dans un portail tiers, sélectionnez la case **Lien incorporé** de la fenêtre **Lien vers cette page**. L'URL générée peut être utilisée dans un portail tiers, de manière à ce que seule la page spécifiée soit affichée et non l'ensemble de l'application BSM et de ses menus.

**Remarque :** Dans un portail tiers, seule une page d'Intégrité du service ou de MonBSM peut être intégrée dans chaque page du portail. Si vous avez besoin d'afficher davantage d'informations, créez une page qui utilise des composants répartis dans des onglets. Pour plus d'informations, voir How to Set Up the MyBSM Workspace dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur de l'option **Lien vers cette page**, voir "Fenêtre Lien vers cette page", page 35.

#### Création d'un lien direct dans le référentiel RTSM

Vous pouvez créer un lien vers une page cible spécifique dans le référentiel RTSM (Run-time Service Model) à l'aide de la fonction Direct Links. Pour plus d'informations sur Direct Links, voir "Generate a Direct Link - Overview" dans le Manuel de modélisation.

## Utilisation de la console JMX

La console JMX est intégrée dans BSM et vous permet de :

- Réaliser des opérations de gestion
- Afficher les performances des processus
- Trouver des solutions pour les zones problématiques de BSM

Pour accéder à la console JMX, vous devez dans un premier temps saisir l'URL appropriée (http://<nom du serveur de traitement de données ou de passerelle>:8080/jmx-console/, nom du serveur de traitement de données ou de passerelle correspondant au nom de l'ordinateur sur lequel BSM est exécuté) et saisir les informations d'identification de la console JMX.

Les informations d'identification permettant d'accéder à la console JMX sont configurées lors de l'installation de BSM et de l'exécution de l'utilitaire Installation et configuration de la base de données. Contrairement au nom d'utilisateur, le mot de passe est modifiable. Pour plus d'informations sur la modification du mot de passe JMX, voir "Comment modifier le mot de passe JMX", page 31.

**Remarque :** Le nom de connexion ne peut pas être modifié.

Vous pouvez surveiller la disponibilité de votre système BSM sur la page HTML relative au statut du serveur HP Business Service Management. Pour plus d'informations, voir "Comment afficher le statut des processus et des services", page 19.

Vous pouvez configurer la console JMX de manière à ce qu'elle utilise SSL pour chiffrer les données JMX pour plus de sécurité. Pour plus d'informations, voir Configuring the Application Server JMX Console to Work with SSL dans le manuel Business Service Management Hardening Guide.

## Flux de connexion à BSM



Cette section décrit le flux d'authentification générale dans BSM :

- 1. Un utilisateur accède à la page de connexion, saisit une entité de sécurité (nom de connexion) et des informations d'identification (mot de passe) et envoie la demande de connexion (dans ce cas, il clique sur **Connexion**).
- La demande est transférée vers le gestionnaire d'authentification BSM avec le nom de la stratégie, l'entité de sécurité et les informations d'identification. Vous pouvez configurer une stratégie d'authentification dans l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.
- 3. Le gestionnaire d'authentification lit le nom de la stratégie et envoie la demande à la stratégie d'authentification appropriée pour valider l'utilisateur.
- 4. La stratégie d'authentification appropriée accepte la demande et tente d'authentifier l'utilisateur en faisant appel au service d'authentification concerné.
- 5. Si l'authentification est approuvée, BSM vérifie l'utilisateur selon la stratégie sélectionnée.

**Remarque** : Lors de la création d'utilisateurs dans BSM, assurez-vous que les noms d'utilisateur correspondent aux noms d'utilisateur de la base de données de stratégies appropriée. Un utilisateur ne peut pas se connecter à BSM si son nom ne correspond pas à celui de la base de données.

 Si l'utilisateur valide les étapes précédentes, il est considéré comme ayant été authentifié. La page Plan du site BSM est affichée dans le navigateur Web (ou n'importe quelle page définie comme page par défaut).

Si l'une des étapes se conclut par un échec, l'utilisateur en est averti (une page et un message d'erreur sont renvoyés au navigateur Web). Le contenu de la page et le message d'erreur dépendent de la stratégie appliquée.

### **Comment se connecter et se déconnecter**

Vous vous connectez à BSM à partir de la page de connexion.

À la fin de votre session, mieux vaut vous déconnecter afin d'éviter toute entrée non autorisée.

#### Pour accéder à la page de connexion BSM et vous connecter :

- Dans un navigateur Web, saisissez l'URL http://<nom\_serveur>.<nom\_ domaine>/HPBSM, où nom\_serveur et nom\_domaine représentent le nom de domaine entièrement qualifié (FQDN) du serveur BSM. En cas d'utilisation de plusieurs serveurs, ou si BSM est déployé dans une architecture distribuée, spécifiez le répartiteur de charge ou l'URL du serveur de passerelle, le cas échéant.
- Saisissez les paramètres de connexion (nom et mot de passe de connexion) d'un utilisateur défini dans le système BSM et cliquez sur **Connexion**. Une fois la connexion établie, le nom d'utilisateur apparaît en haut à droite de la page, en dessous la barre de menus supérieure.

L'accès initial peut être effectué à l'aide du nom d'utilisateur administrateur ("admin") et du mot de passe indiqué dans l'utilitaire Installation et configuration de la base de données.

#### Attention :

- Il est recommandé au super utilisateur du système de modifier ce mot de passe immédiatement afin d'empêcher toute entrée non autorisée. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur pour la modification du mot de passe, voir "Onglet Général (Gestion des utilisateurs)", page 331.
- Le nom de connexion ne peut pas être modifié.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur pour la création d'utilisateurs dans le système BSM, voir "Boîte de dialogue Créer un utilisateur", page 329.

Pour plus d'informations sur les stratégies d'authentification pour la connexion utilisables dans BSM, voir "Stratégies d'authentification", page 371.

Pour plus d'informations sur la résolution des problèmes de connexion, voir "Résolution des problèmes et limitations", page 38.

**Remarque :** Pour plus d'informations sur l'accès sécurisé à BSM, voir le manuel Business Service Management Hardening Guide.

#### Pour vous déconnecter de BSM:

Cliquez sur **Déconnexion** en haut de la page.

**Remarque**: Si vous cliquez sur **Déconnexion**, vous annulez l'option de connexion automatique. Si un utilisateur s'est déconnecté, lors de sa prochaine connexion, la page de connexion s'ouvre et l'utilisateur doit saisir son nom de connexion et son mot de passe. Cette fonction peut s'avérer utile si un autre utilisateur doit se connecter sur le même ordinateur à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe différents.

# Comment utiliser les options de connexion avancées

Vous pouvez décider d'activer les options de connexion avancées de BSM. Pour plus d'informations, voir "Options de connexion avancées", page 23.

#### Activation de la connexion automatique sur la page Connexion

Cette tâche décrit comment activer la connexion automatique à BSM.

1. Sur la page de connexion à BSM, sélectionnez Mémoriser l'ID connexion et mot de passe pendant 14 jours.

Attention : Cette opération peut représenter un risque pour la sécurité de la connexion et doit être effectuée avec vigilance.

 Une fois votre session terminée, fermez la fenêtre du navigateur. Ne cliquez pas sur Déconnexion dans la partie supérieure de la page.

Si vous cliquez sur **Déconnexion**, vous désactivez l'option de connexion automatique et vous devrez de nouveau saisir vos nom et mot de passe de connexion lorsque vous souhaiterez accéder à BSM.

**Remarque :** Si la connexion automatique est activée à partir de la page de connexion et que l'utilisateur saisit l'URL permettant d'accéder à BSM :

- La page de connexion ne s'ouvre pas.
- Les nom et mot de passe de connexion ne doivent pas être saisis.
- La page par défaut, dont l'ouverture est définie pour l'utilisateur, apparaît automatiquement.

#### Modification des paramètres de connexion automatique (facultatif)

Vous pouvez éventuellement modifier les paramètres de connexion automatique configurés.

- 1. Accédez à Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure.
- 2. Choisissez Fondations et sélectionnez Sécurité. À ce niveau, vous pouvez :
  - Personnaliser le nombre de jours d'activation de l'option en réglant la valeur Durée de conservation de la connexion sur le nombre de jours souhaité (la valeur par défaut est 14).
  - Bloquer l'apparition de l'option de connexion automatique sur la page de connexion en réglant la valeur Activer la connexion automatique sur Faux (la valeur par défaut est Vrai).
  - Configurer le nombre d'ordinateurs pouvant accéder simultanément à BSM à l'aide du même nom de connexion en configurant la valeur Nombre maximum de machines par nom de connexion (la valeur par défaut est 0). Une valeur de 0 signifie que le nombre de connexions est illimité.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la page Paramètres d'infrastructure, voir "Paramètres d'infrastructure", page 102.

#### Utilisation du mécanisme d'URL de connexion automatique

Vous pouvez utiliser une URL spéciale, contenant plusieurs paramètres (nom et mot de passe de connexion compris), pour accéder à BSM et vous connecter automatiquement.

Attention : Bien que pratique, cette méthode n'est pas sûre, le mot de passe n'étant pas chiffré dans l'URL.

Dans un navigateur Web, saisissez l'URL suivante : http://<nom\_serveur>.<nom\_domaine>/<répertoire\_installation\_ HPBSM>/TopazSiteServlet? autologin=yes& strategyName=Topaz&requestType=login&userlogin= <nomconnexion>&userpassword=<motdepasse>&createSession=true

où :

- nom\_serveur est le nom du serveur BSM.
- nom\_domaine est le nom du domaine de l'utilisateur selon sa configuration réseau.
- **nomconnexion** et **motdepasse** sont le nom et le mot de passe de connexion d'un utilisateur défini dans BSM.

Pour activer l'accès direct à BSM, marquez l'URL de connexion automatique.

#### Utilisation de l'option Lien vers cette page pour ouvrir une page spécifique

Utilisez l'option **Lien vers cette page** pour guider un autre utilisateur vers une page cible spécifique dans BSM. **Lien vers cette page** crée une URL avec un nom d'utilisateur, un mot de passe et des informations sur la page cible.

Selon la configuration de vos paramètres dans la boîte de dialogue Lien vers cette page, le récepteur accède à la page cible à l'aide de ses propres nom d'utilisateur et mot de passe, ou d'une URL chiffrée contenant vos nom d'utilisateur et mot de passe ou les nom d'utilisateur et mot de passe d'un autre utilisateur. Vous pouvez envoyer cette URL par e-mail ou SMS à un autre utilisateur. Si vous accédez à la page à l'aide d'une URL chiffrée, le récepteur ignore la page de connexion BSM, l'URL fournissant le nom d'utilisateur et le mot de passe utilisés. Pour plus d'informations, voir "Fenêtre Lien vers cette page", page 35.

# Restriction de l'accès par différents ordinateurs utilisant le même nom de connexion

BSM est accessible à partir de différents ordinateurs à l'aide du même nom de connexion. Le nombre d'ordinateurs ayant accès à BSM à l'aide du même nom de connexion peut être limité sur la page Paramètres d'infrastructure.

Pour modifier la valeur **Nombre maximum de machines par nom de connexion** dans Paramètres d'infrastructure :

- 1. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure.
- 2. Choisissez Fondations.

- 3. Sélectionnez Sécurité.
- 4. Repérez l'entrée Nombre maximum de machines par nom de connexion et modifiez la valeur en fonction du nombre d'ordinateurs que vous souhaitez autoriser à accéder à BSM à l'aide du même nom de connexion. La valeur par défaut est zéro (0) : nombre d'ordinateurs illimité.

Si la valeur maximum a été atteinte lorsqu'un utilisateur tente de se connecter à BSM, ce dernier reçoit un message d'erreur de connexion et ne parvient pas à se connecter.

Pour plus d'informations sur les limites de cette fonctionnalité, voir "Résolution des problèmes et limitations", page 38.

#### Ouverture d'une page d'application à l'aide d'une URL

Vous pouvez ouvrir, à l'aide d'une URL, une page BSM spécifique directement dans votre navigateur. Pour plus d'informations, voir "Lien vers une page spécifique", page 24.

## **Comment modifier le mot de passe JMX**

Cette tâche explique comment modifier le mot de passe JMX.

- 1. Arrêtez le serveur de passerelle ou le serveur de traitement des données BSM.
- 2. Exécutez le fichier **<répertoire installation HPBSM>\tools\jmx\changeCredentials.bat** sur le serveur de passerelle ou de traitement des données.

La boîte de dialogue Modifier le mot de passe s'ouvre. Vous pouvez y saisir votre nouveau mot de passe et le confirmer. La modification du mot de passe est enregistrée et chiffrée sur le serveur de passerelle ou de traitement des données.

3. Redémarrez BSM.

**Remarque :** Le nom de connexion ne peut pas être modifié.

### Comment créer un certificat de magasin de clés

Cette tâche explique comment créer un certificat de magasin de clés si vous n'en possédez pas.

- 1. Exécutez cmd.exe pour ouvrir une fenêtre Invite de commandes.
- 2. Exécutez la commande suivante pour générer le fichier du magasin de clés :

```
keytool -genkey -dname "CN=VotreNom,OU=VotreDépartement,
O=NomEntreprise,L=Emplacement,S=Région, C=CodePays" -alias
<votrealias> -keypass motdepasse -keystore "<emplacement du magasin
de clés>" -storepass motdepasse -keyalg "RSA" -validity 360
```

#### Par exemple :

```
keytool -genkey -dname "CN=John Smith, OU=FND, O=HP, L=Paris,
ST=Inconnu, C=France" -alias john -keypass motdepasse -keystore
"D:\HPBSM\JRE\lib\security\cacerts" -storepass motdepasse -keyalg
"RSA" -validity 360
```

- 3. Le certificat du magasin de clés est généré à l'emplacement indiqué au niveau du paramètre -keystore.
- 4. Redémarrez BSM.

# Comment conserver une trace des tentatives de connexion et des utilisateurs connectés

Pour conserver une trace des utilisateurs tentant de se connecter au système :

Affichez le fichier < répertoire installation HPBSM>\log\EJBContainer\UserActions.servlets.log.

L'appender de ce fichier est situé dans **<répertoire installation** HPBSM>\conf\core\Tools\log4j\EJB\topaz.properties.

Pour afficher la liste des utilisateurs actuellement connectés au système :

- 1. Ouvrez la console JMX sur cet ordinateur. (Pour plus d'informations, voir "Utilisation de la console JMX", page 25.)
- 2. Dans la section Topaz, sélectionnez service=Active Topaz Sessions.
- 3. Appelez l'opération java.lang.String showActiveSessions().

## Notes de sécurité et précautions

Cette section décrit les notes de sécurité et précautions à prendre en compte lors de l'utilisation de la connexion directe pour se connecter à BSM :

- Les nom d'utilisateur et mot de passe indiqués dans l'URL sont chiffrés de manière à ce qu'aucune information de connexion ne soit révélée.
- L'envoi d'informations chiffrées par e-mail implique toujours un risque pour la sécurité, le système de messagerie pouvant être violé. Si l'e-mail est intercepté, l'accès à BSM est octroyé à un tiers inconnu.
- N'utilisez pas l'URL de connexion directe sous la forme d'un lien dans une page Web quelle qu'elle soit.
- Le récepteur dispose de tous les privilèges du nom d'utilisateur indiqué dans l'URL. Dès que le récepteur a accédé à la page cible, il peut réaliser toutes les actions que ce nom d'utilisateur est autorisé à entreprendre dans BSM, et ce, à n'importe quel niveau de l'application.

## **Connexion à l'interface utilisateur BSM**

Contenu de cette section :

- "Page de connexion à BSM", ci-dessous
- "Fenêtre Lien vers cette page", ci-dessous

### Page de connexion à BSM

Cette page vous permet de vous connecter à BSM.

Accès Dans un navigateur Web, saisissez l'URL http:// <nom_serveur>.<no domaine&gt;/<répertoire hpbsm="" installation="">, où nom_serveur repr nom ou l'adresse IP du serveur BSM et nom_domaine représente le r domaine de l'utilisateur selon la configuration de son réseau.</répertoire></no </nom_serveur>	
Informations importantes	Si l'authentification unique simplifiée (LW-SSO) est désactivée, il est inutile d'ajouter la syntaxe <b>.<nom_domaine></nom_domaine></b> à l'URL de connexion.
Tâches connexes	"Comment se connecter et se déconnecter", page 27
Voir aussi	"Connexion à BSM avec la signature unique simplifiée (LW-SSO)", page 22

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Nom de connexion	Saisissez le nom de connexion approprié pour accéder à BSM.
Mot de passe	Saisissez le mot de passe approprié pour accéder à BSM.
Mémoriser l'ID connexion et mot de passe pendant 14 jours	Sélectionnez cette option pour autoriser BSM à mémoriser vos nom de connexion et mot de passe pendant 14 jours. Si cette option est sélectionnée, les informations d'identification de connexion seront automatiquement indiquées lors de vos prochaines sessions de connexion.

#### Fenêtre Lien vers cette page

Utilisez cette fenêtre pour guider un autre utilisateur jusqu'à une page cible spécifique de BSM.

**Remarque :** Par défaut, seuls les administrateurs disposent de droits de sécurité pour accéder à cette fonction.

Accès	Sélectionnez Administration > Fenêtre Lien vers cette page.

Tâches connexes	"Comment utiliser les options de connexion avancées", page 28
Voir aussi	"Options de connexion avancées", page 23
	"Generate a Direct Link User Interface" dans le Manuel de modélisation.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Annuler	Annule l'opération Lien vers cette page.
Créer un lien	Crée une URL afin que l'utilisateur puisse accéder au navigateur et affiche la page BSM indiquée.
	<b>Remarque :</b> Si vous cliquez sur cette option après avoir sélectionné <b>Aucune</b> <b>information d'identification</b> ou <b>Utiliser les informations d'identification</b> (pour utiliser des informations d'identification autres que les vôtres) et que vous souhaitez appeler l'URL de connexion sur l'ordinateur local sur lequel vous l'avez créée, vous devez d'abord vous déconnecter de BSM.
Confirmer le mot de passe	Saisissez de nouveau le mot de passe indiqué dans le champ Mot de passe.
Copier dans le Presse-papiers	Copie le contenu du champ Lien dans le Presse-papiers. <b>Remarque :</b> Si vous utilisez le navigateur Firefox, vous devez modifier vos paramètres de sécurité pour que cette option fonctionne. Saisissez about:config dans la fenêtre de recherche du navigateur, repérez l'option <b>signed.applets.codebase_principal_support</b> et définissez-la sur <b>true</b> .
Lien incorporé	Affiché dans Intégrité du service et MonBSM uniquement. Sélectionnez cette case pour créer une URL pouvant être utilisée dans un portail tiers, de manière à ce que seule la page spécifiée soit affichée et non l'ensemble de l'application BSM et ses différents menus.
Générer HTML	Génère une page HTML pour la page BSM indiquée. <b>Remarque :</b> Si vous cliquez sur cette option après avoir sélectionné <b>Aucune</b> <b>information d'identification</b> ou <b>Utiliser les informations d'identification</b> (pour utiliser des informations d'identification autres que les vôtres) et que vous souhaitez vous connecter à l'aide de la page HTML générée sur l'ordinateur local sur lequel vous l'avez créée, vous devez d'abord vous déconnecter de BSM.
Lien	URL que le récepteur utilise pour accéder à la page BSM spécifiée.
Nom de connexion	Nom de connexion à chiffrer dans l'URL que le récepteur utilise pour accéder à la page indiquée. Il doit s'agir du nom de connexion d'un utilisateur réel.
Élément de l'interface	Description
--	--
Mes informations d'identification	Sélectionnez cette option si le lien doit être chiffré avec vos nom et mot de passe de connexion.
Aucune information d'identification	Sélectionnez cette option si le récepteur utilise ses propres nom et mot de passe de connexion pour accéder à la page indiquée dans le lien.
Mot de passe	Mot de passe à chiffrer dans l'URL que le récepteur utilise pour accéder à la page indiquée. Il doit s'agir du mot de passe d'un utilisateur réel.
Utiliser les informations d'identification	Sélectionnez cette option si le lien doit être chiffré avec les nom et mot de passe de connexion d'un autre utilisateur.

### Résolution des problèmes et limitations

Cette section décrit la résolution des problèmes et les limitations que vous pouvez rencontrer dans le cadre de la connexion à BSM.

#### Résolution des problèmes de connexion

Référencez les causes possibles d'échec de connexion à l'aide du numéro d'erreur affiché dans la boîte de dialogue d'alerte d'erreur. Pour plus d'informations sur la résolution des problèmes, voir la Base de connaissances interactive HP Software.

Numéro d'erreur	Problème causes possibles	Solutions
L1001	La connexion de BSM au serveur d'application JBoss s'exécutant sur le serveur de passerelle a échoué. Causes possibles : • Serveur JBoss désactivé • Problèmes associés au service • Port requis par le serveur d'application utilisé par une autre application	Solution 1 : Fermez toutes les applications sur l'ordinateur serveur de passerelle, puis redémarrez l'ordinateur. Solution 2 : Assurez-vous qu'aucune autre application n'est en cours d'exécution sur l'ordinateur serveur de passerelle qui utilise ce port (par exemple, des applications qui s'exécutent à partir du répertoire de démarrage, une autre instance de JBoss, un serveur MSDE ou Microsoft SQL Server, ou tout autre processus).
L1002	Le serveur d'application JBoss s'exécutant sur le serveur de passerelle ne répond pas ou n'est pas correctement installé.	Redémarrez l'application BSM.
L1003	La base de données de gestion est corrompue (par exemple, un enregistrement d'utilisateur a été accidentellement supprimé de la base de données).	Essayez de vous connecter avec un autre compte utilisateur ou demandez à l'administrateur BSM de créer un compte utilisateur pour vous.
L1004	La connexion entre le moteur servlet Tomcat et le serveur d'application JBoss a échoué en raison d'une exception RMI (Remote Method Invocation). Cela peut être dû à un problème d'appels RMI à JBoss.	Assurez-vous qu'aucun port JBoss n'est utilisé par un autre processus. Assurez-vous également que les ports RMI ports sont liés. Pour plus d'informations sur les ports, voir "Utilisation des ports", page 148.

Numéro d'erreur	Problème causes possibles	Solutions		
LI005	La connexion BSM échoue ou se bloque. Causes possibles :	<b>Solution 1 :</b> Assurez-vous qu'une combinaison de nom et de mot de passe de connexion correcte est entrée.		
	Combinaison de nom et de mot de passe de connexion incorrecte	<b>Solution 2 :</b> Assurez-vous que la connexion à la base de données de gestion est intègre. Pour cela, procédez comme suit :		
	<ul> <li>Impossibilité de connexion à la base de données de gestion</li> </ul>	<ol> <li>Dans le navigateur Web, tapez http://<nom de="" de<br="" du="" ou="" passerelle="" serveur="">traitement des dennées (2020/imm)</nom></li> </ol>		
	<ul> <li>Utilisateur actuel ne disposant pas de droits d'accès aux profils</li> </ul>	console/index.html pour vous connecter à la console de gestion JMX.		
	<ul> <li>Stratégie d'authentification incorrectement définie/configurée</li> </ul>	<ol> <li>Cliquez sur le lien System &gt; JMX MBeans &gt; Topaz &gt; Topaz:service=Connection Pool Information.</li> </ol>		
		<ol> <li>Accédez à java.lang.String showConfigurationSummary(), puis cliquez sur le bouton Invoke.</li> </ol>		
		<ol> <li>Dans Active configurations in the Connection Factory, recherchez la ligne correspondant à la base de données de gestion.</li> </ol>		
		<ol> <li>Vérifiez que les colonnes de connexion active et/ou de connexion inactive affichent une valeur supérieure à 0 pour la base de données de gestion.</li> </ol>		
		<ol> <li>S'il existe un problème de connexion à la base de données, vérifiez que l'ordinateur de base de données est connecté et en cours d'exécution ; si nécessaire, exécutez l'utilitaire Installation et configuration de la base de données de nouveau.</li> </ol>		
		<b>Solution 3</b> : Assurez-vous que l'utilisateur dispose des autorisations d'accès appropriées à BSM. Pour plus d'informations sur les autorisations utilisateur, voir "Autorisations", page 246.		
		<b>Solution 4 :</b> Vérifiez qu'une stratégie d'authentification a été correctement configurée. Pour plus d'informations sur les stratégies d'authentification, voir "Stratégies d'authentification", page 371.		

Numéro d'erreur	Problème causes possibles	Solutions
L1006	La connexion BSM échoue. Causes possibles :	<b>Solution 1</b> : Assurez-vous que le navigateur Web client accepte tous les cookies des serveurs BSM.
	<ul> <li>Paramètres de cookies incorrects dans le navigateur Web</li> <li>Caractère non pris en charge dans le nom des ordinateurs exécutant les serveurs BSM</li> </ul>	Solution 2 : Assurez-vous que les noms des ordinateurs exécutant les serveurs BSM ne contiennent pas de traits de soulignement (_). Le cas échéant, renommez le serveur ou utilisez l'adresse IP du serveur lorsque vous accédez à l'ordinateur. Par exemple, pour accéder à BSM, utilisez : http://111.222.33.44/ <répertoire installation BSM&gt; plutôt que http://mon_serveur/<répertoire installation BSM&gt;</répertoire </répertoire 
L1007	La connexion BSM échoue. En effet, le nombre maximum de connexions simultanées à BSM par différents ordinateurs utilisant le même nom de connexion a été atteint.	<ul> <li>Solution 1 : Déconnectez les instances de BSM connectées par différents ordinateurs en utilisant le même nom de connexion. Essayez de vous connecter de nouveau si le nombre maximum de connexions n'a pas été atteint.</li> <li>Solution 2 : Connectez-vous avec un nom de connexion différent, si disponible.</li> <li>Solution 3 : L'administrateur peut modifier les paramètres d'infrastructure pour supprimer la restriction ou augmenter le nombre maximum de connexions simultanées par différents ordinateurs utilisant le même nom de connexion.</li> <li>Pour modifier ce paramètre : <ol> <li>Sélectionnez Administration &gt; Plateforme &gt; Configuration et maintenance &gt; Paramètres d'infrastructure.</li> <li>Choisissez Fondations, sélectionnez Sécurité et repérez l'entrée Nombre maximum de machines par nom de connexion dans le tableau Sécurité - Connexion.</li> </ol> </li> </ul>
		3. Modifiez la valeur si nécessaire.
		La valeur par défaut est zéro (0) : nombre d'ordinateurs illimité.

# Restriction de l'accès par différents ordinateurs utilisant le même nom de connexion

Dans certaines configurations de réseau où plusieurs clients sont pris en charge via un serveur de passerelle ou proxy par défaut, l'adresse IP liée à BSM est celle du serveur de passerelle ou proxy et non l'adresse IP du client. En conséquence, BSM traite chaque client comme provenant de la même adresse IP. Dans la mesure où le nombre de connexions par le même ordinateur (adresse IP) n'est pas limité, tous les clients peuvent se connecter à BSM.

# Configuration de la console JMX pour le fonctionnement avec les limitations SSL

Après avoir configuré la console JMX pour qu'elle puisse fonctionner avec SSL, il n'est plus possible d'accéder à la page \<répertoire installation

BSM>\AppServer\webapps\myStatus.war\myStatus.html pour afficher la disponibilité de BSM.

#### Réinitialisation des paramètres LDAP/SSO à l'aide de la console JMX

Si vos paramètres LDAP ou SSO n'ont pas été correctement configurés, il se peut que vous ne puissiez pas accéder à BSM. Le cas échéant, vous devez réinitialiser vos paramètres LDAP ou SSO à distance à l'aide de la console JMX à l'aide du serveur d'application livré avec BSM.

# Chapitre 3

### Navigation et utilisation de BSM

BSM s'exécute dans un navigateur Web. Les fonctions de navigation suivantes vous permettent de vous déplacer dans BSM :

- Plan du site. Permet d'accéder rapidement à tous les contextes de niveau supérieur dans le menu Applications ou la console d'administration. La page Plan de site est la première à s'afficher, par défaut, après la connexion à BSM. Si vous modifiez la page par défaut après la connexion, le plan de site est accessible en cliquant sur le lien **Plan de site** dans le menu supérieur ou dans le menu Aide.
- **Barre de menus.** Permet la navigation vers les applications, les pages de la console d'administration, les ressources d'aide et un lien vers le Plan de site.

MonBSM Applications - Administration - Aide - Plan du site

Vous pouvez cliquer sur le lien **Affichage plein écran** pour afficher la page actuelle sur l'écran entier. Lorsque vous sélectionnez le lien **Affichage plein écran**, l'Assistant de tâche (s'il est affiché), la barre de menus, les chemins de navigation et les onglets sont masqués. Pour revenir à la vue standard de cette page, cliquez sur **Affichage standard** ou appuyez sur la touche Échap du clavier.

De plus, un bouton **Déconnexion** est disponible dans l'angle supérieur droit de la page.

Déconnexion

- **Onglets.** Permettent la navigation vers les différents contextes dans une zone de BSM, par exemple vers différents types de rapports dans une application, de vues dans un rapport ou de fonctions administratives dans la console d'administration. Dans certains contextes, les onglets permettent de différencier les fonctions ; dans d'autres contextes, ils permettent d'associer les fonctions et les caractéristiques similaires du point de vue logique.
- Menu principal des onglets. Permet la navigation depuis la première page d'un onglet vers les différents contextes associés à l'onglet. Le menu principal d'un onglet s'affiche lors de la sélection d'un onglet représentant une catégorie avec plusieurs contextes, tels que des types de rapport ou des paramètres administratifs. Le menu principal d'un onglet inclut une description et une image miniature du contexte de chaque onglet.

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 3 : Navigation et utilisation de BSM

Configuration et maintenance Planification des rapp	orts	Points	s de me	sure
Téléchargements 🔹	Barrat Instein Barrat Instein Billio Billion	Notif the Alasta	Character Character	
Télécharger les éléments HP Business Service Management, y compris les outils permettant de surveiller votre entreprise et d'enregistrer vos processus métier.	Read & America Constraints and Physical Constraints and Physical Constraints and Constraints and Constraints Constraints and Constraints Constraints and Constraints Constraints and Constraints	Annual and York Annual		
Gestion des licences 💿	1	Sely Sec Scherch	North School	
Gestion des licences 💿 Afficher et mettre à jour les informations relatives à votre	1		North School	
Gestion des licences Afficher et mettre à jour les informations relatives à votre licence.	1 0000000 (2000) 2 3 3 2 000 1 0000000 (2000) 1 00000000 (2000) 1 0000000 (2000) 1 00000000 (2000) 1 00000000 (2000) 1 00000000 (2000) 1 00000000 (2000) 1 0000000000000 1 0000000000000000000		5000 (0) 5000 (0) 40,01 40,01 40,01 40,01 40,01 40,01	

 Commandes d'onglets. Facilitent la navigation depuis un contexte associé à un onglet vers les contextes d'un autre onglet. Cliquez sur le nom de l'onglet pour ouvrir le menu principal de l'onglet.

Configuration et maintenance

Pour passer rapidement à un autre contexte associé à l'onglet, déplacez le pointeur sur l'onglet et cliquez sur la flèche vers le bas pour ouvrir le menu déroulant de l'onglet. Cliquez sur une option de menu de l'onglet pour vous déplacer vers ce contexte.



Boutons de navigation.



Les boutons Précédent et Suivant, dans l'angle supérieur gauche de la fenêtre, vous permettent de vous déplacer entre les pages affichées. Vous pouvez revenir à la page affichée en dernier ou avancer vers la page suivante avant de cliquer sur le bouton Suivant.

Historique.



Vous pouvez sélectionner des pages dans les listes déroulantes stockées dans l'historique. Il suffit de sélectionner la flèche vers le bas en regard des boutons de navigation Précédent et Suivant. Cet historique contient les derniers contextes que vous avez affichés. Vous pouvez afficher jusqu'à vingt pages déjà visualisées.

Les pages stockées dans l'historique sont celles que BSM a stocké dans son serveur. Pour les rapports, si vous revenez à une page précédemment affichée, cette page s'ouvre exactement comme vous l'avez laissée, avec les filtres et les conditions sélectionnées auparavant.

Le contexte et les sélections de certaines pages ne sont pas enregistrés, de sorte que lorsque vous revenez à ces pages, vous devez effectuer vos sélections de nouveau. Par exemple, si vous travaillez dans un contexte spécifique dans Paramètres d'infrastructure et que vous revenez à la page Paramètres d'infrastructure à l'aide de l'option d'historique, vous notez que votre contexte n'a pas été enregistré, et que vous revenez à la page Paramètres d'infrastructure par défaut.

Conseil : Vous pouvez modifier le nombre de pages stockées dans l'historique (la valeur par défaut est vingt) en accédant au fichier <HPBSMrépertoire installation>\conf\settings\website.xml et en modifiant la valeur du champ history.max.saved.pages. Cette modification s'effectue au niveau du serveur et affecte tous les utilisateurs.

 Chemins de navigation. Permet de revenir aux pages précédentes dans un contexte de plusieurs niveaux en cliquant sur le niveau de page approprié. Par exemple, dans la piste de chemins de navigation, vous cliquez sur Synthèse de la répartition pour revenir au rapport Synthèse de la répartition :

Processus métier > Synthèse de la répartition > Données brutes de répartition de la transaction > WebTrace par point de mesure

Si le chemin de navigation est plus long que la largeur de l'écran, seule la fin du chemin est

affichée. Cliquez sur l'icône **Afficher** i à gauche du chemin de navigation pour afficher la partie masquée du chemin dans l'onglet actuel.

**Conseil :** la fonction **Précédent** du navigateur Web n'est pas prise en charge dans BSM. La fonction **Précédent** ne revient pas toujours au contexte précédent. Pour accéder à un contexte précédent, utilisez les boutons de navigation dans BSM ou la fonction de chemin de navigation.

### Améliorations de l'interface utilisateur

L'interface BSM inclut plusieurs fonctions destinées à améliorer le confort d'utilisation. Parmi les fonctions se trouvent les suivantes :

 Conformité à la Section 508. BSM est conforme aux normes d'accessibilité et de convivialité visant les personnes handicapées définies par la loi fédérale américaine sur l'accessibilité et le respect des normes des technologies de l'électronique et de l'information (Section 508) et prend en charge le lecteur d'écran JAWS®.

Les utilisateurs JAWS doivent changer le paramètre **Accessibilité utilisateur** de faux à vrai. Pour cela, procédez comme suit :

- Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure.
- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Interface Business Service Management.
- Dans la zone Interface Business Service Management Affichage, accédez à Accessibilité utilisateur. Remplacez la valeur par vrai.
- Personnalisation. BSM mémorise les modifications apportées aux tableaux, d'une session à une autre (par exemple, la largeur des colonnes et la visibilité) dans les diverses applications et fonctionnalités, telles que la gestion des destinataires, la gestion des rapports, les rapports et la planification des rapports.

**Remarque :** Si deux utilisateurs ou plus sont connectés simultanément avec les mêmes informations d'authentification, BSM risque de ne pas mémoriser leurs paramètres personnalisés.

- Fonctionnalité des tableaux. Vous pouvez manipuler les tableaux dans BSM de plusieurs manières, par exemple, à l'aide des fonctions suivantes :
  - Filtrage. Les tableaux BSM incluent plusieurs options de filtrage. Pour la modification avancée des filtres, cliquez sur
  - **Tri.** Cliquez sur un en-tête de colonne pour trier selon les entrées de cette colonne. Modifiez l'ordre de tri d'ascendant à descendant et inversement en cliquant sur l'en-tête de la colonne.
  - Sélection de colonnes. Cliquez sur III pour choisir les colonnes à afficher.
  - Modification de la largeur des colonnes. Faites glisser le bord de la colonne vers la droite

ou la gauche pour modifier la largeur des colonnes. Cliquez sur pour rétablir la largeur d'origine de la colonne.

- Modification de l'ordre des colonnes. Faites glisser l'en-tête d'une colonne vers la droite ou la gauche pour modifier l'ordre des colonnes.
- Pagination. Utilisez les boutons de contrôle de page 
   Imagination. Utilisez les boutons de contrôle de page

• Exportation. Cliquez sur le bouton approprié pour exporter un tableau vers un autre format,

par exemple. Excel		PDF		0110	SV	(The second seco
par exemple, Excel	L	PDF	100	ou	SV	

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité des tableaux dans les rapports, voir Common Report and Page Elements.

**Remarque :** Tous les tableaux ne prennent pas en charge ces fonctionnalités.

- Personnalisation du titre et du logo du générique Vous pouvez personnaliser le texte d'entête du titre et du logo du générique de l'application (logo HP par défaut) affiché dans l'angle supérieur gauche de la fenêtre BSM. Cette modification s'effectue au niveau du serveur et affecte tous les utilisateurs qui accèdent à BSM. Pour plus d'informations, voir "Comment personnaliser le titre et le logo du générique ", page suivante.
- Expiration de la session. Par défaut, un mécanisme de ping vers le serveur, appelé persistance de connexion, empêche l'expiration de votre session BSM lorsqu'elle n'est pas activement utilisée. Vous pouvez activer l'expiration automatique de la session en désactivant l'option Activer persistance de connexion.

Pour désactiver l'option Activer persistance de connexion, sélectionnez Administration > Plateforme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure.

- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Interface Business Service Management.
- Dans la zone Interface Business Service Management Temporisation, accédez à Activer persistance de connexion. Définissez la valeur sur faux.

# Comment personnaliser le titre et le logo du générique

Pour modifier le texte et le logo de l'en-tête :

- Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure.
- 2. Sélectionnez le contexte Fondations.
- 3. Sélectionnez Interface Business Service Management dans la liste.
- 4. Dans le tableau Interface Business Service Management Générique personnalisé, modifiez les paramètres suivants :
  - Dans le champ Titre de l'application du générique personnalisé, saisissez le texte à utiliser comme titre de l'application. Business Service Management apparaît par défaut si aucune valeur n'est définie pour ce champ. Vous pouvez utiliser le codage html pour saisir le texte, mais n'intégrez aucun script. Si vous utilisez le codage html, vérifiez-en la validité avant enregistrement.
  - Dans le champ URL du logo du générique personnalisé, saisissez l'URL du fichier contenant le logo que vous souhaitez faire apparaître en haut de la fenêtre. Le logo HP apparaît par défaut si aucune valeur n'est définie pour ce champ. Il est recommandé d'utiliser une image de 19 pixels de haut. Si l'image est plus grande, elle n'apparaît pas correctement dans le générique.

Une fois ces paramètres modifiés, actualisez le navigateur pour appliquer les modifications.

# Configuration client requise pour l'affichage de BSM

Le tableau suivant décrit la configuration minimale recommandée du système client pour l'affichage de BSM :

Affichage	Minimum : palette de couleurs d'au moins 256 couleurs		
	Recommandé : palette de couleurs de 32 000 couleurs		
Résolution	1 280 x 1 024 ou supérieure (recommandée)		
	1400 x 1200 ou supérieure (recommandée)		
Navigateurs pris en	Microsoft Internet Explorer (IE) 9.0		
charge	Microsoft Internet Explorer (IE) 8.0		
	Microsoft Internet Explorer (IE) 7.0		
	Mozilla Firefox ESR 10.0		
	Remarque :		
	<ul> <li>Le navigateur doit être configuré de manière à accepter tous les cookies.</li> </ul>		
	<ul> <li>Le navigateur doit être configuré de manière à permettre l'exécution de JavaScript.</li> </ul>		
	• Le navigateur doit prendre en charge les fenêtres contextuelles. HP Business Service Management fonctionnera incorrectement si vous utilisez des applications Web configurées pour bloquer les fenêtres contextuelles dans le navigateur.		
	<ul> <li>Les utilisateurs de Internet Explorer doivent configurer la mise en cache du navigateur de manière à vérifier automatiquement les nouvelles versions des pages mémorisées.</li> </ul>		
Flash Player	Adobe Flash 10.1 ou version ultérieure		
Polices de caractères	Les polices de caractères suivantes doivent être installées sur les systèmes clients :		
	MS Gothic pour les paramètres régionaux en japonais		
	Gulim pour les paramètres régionaux en coréen		
	SimSun pour les paramètres régionaux en chinois simplifié		
	Arial pour tous les autres paramètres régionaux		

Plug-in Java (pour visualiser les applets)	Recommandé : Version 6 mise à jour 31
	Pris en charge : Version 6 mise à jour 26 et ultérieure ou version 7
	<b>Remarque</b> :Si vous ne parvenez pas à afficher tous les applets HP Business Service Management avec une version antérieure de Java, vous devez télécharger la version la plus récente depuis le site de téléchargement Java (http://www.java.com/fr/download/manual.jsp) et l'installer. Il se peut que vous deviez également désactiver les versions antérieures préalablement au téléchargement.
	Dans Internet Explorer, procédez comme suit : sélectionnez <b>Outils &gt;</b> <b>Options Internet &gt; onglet Avancés</b> , faites défiler la liste jusqu'au paramètre <b>Java (Sun)</b> , cochez la case en regard de la version Java appropriée, cliquez sur <b>OK</b> , fermez le navigateur, puis rouvrez-le.
	Pour plus d'informations sur la vérification de la version Java dans Mozilla Firefox, voir la documentation de ce navigateur.
Affichage de la Bibliothèque de	L'affichage de la Bibliothèque de documentation est optimal dans Internet Explorer.
documentation	L'affichage de la Bibliothèque de documentation est optimal dans un navigateur prenant en charge Java. Si votre navigateur ne prend pas en charge Java, téléchargez le plug-in Sun Java depuis le site Web Sun Java (http://java.com/fr/index.jsp). Notez que, si la prise en charge Java n'est pas disponible, la Bibliothèque de documentation s'ouvre automatiquement à partir de l'implémentation JavaScript. L'implémentation JavaScript présente les mêmes fonctionnalités de base que l'implémentation Java, mais elle ne permet pas d'utiliser l'onglet Favoris du panneau de navigation.
	Si une erreur JavaScript survient à l'ouverture de la Bibliothèque de documentation, désactivez la boîte de dialogue d'affichage des exceptions dans la console Java, puis rouvrez l'aide.

#### Conseil pour les utilisateurs ayant des difficultés à ouvrir les applets Java :

Si vous ne parvenez pas à ouvrir les applets Java dans l'interface utilisateur, essayez l'une des solutions suivantes ou les deux :

- Si vous utilisez Internet Explorer, sélectionnez Outils > Options Internet > Connexions > Paramètres du réseau local. Désélectionnez les options suivantes : Détecter automatiquement les paramètres de connexion et Utiliser un script de configuration automatique.
- Sélectionnez Panneau de configuration > Java > onglet Général > Paramètres réseau > option Connexion directe (au lieu de l'option par défaut : Utiliser les paramètres du navigateur).

### **Menus et options**

La barre de menus supérieure permet de naviguer vers les applications et les ressources suivantes :

#### **MonBSM**

Ouvre l'application MonBSM, un portail que les utilisateurs peuvent personnaliser pour afficher leurs contenus importants. Pour plus d'informations, voir Using MyBSM dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

#### Applications pour utilisateurs professionnels

BSM contient les applications pour utilisateurs professionnels ci-après. Vous accédez aux applications dans le menu **Applications**, à l'exception de l'application MonBSM qui est accessible dans la barre de menus supérieure.

Option de menu	Description
Intégrité du service	Ouvre l'application Intégrité du service, un tableau de bord en temps réel permettant d'afficher les métriques de performance et de disponibilité d'un point de vue métier. Pour plus d'informations, voir Service Health Overview dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
Statut des CI	Ouvre l'interface des rapports de statut des CI. Pour plus d'informations, voir CI Status Reports User Interface in Manuel de l'utilisateur BSM.
Gestion des contrats de service	Ouvre l'application de Gestion des contrats de service pour gérer de manière proactive les niveaux de service d'un point de vue métier. Gestion des contrats de service fournit aux équipes d'opérations informatiques et aux fournisseurs de service un outil de gestion des niveaux de service et de consignation de la conformité de la Convention de service (SLA) pour les applications métier complexes dans les environnements distribués. Pour plus d'informations, voir Service Level Management Application Overview in Manuel de l'utilisateur BSM.
Expérience utilisateur	Ouvre l'application Expérience utilisateur utilisée pour surveiller les applications d'un point de vue utilisateur et analyser la cause probable des problèmes de performance. Pour plus d'informations, voir End User Management Reports Overview dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
Gestion exploitations	Ouvre l'application Gestion exploitations utilisée pour gérer de manière proactive les événements d'un point de vue métier, afin de restaurer les services et de minimiser leurs interruptions. Pour plus d'informations, voir Operations Management Orientation dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
Gestion des transactions métier	Affiche la topologie des transactions et l'infrastructure pour la collecte de données et l'affichage de rapports. Pour plus d'informations, voir Introducing Transaction Management Reports and Topologies dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

Chapitre 3 : Navigation et utilisation de BSM

Option de menu	Description
System Availability Management	Ouvre l'application System Availability Management utilisée pour la surveillance complète du système et de l'infrastructure, ainsi que pour la gestion d'événements. Pour plus d'informations, voir Using System Availability Management Overview dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
Service Health Analyzer	Ouvre l'application Service Health Analyzer utilisée pour afficher les éléments de configuration présentant des anomalies. Pour plus d'informations, voir Service Health Analyzer Overview dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
Rapports utilisateur	Ouvre le gestionnaire des rapports utilisé pour créer et enregistrer des rapports utilisateur, c'est-à-dire des rapports personnalisés contenant des données et un format définis par l'utilisateur pouvant vous aider à vous concentrer sur les aspects spécifiques des performances de l'infrastructure et des applications de votre entreprise. Pour plus d'informations sur le Gestionnaire des rapports, voir Reports Overview dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

#### **Console d'administration**

La console d'administration permet aux administrateurs de gérer la plate-forme et les applications BSM. Cette console consiste de plusieurs sections, organisées par fonction. Les zones de fonctionnalité sont accessibles à partir du menu **Administration**. Les options de menu suivantes sont disponibles :

Option de menu	Description
Intégrité du service	Ouvre les pages Administration d'Intégrité du service dans lesquelles vous reliez des indicateurs de performance métiers (KPI) aux éléments de configuration, définissez les cartes personnalisées et géographiques, et personnalisez les référentiels. Pour plus d'informations, voir Service Health Administration - Overview dans le Manuel d'administration de l'application BSM.
Gestion des contrats de service	Ouvre les pages d'administration de Gestion des contrats de service dans lesquelles vous créez des conventions de service (SLA, OLA, UC) et mettez au point des services liés aux données collectées par Gestion des contrats de service. Pour plus d'informations, voir Service Level Management Administration Overview dans le Manuel d'administration de l'application BSM.
Gestion exploitations	Ouvre les pages d'administration de Gestion exploitations. Pour plus d'informations, voir Setup dans le Manuel d'administration de l'application BSM.

Chapitre 3 : Navigation et utilisation de BSM

Option de menu	Description
Expérience utilisateur	Ouvre les pages d'administration d'Expérience utilisateur dans lesquelles vous configurez et gérez les collecteurs de données Business Process Monitor et Real User Monitor, et configurez l'ordre des transactions, les paramètres de couleur et les filtres de rapports. Pour plus d'informations, voir End User Management Administration dans le Manuel d'administration de l'application BSM.
System Availability Management	Ouvre les pages d'administration de System Availability Management (Gestion disponibilités systèmes) dans lesquelles vous configurez et gérez le collecteur de données SiteScope. Pour plus d'informations, voir SAM Administration Overview dans le Manuel d'administration de l'application BSM.
Administration RTSM	Ouvre les pages d'administration RTSM dans lesquelles vous créez et gérez un modèle de votre Univers IT dans Run-time Service Model (RTSM). Dans Administration RTSM, vous utilisez Gestion des flux de données et les adaptateurs de sources utilisés pour remplir le modèle d'Univers IT avec des éléments de configuration (CI), les modèles pour créer des CI et le système d'affichage des CI dans les applications BSM. Vous pouvez également créer manuellement des CI à ajouter au modèle. Pour plus d'informations, voir le Manuel de modélisation.
Administration de Business Service Management pour Siebel	Ouvre la page d'administration de Application Management for Siebel.
Plate-forme	Ouvre les pages d'aministration de la plate-forme qui permettent d'utiliser la fonction de gestion et de configuration de plate-forme complète.
Intégrations	Ouvre la zone d'administration des intégrations BSM, dans laquelle vous pouvez gérer les éléments suivants :
	<ul> <li>Intégrations BSM Connector pour capturer et transférer des données des systèmes tiers vers BSM.</li> </ul>
	<ul> <li>Mappages entre les éléments de configuration et les guides d'exploitation Operations Orchestration.</li> </ul>
	<ul> <li>Intégrations Application Lifecycle Management pour exporter les données associées et les configurations d'outils de surveillance.</li> </ul>
	Méthodes d'intégration obsolètes - Integrations Adapter et Intégrations EMS.
	Pour plus d'informations, voir Integrating with Other Applications - Overviewdans le Manuel d'administration de l'application BSM.

Chapitre 3 : Navigation et utilisation de BSM

Option de menu	Description
Lien vers cette page	La fonction Lien vers cette page permet de créer une URL d'accès direct à une page spécifique dans BSM. Pour plus d'informations, voir "Fenêtre Lien vers cette page", page 35.
	<b>Remarque :</b> Par défaut, seuls les administrateurs disposent de droits de sécurité pour accéder à cette fonction.
Paramètres personnels	L'onglet Paramètres personnels permet de personnaliser les divers aspects de BSM, y compris les menus et les mots de passe. Notez que les paramètres personnels sont disponibles pour tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, voir "Paramètres personnels", page 363.

#### Menu Aide

Les ressources en ligne suivantes sont disponibles dans le menu Aide de BSM :

Option de menu	Description
Aide sur cette page	Ouvre la Bibliothèque de documentation sur la rubrique décrivant la page ou le contexte actuel.
Bibliothèque de documentation	Ouvre la page d'accueil de la Bibliothèque de documentation. La page d'accueil fournit des liens directs vers les rubriques principales de l'aide.
Aide de Diagnostics	Ouvre l'aide de Diagnostics, si un serveur Diagnostics est connecté à BSM.
Résolution des problèmes et base de connaissances	Ouvre directement le site Web Assistance HP Software à la page cible de résolution des problèmes (connexion HP Passport requise). URL du site Web : http://h20230.www2.hp.com/troubleshooting.jsp.
Assistance HP Software	Ouvre la page du site Web Assistance HP Software. Ce site vous permet de consulter la base de connaissances et d'ajouter des articles, publier des messages et rechercher des informations sur les forums de discussion des utilisateurs, soumettre des demandes d'assistance, télécharger des correctifs et des documents mis à jour, etc. URL du site Web : http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport.
Site Web HP Software	Ouvre le site Web HP Software, qui contient des informations et des ressources sur les produits et les services HP. URL du site Web : http://www.hp.com/go/software.

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 3 : Navigation et utilisation de BSM

Option de menu	Description
Assistant de tâche	Ouvre l'assistant de tâche qui vous aide à réaliser des tâches précises en indiquant les étapes des tâches et en fournissant des liens vers les rubriques d'aide associées pour chaque étape.
Plan du site	Ouvre le plan du site, qui permet d'accéder rapidement à tous les contextes de niveau supérieur dans le menu Applications ou la console d'administration.
	Remarque : La page Plan de site est la page d'accueil qui s'affiche par défaut lorsque vous vous connectez à BSM. Cliquez sur <b>Changer la page par</b> <b>défaut</b> sur la page Plan du site pour ouvrir l'onglet Paramètres personnels et sélectionner une page d'accueil différente. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres personnels, voir "Paramètres personnels", page 363.
Nouveautés	Ouvrez le document Nouveautés, dont le contenu décrit les nouvelles fonctionnalités et améliorations de la version.
À propos de HP Business Service Management	Ouvre la boîte de dialogue À propos de HP Business Service Management, contenant les informations de version, licence, correctif et de tiers.

Partie 2

## **Configuration et maintenance**

# Chapitre 4

### **Téléchargements**

Après l'installation des serveurs pour BSM, vous devez télécharger plusieurs composants. Ces composants incluent des outils pour la surveillance de votre entreprise et l'enregistrement des processus métier.

Avant de pouvoir afficher et télécharger des composants à partir de la page Téléchargements après l'installation de BSM, vous devez installer le fichier de configuration du collecteur de données. Pour plus d'informations, voir Installation des fichiers de configuration des composants dans le Manuel de déploiement HP Business Service Management.

### Tâches

#### Comment télécharger des composants

Cette tâche explique comment télécharger des composants sur la page Composants à télécharger :

- 1. Cliquez sur le composant à télécharger.
- 2. Enregistrez le fichier de configuration du composant sur votre ordinateur.
- 3. Exécutez le fichier de configuration du composant pour installer ce dernier.

### **Composants de l'interface utilisateur**

Page Composants à télécharger

Cette page répertorie les composants BSM disponibles pour le téléchargement, notamment les outils destinés à la surveillance de votre entreprise et à l'enregistrement de vos processus métier.

Accès	Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Téléchargements
Informations importantes	<ul> <li>Vous pouvez filtrer les composants téléchargeables par catégorie ou système.</li> </ul>
	<ul> <li>Certains fichiers se lançant immédiatement lorsque vous cliquez pour les télécharger, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le fichier à télécharger, sélectionnez Enregistrer la cible sous et choisissez l'emplacement où enregistrer le fichier.</li> </ul>

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
	Rétablit la largeur par défaut de la colonne de la table. Vous pouvez régler la largeur des colonnes de la table en déplaçant par glisser-déposer les bords de la colonne vers la droite ou la gauche.
	Ouvre la boîte de dialogue Sélectionner les colonnes. Vous pouvez ainsi sélectionner les colonnes à afficher dans le tableau.
/240 Pages 🖒 刘	Divise la table de données en pages. Pour passer d'une page à l'autre, cliquez sur le bouton approprié :
	<ul> <li>Pour afficher davantage de rapports, cliquez sur Page suivante ou Dernière page.</li> </ul>
	<ul> <li>Pour afficher les rapports précédents dans la liste, cliquez sur Page précédente ou Première page.</li> </ul>

Élément de l'interface	Description
Catégorie	Catégorie du composant téléchargeable. Les catégories disponibles sont :
	Business Process Insight. Fichiers téléchargeables qui vous permettent d'installer et d'exécuter les composants Business Process Insight sur BSM.
	Business Process Monitor. Fichiers téléchargeables qui vous permettent d'installer et d'exécuter les composants Business Process Monitor sur BSM.
	<ul> <li>Sonde de flux de données. Fichier Sonde de flux de données téléchargeable qui vous permet d'installer et d'exécuter le composant Sonde de flux de données sur BSM.</li> </ul>
	<ul> <li>Diagnostics. Fichiers téléchargeables qui vous permettent d'installer et d'exécuter les composants Diagnostics.</li> </ul>
	<ul> <li>Autre. Utilisé pour les autres applications téléchargeables. Si aucune application n'est répertoriée dans cette catégorie, aucune n'est disponible.</li> </ul>
	Real User Monitor. Fichiers téléchargeables qui vous permettent d'installer et d'exécuter les composants Real User Monitor.
	<ul> <li>SiteScope. Fichier SiteScope téléchargeable qui vous permet d'installer et d'exécuter les composants SiteScope.</li> </ul>
	<b>Remarque :</b> Veillez à sélectionner le fichier correspondant à votre système d'exploitation.
	• <b>TransactionVision.</b> Fichiers téléchargeables qui vous permettent d'installer et d'exécuter les composants TransactionVision.
	<ul> <li>TransactionVision ou Diagnostics. Fichiers téléchargeables qui vous permettent d'installer et d'exécuter l'agent HP Diagnostics/TransactionVision pour les fichiers Java.</li> </ul>
Description	Description du fichier téléchargeable indiqué.
Document	Lien vers le PDF décrivant le composant.
	<b>Remarque :</b> Les composants ne disposent pas tous d'un document correspondant au format PDF.

Élément de l'interface	Description
Nom du fichier	Nom du fichier spécifique disponible pour téléchargement.
Système	Système d'exploitation sur lequel les composants BSM doivent être exécutés.

# Chapitre 5

### **Gestion des licences**

Vous devez disposer d'une licence valide pour lancer des moniteurs et des transactions, et pour utiliser diverses applications intégrées de BSM.

La licence BSM vous permet d'exécuter simultanément un nombre prédéterminé de moniteurs et de transactions sur une période donnée. Le nombre de moniteurs et de transactions que vous pouvez exécuter simultanément, les applications spécifiques vous pouvez exécuter et la date d'expiration de la licence dépendent tous de la licence que votre entreprise a achetée auprès de HP.

La licence initiale peut être uniquement installée dans l'Assistant Configuration, lors de l'installation.

BSM publie un rappel d'expiration de licence après la page de connexion du site Web (administrateurs uniquement), 15 jours avant la date d'expiration de la licence.

Plusieurs applications de BSM nécessitent des licences supplémentaires. Pour utiliser ces applications, vous devez obtenir une licence auprès de HP, puis télécharger le fichier de licence dans BSM. Pour plus d'informations sur la structure de licence Operations Manager i (OMi), voir Licensing dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

#### Accès

Pour ouvrir la page Gestionnaire de licences, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Gestion des licences.

Pour afficher le statut de votre licence, sélectionnez **Administration > Plate-forme > Gestion** des licences.

### Tâches

#### Ajout d'une nouvelle licence

Pour mettre à jour votre déploiement avec une nouvelle licence :

- 1. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Gestion des licences.
- 2. Cliquez sur **Ajouter la licence depuis un fichier** pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter une licence dans laquelle vous pouvez rechercher le fichier .dat approprié. Le fichier est téléchargé à partir de l'ordinateur client vers le serveur BSM.
- 3. Dans la partie inférieure de la page Gestion des licences, cliquez sur le lien **Déploiement du** serveur.

### Description de l'interface utilisateur

Page Gestionnaire de licences

Élément de l'interface	Description
÷	Ajouter une licence. Ouvre la boîte de dialogue Ajouter une licence.
	Utilisez cette boîte de dialogue pour télécharger un fichier de licence. Vous devez déterminer l'emplacement du fichier de licence. Ce fichier est un fichier de données se terminant par <b>.DAT</b> .
Nom	Nom de la fonction sous licence. Il comprend une association à la ressource produit avec laquelle la fonction a été regroupée.
Type de licence	Trois types de licence sont disponibles :
	• Évaluation : licence avec une période d'essai fixe de 60 jours maximum.
	Ce type de licence n'est disponible que jusqu'à l'achat d'une licence temporaire ou permanente. Une fois cette licence achetée, la période d'essai prend immédiatement fin.
	Remarque : Une licence d'évaluation ne peut pas être renouvelée.
	Temporaire : Licence disposant d'une date d'expiration.
	Permanente : Licence qui n'expire pas.
Jours	Affiche le nombre de jours pendant lesquels la licence peut être utilisée.
restants	Lorsque ce nombre est vert, le délai d'expiration est en attente. S'il est rouge, la licence a expiré.
Date d'expiration	Affiche la date d'expiration fixée de la licence.
	Cette date n'est affichée que pour les licences temporaires.
Capacité	Si la capacité de la licence est limitée, les volumes de capacité disponible et utilisé sont indiqués au moyen d'une barre d'état.
	Disponibilité :
	Cette fonction est disponible lorsque la licence est soumise à une limite de capacité. Si la capacité de la licence n'est pas limitée, Sans objet apparaît dans la colonne Capacité.

Chapitre 5 : Gestion des licences

ité disponible et
à une limite de objet apparaît dans
r l'application sur la rifier que les application ajoutée. ge 66.
d ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (

### **Conseils/Résolution des problèmes**

#### Activation manuelle des licences

Certaines licences ne sont pas automatiquement activées lors de l'installation. Ces licences doivent être activées pour un usage spécifique et ne pas être exécutées en permanence. Pour activer ce type de licence, cliquez sur le lien **Déploiement du serveur** dans la partie inférieure du volet Gestionnaire de licences.

#### Licences installées et déploiement du serveur

Vous disposez d'une licence particulière. Cependant, vous vous rendez compte que vous ne pouvez pas accéder à l'ensemble des fonctions proposées par cette licence. Le problème peut venir de la configuration de ces fonctions dans BSM. Vous pouvez les configurer sur la page Déploiement du serveur de BSM. Pour cela, cliquez sur le lien **Déploiement du serveur** dans la partie inférieure du volet Gestionnaire de licences ou exécutez l'utilitaire Installation et configuration de la base de données BSM. Pour plus d'informations, voir "Déploiement du serveur et définition des paramètres de la base de données" dans le Manuel de déploiement HP Business Service Management.

**Conseil :** Assurez-vous que l'application activée correspond toujours aux licences installées.

# Chapitre 6

### Déploiement du serveur

Cette section fournit des informations pour déterminer et configurer le meilleur déploiement possible du serveur BSM.

#### Accès

Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Déploiement du serveur

### Informations supplémentaires

#### Présentation du déploiement de serveur

BSM est composé de plusieurs applications et sous-systèmes qui consomment une quantité importante de ressources matérielles et logicielles. Les applications disponibles répondent à de nombreux cas d'utilisation, qui ne sont pas tous requis par tous les utilisateurs. Il convient d'aligner le déploiement des serveurs BSM aux impératifs commerciaux de votre entreprise.

La page Déploiement du serveur de BSM fournit un mécanisme permettant de ne déployer que les applications requises par votre entreprise. Vous pouvez déterminer le matériel nécessaire en fonction de la capacité requise pour un déploiement spécifique. La fonction Déploiement du serveur indique exactement la capacité matérielle requise pour votre déploiement et vous permet de libérer des ressources non utilisées.

La page Déploiement du serveur est disponible dans l'utilitaire Installation et configuration de la base de données qui est exécuté lorsque les serveurs BSM sont installés et dans la zone Administration de la plate-forme dans l'interface BSM. Vous pouvez ainsi mettre à jour votre déploiement, activer ou désactiver les applications si nécessaire et ajuster les capacités de votre déploiement même après la fin de l'installation et à tout moment lorsque vous devez apporter des modifications à votre déploiement BSM. L'activation ou la désactivation des applications qui ne sont pas requises évite d'utiliser inutilement des ressources dans votre déploiement.

#### Calculateur de capacité

Le calculateur de capacité, qui se présente sous la forme d'une feuille Excel, permet de déterminer le cadre et l'envergure d'un déploiement BSM. Les valeurs se rapportant au cadre du déploiement doivent y être exprimées en nombre d'applications exécutées, en nombre d'utilisateurs et en quantité de données attendues. Le calculateur de capacité calcule alors la quantité de mémoire nécessaire, le nombre de cœurs de processeur et détermine le cadre et l'envergure de votre déploiement. Si vous apportez des modifications à votre déploiement, par exemple, si vous ajoutez une licence pour une application, vous utilisez les informations dans le calculateur de capacité pour déterminer la configuration matérielle et la configuration du déploiement.

Vous pouvez télécharger un fichier enregistré avec vos données directement dans la page Déploiement du serveur. Ainsi, les champs dans la page sont automatiquement remplis avec les données entrées dans la feuille Excel.

Si vous avez utilisé le fichier lors de l'installation de BSM, reprenez votre version enregistrée lorsque vous devez apporter des modifications à votre déploiement. Si vous ne disposez pas d'une version, le fichier est disponible dans le dossier **Documentation** du DVD d'installation principal de BSM. Vous pouvez télécharger la dernière version en date de ce fichier depuis le site Web HP Software relatif à la documentation des produits . (http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals).

Vous devez saisir les informations concernant votre déploiement dans la feuille **Deployment Calculator** du fichier. Dans les colonnes du questionnaire sur la capacité **Capacity Questionnaire**, ajoutez les informations sur les applications et l'envergure, etc. pour permettre aux tables de résultat **Output** de calculer automatiquement les besoins matériels et logiciels. Assurezvous d'enregistrer le fichier dans un emplacement accessible pour le téléchargement vers la page Déploiement du serveur. Il est recommandé de faire une copie de sauvegarde du fichier avant chaque mise à jour. La mise à jour du calculateur de capacité n'apporte aucune modification à votre déploiement. Le calculateur de capacité vous permet de mettre à jour les valeurs dans la page Déploiement du serveur. Après avoir modifié les valeurs, il vous faut cliquer sur **Enregistrer** dans la page Déploiement du serveur pour mettre à jour votre déploiement.

### Tâches

## Comment mettre à jour vos licences, vos applications ou votre cadre de déploiement BSM

Cette tâche décrit comment apporter des modifications à votre déploiement de serveur.

# 1. Utiliser le calculateur de capacité pour déterminer la capacité nécessaire de la modification de votre déploiement

Avant d'apporter des modifications à votre déploiement BSM, par exemple, si vous ajoutez une licence pour une application, il est recommandé d'utiliser le fichier Excel du calculateur de capacité pour déterminer si vos serveurs actuels sont conformes à la capacité requise.

Il est recommandé de modifier la version enregistrée du calculateur de capacité utilisée avant l'installation de BSM. Si vous n'avez pas enregistré votre version du calculateur de capacité avant l'installation ou après, une version est disponible dans le dossier **Documentation** du DVD d'installation principal de BSM. Vous pouvez également télécharger la dernière version en date de ce fichier depuis le site Web HP Software relatif à la documentation des produits http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals.

Assurez-vous d'enregistrer le fichier avec votre configuration dans un emplacement accessible pour le téléchargement vers la page Déploiement du serveur.

#### 2. Ajouter une nouvelle licence (facultatif)

Effectuez cette étape si vous mettez à jour votre déploiement avec une nouvelle licence.

Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Gestion des licences.

Cliquez sur **Ajouter la licence depuis un fichier** pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter une licence dans laquelle vous pouvez rechercher le fichier .dat approprié. Le fichier est téléchargé à partir de l'ordinateur client vers le serveur BSM.

Dans la partie inférieure de la page Gestion des licences, cliquez sur le lien **Déploiement du** serveur.

#### 3. Mettre à jour le déploiement dans la page Déploiement du serveur

Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Déploiement du serveur.

 Tableau des entrées. Cliquez sur le bouton Parcourir pour télécharger la version enregistrée de votre fichier Excel du calculateur de capacité. Lorsque vous sélectionnez un fichier à télécharger, les valeurs entrées dans le fichier du calculateur de capacité remplissent automatiquement la page Déploiement du serveur avec les informations correspondant à votre déploiement.

Vous pouvez également entrer manuellement les informations requises dans le tableau supérieur, mais il est recommandé d'utiliser le calculateur de capacité pour effectuer le calcul et déterminer le cadre de votre déploiement en fonction des valeurs que vous saisissez.

 Tableau des statuts de serveur. Dans le tableau inférieur indiquant le statut des serveurs, assurez-vous que la quantité de mémoire requise ne dépasse pas la quantité de mémoire détectée sur les serveurs. Le cas échéant, vous devez supprimer certaines applications, modifier le niveau de la capacité ou augmenter la quantité de mémoire sur les serveurs.

#### 4. Redémarrer BSM

Après avoir cliqué sur **Enregistrer** dans la page Déploiement du serveur, vous devez désactiver, puis activer BSM.

Sélectionnez Démarrer > Programmes > HP Business Service Management > Administration > Désactiver HP Business Service Management/Activer HP Business Service Management.

#### 5. Résultats

Si vous avez ajouté des applications à votre déploiement, elles apparaissent maintenant dans les menus BSM. Par exemple, si vous avez activé l'application System Availability Management, l'option de menu apparaît maintenant dans le menu **Administration** et dans le menu **Applications**.

De même, si vous avez supprimé des applications de votre déploiement, elles n'apparaissent plus dans les menus correspondants.

### **Description de l'interface utilisateur**

#### Page Déploiement du serveur

Cette page vous permet de mettre à jour votre déploiement et de déterminer si votre matériel est conforme à la quantité de mémoire requise pour les modifications apportées. Une fois les modifications enregistrées dans cette page, vous devez redémarrer BSM pour qu'elles prennent effet.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous (les éléments sans nom apparaissent entre chevrons) :

Élément de l'interface	Description
<nom de<br="">fichier du calculateur de capacité&gt;</nom>	Cliquez sur le bouton <b>Parcourir</b> pour rechercher et télécharger votre fichier Excel du calculateur de capacité enregistré. Si vous n'avez pas encore entré vos valeurs dans un calculateur de capacité, il est recommandé de le faire avant d'apporter des modifications à cette page. Un fichier de calculateur de capacité est disponible dans le dossier <b>Documentation</b> du DVD d'installation principal de BSM. Vous pouvez également télécharger la dernière version en date de ce fichier depuis le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals).

# Manuel d'administration de la plate-forme BSM Chapitre 6 : Déploiement du serveur

Élément de l'interface	Description
<tableau de capacité&gt;</tableau 	Le tableau supérieur de la page affiche les informations actuelles sur le déploiement et les applications. Si vous téléchargez un fichier de calculateur de capacité, ce tableau est automatiquement mis à jour avec les informations dans le calculateur de capacité.
	Vous pouvez changer le niveau de capacité de votre déploiement pour :
	Users. Nombre d'utilisateurs connectés.
	• <b>Model.</b> Le nombre d'éléments de configuration dans votre modèle détermine si le modèle est petit, moyen, grand ou très grand.
	<ul> <li>Metric Data. Le nombre d'applications, transactions, emplacements et hôtes surveillés détermine si la charge de données de métrique est petite, moyenne ou grande.</li> </ul>
	Vous pouvez également activer ou désactiver des applications et des fonctions, ainsi que changer leurs niveaux de capacité.
	Expérience utilisateur
	TransactionVision
	Diagnostics
	Business Process Insight
	• OMi.
	<ul> <li>TBEC. Corrélation des événements en fonction de la topologie utilisée pour corréler des événements avec OMi.</li> </ul>
	<ul> <li>CustomRules. Pour personnaliser le traitement d'événement. Par exemple, pour personnaliser l'enrichissement d'un événement ou pour fournir des actions personnalisées dans le navigateur d'événements. Si vous n'êtes pas sûr si les utilisateurs vont utiliser les règles personnalisées, activez cette fonction lorsque OMi est activé.</li> </ul>
	System Availability Management
	Gestion des contrats de service
	Service Health Analyzer
	Calcul de la référence
	Après avoir cliqué sur Enregistrer et avoir redémarré BSM :
	<ul> <li>Si vous avez sélectionné une application qui n'a pas été sélectionnée précédemment, cette application est disponible dans BSM et dans les menus correspondants.</li> </ul>
	<ul> <li>Si vous avez effacé une application qui n'a pas été sélectionnée précédemment, cette application n'est plus accessible.</li> </ul>
## Manuel d'administration de la plate-forme BSM Chapitre 6 : Déploiement du serveur

Élément de l'interface	Description
<tableau des statuts de serveur&gt;</tableau 	Le tableau inférieur répertorie tous les serveurs exécutant BSM, y compris :
	• Statut. Si l'ordinateur est connecté et en cours d'exécution.
	• Aligné. Si cet ordinateur est aligné sur la configuration de déploiement actuelle. L'ordinateur ne peut être aligné que si BSM a été redémarré sur cet ordinateur après avoir apporté des modifications. Si BSM n'a pas encore été redémarré sur cet ordinateur après avoir apporté des modifications de configuration dans cette page, l'ordinateur n'est pas aligné.
	Ordinateur. Nom du serveur.
	<ul> <li>Installé. Type de serveur BSM installé sur l'ordinateur, passerelle ou traitement de données ou les deux (l'installation standard comprend les deux types de serveurs, passerelle et traitement de données sur le même ordinateur).</li> </ul>
	<ul> <li>Activé. Type de serveur BSM actuellement activé sur l'ordinateur, passerelle ou traitement de données.</li> </ul>
	Détecté. Mémoire libre détectée sur l'ordinateur.
	<ul> <li>Requis. Mémoire nécessaire pour chaque type de serveur en fonction des applications et des niveaux de capacité répertoriés dans le tableau supérieur.</li> </ul>
	Si la mémoire requise est supérieure à la mémoire indiquée dans la colonne Détecté, vous devez effectuer l'une des actions suivantes :
	<ul> <li>Changer les niveaux de capacité de votre déploiement, par exemple, retirer des applications de la liste d'applications disponibles.</li> </ul>
	<ul> <li>Ajouter de la mémoire aux ordinateurs physiques, puis essayer de mettre à jour votre déploiement de nouveau.</li> </ul>
Désactiver l'ordinateur	Lien vers une page dans laquelle vous pouvez désactiver les ordinateurs serveurs dont les composants BSM installés ne sont plus en rapport avec l'exploitation en cours du système. Avant de désactiver un ordinateur, il convient de vérifier qu'il ne fait plus partie de l'architecture opérationnelle du serveur BSM. Pour réactiver l'ordinateur après l'avoir désactivé ici, vous devez exécuter l'utilitaire Installation et configuration de la base de données sur cet ordinateur.

## Résolution des problèmes et limitations

Résolution des problèmes

- Si une application est manquante dans l'interface BSM, vous devez l'activer à l'aide de la page Déploiement du serveur.
- Si une application a été activée, mais n'apparaît pas dans l'interface BSM, vous devez redémarrer tous les serveurs BSM.
- Si une application a été sélectionnée en tant que calculateur de capacité, mais elle n'a pas été importée vers la page Déploiement du serveur, vérifiez la validité de la licence de votre application.

## Chapitre 7

## Gestion de bases de données

Ces pages sont gérées par HP Operations, et l'interface est masquée pour l'utilisateur.

Vous pouvez assurer la maintenance et l'administration des bases de données que BSM utilise pour le stockage des données de surveillance. Vous pouvez créer et gérer des bases de données de profils directement à partir de l'administration de la plate-forme. Le gestionnaire de partitions et de purge vous permet de purger les données dans la base de données régulièrement en fonction des besoins de votre entreprise.

Avant de configurer votre environnement de surveillance, vous devez configurer la base de données dans laquelle vous souhaitez enregistrer les données de surveillance. Une base de données de profils peut stocker des données pour différents types de sources de données (Business Process Monitor, SiteScope). Vous pouvez créer une base de données pour toutes les données ou créer des bases de données dédiées (par exemple, pour chaque type de données).

**Remarque**: Le terme **base de données** est utilisé pour référencer une base de données dans Microsoft SQL Server. Le terme **schéma utilisateur** fait référence à une base de données dans Oracle Server.

BSM prend en charge deux types de bases de données :

- Microsoft SQL Server. Cette base de données s'exécute sur les systèmes d'exploitation Windows uniquement. Pour plus d'informations sur la configuration d'une base de données sur un serveur Microsoft SQL, voir "Comment configurer une base de données de profils sur un serveur Microsoft SQL", page 81.
- Oracle Server. Cette base de données s'exécute sur tous les systèmes d'exploitation BSM pris en charge. La base de données Oracle Server est appelée un schéma utilisateur. Pour plus d'informations sur la configuration d'une base de données sur un schéma utilisateur Oracle Server, voir "Comment configurer un schéma utilisateur sur Oracle Server", page 82.

La page de gestion de la base de données de profils, accessible depuis **Administration > Plate**forme > Configuration et maintenance, vous permet d'effectuer les tâches de gestion de la base de données suivantes :

- Créer une base de données. BSM crée automatiquement une base de données et la remplit avec des tables de profils.
- Affecter une base de données de profils par défaut. Vous devez affecter une base de données de profils par défaut pour autoriser BSM à collecter les types de données suivants :
- Données Gestion des contrats de service
- Données SOA (Architectcure orientée services)
- Données de Real User Monitor et Business Process Monitor

- Données utilisées dans Intégrité du service
- Données Diagnostics
- Données personnalisées persistantes

**Remarque :** La première base de données ajoutée sur la page Gestion de bases de données est automatiquement désignée comme base de données de profils par défaut.

- Ajouter des tables de profils à une base de données existante, vide. BSM se connecte à une base de données vide, créée manuellement sur votre serveur de base de données, et la remplit avec les tables de profils.
- Se connecter à une base de données existante remplie avec les tables de profils. BSM se connecte à une base de données de profils manuellement créée et remplie avec les tables de profils ou précédemment définie dans l'administration de la plate-forme.

Pour déployer des bases de données de profils sur Microsoft SQL Server ou sur Oracle Server pour l'environnement particulier de votre entreprise, suivez les instructions dans la section Introduction to Preparing the Database Environment dans le manuel Business Service Management Database Guide. Il est recommandé de consulter les sections pertinentes du manuel Business Service Management Database Guide avant d'exécuter des tâches de gestion de la base de données de profils.

**Remarque**: Les collecteurs de données BSM collectent des données de performance et les transmettent au serveur de passerelle, qui à son tour envoie les données aux bases de données de profils à l'aide du mécanisme de chargeur. Les données sont insérées dans la base de données, marquées de la date et de l'heure. Les composants BSM synchronisent leurs horloges sur celle de l'ordinateur serveur de base de données hébergeant la base de données BSM. La date et l'heure accompagnant chaque mesure insérée dans la base de données correspondent à l'horloge du serveur de base de données au moment où la mesure a été prise.

## Partitionnement et purge des données historiques des bases de données

**Remarque** :Ces pages sont gérées par HP Operations, et l'interface est masquée pour l'utilisateur.

Le gestionnaire de partitions et de purge vous permet d'indiquer à la plate-forme de diviser automatiquement les données historiques pour les supprimer ultérieurement des profils et des bases de données SHP.

Les tables de collecte de données dans les profils et les bases de données SHP peuvent atteindre une grande taille. Cette évolution peut entraîner une sévère dégradation des performances du système.

Le gestionnaire de partitions et de purge de BSM divise les tables à forte croissance en partitions à intervalles définis. Après une période définie, les données dans une partition ne sont plus accessibles pour être utilisées dans les rapports BSM. Après une période de deux heures maximum, cette partition est purgée de la base de données de profils.

Le gestionnaire de partitions et de purge est activé pour chaque profil ou chaque base de données SHP et gère le partitionnement, puis la purge des données historiques en fonction de la période indiquée pour la table de la base de données. La taille de chaque partition est déterminée par le nombre d'événements par minute affiché sur la page du gestionnaire de purge. Le nombre d'événements par minute est prédéfini en fonction du niveau approprié de la table de la base de données spécifiée. Vous pouvez également ajuster le nombre d'événements par minute, le cas échéant :

- Si les partitions de données sont trop volumineuses (accumulant bien plus d'un million de lignes), augmentez la valeur d'événements par minute pour créer des partitions plus fréquemment.
- Si les partitions de données sont trop petites (accumulant bien moins d'un million de lignes), diminuez la valeur d'événements par minute pour créer des partitions moins fréquemment.

**Remarque** : La méthode de partitionnement utilisée par le gestionnaire de partitions et de purge est le partitionnement natif de la base de données. (Consultez la matrice de support de la base de données dans les notes de version des éditions de SQL Server et d'Oracle Enterprise prises en charge pour cette version). Dans une base de données Oracle, l'option Oracle Partitioning doit être activée. Si l'option Oracle Partitioning n'est pas disponible, le gestionnaire de partitions et de purge n'effectue pas de partition ou de purge des données. Le cas échéant, d'importants problèmes de performance sont occasionnés.

Le gestionnaire de partitions et de purge permet également de définir une période précise, par table, pour la suppression des données historiques. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Gestionnaire de purge", page 97.

Le gestionnaire de partitions et de purge s'exécute toutes les heures pour vérifier si une nouvelle partition de données doit être créée et pour purger les données ayant dépassé la durée de conservation définie pour chaque table.

**Remarque :** Par défaut, le gestionnaire de partitions et de purge ne purge pas les données. Assurez-vous de configurer des stratégies de purge pour vos échantillons de données à partir de l'écran d'administration du gestionnaire de partitions et de purge.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du gestionnaire de partitions et de purge, voir "Instructions et conseils pour l'utilisation du Gestionnaire de partitions et de purge", ci-dessous.

La page du gestionnaire de purge contient les onglets suivants :

• Modèle et bases de données multiples. Cet onglet permet de modifier les configurations des modèles et des bases de données dans plusieurs bases de données. Toute base de données ajoutée ultérieurement adopte les configurations des modèles.

Une fois les modifications apportées, les paramètres affichés dans l'onglet Modèle et bases de données multiples restent les paramètres du modèle, même si vous n'avez apporté aucune modification au modèle et que vous avez modifié manuellement les paramètres pour certaines bases de données spécifiques. Une fois ces modifications manuelles appliquées, les paramètres affichés reviennent aux valeurs des paramètres du modèle. Pour afficher les paramètres modifiés pour certaines bases de données spécifiques, accédez à l'onglet **Spécifique de la base de données** et sélectionnez la base de données appropriée.

 Spécifique de la base de données. Affiche les configurations pour les bases de données spécifiées.

Pour plus d'informations sur les fonctions de partitionnement et de purge avancées, voir Partition des données et purge dans le manuel Business Service Management Database Guide.

## Instructions et conseils pour l'utilisation du Gestionnaire de partitions et de purge

Cette section contient des instructions et des conseils pour l'utilisation du Gestionnaire de partitions et de purge.

 Avant d'effectuer une purge, le Gestionnaire de partitions et de purge procède à une vérification supplémentaire pour assurer que les données brutes ne sont pas purgées avant d'être agrégées et consignées dans BSM.

Si une purge est planifiée pour un ensemble de données précis, mais que les données brutes n'ont pas encore été agrégées, le Gestionnaire de partitions et de purge ne procède pas à la purge des données selon la planification. Le Gestionnaire de partitions et de purge procède automatiquement à la purge des données à l'heure de purge suivante uniquement après l'agrégation des données.

Par exemple, si la purge des données est planifiée pour dimanche à 8 h 00, mais les données ne sont agrégées que dimanche à 10 h 00, le Gestionnaire de partitions et de purge vérifie les données à 8 h 00, mais ne procède pas à la purge des données. Il attend la prochaine heure de purge après 10 h 00 le dimanche, une fois que les données ont été agrégées pour procéder automatiquement à la purge des données.

 Si vous estimez que les données ne sont pas purgées selon la planification définie dans le Gestionnaire de partitions et de purge et que les bases de données de profils deviennent trop volumineuses, vérifiez le fonctionnement de l'agrégateur et les journaux du Gestionnaire de partitions et de purge situés sur le serveur de traitement des données dans le fichier <répertoire installation du serveur HPBSM>\log\pmanager.log.

- Utilisez le principe suivant lorsque vous définissez la purge de vos données brutes et agrégées : la durée de conservation des données brutes est inférieure à la durée de conservation des blocs de 60 minutes de données agrégées, qui à son tour est inférieure à la durée de conservation des blocs de 24 heures de données agrégées.
- Toute modification apportée dans l'onglet Modèle et bases de données multiples concerne les périodes par défaut des bases de données de profils créées dans le système. Si une base de données de profils est créée après avoir apporté des modifications aux périodes dans l'onglet Modèle et bases de données multiples, les données sont conservées dans les tables de cette nouvelle base de données de profils pour les périodes apparaissant maintenant dans Modèle et bases de données multiples pour toutes les tables.

# Suppression des données indésirables de la base de données de profils

Remarque : Cette section ne s'applique pas aux abonnés HP Software-as-a-Service.

L'utilitaire de marquage des données permet aux utilisateurs BSM disposant des droits de sécurité super utilisateur de marquer des ensembles de données spécifiques dans les bases de données de profils comme étant indésirables. Les données indésirables sont ainsi filtrées, et BSM affiche uniquement les données concernant la période spécifiée. Une fois les données spécifiques marquées comme non disponibles, BSM applique automatiquement la réagrégation des données brutes restantes pour la période sélectionnée.

L'utilitaire de marquage des données permet également de supprimer les données indésirables de Business Process Monitor et de SiteScope.

Après avoir marqué comme indésirable un ensemble de données spécifique d'une période donnée, BSM exécute de nouveau le processus d'agrégation sur les données brutes restantes pour la période sélectionnée de manière à ce que les données marquées ne s'affichent pas. L'utilitaire de marquage des données vous permet également d'appliquer la réagrégation à un ensemble de données défini sans marquer ces données comme non disponibles. Pour plus d'informations, voir "Comment activer l'option Exécuter uniquement la réagrégation", page 86.

Pendant l'installation, BSM installe l'utilitaire de marquage des données sur le serveur de passerelle. S'il est vrai que l'utilitaire ne supprime pas physiquement les données marquées de la base de données, il les rend inutilisables dans les rapports et les applications en leur affectant le statut **indisponible** dans la base de données.

L'utilitaire de marquage des données prend en charge les partitions. Par conséquent, les utilisateurs exécutant le gestionnaire de partitions et de purge peuvent également utiliser l'utilitaire de marquage des données.

## Comment configurer une base de données de profils sur un serveur Microsoft SQL

Cette tâche décrit comment configurer une ou plusieurs bases de données de profils sur un serveur Microsoft SQL.

### 1. Conditions préalables

Avant de commencer, assurez-vous que les paramètres de connexion au serveur de la base de données suivants sont configurés :

a. Nom du serveur. Nom de l'ordinateur sur lequel est installé un serveur Microsoft SQL. Si vous vous connectez à une instance de serveur Microsoft SQL non définie par défaut en mode dynamique, entrez le nom du serveur au format suivant :

<nom d'hôte>\<nom d'instance>

- b. Nom d'utilisateur et mot de passe de la base de données. Nom d'utilisateur et mot de passe d'un utilisateur avec accès administratif au serveur Microsoft SQL (si vous utilisez l'authentification de serveur SQL).
- c. **Port du serveur.** Port TCP/IP du serveur Microsoft SQL. Le numéro de port par défaut, 1433, est automatiquement affiché. Vous devez changer le numéro de port dans l'une des instances suivantes :
  - L'instance de serveur Microsoft SQL est à l'écoute sur un port autre que le port 1433.
  - Vous vous connectez à une instance de serveur Microsoft SQL en mode statique.
  - Vous vous connectez à une instance de serveur Microsoft SQL non définie par défaut en mode dynamique. Le cas échéant, entrez le port 1434.

Si nécessaire, consultez l'administrateur de base de données de votre entreprise pour obtenir cette information.

### 2. Ajouter une base de données

- Accédez à la page Gestion de la base de données dans Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Gérer les bases de données de profils.
- b. Sélectionnez MS SQL dans la liste déroulante, puis cliquez sur Ajouter.
- c. Entrez les paramètres de votre base de données sur la page Propriétés de la base de données de profils Serveur MS SQL. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Propriétés de la base de données de profils MS SQL Server", page 92.

## Comment configurer un schéma utilisateur sur Oracle Server

Cette tâche explique comment configurer un ou plusieurs schémas de profils utilisateur sur Oracle Server.

### 1. Conditions préalables

Avant de commencer, assurez-vous que :

- a. Vous avez créé un espace de table dédié par défaut pour les schémas de profils utilisateur (et un espace de table temporaire dédié, si nécessaire).
- b. Vous utilisez une connexion réseau sécurisée si vous ne souhaitez pas envoyer les paramètres de connexion de l'administrateur de base de données au moyen d'une connexion non sécurisée. Si vous ne souhaitez pas du tout envoyer les paramètres de connexion de l'administrateur de base de données à l'aide de votre navigateur Web, vous pouvez créer manuellement des schémas de profils utilisateur et les connecter à partir de la page Gestion de la base de données.

#### 2. Collecte des paramètres de connexion

Assurez-vous que les paramètres de connexion au serveur de la base de données suivants sont configurés :

- a. Nom d'hôte. Nom de l'ordinateur sur lequel est installé Oracle Server.
- b. **SID.** Nom d'instance Oracle identifiant de manière unique l'instance de base de données Oracle en cours d'utilisation, si différent de la valeur par défaut **orcl**.
- c. Port. Port d'écoute Oracle, si différent de la valeur par défaut 1521.
- d. Nom d'utilisateur et mot de passe de l'administrateur de la base de données. Nom d'utilisateur et mot de passe d'un utilisateur disposant d'autorisations administratives sur Oracle Server. Ces paramètres sont utilisés pour créer l'utilisateur BSM et ne sont pas stockés dans le système.
- e. Espace de table par défaut. Nom de l'espace de table dédié par défaut créé pour les schémas de profils utilisateur (pour plus d'informations sur la création d'un espace de table dédié, voir Overview of Oracle Server Deployment dans le manuel Business Service Management Database Guide). Si vous n'avez pas créé un espace de table dédié par défaut et que vous n'en avez pas besoin, indiquez un autre espace de table. L'espace de table Oracle par défaut s'appelle utilisateurs.
- f. Espace de table temporaire. Nom de l'espace de table temporaire dédié créé pour les schémas de profils utilisateur. Si vous n'avez pas créé un espace de table temporaire dédié et que vous n'en avez pas besoin, indiquez un autre espace de table. L'espace de table temporaire Oracle par défaut s'appelle temp.

Si nécessaire, consultez l'administrateur de base de données de votre entreprise pour obtenir cette information.

#### 3. Ajout d'un schéma utilisateur

 Accédez à la page Gestion de la base de données dans Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Gérer les bases de données de profils.

- b. Dans la liste déroulante, sélectionnez Oracle et cliquez sur Ajouter.
- c. Saisissez les paramètres de votre schéma utilisateur sur la page Propriétés de la base de données de profils - Oracle Server. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Propriétés du schéma de profils utilisateur - Oracle Server", page 94.

Si votre base de données de profils fait partie d'Oracle Real Application Cluster (RAC), voir la section Support for Oracle Real Application Cluster dans le manuel Business Service Management Database Guide.

## **Comment utiliser le gestionnaire de purge**

Cette tâche décrit comment utiliser le gestionnaire de purge.

Contenu de cette section :

- "Conditions préalables", ci-dessous
- "Modifier le modèle de la base de données", ci-dessous
- "Modifier les paramètres pour plusieurs bases de données", ci-dessous
- "Modifier les paramètres pour les bases de données individuelles", page suivante

#### 1. Conditions préalables

Assurez-vous de disposer d'au moins une base de données de profils configurée dans votre système BSM. Pour plus d'informations sur la configuration d'une base de données de profils sur un serveur Microsoft SQL, voir "Comment configurer une base de données de profils sur un serveur Microsoft SQL", page 81.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un schéma utilisateur Oracle, voir "Comment configurer un schéma utilisateur sur Oracle Server", page 82.

#### 2. Modifier le modèle de la base de données

Pour modifier les paramètres du modèle de la base de données, procédez comme suit :

- Accédez à l'onglet Modèle et bases de données multiples sur la page du gestionnaire de purge.
- b. Cochez la case en regard du paramètre à modifier. Vous pouvez cocher plusieurs cases à la fois.
- c. Modifiez le paramètre spécifié en conséquence dans les champs **Durée de conservation des données** et **Changement EPM**, puis cliquez sur **Appliquer**.
- d. Cliquez sur le lien Appliquer à pour vous assurer que le modèle approprié (Enterprise pour le partitionnement natif des bases de données ou Standard pour l'affichage des partitions des bases de données) est sélectionné.
- e. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications apportées au modèle.

**Remarque :** Une fois les modifications apportées, les paramètres affichés dans l'onglet Modèle et bases de données multiples restent les paramètres du modèle, même si vous n'avez apporté aucune modification au modèle et si vous avez modifié manuellement les paramètres pour certaines bases de données spécifiques. Une fois ces modifications manuelles appliquées, les paramètres affichés reviennent aux valeurs des paramètres du modèle. Pour afficher les paramètres modifiés pour certaines bases de données spécifique de la base de données et sélectionnez la base de données appropriée.

#### 3. Modifier les paramètres pour plusieurs bases de données

Pour modifier les paramètres de plusieurs bases de données, procédez comme suit :

- a. Accédez à l'onglet **Modèle et bases de données multiples** sur la page du gestionnaire de purge.
- b. Cochez la case en regard du paramètre à modifier. Vous pouvez cocher plusieurs cases à la fois.
- c. Modifiez le paramètre spécifié en conséquence dans les champs **Durée de conservation** des données et Changement EPM, puis cliquez sur Appliquer.
- d. Cliquez sur le lien Appliquer à pour vous assurer que la base de données appropriée est sélectionnée. Décochez la case en regard du modèle si vous ne voulez pas appliquer vos modifications au modèle.
- e. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications apportées aux bases de données.

**Remarque** : les modifications apportées aux bases de données s'affichent uniquement sur l'onglet Spécifique de la base de données, après la sélection de la base de données correspondante dans le menu déroulant **Sélectionner une base de données de profils**.

#### 4. Modifier les paramètres pour les bases de données individuelles

Pour modifier les paramètres de bases de données individuelles, procédez comme suit :

- Accédez à l'onglet Spécifique de la base de données sur la page du gestionnaire de purge.
- b. Cochez la case en regard des paramètres à modifier.
- c. Sélectionnez la base de données de profils à laquelle vous voulez appliquer des modifications dans le champ **Sélectionner une base de données de profils**.
- d. Modifiez le paramètre spécifié en conséquence dans les champs **Durée de conservation des données** et **Changement EPM**, puis cliquez sur **Appliquer**.

# Comment activer l'option Exécuter uniquement la réagrégation

Par défaut, l'utilitaire de marquage des données exécute toujours le processus de marquage des données, suivi du processus de réagrégation. Si nécessaire, vous pouvez activer une fonction vous permettant de demander à BSM d'exécuter uniquement la réagrégation. Cette action peut être requise si le marquage des données a réussi, contrairement à la réagrégation, qui a échoué. Vous pouvez également utiliser cette fonction pour réagréger un ensemble de données défini sans avoir à le marquer comme étant indisponible (par exemple, si les données ont été agrégées et que des données retardées ont été insérées dans les tableaux de données brutes de la base de données).

#### Pour activer l'option Exécuter uniquement la réagrégation :

- 1. Ouvrez le fichier <répertoire installation du serveur de passerelle>\tools\dataMarking\dataMarking.bat dans un éditeur de texte.
- 2. Ajoutez la propriété **DadvanceMode** de valeur **true** dans la ligne **SET SERVICE\_ MANAGER\_OPTS**. Par exemple :

SET SERVICE\_MANAGER\_OPTS=-DhacProcessName=%PROCESS\_NAME % DadvancedMode=true

 Enregistrez le fichier. À la prochaine ouverture de l'utilitaire de marquage des données, le bouton Avancé apparaîtra.

Après activation de cette fonction, vous pouvez demander à l'utilitaire de marquage des données d'exécuter uniquement le processus de réagrégation des données lorsque vous cliquerez sur le bouton **Démarrer**.

#### Pour exécuter uniquement la réagrégation des données :

- 1. Définissez l'ensemble de données à réagréger, tel que décrit dans "Suppression des données indésirables de la base de données de profils", page 80.
- 2. Cliquez sur le bouton Avancé. La fenêtre Avancé apparaît.
- 3. Sélectionnez la case Exécuter uniquement la réagrégation.
- Sélectionnez les catégories de données pour réagrégation et cliquez sur OK pour confirmer la sélection.
- 5. Cliquez sur Démarrer.

## Comment déterminer les événements par minute (EPM) des données arrivant dans BSM

Vous pouvez déterminer le volume de données arrivant dans BSM, par minute. Saisissez ce nombre dans la zone **Changement EPM** située dans la partie supérieure de la page **Gestionnaire de purge**.

Pour déterminer le nombre d'événements par minute du type de données sélectionné :

1. Ouvrez le fichier situé sous :

<répertoire installation du serveur de passerelle>\log\db\_loader\LoaderStatistics.log

2. Repérez la ligne des échantillons de données indiquant :

Statistics for: DB Name: <nom de base de données> Sample: <nom échantillon> - (collected over <période de collecte>):

3. Repérez la ligne de la section relative aux statistiques des échantillons de données indiquant :

#### Insert to DB EPS (MainFlow)

Le nombre sélectionné représente les événements par seconde. Multipliez-le par 60 pour extraire les événements par minute.

Pour déterminer la table de données du Gestionnaire de partitions à laquelle l'échantillon appartient, suivez les instructions sous Generic Reporting Engine API dans le manuel BSM Extensibility Guide. La liste obtenue indique le nom de la table de données entre parenthèses, en regard du nom de l'échantillon. Vous pouvez ensuite saisir le nombre d'événements par minute pour la table appropriée.

Si vous disposez de plusieurs serveurs de passerelle, vous devez ajouter les valeurs obtenues de chaque serveur.

## Comment personnaliser les configurations de l'utilitaire de marquage des données

Vous pouvez configurer la durée maximum de chaque opération de marquage des données. La valeur par défaut actuelle est de 6 heures et 59 minutes.

Pour configurer la durée maximum :

- 1. Ouvrez le fichier <répertoire installation du serveur de passerelle>\tools\dataMarking\dataMarking.bat dans un éditeur de texte.
- 2. Ajoutez la propriété **DmaximumDuration**, avec une durée maximum en heures, dans la ligne **SET SERVICE\_MANAGER\_OPTS**.

Par exemple, pour définir la durée maximum sur 23 heures et 59 minutes :

```
SET SERVICE_MANAGER_OPTS=
-DhacProcessName=%PROCESS_NAME%
-Dlog.folder.path.output=%PROCESS_NAME% -DmaximumDuration=24
```

3. Enregistrez et fermez le fichier.

# Interface utilisateur pour la gestion de bases de données

Contenu de cette section :

- "Page Gestion de la base de données", ci-dessous
- "Page Utilitaire de marquage des données", page suivante
- "Page Propriétés de la base de données de profils MS SQL Server", page 92
- "Page Propriétés du schéma de profils utilisateur Oracle Server", page 94
- "Page Gestionnaire de purge", page 97

### Page Gestion de la base de données

Utilisez cette page pour assurer la maintenance et la gestion des bases de données que BSM utilise pour stocker les données de surveillance.

Accès	Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Gérer les bases de données de profils
Informations importantes	La première base de données ajoutée sur la page Gestion de bases de données est automatiquement désignée comme base de données de profils par défaut.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
×	Déconnecte la base de données ou le schéma utilisateur.
	<b>Remarque :</b> Vous ne pouvez pas supprimer la base de données de profils par défaut ou une base de données en cours d'utilisation.
Ajouter	Ajoute une base de données Microsoft SQL Server ou un schéma utilisateur Oracle Server, tel que spécifié dans la liste déroulante des bases de données.
Nom de la base de données	Nom de la base de données.
Type de base de données	Type de la base de données, soit Microsoft SQL, soit Oracle.
Nom du serveur	Nom du serveur sur lequel la base de données est exécutée.

## Page Utilitaire de marquage des données

Utilisez cette page pour sélectionner des ensembles de données à supprimer par application ou par emplacement, pour les données Business Process Monitor, et par ordinateur SiteScope cible, pour les données SiteScope.

Accès	Sur le serveur de passerelle, double-cliquez sur le fichier <b><répertoire< b=""> <b>installation du serveur de passerelle</b> <b>HPBSM&gt;\tools\dataMarking\dataMarking.bat</b>. Une fenêtre d'invite de commande apparaît, suivie de la boîte de dialogue de connexion à l'utilitaire de marquage des données. Saisissez le nom d'utilisateur et mot de passe d'un utilisateur BSM doté de privilèges de super utilisateur.</répertoire<></b>	
Informations importantes	N'exécutez pas plus d'une instance de l'utilitaire de marquage des données à la fois. Vous pourriez altérer le processus de réagrégation.	
	<ul> <li>Ne marquez pas les ensembles de données des périodes comprenant des données purgées (données supprimées à l'aide du Gestionnaire de partitions et de purge). Vous pourriez altérer le processus de réagrégation.</li> </ul>	
Voir aussi	<ul> <li>"Suppression des données indésirables de la base de données de profils", page 80</li> </ul>	
	"Résolution des problèmes et limitations", page 100	

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Applications	Liste des applications que vous pouvez marquer comme étant obsolètes.
Flux de transactions	Liste des flux de transaction métier que vous pouvez marquer comme étant obsolètes.
métier	<b>Remarque :</b> Ce champ est visible uniquement dans la vue Applications (si vous avez choisi <b>Applications</b> dans la liste déroulante <b>Afficher par</b> ).
Durée	Sélectionnez la durée du marquage de l'indisponibilité des données, commençant par l'heure de début indiquée.
	<b>Remarque :</b> Vous pouvez définir une durée maximum de 6 heures et 59 minutes pour chaque opération de marquage de données. Pour plus d'informations sur la personnalisation de cette valeur, voir "Comment personnaliser les configurations de l'utilitaire de marquage des données", page 88.
Obtenir des informations	Cliquez sur cette option avant d'exécuter l'utilitaire de marquage des données afin d'afficher le nombre de lignes de données à marquer. Pour plus d'informations, voir "Page Utilitaire de marquage des données", ci dessus.

### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 7 : Gestion de bases de données

Élément de l'interface	Description	
Points de mesure	Liste des emplacements que vous pouvez marquer comme étant obsolètes.	
Marquer les données comme obsolètes	Marque les critères filtrés (Applications, Flux de transactions métier, Transactions, Emplacements ou Cibles SiteScope) comme étant obsolètes.	
Marquer les données comme valides (annuler la marque d'obsolescence)	Rend de nouveau les données sélectionnées disponibles après le marquage d'obsolescence.	
Avancement	Affiche l'avancement du processus de marquage des données et du processus de réagrégation.	
Cibles SiteScope	Liste des ordinateurs SiteScope cibles (ordinateurs surveillés par SiteScope) que vous pouvez marquer comme étant obsolètes. <b>Remarque :</b> Ce champ n'est visible que dans la vue SiteScope (si vous avez choisi <b>Vue SiteScope</b> dans la liste déroulante <b>Afficher par</b> ).	
Démarrer	Active l'utilitaire de marquage des données et marque les données comme étant obsolètes.	
Heure de début	Sélectionnez une date et une heure de début de marquage d'indisponibilité des données.	
Transactions	Liste des transactions que vous pouvez marquer comme étant obsolètes.	
	<b>Remarque :</b> Ce champ est visible uniquement dans la vue Applications (si vous avez choisi <b>Applications</b> dans la liste déroulante <b>Afficher par</b> ).	
Afficher par	Sélectionnez le type de vue à afficher dans l'utilitaire de marquage des données :	
	Applications	
	Points de mesure	
	Cibles SiteScope	

### Fenêtre d'informations sur le marquage des données

Cette fenêtre affiche les données que l'utilitaire de marquage des données doit marquer comme étant obsolètes.

Accès	Cliquez sur le bouton Obtenir des informations de la page Utilitaire de
	marquage des données.

Informations importantes	La partie inférieure de la fenêtre d'informations sur le marquage des données contient les Conventions de service affectées par les données marquées. Vous pouvez recalculer les Conventions de service affectées dans l'onglet Gestionnaire des conventions sous <b>Administration &gt; Gestion des contrats de service</b> . Pour plus d'informations, voir Recalculation for SLAsdans le Manuel d'administration de l'application BSM.
Voir aussi	<ul> <li>"Suppression des données indésirables de la base de données de profils", page 80</li> <li>"Résolution des problèmes et limitations", page 100</li> </ul>

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Nom de l'application	Nom de l'application à marquer comme étant obsolète.
Nombre de lignes à mettre à jour	Nombre de lignes de données à marquer comme étant obsolètes.
Total de lignes à mettre à jour	Nombre total de lignes à marquer comme étant obsolètes. Ce nombre peut être différent de la valeur du champ <b>Nombre de lignes à mettre à jour</b> .

## Page Propriétés de la base de données de profils - MS SQL Server

Cette page vous permet de configurer une nouvelle base de données de profils ou une base de données de profils existante sur un serveur Microsoft SQL.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Gérer les bases de données de profils, sélectionnez Microsoft SQL dans la liste de bases de données déroulante, puis cliquez sur Ajouter.
Informations importantes	<ul> <li>Il est recommandé de configurer les bases de données Microsoft SQL Server manuellement, puis de vous connecter à ces bases de données à partir de la page Gestion de la base de données. Pour plus d'informations sur la configuration manuelle des bases de données Microsoft SQL Server, voir "Overview of Microsoft SQL server Deployment" dans le manuel Business Service Management Database Guide.</li> <li>La création d'une base de données peut prendre quelques minutes.</li> </ul>
Tâches connexes	"Comment configurer une base de données de profils sur un serveur Microsoft SQL", page 81
Voir aussi	"Gestion de bases de données", page 75

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Créer une base de données	Cochez ou décochez cette case, si nécessaire.
et/ou des tables	<ul> <li>Pour créer une base de données ou vous connecter à une base de données existante, vider une base de données et la remplir avec des tables de profils, vous devez cocher cette case.</li> </ul>
	<ul> <li>Pour vous connecter à une base de données existante déjà remplie avec des tables de profils, vous devez décocher cette case.</li> </ul>
Nom de la base de données	<ul> <li>Si vous configurez une nouvelle base de données, tapez un nom descriptif pour celle-ci.</li> </ul>
	• Si vous vous connectez à une base de données existante, tapez le nom de cette base de données.
Déconnecter	Déconnecte la base de données de BSM.
	Remarque : Ce bouton est activé uniquement après que vous avez cliqué sur le bouton Déconnecter la base de données sur la page Gestion de la base de données.
En faire ma base de	Cochez ou décochez cette case, si nécessaire.
données de profils par défaut (nécessaire pour les	Remarque :
types de données personnalisés)	• Ce paramètre est requis si vous collectez des données Intégrité du service, Real User Monitor, HP Diagnostics (en cas d'installation), Gestion des contrats de service, SOA ou des données personnalisées persistantes.
	La sélection de cette option remplace la base de données de profils par défaut.
Mot de passe	• Si vous utilisez l'authentification Windows, cette option reste vide. Assurez-vous que le service BSM est exécuté par un utilisateur Windows configuré dans le serveur de base de données comme une connexion Windows autorisée.
	• Si vous utilisez l'authentification de serveur SQL, entrez le mot de passe d'un utilisateur avec accès administratif au serveur Microsoft SQL.

Chapitre 7 : Gestion de bases de données

Élément de l'interface	Description
Port	Entrez le numéro de port dans les conditions suivantes :
	• Le port TCP/IP du serveur Microsoft SQL est configuré pour fonctionner sur un port autre que le port par défaut (1433).
	• Vous utilisez un port non défini par défaut en mode statique.
	<ul> <li>Vous utilisez un port non défini par défaut en mode dynamique. Le cas échéant, entrez le port 1434.</li> </ul>
Nom du serveur	Entrez le nom de l'ordinateur sur lequel est installé le serveur Microsoft SQL. Si vous utilisez une instance non définie par défaut en mode dynamique, entrez le nom du serveur au format suivant : <mon_serveur\mon_instance></mon_serveur\mon_instance>
Authentification SQL Server	Sélectionnez cette option si le serveur Microsoft SQL utilise l'authentification SQL Server.
Nom d'utilisateur	Si vous utilisez l'authentification Windows, cette option reste vide.
	• Si vous utilisez l'authentification de serveur SQL, entrez le nom d'utilisateur d'un utilisateur avec accès administratif au serveur Microsoft SQL.
Authentification Windows	Sélectionnez cette option si le serveur Microsoft SQL utilise l'authentification Windows.

## Page Propriétés du schéma de profils utilisateur - Oracle Server

Cette page vous permet de configurer un ou plusieurs schémas de profils utilisateur sur votre Oracle Server.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et
	maintenance > Gérer les bases de données de profils, sélectionnez Oracle
	dans la liste de bases de données déroulante, puis cliquez sur Ajouter.

Informations importantes	<ul> <li>Il est recommandé de configurer les schémas utilisateur Oracle Server manuellement, puis de vous connecter à ces schémas à partir de la page Gestion de la base de données. Pour plus d'informations sur la configuration manuelle des schémas utilisateur Oracle Server, voir "Overview of Oracle Server Deployment" dans le manuel Business Service Management Database Guide.</li> </ul>
	• La création d'un schéma utilisateur peut prendre quelques minutes. Le navigateur peut expirer avant la fin du processus, mais la création se poursuit côté serveur.
	Si l'expiration se produit avant de recevoir un message de confirmation, vérifiez que le nom du schéma utilisateur apparaît dans la liste de bases de données sur la page Gestion de la base de données pour vous assurer que le schéma utilisateur a bien été créé.
Tâches connexes	"Comment configurer un schéma utilisateur sur Oracle Server", page 82
Voir aussi	"Gestion de bases de données", page 75

Élément de l'interface	Description
Créer une base de	Cochez ou décochez cette case, si nécessaire.
donnees evou des tables	<ul> <li>Pour créer un schéma utilisateur ou vous connecter à un schéma utilisateur existant, vider un schéma utilisateur et le remplir avec des tables de profils, vous devez cocher cette case.</li> </ul>
	<ul> <li>Pour vous connecter à un schéma utilisateur existant déjà rempli avec des tables de profils, vous devez décocher cette case.</li> </ul>
	<b>Remarque :</b> Si vous décochez cette case, vous désactivez le paramètre de connexion de l'administrateur de base de données et les champs de l'espace de table sur la page, et indiquez à la plate-forme d'ignorer les informations contenues dans ces champs lors de la connexion à l'ordinateur Oracle Server.
Mot de passe de l'administrateur de	Entrez le mot de passe d'un utilisateur avec accès administratif à Oracle Server.
base de données	<b>Remarque :</b> Ce champ est activé uniquement si vous avez coché la case <b>Créer une base de données et/ou des tables</b> .
Nom d'utilisateur de l'administrateur de	Entrez le nom d'utilisateur d'un utilisateur avec accès administratif à Oracle Server.
dase de donnees	<b>Remarque :</b> Ce champ est activé uniquement si vous avez coché la case <b>Créer une base de données et/ou des tables</b> .

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 7 : Gestion de bases de données

Élément de l'interface	Description
Espace de table par défaut	Entrez le nom de l'espace de table par défaut mis au point pour être utilisé avec des schémas de profils utilisateur.
	Valeur par défaut : utilisateurs
Déconnecter	Déconnecte le schéma utilisateur de BSM.
	Remarque : Ce bouton est activé uniquement après que vous avez
	cliqué sur le bouton <b>Déconnecter la base de données</b> X sur la page Gestion de la base de données.
Nom d'hôte	Entrez le nom de l'ordinateur sur lequel est installé Oracle Server.
En faire ma base de	Cochez ou décochez cette case, si nécessaire.
données de profils par défaut (nécessaire	Remarque :
pour les types de données personnalisés)	<ul> <li>Ce paramètre est requis si vous collectez des données Intégrité du service, Real User Monitor, HP Diagnostics (en cas d'installation), Gestion des contrats de service, SOA ou des données personnalisées persistantes.</li> </ul>
	<ul> <li>La sélection de cette option remplace la base de données de profils par défaut.</li> </ul>
Port	Entrez le port d'écoute Oracle ou acceptez la valeur par défaut.
Confirmer le mot de passe	Saisissez de nouveau le mot de passe du schéma utilisateur.
SID	Entrez le nom de l'instance Oracle requise ou acceptez la valeur par défaut.
Espace de table temporaire	Entrez le nom de l'espace de table temporaire mis au point pour être utilisé avec des schémas de profils utilisateur.
	Valeur par défaut : temp
Nom TNS	Entrez le nom TNS du client Oracle, comme spécifié dans le fichier tnsnames.ora sur l'ordinateur du serveur de passerelle, situé dans le répertoire <b><installation_oracle>\network\admin</installation_oracle></b> .
Nom du schéma utilisateur	<ul> <li>Si vous configurez un nouveau schéma utilisateur, tapez un nom descriptif pour celui-ci.</li> </ul>
	<ul> <li>Si vous vous connectez à un schéma utilisateur existant, tapez le nom de ce schéma utilisateur.</li> </ul>

Chapitre 7 : Gestion de bases de données

Élément de l'interface	Description
Mot de passe du schéma utilisateur	<ul> <li>Si vous configurez un nouveau schéma utilisateur, tapez un mot de passe pour accéder à celui-ci.</li> </ul>
	• Si vous vous connectez à un schéma utilisateur existant, tapez le mot de passe de ce schéma utilisateur.
	<b>Remarque :</b> Vous devez spécifier un nom de schéma utilisateur unique pour chaque schéma utilisateur que vous créez pour BSM sur Oracle Server.

Si votre base de données de profils fait partie d'Oracle Real Application Cluster (RAC), voir la section Support for Oracle Real Application Cluster dans le manuel Business Service Management Database Guide.

## Page Gestionnaire de purge

Cette page active ou désactive le Gestionnaire de partitions et de purge qui demande à BSM de commencer ou d'arrêter le partitionnement des données.

Accès	Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Partition des données et purge
Informations importantes	La méthode de partitionnement du Gestionnaire de partitions et de purge est le partitionnement natif. Dans une base de données Oracle, l'option Oracle Partitioning doit être activée. Pour plus d'informations sur la purge des données d'une base de données Oracle, voir "About Data Partitioning and Purging" dans le manuel Business Service Management Database Guide.
Voir aussi	"Partitionnement et purge des données historiques des bases de données", page 77

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Appliquer à	Utilisé pour sélectionner les bases de données et le modèle auxquels appliquer les configurations de l'onglet Modèle et bases de données multiples. Vous pouvez effacer l'ensemble des bases de données de manière à n'apporter des modifications qu'au modèle sélectionné.
Changement EPM	Volume de données configuré devant arriver dans BSM, par minute. <b>Remarque :</b> Laissez ce champ vide afin de conserver la valeur EPM existante. Pour plus d'informations sur la détermination de cette valeur, voir "Comment déterminer les événements par minute (EPM) des données arrivant dans BSM", page 87.

### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 7 : Gestion de bases de données

Élément de l'interface	Description
Spécifique de la base de données	Sélectionnez cet onglet pour modifier la période de purge des données dans une table en fonction de chaque base de données de profils.
Description	Décrit la table de la base de données correspondante.
Valeur EPM	Volume de données arrivant dans BSM, par minute (événements par minute). Pour plus d'informations sur la détermination de cette valeur, voir "Comment déterminer les événements par minute (EPM) des données arrivant dans BSM", page 87.
Durée de conservation des données	Durée de conservation des données des tables de base de données dont la case à cocher est sélectionnée. Cet élément apparaît comme suit :
	Champs de sélection. Dans la partie supérieure de la page, définissez la durée de conservation des données dans les tables de base de données sélectionnées.
	• En-tête de colonne. Affiche la durée de conservation des données dans chaque table de la base de données. Cette valeur est configurée dans le champ de sélection Durée de conservation des données, dans la partie supérieure de la page.
	<b>Remarque :</b> La durée configurée dans le champ <b>Durée de conservation des données</b> indique que les données sont stockées au moins pendant la durée indiquée. Elle n'indique pas à quel moment les données sont purgées. Par défaut, le temps de conservation est infini, ce qui signifie qu'aucune purge n'est prévue.

### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 7 : Gestion de bases de données

Élément de l'interface	Description
Nom de la table dans la base de données	Nom de la table dans la base de données.
	Les tables de base de données sont répertoriées en fonction du collecteur de données à partir duquel les données ont été collectées. Les types de données suivants sont disponibles :
	Alertes
	• BPI
	Business Logic Engine
	Business Process Monitor
	Diagnostics
	Real User Monitor
	• SOA
	Gestion des contrats de service
	SiteScope
	• TV
	UDX (données personnalisées)
	WebTrace
Sélectionner une base de	Sélectionnez une base de données de profils dont vous souhaitez modifier les configurations de la période de purge des données.
données de profils	<b>Remarque :</b> Ce champ n'est visible que dans l'onglet Spécifique de la base de données.
Modèle et	Sélectionnez cet onglet pour :
bases de données multiples	<ul> <li>Modifier les paramètres de partitionnement et de purge de plusieurs bases de données de profils.</li> </ul>
	<ul> <li>Modifier le modèle de base de données de manière à ce que les paramètres soient adoptés par les bases de données ajoutées ultérieurement.</li> </ul>
	<b>Remarque :</b> Une fois les modifications apportées, les paramètres affichés dans l'onglet <b>Modèle et bases de données multiples</b> restent les paramètres du modèle, même si vous n'avez apporté aucune modification au modèle et que vous avez modifié manuellement les paramètres pour certaines bases de données spécifiques. Une fois ces modifications manuelles appliquées, les paramètres affichés reviennent aux valeurs des paramètres du modèle. Pour afficher les paramètres modifiés pour certaines bases de données spécifiques, accédez à l'onglet <b>Spécifique de la base de données</b> et sélectionnez la base de données appropriée.

## **Résolution des problèmes et limitations**

Cette section aborde les problèmes et les limites que vous pouvez rencontrer dans le cadre de la gestion de bases de données.

Contenu de cette section :

- "Résolution des erreurs de l'utilitaire de marquage des données", ci-dessous
- "Limites de l'utilitaire de marquage des données", ci-dessous

#### Résolution des erreurs de l'utilitaire de marquage des données

Différents types d'erreur peuvent se produire lors de l'utilisation de l'utilitaire de marquage des données. Généralement, lorsqu'une erreur se produit, l'utilitaire affiche le message d'erreur suivant :

The Data Marking utility must shut down due to an internal error. For details see: <HPBSM répertoire installation du serveur de passerelle>\log\datamarking.log

Raisons potentielles pour lesquelles l'utilitaire peut afficher cette erreur :

- échec de connexion au serveur de base de données ou à la base de données des profils.
- échec d'exécution du processus de marquage des données en raison, par exemple, d'une erreur de communication entre la base de données et le serveur d'agrégation.
- impossibilité, pour BSM, de réagréger les données brutes de l'ensemble de données défini.

En cas d'erreur, consultez le fichier **<répertoire installation du serveur de passerelle HPBSM>\log\datamarking.log** pour plus d'informations.

#### Limites de l'utilitaire de marquage des données

Vous trouverez ci-dessous les limites de l'utilitaire de marquage des données :

• L'utilitaire ne prend pas en charge la suppression des données dont l'arrivée a été retardée.

Par exemple, si un ensemble de données correspondant à une période spécifique est marqué pour suppression et que BSM reçoit ultérieurement des données de cette période (retardées par l'impossibilité temporaire, pour un moniteur Business Process Monitor, de se connecter au serveur de passerelle), les données dont l'arrivée a été retardée ne peuvent pas être utilisées dans des rapports. Utilisez le bouton **Obtenir des informations** pour rechercher des données retardées. Si au moins une ligne est affichée, exécutez de nouveau l'utilitaire, si nécessaire, pour supprimer les données arrivées tardivement.

 L'utilitaire ne prend pas en charge la suppression de données arrivant pendant le processus de marquage des données.

Par exemple, si un ensemble de données correspondant à une période spécifique est marqué pour suppression et que, au cours de cette même période (pendant l'exécution de l'utilitaire), des données arrivent et entrent dans la base de données des profils, les lignes des données récemment arrivées ne sont pas marquées pour suppression et ne sont par conséquent pas supprimées. Dans ce cas, une fois l'exécution de l'utilitaire terminée, utilisez le bouton **Obtenir des informations** afin de savoir si toutes les lignes de données ont été supprimées pour la période sélectionnée. Si des lignes sont affichées, exécutez une nouvelle fois l'utilitaire, si nécessaire, pour supprimer les données arrivées en cours d'exécution. Il s'agit d'un scénario

rare puisque vous marquez généralement des données correspondant à une période antérieure et non à une période se terminant dans le futur.

• Lors de l'exécution et de la suppression de données par l'utilitaire, les résultats affichés dans les rapports générés pour cette période peuvent être inexacts. Il est par conséquent recommandé d'exécuter l'utilitaire pendant les heures creuses d'utilisation de BSM.

## Chapitre 8

## Paramètres d'infrastructure

Vous pouvez configurer les paramètres BSM de manière à ce qu'ils répondent aux spécifications de votre entreprise en ce qui concerne la plate-forme et ses applications. La plupart des paramètres d'infrastructure sont configurables directement dans la console d'administration.

BSM vous permet de modifier la valeur de nombreux paramètres déterminant la manière dont BSM et ses applications fonctionnent.

**Attention :** La modification de certains paramètres peut affecter de manière irréversible les performances de BSM. Il est vivement recommandé de ne modifier aucun paramètre sans avoir préalablement consulté le représentant de l'Assistance HP Software ou des services HP.

Dans le Gestionnaire des paramètres d'infrastructure, vous pouvez sélectionner différents contextes à partir desquels afficher et modifier les paramètres. Ces contextes sont répartis dans les groupes suivants :

- Applications. Cette liste comprend les contextes déterminant la manière dont les différentes applications exécutées dans BSM se comportent. Des contextes tels que Intégrité du service de l'application, MonBSM et Gestion des contrats de service sont répertoriés.
- Fondations. Cette liste comprend les contextes déterminant la manière dont les différentes zones de la fondation BSM fonctionnent. Des contextes tels que RTSM (Run-time Service Model) et Configuration LDAP sont répertoriés.

Une description de chacun des paramètres apparaît dans la colonne **Description** du tableau de la page Paramètres d'infrastructure.

Pour plus d'informations sur la configuration de la plupart des paramètres d'infrastructure, voir "Comment modifier des paramètres d'infrastructure à l'aide du Gestionnaire des paramètres d'infrastructure", page suivante.

Certains paramètres d'infrastructure sont configurés en dehors du Gestionnaire des paramètres d'infrastructure. Pour plus d'informations, voir "Comment modifier l'intervalle de temps de la commande Ping", page 104 et "Comment modifier l'emplacement et le délai d'expiration des fichiers image temporaires", page 105.

## Comment modifier des paramètres d'infrastructure à l'aide du Gestionnaire des paramètres d'infrastructure

Cette tâche décrit comment utiliser le Gestionnaire des paramètres d'infrastructure pour modifier les paramètres d'infrastructure.

Pour modifier les paramètres d'infrastructure à l'aide du Gestionnaire des paramètres d'infrastructure :

- 1. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure.
- 2. Choisissez d'afficher un groupe de contextes : **Applications**, **Fondations** ou **Tous**.
- 3. Sélectionnez un contexte spécifique dans la liste déroulante.
- Tous les paramètres d'infrastructure configurables associés à ce contexte sont affichés, ainsi que les descriptions et les valeurs actuelles de chaque paramètre. Cliquez sur le bouton Modifier le paramètre et modifiez la valeur d'un paramètre spécifique.

# Comment modifier l'intervalle de temps de la commande Ping

**Remarque :** Cette tâche de paramètres d'infrastructure intervient en dehors du gestionnaire Paramètres d'infrastructure.

Vous pouvez modifier l'intervalle de temps après lequel BSM envoie une commande Ping au serveur pour actualiser une session.

Pour modifier l'intervalle de temps de la commande Ping :

- 1. Ouvrez le fichier <répertoire installation du serveur de passerelle>\conf\settings\website.xml dans un éditeur de texte.
- 2. Recherchez le paramètre suivant : user.session.ping.timeinterval.
- 3. Modifiez la valeur (120, par défaut) de l'intervalle de temps de la commande Ping. Cette valeur doit être inférieure à la moitié, et, de préférence, inférieure à un tiers, de la valeur spécifiée pour le délai d'expiration de la session (paramètre **user.session.timeout**).
- 4. Redémarrez BSM sur l'ordinateur serveur de passerelle.
- 5. Si vous disposez de plusieurs ordinateurs serveurs de passerelle, répétez cette procédure sur chaque ordinateur.

## Comment modifier l'emplacement et le délai d'expiration des fichiers image temporaires

**Remarque :** Cette tâche de paramètres d'infrastructure intervient en dehors du gestionnaire Paramètres d'infrastructure.

Lorsque vous générez un rapport dans les applications BSM, ou lorsque BSM génère un rapport automatiquement pour l'envoi via le mécanisme des rapports planifiés, des images (par exemple, des graphiques) sont créées. BSM enregistre ces images, pendant une période limitée, dans des répertoires temporaires sur les ordinateurs serveurs de passerelle sur lesquels les images sont générées.

Vous pouvez modifier les paramètres suivants associés à ces images :

• Le chemin d'accès au répertoire de stockage des fichiers image temporaires

Pour plus d'informations, voir "Comment modifier le répertoire de stockage des fichiers image temporaires", page suivante.

• La configuration d'un emplacement partagé pour les fichiers image temporaires

Pour plus d'informations, voir "Comment accéder au répertoire temporaire avec plusieurs ordinateurs serveurs de passerelle", page 107.

 La durée de conservation des fichiers image temporaires dans BSM avant leur suppression

Pour plus d'informations, voir "Comment modifier la durée de conservation des fichiers image temporaires dans BSM", page 110.

Les répertoires desquels les fichiers image temporaires sont supprimés

Pour plus d'informations, voir "Comment spécifier les répertoires desquels les fichiers image temporaires sont supprimés", page 113.

## Comment modifier le répertoire de stockage des fichiers image temporaires

Vous pouvez modifier le chemin d'accès au répertoire dans lequel BSM stocke les images générées qui sont utilisées dans les rapports planifiés. Par exemple, vous voudrez enregistrer des images générées sur une autre partition de disque, un autre disque dur ou un autre ordinateur avec une capacité de stockage supérieure à celle de la partition/du disque dur/de l'ordinateur d'installation de l'ordinateur serveur de passerelle.

Pour modifier le chemin d'accès au répertoire des fichiers image temporaires :

- 1. Ouvrez le fichier **<répertoire installation du serveur de passerelle>\conf\topaz.config** dans un éditeur de texte.
- 2. Recherchez le paramètre images.save.directory.offline.
- Supprimez le marqueur de commentaire (#) de la ligne commençant par #images.save.directory.offline=, puis modifiez la valeur pour spécifier le chemin requis.

**Remarque**: dans les environnements Windows, utilisez la syntaxe de chemin UNC (**\\\serveur\\chemin**) lors de la définition du chemin. Dans un environnement Solaris, utilisez des barres obliques avant (/) et non des barres obliques arrière (\) lors de la définition du chemin.

- 4. Enregistrez le fichier topaz.config.
- 5. Redémarrez BSM sur l'ordinateur serveur de passerelle.
- 6. Répétez cette procédure sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle.
- Mappez le nouveau répertoire physique défini contenant les images à un répertoire virtuel dans le serveur Web sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle. Pour plus d'informations, voir "Comment accéder au répertoire temporaire avec plusieurs ordinateurs serveurs de passerelle" , page suivante.

## Comment accéder au répertoire temporaire avec plusieurs ordinateurs serveurs de passerelle

Si les rapports BSM accèdent à l'ordinateur serveur de passerelle à l'aide d'un IP virtuel, le répartiteur de charge peut envoyer des demandes aux ordinateurs serveurs de passerelle. Les fichiers image doivent donc se trouver dans un emplacement commun configuré sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle et partagé entre eux. Cela est typique lorsque plusieurs ordinateurs serveurs de passerelle s'exécutent derrière un répartiteur de charge dans l'architecture de BSM.

Pour prendre en charge un emplacement partagé pour les images temporaires dans un environnement Windows, la configuration suivante est recommandée :

- Tous les serveurs de passerelle, ainsi que l'ordinateur sur lequel est défini le répertoire d'images partagé s'il différent des serveurs de passerelle, doivent se trouver sur le même domaine Windows.
- Le répertoire virtuel IIS doit être configuré pour utiliser les informations d'identification d'un compte appartenant au groupe des utilisateurs du domaine.
- Le compte du répertoire virtuel doit disposer des autorisations d'accès en lecture/écriture sur le répertoire d'images partagé.

**Remarque** : si votre configuration de serveur requiert l'emplacement des serveurs sur différentes configurations de domaine Windows, contactez le service Assistance HP Software.

Si vous définissez un chemin d'accès personnalisé aux images temporaires, de la manière définie dans le paramètre **images.save.directory.offline** (pour plus d'informations, voir "Comment modifier le répertoire de stockage des fichiers image temporaires", page précédente), vous devez mapper le répertoire physique contenant les images à un répertoire virtuel dans le serveur Web sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle.

### Pour configurer le serveur virtuel dans IIS :

1. Renommez le répertoire physique par défaut contenant les images de rapport planifié temporaires sur l'ordinateur serveur de passerelle.

Par exemple, remplacez :

```
<répertoire installation du serveur de
passerelle>\AppServer\webapps\
site.war\Imgs\chartTemp\offline
```

par

```
<répertoire installation du serveur de
passerelle>\AppServer\webapps
\site.war\Imgs\chartTemp\old offline
```

2. Dans le Gestionnaire des services Internet Microsoft IIS sur l'ordinateur serveur de passerelle, accédez à Site Web par défaut > Topaz > Imgs > ChartTemp.

Le répertoire hors ligne renommé apparaît dans le cadre de droite.

- 3. Dans le cadre de droite, cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Nouveau > Répertoire virtuel**. L'Assistant Création de répertoire virtuel s'ouvre. Cliquez sur **Suivant**.
- 4. Dans la boîte de dialogue Alias du répertoire virtuel, tapez offline dans la zone de texte Alias pour créer le répertoire virtuel. Cliquez sur **Suivant**.
- 5. Dans la boîte de dialogue Répertoire de contenu du site Web, tapez ou accédez au chemin du répertoire physique contenant les images temporaires, de la manière définie dans le paramètre images.save.directory.offline (pour plus d'informations, voir "Comment modifier le répertoire de stockage des fichiers image temporaires", page 106). Cliquez sur Suivant.
- 6. Si le répertoire physique contenant les images temporaires réside sur l'ordinateur local, dans la boîte de dialogue Autorisations d'accès, spécifiez des autorisations en **lecture et écriture**.

Si le répertoire physique contenant les images temporaires réside sur un ordinateur sur le réseau, dans la boîte de dialogue Nom d'utilisateur et mot de passe, entrez un nom d'utilisateur et un mot de passe avec des autorisations d'accès à cet ordinateur.

- 7. Cliquez sur Suivant, puis sur Terminer pour finaliser la création du répertoire virtuel.
- 8. Redémarrez BSM sur l'ordinateur serveur de passerelle.
- 9. Répétez cette procédure sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle.

### Pour configurer le répertoire virtuel sur le serveur Web Apache HTTP :

1. Renommez le répertoire physique par défaut contenant les images de rapport planifié temporaires sur l'ordinateur serveur de passerelle.

Par exemple, remplacez :

```
<répertoire installation du serveur de 
passerelle>\AppServer\webapps\site.war\Imgs\chartTemp\offline
```

par

```
<répertoire installation du serveur de 
passerelle>\AppServer\webapps\site.war\Imgs\chartTemp\old offline
```

- 2. Ouvrez le fichier de configuration Apache **<répertoire installation du serveur de passerelle>\WebServer\conf\httpd.conf** dans un éditeur de texte.
- 3. Mappez un répertoire virtuel nommé **offline** à l'emplacement physique du répertoire commun en ajoutant la ligne suivante au fichier :

```
Alias /Imgs/chartTemp/offline <rép_image_temp_partagé>
```

où <rép\_image\_temp\_partagé> représente le chemin d'accès au répertoire physique contenant les images de rapport planifié temporaires, de la manière définie dans le paramètre images.save.directory.offline (pour plus d'informations, voir "Comment modifier le répertoire de stockage des fichiers image temporaires", page 106).

- 4. Enregistrez le fichier.
- 5. Redémarrez BSM sur l'ordinateur serveur de passerelle.
- 6. Répétez cette procédure sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle.
#### Pour configurer le répertoire virtuel sur le serveur Web Sun Java System :

1. Renommez le répertoire physique par défaut contenant les images de rapport planifié temporaires sur l'ordinateur serveur de passerelle.

Par exemple, remplacez :

```
<répertoire installation du serveur de
passerelle>\AppServer\webapps\site.war\Imgs\chartTemp\offline
par
```

```
<répertoire installation du serveur de passerelle>\AppServer\webapps\site.war\Imgs\chartTemp\old_offline
```

- Ouvrez le fichier de configuration du serveur Web Sun Java System <répertoire installation du serveur Web Sun Java System>\server\<nom\_serveur>\config\obj.conf dans un éditeur de texte.
- Ajoutez la ligne suivante dans la directive <Object name=default> (avant la ligne NameTrans fn=document-root root="\$docroot", et avant la ligne NameTrans fn="pfx2dir" from="/Imgs" dir="ProductDir/Site Imgs/", le cas échéant):

```
NameTrans fn="pfx2dir" from="/topaz/Imgs/chartTemp/offline" dir="<rép image temp partagé>"
```

où <rép\_image\_temp\_partagé> représente le chemin d'accès au répertoire physique contenant les images de rapport planifié temporaires, de la manière définie dans le paramètre **images.save.directory.offline** (pour plus d'informations, voir "Comment modifier le répertoire de stockage des fichiers image temporaires", page 106).

- 4. Enregistrez le fichier.
- 5. Redémarrez le serveur Web Sun Java System sur l'ordinateur serveur de passerelle.
- 6. Répétez cette procédure sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle.

# Comment modifier la durée de conservation des fichiers image temporaires dans BSM

Vous pouvez modifier les paramètres pour contrôler pendant combien de temps BSM doit conserver les fichiers image temporaires générés par l'ordinateur serveur de passerelle avant de les supprimer des répertoires temporaires définis. Modifiez les paramètres des répertoires suivants dans le fichier **<répertoire installation du serveur de passerelle HPBSM>\conf\topaz.config** :

Paramètre de répertoire	Description
remove.files.0.path= //AppServer/webapps/site.war/Imgs/chartTemp/offline	Chemin d'accès aux images créées lors de la génération de rapports
remove.files.1.path= //AppServer/webapps/site.war/Imgs/chartTemp/online	Chemin d'accès aux images créées lors de la génération de rapports dans les applications BSM
remove.files.3.path= //AppServer/webapps/site.war/snapshots	Chemin d'accès aux images créées par le mécanisme Instantané sur erreur et affichées dans les rapports Synthèse des erreurs

Vous pouvez modifier les paramètres suivants associés aux répertoires d'images temporaires cidessus :

#### • remove.files.directory.number=<nombre de répertoires>

Spécifie le nombre total de répertoires pour lesquels vous définissez des paramètres.

#### remove.files.<nombre\_de\_chemins>.path=<chemin du répertoire>

Spécifie le chemin d'accès au répertoire contenant les fichiers à supprimer. Pour les répertoires par défaut supprimant des fichiers images temporaires, ces valeurs doivent correspondre aux paramètres **images.save.directory.online** et **images.save.directory.offline**, également définis dans le fichier topaz.config.

**Remarque**: dans les environnements Windows, utilisez la syntaxe de chemin UNC (*W*) serveur/*chemin*) lors de la définition du chemin. Dans les environnements Solaris, utilisez des barres obliques avant (/) lors de la définition du chemin.

#### remove.files.<nombre\_de\_chemins>.expirationTime=<délai d'expiration des fichiers en secondes>

Indique la durée, en secondes, pendant laquelle BSM conserve un fichier dans le répertoire spécifié. Par exemple, si vous spécifiez 3 600 (nombre de secondes dans une heure), les fichiers antérieurs à une heure sont supprimés.

Laissez ce paramètre vide si vous voulez que BSM utilise uniquement les critères de taille maximum (voir ci-dessous).

remove.files.<nombre\_de\_chemins>.maxSize=<taille maximum du répertoire en KB>

Indique la taille totale, en Ko, que le répertoire défini peut atteindre avant que BSM ne supprime les fichiers. Par exemple, si vous spécifiez 100 000 (100 Mo), lorsque le répertoire dépasse 100 Mo, les fichiers les plus anciens sont supprimés afin de réduire la taille du répertoire à 100 Mo.

Si vous définissez également une valeur dans le paramètre **remove.files.<nombre\_de\_ chemins>.expirationTime**, BSM supprime d'abord les fichiers expirés. BSM supprime ensuite d'autres fichiers, si la taille maximum du répertoire est toujours en excès, en commençant par les plus anciens. Si aucun fichier n'a atteint son délai d'expiration, BSM supprime des fichiers en fonction des critères de taille maximum de répertoire.

Ce paramètre est utilisé avec le paramètre **remove.files.<nombre\_de\_chemins\_ définis>.deletePercents** (voir ci-dessous), qui indique à BSM de supprimer le pourcentage spécifié de fichiers, en plus des fichiers supprimés à l'aide du paramètre **remove.files.<nombre\_de\_chemins>.maxSize**.

Laissez ce paramètre, ainsi que les paramètres **remove.files.<nombre\_de\_chemins\_ définis>.deletePercents** vides si vous voulez que BSM utilise uniquement le critère de délai d'expiration.

#### remove.files.<nombre\_de\_chemins>.deletePercents=<pourcentage à supprimer>

Indique la quantité supplémentaire de réduction de la taille de répertoire par BSM, exprimée en pourcentage de la taille maximum de répertoire, après la réduction initiale de la taille de répertoire en fonction du paramètre **remove.files.<nombre\_de\_chemins>.maxSize**. BSM supprime d'abord les fichiers les plus anciens.

Laissez ce paramètre, ainsi que les paramètres **remove.files.<nombre\_de\_ chemins>.maxSize** vides si vous voulez que BSM utilise uniquement le critère de délai d'expiration.

 remove.files.<nombre\_de\_chemins>.sleepTime=<durée de veille moyenne des threads en secondes>

Indique la fréquence à laquelle BSM exécute le mécanisme qui réalise le travail défini.

#### Exemple :

BSM est tenu d'exécuter le travail suivant toutes les 30 minutes : BSM vérifie d'abord la présence de fichiers de plus d'une heure, et le cas échéant, les supprime. Ensuite, BSM vérifie si la taille totale du répertoire est supérieure à 250 Mo, et le cas échéant, réduit la taille à 250 Mo en supprimant les fichiers les plus anciens. Enfin, BSM réduit taille totale du répertoire de 50 % en supprimant les fichiers les plus anciens. En conséquence, BSM laisse des fichiers totalisant 125 Mo dans le répertoire.

# supprimer les fichiers de plus d'une heure (3 600 secondes)

remove.files.0.expirationTime=3600

# réduire la taille de dossier à 250 Mo

remove.files.0.maxSize=250000

# supprimer 50 % de la taille de dossier maximum (125 Mo)

remove.files.0.deletePercents=50

# exécuter un travail toutes les 30 minutes (1 800 secondes)

remove.files.0.sleepTime=1800

**Conseil** : vous pouvez configurer le mécanisme de suppression de fichiers pour supprimer des fichiers de tout répertoire défini. Il suffit de définir les paramètres et d'incrémenter l'index. Par exemple, pour vider un répertoire temporaire, vous devez spécifier 6 plutôt que 5 pour le nombre de répertoires dans le paramètre **remove.files.directory.number**; ensuite, vous devez définir le chemin d'accès et les paramètres du répertoire à l'aide de la valeur d'index 4 (les valeurs 0 à 4 sont déjà utilisées par les paramètres par défaut) dans la section **nombre\_de\_chemins** du paramètre. N'utilisez pas ce mécanisme pour supprimer des fichiers sans consulter votre représentant Assistance HP Software au préalable.

#### Pour modifier les paramètres par défaut :

- 1. Ouvrez le fichier **<HPBSM répertoire installation du serveur de passerelle >\conf\topaz.config** dans un éditeur de texte.
- 2. Avant de modifier les valeurs, effectuez une sauvegarde du fichier ou commentez (à l'aide du caractère #) les lignes par défaut afin de conserver les valeurs par défaut en tant que référence.
- 3. Modifiez les paramètres si nécessaire.
- 4. Enregistrez le fichier topaz.config.
- 5. Redémarrez BSM sur l'ordinateur serveur de passerelle.
- 6. Répétez cette procédure sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle.

## Comment spécifier les répertoires desquels les fichiers image temporaires sont supprimés

Par défaut, les fichiers image temporaires sont supprimés du chemin d'installation du répertoire spécifié. Cependant, vous pouvez également configurer BSM pour supprimer des fichiers image temporaires des sous-répertoires du chemin spécifié.

Pour configurer BSM de manière à supprimer des fichiers image temporaires des sous-répertoires :

- 1. Ouvrez le fichier **<répertoire installation du serveur de passerelle>\conf\topaz.config** dans un éditeur de texte.
- Insérez la ligne suivante après les autres paramètres du chemin spécifié (description à la section précédente):

remove.files.<num\_of\_path>.removeRecursively=yes

- 3. Enregistrez le fichier topaz.config.
- 4. Redémarrez BSM sur l'ordinateur serveur de passerelle.
- 5. Répétez cette procédure sur tous les ordinateurs serveurs de passerelle.

### Description de l'interface utilisateur - Page Gestionnaire des paramètres d'infrastructure

Utilisez cette page pour définir la valeur de nombreux paramètres déterminant la manière dont BSM et ses applications fonctionnent.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure
Informations importantes	La modification de certains paramètres peut affecter de manière irréversible les performances de BSM. Il est vivement recommandé de ne modifier aucun paramètre sans avoir préalablement consulté le représentant de l'Assistance HP Software ou des services HP.
Voir aussi	"Gestion de bases de données", page 75

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description				
Tout	Sélectionnez cette option pour afficher l'ensemble des paramètres définis pour Applications et Fondations.				
Applications	Sélectionnez cette option pour modifier l'une des applications BSM.				
Description	Décrit le paramètre d'infrastructure indiqué.				
	<b>Remarque :</b> Ce champ apparaît sur la page Gestionnaire des paramètres d'infrastructure et dans la boîte de dialogue Modifier le paramètre si vous cliquez				
	sur le bouton <b>Modifier le paramètre</b> en regard d'un paramètre donné.				
Fondations	Sélectionnez cette option pour modifier l'une des fondations BSM.				
Nom	Nom du paramètre.				
	<b>Remarque :</b> Ce champ apparaît sur la page Gestionnaire des paramètres d'infrastructure et dans la boîte de dialogue Modifier le paramètre si vous cliquez				
	sur le bouton <b>Modifier le paramètre</b> 🧖 en regard d'un paramètre donné.				
Restaurer	Restaure la valeur par défaut du paramètre.				
les valeurs par défaut	Remarque : Ce bouton apparaît dans la boîte de dialogue Modifier le paramètre				
•	si vous cliquez sur le bouton <b>Modifier le paramètre</b> on regard d'un paramètre donné.				
Valeur	Valeur actuelle d'un paramètre donné.				
	<b>Remarque :</b> Ce champ apparaît sur la page Gestionnaire des paramètres d'infrastructure et dans la boîte de dialogue Modifier le paramètre si vous cliquez				
	sur le bouton <b>Modifier le paramètre</b> 🧖 en regard d'un paramètre donné.				

## Chapitre 9

## Journal d'audit

Utilisez le journal d'audit pour conserver une trace des différentes actions effectuées par les utilisateurs du système, selon des contextes spécifiques.

Accès

Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Journal d'audit.

## Informations

#### Informations sur le journal d'audit

Utilisez le journal d'audit pour conserver une trace des différentes actions effectuées par les utilisateurs du système, selon des contextes spécifiques :

- Administration des alertes. Affiche les actions associées à la création et à la gestion des alertes.
- Administration des alertes de statut de CI. Affiche les actions associées à la création de plans d'alerte pour une alerte de statut d'élément de configuration (CI).
- Maintenance des collecteurs. Affiche les actions associées à la suppression des instances Business Process Monitor et SiteScope.
- Gestion de la base de données. Affiche les actions associées à la création, à la suppression et à la modification des utilisateurs et des mots de passe pour les bases de données de profils, ainsi qu'à la modification du statut du gestionnaire de purge.
- Entités supprimées. Affiche les actions associées à l'ajout et à la suppression des collecteurs de données (profils Business Process, moteurs Real User Monitor et moniteurs SiteScope) dans Administration Expérience utilisateur.
- Planification des temps d'arrêt. Affiche les actions associées à la création et à la modification des événements planifiés et des temps d'arrêt.
- Applications Expérience utilisateur. Affiche les actions associées à l'ajout, à la modification, à la mise à jour, à la désactivation et à la suppression des alertes en fonction des événements, ainsi qu'à l'inscription et à la désinscription des destinataires des alertes.
- Configuration Univers IT. Affiche les actions, notamment la modification, la mise à jour et la suppression des éléments de configuration et des relations, effectuées dans l'application Gestionnaire de l'Univers IT.
- Gestionnaire Points de mesure. Affiche les actions associées à l'ajout, à la modification et à la suppression des emplacements, effectuées dans l'application Gestionnaire Points de mesure.
- Administration des modèles de notification. Affiche les actions associées à la modification des informations sur les fiches ouvertes, des paramètres des fiches, des fiches clôturées, des modèles de fiche et des informations relatives aux abonnements : types de notification (emplacements ou messages généraux) et destinataires.
- **Gestion exploitations.** Affiche les actions associées à la gestion des opérations, telles que la création et la modification des content packs, les règles d'événement et les notifications.
- Gestion des autorisations. Affiche toutes les actions associées à l'affectation d'autorisations, de rôles et d'opérations d'autorisation pour l'utilisation de ressources, à des utilisateurs et groupes d'utilisateurs.
- Administration des destinataires. Affiche les actions associées à la modification des informations sur les destinataires des journaux d'audit.
- Administration des rapports planifiés. Affiche les actions associées à la modification de la méthode et à la planification de consignation des événements signalés.

- Intégrité du service. Affiche les actions associées à l'application Intégrité du service.
- Administration d'Intégrité du service. Affiche les actions associées aux configurations effectuées dans Administration d'Intégrité du service.
- Configuration Service Level Management. Affiche les actions associées aux Conventions de service, effectuées dans l'application Gestion des contrats de service.
- Administration des alertes des SLA. Affiche les actions associées à la création, à la modification ou à la suppression des alertes de Convention de service.
- System Availability Manager. Affiche les actions associées à la disponibilité du système et à SiteScope.
- **Rapports définis par l'utilisateur.** Affiche les actions associées à la création et à la modification des rapports personnalisés.
- Gestion des groupes/ des utilisateurs. Affiche les actions associées à l'ajout, à la modification et à la suppression des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs.
- Gestionnaire des vues. Affiche les actions associées aux indicateurs de performance métiers, telles que l'ajout, la modification et la suppression d'un indicateur de performance métier. Ce contexte affiche également les actions associées à la modification des options Enregistrer les données d'évolution des KPI pour cet élément de configuration (CI) et Modifications de moniteur.

## Tâches

#### Comment utiliser le journal d'audit

Cette tâche explique comment accéder au journal d'audit disponible sur la page Journal d'audit du menu Configuration et maintenance d'Administration de la plate-forme.

#### Pour utiliser le journal d'audit :

- 1. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Journal d'audit. La page Journal d'audit s'affiche.
- 2. Sélectionnez un contexte à l'aide du filtre Contexte.
- 3. Si nécessaire, sélectionnez un profil dans la liste. BSM met à jour le tableau avec les informations correspondantes.
- 4. Vous pouvez également cliquer sur le lien Filtres d'audit pour ouvrir le volet correspondant et indiquer des critères de filtre. Les filtres suivants sont disponibles :
  - Utilisateur. Indiquez un utilisateur du système pour afficher les actions que seul cet utilisateur a effectuées.
  - **Contenant le texte.** Indiquez une chaîne de texte que l'action doit comprendre pour être affichée.
  - À partir du et Avant le. Indiquez une heure de début et une heure de fin de manière à afficher les actions effectuées uniquement à cette période. Cliquez sur le bouton Plus
     pour ouvrir la boîte de dialogue Calendrier dans laquelle vous pouvez sélectionner une date.
- 5. Cliquez sur **Appliquer**. BSM met à jour le tableau avec les informations correspondantes.

Si nécessaire, utilisez la flèche **Page précédente** pour accéder à la page précédente du journal d'audit ou la flèche **Page suivante** pour accéder à la page suivante du journal d'audit.

Comment personnaliser le fichier journal d'un journal d'audit

Le journal d'audit utilise l'utilitaire de journalisation Apache log4j.

Pour personnaliser le fichier journal, modifiez son fichier de configuration situé sous **<répertoire installation HPBSM>\conf\core\Tools\log4j\EJB\auditlog.properties** en utilisant la syntaxe de configuration log4j. Le niveau de journalisation doit être défini sur INFOS ou sur un paramètre supérieur. Le nom de l'appender,

com.mercury.topaz.tmc.bizobjects.audit.AuditManager.writeAudit, ne doit pas être modifié.

## Description de l'interface utilisateur

#### Page Journal d'audit

Cette page vous permet de conserver une trace des différentes actions effectuées par les utilisateurs du système.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous (les éléments sans nom apparaissent entre chevrons) :

Élément de l'interface	Description
	Permet d'accéder à la page précédente ou à la page suivante du journal d'audit.
<tableau du="" journal<br="">d'audit&gt;</tableau>	Affiche le contenu du journal d'audit.
<applications Expérience</applications 	Sélectionnez l' <application expérience="" utilisateur=""> dont vous souhaitez consulter les actions effectuées.</application>
utilisateur>	<b>Remarque :</b> Ce champ n'est affiché que si vous avez choisi le contexte Expérience utilisateur - Applications.
Filtres d'audit	Cliquez sur l'en-tête Filtres d'audit pour indiquer les critères de filtre.
Contexte	Sélectionnez un contexte à afficher.
Utilisateur	Affiche l'utilisateur dont les actions sont affichées dans le journal d'audit, de la manière indiquée dans le volet Filtres d'audit.
	Valeur par défaut : Tous
SiteScope	Sélectionnez l'instance SiteScope dont vous souhaitez consulter les actions effectuées.
	<b>Remarque :</b> Ce champ n'est affiché que si vous avez choisi le contexte System Availability Manager.
Période	Affiche la période dont les actions sont affichées dans le journal d'audit, de la manière indiquée dans le volet Filtres d'audit.
	Valeur par défaut : Tous

#### **Volet Filtres d'audit**

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
	Ouvre la boîte de dialogue Calendrier de manière à ce que vous puissiez sélectionner une date.
$\otimes$	Développe le volet Filtres d'audit.
۲	Réduit le volet Filtres d'audit.
Appliquer	Applique les filtres sélectionnés.
Annuler	Annule le filtrage et ferme le volet Filtres d'audit.
Effacer tout	Efface les filtres et affiche tous les éléments de journal.
Contenant le texte	Indiquez une chaîne de texte de manière à exclure toutes les actions ne contenant pas cette chaîne.
Avant le	Indiquez une heure de fin afin de n'afficher que les actions effectuées jusqu'à cette heure.
À partir du	Indiquez une heure de début afin de n'afficher que les actions effectuées à partir de cette heure.
Utilisateur	Sélectionnez un utilisateur pour afficher les actions que seul cet utilisateur a effectuées.

#### Tableau du journal d'audit

Informations	Pour plus d'informations sur le journal d'audit de l'administration des alertes
importantes	d'Expérience utilisateur, voir Alerts Log Report dans le Manuel de l'utilisateur
	BSM.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Actions	Affiche les actions effectuées par un utilisateur donné.
Informations supplémentaires	Affiche les informations supplémentaires, si nécessaire.
Date de modification	Affiche la date et l'heure de réalisation des actions indiquées.
Modifié par	Affiche l'utilisateur ayant réalisé les actions indiquées.

## Chapitre 10

## Synchronisation de l'heure du serveur BSM

Pour assurer que les horloges du serveur BSM sont exactes et synchronisées, les serveurs BSM vérifient leurs horloges système par rapport à un serveur NTP toutes les vingt minutes par défaut.

Plusieurs serveurs NTP sont configurés par défaut, mais vous pouvez en ajouter un manuellement dans le fichier de configuration :

#### <répertoire\_installation\_BSM>\conf\settings\mtime\mtime.xml

Si aucun serveur NTP n'est joignable, l'horloge de la base de données est alors utilisée pour la synchronisation.

### **Comment afficher l'heure du serveur BSM**

Vous pouvez afficher l'heure actuelle du serveur BSM via les URL suivantes :

Pour afficher l'heure Unix en texte brut :

#### http://<serveur\_BSM>/topaz/services/technical/time?alt=text/plain

Exemples de résultats :

1314089070858

Pour afficher l'heure actuelle au format XML :

#### http://<serveur\_BSM>/topaz/services/technical/time

Exemples de résultats :

```
<entry xmlns="http://www.w3.org/2005/Atom">
<id>timeService:1</id>
<title type="text" xml:lang="en">Time service.</title>
<summary type="text" xml:lang="en">L'heure est 2011-08-23
08:44:30 858</summary>
<published>2011-08-23T11:44:31.382+03:00</published>
<content type="text">1314089070858</content>
<//entry>
```

Pour afficher le journal de cette fonction, voir :

<répertoire\_installation\_BSM>\logs\topaz\_all.ejb.log

## Chapitre 11

# Utilisation avec des paramètres régionaux non anglais

Cette section décrit comment configurer BSM pour l'utilisation avec des paramètres régionaux non anglais et décrit certaines questions qui se posent lors de l'utilisation d'un jeu de caractères non latins.

## Problèmes liés à l'installation et au déploiement

- Si vous utilisez une langue CJC (chinois/japonais/coréen) dans votre navigateur, vous devez vous assurer que l'ordinateur du serveur de passerelle exécutant BSM est doté des langues d'Extrême-Orient. Sur l'ordinateur sur lequel le serveur de passerelle BSM est installé, vous devez sélectionner Panneau de configuration > Options régionales et linguistiques > Langues > Installer les fichiers pour les langues d'Extrême-Orient.
- Si vous avez installé BSM sur un système d'exploitation Windows non anglais, il est possible que le résultat d'exécution de l'outil de la ligne de commande ne soit pas affiché correctement, les pages de code Windows et OEM étant différentes. Il se peut que ce ne soit pas le cas sur de nombreux systèmes de langue asiatique. En revanche, ce problème est fréquemment rencontré sur les systèmes européens non anglais.

Pour le résoudre, l'invite de commande de Windows doit être configurée de manière à ce qu'une police TrueType soit utilisée et que la page de code OEM soit identique à la page de code Windows.

Dans une fenêtre d'invite de commande Windows (exécutez cmd.exe), cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur la barre de titre, sélectionnez **Propriétés** et ouvrez l'onglet **Police**. Définissez une police TrueType dans **Polices Raster** et modifiez, si nécessaire, la taille de la police (par exemple : sélectionnez Lucida Console, 12 pt). Si vous y êtes invité, modifiez le raccourci de manière à appliquer globalement le changement de police.

**Remarque** : Si vous utilisez d'autres outils de ligne de commande, comme PowerShell ou Cygwin Bash, vous devez modifier la police de chacun de ces outils séparément.

Pour modifier le jeu de codes du système, ouvrez l'éditeur du registre (regedit) et accédez à : Computer\HKEY LOCAL MACHINE\SYSTEM\

CurrentControlSet\ControlNls\CodePage. Si les valeurs d'ACP et d'OEMCP diffèrent, définissez OEMCP sur la même valeur que celle sur laquelle est défini ACP, et redémarrez le système.

**Remarque :** Si la modification de la page de code OEM du système n'est pas acceptable, dans chaque fenêtre d'invite de commande apparaissant, modifiez la valeur de la page de code à l'aide de la commande : **chcp <valeur APC>**.

- Les moniteurs Business Process Monitor et le serveur de passerelle doivent être installés sur un système d'exploitation présentant les mêmes paramètres régionaux que les données.
- Lors de l'installation de Business Process Monitor, vous ne pouvez pas utiliser de caractères non latins pour le nom et l'emplacement de l'hôte. Si nécessaire, une fois l'installation terminée, vous pouvez modifier les noms de manière à inclure des caractères non latins. Pour cela, cliquez sur Administration > Expérience utilisateur (EUM) > Paramètres.
- Le chemin d'installation de l'ensemble des composants BSM ne doit contenir aucun caractère non latin.
- Lorsque des content packs sont disponibles dans plusieurs langues, la langue des content packs automatiquement chargés lors de l'installation de BSM dépend du paramètre régional actuel du système d'exploitation hôte. Si des content packs correspondant au paramètre

régional actuel existent, ils sont installés. Si le paramètre régional ne présente aucun content pack localisé, les content packs anglais sont utilisés. Un utilisateur peut ultérieurement télécharger manuellement le content pack dans une autre langue.

À chaque démarrage du serveur de passerelle, le contenu du répertoire suivant est vérifié : <répertoire installation HPBSM>/conf/opr/content/<paramètre régional du serveur>

Tout package qui n'est pas encore chargé, et sans dépendances de package non résolues (références vers des packages qui ne sont pas encore chargés et qui ne se trouvent pas dans le même dossier), est chargé pendant ce démarrage.

#### Le répertoire suivant est ensuite vérifié : **<répertoire** installation HPBSM>/conf/opr/content/en\_US

Tout content pack non téléchargé à partir du premier emplacement est téléchargé. Cela entraîne un contenu en plusieurs langues.

Les packages sont chargés via le mode d'importation standard, et les composants déjà présents ne sont pas modifiés. Seuls les nouveaux composants sont ajoutés.

**Remarque** : La progression est visible dans le fichier journal du centre de traitement d'administration. Cette opération s'effectue en arrière-plan et peut être en cours lors de la connexion d'un utilisateur. Le système empêche le chargement simultané de packages de contenu multiples.

# Problèmes concernant l'environnement de base de données

- Pour travailler dans un environnement BSM de langue non latine, vous pouvez utiliser soit une base de données Oracle Server, soit une base de données Microsoft SQL Server. Si vous utilisez une base de données Microsoft SQL Server, assurez-vous qu'elle utilise le même codage que celui utilisé sur vos serveurs BSM. Si vous utilisez une base de données Oracle Server, le codage de la base de données peut également être UTF-8 ou AL32UTF-8, codage prenant en charge les langues non latines et plusieurs langues. Pour obtenir la liste des serveurs de base de données testés et pris en charge, voir [[[Undefined variable BSM.System Reqs and Support Matrixes]]].
- Lors de la création d'une instance Oracle dans une base de données Oracle, vous devez indiquer le jeu de caractères de l'instance. Toutes les données relatives aux caractères, y compris les données du dictionnaire de données, sont stockées dans le jeu de caractères de l'instance. Pour plus d'informations sur l'utilisation des bases de données Oracle, reportez-vous à la section Deploying and Maintaining the Oracle Server Database du manuel Business Service Management Database Guide. Pour obtenir la liste des jeux de caractères Oracle pris en charge et certifiés, reportez-vous à la section Oracle Summary Checklist du manuel Business Service Management Database Guide.
- Le moniteur d'interrogation de bases de données SiteScope peut se connecter à une base de données Oracle. Néanmoins, les noms d'utilisateur et mots de passe Oracle ne doivent contenir que des caractères latins.

## **Problèmes d'administration**

- Les alertes e-mail envoyées avec le codage ISO-2022-JP ne sont prises en charge que par un serveur SMTP exécuté sur une plate-forme Windows. L'utilisation de ce codage affecte l'ensemble des serveurs BSM.
- Lors de l'utilisation de la stratégie d'authentification par défaut, Signature unique simplifiée, pour authentifier les utilisateurs se connectant à BSM, les noms d'utilisateur et mots de passe peuvent être en caractères non latins.
- Afin que les caractères non latins soient pris en charge dans les bases de données BSM, le codage des bases de données doit être UTF-8 ou AL32UTF-8 (Oracle uniquement), ou défini sur la langue appropriée.
- Afin que les caractères non latins soient pris en charge dans les fichiers journaux, définissez la propriété de codage log4j sur les fichiers de configuration log4j.

Pour écrire un journal spécifique dans le codage UTF-8, procédez comme suit :

- Recherchez le nom du journal spécifique dans la configuration log4j sous conf/core/Tools/log4j.
- Dans le fichier de propriétés dans lequel le fichier journal est configuré, ajoutez la propriété suivante :

#### log4j.appender.<nom appender>.Encoding=UTF-8

Par exemple, la configuration jboss\_server.log se présente de la manière suivante :

### Problèmes d'Intégrité du service

Plusieurs étapes peuvent être nécessaires afin d'activer l'affichage de langues non latines dans la vue supérieure d'Intégrité du service.

#### Pour afficher des langues non latines dans la vue supérieure d'Intégrité du service :

- Assurez-vous que vous avez suivi les instructions relatives à l'installation du JRE sur un système Windows non occidental. Vous trouverez ces instructions sur le site Sun Microsystems (http://java.sun.com/j2se/1.5.0/jre/install-windows.html).
- 2. Assurez-vous que vous :
  - disposez des autorisations administratives nécessaires à l'installation du J2SE Runtime Environment sur Microsoft Windows 2000 et XP.
  - (pour les utilisateurs installant le JRE sur des ordinateurs 32 bits non occidentaux) choisissez le type de configuration Personnalisé. Dans Installation personnalisée sous la fonction 2 (Prise en charge de langues supplémentaires), sélectionnez Ce composant sera installé sur le disque local.
- 3. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure, cliquez sur Applications, sélectionnez Intégrité du service de l'application et repérez l'entrée Nom de police de la vue supérieure dans le tableau Intégrité du service de l'application - Propriétés de la vue supérieure. Définissez la valeur sur Arial Unicode MS.

Attention : Si la valeur de l'entrée Nom de police de la vue supérieure est Valeur par défaut, il est inutile d'effectuer cette étape, la propriété Nom de police de la vue supérieure prenant automatiquement la valeur Arial Unicode MS dans ce cas.

- 4. Fermez toutes les instances du navigateur Web.
- 5. Connectez-vous à BSM et accédez à la vue supérieure d'Intégrité du service. Assurez-vous que les caractères chinois ou japonais apparaissent désormais correctement.

## Problèmes de Gestion des contrats de service

La Gestion des contrats de service ne prend pas en charge les noms de service contenant plus de 50 caractères multi-octets.

## **Problèmes liés aux rapports**

- BSM ne prend pas en charge les noms de rapports personnalisés contenant plus de 50 caractères multi-octets.
- Le rapport Répartition du composant de page ne prend pas en charge les URL contenant des caractères multi-octets. Lors de la spécification d'une URL et d'un emplacement à partir duquel exécuter la répartition, vous devez entrer des caractères latins dans la zone de texte de l'URL.
- Les noms de fichier des rapports Excel doivent contenir des caratères latins lors du téléchargement vers BSM sur un système d'exploitation chinois simplifié. Pour afficher les rapports Excel, sélectionnez Applications > Rapports utilisateur > Gestionnaire des rapports.
- Les rapports téléchargés depuis BSM vers Excel ne s'affichent pas correctement sur un système d'exploitation dont la langue est différente de celle des données.

Pour télécharger des fichiers Excel contenant des données en caractères multi-octets lorsque BSM est installé sur un ordinateur anglais, définissez l'entrée **user.encoding** dans le fichier **<répertoire installation HPBSM>\AppServer\resources\strings.properties** sur le codage correct.

## **Problèmes liés à Business Process Monitor**

 Si les fichiers journaux Business Process Monitor (BPM) contiennent des données en caractères non latins, vous devez les ouvrir dans un système d'affichage prenant en charge l'analyse au format UTF-8, par exemple, Bloc-notes, plutôt que dans la fenêtre Afficher les fichiers BPM de la BPM Admin Console.

Les fichiers journaux enregistrés dans le codage par défaut du serveur sur lequel la BPM Admin Console est installée sont correctement affichés dans la fenêtre Afficher les fichiers BPM.

• Le nom de toutes les instances BPM (application, scripts, paramètres, etc.) doit uniquement comporter des caractères latins ou des caractères régionaux du serveur BPM.

## **Problèmes liés à SiteScope**

- Dans les versions internationales de SiteScope (avec prise en charge de jeux de caractères multilingues), le lien Retour au groupe qui s'affiche lors de la création de moniteurs indique le nom du groupe orienté index (par exemple, groupe0) au lieu du nom de groupe défini par l'utilisateur.
- Le moniteur d'interrogation de bases de données peut se connecter à une base de données Oracle. Néanmoins, les noms d'utilisateur et mots de passe Oracle ne doivent contenir que des caractères latins.
- SiteScope ne prend pas en charge les caractères non latins dans le nom d'utilisateur ou le mot de passe.
- L'interface utilisateur peut s'afficher dans plusieurs langues. Pour plus d'informations, voir Utilisation de SiteScope dans un environnement d'internationalisation (I18N) dans l'Aide SiteScope.
- Pour une liste des moniteurs qui sont testés pour l'internationalisation, voir Moniteurs pris en charge pour l'internationalisation dans l'Aide SiteScope.

## **Problèmes liés à Real User Monitor**

- Real User Monitor prend en charge les caractères non latins au format UTF-8. Pour plus d'informations sur la configuration de la sonde HPReal User Monitor pour la prise en charge des codages non Unicode, voir Configuration de la sonde HP Real User Monitor pour I18N dans le Manuel d'administration Real User Monitor.
- Afin que les caractères non latins de Real User Monitor soient pris en charge, le codage des bases de données BSM doit être UTF-8 ou défini sur la langue appropriée. Pour plus d'informations, voir "Problèmes concernant l'environnement de base de données", page 126.
- Les écrans d'installation Windows de la sonde Real User Monitor ne sont pas traduits et s'affichent en anglais uniquement. Pour plus d'informations sur l'installation de la sonde Real User Monitor, voir Installation de la sonde de découverte Installing dans le Manuel d'administration Real User Monitor.

# Problèmes liés à l'administration d'Expérience utilisateur (EUM)

- Le remplacement global ne prend pas en charge les langues non latines.
- Lorsque vous accédez à l'instantané du statut dans Expérience utilisateur (Applications > Expérience utilisateur > Instantané du statut), certains caractères sont illisibles. Pour résoudre ce problème, veillez à installer les fichiers pour les langues d'Extrême-Orient sur votre ordinateur en procédant de la manière suivante :

Sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration > Options régionales et linguistiques > onglet Langues > Installer les fichiers pour les langues d'Extrême-Orient.

## Problèmes de gestion de flux de données

Lors de l'exportation d'une instance d'élément de configuration vers un fichier PDF, les caractères japonais ne sont pas affichés dans le fichier PDF. (Gestion des flux de données > Volet Contrôle des découvertes > Mode Base > Configurer et exécuter. Lorsque la découverte est terminée, sélectionnez un type d'élément de configuration dans le volet Résultats statistiques. Cliquez sur le bouton Afficher les instances. Dans la boîte de dialogue Découvert par, sélectionnez Exporter les données dans un fichier > Exporter les Cl affichés dans un PDF.)

## **Problèmes multilingues**

- La méthode de notification SNMP ne prend pas en charge le texte multilingue. De plus, cette méthode envoie une notification uniquement en utilisant le jeu de caractères de l'ordinateur serveur de passerelle. En effet, BSM utilise la version SNMP 1.0, non compatible avec les données multilingues.
- Les messages d'erreur dans le rapport Transactions en échec ne s'affichent pas correctement lorsque BSM s'exécute sur un système d'exploitation anglais, et Business Process Monitor s'exécute sur un système d'exploitation japonais. Pour accéder au rapport Transactions en échec, sélectionnez Applications > Expérience utilisateur > Processus métier > Synthèse des erreurs. Localisez le tableau Erreurs générales, puis cliquez sur un lien pour ouvrir la fenêtre Transactions en échec.
- BSM peut stocker des données multilingues. Notez toutefois qu'un exécutable standard accepte en général des données multilingues sur la ligne de commande.

Le tableau ci-après décrit les procédures que vous devez suivre pour ajouter des données multilingues à la ligne de commande si vous exécutez un fichier exécutable lors d'une alerte :

Plate- forme	Procédure
Windows	Pour éviter la perte de données multilingues, écrivez l'application à l'aide d'une fonction Wmain plutôt que d'une fonction Main. Vous pouvez également utiliser une autre fonction de type Main acceptant des paramètres de ligne de commande de type Wchar plutôt que de type Char.
	<b>Remarque :</b> Lorsque vous utilisez l'option de ligne de commande SubAlerts, le fichier XML créé n'inclut pas un attribut de codage, et le codage est différent du codage UTF-8 par défaut.
Solaris	Indiquez à l'auteur de l'application que les paramètres transmis à l'application doivent être codés au format UTF-8.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'une ligne de commande personnalisée lors de l'exécution d'un fichier exécutable lors d'une alerte, voir Run Executable File Dialog Box dans Manuel d'administration de l'application BSM.

 Un fichier exécutable créé pour une version précédente de BSM est compatible avec une version multilingue.

# Prise en charge de l'interface utilisateur multilingue

L'interface utilisateur de BSM peut s'afficher dans les langues suivantes dans votre navigateur Web :

Langue	Préférence de langue dans le navigateur Web
Anglais	Anglais
Français	Français (France) [fr]
Japonais	Japonais [ja]
Coréen	Coréen [ko]
Chinois simplifié	Chinois simplifié (Chine) [zh-cn]

BSM fonctionne dans les langues suivantes, mais seule l'interface utilisateur des pages associées au référentiel Run-time Service Model (RTSM) s'affichent dans la langue spécifiée.

Langue	Préférence de langue dans le navigateur Web
Néerlandais	Néerlandais (Pays-Bas) [nl]
Allemand	Allemand (Allemagne) [de]
Portugais	Portugais (Brésil) [pt-br]
Russe	Russe [ru]
Espagnol	Espagnol [es]
Italien	Italien (Italie) [it]

Utilisez l'option de préférence de langue dans votre navigateur pour sélectionner la langue d'affichage de BSM. La préférence de langue choisie s'applique uniquement à l'ordinateur local (ordinateur client) et non à l'ordinateur BSM ou à un autre utilisateur accédant au même ordinateur BSM.

#### Pour configurer et afficher BSM dans une langue spécifique :

- 1. Installez les polices de la langue appropriée sur votre ordinateur local, le cas échéant. Si vous n'avez pas installé les polices d'une langue choisie dans le navigateur Web, BSM affiche les caractères sous forme de cases vides.
- Si vous êtes connecté à BSM, vous devez vous déconnecter. Cliquez sur Déconnexion en haut de la page BSM.

Fermez chaque fenêtre de navigateur ouverte ou effacez le contenu du cache (si BSM est en cours d'exécution sur Internet Explorer).

3. Si BSM est en cours d'exécution sur Internet Explorer, configurez le navigateur Web sur votre

ordinateur local de manière à sélectionner la langue d'affichage de BSM (**Outils > Options Internet**).

- a. Cliquez sur le bouton **Langues** et mettez en surbrillance la langue d'affichage de BSM dans la boîte de dialogue Préférence de langue.
- b. Si la langue recherchée n'apparaît pas dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Ajouter** pour afficher la liste des langues. Sélectionnez la langue à ajouter, puis cliquez sur **OK**.
- c. Cliquez sur Déplacer vers le haut pour déplacer la langue sélectionnée en première ligne.
- d. Cliquez sur OK pour enregistrer les paramètres.
- e. Affichez la fenêtre de connexion de BSM.
- f. Dans le menu Internet Explorer, sélectionnez **Affichage > Actualiser**. BSM est immédiatement actualisé, et l'interface utilisateur s'affiche dans la langue sélectionnée.

**Remarque**: Pour plus d'informations sur l'affichage de pages Web dans Internet Explorer écrites dans une langue différente, voir Procédure pour afficher des pages Web qui sont écrites dans une langue différente (http://support.microsoft.com/kb/306872/fr-fr).

- 4. Si vous affichez BSM sur FireFox, configurez le navigateur Web sur votre ordinateur local comme suit :
  - a. Sélectionnez **Outils > Options > Avancées**. Cliquez sur **Changer la langue**. La boîte de dialogue associée s'ouvre.
  - b. Mettez en surbrillance la langue dans laquelle vous voulez afficher BSM.

Si la langue recherchée n'apparaît pas dans la boîte de dialogue, développez la liste **Sélectionner la langue à ajouter**, sélectionnez la langue, puis cliquez sur **Ajouter**.

- c. Cliquez sur Déplacer vers le haut pour déplacer la langue sélectionnée en première ligne.
- d. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les paramètres. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de langue.

#### **Remarques et restrictions**

- Il n'existe pas d'installation de kit de langue. Toutes les langues sont intégrées dans l'interface utilisateur multilingue de BSM.
- Les données restent dans leur langue de saisie, même si la langue du navigateur Web est modifiée. Le fait de changer la langue du navigateur Web sur votre ordinateur local ne change pas la langue des données entrées par l'utilisateur.
- Vous ne pouvez pas déployer un package si la langue du serveur est différente de celle du client et si le nom du package contient des caractères non latins. Pour plus d'informations, voir le Gestionnaire des packages dans le manuel RTSM Administration Guide.
- Vous ne pouvez pas créer un package contenant des ressources (par exemple, des vues ou des TQL) avec des caractères non latins dans le nom si la langue du serveur est différente de la langue du client. Pour plus d'informations, voir la section sur la création et le déploiement d'un package dans un environnement non anglais dans le manuel RTSM Administration

Guide.

- Dans Studio de modélisation, vous ne pouvez pas créer une vue si son nom contient plus de 18 caractères japonais. Pour plus d'informations sur la création de vues, voir Studio de modélisation dans *Modélisation*.
- Dans Gestionnaire Points de mesure, tous les emplacements géographiques sont en anglais, quelle que soit la langue d'interface utilisateur sélectionnée. Les emplacements logiques peuvent être nommés dans la langue de votre choix et rester dans cette langue même si la langue de l'interface utilisateur est changée par la suite.
- La page HTML du statut du serveur BSM s'affiche en anglais uniquement. Elle n'est pas traduite dans une autre langue. Pour plus d'informations, voir la section sur le postdéploiement dans le Manuel de déploiement HP Business Service Management.

## Chapitre 12

## Journaux BSM

**Remarque** : Ce chapitre ne concerne pas les abonnés HP Software-as-a-Service.

BSM consigne dans des fichiers journaux les procédures et actions effectuées par les divers composants. Les fichiers journaux sont généralement destinés au service Assistance HP Software en cas de fonctionnement inhabituel de BSM.

Le seuil de gravité par défaut des fichiers journaux diffère d'un journal à l'autre, mais il est généralement défini sur **Avertissement** ou **Erreur**. Pour obtenir une définition des niveaux de journalisation, voir "Niveaux de gravité des journaux ", page 142.

Vous pouvez consulter les fichiers journaux avec n'importe quel éditeur de texte.

### **Emplacement des fichiers journaux**

La plupart des fichiers journaux sont situés dans le répertoire **<répertoire installation HPBSM>\log** et dans des sous-répertoires classés par composant.

Les propriétés d'un fichier journal sont définies dans des fichiers classés dans le répertoire suivant et dans ses sous-répertoires : **<répertoire installation HPBSM>\conf\core\Tools\log4j**.

#### Emplacement des fichiers journaux dans un déploiement distribué

Dans des installations compactes ou ne comprenant qu'un seul ordinateur, l'ensemble des serveurs BSM et de leurs journaux se trouvent sur le même ordinateur. En cas de déploiement distribué des serveurs sur plusieurs ordinateurs, les journaux d'un serveur particulier sont généralement enregistrés sur l'ordinateur sur lequel ce serveur est installé. Cependant, si vous devez vérifier les journaux, vous devez le faire sur l'ensemble des ordinateurs.

Lorsque vous comparez des journaux enregistrés sur des ordinateurs clients à des journaux enregistrés sur les ordinateurs serveurs BSM, gardez à l'esprit que la date et l'heure enregistrées dans un journal sont celles de l'ordinateur sur lequel il a été créé. Dès lors, s'il existe une différence entre la date et l'heure des ordinateurs serveurs et clients, ces derniers enregistrent un même événement avec un horodatage différent.

### Niveaux de gravité des journaux

Chaque journal est défini de manière à ce que les informations qu'il contient correspondent à un certain seuil de gravité. Les différents journaux étant utilisés pour garder une trace des diverses informations, chacun d'entre eux est prédéfini, par défaut, sur un niveau approprié. Pour plus d'informations sur la modification du niveau de journalisation, voir "Comment modifier les niveaux de journalisation", page 145.

Les niveaux de journalisation types sont répertoriés ci-dessous, de la plus petite étendue à la plus vaste :

- Erreur. Le journal n'enregistre que les événements ayant un impact négatif sur le fonctionnement immédiat de BSM. Si une défaillance se produit, vous pouvez vérifier si des messages Erreur ont été journalisés et consulter leur contenu afin de remonter à l'origine de la défaillance.
- Avertissement. L'étendue du journal comprend, outre les événements de niveau Erreur, les problèmes que BSM est actuellement en mesure de compenser et les incidents devant être pris en compte afin d'éviter une prochaine défaillance.
- Infos. Le journal enregistre toutes les activités. La plupart des informations sont généralement des informations de routine de faible utilité et le fichier journal se remplit rapidement.
- Débogage. Ce niveau est utilisé par l'Assistance HP Software lors de la résolution de problèmes.

**Remarque**: Le nom des différents niveaux de journalisation peut légèrement varier en fonction des serveurs et des procédures. Par exemple, **Always logged** ou **Flow** peuvent être utilisés pour faire référence à **Infos**.

## Taille des fichiers journaux et archivage automatique

Une taille limite est définie pour chaque type de fichier journal. Lorsqu'un fichier atteint cette limite, il est renommé et devient un journal archivé. Un nouveau fichier journal actif est ensuite créé.

Pour la plupart des journaux, le nombre de fichiers journaux archivés enregistrés peut être configuré. Lorsqu'un fichier atteint sa taille limite, il est renommé avec l'extension chiffrée 1. Si un journal archivé portant l'extension 1 existe déjà, il est renommé avec l'extension 2, journal.2 devient journal.3, etc., jusqu'à ce que le fichier journal archivé le plus ancien (dont le numéro correspond au nombre maximum de fichiers pouvant être enregistrés) soit définitivement supprimé.

L'image suivante est un exemple de fichier journal, **topaz\_all.ejb.log**, et des copies archivées correspondantes :

Adresse \\myserver\HPBAC\log			• 🖉 ок	
Nom 🗸	Taille	Туре	Modifié le	
🖻 topaz_all.ejb.log.5	2,00	5 File	7/20/2007 8:08 AM	
🔊 topaz_all.ejb.log.4	2,00	4 File	7/20/2007 9:16 AM	
🔊 topaz_all.ejb.log.3	2,00	3 File	7/21/2007 12:24 AM	
🙍 topaz_all.ejb.log.2	2,00	2 File	7/21/2007 10:37 PM	
🙍 topaz_all.ejb.log.1	2,00	1 File	7/22/2007 3:10 PM	
🖻 topaz_all.ejb.log	1,33	LOG File	7/22/2007 5:23 PM	-
Type: Fichier LOG Taille: 0 octets 0 octets				_//,

La taille de fichier maximum et le nombre de fichiers journaux archivés sont définis dans les fichiers de propriétés de journalisation situés dans **<répertoire installation** HPBSM>\conf\core\Tools\log4j. Exemple :

def.file.max.size=2000KB def.files.backup.count=10

### Journaux JBoss et Tomcat

Le répertoire **<répertoire installation HPBSM>\log** contient les fichiers journaux concernant JBoss et Tomcat :

- **jboss\_boot.log.** Journalise les activités de démarrage, notamment le processus, le déploiement et le statut de démarrage de JBoss, ainsi que le nombre de ports occupés.
- jboss\_server.log. Journalise l'ensemble des activités JBoss, notamment les messages, le déploiement et le statut de démarrage JBoss.
- jboss\_tomcat.log. Journalise les messages Tomcat.

**Remarque**: Vous pouvez afficher la console JMX à l'adresse http://<serveur HPBSM>:8080/jmx-console.
### **Comment modifier les niveaux de journalisation**

Cette tâche et les schémas associés expliquent comment configurer un système pour l'envoi d'alertes à des destinataires.

Si le service Assistance HP Software vous le demande, vous pouvez avoir à définir le seuil de gravité d'un journal sur Déboguer, par exemple.

#### Pour modifier le seuil de gravité :

- Ouvrez le fichier de propriétés du journal dans un éditeur de texte. Les propriétés du fichier journal sont définies dans des fichiers classés dans le répertoire suivant : <répertoire installation HPBSM>\conf\core\Tools\log4j.
- 2. Repérez le paramètre loglevel. Par exemple,

loglevel=ERROR

3. Remplacez le niveau indiqué par le niveau souhaité. Par exemple,

loglevel=DEBUG

4. Enregistrez le fichier.

# Comment activer la journalisation du suivi du débogage pour un événement

Vous pouvez activer la journalisation du suivi du débogage pour un événement en définissant l'attribut personnalisé \_\_\_\_\_TRACE\_\_\_. Toutes les valeurs sont valides. Vous créez ainsi des journaux de suivi du flux au niveau INFOS de l'événement.

Vous pouvez définir cet attribut sur le serveur HPOM ou sur l'agent d'envoi de l'événement, ou bien l'ajouter plus tard à l'événement. Lorsque cet attribut personnalisé est défini sur un événement, les résultats de suivi pour cet événement apparaissent dans les journaux de suivi :

- Serveur de traitement de données BSM: log/opr-backend/opr-flowtracebackend.log
- Serveur de passerelle BSM:log/opr-gateway/opr-flowtrace-gateway.log

Le niveau de journalisation du suivi du flux d'événements est défini sur INFOS. Seuls les événements dont l'attribut est défini sur \_\_TRACE\_\_ sont journalisés dans les fichiers journaux du suivi du flux. Pour activer le suivi du flux pour tous les événements, définissez le niveau du journal du suivi du flux sur l'attribut de débogage DEBUG.

## Administrateur de la journalisation

Cet outil permet de modifier temporairement le niveau de détails affichés dans les journaux BSM et de créer des journaux personnalisés. Pour ouvrir l'outil BSM Logging Administrator, activez l'URL suivante :

http://<serveur de passerelle BSM>/topaz/logAdminBsm.jsp

## Chapitre 13

## **Utilisation des ports**

Cette section décrit comment configurer les ports utilisés par BSM.

### **Comment changer manuellement de port**

Cette section contient des informations pour changer manuellement de port. Chaque port suit une procédure différente.

#### Changement manuel du port 80

Le port 80 est utilisé par le serveur Web BSM. Pour modifier ce port, vous devez reconfigurer d'autres composants sur le serveur BSM et redémarrer ce dernier.

- 1. Modifiez les paramètres du serveur de la passerelle virtuelle.
  - a. Accédez à l'onglet Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure, puis recherchez la table Administration de la plate-forme
     - Configuration d'hôte. Si cette table n'est pas visible, définissez l'option Sélectionner le contexte sur Tout.
  - b. Modifiez l'URL du serveur de la passerelle virtuelle pour les utilisateurs de l'application à http://<nom du serveur>:<nouveau port>.
  - c. Modifiez l'URL par défaut du serveur de la passerelle virtuelle pour les collecteurs de données à http://<nom du serveur>:<nouveau port>.
- 2. Modifiez les paramètres du serveur de la passerelle directe.
  - a. Dans la même table, modifiez l'URL du serveur de la passerelle directe pour les utilisateurs de l'application pour inclure le nouveau port.
  - b. Modifiez l'**URL du serveur de la passerelle directe pour les collecteurs de données** pour inclure le nouveau port.
- 3. Modifiez les paramètres du serveur local de la passerelle virtuelle.
  - a. Dans la même table, modifiez l'URL du serveur local de la passerelle virtuelle pour les utilisateurs de l'application pour inclure le nouveau port.
  - b. Modifiez l'URL du serveur local de la passerelle virtuelle pour les collecteurs de données pour inclure le nouveau port.
- 4. Modifiez l'URL Ouvrir BSM.
  - a. Connectez-vous à distance au serveur de passerelle BSM, puis sélectionnez Démarrer > Tous les programmes > HP Business Service Management.
  - b. Cliquez avec le bouton droit sur **Ouvrir HP Business Service Management**, puis sélectionnez **Propriétés**.
  - c. Dans l'onglet **Document Web**, modifiez le champ **URL** comme suit : http://<serveur de passerelle>:<nouveau port>/topaz.
- 5. Modifiez les paramètres du serveur Web.

Modifiez les paramètres du serveur Web. Cette procédure varie selon la version de Windows et le type de serveur Web que vous utilisez. Toutes les opérations doivent être exécutées dans le serveur de passerelle BSM. Les exemples suivants s'appliquent à Windows Server 2008 avec trois serveurs Web différents :

#### Pour IIS 6.0 avec Windows Server 2008 :

- a. Dans Gestionnaire des services Internet Microsoft IIS, cliquez avec le bouton droit sur Site Web par défaut, puis sélectionnez Propriétés.
- b. Dans l'onglet Site Web, modifiez la valeur Port TCP, le cas échéant.

#### Pour IIS 7.x avec Windows Server 2008 :

- a. Ouvrez l'outil Microsoft **Gestion de l'ordinateur** en cliquant avec le bouton droit sur **Ordinateur**, puis en sélectionnant le bouton **Gérer**.
- b. Développer Rôles > Serveur Web, puis sélectionnez Gestionnaire des services Internet.
- c. Le gestionnaire des services IIS s'affiche dans le volet de droite. Dans la partie gauche du panneau (Connexions), développez la connexion de l'ordinateur actuel, puis développez le nœud Sites.
- d. Cliquez avec le bouton droit sur **Site Web par défaut**, puis sélectionnez **Modifier les liaisons**.
- e. Sélectionnez la ligne d'écoute du port 80, puis cliquez sur **Modifier** pour définir la valeur sur le nouveau port.

#### Pour Apache avec Windows Server 2008 :

- a. Ouvrez le fichier <répertoire\_installation\_serveur\_de\_passerelle\_ BSM>\WebServer\conf\httpd.conf dans un éditeur de texte.
- b. Accédez à la ligne commençant par Listen, puis modifiez la valeur de port, si nécessaire.
- c. Accédez à la ligne commençant par **ServerName**, puis modifiez la valeur de port, si nécessaire.
- 6. Redémarrez tous les serveurs BSM, puis mettez à jour les collecteurs de données.

Redémarrez tous les serveurs BSM, puis mettez à jour les collecteurs de données configurés avant la modification du port (par exemple, RUM, BPM, SiteScope). Modifiez l'adresse du serveur de passerelle dans chaque collecteur de données pour inclure le nouveau port, comme suit : serveur de passerelle BSM>:<nouveau port>.

#### Changement manuel des ports 1433 et 1521

Ces ports permettent de contrôler la communication entre HP BSM et les serveurs de bases de données.

1. Modifiez le port de la base de données de gestion.

Exécutez l'utilitaire Installation et configuration de la base de données. Passez à l'écran de spécification du port de la base de données de gestion et apportez les modifications souhaitées. Pour plus d'informations sur l'utilitaire Installation et configuration de la base de données, voir le Manuel de déploiement HP Business Service Management.

**Remarque :** vous pouvez également effectuer cette procédure manuellement, comme suit : sur tous les serveurs BSM (de passerelle et de traitement des données), ouvrez le fichier <**répertoire\_installation\_BSM>\conf\TopazInfra.ini** dans un éditeur de texte, puis modifiez la propriété **dbPort**, si nécessaire.

2. Modifiez le port de la base de données de profils.

Accédez à Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Gérer les bases de données de profils, puis cliquez sur le bouton Modifier les propriétés de la base de données pour modifier la configuration de la base de données souhaitée pour inclure le nouveau port.

3. Redémarrez tous les serveurs BSM.

### **Trafic BSM entrant**

**Remarque :** Les ports répertoriés ici sont ceux utilisés par BSM. Si vous devez changer un port affecté, il est vivement recommandé de consulter l'Assistance HP Software au préalable.

Il existe deux catégories de trafic BSM entrant :

#### Le trafic interne

Le trafic interne est le trafic entre deux serveurs BSM. Le tableau suivant répertorie les ports utilisés pour transmettre des données entre deux serveurs BSM :

Numéro de port	Serveurs BSM qui écoutent sur ce port	Utilisation des ports
4444	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal RMI (Remote Method Invocation) entre les serveurs BSM
4445	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal RMI entre les serveurs BSM
9389	Serveur de passerelle	Connexion LDAP TCP locale pour la communication entre les serveurs de passerelle dans un environnement de déploiement distribué
2506	Serveur de traitement de données	Gestionnaire de domaines métier pour la connexion entre le serveur de traitement de données et le serveur de passerelle
2507	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Principaux processus métier pour la connexion entre les serveurs BSM
383	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Événements de Operations Manager envoyés vers l'application Gestion exploitations

#### Le trafic externe

Le trafic externe est le trafic se dirigeant vers l'un des serveurs BSM à partir d'un client qui n'est pas un serveur BSM. Le tableau suivant répertorie les ports utilisés pour transmettre des données à partir d'un ordinateur client BSM externe vers un serveur BSM :

Numéro de port	Serveurs BSM qui écoutent sur ce port	Utilisation des ports
80/443	Serveur de passerelle	80. Canal HTTP/S vers les applications du serveur de passerelle
		• 443. Port de proxy inverse

### **Trafic BSM sortant**

**Remarque :** Les ports répertoriés ici sont ceux utilisés par BSM. Si vous devez changer un port affecté, il est vivement recommandé de consulter l'Assistance HP Software au préalable.

Le tableau suivant répertorie les ports utilisés par les serveurs BSM pour la connexion aux serveurs externes (serveurs non BSM) :

Numéro de port	Serveurs BSM se connectant au port	Utilisation des ports
25	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal SMTP des serveurs BSM au serveur de messagerie SMTP
123	Serveur de passerelle	Canal NTP des serveurs de passerelle au serveur NTP
161	Serveur de traitement de données	Canal SNMP des serveurs de traitement de données au gestionnaire SNMP
389	Serveur de passerelle	Connexion entre le serveur de passerelle et le serveur LDAP pour l'authentification (facultatif). Pour plus d'informations, voir "Stratégies d'authentification", page 371.
1433	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Connexion entre les serveurs BSM et Microsoft SQL Server. Port par défaut. Ce port peut être changé pendant l'installation ou après.
1434	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Connexion entre les serveurs BSM et le service Microsoft SQL Browser. Ce port est utilisé uniquement lorsqu'une instance nommée est utilisée.
1521	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Connexion entre les serveurs BSM et Oracle Server. Port par défaut. Ce port peut être changé pendant l'installation ou après.
80/443	Serveur de passerelle	<ul> <li>80. Canal HTTP/S entre le serveur de passerelle et les collecteurs de données pour effectuer des tâches d'administration à distance</li> <li>443. Port de proxy inverse</li> </ul>

## **Trafic BSM local**

Le tableau ci-dessous répertorie les ports utilisés pour la communication entre les composants de l'ensemble des ordinateurs serveurs BSM.

**Remarque :** Les ports répertoriés ici sont ceux utilisés par BSM. Si vous devez changer un port affecté, il est vivement recommandé de consulter l'Assistance HP Software au préalable.

Numéro de port	Serveurs BSM se connectant au port	Utilisation des ports
1098	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI (Remote Method Invocation) utilisé par le serveur d'application jboss
1099	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Service de dénomination utilisé par le serveur d'application jboss
4504	Serveur de passerelle	Connexion LDAP TCP locale utilisée par le serveur de passerelle
5001	Serveur de passerelle	Utilisé pour connecter VuGen au service de référentiel central
8009	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Connecteur Tomcat AJP13
8010	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Tomcat AJP13 pour connecteur WDE
8080	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal HTTP pour les mêmes composants d'ordinateur
8083	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Chargement de la classe dynamique RMI
8093	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	TCP JMS OIL/2 et UIL utilisés par le serveur d'application jboss
11020	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI du service BSM

Chapitre 13 : Utilisation des ports

Numéro de port	Serveurs BSM se connectant au port	Utilisation des ports	
11021	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal HTTP du service BSM	
21212	Serveur de traitement de données	Canal HTTP du processus RTSM	
21301	Serveur de traitement de données	Communication RMI entre le centre de traitement et les services d'administration du serveur EPI	
21302	Serveur de passerelle	Communication RMI entre l'application Web de la console et l'application Web de l'administration	
21303	Serveur de passerelle	Communication RMI entre l'application Web de la console et le serveur de script de l'action personnalisée exécuté sur le même hôte	
29601	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI du serveur d'application jboss	
29602	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI des processus métier	
29603	Serveur de passerelle	Canal de gestion RMI du processus du chargeur de base de données	
29604	Serveur de passerelle	Canal de gestion RMI du processus Saisie de données Web (WDE)	
29608	Serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI du processus BLE hors ligne	
29610	Serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI du Gestionnaire de partitions et de purge	
29612	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI du processus RTSM	
29616	Serveur de passerelle	Canal de gestion RMI du processus Planificateur	
29620	Serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI du référentiel BPI	
29622	Serveur de traitement de données	Canal de gestion RMI du processus du centre de traitement Operations Manager	
29628	Serveur de traitement de données	RMI pour l'exécution du script du traitement de pipeline dans OMi	

Chapitre 13 : Utilisation des ports

Numéro de port	Serveurs BSM se connectant au port	Utilisation des ports
29629	Serveur de passerelle	RMI pour l'exécution du script des menus contextuels personnalisables dans le navigateur d'événements d'OMi
29630	Serveur de traitement de données	RMI
29700	Serveur de traitement de données	Port RMI des processus BLE en ligne
29711, 29712, 29713, 29714	Serveur de traitement de données	Port RMI des processus BLE en ligne
29720	Serveur de traitement de données	Port RMI des processus BLE en ligne
29800	Serveur de traitement de données	Port HTTP des processus BLE en ligne
29807	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Arrêt des principaux processus métier
29811, 29812, 29813	Serveur de traitement de données	Port HTTP des processus BLE en ligne
29820	Serveur de traitement de données	Port HTTP des processus BLE en ligne
29903	Serveur de passerelle	Canal HTTP du processus du chargeur de base de données
29904	Serveur de passerelle	Canal HTTP du processus Saisie de données Web (WDE)
29908	Serveur de traitement de données	Canal HTTP du processus BLE hors ligne
29910	Serveur de traitement de données	Canal HTTP du Gestionnaire de partitions et de purge
29916	Serveur de passerelle	Canal HTTP du processus Planificateur
29922	Serveur de traitement de données	Canal HTTP du processus du centre de traitement Operations Manager
29928	Serveur de traitement de données	Port HTTP pour l'exécution du script du traitement de pipeline dans OMi

Chapitre 13 : Utilisation des ports

Numéro de port	Serveurs BSM se connectant au port	Utilisation des ports
29929	Serveur de passerelle	Port HTTP pour l'exécution du script des menus contextuels personnalisables dans le navigateur d'événements de OMi
29930	Serveur de traitement de données	НТТР
30020	Serveur de traitement de données	Port HTTP des processus Business Logic Engine en ligne
31000- 31999; 32000- 32999	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Service BSM, utilise le premier port disponible dans chaque plage
Ports dynamiques	Serveur de passerelle, serveur de traitement de données	Certains ports dynamiques sont utilisés pour les canaux inter-composants

## Chapitre 14

# Recommandations relatives à la sauvegarde des fichiers

Les répertoires BSM contenant des fichiers de configuration et de données clés doivent être sauvegardés de manière quotidienne par mesure de précaution.

Le tableau ci-dessous indique les répertoires BSM qui contiennent ce type de fichier et doivent par conséquent être sauvegardés. L'ensemble des répertoires sont sous < répertoire installation HPBSM> .

Ressource	Commentaires
\HPBSM\BLE	Configuration des règles métier. Sauvegarde si des règles métier ont été créées.
\HPBSM\conf	Divers fichiers de configuration BSM.
\HPBSM\dat	Divers fichiers de configuration BSM.
\HPBSM\dbverify\conf	Fichiers de configuration pour dbverify. Il n'est pas nécessaire de sauvegarder ce répertoire si dbverify n'a pas été exécuté.
\HPBSM\EJBContainer\bin	Fichiers de configuration pour les scripts utilisés pour exécuter BSM et paramètres de l'environnement.
\HPBSM\bin	Fichiers binaires BSM. Sauvegarde si des modifications ont été apportées à l'une des valeurs par défaut de l'installation.
\HPBSM\lib	Fichiers de bibliothèque BSM. Sauvegarde si des modifications ont été apportées à l'une des valeurs par défaut de l'installation.
\HPBSM\AppServer\GDE	Fichiers de configuration pour le moteur de consignation générique, utilisé pour obtenir des données pour les rapports.
\HPBSM\odb\conf	Répertoire de configuration RTSM principal.
\HPBSM\odb\lib	Fichiers de bibliothèque RTSM. Sauvegarde si des modifications ont été apportées à l'une des valeurs par défaut de l'installation.
\HPBSM\odb\classes	Fichiers de correctifs RTSM. Sauvegarde si des correctifs sont ajoutés.

Chapitre 14 : Recommandations relatives à la sauvegarde des fichiers

Ressource	Commentaires
\HPBSM\odb\runtime\fcmdb	Fichiers d'adaptateur RTSM.
\HPBSM\_postinstall	Fichiers de configuration post-installation.
\HPBSM\opr\bin	Fichiers binaires de l'application Gestion exploitations. Sauvegarde si des modifications ont été apportées à l'une des valeurs par défaut de l'installation.
\HPBSM\opr\lib	Fichiers de bibliothèque Gestion exploitations. Sauvegarde si des modifications ont été apportées à l'une des valeurs par défaut de l'installation.
\HPBSM\opr\webapps	Fichiers d'application Web BSM. Sauvegarde si des modifications ont été apportées à l'une des valeurs par défaut de l'installation.
\HPBSM\opr\newconfig	Divers bibliothèques et fichiers de configuration BSM.
\HPBSM\AppServer\webapps\site.war\WEB- INF\sam\hi-mapping-monitors.xml	Types de moniteur EMS personnalisés. Sauvegarde si l'un des moniteurs EMS SiteScope personnalisés a été configuré.

Partie 3

## **Enrichissement des données**

## Chapitre 15

## **Gestionnaire Points de mesure**

Le Gestionnaire Points de mesure est utilisé pour définir des éléments de configuration emplacements géographiques et logiques et y affecter des plages d'adresses IP. Les éléments de configuration emplacements peuvent être associés à n'importe quel autre élément de configuration. Ils sont utilisés, par exemple, pour associer un emplacement à un agent BPM (Business Process Monitor) ou à une page découverte automatiquement par RUM (Real User Monitor).

Pour accéder au Gestionnaire Points de mesure :

Administration > Plate-forme > Points de mesure

## Informations supplémentaires

#### Présentation du Gestionnaire Points de mesure

Vous pouvez :

 Accéder au Gestionnaire Points de mesure à partir d'Administration d'Expérience utilisateur (Administration > Expérience utilisateur (EUM) > Paramètres > Paramètres Business

**Process Monitor > Agents BPM**). Cliquez sur pour ouvrir la boîte de dialogue de sélection d'un autre point de mesure.

 Affichez les éléments de configuration emplacements dans le Gestionnaire de l'Univers IT (Administration > RTSM Administration > Modélisation > Gestionnaire de l'Univers IT).
 Pour afficher les éléments de configuration emplacements, sélectionnez la vue Emplacements.

Le Gestionnaire Points de mesure est accessible aux utilisateurs disposant des autorisations prédéfinies Administrateur ou Modificateur système. Les autorisations sont configurées dans **Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations**.

#### Détails et descriptions des emplacements

**Entité d'un emplacement.** Entité qui décrit un endroit du monde. Ce peut être un emplacement géographique, comme un pays ou une ville, ou un emplacement logique, comme un bâtiment. L'entité d'un emplacement peut être associée à des périphériques et à des éléments de configuration logiques représentant des emplacements de centre de données ou d'utilisateur final.

**Emplacement géographique.** Emplacement absolu dans le monde, sélectionné à partir d'une liste prédéfinie de villes/États/pays et auquel sont affectées des coordonnées géographiques spécifiques.

**Emplacement logique.** Emplacement virtuel défini par l'utilisateur, qui peut, ou non, être associé à un emplacement réel dans un espace physique. Si vous affectez des coordonnées géographiques à un emplacement logique, ces coordonnées peuvent être modifiées ou supprimées.

**Remarque** : Tous les emplacements géographiques sont en anglais, quelle que soit la langue d'interface utilisateur sélectionnée. Les emplacements logiques peuvent être nommés dans la langue de votre choix et rester dans cette langue même si la langue de l'interface utilisateur est changée par la suite.

**Hiérarchie.** Les emplacements peuvent être imbriqués dans d'autres emplacements. Ils forment ainsi une arborescence hiérarchique dont la racine peut comprendre un maximum de sept niveaux.

**Coordonnées géographiques.** Longitude et latitude, en degrés (exprimées sous la forme de fractions décimales). Les coordonnées sont affectées à des emplacements spécifiques.

**Conteneur par défaut.** Emplacement parent de l'ensemble des emplacements automatiquement découverts par RUM (Real User Monitor). Par défaut, le conteneur par défaut est **Monde** (racine de l'arborescence Emplacements). Cependant, n'importe quel emplacement de l'arborescence peut être défini comme conteneur par défaut.

**Plages IP.**Un ensemble de plages IP peut être affecté à chaque emplacement. Une plage IP est une plage d'adresses IP désignées comme devant être utilisées par les périphériques d'une certaine région géographique.

## Tâches

#### Remplissage du Gestionnaire Points de mesure

Le Gestionnaire Points de mesure peut être rempli avec des emplacements de diverses manières :

À l'aide du Gestionnaire Points de mesure dans Administration de la plate-forme. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Gestionnaire Points de mesure", page 168.

À l'aide du chargement en masse à partir d'un fichier XML. BSM vous permet de créer et de définir des éléments de configuration emplacement à l'aide d'un fichier XML externe à l'interface utilisateur. Le chargement en masse est une autre manière d'utiliser l'interface utilisateur, mieux adaptée pour définir de nombreux emplacements.

Pour plus d'informations, voir "Création et utilisation du fichier XML", ci-dessous.

**Utilisation de Real User Monitor (RUM).** Lorsque Real User Monitor (RUM) rencontre une adresse IP dont l'emplacement est inconnu, cet IP est propagé au Gestionnaire Points de mesure pour la découverte d'emplacements. Le Gestionnaire Points de mesure recherche ensuite dans le référentiel Hexasoft IP2Location un emplacement géographique correspondant à l'adresse IP donnée. Si une correspondance est trouvée, de nouveaux emplacements sont créés dans le Gestionnaire Points de mesure pour l'adresse IP. Selon les informations dans le référentiel des adresses IP, un maximum de trois emplacements (pays, région et ville) est créé pour chaque adresse IP.

**Remarque** : Si Expérience utilisateur (EUM) est activé après avoir été désactivé, la découverte automatique des emplacements peut prendre quelques heures avant de fonctionner. Il s'agit du temps que prennent les informations IP à emplacement à charger dans la base de données.

#### Création et utilisation du fichier XML

Vous pouvez définir votre propre hiérarchie d'emplacements en créant un fichier XML et en le téléchargeant via la console Java Management Extensions (JMX). (Pour plus d'informations sur l'utilisation et l'accès à la console JMX, voir "Utilisation de la console JMX", page 25.)

Le fichier XML peut être généré et modifié dans un outil prenant en charge du texte. Créez le fichier vous-même ou utilisez un fichier XML créé par BSM dans la console JMX, incluant déjà les balises, les éléments et les attributs nécessaires pour le chargement en masse du fichier XML.

#### Détails du fichier XML

Pour une description détaillée de toutes les balises XML, de tous les éléments et de tous les attributs inclus dans le fichier de chargement en masse, voir "Référence des balises XML", page 176.

Chaque fichier XML de chargement en masse doit commencer par les déclarations suivantes :

- <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?> Cette déclaration indique qu'il s'agit d'un fichier XML avec codage de caractères UTF-8.
- <!DOCTYPE locations\_manager SYSTEM "./locations.dtd"> Cette déclaration indique le type de document. Le fichier locations.dtd est situé dans le dossier HPBSM/conf/locations. Le chemin du fichier locations.dtd doit être indiqué par rapport à l'emplacement de votre fichier

XML, et vous devrez peut-être le mettre à jour. Si votre fichier XML est enregistré au même emplacement que le fichier **locations.dtd**, vous ne devez pas indiquer de chemin.

Le fichier XML est validé à l'aide du fichier **locations.dtd**. Si la structure XML est incorrecte, une exception SAXParseException se produit, et l'opération échoue. Si la ligne DOCTYPE n'indique pas correctement le chemin du fichier **locations.dtd**, la validation et l'opération entière échouent.

**Remarque :** Le remplissage du Gestionnaire Points de mesure par le biais du fichier XML génère la suppression de tous les emplacements déjà définis dans le Gestionnaire Points de mesure.

#### Exemple de fichier XML

Dans cet exemple, l'abonné 1 souhaite télécharger un fichier XML pour créer une hiérarchie d'emplacements dans le Gestionnaire Points de mesure, comme suit : Le premier emplacement, un site à Los Angeles, inclut des coordonnées géographiques, des plages d'adresses de fournisseurs d'accès Internet et des fournisseurs d'accès Internet. Les emplacements 2 et 3 sont imbriqués dans le premier emplacement (Los Angeles), et 2a et 2b se trouvent sous l'emplacement 2. L'emplacement 4 est parallèle à Los Angeles dans la hiérarchie.

#### Monde

- Los Angeles ; latitude 34.0396, longitude -118.2661 ; plage d'adresses 4.38.41.136 à 4.38.80.152 ISPv4 (ISP = Level 3 Communications) ; plage d'adresses 2002:0C19:8B00:0000:0000:0000:0000 à 2002:0C19:B28F:0000:0000:0000:0000
   ISPv6 (ISP = AT T WorldNet Services)
- emplacement\_2
  - emplacement\_2a
  - emplacement\_2b
- emplacement\_3
- emplacement\_4

**Remarque** : Il est inutile d'ajouter l'emplacement racine Monde.

Le fichier XML utilisé pour télécharger cette hiérarchie d'emplacements se présente comme suit :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<!DOCTYPE locations_manager SYSTEM "conf/locations/locations.dtd">
<locations_manager>
<locations_hierarchy customer_id="1">
<locations_list>
<location location_name="Los Angeles">
<location location_name="Los Angeles">
<location location_name="Los Angeles">
<locations_list>
<location location_name="Los Angeles">
<location location_name="Los Angeles">
<locations_list>
<locations_list
```

```
<ip range ip v6="true">
                        <start
ip>2002:0C19:8B00:0000:0000:0000:0000</start ip>
                        <end
ip>2002:0C19:B28F:0000:0000:0000:0000</end ip>
                        <isp>AT T WorldNet Services</isp>
                    </ip range>
               </ip ranges>
                <locations list>
                    <location location name="location 2">
                        <locations list>
                            <location location name="location 2a" />
                            <location location name="location 2b" />
                        </locations list>
                    </location>
                    <location location name="location 3" />
                </locations list>
           </location>
           <location location name="location 4" />
       </locations list>
    </customer hierarchy>
</locations manager>
```

Pour plus d'informations sur chacun des éléments et attributs du fichier XML, voir "Référence des balises XML", page 176.

#### Comment remplir le Gestionnaire Points de mesure

Le Gestionnaire Points de mesure peut être rempli avec des éléments de configuration emplacement de diverses manières. Vous pouvez :

- "Créer des emplacements à l'aide de l'interface utilisateur", ci-dessous
- "Remplir le Gestionnaire Points de mesure à l'aide d'un fichier XML", ci-dessous

#### Créer des emplacements à l'aide de l'interface utilisateur

Utilisez l'interface utilisateur du Gestionnaire Points de mesure pour créer, modifier et gérer les emplacements et leur affecter des plages d'adresses IP. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Gestionnaire Points de mesure", page 168.

#### Remplir le Gestionnaire Points de mesure à l'aide d'un fichier XML

Téléchargez des éléments de configuration emplacement vers le Gestionnaire Points de mesure à l'aide d'un fichier XML externe à l'interface utilisateur. Le chargement en masse est une autre manière d'utiliser l'interface utilisateur, mieux adaptée pour remplir le Gestionnaire Points de mesure avec un grand nombre d'emplacements.

Pour plus d'informations sur cette tâche, voir "Comment mettre à jour des emplacements à l'aide du chargement en masse", ci-dessous.

## Comment mettre à jour des emplacements à l'aide du chargement en masse

Cette tâche explique comment charger un fichier XML, modifier une hiérarchie d'emplacements

existante à l'aide d'un fichier XML et afficher les résultats.

## Pour créer et modifier un fichier XML de manière à pouvoir télécharger des emplacements :

1. Créez un fichier XML sans ID emplacement comme suit :

Créez vous-même ce fichier dans un outil prenant en charge du texte. Enregistrez le fichier XML créé dans un emplacement réseau accessible au serveur BSM. Pour plus d'informations, voir "Création et utilisation du fichier XML", page 163. Pour plus d'informations sur les éléments et attributs des fichiers XML, voir "Référence des balises XML", page 176.

Exportez la hiérarchie actuelle au format XML à l'aide de la console JMX, de la manière indiquée dans les étapes ci-dessous.

- 2. Ouvrez la console JMX sur cet ordinateur. (Pour plus d'informations, voir "Utilisation de la console JMX", page 25.)
- 3. Dans la section BSM-Plate-forme , sélectionnez service=Locations Manager.
- 4. Si vous créez un fichier XML à partir de la hiérarchie actuelle, appelez la méthode convertLocationsHierarchyToXML en saisissant les valeurs suivantes :

**customerId**. Par défaut, utilisez 1 pour **customerID**. Si vous êtes abonné HP SaaS, utilisez votre ID abonné HP SaaS.

target path. Emplacement où enregistrer le fichier XML.

- 5. Repérez et modifiez le fichier XML que vous venez d'enregistrer :
  - a. Vérifiez l'exactitude de la liste des emplacements existants. L'emplacement racine Monde n'est pas compris dans ce fichier XML.
  - b. Pour ajouter un nouvel emplacement, aucun ID ne doit être défini.
  - c. Pour modifier un emplacement, modifiez les champs, mais ne modifiez pas l'ID réel.
  - d. Pour supprimer un emplacement, supprimez l'ensemble de ses détails du fichier XML.
  - e. Pour modifier la position d'un emplacement dans la hiérarchie, déplacez l'emplacement avec son ID réel vers une autre position, dans le fichier XML.
  - f. Enregistrez le fichier XML créé dans un emplacement réseau accessible au serveur BSM.

**Conseil** : Enregistrez le fichier XML dans le même répertoire que le fichier **locations.dtd** de manière à ce que vous n'ayez pas à référencer un chemin différent dans la ligne de déclaration de type de document du fichier XML. Le fichier **locations.dtd** est situé dans le répertoire **<répertoire installation HPBSM>\conf\locations**.

- 6. Pour télécharger votre fichier XML modifié, dans service=Locations Manager de la console JMX, appelez la méthode buildLocationsHierarchyFromXML.
  - a. Dans **xmlFilePath**, saisissez le chemin de l'emplacement où vous avez enregistré le fichier XML.
  - b. Dans le paramètre **savelnFile**, choisissez **True** pour enregistrer la hiérarchie des emplacements existante dans le fichier **<répertoire**

#### installation HPBSM>\conf\locations\current\_locations\_hierarchy.xml.

#### **Remarques :**

1. Le fichier XML doit être conforme aux règles répertoriées ci-dessous. Si l'une de ces règles est violée, **buildLocationsHierarchyFromXML** est interrompu avant toute modification du modèle des emplacements :

- Deux emplacements au même niveau hiérarchique (ayant le même parent) ne peuvent pas avoir le même nom. Un emplacement directement sous customer\_ hierarchy (c'est-à-dire, directement au niveau de l'emplacement racine, Monde) et un emplacement situé à un autre endroit de la hiérarchie ne peuvent pas avoir le même nom sauf si une instance fait référence à un emplacement géographique et l'autre à un emplacement logique, ou si elles font référence à différents types (pays, État ou ville) d'emplacement géographique, par exemple, l'État de New York et la ville de New York.
- Sept niveaux de hiérarchie maximum peuvent être définis.
- Deux emplacements ne peuvent pas avoir le même ID.
- Une valeur d'ID d'emplacement du fichier XML doit correspondre à un emplacement existant portant cet ID.
- Deux plages IP ne peuvent pas se chevaucher.

2. L'enregistrement de la hiérarchie existante dans un fichier peut allonger le temps nécessaire au chargement du fichier XML.

7. Les emplacements sont à présent chargés dans le Gestionnaire Points de mesure. Ils sont visibles dans l'arborescence Emplacements de l'interface utilisateur et via la console JMX.

Pour les consulter via la console JMX :

- Sous service=Locations Manager, repérez la méthode getAllLocations.
- Saisissez l'ID abonné approprié. Par défaut, utilisez 1 pour customerID. Si vous êtes abonné HP SaaS, utilisez votre ID abonné HP SaaS.
- Appelez la méthode et assurez-vous de la présence de l'ensemble de vos emplacements, y compris l'emplacement racine Monde.

### **Descriptions de l'interface utilisateur**

#### Gestionnaire Points de mesure

Utilisez cette page pour gérer les emplacements et y affecter des plages IP.

	Autrimitstration I ▼ Aute ▼ Prain du site
ints de mesure	
onfiguration et maintenance Planit	ification des rapports 🛛 Points de mesure 🔹 Content packs 🛛 Utilisateurs et autorisations 🔹 Destinataires 🔹 Gestion des temps d'arrêt 👘 Gesti
Emplacements	Nouvel emplacement
* 🗶 i 🐰 🖺 i 🐘	Propriétés de l'emplacement
	France V Paris K K
— 🌾 Paris	Nom : Paris
	Longitude : 2,345
	Latitude: 48,854
	Places IP
	IP - De IP - À ISP Version IP
	IP - De IP - À ISP Version IP
	IP - De IP - À ISP Version IP
	IP-De IP-À ISP Version IP
	IP-De IP-À ISP Version IP
	IP-De IP-À ISP Version IP
	IP-De IP-À ISP Version IP
	IP-De IP-À ISP Version IP
	IP-De IP-À ISP Version IP

Accès Administration > Plate-forme > Points de mesure	
Tâches connexes	"Comment remplir le Gestionnaire Points de mesure", page 165
Voir aussi	"Présentation du Gestionnaire Points de mesure", page 162

#### • Zone Emplacements - Volet gauche

Dans la zone Emplacements, dans le volet gauche de la page du même nom, vous pouvez ajouter, supprimer et déplacer des emplacements, et définir un emplacement comme conteneur par défaut. Les emplacements apparaissent dans une arborescence dont la racine (le niveau zéro), **Monde**, peut comporter un maximum de sept niveaux.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous. Pour accéder à ces options à partir d'un menu contextuel, cliquez avec le bouton droit sur la zone Emplacements du volet gauche :

Élément de l'interface	Description
*	<b>Ajouter un emplacement</b> . Cliquez sur cette option pour ajouter un emplacement en dessous de l'emplacement sélectionné. Ouvre la zone Propriétés de l'emplacement.

Chapitre 15 : Gestionnaire Points de mesure

Élément de l'interface	Description
×	Supprimer un emplacement. Cliquez sur cette option pour supprimer un emplacement et ses emplacements enfant.
	Une fenêtre de <b>confirmation</b> apparaît vous demandant si vous êtes sûr de vouloir supprimer l'emplacement concerné. Le message vous informe également que l'emplacement est susceptible d'être utilisé par d'autres composants BSM et que la suppression est définitive.
	Si vous supprimez un emplacement, les plages IP qui lui sont affectées ou ses enfants peuvent être déplacés vers son emplacement parent. Pour cela, sélectionnez la case <b>Déplacez les plages IP vers le point de mesure parent</b> de la fenêtre de <b>confirmation</b> .
*	<b>Couper l'emplacement</b> . Cliquez sur cette option pour couper un emplacement. L'emplacement est copié dans le Presse-papiers et peut être collé en dessous d'un autre élément de l'arborescence Emplacements.
	<b>Remarque :</b> Lorsqu'un emplacement est coupé, il est grisé mais reste visible à l'endroit où il se trouvait, jusqu'à ce qu'il soit collé à un autre endroit. Pour désélectionner un emplacement coupé avant qu'il ne soit collé à un autre endroit et rétablir son état d'origine, cliquez de nouveau sur <b>Couper l'emplacement</b> .
	<b>Coller l'emplacement.</b> Disponible lorsqu'un emplacement a été coupé et que l'utilisateur a cliqué sur un autre endroit de l'arborescence.
	<b>Remarque :</b> Les emplacements peuvent être collés sous d'autres emplacements. Ils forment ainsi une arborescence hiérarchique dont la racine peut comprendre un maximum de sept niveaux. Il est impossible d'attribuer le même nom à des emplacements appartenant à une fratrie ayant le même parent. Un emplacement au niveau de l'emplacement racine, Monde, et un emplacement situé à un autre endroit de l'arborescence ne peuvent pas avoir le même nom sauf si une instance fait référence à un emplacement géographique et l'autre à un emplacement logique, ou si elles font référence à différents types (pays, État ou ville) d'emplacement géographique, par exemple, l'État de New York et la ville de New York.
	<b>Définir comme conteneur par défaut.</b> Cliquez sur cette option pour définir un emplacement particulier comme conteneur par défaut. Il s'agit de l'emplacement parent de l'ensemble des emplacements automatiquement découverts.
	Pour plus d'informations, voir "Présentation du Gestionnaire Points de mesure", page 162.

#### • Zone Propriétés de l'emplacement

Dans la zone Propriétés de l'emplacement, vous pouvez définir un emplacement géographique et ses coordonnées à partir d'une liste prédéfinie de pays et de régions, d'États et de villes, ou nommer un emplacement logique et définir ses coordonnées géographiques. La définition d'un emplacement en tant qu'emplacement géographique permet à Découverte d'affecter automatiquement les adresses IP découvertes à cet emplacement. Pour définir un emplacement en

tant qu'emplacement géographique, sélectionnez la ville/l'État/le pays approprié (vous pouvez

également sélectionner un pays seul, un pays et un État ou un pays et une ville) et cliquez sur

**Remarque :** L'emplacement géographique ne peut être défini qu'à partir d'une liste prédéfinie. Si vous saisissez manuellement le nom d'un emplacement, il est créé en tant qu'emplacement logique.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
<pays ou<br="">zone&gt;/&lt;État&gt;/<ville></ville></pays>	Utilisez les première et troisième listes déroulantes pour sélectionner un pays ou une région et une ville. Si vous choisissez les États-Unis comme pays, la liste déroulante centrale devient disponible. Vous pouvez alors sélectionner un État particulier.
ď	<b>Définir l'emplacement géographique.</b> Cliquez sur cette option pour localiser les coordonnées géographiques (longitude et latitude) de l'État/la ville/le pays sélectionné, saisir automatiquement le nom et les coordonnées correspondants dans les champs appropriés sous Propriétés de l'emplacement et définir ainsi l'emplacement en tant qu'emplacement géographique.
	Sélectionner les coordonnées de l'emplacement sur la carte. Cliquez sur cette option pour lancer la boîte de dialogue Carte géographique, que vous pouvez utiliser pour sélectionner les coordonnées géographiques de n'importe quel emplacement.
	Si des coordonnées géographiques ont été précédemment saisies dans les champs <b>Longitude</b> et <b>Latitude</b> , elles sont transmises à la boîte de dialogue Carte géographique qui s'ouvre et indique l'emplacement correspondant.
	Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Carte géographique", page 174.
	Récupérer les coordonnées du parent le plus proche. Cliquez sur cette option pour copier les coordonnées géographiques de l'emplacement parent le plus proche disposant de coordonnées à l'emplacement sélectionné.

Chapitre 15 : Gestionnaire Points de mesure

Élément de l'interface	Description
Nom	Saisissez le nom de l'emplacement dans la zone de texte <b>Nom</b> .
	Remarques :
	<ul> <li>Le champ du nom est obligatoire. Il est impossible d'attribuer le même nom à des emplacements appartenant à une fratrie ayant le même parent. Un emplacement au niveau de l'emplacement racine, Monde, et un emplacement situé à un autre endroit de l'arborescence ne peuvent pas avoir le même nom sauf si une instance fait référence à un emplacement géographique et l'autre à un emplacement logique, ou si elles font référence à différents types (pays, État ou ville) d'emplacement géographique, par exemple, l'État de New York et la ville de New York. Il est possible d'attribuer le même nom à plusieurs emplacements de parents différents. Cependant, un petit symbole d'avertissement apparaît pour vous signaler que le nom a déjà été défini pour un autre emplacement de l'arborescence et vous en recommander la modification.</li> </ul>
	Si vous modifiez le nom d'un emplacement géographique, son association à l'emplacement géographique d'origine est conservée.
Longitude/Latitude	Saisissez la longitude et la latitude de l'emplacement dans les zones de texte Longitude et Latitude.
	Si vous sélectionnez un emplacement dans les listes déroulantes prédéfinies de pays, d'États et de villes ou à partir de la boîte de dialogue Carte géographique, les champs Longitude et Latitude sont automatiquement remplis.

#### • Zone Plages IP

Vous pouvez utiliser la zone Plages IP pour affecter des plages IP à un emplacement. Real User Monitor (RUM) utilise ensuite ces plages pour affecter les pages récemment découvertes et autres éléments de configuration à des emplacements particuliers.

Le tableau des plages IP peut contenir des milliers de pages. Pour afficher le tableau dans un fichier unique, vous pouvez l'exporter au format Excel ou Adobe Acrobat (PDF).

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Chapitre 15 : Gestionnaire Points de mesure

Élément de l'interface	Description
*	<b>Nouvelle plage IP</b> . Cliquez sur cette option pour créer une plage IP. Ouvre la boîte de dialogue Nouvelle plage IP.
	<b>Remarque :</b> Une plage IP particulière peut être affectée à un seul emplacement à la fois.
	<ul> <li>Si vous tentez d'affecter une plage IP chevauchant une plage IP parent, un message apparaît et vous signale que cette action entraînera la suppression de la plage IP de l'emplacement parent. (Seule la zone où se chevauchent les plages est supprimée et les plages IP parent sont réglées en conséquence.) Cliquez sur Supprimer du parent pour supprimer la plage IP chevauchant la plage IP parent du parent et la réaffecter à l'emplacement sélectionné, ou cliquez sur Annuler.</li> </ul>
	<ul> <li>Si vous tentez d'affecter une plage IP chevauchant une plage déjà affectée à un autre emplacement (autre qu'un parent), un message d'erreur s'affiche et une autre plage IP doit être choisie.</li> </ul>
Ø	<b>Modifier la plage IP</b> . Cliquez sur cette option pour modifier une plage IP sélectionnée. Ouvre la boîte de dialogue Modifier plage IP.
×	<b>Supprimer une plage IP</b> . Cliquez sur cette option pour supprimer au moins une plage IP sélectionnée.
	<b>Exporter vers Excel</b> . Cliquez sur cette option pour exporter les informations relatives à la plage IP de l'emplacement sélectionné vers une feuille de calcul Excel.
<b>1</b>	<b>Exporter au format PDF</b> . Cliquez sur cette option pour exporter les informations relatives à la plage IP de l'emplacement sélectionné vers un fichier Adobe Acrobat.
	<b>Modifier les colonnes visibles.</b> Cliquez sur cette option pour sélectionner les colonnes des informations relatives à la plage IP à afficher dans la zone Plages IP. La boîte de dialogue Choisir les colonnes à afficher s'ouvre.
	<b>Remarque :</b> Les colonnes non affichées à l'écran ne sont également pas exportées vers des fichiers Excel ou Adobe Acrobat (PDF).

Chapitre 15 : Gestionnaire Points de mesure

Élément de l'interface	Description
Rechercher la plage	Pour rechercher une plage existante dans laquelle une adresse IP particulière se trouve :
d'IP	1. Sélectionnez le bouton radio approprié :
	<ul> <li>IPv4 (protocole Internet version 4) pour les adresses IP contenant quatre nombres, chacun compris entre 0 et 255, séparés par un point décimal</li> </ul>
	<ul> <li>IPv6 (protocole Internet version 6) pour les adresses IP contenant huit nombres hexadécimaux, chacun compris entre 0 et FFFF, séparés par le signe des deux-points</li> </ul>
	2. Saisissez l'adresse IP dans la zone <b>Rechercher la plage d'IP</b> .
	3. Cliquez sur 🔍 .
	La plage dans laquelle l'adresse IP se trouve est mise en surbrillance.
	<b>Remarque :</b> La recherche de la plage IP n'est effectuée que dans l'emplacement actuellement sélectionné.
IP - De/IP - À, ISP, Version IP	Pour effectuer une recherche sur les plages IP de manière à trouver une chaîne de texte particulière dans leurs limites inférieure et supérieure, un nom de fournisseur d'accès Internet ou une version IP, saisissez la chaîne dans les champs <b>IP - De</b> , <b>IP - À</b> , <b>ISP</b> ou <b>Version IP</b> .
	L'utilisation de ces champs peut être combinée. Un astérisque (*) peut être utilisé comme caractère générique représentant un ou plusieurs caractères.
	Par exemple :
	<ul> <li>Pour effectuer une recherche sur les adresses IPv6, saisissez "6" dans le champ Version IP.</li> </ul>
	<ul> <li>Pour effectuer une recherche de plages d'adresses IPv4 dont la limite supérieure se termine par 0, saisissez "* . * . 0" dans le champ IP - De.</li> </ul>

#### Boîte de dialogue Nouvelle plage IP/Modifier Plage IP

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Points de mesure et cliquez sur
	3003 F 14963 FF.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Chapitre 15 : Gestionnaire Points de mesure

Élément de l'interface	Description			
Version IP	Choisissez IPv4 ou IPv6 pour sélectionner :			
	• Le protocole Internet version 4 (pour les adresses IP contenant quatre nombres, chacun compris entre 0 et 255, séparés par un point décimal)			
	• Le protocole Internet version 6 (pour les adresses IP contenant huit nombres hexadécimaux, chacun compris entre 0 et FFFF, séparés par le signe des deuxpoints)			
IP - De/IP - À	Utilisez les champs <b>IP - De</b> et <b>IP - À</b> pour définir la plage d'adresses IP de l'emplacement.			
	<ul> <li>Pour IPv4, lorsque vous saisissez une adresse IP dans le champ IP - De, une adresse correspondante se terminant par 255 est automatiquement saisie dans le champ IP - À. Toutes les valeurs de ces deux champs peuvent être modifiées et indiquer n'importe quelle valeur autorisée (comprise entre 0 et 255). Cependant, l'adresse indiquée dans le champ IP - À doit être identique ou supérieure à celle indiquée dans le champ IP - De.</li> </ul>			
	<b>Remarque :</b> La plage IPv4 doit comporter un maximum de 50 000 000 adresses IP.			
	<ul> <li>Pour IPv6, lorsque vous saisissez une adresse IP dans le champ IP - De, la même adresse est automatiquement saisie dans le champ IP - À. Toutes les valeurs de ces deux champs peuvent être modifiées et indiquer n'importe quelle valeur autorisée (comprise entre 0 et FFFF). L'adresse indiquée dans le champ IP - À peut être identique, supérieure ou inférieure à celle indiquée dans le champ IP - De.</li> </ul>			
ISP	Indiquez le fournisseur d'accès Internet dans le champ ISP.			

#### Boîte de dialogue Carte géographique

Utilisez cette boîte de dialogue pour sélectionner les coordonnées géographiques d'un emplacement.

**Remarque** : Les utilisateurs non connectés à Internet ont une autre version de cette carte.

Chapitre 15 : Gestionnaire Points de mesure 🖉 HP Business Service Management 🔍 🔍 🔎 📀 Ancré 🔿 Mobile Sélectionner un pay. 🗨 -- Q Stockholm Tallinn << ESTONI/ North Sea Riga LATVIA DENMARK Copenhagen Moscow LITHUANIA UNITED KINGDOM Vilnius Dublin Baile Atha Cliath Minsk Warsaw BELARUS Berlin NETHERLANDS IRELAND Amsterdam London POLAND GERMANY Brussels Kyiv Prague English Channe CZECH REPUBLIC UKRAINE Paris Vienna - Bratislava AUSTRIA 🖇 Bern HUNGARY FRANCE TERRAND S tim Sea of ROMANIA Azo - CRI ITALY Bucharest Belgrade Sarajevo Black Sea BULGARIA Rome Tirana Madrid Sea of Marmara PORTUGAL Ankara Lisbon SPAIN GREECE TURKEY Athens O Algiers Alger Tunis Nicosia SYRIA TUNISIA Rabat Mediterranean Sea Beirut Damascus Baghda Tripoli MOROCCO IRAQ Amman Cairo free -

Entrer les coordonnées Annuler

Aide

Accès	Dans la zone Propriétés de l'emplacement de la page Emplacements, cliquez sur
Informations importantes	Si des coordonnées géographiques ont été précédemment saisies dans les champs <b>Longitude</b> et <b>Latitude</b> , elles sont transmises à la boîte de dialogue Carte géographique qui s'ouvre et indique l'emplacement correspondant.
Tâches connexes	"Comment remplir le Gestionnaire Points de mesure", page 165.
Voir aussi	"Gestionnaire Points de mesure", page 168.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
€ <b>,</b>	<b>Zoom avant</b> . Cliquez sur cette option pour effectuer un zoom avant sur la carte.
	<b>Remarque :</b> Cette icône est située sur la barre d'outils. Une autre icône <b>Zoom avant</b> présentant la même fonctionnalité apparaît sur la carte.

×

.

Chapitre 15 : Gestionnaire Points de mesure

Élément de l'interface	Description
Q,	<b>Zoom arrière</b> . Cliquez sur cette option pour effectuer un zoom arrière sur la carte.
	<b>Remarque :</b> Cette icône est située sur la barre d'outils. Une autre icône <b>Zoom arrière</b> présentant la même fonctionnalité apparaît sur la carte.
Q	<b>Réinitialiser</b> . Si vous ouvrez la carte géographique selon des coordonnées particulières, puis effectuez un panoramique à un autre endroit, cliquez sur <b>Réinitialiser</b> pour recentrer la carte par rapport aux coordonnées de départ.
Boutons radio Ancré/Mobile	Sélectionnez <b>Ancré</b> pour déplacer l'épingle vers un emplacement de la carte en cliquant sur cet emplacement. Double-cliquez pour déplacer l'épingle et effectuer un zoom avant sur l'emplacement.
	Sélectionnez Mobile pour déplacer la carte.
<pays ou<br="">zone&gt;/&lt;État&gt;/<ville></ville></pays>	Utilisez les première et troisième listes déroulantes pour sélectionner un pays ou une région et une ville. Si vous choisissez les États-Unis comme pays, la liste déroulante centrale devient disponible. Vous pouvez alors sélectionner un État particulier.
Q	<b>Rechercher un emplacement sur la carte.</b> Cliquez sur cette option pour localiser la région, la ville ou le pays sélectionné sur la carte.
	<b>Panoramique gauche/droit.</b> Maintenez le bouton de la souris enfoncé sur cette commande et faites glisser la souris pour effectuer un panoramique de la carte.
Vue Route	Cliquez sur cette option pour afficher la carte routière du monde.
Vue Aérienne	Cliquez sur cette option pour afficher une photographie aérienne du monde.
Bird's Eye	La vue générale est désactivée.
Étiquettes	En vue Aérienne, cliquez sur cette option pour afficher ou masquer les étiquettes cartographiques. Cette option est désactivée dans la vue Route.
Entrer les coordonnées	Cliquez sur cette option pour automatiquement copier les coordonnées de l'emplacement sélectionné dans les champs <b>Longitude</b> et <b>Latitude</b> de la zone Propriétés de l'emplacement.

#### Référence des balises XML

Les tableaux ci-après répertorient tous les éléments et attributs qui sont utilisés dans le fichier XML de chargement en masse.

#### • Tableau des éléments

Élément	Description		
locations_ manager	Élément initial dans un bloc contenant des données de Gestionnaire Points de mesure		
customer_ hierarchy	Élément initial dans une hiérarchie d'emplacements pour un abonné particulier	customer_ id	
locations_ list	Élément initial dans une liste d'emplacements		
location	Élément initial dans un bloc définissant des attributs pour un emplacement particulier		
latitude	Latitude de l'emplacement, en degrés		
longitude	Longitude de l'emplacement, en degrés		
ip_ranges	Élément initial dans une liste d'adresses IP pour un emplacement particulier		
ip_range	Élément initial dans un bloc définissant des attributs pour adresse IP particulière		
start_ip	Limite inférieure de la plage d'adresses IP		
	Les plages d'adresses IP peuvent être IPv4 ou IPv6. Le Gestionnaire Points de mesure prend en charge les formats de notation suivants :		
	IPv4 – nombre de 4 octets		
	IPv4 – chaîne au format x.x.x.x		
	IPv6 – nombre de 16 octets		
	IPv6 – chaîne au format x:x:x:x:x:x:x:x		
	IPv6 – expression régulière IPv6		
end_ip	Limite supérieure de la plage d'adresses IP Voir start_ip, ci-dessus pour les formats de notation IPv4 et IPv6 pris en charge		
	<b>Remarque :</b> La plage IPv4 doit comporter 50 000 000 adresses IP maximum.		
isp	Nom du fournisseur d'accès à Internet pour la plage		

#### • Tableau des attributs

Attribut	Élément parent	Description	Exemple
customer_ id	customer_ hierarchy	Numéro. Unique et obligatoire. ID de l'abonné pour lequel est générée la hiérarchie des emplacements.	<customer_ hierarchy customer_ id="1"&gt;</customer_ 
location_ name	location	Chaîne. Obligatoire. Non unique (plusieurs emplacements, n'appartenant pas à une fratrie, peuvent avoir le même nom). Nom d'un emplacement particulier.	<location location_ name="Los Angeles"&gt;</location 
ip_v6	ip_range	Booléen. ="true" si des adresses IP d'une plage particulière sont au format IP version 6. Sinon, elles sont au format IP version 4.	<ip_range ip_<br="">v6="true"&gt;</ip_range>

#### • Tableau des attributs implicites

Les attributs suivants sont exportés lors de l'exportation de la hiérarchie actuelle au format XML, mais ils ne sont pas requis lors de la définition de nouveaux emplacements dans le format XML. Lors de la mise à jour d'un emplacement existant via XML, les attributs suivants doivent être conservés :

Attribut	Élément parent	Description
original_geo_location_id	location	Pour identifier les emplacements géographiques
location_type	location	Les valeurs possibles sont les suivantes :
		"undefined" (par défaut)
		"country"
		• "région"
		• "city"
location_id	location	ID réel d'un emplacement existant

#### Exemple :

<location\_name="UNKNOWN" location\_type="undefined" location\_ id="47a3711c334fd8577858c6da60b3e0e6" original\_geo\_location\_id="Unknown\_Unknown">

## Chapitre 16

## **Content packs**

Le contenu consiste en des informations que BSM utilise pour décrire et enrichir les objets ou les éléments de configuration surveillés dans votre environnement informatique. Les objets peuvent être, par exemple, du matériel réseau, des systèmes d'exploitation, des applications, des services ou des utilisateurs.

Le contenu d'une zone de gestion spécifique peut se trouver dans un content pack dédié. Un content pack peut contenir un instantané de tout ou partie de votre contenu (règles, outils, mappages, indicateurs et affectations que vous définissez et configurez pour aider les utilisateurs à gérer votre environnement informatique). Les content packs sont utilisés pour échanger des données personnalisées entre différentes instances de BSM, entre des environnements de test et de production, par exemple.

Le Gestionnaire Content packs vous aide à gérer des paquets de données de contenu. Il vous permet de créer un content pack, de l'enregistrer dans un fichier, d'installer ou de mettre à jour du contenu, et d'extraire du contenu d'une instance installée de BSM et de le télécharger vers une autre instance à l'aide des fonctions d'exportation et d'importation.

BSM propose plusieurs content packs pour les Smart Plug-ins (SPI), que vous pouvez soit utiliser dans la configuration par défaut, soit, si nécessaire, modifier de manière à répondre aux exigences de votre environnement. Ce contenu est généralement spécifié comme **Prédéfini**, mais vous pouvez le modifier (**Prédéfini (personnalisé)**). Vous pouvez ensuite rétablir les valeurs prédéfinies d'origine.

Le Gestionnaire Content packs permet d'exécuter les actions suivantes :

- Définir le contenu d'un content pack et en enregistrer la définition. Pour plus d'informations, voir "Définition de content packs", page 184.
- Gérer les dépendances entre content packs. Pour plus d'informations, voir "Dépendances dans les content packs", page 185.
- Exporter un content pack (définition et contenu) et les données référencées vers un fichier nommé "content pack". Pour plus d'informations, voir "Exportation de content packs", page 190.
- Importer un content pack (définition et contenu) et les données référencées. Pour plus d'informations, voir "Importation de content packs", page 191.

**Remarque :** Vous pouvez utiliser des autorisations pour octroyer et restreindre l'accès au Gestionnaire Content packs. Pour trouver les autorisations d'utilisation du Gestionnaire Content packs, cliquez sur **Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations**.

Après avoir sélectionné l'utilisateur pour lequel vous voulez modifier les autorisations du gestionnaire des contenus, sélectionnez l'onglet **Autorisations** du volet droit. Le volet Contexte apparaît.

Sélectionnez le contexte Gestion exploitations > IU administratives > Content pack

#### Types de contenu

Les types de contenu utilisent la terminologie suivante :

#### Content pack prédéfini

Le contenu prédéfini est généralement le contenu fourni par HP ou les partenaires HP. Il est conçu pour offrir les configurations initiales pour l'installation de BSM. Après avoir installé un content pack prédéfini, vous pouvez modifier ces composants initiaux de manière à répondre à vos besoins en termes d'environnement et de gestion. Tout composant prédéfini modifié apparaît sous le nom **Prédéfini (personnalisé)**. Il est impossible de supprimer les composants prédéfinis. Cependant, vous pouvez rétablir les valeurs prédéfinies d'origine des composants personnalisés.

#### Contenu personnalisé

Le contenu personnalisé est créé par l'abonné, par exemple, pour la gestion d'une application personnalisée interne. Il apparaît sous le nom **Personnalisé**.

#### Contenu personnalisé

Un composant prédéfini modifié apparaît sous le nom **Prédéfini (personnalisé)**. Vous pouvez rétablir les valeurs prédéfinies d'origine des composants.

#### Types de content pack

Les types de content pack utilisent la terminologie suivante :

#### Content pack prédéfini

Les content packs prédéfinis sont des ensembles de contenus prédéfinis fournis par HP ou les partenaires HP. Ils sont conçus pour offrir les configurations initiales pour l'installation de BSM.

Après avoir installé un content pack prédéfini, vous pouvez modifier ces composants initiaux de manière à répondre à vos besoins en termes d'environnement et de gestion. Tout composant prédéfini modifié apparaît sous le nom **Prédéfini (personnalisé)**. Il est impossible de supprimer les composants prédéfinis. Cependant, vous pouvez rétablir les valeurs prédéfinies d'origine des composants personnalisés.

Lors de l'importation du contenu de content packs prédéfinis, ce contenu porte l'étiquette **Prédéfini**.

- Les content packs prédéfinis doivent comporter du contenu unique. Il est impossible d'inclure du contenu identique dans plusieurs content packs prédéfinis. Ce point est vérifié lors de l'exportation et un message d'erreur correspondant est affiché.
- Les content packs prédéfinis ne doivent pas comporter du contenu référencé.
- Les content packs prédéfinis ne peuvent pas être modifiés ou directement supprimés (contrairement aux composants, qui peuvent être modifiés). Si vous souhaitez apporter des modifications à un content pack prédéfini, vous devez en créer une nouvelle version. Lorsque vous importez une nouvelle version d'un content pack prédéfini, celle-ci écrase la version antérieure.

**Remarque** : Pour modifier un content pack prédéfini, sélectionnez **Créer une version de la définition de content pack sélectionnée**, puis spécifiez un nouveau numéro de version. Pour plus d'informations, voir "Créer une version d'une définition de content
pack prédéfini", page 192.

Vous ne pouvez supprimer un content pack prédéfini qu'en mode de développement de content pack (activé dans les paramètres d'infrastructure : Gestion exploitations - Paramètres du gestionnaire des contenus).

#### Content pack personnalisé

Le contenu personnalisé est un ensemble de contenu généralement créé par l'utilisateur BSM, par exemple, pour la gestion d'une application personnalisée interne.

Lors de l'importation du contenu de content packs personnalisés, ce contenu porte l'étiquette **Personnalisé**.

Les content packs personnalisés peuvent avoir le même contenu que d'autres content packs prédéfinis ou personnalisés.

### Définitions de content pack

Les définitions de content pack servent deux objectifs :

- · Création de content packs, y compris les composants référencés
- Description du contenu prédéfini du système, servant d'inventaire du contenu prédéfini.

Une définition de content pack est identifiée par son nom et son numéro de version. Le système n'accepte pas deux définitions de content pack portant le même nom et le même numéro de version. Vous pouvez dupliquer une définition en spécifiant un autre nom ou un autre numéro de version. Une nouvelle définition de content pack ou une définition dupliquée porte l'étiquette Personnalisé.

Une seule définition de content pack peut être définie avec un nom donné. Si un content pack avec du contenu prédéfini basé sur une définition de content pack portant le même nom est importé, sa définition ne remplace pas la définition existante.

Les content packs prédéfinis avec du contenu prédéfini fourni par HP sont importés pendant l'installation du produit BSM. Vous pouvez modifier les composants prédéfinis, qui apparaissent ensuite marqués comme **Prédéfini (personnalisé)**. Vous pouvez également rétablir les valeurs prédéfinies d'origine des composants personnalisés.

### Exportation et importation de content packs

Vous pouvez exporter une définition de content pack et le contenu inclus. Il existe deux modes :

• Mode normal

Le contenu de content packs exportés porte l'étiquette Personnalisé.

Mode de développement de content pack

Lors de l'exportation d'un content pack, vous pouvez définir son contenu comme prédéfini ou personnalisé. Il est indépendant du fait que la définition de content pack utilisée comme base d'exportation est prédéfinie ou personnalisée.

Le mode de développement de content pack est activé dans Gestion exploitations, paramètres d'infrastructure du gestionnaire des contenus.

**Attention** : Il n'est pas recommandé de créer des versions de content packs prédéfinis pour lesquelles vous n'êtes pas responsable, car des erreurs de mise à niveau peuvent être occasionnées plus tard.

Si vous importez un content pack, son contenu est soit prédéfini soit personnalisé selon le mode d'exportation du content pack.

### Interfaces du Gestionnaire Content packs

Le Gestionnaire Content packs utilise les interfaces suivantes :

Interface utilisateur des content packs BSM

Vous pouvez démarrer le Gestionnaire Content packs BSM à l'aide de l'une des options de menu suivantes :

#### Administration > Plate-forme > Content packs

#### Administration > Gestion exploitations > Configuration > Content packs

Il existe deux modes d'utilisation des content packs :

- Normal : seuls les content packs personnalisés peuvent être modifiés et exportés.
- Développement de content pack : lors de l'exportation d'une définition de content pack, vous pouvez indiquer s'il est prédéfini ou personnalisé. Les définitions de content pack personnalisées peuvent être modifiées. Les définitions de content pack prédéfinies ne peuvent pas être modifiées et doivent être remplacés par une version mise à jour si nécessaire.

**Attention :** Il n'est pas recommandé de créer des versions de content packs prédéfinis pour lesquelles vous n'êtes pas responsable, car des erreurs de mise à niveau peuvent être occasionnées plus tard.

Le mode de développement de content pack peut être activé dans les paramètres d'infrastructure, à l'emplacement suivant :

Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure > Applications. Utilisez la liste pour définir le contexte d'administration sur Gestion exploitations, puis définissez l'entrée Activer le développement de content pack sous Gestion exploitations - Paramètres du gestionnaire des contenus sur Vrai.

Pour plus d'informations, voir "Interface utilisateur du Gestionnaire Content packs", page 201.

#### Interface de ligne de commande (CLI) ContentManager

Les fonctionnalités du Gestionnaire Content packs sont également accessibles à l'aide de l'interface de ligne de commande **ContentManager**. Vous pouvez accéder à l'interface de ligne de commande **ContentManager** directement, dans une invite ou à distance, par exemple, dans un script.

Pour plus d'informations, voir "Interface de ligne de commande du Gestionnaire Content packs ", page 212.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas utiliser l'interface de ligne de commande **ContentManager** pour créer une définition de content pack.

#### Interface de ligne de commande (CLI) ContentAutoUpload

Lors de l'installation de BSM, l'ensemble des fichiers de définition de content pack prédéfinis sont automatiquement téléchargés à partir de l'emplacement par défaut des content packs sur le serveur de traitement des données :

<répertoire installation BSM>/conf/opr/content/<paramètre régional>

À l'aide de l'interface ContentAutoUpload, vous pouvez :

- déclencher une nouvelle fois le téléchargement d'un content pack depuis son emplacement par défaut
- indiquer un dossier différent à partir duquel télécharger les content packs

Pour plus d'informations, voir "Interface de ligne de commande de téléchargement automatique des content packs", page 215.

# Définition de content packs

Une définition de content pack contient la liste des données et des relations entre elles à inclure dans un content pack que vous pouvez exporter vers une autre installation BSM.

**Remarque**: la définition du content pack n'inclut pas les types de CI. Pour échanger des types de CI, utilisez les fonctionnalités fournies par Run-time Service Model (RTSM).

Le volet **Définitions de content pack** permet d'afficher et de gérer les définitions du content pack. Par exemple, vous pouvez exécuter les actions suivantes :

- Créer, modifier et enregistrer une définition de content pack
- Supprimer une définition de content pack
- Exporter ou importer une définition avec les données référencées

La création d'un content pack est un processus en deux étapes. D'abord, vous créez la définition du content pack dans le gestionnaire des contenus, puis vous utilisez cette définition pour exporter le contenu sélectionné vers un fichier content pack au format XML.

# Dépendances dans les content packs

Certains contenus dans BSM font partie d'une hiérarchie pouvant être associée et dépendante d'un autre contenu. Lorsque vous sélectionnez un contenu pour l'inclusion dans un content pack, son contenu dépendant doit également être inclus, comme partie du même content pack ou référencé depuis un autre content pack qui sera également chargé. Par exemple, si vous incluez une affectation de KPI, les indicateurs, KPI, menus ou règles nécessaires pour cette affectation doivent également être inclus.

### Inclusion automatique d'un contenu dépendant

Si vous sélectionnez un contenu avec du contenu dépendant, et que le contenu dépendant ne fait pas partie d'un autre content pack, le contenu dépendant est automatiquement inclus dans la définition du content pack avec le contenu qui le requiert.

Par exemple, la règle de corrélation **Statut de la connexion à la BD BB** requiert deux indicateurs : l'indicateur de composant BB **Statut de la connexion à la BD BB** et l'indicateur de base de données **Statut du serveur de la base de données**. Si vous incluez la règle de corrélation Statut de la connexion à la BD BB dans une définition de content pack, et que les indicateurs **Statut de la connexion à la BD BB** et **Statut du serveur de la base de données** ne sont pas inclus dans d'autres content packs, ces indicateurs sont automatiquement inclus dans la définition de ce content pack.

Contenu			
Dépendances	Contenu disponible		Contenu inc
Synthèse			<b>g</b>   (e)
	Filtrer	*	🖂 🚞 Cor
	⊞ 🔄 Affectations de KPI		□ □ □
	🕀 🔝 Affectations de Sl		
	🕀 🖬 Catégories d'outils		
	🕀 📷 Configurations de tableau de bord		
	🕀 🔚 Contenu associé au type de Cl		
	🕀 🔚 Définitions de script pour le transfert d'événement		
	🕀 🖬 Familles de graphiques		
	🕀 🗔 Filtre des règles de mappage		🗆 📴 Rèc
	🕀 🗔 Filtres de traitement d'événement		
	🕀 🗔 Fittres partagés pour la console exploitations		
	🕀 🔝 KPI		
	🕀 🔝 Menus contextuels		
	⊡ Es Règles métier		
	(gris) Aucun contenu (gras) Contenu sélectionné (italique) Contenu référencé (ble	 u) Dé1	finition de cont

### Définition de la dépendance

Si un contenu dépendant est inclus dans plusieurs content packs, vous pouvez choisir le content pack à référencer. C'est ce que l'on appelle définir la dépendance.

Par exemple, si les content packs A et B incluent tous les deux l'indicateur **CPU Load** (Charge du CPU), et que vous sélectionnez la règle de corrélation **La base de données affecte l'application Web** (dépendante de l'indicateur **CPU Load**) pour l'inclusion dans content pack C, vous pouvez définir la dépendance dans content pack C pour référencer l'indicateur **CPU Load** dans le content pack A ou B.

Chapitre 16 : Content packs

mycP - Modifier Definition de content pack	×	
Général Contenu Dépendances Synthèse		
	_	
Vous avez référencé du contenu qui fait partie d'autres définitions de content pack et l'une de celles-ci a été automatiquement définie pour vous. Pour spécifier une autre définition pour ce contenu, utilisez "Définir la dépendance". Pour inclure le contenu référencé à votre définition de content pack, sélectionnez "Ajouter au contenu inclus".	]	
BlackBerry Enterprise Server (version - 9.20)		
🖂 🕎 Indicateurs		
🖕 BB DB Connection Status (BB Component)		
🖂 🗐 Infrastructure (version - 9.20)		
🖂 🔙 Indicateurs		
🖕 CPU Entitlement Usage Level (Computer)		
CPU Load (Computer)		
Image: Comparison of the second se		
🖂 🚾 Indicateurs Paramètres		
🖕 Database Server Status (i Paramètres globaux		
A propos d'Adobe Flash Player 11.1.102.55		
(normal) Référence interne (gras) Inclus dans cette définition de content pack (gris) Inclus dans autre définition de content pack		
OK Annuler Aide		

### Référence à un contenu dépendant inclus dans un autre content pack

Si un contenu dépendant est déjà inclus dans un autre content pack, par défaut, le nouveau content pack fait référence à son inclusion dans l'autre content pack plutôt que dans les deux. Vous pouvez, toutefois, utiliser la page Dépendances pour l'ajouter également au contenu inclus dans le nouveau content pack.

Par exemple, si la définition A du content pack inclut l'indicateur **Ping Availability** (Disponibilité du ping), et que vous sélectionnez maintenant la règle de corrélation **La base de données affecte l'application Web** (dépendante de **Ping Availability**) pour l'inclusion dans content pack B, content pack B fait référence à l'inclusion de **Ping Availability** dans content pack A.

Sur la page Dépendances du content pack B, **Disponibilité du ping** apparaît en gras, sous content pack A. La dépendance est définie automatiquement. Pour inclure **Disponibilité du ping** dans content pack B (et par conséquent dans les deux content packs), sélectionnez-le et cliquez sur **Ajouter au contenu inclus**.

**Remarque :** Il est déconseillé d'avoir du contenu dans plusieurs content packs. Il est préférable de définir des dépendances entre content packs.

Chapitre 16 : Content packs

w.c. Madifier Définition de content vool-	
mycP - Modifier Definition de content pack	×
Général Contenu Dépendance	s Synthèse
	n i fait na dia dia dia dia dia dia androne da ana tank manto del 10 manda andra any alta dia 262 androne timo manete datana many
vous avez reference du contenu o vous. Pour spécifier une autre défi	jui fait partie d'autres definitions de content pack et l'une de celles-cra eté automatiquement definité pour inition pour ce contenu, utilisez "Définir la dépendance". Pour inclure le contenu référencé à votre définition
de content pack, sélectionnez "Ajo	uter au contenu inclus".
😂 🛷 (+)   9.20 🔽	
🗆 🧐 Infrastructure (version - 9.20)	
🖃 詞 Indicateurs	
💫 Ping Availability (Node)	Définir la dépendance
🖂 🗐 Oracle (version - 9.20)	Ajouter au contenu inclus
🖂 📴 Indicateurs	Paramètres
Database Server Status	Paramètres globaux
	A propos d'Adobe Flash Player 11.1.102.55
(normal) Référence interne (gras) Inclus o	lans cette définition de content pack (gris) Inclus dans autre définition de content pack
	OK Appular Aida

### Suppression d'un content pack référencé

Si vous supprimez un content pack contenant un contenu dépendant, le contenu dépendant est automatiquement ajouté à la définition du content pack qui en dépend.

Par exemple, si le content pack B inclut la règle de corrélation La base de données affecte l'application Web et référence l'indicateur dépendant Extension TS dans content pack A, et que vous supprimez content pack A, l'indicateur Extension TS est automatiquement inclus dans content pack B.

**Remarque**: Un message contextuel vous avertit si vous supprimez un content pack référencé contenant du contenu dépendant.

# Suppression d'un content pack référencé sur lequel une dépendance a été définie

Si vous supprimez un content pack référencé sur lequel une dépendance a été définie, le contenu dépendant est automatiquement ajouté à la définition du content pack qui en dépend. Vous pouvez définir une dépendance sur un autre content pack manuellement, mais elle n'est pas définie automatiquement.

Par exemple, si les content packs A et B incluent tous les deux l'indicateur **Extension TS**, et que content pack C inclut la règle de corrélation **La base de données affecte l'application Web** (dépendante de l'indicateur **Extension TS**) et a une dépendance définie pour référencer l'indicateur **Extension TS** dans content pack A, puis que vous supprimez content pack A, l'indicateur **Extension TS** est automatiquement incluse dans content pack C. Vous pouvez alors définir la

dépendance sur l'indicateur **Extension TS** dans content pack B, mais celle-ci n'est pas définie automatiquement.

# **Exportation de content packs**

Le Gestionnaire Content packs permet d'exporter des données de configuration vers un fichier. Le content pack contient les références vers les données de configuration et les données référencées.

Les données de configuration dans un content pack référencent les éléments de configuration stockés dans le référentiel Run-time Service Model (RTSM) utilisé par le système à partir duquel le content pack a été exporté. Si ces éléments de configuration ne sont pas présents dans le référentiel RTSM utilisé par le système dans lequel vous voulez importer le content pack, les données de configuration dans le content pack ne fonctionnent pas.

**Conseil :** Utilisez les fonctionnalités fournies par RTSM pour exporter et importer des éléments de configuration.

Pour plus d'informations sur l'exportation de content packs, voir "Comment créer et gérer des content packs", page 192.

# Importation de content packs

Lorsque vous importez un content pack, en général, vous remplacez les données existantes et en ajoutez de nouvelles. Si vous importez un content pack prédéfini, uniquement le contenu prédéfini est remplacé par les nouvelles données. Le contenu personnalisé n'est pas remplacé. L'importation d'un content pack personnalisé remplace toujours les données existantes.

Vous pouvez utiliser la fonction **Test** si vous souhaitez tester l'opération d'importation sans importer les données répertoriées. La fonction de test permet de répertorier les dépendances non résolues (par exemple, vers des types de CI inconnus) contenues dans la définition du content pack importé.

Pour plus d'informations sur l'importation de content packs, voir "Comment créer et gérer des content packs", page suivante. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur et les options disponibles pour l'importation, voir "Boîte de dialogue Importer un content pack", page 211.

# **Comment créer et gérer des content packs**

Les étapes suivantes décrivent comment créer, exporter et importer des content packs.

### Créer et modifier des définitions de content pack

Pour créer et modifier une définition de content pack :

- 1. Ouvrez le Gestionnaire Content packs : Administration > Plate-forme > Content packs.
  - Pour créer une définition de content pack, cliquez sur le bouton *L'Assistant Créer* Définition de content pack s'ouvre.
  - Pour modifier une définition de content pack existante, sélectionnez-la et cliquez sur . La boîte de dialogue Modifier Définition de content pack s'ouvre.
- 2. Dans la page Général de l'Assistant ou dans l'onglet Général de la boîte de dialogue, les champs **Nom d'affichage**, **Nom** et **Version** sont obligatoires.
  - La combinaison Nom et Version doit être unique.
  - La longueur du champ Nom est limitée à 255 caractères. Le premier caractère doit être une lettre (A-Z, a-z) ou un trait de soulignement (\_). Les autres caractères peuvent être des lettres, des chiffres ou des traits de soulignement. Aucun espace à gauche ou à droite n'est autorisé. Lorsque vous exportez le content pack, ce nom est le nom de fichier par défaut du fichier, avec le préfixe OMi Content Pack -.
  - Nom d'affichage est le nom qui apparaît dans la liste Définitions de content pack, et il ne doit pas nécessairement être unique. Il est limité à 255 caractères.
  - Version est une zone de texte libre. Utilisez la combinaison Version et Nom d'affichage pour gérer le contrôle des révisions de vos content packs.
- Continuez à suivre les instructions fournies dans les pages de l'Assistant ou modifiez les onglets de la boîte de dialogue pour sélectionner un contenu, définir des dépendances et afficher une synthèse du contenu de la définition de votre content pack et des problèmes éventuels.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur et les options disponibles, voir "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203.

### Créer une version d'une définition de content pack prédéfini

#### Pour créer une version d'une définition de content pack prédéfini :

1. Assurez-vous que le paramètre Activer le développement de content pack est activé :

**Attention :** Il n'est pas recommandé de créer des versions de content packs prédéfinis pour lesquelles vous n'êtes pas responsable, car des erreurs de mise à niveau peuvent être occasionnées plus tard.

a. Accédez aux paramètres d'infrastructure à partir de l'administration de la plate-forme :

# Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure

- b. Sélectionnez **Applications** et utilisez la liste pour définir le contexte d'administration sur **Gestion exploitations**.
- c. Activez le paramètre **Activer le développement de content pack** dans le volet Gestionnaire des contenus.
- 2. Ouvrez le Gestionnaire Content packs : **Administration > Plate-forme > Content packs** et sélectionnez la définition du content pack prédéfini pour laquelle vous voulez créer une version.
- 3. Cliquez sur le bouton in pour ouvrir la boîte de dialogue de création d'une version de la définition du content pack.
- 4. Modifiez le numéro de version du content Pack content pack, puis cliquez sur **OK**.

Une nouvelle version du content pack est enregistrée comme content pack personnalisé.

5. Ouvrez la nouvelle version de la définition de content pack, apportez les modifications nécessaires et enregistrez-les.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur et les options disponibles, voir "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203.

### Exporter des content packs

Pour exporter un content pack :

- 1. Ouvrez le Gestionnaire Content packs : Administration > Plate-forme > Content packs
- 2. Dans le volet **Définitions de content pack**, sélectionnez le content pack à exporter.
- 3. Pour exporter le content pack sélectionné vers un fichier, sélectionnez le bouton, spécifiez l'emplacement d'enregistrement du content pack, puis sélectionnez **Enregistrer**.
- **Conseil :** Par défaut, BSM enregistre le content pack dans le système de fichiers sur le système d'exécution du Gestionnaire Content packs. Si vous préférez enregistrer le fichier à un autre emplacement, assurez-vous que vous pouvez y accéder. Le type de fichier par défaut est ZIP.

### Exporter des content packs prédéfinis

#### Pour exporter un content pack prédéfini :

1. Assurez-vous que le paramètre Activer le développement de content pack est activé :

**Attention :** Il n'est pas recommandé de créer des versions de content packs prédéfinis pour lesquelles vous n'êtes pas responsable, car des erreurs de mise à niveau peuvent être occasionnées plus tard.

a. Accédez aux paramètres d'infrastructure à partir de l'administration de la plate-forme :

# Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure

b. Sélectionnez **Applications** et utilisez la liste pour définir le contexte d'administration sur **Gestion exploitations**.

- c. Activez le paramètre **Activer le développement de content pack** dans le volet Gestionnaire des contenus.
- 2. Ouvrez le Gestionnaire Content packs : Administration > Plate-forme > Content packs

Dans le volet Définitions de content pack, sélectionnez le content pack à exporter.

- Pour exporter le content pack sélectionné vers un fichier, sélectionnez Exporter les définitions et le contenu du content pack (prédéfini), sélectionnez le bouton, spécifiez l'emplacement d'enregistrement du content pack, puis sélectionnez Enregistrer.
- **Conseil :** Par défaut, BSM enregistre le content pack dans le système de fichiers sur le système d'exécution du Gestionnaire Content packs. Si vous préférez enregistrer le fichier à un autre emplacement, assurez-vous que vous pouvez y accéder. Le type de fichier par défaut est ZIP.

### Importer des content packs

Pour importer un content pack :

**Remarque :** Dans les installations SaaS, seul un administrateur SaaS (super utilisateur) peut importer les content packs prédéfinis.

1. Ouvrez le Gestionnaire Content packs : Administration > Plate-forme > Content packs

Cliquez sur le bouton dans le volet **Définitions de content pack** pour ouvrir la boîte de dialogue Importer un content pack.

 Dans la boîte de dialogue Importer un content pack, cliquez sur le bouton Parcourir (...) pour rechercher le content pack à importer. En général, les content packs sont au format ZIP. Toutefois, les content packs peuvent également être importés au format XML.

L'emplacement par défaut des content packs est le suivant :

#### <répertoire installation HPBSM>\conf\opr\content\<paramètre régional>

Dans un déploiement distribué, ce répertoire se trouve sur le serveur de traitement des données.

**Remarque :** Par défaut, BSM recherche le content pack dans le système de fichiers sur le système de démarrage de la session de navigateur. Si le navigateur est en cours d'exécution sur un système distant, vous devez accéder au système de fichiers de l'hôte BSM.

 (Facultatif) Vous pouvez sélectionner Test pour exécuter l'importation en mode Test. En mode Test, les modifications ne sont pas validées, ce qui vous permet de voir s'il existe des problèmes avant d'exécuter une importation réelle.

**Remarque :** En général, les éléments existants avec le même ID sont remplacés.

Si vous importez un content pack prédéfini, uniquement le contenu prédéfini est remplacé par les nouvelles données. Le contenu personnalisé n'est pas remplacé. L'importation d'un content pack personnalisé remplace toujours les données existantes.

Les références non résolues dans la définition importée (par exemple, vers des types de CI inconnus) ne sont pas autorisées.

4. Sélectionnez Importer pour démarrer l'importation ou l'opération de test.

**Remarque :** Il est impossible de démarrer une procédure d'importation si une autre d'importation est en cours d'exécution.

Pour plus d'informations sur la boîte de dialogue Importer un content pack, voir "Boîte de dialogue Importer un content pack", page 211.

# Liste de contrôle pour la publication de content packs

Avant de publier un content pack récemment développé, il est recommandé de procéder aux vérifications suivantes sur un système dans lequel vous avez importé tous les content packs disponibles (au moins, tous les content packs prêts à l'emploi), ainsi que votre content pack.

Ces vérifications permettent de voir clairement à qui appartiennent les composants du content pack et aident dans les scénarios de mise à niveau et le développement de nouveaux content packs.

### Problèmes identifiés par le gestionnaire des contenus

Sélectionnez votre définition de content pack dans le gestionnaire des contenus, puis recherchez l'existence d'un panneau **Problèmes identifiés** au bas du volet Détails.

En général, cette section indique les incohérences entre votre définition de content pack et le content pack disponible. Il est essentiel de résoudre les problèmes consignés avant d'exporter le content pack. Par exemple, votre définition de content pack référence un contenu ou un contenu dépendant qui n'existe pas sur le système. Vous devez supprimer le contenu ou la dépendance référencés de votre définition de content pack ou bien d'instaurer le contenu dépendant référencé.

🐲 Business Service Management - Administration de la plate-forme			
🔶 🕞 - MonBSM Applications - Administration - Aide - Plan du site			
Content nacks			
Content packs			
Configuration et maintenance	Planification des rapports Points de mesure Content packs Utilisateurs et autorisations Destinataires	00	
Définitions de content pack	Content Pack with problem - Détails		
😏 🔺 🧷 🗙 🗐 🖗		?	
PlackBarry Enterprise St.			
BBI Costost Back (0.30)	Gèneral	~	
Content Pack (9.20)	Nom d'affichage : Content Pack with problem		
Content Pack With proble	Nom : Content_Pack_with_problem		
Diagnostics Content Pac	Version : 1.00		
	Content pack avec dépendances :		
EUM RUM (9.20)			
Event Forwarding Script			
Infrastructure (9.20)	Predefini:		
<b>J</b> 2EE (9.20)	: Synthèse	¥	
Microsoft Active Director			
Microsoft Exchange Ser	Problèmes identifiés	Â	
Microsoft IIS Server (9.2	Contenu non résolu : Laúnch Googie (Type : Tool Definition). Le contenu sera supprimé lorsque la définition de content pack sera enregistrée.		
Microsoft Lync Server (§			
Microsoft SQL Server (9			
🗐 myCP (1.00)			
MyCP_(1.00)			
OMi Content Pack (9.20)			
🗐 OOTB Contents for OMi I			
	] [		

### Rechercher le contenu d'autres content packs

Ouvrez votre définition de content pack à modifier dans le gestionnaire des contenus, puis sélectionnez l'onglet **Contenu**. Recherchez la présence d'une section intitulée **Contenu d'autres content packs** (au bas du volet Contenu inclus).

Dans la section Contenu d'autres content packs, examinez chaque composant de contenu et identifiez si vous en êtes vraiment le propriétaire. Si ce composant de contenu ne vous appartient pas, excluez-le de votre définition de content pack et définissez une dépendance sur le content pack propriétaire. Sinon, contactez le propriétaire des autres content packs et demandez-lui d'exclure le composant de contenu de leur définition de content pack.



### Rechercher le contenu référencé inclus dans ce content pack

Sélectionnez votre définition de content pack dans le gestionnaire des contenus, puis recherchez l'existence d'un panneau **Contenu référencé inclus dans ce content pack** dans le volet Détails.

La présence d'un contenu référencé n'est pas recommandée dans votre content pack, car il s'agit d'une indication de propriété indéterminée de contenu. Si vous en êtes le propriétaire, incluez le contenu référencé dans votre définition de content pack. Sinon, définissez une dépendance sur la définition de content pack propriétaire du contenu référencé.

itent packs		
onfiguration et maintenance Planification des rappor	ts Points de mesure Content packs Utilisateurs et autorisations Destinataires Gestion des temps d'arrêt Gestion des événements	00
éfinitions de content pack	TV Content Pack - Détails	
ଅ   * ଁ X   ସ୍ଥା ସା 🤶 ?		?
BlackBerry Enterprise Server (9.20)	Qénéral	*
BPI Content Pack (9.20)		
ContentEtCocu (1.00)	Nom d'attichage : I V Content Pack	
Diagnostics Content Pack (9.20)	Nom : TV_Content_Pack	
EUM_BPM (9.20)	Version : 9.20	
EUM_RUM (9.20)	Content pack avec dépendances : OOTB KPIs, TVDiag Shared Content Pack	
Event Forwarding Scripts (9.20)	Description :	
Infrastructure (9.20)	public design of the second seco	
J2EE (9.20)	Freuenia. Y	
Microsoft Active Directory (9.20)	Synthèse	\$
Microsoft Exchange Server (9.20)		
Microsoft IIS Server (9.20)		
Microsoft Lync Server (9.20)	Arrectations de KPI lotal: 2   Predemini: 2   Predemini(personnaise): 0   Personnaise: 0	
Microsoft SQL Server (9.20)	Affectations de SI Total : 5   Prédéfini : 5   Prédéfini (personnalisé) : 0   Personnalisé : 0	
myCP (1.00)	: 🗄 Indicateurs Total : 31   Prédéfini : 31   Prédéfini (personnalisé) : 0   Personnalisé : 0	
OMi Content Pack (9.20)	Menus contextuels Total 1 L Prévétini (nersonnaisé) - 0 L Personnaisé - 0	
OOTB Contents for OMi (9.20)		
DOTB KPIs (9.20)	Bégles métier Total: 34   Prédéfini: 34   Prédéfini (personnalisé): 0   Personnalisé: 0	
Oracle (9.20)	Contenu référencé inclus dans ce content pack	
🗐 SAP (9.20)	🗄 Indicateurs Total : 3   Prédéfini : 3   Prédéfini (personnalisé) : 0   Personnalisé : 0	
🗐 SOA (9.20)	Menus contextuels Total: 1   Prédéfini: 1   Prédéfini (personnaisé): 0   Personnaisé: 0	
TV Content Pack (9.20)	R. Barten – Stime – Tatel, 7. J. Defetferi (7. J. Defetferi (non-market), 0. Demonstration)	
TVDiag Shared Content Pack (9.20)	B Regles meter (Cas. / Predenin / Predenin (Dersonnaise). C Personnaise. C	
	Contenu référencé dans d'autres content packs	
	🗄 Indicateurs Total : 4   Prédéfini : 4   Prédéfini (personnalisé) : 0   Personnalisé : 0	
	⊞ KPI Total: 14   Prédéfini: 14   Prédéfini (personnalisé): 0   Personnalisé: 0	
	Rènles métier Total : 4   Prédéfini : 4   Prédéfini (cersonnalisé) : 0   Personnalisé : 0	
	Problèmes identifiés	*
		_

## Inclure le contenu référencé dans votre définition de content pack

Ouvrez votre définition de content pack à modifier dans le gestionnaire des contenus, puis sélectionnez l'onglet **Contenu**.

Recherchez le contenu référencé et incluez-le dans votre définition de content pack.

Vérifiez que vous avez suivi les étapes décrites ci-dessus.



### Définir une dépendance

Ouvrez votre définition de content pack à modifier dans le gestionnaire des contenus, puis sélectionnez l'onglet **Dépendances**.

Examinez tous les composants de contenu imprimés en police normale. Choisissez le content pack propriétaire du composant référencé et définissez une dépendance sur lui. L'objectif consiste à ne pas avoir de composants de contenu affichés en police normale dans l'onglet Dépendances.

Construction Service Michagement - Administration de la plate-richtite     MonBSM Applications - Administration - Ade - Plan du ste	
Content packs	
Configuration et maintenance Planification des rapports Points de mesure Content packs Utilisateurs et autorisations Destinataires Gestion des temps d'arrêt	Gestion des événements
Définitions de content pack TV Content Pack - Détails	
TV Context Pack - Créer une version Définition de context pack	×
BPI Cr Général Contenu Dépendances Synthèse	
Diagna Vous avez référencé du contenu qui fait partie d'autres définitions de content pack et l'une de celles-ci a été automatiquement définie pour vous. Pour spécifier une autre définition	) pour ce contenu, utilisez
EUM_E     "Définir la dépendance". Pour inclure le contenu référencé à votre définition de content pack, sélectionnez "Ajouter au contenu inclus".	
Event v v v v v v v v v v v v v v v v v v v	
🗊 Infrast 🕎 Valeur (Intégrité du service)	-
🗇 JZEE 🕻 🔤 🐺 Valeur (SLM)	
🗇 Micros 🔤 Volume (Intégrité du service)	
Micros 📄 🗟 Règles métler	
Mcros Règle Pire statut (Intégrité du service)	
Micros 4 Règle Somme des valeurs (Intégrité du service)	
Micros 4 Valent cumulée du groupe (SLM)	
📴 myCP ( 🖣 Valeur moyenne du groupe (SLM)	
Com CC	
Control Control Control de transaction centre de traitement (BusinessTransaction)	
Sap (	
SOA d	≡
Nombre de transactions centre de traitement (BusinessTransaction)	
TVDes	
US INSC. Définir la dépendence international de la construction de la	
These accodementations provide a service of the ser	
uni (rai sacunio serni nees) (usegne du service)	_
Converte Default response dische Bach Plaver 11.1.102-55	
(rienna), reise ex	
ок	Annuler Aide

# Interface utilisateur du Gestionnaire Content packs

# Page Content packs

Utilisez cette zone pour gérer les définitions de content packs. La définition de content pack décrit les éléments qui sont inclus dans un content pack. Un content pack est un instantané des données de configuration et d'autres éléments que vous avez définis pour aider à gérer les ressources dans l'environnement informatique que vous surveillez avec BSM. Le Gestionnaire Content packs affiche la liste de toutes les définitions connues de content pack.

Accès	Utilisez l'une des options suivantes :
	<ul> <li>Administration &gt; Plate-forme &gt; Content packs</li> </ul>
	<ul> <li>Administration &gt; Gestion exploitations &gt; Configuration &gt; Content packs</li> </ul>
Informations importantes	BSM propose différentes manières d'exécuter des actions à l'aide de boutons et d'éléments de menu. Les boutons dans le volet <b>Définitions de content pack</b> reprennent les options disponibles dans les menus contextuels.
Tâches connexes	"Comment créer et gérer des content packs", page 192
Voir aussi	"Content packs", page 179

### **Volet Définitions**

Le volet **Définitions de content pack** affiche la liste de toutes les définitions de content pack qui sont disponibles pour votre environnement.

Les éléments d'interface utilisateur sont répertoriés dans le tableau suivant :

Élément de l'interface	Description
Q	Actualiser. Actualise le contenu de la liste affichée. Utilisez cet élément si un nouveau contenu devient disponible en cours d'utilisation ou si vous avez téléchargé un nouveau contenu (par exemple, à partir de l'interface de ligne de commande).
*	<b>Nouvel élément.</b> Ouvre l'Assistant <b>Créer Définition de content pack</b> . Pour plus d'informations sur l'Assistant, voir "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203.

Élément	
l'interface	Description
6	<b>Créer une version de la définition de content pack sélectionnée.</b> Ouvre la boîte de dialogue de création d'une version de la définition de content pack, dans laquelle vous pouvez définir une nouvelle version de la définition de content pack sélectionnée.
	Vous pouvez également double-cliquer sur une section dans le volet <b>Détails</b> pour ouvrir l'onglet approprié de la boîte de dialogue de création d'une version de la définition de content pack ou pour ouvrir la définition de content pack dans le volet Définitions (non valide pour les content packs non prédéfinis).
	Pour plus d'informations, voir "Créer une version d'une définition de content pack prédéfini", page 192.
	<b>Modifier l'élément.</b> Ouvre la boîte de dialogue Modifier Définition du content pack, dans laquelle vous pouvez modifier le nom, la version et la description du content pack, indiquer le content pack à inclure et les dépendances du content pack sélectionné. Cette boîte de dialogue contient les mêmes écrans que l'Assistant <b>Créer Définition de content pack</b> , mais sous forme d'onglets.
	Vous pouvez également double-cliquer sur une section dans le volet <b>Détails</b> pour ouvrir l'onglet approprié de la boîte de dialogue Modifier Définition de content pack ou pour ouvrir la définition de content pack dans le volet Définitions (non valide pour les content packs non prédéfinis).
	Pour plus d'informations, voir "Assistant Créer Définition de content pack ", page suivante.
×	<b>Supprimer l'élément.</b> Supprime la définition de content pack sélectionnée (sans supprimer le contenu référencé, tel que les indicateurs et les KPI) de la liste de définitions affichée.
	<b>Importer les définitions et le contenu du content pack.</b> Ouvre la boîte de dialogue Importer un content pack qui vous permet de spécifier ou d'accéder à un fichier contenant les détails de la définition à importer.
	Vous pouvez exécuter l'importation en mode Test tout d'abord, sans valider les modifications. Les références non résolues dans la définition importée (par exemple, vers des types de CI inconnus) ne sont pas autorisées. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Importer un content pack", page 211.
	<b>Exporter les définitions et le contenu du content pack.</b> Ouvre la boîte de dialogue Choix de l'emplacement de téléchargement qui vous permet de spécifier ou d'accéder à un emplacement de fichier dans lequel vous voulez exporter les détails de la définition.
	<b>Exporter les définitions et le contenu du content pack (prédéfini).</b> Ouvre la boîte de dialogue Choix de l'emplacement de téléchargement qui vous permet de spécifier ou d'accéder à un emplacement de fichier dans lequel vous voulez exporter les détails de la définition comme content pack prédéfini.

## Volet Détails

Le volet **Détails** fournit des informations avancées sur les propriétés de la définition du content pack sélectionnée, ainsi qu'un résumé du contenu de la définition du content pack et tout problème détecté.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Général	Affiche le nom, le nom d'affichage, la version, les content packs dépendants, une description de la définition de content pack sélectionnée et son origine (qu'il soit prédéfini ou non).
Synthèse	Affiche une synthèse du contenu de la définition de content pack sélectionnée, comportant les sous-sections ci-après. Chaque sous-section contient une liste de contenus, avec pour chaque élément de la liste, les informations suivantes :
	Nombre total de composants
	Nombre total de composants prédéfinis
	Nombre total de composants prédéfinis (personnalisés)
	Nombre total de composants personnalisés
	Développez le groupe de contenu pour afficher les composants dans ce groupe, le type de CI du composant et l'origine du composant (Prédéfini, Prédéfini (personnalisé), Personnalisé).
	Contenu sélectionné. Affiche une liste de contenus, par type de contenu, sélectionnés pour l'inclusion dans la définition de content pack sélectionnée.
	Contenu référencé inclus dans ce content pack. Affiche une liste de contenus référencés, par type de contenu, inclus dans ce content pack.
	<ul> <li>Contenu référencé dans d'autres content packss. Affiche une liste de contenus dépendants, par type de contenu, référencés dans d'autres content packs.</li> </ul>
Problèmes identifiés	Affiche des informations sur les problèmes, par exemple, les dépendances non résolues (un contenu inclus dans la définition de content pack sélectionnée, mais qui n'existe plus dans BSM), identifiés dans la définition de content pack sélectionnée.

# Assistant Créer Définition de content pack

Cet Assistant vous permet de créer une définition de content pack : attribution d'un nom, d'un numéro de version et d'une description, sélection du contenu à inclure, définition des dépendances et diagnostic des problèmes.

Accès	Utilisez l'une des options suivantes :
	<ul> <li>Administration &gt; Plate-forme &gt; Content packs</li> </ul>
	<ul> <li>Administration &gt; Gestion exploitations &gt; Gérer le contenu &gt; Content packs,</li> </ul>
	puis cliquez sur 迷
Tâches connexes	"Comment créer et gérer des content packs", page 192
Plan de l'Assistant	Cet Assistant contient : "Page Général" , ci-dessous > "Page Contenu" , page suivante > "Page Dépendances" , page 209 > "Page Synthèse" , page 210
Voir aussi	"Content packs", page 179

# Page Général

Utilisez cette page de l'Assistant pour définir le nom d'affichage, le nom, la version et la description d'un nouveau package de contenu.

Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Créer Définition de content pack ", page précédente.</li> <li>Cotte page de l'Assistant apparaît dans l'englet Général de la boîte de</li> </ul>
	<ul> <li>Cette page de l'Assistant apparait dans l'onglet General de la botte de dialogue Modifier Définition de content pack qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur .</li> </ul>
Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Créer Définition de content pack ", page précédente contient :
	<b>Page Général</b> > "Page Contenu" , page suivante > "Page Dépendances" , page 209 > "Page Synthèse" , page 210
Voir aussi	"Content packs", page 179

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
ID	Aucune action requise. L'ID de content pack est automatiquement affecté lors de la première création du content pack.
	<b>Remarque :</b> Le champ ID n'est affiché que dans l'onglet Général de la boîte de dialogue Modifier Définition de content pack et non sur la page Général de l'Assistant <b>Créer Définition de content pack</b> .
Nom affiché	Nom affiché dans la liste des définitions de content pack. Ce nom ne doit pas nécessairement être unique. Il est limité à 255 caractères.

Chapitre 16 : Content packs

Élément de l'interface	Description
Nom	Nom de la définition de content pack, limité à 255 caractères. Le premier caractère doit être une lettre (A-Z, a-z) ou un trait de soulignement (_). Les autres caractères peuvent être des lettres, des chiffres ou des traits de soulignement. Aucun espace à gauche ou à droite n'est autorisé.
	<b>Remarque :</b> La combinaison du nom et de la version doit être unique.
	Lorsque vous exportez le content pack, ce nom est le nom de fichier par défaut du fichier, avec le préfixe <b>OMi Content Pack -</b> .
Version	Zone de texte libre, obligatoire. Utilisez-la pour contrôler les versions de vos content packs. Il est limité à 255 caractères.
Description	Brève description (limitée à 1 024 caractères) de la définition de content pack que vous souhaitez ajouter au volet <b>Définitions de content pack</b> ou que vous avez sélectionnée dans ce volet. Utilisez la zone Description pour indiquer aux autres utilisateurs l'étendue et le contenu du content pack.
Prédéfini	Le contenu prédéfini est généralement le contenu fourni par HP ou les partenaires HP. Il est conçu pour offrir les configurations initiales pour l'installation de BSM. Après avoir installé un content pack prédéfini, vous pouvez modifier ces composants initiaux de manière à répondre à vos besoins en termes d'environnement et de gestion. Tout composant prédéfini modifié apparaît sous le nom <b>Prédéfini (personnalisé)</b> . Il est impossible de supprimer les composants prédéfinis. Cependant, vous pouvez rétablir les valeurs prédéfinies d'origine des composants personnalisés.
	Remarque : Dans le volet Détails seulement.

# Page Contenu

Utilisez cette page de l'Assistant pour sélectionner le contenu à inclure dans une nouvelle définition de content pack.

Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203.</li> </ul>
	<ul> <li>Cette page de l'Assistant apparaît dans l'onglet Contenu de la boîte de dialogue Modifier Définition de content pack qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur</li> </ul>
Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203 contient :
	page 209 > "Page Synthèse", page 210
Voir aussi	"Content packs", page 179

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Chapitre 16 : Content packs

Élément de l'interface	Description
C	Actualiser : Actualise le contenu de la liste affichée. Utilisez cet élément si un nouveau contenu devient disponible en cours d'utilisation ou si vous avez téléchargé un nouveau contenu (par exemple, à partir de l'interface de ligne de commande).
(⇔)	Ajouter au contenu inclus : Ajoute les éléments sélectionnés à la liste de contenu inclus.
	Si le contenu inclus a déjà été intégré dans un autre content pack, il est répertorié dans le volet <b>Contenu d'autres content packs</b> et peut être exclu en toute sécurité du content pack créé. Il n'est pas nécessaire d'inclure du contenu dans plusieurs content packs.
	<b>Conseil :</b> Si vous sélectionnez un type d'élément de configuration, vous sélectionnez automatiquement l'ensemble du contenu affecté de ce type d'élément de configuration et l'ensemble du contenu affecté des types d'élément de configuration enfant. Si vous sélectionnez un contenu spécifique, comme un indicateur individuel ou un indicateur de performance métier, vous sélectionnez automatiquement la référence au type d'élément de configuration auquel le contenu est associé.
18 18	<b>Développer la sélection :</b> Développe la liste Contenu disponible ou Contenu inclus pour afficher les éléments appartenant au groupe sélectionné.
5	<b>Réduire les autres :</b> Réduit entièrement la structure de l'arborescence à l'exception de la branche sélectionnée.
≽	<b>Développer :</b> Développe le volet <b>Filtre</b> de manière à afficher les filtres disponibles.
*	Réduire : Réduit le volet Filtre.
Ŧ	Développe le dossier sélectionné.
	Réduit le dossier sélectionné.
(↔)	<b>Exclure :</b> Supprime les éléments sélectionnés de la liste de contenu inclus.
()	Tout exclure : Supprime tous les éléments de la liste de contenu inclus.
1	Afficher tous les éléments sélectionnés du content pack : Développe la liste Contenu inclus de manière à afficher l'ensemble des éléments sélectionnés pour inclusion dans le content pack.

Chapitre 16 : Content packs

Élément de l'interface	Description
Q	Rechercher le contenu : Utilisez le champ Rechercher pour rechercher du contenu dans le volet Contenu disponible ou Contenu inclus. Saisissez une
	chaîne de recherche dans la zone Rechercher et cliquez sur . Le premier contenu correspondant à la chaîne indiquée est mis en surbrillance. Si ce contenu n'est pas visible dans un premier temps, l'arborescence se développe pour
	l'afficher. Pour trouver la prochaine occurrence de contenu correspondant à la
	chaîne indiquée, cliquez de nouveau sur 🔍.
	La chaîne de recherche doit comprendre un minimum de trois caractères. La recherche commence automatiquement dès la saisie du troisième caractère et la première correspondance est mise en surbrillance. Cette condition permet d'éviter le lancement trop fréquent des recherches et le blocage des ressources. Pour rechercher des noms comportant moins de trois caractères, cliquez sur le bouton Q.
Contenu disponible	Liste hiérarchique représentant le contenu disponible dans votre environnement informatique.
	<b>Conseil :</b> Pour inclure du contenu dans une définition de content pack, faites-le glisser du volet <b>Contenu disponible</b> au volet <b>Contenu inclus</b> ou sélectionnez-le et cliquez sur le bouton <b>Ajouter au contenu inclus</b> . BSM vous avertit si du contenu existe déjà dans d'autres content packs lorsque vous procédez à une opération d'inclusion.
	Codage couleur :
	Dossier sans contenu : gris
	Contenu sélectionné : gras
	Contenu référencé : italique
	Définition de content pack dépendant avec numéro de version : bleu
Filtre : Afficher uniquement les types de CI avec un contenu affecté	Filtre l'arborescence Types de CI pour afficher tous les types de CI auxquels du contenu a été affecté.

Chapitre 16 : Content packs

Élément de l'interface	Description
Contenu inclus	Liste du contenu sélectionné pour inclusion dans un content pack, ainsi que tout contenu dépendant.
	<b>Conseil :</b> Pour exclure un élément, sélectionnez-le (ou sélectionnez un groupe d'éléments) et cliquez sur le bouton <b>Exclure</b> .
	Codage couleur :
	Dossier sans contenu : gris
	Contenu sélectionné : gras
	Contenu référencé : italique
	Définition de content pack dépendant avec numéro de version : bleu
Contenu d'autres content packs	Si du contenu sélectionné pour inclusion est inclus dans d'autres content packs, il est répertorié ici. Ceci indique qu'il peut être supprimé du content pack créé. Il n'est pas nécessaire d'inclure le même contenu dans plusieurs content packs et il est même déconseillé de le faire.

### **Menus contextuels**

BSM proposent de nombreux menus contextuels. Ces menus offrent un accès rapide et direct aux informations relatives aux éléments sélectionnés et aux actions que vous pouvez réaliser sur ces éléments.

Pour afficher un menu contextuel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un élément de l'interface utilisateur. Les informations disponibles et les actions exécutables à partir d'un menu contextuel diffèrent d'un élément à un autre et suivant son contexte.

Le menu contextuel	de l'onglet C	Contenu com	prend les él	éments suivants :

Élément de l'interface	Description
Ajouter au contenu inclus	Ajoute les éléments sélectionnés à la liste de contenu inclus.
Réduire les autres	Réduit entièrement la structure de l'arborescence à l'exception de la branche sélectionnée.
Afficher tous les éléments sélectionnés du content pack	Développe la liste Contenu inclus de manière à afficher l'ensemble des éléments sélectionnés pour inclusion dans le content pack.
Exclure	Supprime les éléments sélectionnés de la liste de contenu inclus.
Tout exclure	Supprime tous les éléments de la liste de contenu inclus.
Développer la sélection	Développe la liste Contenu disponible ou Contenu inclus pour afficher les éléments appartenant au groupe sélectionné.

# Page Dépendances

Utilisez cette page de l'Assistant pour définir des dépendances sur du contenu dépendant inclus dans plusieurs content packs différents.

Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203.</li> </ul>	
	<ul> <li>Cette page de l'Assistant apparaît dans l'onglet Dépendances de la boîte de dialogue Modifier Définition de content pack qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur</li> </ul>	
Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203 contient :	
	"Page Général" , page 204 > "Page Contenu" , page 205 > <b>Page Dépendances</b> > "Page Synthèse" , page suivante	
Voir aussi	"Content packs" , page 179	
	"Dépendances dans les content packs", page 185	

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Q	Actualiser. Actualise le contenu de la liste affichée des dépendances. Utilisez cet élément si un nouveau contenu devient disponible en cours d'utilisation ou si vous avez téléchargé un nouveau contenu (par exemple, à partir de l'interface de ligne de commande).
~~	<b>Définir la dépendance.</b> Si du contenu référencé est également inclus dans d'autres définitions de content pack, un message l'indique.
	Pour spécifier une définition de content pack différente pour ce contenu, utilisez l'action <b>Définir la dépendance</b> . Pour inclure le contenu référencé dans votre définition de content pack, utilisez l'action <b>Ajouter au contenu inclus</b> .
	Le contenu dépendant du content pack référencé est affiché en gras, ce qui indique que la dépendance a été définie à son niveau.
(⇔)	<b>Ajouter au contenu inclus.</b> Ajoute le contenu dépendant sélectionné à la liste du contenu inclus dans ce content pack.
<codage< th=""><th>Codage couleur :</th></codage<>	Codage couleur :
couleur>	Contenu référencé en interne : normal
	<ul> <li>Contenu inclus dans la définition de content pack actuellement sélectionnée : gras</li> </ul>
	Contenu inclus dans une autre définition de content pack : gris

Élément de l'interface	Description
<liste déroulante de versions&gt;</liste 	Si plusieurs versions d'un content pack peuvent être spécifiées pour un contenu référencé, la liste déroulante de versions devient active et affiche la version du content pack sélectionné. Vous pouvez sélectionner une autre version et définir la dépendance sur celle-ci.

# Page Synthèse

Utilisez cette page de l'Assistant pour afficher les informations de synthèse du contenu, les dépendances et les problèmes éventuels identifiés dans une nouvelle définition de content pack.

Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203.</li> </ul>
	<ul> <li>Cette page de l'Assistant apparaît dans l'onglet Synthèse de la boîte de dialogue Modifier Définition de content pack qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur .</li> </ul>
Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Créer Définition de content pack ", page 203 contient : "Page Général", page 204 > "Page Contenu", page 205 > "Page Dépendances" , page précédente > <b>Page Synthèse</b>
Voir aussi	"Content packs" , page 179

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits dans le tableau ci-dessous.

La page Synthèse affiche un résumé du contenu de la définition de content pack sélectionnée, comportant les sous-sections ci-après. Chaque sous-section contient une liste de contenus, avec pour chaque élément de la liste, les informations suivantes :

- Nombre total de composants
- Nombre total de composants prédéfinis
- Nombre total de composants prédéfinis (personnalisés)
- Nombre total de composants personnalisés

Développez le groupe de contenu pour afficher les composants dans ce groupe, le type de CI du composant (le cas échéant) et l'origine du composant (Prédéfini, Prédéfini (personnalisé), Personnalisé).

Par exemple, les indicateurs et les règles de mappage affichent également le type de CI, à savoir, le type d'élément de configuration auquel l'indicateur est affecté (par exemple : **Application**, **Hôte** ou **Système Oracle**).

Chapitre 16 : Content packs

Élément de l'interface	Description
Contenu sélectionné	Affiche une liste de contenus sélectionnés, par type de contenu, inclus dans la définition de content pack sélectionnée.
Contenu référencé inclus dans ce content pack	Affiche une liste de contenus référencés, par type de contenu, inclus dans la définition de content pack sélectionnée.
Contenu référencé dans d'autres content packss	Affiche une liste de contenus dépendants référencés dans d'autres content packs, y compris le nom d'affichage et la version de chaque content pack référencé.
Problèmes identifiés	Affiche des informations sur les problèmes, par exemple, les dépendances non résolues (un contenu inclus dans la définition de content pack sélectionnée, mais qui n'existe plus dans BSM), identifiés dans la définition de content pack sélectionnée.

# Boîte de dialogue Importer un content pack

Utilisez la boîte de dialogue Importer un content pack pour choisir le content pack à importer et la manière dont vous souhaitez réaliser l'importation.

**Remarque :** Un content pack contient les éléments à importer. Une définition de content pack répertorie les éléments inclus dans le content pack.

Accès	Utilisez l'une des options suivantes :
	<ul> <li>Administration &gt; Plate-forme &gt; Content packs</li> </ul>
	<ul> <li>Administration &gt; Gestion exploitations &gt; Configuration &gt; Content packs</li> </ul>
	puis cliquez sur .
Tâches connexes	"Comment créer et gérer des content packs", page 192

La boîte de dialogue Importer un content pack affiche les éléments d'interface utilisateur répertoriés dans le tableau suivant :

Élément de l'interface	Description
Fichier du content pack	Vous permet d'accéder à l'emplacement du fichier de content pack à importer.
Test	Exécute une simulation de l'opération d'importation à l'aide de la définition de content pack sélectionnée, mais n'envoie aucune modification à BSM.
Importer	Lance l'importation des données de contenu indiquées et ferme la boîte de dialogue Importer un content pack.

# Interface de ligne de commande du Gestionnaire Content packs

Cette section décrit les options et les paramètres qui sont disponibles dans l'interface de ligne de commande **ContentManager**.

L'interface de ligne de commande **ContentManager** est située sur les serveurs de passerelle et de traitement des données à l'emplacement suivant :

#### <répertoire\_installation\_BSM>/bin

**Remarque :** l'utilisateur exécutant l'interface de ligne de commande (CLI) **ContentManager** doit disposer d'un accès en lecture au fichier :

```
<répertoire_installation_BSM>/conf/TopazInfra.ini
```

# Utilisation

```
ContentManager <Opération> [Connection] <informations_identification_
utilisateur> [Option]
```

#### Opération (l'une des opérations suivantes) :

#### **Opérations d'importation :**

-import <fichier\_entrée> [-test]

#### **Opérations d'exportation :**

-snapshot -output <fichier\_sortie>

-export <nom> -output <fichier\_sortie>

[-contentPackVersion <version>] [-asPredefined]

#### Opérations diverses :

-list

-delete <nom> [-contentPackVersion <version>]

-version

### Connexions (l'une des connexions suivantes) :

-url <URL>

-server <serveur\_passerelle> [-port <port>] [-ssl]

#### Informations d'identification utilisateur :

-username <nom de connexion> [-password <mot de passe>]

[-customer <ID abonné>]

### **Options** :

-verbose

Le tableau ci-après présente plus d'informations sur les arguments qui sont reconnus par la commande **ContentManager** :

Option	Description
-asPredefined	Marque le content pack exporté comme étant prédéfini.
-cpv,-contentPackVersion <version></version>	Numéro de version de la définition du content pack
-cu-customer <id abonné&gt;</id 	ID de l'abonné dans un environnement SaaS. Si ce paramètre n'est pas défini, la valeur par défaut est 1.
-d,-delete <nom_content_ pack&gt;</nom_content_ 	Supprime la définition du content pack spécifié dans <nom_ content_pack&gt;, sans toutefois supprimer le contenu du content pack. Le contenu inclut des définitions d'indicateurs de type d'événement, des statuts d'indicateur, des règles de calcul pour les indicateurs de performance métiers (KPI), des règles de corrélation en fonction de la topologie, des définitions d'outils, des mappages des vues et des familles de graphiques.</nom_ 
-e,-export <nom_content_ pack&gt;</nom_content_ 	Exporte la définition du content pack nommé et son contenu vers le fichier spécifié à l'aide de l'option -output.
-h,-help	Affiche une synthèse des options de la commande et ferme l'interface.
-i,-import <fichier_entrée></fichier_entrée>	Importe la définition du content pack et son contenu depuis le fichier spécifié. L'importation d'un content pack remplace les objets existants. L'importation d'un content pack prédéfini remplace tous les objets non personnalisés.
-I,-list	Répertorie les définitions du content pack.
-o,-output <fichier_sortie></fichier_sortie>	Spécifie le nom du fichier vers lequel la commande doit écrire pendant l'opération d'exportation.

Chapitre 16 : Content packs

Option	Description
-p,-port <port></port>	Définit le numéro de port. Les numéros de port par défaut sont 80 pour HTTP et 443 pour HTTPS. Ne spécifiez pas cette option concurremment avec l'option -url.
-password <mot de<br="">passe&gt;</mot>	Demande le mot de passe de l'utilisateur spécifié dans l'option - username, dont le compte est utilisé à des fins d'authentification.
-server <serveur_ passerelle&gt;</serveur_ 	Définit le serveur passerelle BSM cible à l'aide d'un nom d'hôte ou d'une adresse IP. Le serveur spécifié doit être un serveur passerelle BSM. La valeur par défaut est {0}.
	<b>Remarque :</b> Ne spécifiez pas cette option concurremment avec l'option -url.
-skipCheck	Omet le contrôle de cohérence de content pack. Le contrôle de cohérence de content pack vérifie si le contenu dépendant ne faisant pas partie d'un autre content pack se trouve dans le content pack ou a déjà été importé.
	<b>Attention :</b> Cette option ne doit être utilisée que lors de la mise à niveau vers une version plus récente de content pack.
-snapshot	Exporte un instantané de tout le contenu que le Gestionnaire Content packs peut gérer.
-ssl	Définit le protocole à HTTPS. Le protocole par défaut est HTTP. Ne spécifiez pas cette option concurremment avec l'option -url. Si vous n'utilisez pas l'option -port pour spécifier un port non standard, la commande utilise le numéro de port standard réservé à HTTPS : 443.
-t,-test	Exécute l'importation en mode aperçu et affiche les résultats immédiatement. Aucune modification n'est validée sur la base de données.
-u, -url <url></url>	Spécifie l'URL du serveur de passerelle BSM à accéder. La valeur par défaut est la suivante : http:// <nom de="" dns="" du="" passerelle="" serveur="">:<port>/opr-admin-server Ne spécifiez pas cette option concurremment avec l'option - server.</port></nom>
-username <nom_ connexion&gt;</nom_ 	Le nom de l'utilisateur dont le compte est utilisé à des fins d'authentification.
-v,-verbose	Imprime le résultat verbeux.
-version	Imprime les informations de version et quitte.

La commande **ContentManager** affiche les valeurs suivantes pour indiquer le statut de fermeture de l'opération demandée :

Statut de fermeture	Description
0	Opération réussie
1	Échec de l'opération demandée
300-399	Redirection HTTP (300-399)
400-499	Erreur client HTTP (400-499)
500-599	Erreur serveur interne HTTP (500-599)

Les numéros de statut de fermeture (300-599) comptabilisent une catégorie (et un numéro) de statut HTTP standard, notamment : Redirection (300-399). Pour plus d'informations sur un statut d'erreur HTTP spécifique, par exemple, 307, indiquant une redirection HTTP temporaire, voir la documentation HTTP disponible au public.

# Interface de ligne de commande de téléchargement automatique des content packs

Cette section décrit les options et les paramètres qui sont disponibles dans l'interface de ligne de commande**ContentAutoUpload**.

L'interface de ligne de commande **ContentAutoUpload** est située sur le serveur de traitement des données à l'emplacement suivant :

<répertoire\_installation\_BSM>/bin

**Remarque :** l'utilisateur exécutant l'interface de ligne de commande (CLI) **ContentAutoUpload** doit disposer d'un accès en lecture au fichier :

```
<répertoire installation BSM>/conf/TopazInfra.ini
```

# Utilisation

ContentAutoUpload <Opération> [Option]

### Opération (l'une des options suivantes :

#### **Opérations d'importation :**

-autoUpload [-uploadFolder <répertoire>]

[-forceReload]

#### Opérations diverses :

-version

Options :

-verbose

Le tableau ci-après présente plus d'informations sur les arguments qui sont reconnus par la commande **ContentAutoUpload** :

Option	Description
-a,- autoUpload	Télécharge automatiquement les fichiers de définition de content pack à partir du répertoire Content Pack par défaut sur le serveur de traitement des données :
	<répertoire bsm="" installation="">/conf/opr/content/<paramètre régional="">/</paramètre></répertoire>
	Windows : C:\HPBSM\conf\opr\content\ <i><paramètre régional="">\</paramètre></i>
	Linux : /opt/HP/BSM/conf/opr/content/ <paramètre régional="">/</paramètre>
	Si vous souhaitez télécharger les définitions de content pack à partir d'un autre répertoire sur le serveur de traitement des données, vous devez spécifier l'emplacement du répertoire à l'aide de l'option -uploadFolder <répertoire>.</répertoire>
	<b>Remarque :</b> dans le cas de plusieurs serveurs de traitement des données, vous devez conserver les dossiers content pack synchronisés, car il est impossible de spécifier à partir de quel serveur de traitement des données les content packs seront importés.
	Tous les fichiers de définition de content pack prédéfinis dans le répertoire spécifié sont importés selon l'ordre de leurs dépendances. Si une définition de content pack est déjà téléchargée sur le référentiel, elle n'est pas téléchargée de nouveau.
	Pour plus d'informations sur les erreurs d'importation, voir le fichier journal suivant :
	<répertoire bsm="" installation="">/log/EJBContainer/opr-webapp.log</répertoire>
	Windows : C:\HPBSM\log\EJBContainer\opr-webapp.log
	Linux : /opt/HP/BSM/log/EJBContainer/opr-webapp.log
-forceReload	Applique le rechargement de tous les content packs situés dans le répertoire par défaut ( <répertoire installation<br="">BSM&gt;/conf/opr/content/<paramètre régional="">/) ou le répertoire spécifié à l'aide de l'option -uploadFolder <répertoire>. Le contenu non personnalisé est remplacé.</répertoire></paramètre></répertoire>
-h,-help	Affiche une synthèse des options de la commande et ferme l'interface.
-skipCheck	Omet le contrôle de cohérence de content pack. Le contrôle de cohérence de content pack vérifie si le contenu dépendant ne faisant pas partie d'un autre content pack se trouve dans le content pack ou a déjà été importé.
	<b>Attention :</b> Cette option ne doit être utilisée que lors de la mise à niveau vers une version plus récente de content pack.
Chapitre 16 : Content packs

Option	Description
- uploadFolder <répertoire></répertoire>	Si vous souhaitez télécharger des content packs à partir d'un autre répertoire, vous devez spécifier l'emplacement du répertoire à l'aide de l'option - <b>uploadFolder</b> <répertoire>.</répertoire>
	Par exemple :
	ContentAutoUpload -a -uploadFolder c:\temp
-v,-verbose	Imprime le résultat verbeux.
-version	Imprime les informations de version et quitte.

La commande **ContentAutoUpload** affiche les valeurs suivantes pour indiquer le statut de fermeture de l'opération demandée :

Statut de fermeture	Description
0	SUCCESS (Un content pack au moins a été importé, aucune erreur.)
1	FAILURE (Aucun content pack n'a été importé, échec total.)
2	FAILURE_PARTIAL (Quelques content packs ont été importés correctement, d'autres ont généré des erreurs.)
3	NO_OPERATION (Aucun nouveau contenu n'a été trouvé pour le chargement.)
4	NO_PERMISSION (L'utilisateur ne dispose pas des autorisations nécessaires pour exécuter cet outil.)
5	SYNTAX_ERROR (Des arguments de ligne de commande incorrects ont été spécifiés.)

### **Résolution des problèmes et limitations**

Les informations présentées dans cette section visent à faciliter la résolution des problèmes inhérents à la gestion de contenu, notamment mais sans s'y limiter à la création, la modification et l'activation des éléments de configuration.

#### Contenu non inclus dans un content pack

Assurez-vous d'exécuter l'action Inclure au niveau correct dans la hiérarchie des types d'élément de configuration de sorte que *tous* les éléments affectés au type d'élément de configuration sélectionné (ainsi que les enfants, le cas échéant) soient inclus en même temps.

#### Références non résolues aux éléments de configuration lors de l'importation

Le content pack contient des références à des éléments de configuration qui n'existent pas sur le système cible. Assurez-vous que les options sont correctement spécifiées avant de commencer l'importation.

# Chapitre 17

### Gestion des temps d'arrêt

Un temps d'arrêt ou tout autre événement planifié peut fausser les données de l'élément de configuration. Vous pouvez souhaiter exclure ces périodes des calculs concernant les événements, les alertes, les rapports, les vues ou les Conventions de service. Les temps d'arrêt sont configurés en fonction des éléments de configuration associés. Par exemple, vous pouvez souhaiter exclure un événement de maintenance récurrent ou la période de congés de l'hôte physique d'un élément de configuration hôte spécifique.

Pour définir et gérer des temps d'arrêt, utilisez la page Gestion des temps d'arrêt d'Administration de la plate-forme. BSM vous permet de :

- Configurer le temps d'arrêt de manière à ce qu'il se produise une fois ou se reproduise toutes les semaines ou tous les mois.
- Sélectionner plusieurs éléments de configuration qui seront affectés par le temps d'arrêt.

Lors de la configuration d'un temps d'arrêt, sélectionnez les instances spécifiques des éléments de configuration dans les vues disponibles. Vous pouvez sélectionner les types d'élément de configuration suivants pour le temps d'arrêt :

- nœud
- logiciel en exécution
- processus métier
- application métier
- collecte de CI
- service d'infrastructure
- service métier

#### Actions lors des temps d'arrêt

Vous pouvez sélectionner l'action entreprise lors du temps d'arrêt sur les éléments de configuration indiqués dans la configuration du temps d'arrêt. Le temps d'arrêt peut avoir un impact sur les éléments suivants :

- Les alertes et les événements. Les événements sont supprimés et aucune alerte de statut d'élément de configuration, aucune alerte EUM ni aucune notification ne sont envoyées pour les éléments de configuration associés au temps d'arrêt.
- Les indicateurs de performance métiers. Les indicateurs de performance métiers associés à l'élément de configuration et affectés par les éléments de configuration ne sont pas mis à jour et le temps d'arrêt de l'élément de configuration est affiché dans Intégrité du service. Pour plus d'informations sur la manière dont les configurations des temps d'arrêt affectent Intégrité du service, voir KPI Status Colors and Definitions dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
- Les rapports. Les rapports Expérience utilisateur ne sont pas mis à jour et le temps d'arrêt de l'élément de configuration est affiché. Pour plus d'informations sur la manière dont les

configurations des temps d'arrêt affectent les rapports, voir Downtime Information in Reports dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

- Les Conventions de service. Certaines Conventions de service associées à l'élément de configuration ne sont pas mises à jour. Vous pouvez sélectionner les Conventions de service à inclure dans le temps d'arrêt. Pour plus d'informations sur la manière dont les configurations des temps d'arrêt affectent les Conventions de service, voir Retroactive SLA Data Corrections dans le Manuel d'administration de l'application BSM.
- La surveillance. La surveillance de Business Process Monitor et de SiteScope cesse pour les éléments de configuration associés au temps d'arrêt. Pour plus d'informations sur la manière dont les configurations des temps d'arrêt affectent SiteScope, voir CI Downtime dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

Les options que vous sélectionnez dans l'Assistant Temps d'arrêt sont des associations des actions ci-dessus, organisées dans cet ordre. Cela signifie que chaque option comprend les options précédemment répertoriées. Les actions entreprises dans BSM lors du temps d'arrêt dépendent de l'option sélectionnée lors de la configuration du temps d'arrêt.

#### Événements dans Gestion exploitations

Lorsque vous sélectionnez une option d'action comprenant la suppression d'événements d'un temps d'arrêt d'un élément de configuration sélectionné, le résultat, dans l'application Gestion exploitations, dépend de la manière dont le comportement du temps d'arrêt est configuré dans Gestion exploitations. Pour plus d'informations, voir Downtime Behavior dans le Manuel d'administration de l'application BSM.

#### Service REST de temps d'arrêt

Vous pouvez récupérer, mettre à jour, créer et supprimer des temps d'arrêt par l'intermédiaire d'un service Web REST exécuté sur le serveur de passerelle. Pour plus d'informations, voir "Service REST de temps d'arrêt", page 223.

### Comment créer et gérer des temps d'arrêt pour les éléments de configuration

Cette tâche explique comment créer et gérer des temps d'arrêt pour les éléments de configuration de votre système.

#### 1. Conditions préalables

Réfléchissez à la façon dont vous souhaitez que le temps d'arrêt affecte les éléments de configuration de votre système. Avant de travailler dans l'Assistant :

- Lorsque vous déterminez les éléments de configuration nécessitant des temps d'arrêt, prenez en compte les éléments de configuration ayant un impact sur les éléments de configuration que vous avez sélectionnés. Dans certains cas, ces éléments de configuration sont également affectés par un temps d'arrêt. Pour comprendre le modèle d'impact des temps d'arrêt, voir la requête TQL BSMDowntime\_topology dans Studio de modélisation RTSM. Vous ne pouvez sélectionner que les types d'élément de configuration suivants :
  - $\circ$  node
  - running\_software
  - business\_process
  - business\_application
  - ci\_collection
  - infrastructure\_service
  - business\_service
- Déterminez quelles actions doivent être appliquées à quels éléments de configuration. Les options concernant les événements survenant lors d'un temps d'arrêt sont les suivantes :
  - Aucune action
- Supprimer les alertes et clôturer les événements
- Appliquer le temps d'arrêt aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI); supprimer les alertes et clôturer les événements
- Appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI); supprimer les alertes et clôturer les événements
- Arrêter la surveillance (BPM et SiteScope) ; appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI), supprimer les alertes et clôturer les événements (affecte toutes les Conventions de service associées)

## 2. Configuration de la gestion des événements dans Gestion exploitations (facultatif)

Vous pouvez gérer la manière dont les événements associés aux éléments de configuration en temps d'arrêt sont gérés. Pour ce faire, accédez à Administration > Gestion exploitations > Optimiser Gestion exploitations > Comportement du temps d'arrêt.

Pour plus d'informations sur ce sujet, voir Downtime Behavior dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

#### 3. Exécution de l'Assistant Créer Temps d'arrêt

Accédez à Administration > Plate-forme > Gestion des temps d'arrêt et cliquez sur le bouton Créer un temps d'arrêt.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page 229.

#### 4. Résultats

Une fois l'Assistant exécuté, les détails du temps d'arrêt sont affichés sur la page Downtime Manager. Vous pouvez exporter les détails des temps d'arrêt vers un fichier .pdf ou Excel.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Gestion des temps d'arrêt", page 227.

**Conseil :** Pour limiter les temps d'arrêt du fichier exporté à une sélection précise, vous pouvez filtrer les temps d'arrêt visibles dans le Gestionnaire des temps d'arrêt et les exporter vers un fichier .pdf ou Excel. Vous pouvez filtrer les temps d'arrêt sur une ou plusieurs colonnes, notamment : Nom, CI, Statut, Action, Planification, Occurrence suivante, Modifié par, Approuvé par, Planifié et Catégorie.

### Service REST de temps d'arrêt

Vous pouvez utiliser un service Web REST exécuté sur le serveur de passerelle pour récupérer, mettre à jour, créer et supprimer des temps d'arrêt. Vous pouvez saisir des demandes HTTP dans votre navigateur, et des associations de demandes HTTP et de commandes XML dans un client REST. L'authentification du service repose sur une authentification de base.

#### **Demandes HTTP prises en charge**

Le service REST de temps d'arrêt prend en charge les demandes HTTP suivantes :

Action	Commande HTTP
Récupération de l'ensemble des temps d'arrêt	http:// <serveur hpbsm="">/topaz/bsmservices/customers/ [customerId]/downtimes</serveur>
Récupération d'un temps d'arrêt spécifique	http:// <serveur hpbsm="">/topaz/bsmservices/customers/ [customerId]/downtimes/[downtimeId]</serveur>
Mise à jour d'un temps d'arrêt à l'aide du modèle HTTP PUT	<pre>http://<serveur hpbsm="">/topaz/bsmservices/customers/ [customerId]/downtimes/[downtimeId] + XML du temps d'arrêt</serveur></pre>
Création d'un temps d'arrêt à l'aide du modèle HTTP POST	http:// <serveur hpbsm="">/topaz/bsmservices/customers/ [customerId]/downtimes + XML du temps d'arrêt Remarque : La création réussie du temps d'arrêt entraîne le retour du temps d'arrêt nouvellement créé au format XML, ID du temps d'arrêt compris.</serveur>
Suppression d'un temps d'arrêt à l'aide du modèle HTTP DELETE	http:// <serveur hpbsm="">/topaz/bsmservices/customers/ [customerId]/downtimes/[downtimeId]</serveur>

**Remarque** : CustomerID est toujours 1 sauf s'il s'agit d'un abonné HP SaaS.

#### Actions de temps d'arrêt autorisées

Utilisez les commandes XML répertoriées pour les actions de temps d'arrêt suivantes :

Description de l'action	Commande XML
Aucune action	<action name="REMINDER"></action>
Supprimer les alertes et clôturer les événements	<action name="SUPPRESS_NOTIFICATIONS"></action>

Chapitre 17 : Gestion des temps d'arrêt

Description de l'action	Commande XML
Appliquer le temps d'arrêt aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI) ; supprimer les alertes et clôturer les événements (poursuite de la surveillance)	<action name="ENFORCE_ON_KPI_CALCULATION"></action>
Appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI) ; supprimer les alertes et clôturer les événements (poursuite de la surveillance)	<action name="ENFORCE_ON_REPORTS"></action>
Appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI) ; supprimer les alertes et clôturer les événements (poursuite de la surveillance), notamment toutes les Conventions de service	<action name="ENFORCE_ON_REPORTS"> <propgroup name="SLA" value="ALL"></propgroup> </action>
Appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI) ; supprimer les alertes et clôturer les événements (poursuite de la surveillance), notamment les Conventions de service spécifiques	<action name="ENFORCE_ON_REPORTS"> <propgroup name="SLA" value="SELECTED"> <prop>dda3fb0b20c0d83e078035ee1c005201</prop> </propgroup> </action>
Arrêter la surveillance active (BPM et SiteScope) ; appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI), supprimer les alertes et clôturer les événements	<action name="STOP_MONITORING"></action>

#### Exemple de temps d'arrêt au format XML

Les champs suivants ne peuvent pas dépasser les longueurs maximum indiquées :

- Name : 200 caractères
- Description : 2 000 caractères

#### • Approver : 50 caractères

```
<downtime userId="1" planned="true"
id="8898e5a5dbcdc953e04037104bf5737c">
    <name>Nom du temps d'arrêt</name>
    <action name="ENFORCE ON REPORTS">
    </action>
    <approver>Nom de l'approbateur</approver>
    <category>1</category>
    <notification>
        <recipients>
            <recipient id="24"/>
            <recipient id="22"/>
            <recipient id="21"/>
        </recipients>
    </notification>
    <selectedCIs>
        <ci>
            <id>ac700345b47064ed4fbb476f21f95a76</id>
            <viewName>Rapports Moniteurs utilisateur</viewName>
        </ci>
    </selectedCIs>
    <schedule xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"</pre>
xsi:type="WeeklyScheduleType">
        <type>HEBDOMADAIRE</type>
        <startDate>10-06-2010T15:40:00+03:00</startDate>
        <timeZone>Europe/Zurich</timeZone>
        <days>
            <selectedDays>MERCREDI</selectedDays>
            <selectedDays>JEUDI</selectedDays>
            <selectedDays>VENDREDI</selectedDays>
            <selectedDays>SAMEDI</selectedDays>
        </days>
        <startTimeInSecs>52800</startTimeInSecs>
        <durationInSecs>300</durationInSecs>
    </schedule>
</downtime>
```

### Planification

Gardez les éléments suivants à l'esprit lors de la définition de la planification des temps d'arrêt :

- Les temps d'arrêt rétroactifs ne sont pas pris en charge. Vous ne pouvez pas :
- Créer un temps d'arrêt planifié dans le passé.
- Supprimer un temps d'arrêt qui a commencé ou s'est produit dans le passé.
- Modifier un temps d'arrêt qui a commencé ou s'est produit dans le passé.
- Le format de date de startDate/endDate est : yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ssZ
- Pour les temps d'arrêt hebdomadaires et mensuels, startDate et endDate doivent être définis à minuit. Par exemple :

- <startDate>2010-07-24T00:00:00+03:00</startDate>
- <endDate>2010-09-04T00:00:00+03:00</endDate>

# Exemple d'une planification de temps d'arrêt avec une occurrence

# Exemple d'une planification de temps d'arrêt hebdomadaires

### Exemple d'une planification de temps d'arrêt mensuels

### Interface utilisateur Gestion des temps d'arrêt

### Page Gestion des temps d'arrêt

Affiche la liste des temps d'arrêt planifiés configurés pour les éléments de configuration associés.

Accès	Administration > Plate-forme > Gestion des temps d'arrêt
Informations importantes	• Pour ajouter, modifier ou supprimer des temps d'arrêt, vous devez disposer d'autorisations complètes sur la ressource Temps d'arrêt. En outre, vous devez disposer de l'autorisation d'affichage sur les vues auxquelles les éléments de configuration du temps d'arrêt appartiennent. Pour plus d'informations sur les autorisations, voir "Autorisations", page 246.
	• Les valeurs affichées sur cette page sont en mode affichage seul. Pour modifier les valeurs d'un temps d'arrêt, mettez le temps d'arrêt en surbrillance et cliquez sur <b>Modifier</b> . L'Assistant Temps d'arrêt s'affiche et vous pouvez modifier les valeurs de la page dans laquelle il apparaît.
	<ul> <li>Pour les temps d'arrêt qui se sont déjà produits, seuls les champs suivants sont modifiables :</li> </ul>
	<ul> <li>Page Propriétés : tous les champs</li> </ul>
	<ul> <li>Page Planification : la date Fin avant dans la zone Plage de périodicité</li> </ul>
	<ul> <li>Page Notification : Destinataires sélectionnés</li> </ul>
	<ul> <li>Chaque colonne comprend l'option de filtrage de la liste en fonction de son contenu. Par exemple, vous pouvez sélectionner un type de catégorie dans la colonne Catégorie et n'afficher que les temps d'arrêt configurés de cette catégorie. Par défaut, les temps d'arrêt dont le statut est Achevé sont exclus. Pour modifier ce paramètre, cliquez sur le bouton de filtrage par statut et sélectionnez Achevé.</li> </ul>
Tâches connexes	"Comment créer et gérer des temps d'arrêt pour les éléments de configuration", page 221
Voir aussi	"Gestion des temps d'arrêt", page 219

Élément de l'interface	Description
*	<b>Créer un temps d'arrêt.</b> Ouvre l'Assistant Nouveau temps d'arrêt dans lequel vous pouvez configurer un temps d'arrêt. Pour plus d'informations, voir "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page 229.
Ø	<b>Modifier le temps d'arrêt.</b> Ouvre l'Assistant Modifier le temps d'arrêt qui vous permet de modifier la configuration d'un temps d'arrêt existant. Cet Assistant présente les mêmes écrans que l'Assistant Nouveau temps d'arrêt. Pour plus d'informations, voir "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page 229.

Chapitre 17 : Gestion des temps d'arrêt

Élément de l'interface	Description
4	Dupliquer le temps d'arrêt. Clone les paramètres d'un temps d'arrêt existant vers un nouveau temps d'arrêt.
×	<b>Supprimer les temps d'arrêt.</b> Supprime les temps d'arrêt sélectionnés. Les temps d'arrêt actifs maintenant ou actifs par le passé ne peuvent pas être supprimés. Cela évite de perdre des données historiques.
<b>1</b>	Exporter vers Excel. Exporte la table des temps d'arrêt configurés vers un fichier au format Excel.
<b>*</b>	<b>Exporter au format PDF.</b> Exporte la table des temps d'arrêt configurés vers un fichier PDF.
Action	Action se déroulant lorsque le statut du temps d'arrêt est actif. Configurez l'action correspondant à un temps d'arrêt dans l'Assistant Nouveau temps d'arrêt. Pour plus d'informations sur les actions réalisables, voir "Page Action", page 233.
CI	Éléments de configuration associés au temps d'arrêt. Il s'agit des éléments de configuration affectés lorsque le statut du temps d'arrêt est actif.
Modifié par	Dernier utilisateur à avoir créé ou modifié la configuration du temps d'arrêt.
Nom	Nom du temps d'arrêt tel que configuré dans l'Assistant Temps d'arrêt.
Occurrence suivante	Date et heure de la prochaine occurrence du temps d'arrêt. Ce champ est automatiquement mis à jour.
Planification	Affiche :
	La date, l'heure, le fuseau horaire et la durée
	Pour les temps d'arrêt périodiques, affiche également :
	<ul> <li>Le jour de la semaine ou du mois au cours duquel le temps d'arrêt doit se reproduire</li> </ul>
	Plage de périodicité
Statut	Indique si le temps d'arrêt est actuellement :
	<ul> <li>Actif. Les éléments de configuration sont actuellement en temps d'arrêt et l'action sélectionnée pour le temps d'arrêt est en cours.</li> </ul>
	<ul> <li>Inactif. Le temps d'arrêt est configuré mais ce n'est actuellement pas le moment de son activation.</li> </ul>
	<ul> <li>Achevé. Le moment du temps d'arrêt est passé et les actions configurées pour le temps d'arrêt se sont produites.</li> </ul>
Colonnes fac	ultatives

Chapitre 17 : Gestion des temps d'arrêt

Élément de l'interface	Description
Approuvé par	Indique si le temps d'arrêt a été approuvé et par qui.
Catégorie	Catégorie attribuée au temps d'arrêt. Parmi les options se trouvent les suivantes :
	Installation de l'application
	Maintenance de l'application
	Installation matérielle
	Maintenance matérielle
	Maintenance réseau
	Reconfiguration du système d'exploitation
	• Autre
	Problème de sécurité
	Vous pouvez également créer vos propres catégories personnalisées à l'aide de Paramètres d'infrastructure.
	Pour ajouter une catégorie de temps d'arrêt personnalisée, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :
	Sélectionnez Fondations.
	Sélectionnez Temps d'arrêt.
	<ul> <li>Dans le tableau Temps d'arrêt - Paramètres généraux, modifiez la valeur Catégories de temps d'arrêt et indiquez un nom pour la catégorie que vous souhaitez utiliser comme catégorie personnalisée du temps d'arrêt. Le nom saisi apparaît sous la forme d'une option dans la liste des catégories de temps d'arrêt disponibles.</li> </ul>
Planifié	Indique si le temps d'arrêt est planifié.

### Assistant Nouveau temps d'arrêt

Utilisez cet Assistant pour créer et modifier des temps d'arrêt pour les éléments de configuration de votre modèle.

Accès	Administration > Plate-forme > Temps d'arrêt >, cliquez sur le bouton Créer un temps d'arrêt ou sélectionnez un temps d'arrêt existant et cliquez sur le bouton Modifier le temps d'arrêt.
Tâches connexes	"Comment créer et gérer des temps d'arrêt pour les éléments de configuration", page 221

Plan de	Cet Assistant Nouveau temps d'arrêt contient :
l'Assistant	"Page Propriétés ", ci-dessous > "Page Sélectionner les CI ", page suivante > "Page Planification ", page 232 > "Page Action", page 233 > "Page Notification ", page 236 > "Page Aperçu ", page 237
Voir aussi	"Gestion des temps d'arrêt", page 219

### Page Propriétés

Utilisez cette page de l'Assistant pour configurer les propriétés générales du temps d'arrêt.

Informations importantes	Vous pouvez modifier tous les champs de la page Propriétés des temps d'arrêt qui se sont déjà produits.
Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page précédente contient : <b>Page Propriétés</b> > "Page Sélectionner les CI ", page suivante > "Page Planification ", page 232 > "Page Action", page 233 > "Page Notification ", page 236 > "Page Aperçu ", page 237
Voir aussi	"Gestion des temps d'arrêt", page 219

Élément de l'interface	Description
Nom du temps d'arrêt	Ne peut pas comporter plus de 200 caractères.
Description du temps d'arrêt	Cette description apparaît également dans la Downtime Information Area du Manuel de l'utilisateur BSM.
Approuvé par	Vous pouvez saisir le nom de la personne ou du département qui a approuvé ce temps d'arrêt. Ne peut pas comporter plus de 50 caractères.
Planifié	Sélectionnez cette option si vous souhaitez marquer ce temps d'arrêt comme étant planifié. Vous pouvez créer des temps d'arrêt non planifiés. Ces indications sont fournies à titre informatif uniquement.

Chapitre 17 : Gestion des temps d'arrêt

Élément de l'interface	Description
Catégorie de temps d'arrêt	Sélectionnez une catégorie dans le menu déroulant. Cette catégorie décrit le motif du temps d'arrêt.
	Vous pouvez également créer vos propres catégories personnalisées à l'aide de Paramètres d'infrastructure.
	Pour ajouter une catégorie de temps d'arrêt personnalisée, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :
	Sélectionnez Fondations.
	Sélectionnez Temps d'arrêt.
	<ul> <li>Dans le tableau Temps d'arrêt - Paramètres généraux, modifiez la valeur Catégorie de temps d'arrêt et indiquez un nom pour la catégorie que vous souhaitez utiliser comme catégorie personnalisée du temps d'arrêt. Le nom saisi apparaît sous la forme d'une option dans la liste des catégories de temps d'arrêt après redémarrage de BSM.</li> </ul>

### Page Sélectionner les Cl

Utilisez cette page de l'Assistant pour sélectionner les éléments de configuration affectés par le temps d'arrêt.

Informations importantes	Vous ne pouvez pas modifier les éléments de configuration sélectionnés de cette page pour les temps d'arrêt qui se sont déjà produits.
Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page 229 contient : "Page Propriétés ", page précédente > <b>Page Sélectionner les Cl</b> > "Page Planification ", page suivante > "Page Action", page 233 > "Page Notification ", page 236 > "Page Aperçu ", page 237
Voir aussi	"Gestion des temps d'arrêt", page 219

Chapitre 17 : Gestion des temps d'arrêt

Élément de l'interface	Description
CI	Dans la liste, sélectionnez la vue contenant les éléments de configuration qui
disponibles	seront affectés par ce temps d'arrêt. Vous pouvez utiliser le bouton is pour parcourir les vues disponibles et effectuer une recherche.
	Mettez un élément de configuration de la vue en surbrillance pour le déplacer vers la liste CI sélectionnés. Maintenez la touche Ctrl enfoncée pour sélectionner plusieurs éléments de configuration.
	Toutes les vues que l'utilisateur est autorisé à voir peuvent être sélectionnées. Vous ne pouvez sélectionner que les types d'élément de configuration suivants :
	• nœud
	logiciel en exécution
	processus métier
	application métier
	collecte de CI
	service d'infrastructure
	service métier
CI sélectionnés	Une fois les éléments de configuration sélectionnés, ils apparaissent dans la liste CI sélectionnés. Pour supprimer un élément de configuration d'un temps d'arrêt, sélectionnez-le dans la liste CI sélectionnés et cliquez sur la flèche arrière pour le renvoyer dans la liste CI disponibles.

### Page Planification

Utilisez cette page de l'Assistant pour configurer la planification du temps d'arrêt.

Informations importantes	<ul> <li>Vous ne pouvez pas planifier un temps d'arrêt dans le passé.</li> </ul>
	<ul> <li>Pour les temps d'arrêt qui se sont déjà produits, vous ne pouvez modifier que le champ suivant sur la page Planification :</li> </ul>
	Date Fin avant dans la zone Plage de périodicité
	Pour annuler un temps d'arrêt périodique qui s'est déjà produit au moins une fois, modifiez le temps d'arrêt et modifiez ce champ.
Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page 229 contient : "Page Propriétés ", page 230 > "Page Sélectionner les Cl ", page précédente > Page Planification > "Page Action", page suivante > "Page Notification ", page 236 > "Page Aperçu ", page 237
Voir aussi	"Gestion des temps d'arrêt", page 219

Chapitre 17 : Gestion des temps d'arrêt

Élément de l'interface	Description	
Heure d'occurrence	• Début. La liste déroulante comprend les heures définies par demi-heure (heures pleines et demi-heures). Pour sélectionner un moment différent de la journée, choisissez la demi-heure la plus proche et modifiez le champ de manière à indiquer le moment auquel vous souhaitez que le temps d'arrêt commence. Par exemple, pour 2 h 10, sélectionnez 2:00 et modifiez les minutes de manière à indiquer 2 h 10.	
	<ul> <li>Fin. Vous pouvez sélectionner une heure de fin. La durée est alors automatiquement mise à jour. Vous pouvez également sélectionner la durée. L'heure de fin est alors automatiquement mise à jour.</li> </ul>	
	• <b>Durée.</b> Vous pouvez choisir une durée de 5 minutes à une semaine. La durée d'un temps d'arrêt peut être augmentée par incréments de 5 minutes et définie en minutes, heures, jours ou semaines.	
	Si la durée que vous souhaitez indiquer n'apparaît pas, par exemple 1 h 30, saisissez l'heure de fin et la durée sera automatiquement mise à jour.	
	Pour indiquer une durée supérieure à une semaine, sélectionnez 1 semaine et modifiez le champ de manière à obtenir le nombre de semaines approprié.	
Séquence de	Sélectionnez l'une des options suivantes :	
périodicité	<ul> <li>Unique. Le temps d'arrêt ne se produit qu'une seule fois conformément à la planification et ne se reproduit pas. Indiquez une date du calendrier pour l'occurrence du temps d'arrêt.</li> </ul>	
	Hebdomadaire. Sélectionnez le jour de la semaine pour la périodicité hebdomadaire planifiée.	
	Mensuelle. Dans la liste déroulante, sélectionnez un jour du mois pour la périodicité mensuelle planifiée.	
Plage de périodicité	Si vous avez sélectionné Hebdomadaire ou Mensuelle :	
	• Vous devez définir une date de <b>début</b> .	
	• Indiquez une date de fin ou aucune date de fin.	
Fuseau horaire	Tous les fuseaux horaires sont affichés par rapport au temps moyen de Greenwich (GMT).	

### **Page Action**

Utilisez cette page de l'Assistant pour définir l'ensemble des actions entreprises lors du temps d'arrêt.

Informations	Vous ne pouvez modifier aucun champ de la page Action pour les temps d'arrêt
importantes	qui se sont déjà produits.

Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page 229 contient : "Page Propriétés ", page 230 > "Page Sélectionner les CI ", page 231 > "Page Planification ", page 232 > <b>Page Action</b> > "Page Notification ", page 236 > "Page Aperçu ", page 237
Voir aussi	"Gestion des temps d'arrêt", page 219

Élément de l'interface	Description
Aucune action	Aucune action n'est entreprise sur les éléments de configuration associés ou la surveillance des éléments de configuration, les alertes, les rapports ou les Conventions de service.
	<b>Remarque :</b> Lors de ce temps d'arrêt, l'élément de configuration affecté ne prend pas le statut <b>Temps d'arrêt</b> . Les alertes de statut d'élément de configuration sont configurées de manière à être déclenchées si l'élément de configuration change de statut.
Supprimer les alertes et clôturer les événements	<ul> <li>Aucune alerte ni aucune des notifications ou actions correspondantes ne sont envoyées pour les éléments de configuration associés au temps d'arrêt.</li> </ul>
	<ul> <li>Par défaut, les événements sont soumis comme étant clôturés. Si OMi est installé, la gestion des événements lors d'un temps d'arrêt peut être configurée dans Administration &gt; Gestion exploitations &gt; Optimiser Gestion exploitations &gt; Comportement du temps d'arrêt. Le paramètre indiqué à ce niveau est alors remplacé.</li> </ul>
	• La surveillance se poursuit et les rapports, le statut d'Intégrité du service et les Conventions de service sont mis à jour.
	<b>Remarque :</b> Pendant la période de temps d'arrêt, l'élément de configuration affecté peut changer de statut et ce changement peut déclencher l'alerte de statut d'élément de configuration correspondante.

Élément de l'interface	Description
Appliquer le temps d'arrêt aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI) ; supprimer les	Les calculs de l'indicateur de performance métier ne sont pas exécutés et le statut d'Intégrité du service n'est pas mis à jour. En revanche, le temps d'arrêt de l'élément de configuration est affiché.
alertes et clôturer les événements	<ul> <li>Aucune alerte ni aucune des notifications ou actions correspondantes ne sont envoyées pour les éléments de configuration associés au temps d'arrêt.</li> </ul>
	<ul> <li>Par défaut, les événements sont soumis comme étant clôturés. Si OMi est installé, la gestion des événements lors d'un temps d'arrêt peut être configurée dans Administration &gt; Gestion exploitations &gt; Optimiser Gestion exploitations &gt; Comportement du temps d'arrêt. Le paramètre indiqué à ce niveau est alors remplacé.</li> </ul>
	La consignation et la surveillance se poursuivent. Les Conventions de service sont mises à jour.
Appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de	<ul> <li>Les données de rapport ne sont pas mises à jour et le temps d'arrêt est affiché pour les éléments de configuration associés.</li> </ul>
performance métier (KPI) ; supprimer les alertes et clôturer les événements	<ul> <li>Parmi les Conventions de service sélectionnées, celles affectées par des éléments de configuration associés au temps d'arrêt ne sont pas mises à jour.</li> </ul>
	<ul> <li>Les calculs de l'indicateur de performance métier ne sont pas exécutés et le statut d'Intégrité du service n'est pas mis à jour. En revanche, le temps d'arrêt de l'élément de configuration est affiché.</li> </ul>
	<ul> <li>Aucune alerte ni aucune des notifications ou actions correspondantes ne sont envoyées pour les éléments de configuration associés au temps d'arrêt.</li> </ul>
	<ul> <li>Par défaut, les événements sont soumis comme étant clôturés. Si OMi est installé, la gestion des événements lors d'un temps d'arrêt peut être configurée dans Administration &gt; Gestion exploitations &gt; Optimiser Gestion exploitations &gt; Comportement du temps d'arrêt. Le paramètre indiqué à ce niveau est alors remplacé.</li> </ul>
	La surveillance se poursuit.

Élément de l'interface	Description
Arrêter la surveillance active (BPM et SiteScope) ;	La surveillance de Business Process Monitor et de SiteScope s'arrête.
appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI).	<ul> <li>Les données de rapport ne sont pas mises à jour et le temps d'arrêt est affiché pour les éléments de configuration associés.</li> </ul>
supprimer les alertes et clôturer les événements (affecte toutes les	<ul> <li>Les Conventions de service affectées par des éléments de configuration associés au temps d'arrêt ne sont pas mises à jour.</li> </ul>
associées)	Les calculs de l'indicateur de performance métier ne sont pas exécutés et le statut d'Intégrité du service n'est pas mis à jour. En revanche, le temps d'arrêt de l'élément de configuration est affiché.
	<ul> <li>Aucune alerte ni aucune des notifications ou actions correspondantes ne sont envoyées pour les éléments de configuration associés au temps d'arrêt.</li> </ul>
	<ul> <li>Par défaut, les événements sont soumis comme étant clôturés. Si OMi est installé, la gestion des événements lors d'un temps d'arrêt peut être configurée dans Administration &gt; Gestion exploitations &gt; Optimiser Gestion exploitations &gt; Comportement du temps d'arrêt. Le paramètre indiqué à ce niveau est alors remplacé.</li> </ul>
	<b>Remarque :</b> Si vous configurez une période de temps d'arrêt pour un CI application (dont les données sont mises à jour par la surveillance BPM), le Gestionnaire des temps d'arrêt envoie automatiquement un événement à l'agent BPM lorsque la période de temps d'arrêt commence. L'agent cesse d'envoyer des échantillons à BSM. Les échantillons supprimés sont les échantillons BPM correspondant aux CI transaction, qui sont des éléments de configuration enfant des CI application sur lesquels le temps d'arrêt est configuré. Chaque transaction comporte un échantillon.

### **Page Notification**

Utilisez cette page de l'Assistant pour sélectionner les destinataires devant être avertis du temps d'arrêt. Les notifications sont envoyées par e-mail au moment du temps d'arrêt et immédiatement après son achèvement. Vous ne pouvez sélectionner que les destinataires dont l'adresse e-mail a été définie.

Informations	Pour les temps d'arrêt qui se sont déjà produits, vous pouvez modifier les
importantes	destinataires sélectionnés sur la page Notification.

Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page 229 contient : "Page Propriétés ", page 230 > "Page Sélectionner les CI ", page 231 > "Page Planification ", page 232 > "Page Action", page 233 > <b>Page Notification</b> > "Page Aperçu ", ci-dessous
Voir aussi	"Gestion des temps d'arrêt", page 219

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
*	Ouvre la boîte de dialogue <b>Nouveau destinataire</b> de manière à ce que vous puissiez créer un destinataire absent de la liste des destinataires disponibles. Les destinataires créés sont disponibles comme destinataires dans toutes les instances de BSM. Pour plus d'informations sur la création de destinataires, voir "Comment configurer et gérer des destinataires", page 347.
Destinataires disponibles	Répertorie les destinataires disponibles pour l'envoi d'une notification de temps d'arrêt par e-mail, SMS ou pager.
Destinataires sélectionnés	Répertorie les destinataires sélectionnés pour l'envoi d'une notification de temps d'arrêt par e-mail, SMS ou pager. Vous pouvez sélectionner un, deux ou trois moyens de notification.

### Page Aperçu

Utilisez cette page de l'Assistant pour prévisualiser une synthèse de vos paramètres de temps d'arrêt.

Plan de l'Assistant	La rubrique "Assistant Nouveau temps d'arrêt", page 229 contient : "Page Propriétés ", page 230 > "Page Sélectionner les CI ", page 231 > "Page Planification ", page 232 > "Page Action", page 233 > "Page Notification ", page précédente > <b>Page Aperçu</b>
Voir aussi	"Gestion des temps d'arrêt", page 219

Élément de l'interface	Description
Tableau de synthèse	Tableau répertoriant l'ensemble des valeurs configurées pour un temps d'arrêt. Vous permet de cliquer sur le bouton <b>Précédent</b> pour retourner à une page comportant une valeur à modifier ou supprimer.
	Dès que vous cliquez sur <b>Terminer</b> sur cette page, le temps d'arrêt est ajouté au système et affiché sur la page Gestion des temps d'arrêt.

### **Résolution des problèmes et limitations**

Cette section décrit la résolution des problèmes et les limitations du Gestionnaire des temps d'arrêt.

#### Modification des temps d'arrêt

- Si, lors de la modification d'un temps d'arrêt dans l'Assistant Temps d'arrêt, le temps d'arrêt de statut **Inactif** est défini sur **Actif**, il ne peut pas être enregistré.
- Si vous souhaitez annuler un temps d'arrêt périodique qui s'est déjà produit au moins une fois, modifiez la date **Fin avant** du temps d'arrêt sur la page Planification.

#### Temps d'arrêt et heure d'été

Dans les fuseaux horaires soumis à l'heure d'été, les calculs concernant le temps d'arrêt prennent en compte le passage de l'heure standard à l'heure d'été en appliquant les règles suivantes :

**Remarque :** Les exemples ci-dessous prennent en compte le changement d'heure d'été constaté dans la plupart des régions de France.

- 14 mars 2010 : lorsque 2 h 00 sonnent, l'horloge indique 3 h 00. La période entre 2 h 00 et 2 h 59 n'existe donc pas.
- 7 novembre 2010 : lorsque 2 h 00 sonnent, l'horloge indique 1 h 00. La période entre 1 h 00 et 1 h 59 apparaît ainsi deux fois.

Dans les autres fuseaux horaires, le principe est le même. En revanche, les dates et heures de transition peuvent varier.

Ces exemples sont synthétisés dans le tableau "Changement d'heure affectant le temps d'arrêt - Synthèse des exemples", page 241.

### Printemps (passage de l'heure standard à l'heure d'été)

 Lorsque le temps d'arrêt commence avant le passage à l'heure d'été et se termine le jour après le passage à l'heure d'été, son heure de fin est celle prévue, mais sa durée est inférieure d'une heure à celle définie.

#### Exemple 1 :

Temps d'arrêt mensuel commençant le 14e jour du mois à 1 h 30 et s'achevant le 15e jour du mois à 2 h 40. Durée de 1 jour, 1 heure et 10 minutes.

Aucun changement d'heure : Le temps d'arrêt commence le 14e jour du mois à 1 h 30 et s'achève le 15e jour du mois à 2 h 40. Durée de 1 jour, 1 heure et 10 minutes.

Passage à l'heure d'été le 14 mars 2010 : Le temps d'arrêt commence le 14e jour du mois à 1 h 30 et s'achève le 15e jour du mois à 2 h 40. Durée de 1 jour, 0 heure et 10 minutes (une heure de moins que la durée définie).

• Lorsque le temps d'arrêt commence avant le passage à l'heure d'été et se termine le même jour que le passage à l'heure d'été, mais après, il s'achève une heure après l'heure définie. En revanche, sa durée est égale à celle qui a été définie.

#### Exemple 2 :

Temps d'arrêt mensuel commençant le 13e jour du mois à 23 h 00, pour une durée de 5 heures.

Aucun changement d'heure : Le temps d'arrêt commence le 13e jour du mois à 23 h 00 et s'achève le 14e jour du mois à 4 h 00.

Passage à l'heure d'été le 14 mars 2010 : Le temps d'arrêt commence le 13e jour du mois à 23 h 00 et s'achève le 14e jour du mois à 5 h 00, et sa durée reste égale à 5 heures.

• Lorsque le temps d'arrêt est défini de manière à commencer lors de l'heure sautée, l'heure de début est avancée d'une heure et la durée définie est conservée.

#### Exemple 3 :

Temps d'arrêt mensuel commençant le 14e jour du mois à 2 h 30 pour une durée de 2 heures.

Aucun changement d'heure : Le temps d'arrêt commence le 14e jour du mois à 2 h 30 et s'achève le 14e jour du mois à 4 h 30.

Passage à l'heure d'été le 14 mars 2010 : Le temps d'arrêt commence le 14e jour du mois à 3 h 30 et s'achève le 14e jour du mois à 5 h 30. Sa durée reste de 2 heures.

 Lorsque le temps d'arrêt est défini de manière à commencer avant le passage à l'heure d'été et à se terminer pendant l'heure sautée, l'heure de fin est avancée d'une heure et la durée définie est conservée.

#### Exemple 4 :

Temps d'arrêt mensuel commençant le 13e jour du mois à 1 h 30 pour une durée de 1 jour, 1 heure et 10 minutes.

Aucun changement d'heure : Le temps d'arrêt commence le 13e jour du mois à 1 h 30 et s'achève le 14e jour du mois à 2 h 40. Durée de 1 jour, 1 heure et 10 minutes.

Passage à l'heure d'été le 14 mars 2010 : Le temps d'arrêt commence le 13e jour du mois à 1 h 30 et s'achève le 14e jour du mois à 3 h 40 et la durée définie est conservée (1 jour, 1 heure et 10 minutes).

• Lorsque le temps d'arrêt est défini de manière à commencer et à se terminer lors de l'heure sautée, le temps d'arrêt se produit une heure plus tard que l'heure définie.

#### Exemple 5 :

Temps d'arrêt mensuel commençant le 14e jour du mois à 2 h 00 pour une durée d'1 heure.

Aucun changement d'heure : Le temps d'arrêt commence le 14e jour du mois à 2 h 00 et s'achève le 14e jour du mois à 3 h 00.

Passage à l'heure d'été le 14 mars 2010 : Le temps d'arrêt commence le 14e jour du mois à 3 h 00 et se termine le 14e jour du mois à 4 h 00 et la durée définie est conservée (1 heure).

### Automne (passage de l'heure d'été à l'heure standard)

- Si le temps d'arrêt commence et se termine après le passage à l'heure standard, son heure de fin et sa durée sont celles définies.
- Lorsque le temps d'arrêt commence avant le passage à l'heure standard (le même jour ou le jour avant) et se termine après le changement d'heure, le jour du changement, son heure de fin est

reculée d'une heure et sa durée est celle définie.

#### Exemple 6 :

Deux temps d'arrêt mensuels, tous deux commençant le 7e jour du mois, à minuit. La durée du premier temps d'arrêt est d'une heure et la durée du second est de 2 heures.

Aucun changement d'heure : Le premier temps d'arrêt se produit le 7e jour du mois de 0 h 00 à 1 h 00 (durée d'une heure) et le second se produit le 7e jour du mois de 0 h 00 à 2 h 00 (durée de 2 heures).

Passage à l'heure standard le 7 novembre 2010 : Le premier temps d'arrêt commence le 7e jour du mois à 0 h 00, heure d'été, et se termine le 7e jour à 1 h 00, heure d'été, avec une durée d'une heure. Le second temps d'arrêt commence le 7e jour du mois à 0 h 00, heure d'été, et se termine le 7e jour du mois à 0 h 00, heure d'été, et se termine le 7e jour du mois à 1 h 00, heure standard. Sa durée reste égale à 2 heures.

#### Exemple 7 :

Temps d'arrêt commençant le 7e jour du mois à minuit pour une durée de 4 heures.

Aucun changement d'heure : Le temps d'arrêt commence le 7e jour du mois à 0 h 00 et se termine le 7e jour du mois à 4 h 00.

Passage à l'heure standard le 7 novembre 2010 : Le temps d'arrêt commence le 7e jour du mois à 0 h 00 et se termine le 7e jour du mois à 3 h 00. La durée définie est conservée (4 heures).

#### Exemple 8 :

Temps d'arrêt commençant le 6e jour du mois à 20 h 00 pour une durée de 7 heures.

Aucun changement d'heure : Le temps d'arrêt commence le 6e jour du mois à 20 h 00 et se termine le 7e jour à 3 h 00.

Passage à l'heure standard le 7 novembre 2010 : Le temps d'arrêt commence le 6e jour à 20 h 00 et se termine le 7e jour à 2 h 00. La durée définie est conservée (7 heures).

• Lorsque le temps d'arrêt commence avant le passage à l'heure standard et se termine le jour après le passage à l'heure standard, son heure de fin est celle prévue et sa durée est supérieure d'une heure à celle définie.

#### Exemple 9 :

Temps d'arrêt mensuel commençant le 7e jour du mois à minuit (0 h 00) pour une durée de 1 jour et 1 heure (25 heures).

Aucun changement d'heure : Le temps d'arrêt commence le 7e jour du mois à 0 h 00 et se termine le 8e jour du mois à 1 h 00.

Passage à l'heure standard le 7 novembre 2010 : Le temps d'arrêt commence le 7e jour à 0 h 00 et se termine le 8e jour à 1 h 00, mais sa durée est de 26 heures.

# Changement d'heure affectant le temps d'arrêt - Synthèse des exemples

Exemple	Temps d'arrêt tel changement d'he	que défini/avec eure	Heure de début	Heure de fin	Durée
1	Défini		14e jour à 1 h 30	15e jour à 2 h 40	1 jour, 1 heure, 10 minutes
	Avec passage à l'heure standard		14e jour à 1 h 30	15e jour à 2 h 40	1 jour, 0 heure, 10 minutes
2	Défini		13e jour à 23 h 00	14e jour à 4 h 00	5 heures
	Avec passage à l'heure standard		13e jour à 23 h 00	14e jour à 5 h 00	5 heures
3	Défini		14e jour à 2 h 30	14e jour à 4 h 30	2 heures
	Avec passage à l'heure standard		14e jour à 3 h 30	14e jour à 5 h 30	2 heures
4	Défini		13e jour à 1 h 30	14e jour à 2 h 40	1 jour, 1 heure, 10 minutes
	Avec passage à l'heure standard		13e jour à 1 h 30	14e jour à 3 h 40	1 jour, 1 heure, 10 minutes
5	Défini		14e jour à 2 h 00	14e jour à 3 h 00	1 heure
	Avec passage à l'heure standard		14e jour à 3 h 00	14e jour à 4 h 00	1 heure
6	1er	Défini	7e jour à 0 h 00	7e jour à 1 h 00	1 heure
		Avec passage à l'heure standard	7e jour à 0 h 00	7e jour à 1 h 00	1 heure
	2e	Défini	7e jour à 0 h 00	7e jour à 2 h 00	2 heures
		Avec passage à l'heure standard	7e jour à 0 h 00	7e jour à 1 h 00	2 heures

Chapitre 17 : Gestion des temps d'arrêt

Exemple	Temps d'arrêt tel que défini/avec changement d'heure	Heure de début	Heure de fin	Durée
7	Défini	7e jour à 0 h 00	7e jour à 4 h 00	4 heures
	Avec passage à l'heure standard	7e jour à 0 h 00	7e jour à 3 h 00	4 heures
8	Défini	6e jour à 20 h 00	7e jour à 3 h 00	7 heures
	Avec passage à l'heure standard	6e jour à 20 h 00	7e jour à 2 h 00	7 heures
9	Défini	7e jour à 0 h 00	8e jour à 1 h 00	25 heures
	Avec passage à l'heure standard	7e jour à 0 h 00	8e jour à 1 h 00	26 heures

## **Utilisateurs, autorisations et destinataires**

## Chapitre 18

### **Gestion des utilisateurs**

L'interface Gestion des utilisateurs vous permet de :

 Configurer des groupes et des utilisateurs BSM. Les autorisations vous permettent de limiter le champ d'accès d'un utilisateur à des zones prédéfinies. Les autorisations peuvent être accordées soit directement, soit par le biais d'un groupe d'utilisateurs. Le regroupement d'utilisateurs rend la gestion des autorisations des utilisateurs plus efficace. Au lieu d'affecter des autorisations à chaque utilisateur séparément, vous pouvez regrouper les utilisateurs disposant des mêmes niveaux d'autorisation sur les mêmes ressources.

Vous pouvez souhaiter de créer différents groupes basés sur le mode d'accès des utilisateurs aux différentes ressources dans BSM. Voici quelques exemples de critères pour le regroupement des utilisateurs pertinents à votre organisation :

Fonctions au sein de l'organisation	Emplacements et territoires
Représentants du service à la clientèle	Utilisateurs travaillant dans différents territoires de vente
Administrateurs système	Utilisateurs sur emplacements géographiques
Gestion de niveau supérieur	Utilisateurs accédant aux serveurs réseau dans différents emplacements

Dans l'onglet Général, vous pouvez modifier les paramètres de l'utilisateur, y compris le nom d'utilisateur et le mot de passe. Pour plus d'informations, voir "Onglet Général (Gestion des utilisateurs)", page 331.

Pour plus d'informations sur la création de groupes et d'utilisateurs, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page 342.

• Définir un super utilisateur. Un super utilisateur est défini pour chaque installation de BSM. Son nom de connexion estadmin et le mot de passe initial du compte est spécifié dans l'utilitaire Installation et configuration de la base de données. Ce super utilisateur d'origine n'est pas répertorié dans la liste des utilisateurs dans l'interface Gestion des utilisateurs et, par conséquent, vous ne pouvez modifier son mot de passe que sur la page **Paramètres généraux** dans Paramètres personnels (**Administration > Paramètres personnels**). Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Compte utilisateur", page 368.

Le rôle Super utilisateur peut être appliqué à d'autres utilisateurs dans le système. Ces utilisateurs, disposant d'autorisations de super utilisateurs, sont répertoriés et modifiés dans l'interface Gestion des utilisateurs. Pour plus d'informations sur l'application d'autorisations, voir "Comment octroyer des autorisations", page 262.

• Affecter un destinataire à l'utilisateur. Vous pouvez affecter un destinataire à un utilisateur. Le destinataire reçoit des alertes et des rapports planifiés. Pour plus d'informations sur les

destinataires, voir "Gestion des destinataires", page 346.

- Affecter des autorisations aux groupes et aux utilisateurs. L'interface Gestion des utilisateurs n'est disponible qu'aux utilisateurs avec les autorisations appropriées. Les autorisations d'un utilisateur sont héritées d'un rôle affecté ou accordées individuellement lors de la configuration de ses paramètres. Pour plus d'informations sur les autorisations, voir "Autorisations", page suivante.
- Définir la hiérarchie des groupes et des utilisateurs. Vous pouvez ajouter des utilisateurs aux groupes et imbriquer des groupes dans d'autres groupes. Pour plus d'informations, voir "Hiérarchie de groupes et d'utilisateurs", page 251.
- Personnaliser les paramètres utilisateur. Sélectionnez la page d'accueil des utilisateurs dans BSM et choisissez les éléments de menu disponibles sur les pages de BSM. Pour plus d'informations, voir "Personnalisation des menus utilisateur", page 253.

### **Autorisations**

Vous pouvez affecter des autorisations aux groupes et utilisateurs définis dans votre plateforme BSM afin de les autoriser à accéder à des zones spécifiques de BSM.

L'octroi d'autorisations s'applique aux éléments suivants :

- Utilisateur
- Ressource
- Opération ou rôle accordé

L'onglet Autorisations comprend les zones suivantes :

- L'arborescence Ressource au centre de la page, contenant les contextes, ressources et instances de ressource sur lesquels les autorisations sont affectées. Pour plus d'informations, voir "Description des autorisations appliquées aux ressources", page suivante.
- Les zones Rôles et Opérations, situées sur le côté droit de la page. Pour plus d'informations sur les rôles, voir "Rôles", page 249. Pour plus d'informations sur les opérations, voir "Opérations", page 249.

Le volet Groupes/Utilisateurs reste par ailleurs visible sur le côté gauche de la page.

Vous trouverez ci-dessousun exemple d'octroi d'autorisations :

Configuration et maintenance Planification des rapports Poi	ts de mesure Content packs Utilisateurs et au	torisations Destinataires	Gestion des temps d'arrêt	Gestion des événements 🛛 🗘 🗋
OroupesUtisateurs     Parcourir     Rechercher       Image: Starting and the starting	Admin1 Contexte Explore will rate (EVA)	Général         Dest           Rôle         Super utilisateur           Administrateur         Modificateur système           Administrateur         Modificateur système           Administrateur         BPI           Utilisateur BPI         Utilisateur BPI           Utilisateur BPI avc vue restreinte         Requète d'API ouverte           Requète d'API ouverte         RTSM           Miss è jour d'API ouverte RTSM         Impact d'API ouverte RTSM           Modèle de classe d'API ouverte         RTSM	Linetaire Autorisations	Hérarchie Personnalisation Ròles Opérations

Pour plus d'informations sur l'affectation d'autorisations, voir "Comment octroyer des autorisations", page 262.

#### Remarque :

- Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente de BSM et que vous aviez défini des utilisateurs et des niveaux de sécurité spécifiques, ces utilisateurs et niveaux de sécurité sont mappés à la nouvelle fonctionnalité Rôles de l'onglet Autorisations. Pour plus d'informations, voir "Rôles", page 249.
- Vous pouvez exporter des utilisateurs et des groupes, ainsi que les rôles qui leur ont été affectés, d'un ordinateur BSM à un autre. Pour plus d'informations, contactez le service Assistance HP Software.

### Description des autorisations appliquées aux ressources

BSM vous permet d'affiner votre gestion des autorisations en appliquant des autorisations au niveau des ressources. Les ressources auxquelles vous pouvez appliquer des autorisations ont été identifiées et classées dans une arborescence hiérarchique, représentant la plate-forme BSM.

Les ressources et les instances de ces ressources sont organisées en fonction de groupes logiques appelés des **contextes**. Les contextes facilitent l'identification et la sélection de la zone de la plate-forme sur laquelle vous voulez appliquer des autorisations.

Les ressources sont réparties en fonction du contexte dans lequel elles fonctionnent sur la plateforme et pas nécessairement en fonction de leur emplacement dans l'interface utilisateur.

Cette section contient également :

- "Ressources et instances de ressources", ci-dessous
- "Instructions pour l'utilisation des ressources", page suivante

#### **Ressources et instances de ressources**

Les types de ressources suivants sont disponibles dans Gestion des autorisations. Chacun est représenté par une icône différente dans l'arborescence Ressources :

	Collection de ressources (une ressource peut avoir des instances)
<mark>2</mark> #	Instance d'une ressource
⊞]	Ressource ne pouvant pas avoir d'instances dans l'arborescence des autorisations appliquées aux ressources

L'instance d'une ressource est affichée uniquement si elle a été définie dans la plate-forme. L'instance d'une ressource apparaît comme objet enfant de la ressource dans l'arborescence avec le nom tel que défini dans l'application. Une fois les instances d'une ressource définies dans le système, la collection de ressources agit en tant que ressource parent de ces instances.

Certaines ressources, par exemple les divers profils de collecteurs de données, contiennent d'autres ressources dans l'arborescence Ressources. Certains de ces types de sous-ressources n'apparaissent que s'il existe des instances de la ressource définie dans votre plate-forme, comme les ressources de moniteur et de transaction dans une ressource de profil.

Les ressources qui ne peuvent pas avoir d'instances dans l'arborescence des autorisations sont réparties sous les types suivants :

 Ressources qui sont des fonctions ou des options dans le système, sans autres instances ou types.

#### Exemple :

La ressource Valeur aberrante détermine si l'utilisateur peut modifier la valeur du seuil aberrant. Elle n'a aucune instance.

• Ressources qui ont des instances ; les autorisations ne peuvent être appliquées que sur le type de ressource et elles concernent toutes les instances de la ressource.

#### Exemple :

La ressource Catégorie inclut toutes les catégories définies dans Administration d'Expérience utilisateur. Les autorisations **Modifier** accordées sur les ressources de catégorie permettent à l'utilisateur de modifier toutes les catégories définies dans le système. Vous ne pouvez pas accorder ou supprimer des autorisations pour des catégories spécifiques, mais uniquement pour chaque catégorie définie dans Administration d'Expérience utilisateur.

#### Exemples de ressources et d'instances :

La collection de ressources Applications dans le contexte Expérience utilisateur est un exemple d'affichage des ressources et des instances dans la hiérarchie d'autorisations. La ressource Applications inclut des instances uniquement si des applications ont été définies dans le système. Certaines instances sont définies par défaut, mais d'autres n'existent que si elles sont définies par l'utilisateur. Si des applications sont définies dans le système, elles apparaissent chacune comme une instance de la ressource Applications.

Comme BPM, RUM et les alertes sont définis dans votre plate-forme par application, les ressources BPM, RUM et Alertes apparaissent sous chacune des instances de la ressource Applications.

Vous pouvez appliquer des autorisations au niveau de la ressource Applications. L'utilisateur peut ainsi accéder à toutes les applications créées dans le système. Si vous voulez limiter l'accès d'un utilisateur à certaines applications associées aux tâches de cet utilisateur, vous pouvez appliquer des autorisations à ces applications spécifiques ; vous pouvez également appliquer ou supprimer des autorisations à des ressources spécifiques par application.



#### Instructions pour l'utilisation des ressources

• La ressource Business Service Management fait référence à tous les contextes dans BSM.

- Uniquement des rôles et non des opérations peuvent être appliqués à la ressource Business Service Management. Pour plus d'informations, voir "Rôles", ci-dessous.
- Pour gérer les autorisations sur une sous-ressource, vous devez fournir au moins l'autorisation **Afficher** à l'utilisateur sur le parent de la ressource sélectionnée.
- Vous ne pouvez accorder l'autorisation **Ajouter** que sur une ressource et non sur une instance de ressource.
- Lorsqu'un utilisateur définit ou crée une instance de ressource, par exemple, un profil Business Process, cet utilisateur dispose de l'autorisation Contrôle total sur cette instance de ressource et sur toutes ses ressources enfants.

### Rôles

BSM vous permet d'appliquer des autorisations à l'aide de rôles que vous accordez à des utilisateurs ou groupes spécifiques dans votre entreprise. Ces rôles incluent un ensemble de ressources préconfigurées, ainsi qu'un ensemble d'opérations qui s'appliquent à ces ressources.

Les rôles sont organisés par contextes qui définissent les ressources et les opérations préconfigurées et incluses dans les rôles. Pour plus d'informations sur comment appliquer chaque opération à une ressource spécifique, voir "Opérations", ci-dessous.

Les rôles ne peuvent être appliqués qu'à des ressources spécifiques :

- Les rôles qui incluent des ressources de plusieurs contextes ne peuvent être appliqués qu'à la ressource **Business Service Management**. **Business Service Management** est le premier ensemble de ressources qui apparaît dans chaque contexte.
- Les rôles dont les ressources sont toutes dans un contexte peuvent être appliqués à des ressources spécifiques dans ce contexte.

Pour plus d'informations sur chaque rôle, y compris des détails sur les ressources auxquelles les rôles peuvent être appliqués, voir "Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués sur l'ensemble de BSM", page 276.

### **Opérations**

Lorsque vous travaillez avec des opérations, gardez à l'esprit les points suivants :

- Toutes les opérations pouvant être appliquées à une collection de ressources peuvent également être appliquées à toute instance de ces ressources. La seule exception concerne l'opération Ajouter qui ne peut pas être appliquée à une instance de ressource.
- L'opération Contrôle total inclut automatiquement toutes les autres opérations disponibles sur la ressource. Lorsqu'elle est appliquée, les autres opérations sont automatiquement sélectionnées.
- Lorsque l'opération Contrôle total est appliquée à une ressource, l'utilisateur peut accorder et supprimer des autorisations sur cette ressource ou instance de ressource, aux autres utilisateurs ou groupes.
- Lorsque l'opération **Afficher** est l'une des opérations disponibles de la ressource, et que vous sélectionnez une autre opération disponible, l'opération **Afficher** est aussi automatiquement sélectionnée.

Pour plus d'informations sur les opérations disponibles dans BSM, voir "Opérations de Gestion des utilisateurs", page 310.

### Responsable de la sécurité

Le responsable de la sécurité est un utilisateur disposant de droits de sécurité permettant d'afficher les informations sensibles dans le système. En général, le responsable de la sécurité n'est pas un utilisateur BSM standard ; il dispose de droits d'accès pour configurer certaines informations de rapport sensibles. Dans Real User Monitor, le responsable de la sécurité peut configurer des paramètres pour masquer les données sensibles. Pour plus d'informations, voir Sensitive Data Area dans le Manuel d'administration de l'application BSM.

Généralement, cet utilisateur n'accède pas aux autres zones de BSM.

Seul un utilisateur dans le système peut être affecté en tant que responsable de la sécurité. Uniquement l'utilisateur disposant des autorisations Super utilisateur peut affecter le responsable de la sécurité la première fois. Ensuite, seul l'utilisateur affecté en tant que responsable de la sécurité peut transmettre la désignation de responsable de la sécurité à un autre utilisateur ou modifier son propre mot de passe. Le super utilisateur ne peut plus affecter le statut de responsable de la sécurité.

Le responsable de la sécurité est désigné en mettant en évidence un utilisateur dans l'arborescence Gestion des utilisateurs, puis en cliquant sur l'icône Responsable de la sécurité. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page 342.

Aucun autre utilisateur dans le système n'est capable de supprimer l'utilisateur affecté en tant que responsable de la sécurité. La désignation de responsable de la sécurité doit être affectée à un autre utilisateur par le responsable de la sécurité avant que l'utilisateur actuellement responsable de la sécurité puisse être supprimé du système.

En cas de circonstances imprévues, lorsque le responsable de la sécurité ne peut plus accéder au système et réaffecter la désignation de responsable de la sécurité à un autre utilisateur, l'administrateur peut utiliser la console JMX pour annuler la désignation de responsable de la sécurité de l'utilisateur. Pour plus d'informations sur l'exécution de cette tâche, voir "Comment supprimer le statut de responsable de la sécurité à l'aide de la console JMX ", page 266.

### Hiérarchie de groupes et d'utilisateurs

Vous pouvez imbriquer les groupes pour gérer plus facilement les autorisations de groupe et d'utilisateur. Au lieu d'affecter des autorisations d'accès à chaque groupe individuellement, vous pouvez imbriquer un groupe pour qu'il hérite des autorisations de son groupe parent direct.

Lors de l'imbrication de groupes, notez les points suivants :

- Un groupe peut appartenir à plusieurs groupes.
- Les autorisations sont affectées aux groupes imbriqués de la même manière qu'aux groupes standard, non imbriqués. Les modifications apportées aux autorisations d'un groupe imbriqué entrent en vigueur lors de la prochaine connexion de l'utilisateur.
- Il n'existe aucune limite quant au nombre de niveaux de groupes imbriqués.

#### Exemple :

Dans l'exemple ci-dessous, Groupe\_A et Groupe\_B sont des membres imbriqués de Groupe\_C. Groupe\_C hérite des autorisations combinées des deux groupes. Groupe\_C et Groupe\_D sont des membres imbriqués de Groupe\_E. Groupe\_E hérite directement des autorisations de Groupe\_C et de Groupe\_D, et hérite indirectement des autorisations de Groupe A et de Groupe B.



Lorsque vous ajoutez des autorisations à un groupe imbriqué ou que vous en supprimez, les modifications sont implémentées automatiquement dans le parent immédiat du groupe imbriqué, et la propagation se poursuit. Par exemple, si l'autorisation supprimer dans Groupe\_B est supprimée, les autorisations de Groupe\_C deviennent ajouter + modifier + afficher. Les autorisations de Groupe\_E deviennent ajouter + modifier + afficher + exécuter. Les groupes imbriqués en boucle ne sont pas autorisés. Par exemple, Groupe\_A est un membre de Groupe\_B, et Groupe\_B est un membre de Groupe\_C. Groupe\_C ne peut pas être un membre de Groupe A.

**Remarque :** Toutes les autorisations dans l'exemple précédent se rapportent à la même ressource.

Pour plus d'informations sur les groupes imbriqués, voir "Comment configurer une hiérarchie de groupes et d'utilisateurs", page 263.
# Personnalisation des menus utilisateur

Vous pouvez personnaliser les menus utilisateur pour :

- Sélectionner le contexte par défaut affiché pour des utilisateurs spécifiques lors de la connexion à BSM.
- Indiquer la première page affichée pour des utilisateurs spécifiques dans les différentes parties de BSM.
- Sélectionner des contextes et des applications complets à masquer en fonction des utilisateurs.
- Indiquer les onglets et les options disponibles sur les pages dans toute l'infrastructure BSM.

La personnalisation de la page d'accueil, des éléments de menu et des onglets permet d'afficher les zones de BSM dans une interface répondant aux besoins d'utilisateurs spécifiques.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des menus utilisateur, voir "Comment personnaliser les menus utilisateur", page 269.

Utilisez l'onglet Personnalisation pour personnaliser les menus utilisateur. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur de l'onglet Personnalisation, voir "Onglet Personnalisation (Gestion des utilisateurs)", page 330.

**Remarque :** Pour les applications Intégrité du service et Gestion exploitations, vous ne pouvez pas définir l'accès utilisateur à des pages spécifiques. Vous pouvez uniquement activer ou désactiver l'accès utilisateur au niveau des applications.

# Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure

Cette tâche décrit un ordre de marche suggéré pour l'application Gestion des utilisateurs. Vous pouvez configurer les paramètres de Gestion des utilisateurs dans tout ordre logique de votre choix.

Pour un scénario d'utilisation associé à cette tâche, voir "Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Scénario d'utilisation", page 256.

#### 1. Conditions préalables

Avant de configurer le portail Gestion des utilisateurs, vous devez mapper les utilisateurs et les groupes requis, ainsi que leurs niveaux d'autorisation avant de les définir dans BSM. Par exemple, entrez les informations suivantes dans une feuille de calcul :

- La liste des utilisateurs requis pour administrer le système et des utilisateurs finaux qui doivent accéder à Intégrité du service et aux rapports. Il convient de rassembler les détails appropriés, tels que les noms d'utilisateur, les noms de connexion, les mots de passe initiaux et les fuseaux horaires des utilisateurs. Bien qu'elles ne soient pas nécessaires pour définir les utilisateurs pour l'instant, il peut être utile de rassembler également les informations de contact de l'utilisateur, telles que le numéro de téléphone, le pager ou l'adresse e-mail. (Les informations de contact sont requises pour les abonnés HP Softwareas-a-Service.)
- Si la classification des utilisateurs en modes (exploitation et métier) est requise, vous devez spécifier le mode utilisateur de classification de chaque utilisateur. Pour plus d'informations, voir KPIs for User Modes dans le Manuel d'administration de l'application BSM.
- Si plusieurs utilisateurs requièrent des autorisations système similaires, une liste des rôles et des utilisateurs qui doivent appartenir à chaque groupe.
- Les autorisations requises par chaque utilisateur ou groupe. Pour faciliter ce processus, examinez la page Gestion des autorisations pour plus d'informations sur les différents contextes et ressources pour lesquels des autorisations peuvent être accordées. Pour plus d'informations, voir "Description des autorisations appliquées aux ressources", page 247.

#### 2. Créer des groupes

Le volet Groupes/Utilisateurs permet de créer des groupes comme suit :

- a. Cliquez sur le bouton **Nouveau groupe/Nouvel utilisateur** après avoir sélectionné un groupe ou le groupe racine existant.
- Sélectionnez Créer un groupe, puis entrez les informations requises dans la boîte de dialogue associée. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Boîte de dialogue Créer un groupe", page 329.

#### 3. Affecter des autorisations aux groupes

BSM permet d'appliquer des autorisations aux groupes et utilisateurs sur des ressources et des instances spécifiques des ressources qui sont définies dans le système. Pour plus d'informations sur cette tâche, voir "Comment octroyer des autorisations", page 262.

#### 4. Créer des utilisateurs

Vous créez des utilisateurs, puis vous les placez dans les groupes appropriés. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page 342.

#### 5. Configurer une hiérarchie d'utilisateurs et de groupes

Dans l'onglet Hiérarchie, vous définissez la hiérarchie d'utilisateurs et de groupes en ajoutant des utilisateurs aux groupes et en imbriquant des groupes dans d'autres groupes. Pour plus d'informations sur cette tâche, voir "Comment configurer une hiérarchie de groupes et d'utilisateurs", page 263.

#### 6. Personnaliser les paramètres utilisateur

Dans l'onglet Personnalisation, vous personnalisez les éléments de menu qui s'affichent dans les différents contextes pour les utilisateurs. Pour plus d'informations sur cette tâche, voir "Comment personnaliser les menus utilisateur", page 269.

#### 7. Configurer et gérer des destinataires

Vous créez des destinataires en définissant une ou plusieurs méthodes de notification, le modèle à utiliser pour les notifications d'alerte et une planification de notification pour recevoir des rapports. Vous créez des destinataires et gérez les destinataires existants dans la page Destinataires. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Comment configurer et gérer des destinataires", page 347.

# Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Scénario d'utilisation

Le scénario d'utilisation ci-après décrit la procédure de configuration des utilisateurs et des groupes dans le portail Gestion des utilisateurs.

**Remarque :** Pour une tâche associée à ce scénario d'utilisation, voir "Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254.

#### 1. Mapper les utilisateurs et les groupes

Jane Smith est l'administrateur système de la société NewSoft et elle souhaite configurer des autorisations d'utilisation de BSM pour les utilisateurs et les groupes, ainsi que l'accès à Intégrité du service et aux rapports pour les utilisateurs finaux. Avant de commencer, elle requiert les informations préliminaires suivantes sur les membres du personnel concernés :

- Noms d'utilisateur
- Noms de connexion
- Mots de passe initiaux
- Fuseaux horaire des utilisateurs
- Informations de contact (par exemple, numéro de téléphone, pager, adresse e-mail)

**Remarque :** Les informations de contact ne concernent que les abonnés HP Software-as-a-Service.

Munie de ces informations, Jane Smith décide de créer un groupe avec le niveau d'autorisation Modificateurs système et un autre groupe avec le niveau d'autorisation Observateurs système. Ensuite, elle affecte d'autres rôles Administrateur SiteScope à l'un des utilisateurs.

#### 2. Créer des groupes

Jane Smith associe les groupes en fonction du niveau d'autorisation qui leur sera accordé. Elle

clique sur le bouton **Nouveau groupe/Nouvel utilisateur** ans le volet **Groupes/Utilisateurs**, puis elle crée les groupes suivants :

- Observateurs système
- Modificateurs système

Le volet Groupes/Utilisateurs se présente comme suit :

Groupes/Utilisateurs	Parcourir	Rechercher
* - □   ¥   * * ₽		
🖃 🛅 Tous		
🕀 📴 Goup1		
🕀 📴 Tech2		

#### 3. Affecter des autorisations aux groupes

Une fois les groupes créés, Jane Smith affecte les niveaux d'autorisation pertinents aux groupes. Après avoir sélectionné **Modificateurs système** dans le volet **Groupes/Utilisateurs**, elle accède à l'onglet **Autorisations** dans le volet **Informations** et elle choisit l'instance racine (**Business Service Management**) à partir d'un contexte. Dans l'onglet **Rôles**, elle sélectionne **Modificateur système**, puis elle clique sur **Appliquer les autorisations**. Ensuite, elle sélectionne **Observateurs système** dans le volet **Groupes/Utilisateurs**, puis elle choisit **Observateur système** dans l'onglet **Rôles** en cliquant sur **Appliquer les autorisations**.

Les résultats sont affichés dans l'onglet Autorisations, comme suit :

Groupes/Utilisateurs Parcourir Rechercher	Bill Général	Destinataire Autorisations Hiérarchie Personnalisat	tion
<ul> <li>★ C ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★</li></ul>	Contexte Patrom  Authentication Strateg  Authentication Strateg  Audit Log  Users  Users  User Groups  Pour sélectionner plusieurs ressources, appuyez sur la touche Ctri tout en sélectonnant.  Paramètres	Rôles     Opérations       Rôle     Droit       Super utilisateur     Image: Comparison of the second s	

#### 4. Créer des utilisateurs

Jane Smith doit maintenant créer des utilisateurs à imbriquer dans les groupes conformément aux niveaux d'autorisation de chaque utilisateur. Elle clique sur le bouton **Nouveau** 

**groupe/Nouvel utilisateur** dans le volet **Groupes/Utilisateurs** et, depuis le groupe racine (**Tous**), elle sélectionne **Créer un utilisateur**, puis configure des paramètres pour chaque nouvel utilisateur. Le volet **Groupes/Utilisateurs** se présente comme suit :



#### 5. Configurer une hiérarchie de groupes et d'utilisateurs

Maintenant que Jane Smith a créé des utilisateurs autorisés à accéder à BSM, elle affecte leur niveau d'autorisation en les imbriquant dans le groupe approprié.

Elle sélectionne le groupe **Modificateurs système** dans le volet **Groupes/Utilisateurs** pour imbriquer les utilisateurs appropriés dans ce groupe. Ensuite, elle sélectionne l'onglet **Hiérarchie** dans le volet **Informations** situé sur le côté droit de la page. L'onglet Hiérarchie indique que le groupe Modificateurs système ne contient pas de groupes enfants, comme illustré ci-dessous :

System Modifiers	Géné	éral	Autorisations	Hiérarchie	Personnalisation
Groupes représentant des parents directs du groupe 'System M	Aodifiers'.	Groupes 'System	et utilisateurs représ Modifiers'.	sentant des enfants (	directs du groupe
Groupes parents		Groupe	es et utilisateurs enfa	nts	
Aucun groupe parent défini pour 'System Modifiers'.		Aucun	groupe ou utilisateur	enfant défini pour 'S	ystem Modifiers'
			ľ	lodifier les groupes et u	tilisateurs enfants

Jane Smith doit cliquer sur le bouton **Modifier les groupes et utilisateurs enfants** pour ouvrir la boîte de dialogue correspondante.

#### Modifier les groupes et utilisateurs enfants de 'System Modifiers' groupe

Vous pouvez sélectionner des groupes et des utilisateurs dans le volet gauche et cliquer sur la flèche droite pour les ajouter au 'System Modifiers' rôle. Vous pouvez sélectionner des groupes et des utilisateurs dans le volet droit et cliquer sur la flèche gauche pour les supprimer du 'System Modifiers' groupe.

Groupes/Utilisateurs		Groupes et utilisateurs enfants
<ul> <li>□ Tous</li> <li>① Goup1</li> <li>□ System Modifiers</li> <li>□ System Viewers</li> <li>① Tech2</li> <li>② Carlos</li> </ul>		
OK A	\nnulei	r Aide

Jane Smith sélectionne ensuite les utilisateurs pertinents dans le volet **Groupes/Utilisateurs**, puis elle clique sur la flèche vers la droite pour les déplacer vers le volet **Groupes et utilisateurs enfants**. L'onglet Hiérarchie indique que ces utilisateurs sont imbriqués dans le groupe Modificateurs système, comme illustré ci-dessous :

Groupes représentant des parents directs du groupe 'System       Groupes et utilisateurs représentant des enfants directs du groupe 'System Modifiers'. <ul> <li>Groupe parents</li> <li>Aucun groupe parent défini pour 'System Modifiers'.</li> <li>Bili</li> <li>Sarah</li> <li>Carlos</li> </ul>	System Modifiers	Général	A	utorisations	Hiérarchie	Personnalisation
Groupes parents       Groupes et utilisateurs enfants         Aucun groupe parent défini pour 'System Modifiers'.	Groupes représentant des parents directs du <u>c</u> Modifiers'.	roupe 'System	Group group	es et utilisateurs e 'System Modifie	⊧ représentant des ( ers'.	enfants directs du
Aucun groupe parent défini pour 'System Modifiers'.	Groupes parents		Grou	ipes et utilisateu	rs enfants	
	Aucun groupe parent défini pour 'System Moo	lifiers'.		Bill Sarah Carlos		
Modifier les groupes et utilisateurs enfants				Mo	difier les groupes et ut	tilisateurs enfants

Après avoir répété cette procédure pour imbriquer les utilisateurs pertinents dans le groupe Observateurs système, le volet **Groupes/Utilisateurs** se présente comme suit :



Comme l'utilisateur Steve dispose du niveau d'autorisation supplémentaire Administrateur SiteScope, Jane Smith sélectionne le nom d'utilisateur de l'utilisateur dans le volet **Groupes/Utilisateurs** auquel elle souhaite attribuer le niveau d'autorisation supplémentaire Administrateur SiteScope, et dans l'onglet **Autorisations**, elle sélectionne le contexte System Availability Management. Après avoir sélectionné une ressource, elle sélectionne **Administrateur SiteScope** dans l'onglet **Rôles**, puis elle clique sur **Appliquer les autorisations**. L'écran suivant s'affiche :

Groupes/Utilisateurs Parcourir Rechercher	Steve	Général Destinataire	Autorisations	Hiérarchie	Personnalisation
≅ <b>⊂ ⊡   X  </b> ≳ ≈ <b>∦</b>	Contexte System Availability Management			Rôles	Opérations
Image: Complexity of the second s	Contexte System Availability Management Business Service Managemen SteScopes Pour sélectionner plusieurs ressource	Telle Te		Rôles	
	appuyez sur la touche Ctri tout en sélectionnant. Paramètres	Administrateur de	Appliquer les auto	risations	•

#### 6. Personnaliser les menus utilisateur

Jane Smith doit maintenant définir la page d'accueil de BSM de chaque utilisateur et choisir les éléments de menu disponibles sur les pages de BSM. Après avoir sélectionné un utilisateur, elle doit cliquer sur l'onglet **Personnalisation** et définir les paramètres suivants :

- Le contexte d'accueil par défaut visible à l'utilisateur lors de la connexion à BSM. Par exemple, Administration - Expérience utilisateur.
- La page dans le contexte d'accueil visible à l'utilisateur dans le contexte sélectionné. Par exemple, Rapports.
- Les pages et les onglets qui doivent être visibles sur chaque page BSM en cochant ou décochant les cases correspondantes. Par exemple, les cases des pages Topologie de la transaction et Rapports créés par l'utilisateur sont décochées pour que ces dernières ne soient pas visibles sur le contexte Applications - Gestion des transactions lors de la connexion de l'utilisateur.

Les paramètres configurés sont affichés dans l'onglet Personnalisation, comme suit :

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Boris	Général	Dest	inataire	Autorisations	Hiérarchie	Personnalisation
Personnaliser la vue et les pages d'accueil pa	ar utilisateur ou group	e				
Spécifiez le contexte d'accueil par défaut de lorsque celui-ci se connecte à BSM. Pour ce f application puis cliquez sur le bouton en haut	l´utilisateur (ou du gri aire, sélectionnez un de la liste des contex	oupe) e tes.	Sélectionn ainsi que li utilisateurs	er la page par défaut es pages et onglets c s du groupe.	: qui s´ouvre pour ch lui apparaissent pou	aque contexte BSM r cet utilisateur ou les
Définir comme contexte d'accueil par défa	aut		Page	d'accueil par défaut		
Contextes			Pages et	: onglets		
Applications - MonBSM				Synthèse des trans	actions	
Applications - Intégrité du service				🔽 Rapport Synthè	se de la transaction	
Applications - Statut des Cl				Rapport Session	n Web	
Applications - Gestion des contrats of	de service					
Applications - Expérience utilisateur	(EUM)			Analyse de la trans	action	
Applications - Gestion exploitations				🔽 Rapport d'évolu	tion de la transactior	1
Applications - Diagnostics		_		🔽 Rapport Suivi de	es transactions	
Applications - Gestion des transaction	ons métier			Rapport Analys	e des événements	
Applications - System Availability Ma	nagement					
Applications - Service Health Analyz	er			Topologie de la tran	saction	
Applications - Rapports utilisateur				🔲 Topologie agrég	ée	
Applications - Gestion applicative - S	60A			🔲 Topologie des c	omposants	
Administration - Intégrité du service				Infrastructura da la	transaction	
Administration - Gestion des contrats	s de service			Infrastructure de la	transaction	
Administration - Gestion exploitations	3			Rapport Statistic	ques du serveur a aj	pplications
Administration - Expérience utilisateu	ır (EUM)			🔽 Rapport statistic	lues WebSphere MG	et JMS
Administration - Diagnostics						
Administration - Business Process In	nsight	-				
_						A pouler
					0.	Annuler

La page de connexion visible à l'utilisateur en fonction des configurations personnalisées se présente comme suit :



# **Comment octroyer des autorisations**

Cette tâche explique comment configurer des autorisations de groupe et d'utilisateur dans Gestion des utilisateurs. Pour que l'octroi ou le retrait d'une autorisation prenne effet, l'utilisateur auquel une autorisation a été octroyée ou retirée doit se déconnecter puis se reconnecter à BSM.

#### 1. Conditions préalables

Assurez-vous que des groupes et des utilisateurs sont configurés dans votre système. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page 342.

#### 2. Sélection d'un groupe ou d'un utilisateur

Sélectionnez un groupe ou un utilisateur dans le volet **Groupes/Utilisateurs** situé sur le côté gauche de la page.

#### 3. Sélection d'un contexte

Sélectionnez un contexte dans la zone contenant la liste des contextes située au-dessus de l'arborescence Ressource, au centre de la page. Pour plus d'informations sur les contextes disponibles, voir "Panneau d'arborescence Ressources", page 336.

#### 4. Affectation d'un rôle

Les autorisations sont octroyées sur la base de rôles. Affectez un rôle au groupe ou à l'utilisateur sélectionné dans l'onglet **Rôles** situé sur le côté droit de la page. Pour plus d'informations sur les rôles disponibles, voir "Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués sur l'ensemble de BSM", page 276.

#### 5. Affectation d'opérations (facultatif)

Vous pouvez, si vous le souhaitez, affecter des opérations individuelles dans l'onglet **Opérations**, que le groupe ou l'utilisateur peut effectuer dans BSM. Pour plus d'informations sur les opérations disponibles, voir "Opérations de Gestion des utilisateurs", page 310.

#### 6. Configuration des paramètres d'autorisations (facultatif)

Vous pouvez également cliquer sur **Paramètres** au bas de l'arborescence Ressource. La boîte de dialogue Appliquer les paramètres d'autorisations s'ouvre et vous pouvez configurer les paramètres de la session d'application d'autorisations actuelle. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Panneau d'arborescence Ressources", page 336.

# Comment configurer une hiérarchie de groupes et d'utilisateurs

Cette tâche explique comment configurer une hiérarchie de groupes et d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur de l'onglet Hiérarchie, voir "Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)", page 334.

#### 1. Conditions préalables

Assurez-vous que vous avez configuré au moins un groupe et un utilisateur dans le volet **Groupes/Utilisateurs**. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page 342.

#### 2. Affichage de la hiérarchie des groupes et des utilisateurs

Dans le volet **Groupes/Utilisateurs**, sélectionnez un groupe ou un utilisateur et cliquez sur l'onglet **Hiérarchie** situé sur le côté droit de la page pour afficher les groupes parent et enfant du groupe ou de l'utilisateur, le cas échéant.

#### 3. Utilisateurs et groupes imbriqués

Dans le volet **Groupes/Utilisateurs**, choisissez un groupe et sélectionnez les groupes et utilisateurs à imbriquer en dessous.

- a. Dans l'onglet **Parcourir** du volet **Groupes/Utilisateurs** situé sur le côté gauche de l'écran, cliquez sur un groupe ou un utilisateur.
- b. Cliquez sur l'onglet Hiérarchie situé sur le côté droit de l'écran.
- c. Dans l'onglet Groupes/Utilisateurs, sélectionnez le groupe à gérer et cliquez sur le bouton Modifier les groupes et utilisateurs enfants. La fenêtre Modifier les groupes et utilisateurs enfants s'ouvre.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de la fenêtre Modifier les groupes et utilisateurs enfants :

Groupes/Utilisateurs	Groupes et utilisateurs enfants
<ul> <li>□ Tous</li> <li>□ Goup1</li> <li>□ System Modifiers</li> <li>□ Bill</li> <li>□ Boris</li> <li>□ Carlos</li> <li>□ Sarah</li> <li>□ System Viewers</li> <li>■ Mary</li> <li>■ Rachel</li> <li>■ Steve</li> <li>■ Tech2</li> </ul>	<ul> <li>Boris</li> <li>a Carlos</li> <li>a Bill</li> <li>a Sarah</li> </ul>

d. Pour affecter des utilisateurs et imbriquer des groupes, sélectionnez l'utilisateur ou le groupe dans le volet Groupes/Utilisateurs et cliquez sur la flèche allant de la gauche vers la droite pour déplacer le groupe ou l'utilisateur vers le volet Groupes et utilisateurs enfants.

Pour désaffecter des utilisateurs et supprimer des groupes imbriqués, sélectionnez le groupe ou l'utilisateur dans le volet **Groupes et utilisateurs enfants** et cliquez sur la flèche allant de la droite vers la gauche.

#### 4. Résultats

Les utilisateurs et groupes imbriqués apparaissent dans le volet Groupes et utilisateurs enfants de l'onglet Hiérarchie.

#### Exemple :



# Comment supprimer le statut de responsable de la sécurité à l'aide de la console JMX

Cette tâche décrit comment supprimer le statut de responsable de la sécurité d'un utilisateur à l'aide de la console JMX. Cette opération peut s'avérer nécessaire, si dans des circonstances imprévues, le responsable de la sécurité ne peut pas le faire lui-même. Une fois le responsable de la sécurité affecté, aucun autre utilisateur n'est autorisé à effectuer cette modification dans l'interface Gestion des utilisateurs. Pour plus d'informations sur ce sujet, voir "Responsable de la sécurité", page 250.

#### Pour supprimer un responsable de la sécurité :

- 1. Entrez l'URL de la console JMX (http://<nom du serveur de passerelle ou de traitement des données>:8080/jmx-console/) dans un navigateur Web.
- 2. Entrez les informations d'authentification de la console JMX. Si vous ne disposez pas de ces informations, contactez votre administrateur système.
- 3. Recherchez :
  - Nom de domaine : Foundations
  - Service : Infrastructure Settings Manager
  - Paramètre : setCustomerSettingDefaultValue
- 4. Modifiez les valeurs de paramètre comme suit :
  - Nom de contexte : entrer security
  - Nom de paramètre : entrer secured.user.login.name
  - Nouvelle valeur : laisser vide
- 5. Cliquez sur Invoke.

# Comment exporter et importer les informations utilisateur à l'aide de la console JMX

Cette tâche explique comment utiliser la console JMX pour copier un utilisateur, un rôle et des informations d'autorisation d'un système source vers un système cible. Par exemple, si vous devez configurer une nouvelle base de données BSM, il est possible que vous ayez à copier les informations utilisateur à partir d'une base de données existante.

#### Définir les contextes à exporter

Vous pouvez limiter les contextes à inclure dans l'exportation. Vous pouvez afficher une liste des contextes disponibles dans la console JMX :

- Dans un navigateur, saisissez l'URL suivante : http://<serveur\_source>:8080/jmx-console/HtmlAdaptor?action=inspectMBean& name=Topaz%3Aservice%3DAuthorization+Service
- 2. Entrez le nom d'utilisateur et mot de passe de votre JMX.
- 3. Sur la page d'affichage JMX MBean, cliquez sur le bouton **Invoke** sous **java.util.Set listAuthorizationContexts()**. La console JMX affiche tous les contextes dans TAS.

Si vous devez limiter les contextes à inclure dans l'exportation :

- 1. Sur le serveur source, ouvrez le fichier suivant : HPBSM\conf\tas\exportedContexts.properties
- Modifiez la propriété contexts-to-export. Les contextes dans la propriété contexts-to-export doivent être séparés par une virgule seulement, sans espaces.
- 3. Enregistrez vos modifications.

#### Exporter

Utilisez la console JMX pour créer un fichier .zip contenant les fichiers .xml avec les informations d'utilisateur, rôle et autorisations.

- Dans un navigateur, saisissez l'URL suivante : http://<serveur\_source>:8080/jmx-console/HtmlAdaptor?action=inspectMBean& name=Topaz%3Aservice%3DAuthorization+Service+Data+Import+Export
- Sur la page d'affichage JMX MBean, cliquez sur le bouton Invoke sous void IoadExportedContexts(), puis cliquez sur le bouton Précédent du navigateur pour revenir à la page d'affichage JMX MBean.
- 3. Sous void exportAllTasEntities(), dans le champ ParamValue, entrez un emplacement et un nom de fichier pour le fichier d'exportation sur le serveur source. Le nom de fichier doit comporter une extension .zip, par exemple : C:\HPBSM\export.zip
- 4. Cliquez sur le bouton Invoke sous void exportAllTasEntities().

#### Transférer

Vous devez copier le fichier d'exportation .zip du serveur source vers le serveur cible.

- 1. Sur le serveur source, accédez au fichier d'exportation comme défini plus haut.
- 2. Copiez le fichier vers le serveur cible.

#### Importer

Importez les utilisateurs, rôles et autorisations du fichier .zip vers le système BSM cible.

**Attention :** Avant d'importer les informations d'utilisateur et de groupe, assurez-vous que le serveur cible ne contient pas de ressources créées, par exemple, des rapports, des profils et des moniteurs, comportant des informations non compatibles avec les informations que vous importez.

- Dans un navigateur, saisissez l'URL suivante : http://<serveur\_cible>:8080/jmx-console/HtmlAdaptor?action=inspectMBean& name=Topaz%3Aservice%3DAuthorization+Service+Data+Import+Export
- 2. Entrez le nom d'utilisateur et mot de passe de votre JMX.
- 3. Sous void importAllTasEntities(), dans le champ ParamValue, entrez l'emplacement et le nom de fichier du fichier d'exportation, puis cliquez sur le bouton Invoke.

# **Comment personnaliser les menus utilisateur**

Cette tâche décrit comment personnaliser la page d'accueil BSM des utilisateurs et choisir les éléments de menu disponibles sur les pages dans le système.

**Conseil :** Pour un scénario d'utilisation associé à cette tâche, voir "Comment personnaliser les menus utilisateur - Scénario d'utilisation", page 271.

Vous pouvez limiter l'accès à certaines fonctions ou définir des pages par défaut pour des utilisateurs individuels ou pour tous les utilisateurs d'un groupe, y compris les membres des sousgroupes qui font partie d'un groupe parent. Si vous limitez l'accès à une fonction ou à un rapport pour un groupe, tous les membres de ce groupe sont affectés, et vous ne pourrez pas remplacer ce paramètre pour un utilisateur individuel.

Si vous ajoutez des utilisateurs ou des sous-groupes à un groupe auquel des paramètres de groupe sont appliqués, les utilisateurs ou les membres des sous-groupes sont automatiquement affectés par les limitations d'accès appliquées au groupe.

#### 1. Conditions préalables

Assurez-vous que vous avez configuré au moins un utilisateur dans le volet **Groupes/Utilisateurs**. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page 342.

#### 2. Sélectionner un utilisateur

Sélectionnez un utilisateur ou un groupe dans l'onglet **Parcourir** du volet **Groupes/Utilisateurs** dont vous voulez personnaliser les pages et les éléments de menu, puis sélectionnez l'onglet **Personnalisation**.

#### 3. Affecter un contexte par défaut

Sélectionnez un contexte dans le volet **Contextes** comme contexte d'accueil par défaut pour l'utilisateur lors de la connexion à BSM, puis cliquez sur **Définir comme contexte d'accueil par défaut**. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Onglet Personnalisation (Gestion des utilisateurs)", page 330.

#### 4. Sélectionner des contextes et des applications à masquer/afficher

Dans le volet **Contextes**, décochez les cases des contextes et des applications que vous voulez masquer au regard de l'utilisateur ou des membres du groupe. Par défaut, l'ensemble des contextes et des applications sont sélectionnés.

#### 5. Sélectionner des pages et des onglets de contexte

Dans le volet **Pages et onglets**, cochez les cases des pages et des onglets que vous voulez rendre visibles au regard de l'utilisateur ou du groupe sur le contexte sélectionné. Décochez les cases des pages et des onglets que vous voulez masquer au regard de l'utilisateur ou du groupe.

**Remarque :** Pour les applications Intégrité du service et Gestion exploitations, vous ne pouvez pas définir l'accès utilisateur à des pages spécifiques. Vous pouvez uniquement

activer ou désactiver l'accès utilisateur au niveau des applications.

#### 6. Affecter une page d'accueil par défaut

Sélectionnez une page ou un onglet comme page d'accueil par défaut pour le contexte sélectionné, puis cliquez sur **Page d'accueil par défaut**.

#### 7. Résultats

Le bouton d'**accueil par défaut** s'affiche en regard du contexte et de la page d'accueil par défaut. Vous sélectionnez les applications et le contexte qui doivent être visibles au regard de l'utilisateur dans le volet **Contexte**. Vous sélectionnez les pages et les onglets qui doivent être visibles au regard de l'utilisateur dans le volet **Pages et onglets**.

# Comment personnaliser les menus utilisateur - Scénario d'utilisation

Le scénario d'utilisation ci-après décrit la procédure de personnalisation des menus utilisateur pour des utilisateurs individuels.

**Remarque :** Pour une tâche associée à ce scénario d'utilisation, voir "Comment personnaliser les menus utilisateur", page 269.

#### 1. Sélectionner un utilisateur

En tant qu'administrateur de la compagnie d'assurances ABC, Mary est chargée de créer plusieurs utilisateurs dans la section Gestion des utilisateurs de BSM. Elle décide d'affecter des autorisations d'affichage de certaines pages et certains onglets uniquement à John Smith dans BSM. De plus, une page d'accueil spécifique doit s'afficher lorsque cet utilisateur se connecte à BSM.

#### 2. Affecter un contexte par défaut

La responsabilité principale de John Smith au sein de la compagnie ABC étant associée à la gestion des contrats de service, Mary désigne la page Applications - Gestion des contrats de service comme contexte d'accueil par défaut. Il sélectionne **Applications - Gestion des contrats de service** dans le volet Contextes, puis il clique sur **Définir comme contexte** d'accueil par défaut. Le contexte **Applications - Gestion des contrats de service** est indiqué comme le contexte d'accueil par défaut avec l'icône d'accueil par défaut, comme dans l'illustration suivante :



#### 3. Sélectionner des pages et des onglets de contexte

John Smith n'est pas autorisé à afficher les rapports sur les interruptions. Cette option n'apparaît pas dans le volet Pages et onglets, mais les autres pages et onglets apparaissent cochés et sont visibles lors de la connexion de John Smith à BSM. Les rapports SLA revêtent une importance primordiale pour la compagnie ABC, et Mary désigne cette page comme la page d'accueil pour John Smith. Elle sélectionne **Rapports Convention de service (SLA)** 

dans le volet Pages et onglets, puis elle clique sur **Page d'accueil par défaut**. La page **Rapports Convention de service (SLA)** est indiquée comme la page d'accueil par défaut avec l'icône d'accueil par défaut, comme dans l'illustration suivante :

Page d'accueil par défaut	
Pages et onglets	
🗹 Instantané du statut	•
Rapports Convention de service (SLA)	
✓ Statut de la convention de service (SLA)	
✓ Synthèse des SLA	
Synthèse des éléments de configuration (Cl)	
🔽 Synthèse statut d´indicateur (SI) du Cl	
🔲 Impact des Cl	
🔲 Statut des Cl	

#### 4. Résultats

Le contexte qui s'ouvre lorsque John Smith se connecte à BSM est le contexte **Gestion des contrats de service** dans le menu Applications. Le page **Rapports Convention de service (SLA)** s'ouvre, et les pages Instantané du statut, Alertes et Gestion des SLA sont également disponibles.

L'onglet Personnalisation configuré dans Gestion des utilisateurs apparaît comme suit :

John Sm	ith	Général	Destinataire	Autorisations	Hiérarchie	Personnalisation
Personnaliser la vue et les pages d'accueil par utilisateur ou group Spécifiez le contexte d'accueil par défaut de l'utilisateur (ou du groupe) lorsque celui-ci se connecte à BSM. Pour ce faire, sélectionnez une application puis cliquez sur le bouton en haut de la liste des contextes.			Sélectionner la page pa BSM ainsi que les page utilisateur ou les utilisat	ar défaut qui s'ouvre es et onglets qui appa teurs du groupe.	pour chaque contexte araissent pour cet	
	Définir comme contexte	e d'accueil par défaut		Page d'accueil par de	éfaut	
Conte	des			Pages et onglets		
•	Applications - MonB	SM		🔽 Instantané	du statut	
	Applications - Intégri	té du service		🔽 Rapports C	Convention de service	e (SLA)
	Applications - Statut Applications - Gestio	on des contrats de si	ervice	🗹 Statut d	le la convention de s	ervice (SLA)
	Applications - Expér	ience utilisateur (EUN	4)	🗹 Synthè	se des SLA	
•	Applications - Gestio	on exploitations		🗹 Synthès	se des éléments de c	configuration (Cl)
V	Applications - Diagn	ostics		🗹 Synthè:	se statut d´indicateur	' (SI) du Cl
	Applications - Gestio	on des transactions r	nétier	🔲 Impact -	des Cl	
	Applications - Syste	m Availability Manag	ement		Cl	
	Applications - Servio	e Health Analyzer	•			-
					OH	Annuler

L'écran suivant s'affiche lorsque John se connecte à BSM :

MonBSM Applications      Administration      A	ide ▼ Plan du site			
Instantané du statut Rannorts Convention de service (SLA)	Alertes Ran	morts sur les interruptions	Gestion des SLA	á d
Statut de la convention de service (SLA)     Statut de la convention de service (SLA)     Statut de la convention de service (SLA)     Affiche le statut du SLA prévu à la fin d'une période et pendant     des intervalles de temps, loc parté au statut actuel du SLA dans     les intervales de temps, loc statut prévu dépend du     comportement passé du SLA.)		Statut des CI (2) Affiche le statut d'un éléme convention de service (SLA	nt de configuration (CI) pour une ) donnée, su quatre niveaux du CI.	
Synthèse des SLA [?] Affiche une liste des conventions de service (SLA) et de leur statut organisés par indicateur de performance métier (KP), calendrier et période.		Comparaison plages de Affiche le statut des élémer niveaux : statut du Cl (qui p enfants, organisés par péri performance métier (KPI) et	temps ? ts de configuration (CI) sur quatre eu être un SLA) et statuts de ses ode, pour un indicateur de un calendrier donnés.	
Synthèse des éléments de configuration (Cl) ? Affiche quatre niveaux d'éléments de configuration (C): le statut d'un C (peut ère un SLA) et les statuts des transmus du Cl. (Ce rapport est accessible en explorant le rapport de synthèse des SLA.)		Évolution des Cl 2 Affiche l'évolution des statt sélectionnés, pour un indica un calendrier spécifiques.	uts des éléments de configuration (Cl) ateur de performance métier (KPI) et	
Synthèse statut d'indicateur (SI) du Cl 2 Affiche la synthèse des éléments de configuration (Cl) du SLA ainsi que les tatuts de l'indicateur (SI). (Ce rapport est accessible en explorant le rapport Synthèse des SLA.)		Comparaison temporell Affiche l'évolution du statut classée par indicateur de p par rapport à la cible du SL Cl.	e de CI 2 d'un élément de configuration (CI), erformance métier (KPI) et calendrier A et aux résultats de l'historique du	
Impact des Cl 2 Affiche l'impact d'un élément de configuration (Cl) sur les conventions de service (SLA) associées.				

# Comment ajouter un opérateur de service pager ou SMS personnalisé

Si votre opérateur de service pager ou SMS n'apparaît pas dans la liste des opérateus par défaut et que qu'il utilise une passerelle de messagerie électronique, vous pouvez l'ajouter manuellement à BSM. Une fois cette opération effectuée, votre opérateur apparaît dans la liste.

Pour ajouter un opérateur utilisant une passerelle de messagerie électronique, ajoutez manuellement les informations relatives à la passerelle à la base de données de gestion. Si nécessaire, demandez de l'aide à l'administrateur de la base de données.

#### Pour ajouter un fournisseur utilisant une passerelle de messagerie électronique :

- 1. Ouvrez la table **NOTIFICATION\_PROVIDERS** dans la base de données de gestion.
- 2. Dans la colonne **NP\_NOTIFICATION\_PROVIDER\_NAME**, ajoutez le nom de l'opérateur au bas de la liste.

Ajoutez le nom tel que vous souhaitez le voir apparaître dans la liste des opérateurs accessible dans l'onglet SMS de l'Assistant Propriétés du destinataire. Pour plus d'informations, voir "Onglet SMS", page 359.

Notez l'ID automatiquement attribué à l'opérateur.

- 3. Fermez la table NOTIFICATION\_PROVIDERS et ouvrez celle intitulée NOTIFPROVIDER\_ NOTIFTYPE.
- 4. Dans la colonne **NN\_NOTIF\_PROVIDER\_ID**, ajoutez l'ID qui a été attribué au nouvel opérateur.
- 5. Dans la colonne **NN\_NOTIF\_TYPE\_ID**, affectez à l'opérateur l'un des types de notification suivants :
  - 102 pour un opérateur de service pager
  - **101** pour un opérateur de service SMS
- 6. Fermez la table **NOTIFPROVIDER\_NOTIFTYPE** et ouvrez celle intitulée **NOTIFICATION\_ PROVIDER\_PROP**.
- 7. Dans la colonne **NPP\_NOTIFICATION\_PROVIDER\_ID**, ajoutez l'ID qui a été attribué au nouvel opérateur.

Vous ajoutez l'ID dans deux lignes consécutives.

 Dans les colonnes NPP\_NPROVIDER\_PROP\_NAME et NPP\_NPROVIDER\_PROP\_ VALUE, ajoutez les nouveaux noms et valeurs de propriété suivants à l'opérateur, les uns en dessous des autres (voir les entrées existantes en guise d'exemples):

## Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Nom de propriété	Valeur de propriété	Description
EMAIL_ SUFFIX	<suffixe_ adresse_ email&gt;</suffixe_ 	Suffixe de l'adresse e-mail de la passerelle. Par exemple, si l'adresse e-mail de la passerelle est 12345@example.com, saisissez exemple.com comme valeur de propriété EMAIL_ SUFFIX.
EMAIL_ MAX_	<longueur_ max&gt;</longueur_ 	Longueur maximum, en caractères, du corps du message électronique. Par exemple, 500.
LEN		Lors de la détermination de cette valeur, prenez en compte la longueur maximum imposée par votre opérateur de service, ainsi que les limites de votre pager ou téléphone portable.

- 9. Dans la colonne NPP\_NPROVIDER\_PROP\_DATATYPE\_ID, indiquez un ID, comme suit :
  - Pour EMAIL\_SUFFIX, indiquez : 1
  - Pour EMAIL\_MAX\_LEN, indiquez : 2

10. Redémarrez BSM.

# Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués sur l'ensemble de BSM

Les rôles suivants peuvent être appliqués dans tous les contextes de BSM. La description de chaque rôle ci-dessous contient des détails concernant les ressources auxquelles les rôles peuvent être appliqués.

Pour plus d'informations sur les rôles que vous ne pouvez appliquer qu'à des contextes spécifiques, voir "Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués à des contextes spécifiques", page 306.

# Super utilisateur

Le rôle Super utilisateur ne peut être appliqué qu'à la ressource Business Service Management.

Ce rôle inclut toutes les opérations disponibles sur toutes les ressources dans tous les contextes. Seul un super utilisateur peut appliquer le rôle **Super utilisateur** à un autre utilisateur.

Attention : le super utilisateur par défaut ne dispose pas des autorisations en écriture dans Business Service Management depuis l'API UCMDB WS. Il existe des rôles spécifiques pour cela. Pour plus d'informations, voir "Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués à des contextes spécifiques", page 306 et "Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués à des contextes spécifiques", page 306.

# Administrateur

Le rôle Administrateur ne peut être appliqué qu'à la ressource Business Service Management.

Un administrateur dispose d'un ensemble d'autorisations permettant d'ajouter des profils au système et de gérer les ressources associées à ces profils. Dès qu'un profil est ajouté, l'administrateur acquiert les autorisations de contrôle total sur toutes les ressources de cette instance de profil.

### **Business Process Insight**

Ressource	Opérations autorisées
Application Business Process Insight	Afficher
Administration de Business Process Insight	Contrôle total

# **Diagnostics**

Ressource	Opérations autorisées
Diagnostics	Modifier
	Afficher
	Exécuter
	Contrôle total

# Expérience utilisateur

Ressource	Opérations autorisées
Alerte - Créer des dépendances	Modifier
Applications	Ajouter
	Afficher
Agents BPM	Afficher
Moteurs RUM	Afficher
Référentiel de scripts	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

## MonBSM

Ressource	Opérations autorisées
Pages des utilisateurs	Contrôle total
Pages prédéfinies	Afficher
Composants des utilisateurs	Contrôle total

## MonBSM (hérité)

Ressource	Opérations autorisées
Modules	Contrôle total
Définitions des portlets	Contrôle total

# **Gestion exploitations**

Ressource	Opérations autorisées
Événements affectés à l'utilisateur	Intervenir/Résoudre
	Clôturer
	Rouvrir
	Affecter à
	Lancer une action d'opérateur
	Lancer une action automatique
	Transférer le contrôle
	Clôturer les transférés
	Ajouter/supprimer des relations d'événement
	Modifier la gravité
	Modifier la priorité
	Modifier le titre
	Modifier la description
	Modifier la solution
	Ajouter/supprimer/mettre à jour des annotations
	Ajouter/supprimer/mettre à jour des attributs personnalisés

Ressource	Opérations autorisées
Événements non affectés à	Afficher
l'utilisateur	Intervenir/Résoudre
	Clôturer
	Rouvrir
	Affecter à
	Lancer une action d'opérateur
	Lancer une action automatique
	Transférer le contrôle
	Clôturer les transférés
	Ajouter/supprimer des relations d'événement
	Modifier la gravité
	Modifier la priorité
	Modifier le titre
	Modifier la description
	Modifier la solution
	Ajouter/supprimer/mettre à jour des annotations
	Ajouter/supprimer/mettre à jour des attributs personnalisés
Statuts de l'indicateur	Réinitialiser
IU administratives	Afficher
Catégories d'outils	Exécuter

# Intégration de Operations Orchestration

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Exécution	Exécuter
	Contrôle total

# **Plate-forme**

Ressource	Opérations autorisées
Journal d'audit	Afficher
	Contrôle total
Utilisateurs	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Groupes d'utilisateurs	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Collecteurs de données	Modifier
	Afficher
Rapports planifiés	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Destinataires	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Types de données personnalisées	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Temps d'arrêt	Afficher
	Contrôle total
Bases de données	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

# **RTSM**

Ressource	Opérations autorisées
Vues	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
RTSM	Contrôle total
Recherche de CI	Contrôle total
Modification des données	Contrôle total

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Ressource	Opérations autorisées
Récupération des éléments associés	Contrôle total
Gestionnaire de l'Univers IT	Contrôle total
Studio de modélisation	Contrôle total

# Service Health Analyzer

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Contrôle total
Application	Contrôle total

### Gestion des contrats de service

Ressource	Opérations autorisées
SLA	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

### SiteScopeMoniteurs à la demande

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Exécution	Exécuter
	Contrôle total

# System Availability Management

Ressource	Opérations autorisées
Instances SiteScope	Ajouter

# Gestion des transactions métier

Ressource	Opérations autorisées
Serveurs de traitement TransactionVision	Modifier
	Contrôle total
Analyseurs TransactionVision	Modifier
	Exécuter
	Contrôle total
Gestionnaires de travaux TransactionVision	Modifier
	Exécuter
	Contrôle total
Moteurs de requête TransactionVision	Modifier
	Exécuter
	Contrôle total
Administration	Modifier
	Contrôle total
Données utilisateur	Afficher
	Contrôle total
Applications	Ajouter

# Rapports définis par l'utilisateur

Ressource	Opérations autorisées
Rapports personnalisés	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
Rapports de tendances	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Liens personnalisés	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
Rapports Excel	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
En-tête/Pied de page par défaut	Modifier
	Contrôle total
Filtre favori	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Annotation	Modifier
	Supprimer
	Contrôle total
Rapport de service	Modifier
	Supprimer
	Contrôle total
Rapports de requête personnalisés	Ajouter
	Afficher
	Contrôle total

# Modificateur système

Le rôle **Modificateur système** ne peut être appliqué qu'à la ressource **Business Service Management**.

Un modificateur système peut afficher et modifier une ou toutes les ressources dans BSM. Sur certaines ressources, les opérations d'affichage et de modification ne sont pas applicables. Un modificateur système dispose d'autorisations uniquement pour les opérations qui sont disponibles dans BSM.

# **Business Process Insight**

Ressource	Opérations autorisées
Application Business Process Insight	Afficher
Administration de Business Process Insight	Contrôle total

# **Diagnostics**

Ressource	Opérations autorisées
Diagnostics	Modifier
	Afficher

# Expérience utilisateur

Ressource	Opérations autorisées
Alerte - Modèle de notification	Modifier
	Afficher
Alerte - Créer des dépendances	Modifier
Applications	Modifier
	Afficher
Agents BPM	Afficher
Moteurs RUM	Afficher
Référentiel de scripts	Afficher
	Contrôle total

## MonBSM

Ressource	Opérations autorisées
Pages prédéfinies	Afficher
Pages des utilisateurs	Contrôle total
Composants des utilisateurs	Contrôle total

# Intégration de Operations Orchestration

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Modifier
	Afficher

## Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Ressource	Opérations autorisées
Exécution	Exécuter

## **Plate-forme**

Ressource	Opérations autorisées
Journal d'audit	Afficher
Utilisateurs	Modifier
	Afficher
Groupes d'utilisateurs	Modifier
	Afficher
Collecteurs de données	Modifier
	Afficher
Rapports planifiés	Modifier
	Afficher
Destinataires	Modifier
	Afficher
Types de données personnalisées	Modifier
	Afficher
Envoyer une interception SNMP	Modifier
Exécuter le fichier exécutable	Modifier
Se connecter à l'observateur d'événements	Modifier
Temps d'arrêt	Contrôle total
Bases de données	Modifier
	Afficher
Modèle de destinataire système	Modifier
	Afficher

## RTSM

Ressource	Opérations autorisées
Vues	Modifier
	Afficher
Recherche de Cl	Contrôle total
Récupération des éléments associés	Contrôle total
Gestionnaire de l'Univers IT	Contrôle total
Studio de modélisation	Contrôle total

### **Service Health Analyzer**

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Contrôle total
Application	Contrôle total

# Gestion des contrats de service

Ressource	Opérations autorisées
SLA	Modifier
	Afficher

## SiteScopeMoniteurs à la demande

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Modifier
	Afficher
Exécution	Exécuter

## **System Availability Management**

Ressource	Opérations autorisées
Instances SiteScope	Modifier
	Afficher

### Gestion des transactions métier

### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Ressource	Opérations autorisées
Serveurs de traitement TransactionVision	Modifier
Analyseurs TransactionVision	Modifier
	Exécuter
Gestionnaires de travaux TransactionVision	Modifier
	Exécuter
Moteurs de requête TransactionVision	Modifier
	Exécuter
Administration	Modifier
Applications	Modifier
	Afficher

# Rapports définis par l'utilisateur

Ressource	Opérations autorisées
Rapports personnalisés	Ajouter
	Modifier
	Afficher
Rapports de tendances	Ajouter
	Modifier
	Afficher
Liens personnalisés	Modifier
	Afficher
Rapports Excel	Modifier
	Afficher
En-tête/Pied de page par défaut	Modifier
Filtre favori	Modifier
	Afficher
	Supprimer
Ressource	Opérations autorisées
-----------------------------------	-----------------------
Annotation	Modifier
	Supprimer
Rapport de service	Modifier
	Supprimer
Rapports de requête personnalisés	Ajouter
	Afficher

# **Observateur système**

Le rôle Observateur système ne peut être appliqué qu'à la ressource **Business Service Management**.

Un observateur système ne peut afficher que les ressources dans BSM et ne dispose pas d'autorisations pour modifier, ajouter ou supprimer des ressources ou des instances de ressource, à l'exception de la ressource Moteurs RUM. Sur certaines ressources, les opérations d'affichage ne sont pas applicables. Un observateur système n'a pas accès à ces ressources.

# **Business Process Insight**

Ressource	Opérations autorisées
Application Business Process Insight	Afficher

#### **Diagnostics**

Ressource	Opérations autorisées
Diagnostics	Afficher

## **Expérience utilisateur**

Ressource	Opérations autorisées
Alerte - Modèle de notification	Afficher
Applications	Afficher
Agents BPM	Afficher
Moteurs RUM	Afficher, Modifier
Référentiel de scripts	Afficher

# MonBSM

Ressource	Opérations autorisées
Pages prédéfinies	Afficher

# Intégration de Operations Orchestration

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Afficher

#### **Plate-forme**

Ressource	Opérations autorisées
Journal d'audit	Afficher
Utilisateurs	Afficher
Groupes d'utilisateurs	Afficher
Collecteurs de données	Afficher
Rapports planifiés	Afficher
Destinataires	Afficher
Types de données personnalisées	Afficher
Temps d'arrêt	Afficher
Bases de données	Afficher
Modèle de destinataire système	Afficher

# **RTSM**

Ressource	Opérations autorisées
Vues	Afficher
Recherche de CI	Contrôle total
Récupération des éléments associés	Contrôle total
Gestionnaire de l'Univers IT	Contrôle total
Studio de modélisation	Contrôle total

# **Service Health Analyzer**

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Application	Contrôle total

## Gestion des contrats de service

Ressource	Opérations autorisées
SLA	Afficher

# SiteScopeMoniteurs à la demande

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Afficher

# System Availability Management

Ressource	Opérations autorisées
Instances SiteScope	Afficher

# Gestion des transactions métier

Ressource	Opérations autorisées
Applications	Afficher

# Rapports définis par l'utilisateur

Ressource	Opérations autorisées
Rapports personnalisés	Ajouter
	Afficher
Rapports de tendances	Ajouter
	Afficher
Liens personnalisés	Afficher
Rapports Excel	Afficher
Filtre favori	Afficher
Rapports de requête personnalisés	Ajouter
	Afficher

# Super utilisateur abonné

**Remarque :** Ce rôle ne peut être appliqué qu'aux abonnés HP Software-as-a-Service.

Le rôle **Super utilisateur abonné** ne peut être appliqué qu'à l'instance de ressource de l'**abonné actif**. L'instance de ressource d'**abonné actif** n'est disponible que pour les abonnés HP Softwareas-a-Service, et elle représente le niveau d'abonné dans l'arborescence des ressources d'autorisation. Elle est disponible dans tous les contextes et s'applique à tous les contextes (par exemple, à la ressource **Business Service Management**).

## **Business Process Insight**

Ressource	Opérations autorisées
Application Business Process Insight	Afficher
Application Business Process Insight	Contrôle total

#### **Diagnostics**

Ressource	Opérations autorisées
Diagnostics	Afficher
	Exécuter

### Expérience utilisateur

Ressource	Opérations autorisées
Alerte - Créer des dépendances	Modifier
	Contrôle total
Applications	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Exécuter
	Contrôle total
Agents BPM	Afficher
Moteurs RUM	Afficher

Ressource	Opérations autorisées
Référentiel de scripts	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

# MonBSM

Ressource	Opérations autorisées
Pages prédéfinies	Contrôle total
Pages des utilisateurs	Contrôle total
Composants des utilisateurs	Contrôle total

# MonBSM (hérité)

Ressource	Opérations autorisées
Modules	Contrôle total
Définitions des portlets	Contrôle total

# **Plate-forme**

Ressource	Opérations autorisées
Journal d'audit	Afficher
	Contrôle total
Utilisateurs	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Groupes d'utilisateurs	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Collecteurs de données	Modifier
	Afficher
Service de référentiel central	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Exécuter
	Contrôle total
Système de notification	Afficher
	Exécuter
	Contrôle total
Manipulation du travail de packages	Modifier
	Contrôle total
Rapports planifiés	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Destinataires	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Types de données personnalisées	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Modèle de destinataire personnalisé	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Temps d'arrêt	Afficher
	Contrôle total

# **RTSM**

Ressource	Opérations autorisées
Vues	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
RTSM	Contrôle total
Recherche de CI	Contrôle total
Modification des données	Contrôle total

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Ressource	Opérations autorisées
Récupération des éléments associés	Contrôle total
Gestionnaire de l'Univers IT	Contrôle total
Studio de modélisation	Contrôle total

# Service Health Analyzer

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Contrôle total
Application	Contrôle total

### Gestion des contrats de service

Ressource	Opérations autorisées
SLA	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

# System Availability Management

Ressource	Opérations autorisées
Instances SiteScope	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Exécuter
	Contrôle total

# Rapports définis par l'utilisateur

Ressource	Opérations autorisées
Rapports personnalisés	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
Rapports de tendances	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
Liens personnalisés	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
Rapports Excel	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
En-tête/Pied de page par défaut	Modifier
	Contrôle total
Filtre favori	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Annotation	Modifier
	Supprimer
	Contrôle total
Rapport de service	Modifier
	Supprimer
	Contrôle total

Chapitre 18 : Gestion des utilisateur
---------------------------------------

Ressource	Opérations autorisées
Rapports de requête personnalisés	Ajouter
	Afficher
	Contrôle total

# Administrateur abonné

**Remarque** : Ce rôle ne peut être appliqué qu'aux abonnés HP Software-as-a-Service.

Le rôle Administrateur abonné ne peut être appliqué qu'à l'instance de ressource de l'abonné actif. L'instance de ressource d'abonné actif n'est disponible que pour les abonnés HP Softwareas-a-Service, et elle représente le niveau d'abonné dans l'arborescence des ressources d'autorisation. Elle est disponible dans tous les contextes et s'applique à tous les contextes (par exemple, à la ressource Business Service Management).

Le contrôle total sur une sélection de ressources, ainsi que les opérations d'affichage et d'exécution, ou les deux, sur d'autres ressources sont accordés à l'administrateur abonné. Cet utilisateur peut ajouter des profils de tout type et dispose du contrôle total sur le profil créé. Toutefois, les autorisations sur les profils créés par d'autres utilisateurs, même si ces profils sont destinés au même abonné, ne sont pas accordées à l'utilisateur. Dans le cas des ressources MonBSM, tout utilisateur disposant de ce rôle peut apporter des modifications aux ressources définies par d'autres utilisateurs.

### **Business Process Insight**

Ressource	Opérations autorisées
Application Business Process Insight	Afficher
Administration de Business Process Insight	Contrôle total

#### **Diagnostics**

Ressource	Opérations autorisées
Diagnostics	Afficher
	Exécuter

#### **Expérience utilisateur**

Ressource	Opérations autorisées
Alerte - Créer des dépendances	Modifier
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Applications	Ajouter
	Afficher
Agents BPM	Afficher
Moteurs RUM	Afficher

#### MonBSM

Ressource	Opérations autorisées
Pages prédéfinies	Afficher
Composants des utilisateurs	Contrôle total
Pages des utilisateurs	Contrôle total

# MonBSM (hérité)

Ressource	Opérations autorisées
Modules	Contrôle total
Définitions des portlets	Contrôle total

# **Plate-forme**

Ressource	Opérations autorisées
Journal d'audit	Afficher
	Contrôle total
Utilisateurs	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Groupes d'utilisateurs	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Service de référentiel central	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Exécuter
	Contrôle total
Système de notification	Afficher
	Exécuter
	Contrôle total
Manipulation du travail de packages	Modifier
	Contrôle total
Rapports planifiés	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Destinataires	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Types de données personnalisées	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Modèle de destinataire personnalisé	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Temps d'arrêt	Afficher
	Contrôle total

# **RTSM**

Ressource	Opérations autorisées
Vues	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
RTSM	Contrôle total
Recherche de Cl	Contrôle total
Modification des données	Contrôle total
Récupération des éléments associés	Contrôle total
Gestionnaire de l'Univers IT	Contrôle total
Studio de modélisation	Contrôle total

# Service Health Analyzer

Ressource	Opérations autorisées
Administration	Contrôle total
Application	Contrôle total

#### Gestion des contrats de service

Ressource	Opérations autorisées
SLA	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

# System Availability Management

Ressource	Opérations autorisées
Instances SiteScope	Ajouter

## Rapports définis par l'utilisateur

Ressource	Opérations autorisées
Rapports personnalisés	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
Rapports de tendances	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
Liens personnalisés	Modifier
	Afficher
	Contrôle total

Ressource	Opérations autorisées
Rapports Excel	Modifier
	Afficher
	Contrôle total
En-tête/Pied de page par défaut	Modifier
	Contrôle total
Filtre favori	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total
Annotation	Modifier
	Supprimer
	Contrôle total
Rapport de service	Modifier
	Supprimer
	Contrôle total
Rapports de requête personnalisés	Ajouter
	Afficher
	Contrôle total

# **Observateur BPM**

Le rôle **Observateur BPM** ne peut être appliqué qu'à la ressource **Business Service Management**.

Ces utilisateurs disposent des autorisations d'affichage, mais ils peuvent modifier les paramètres de seuils de transaction, ainsi que les descriptions des transactions.

Tout administrateur standard ajouté en tant qu'utilisateur sur un profil BPM spécifique dans la version précédente est mis à niveau au rôle d'Observateur BPM pour ce profil.

Ressource	Opérations autorisées
Applications	Afficher
Agents BPM	Afficher
Référentiel de scripts	Afficher

# Administrateur BPM

Le rôle Administrateur BPM ne peut être appliqué qu'à la ressource Business Service Management.

L'administrateur BPM peut gérer tous les profils BPM de la plate-forme, de même que les autorisations sur tous les profils.

Tout administrateur ajouté en tant qu'administrateur sur un profil BPM spécifique dans la version précédente est mis à niveau au rôle d'administrateur de profil BPM pour ce profil. Ceci en plus de l'affectation du rôle d'administrateur comme décrit ci-dessus (pour plus d'informations, voir "Administrateur", page 276).

Ressource	Opérations autorisées
Applications	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Exécuter
	Contrôle total
Agents BPM	Afficher
Référentiel de scripts	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Contrôle total

# **Administrateur RUM**

Le rôle Administrateur RUM ne peut être appliqué qu'à la ressource Business Service Management.

Ressource	Opérations autorisées
Applications	Ajouter
	Modifier
	Afficher
	Supprimer
	Exécuter
	Contrôle total
Moteurs RUM	Afficher

# **Observateur RUM**

Le rôle **Observateur RUM** ne peut être appliqué qu'à la ressource **Business Service Management**.

Ces utilisateurs disposent des autorisations d'affichage, mais ils peuvent modifier les paramètres de seuils de transaction, ainsi que les descriptions des transactions.

Tout utilisateur standard ajouté en tant qu'utilisateur sur un profil RUM spécifique dans la version précédente est mis à niveau au rôle **Observateur RUM** pour ce profil.

Ressource	Opérations autorisées
Applications	Afficher
Moteurs RUM	Afficher

# Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués à des contextes spécifiques

Les rôles suivants peuvent être appliqués à des contextes spécifiques dans BSM. La description de chaque rôle ci-dessous contient des détails concernant les ressources et les contextes auxquels les rôles peuvent être appliqués.

Pour plus d'informations sur les rôles que vous pouvez appliquer sur l'ensemble de BSM, voir "Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués sur l'ensemble de BSM", page 276.

#### Administrateur BPI

Le rôle Administrateur BPI ne peut être appliqué qu'à la ressource Administration de Business Process Insight dans le contexte Business Process Insight.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
Business Process Insight	Application Business Process Insight	Contrôle total
	Administration de Business Process Insight	Contrôle total

#### **Utilisateur BPI**

Le rôle Utilisateur BPI ne peut être appliqué qu'à la ressource Application Business Process Insight dans le contexte Business Process Insight.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
Business Process Insight	Application Business Process Insight	Afficher
	Administration de Business Process Insight	Afficher

#### Utilisateur BPI avec vue restreinte

Le rôle Utilisateur BPI avec vue restreinte ne peut être appliqué qu'à la ressource Application Business Process Insight dans le contexte Business Process Insight.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
Business Process	Application Business Process Insight	Afficher uniquement les processus BPI déployés auxquels l'autorisation Afficher a été accordée.
Insignt	Administration de Business Process Insight	

# Requête d'API ouverte CMDB

Le rôle Requête d'API ouverte CMDB ne peut être appliqué qu'à la ressource API ouverte RTSM

dans le contexte RTSM.

Ce rôle permet aux utilisateurs d'interroger la CMDB (base de données de gestion des configurations) pour la communication avec des applications tierces.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
RTSM	API ouverte RTSM	Afficher

#### Mise à jour d'API ouverte CMDB

Le rôle **Mise à jour d'API ouverte CMDB** ne peut être appliqué qu'à la ressource **API ouverte RTSM** dans le contexte **RTSM**.

Ce rôle permet aux utilisateurs de mettre à jour la CMDB (base de données de gestion des configurations) pour la communication avec des applications tierces.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
RTSM	API ouverte RTSM	Modifier

### Impact d'API ouverte CMDB

Le rôle **Impact d'API ouverte CMDB** ne peut être appliqué qu'à la ressource **API ouverte RTSM** dans le contexte **RTSM**.

Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer des opérations d'impact sur la base de données de gestion des configurations.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
RTSM	API ouverte RTSM	Afficher

#### Modèle de classe d'API ouverte CMDB

Le rôle **Modèle de classe d'API ouverte CMDB** ne peut être appliqué qu'à la ressource **API ouverte RTSM** dans le contexte **RTSM**.

Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer des opérations sur les types d'élément de configuration.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
RTSM	API ouverte RTSM	Afficher

### Administrateur SiteScope

Le rôle **Administrateur SiteScope** ne peut être appliqué qu'à la ressource d'instances **SiteScope** dans le contexte **System Availability Management** ou à des instances spécifiques de la ressource.

Lorsque ce rôle est accordé au niveau de la collection de ressources, l'administrateur SiteScope peut gérer toutes les instances SiteScope de la plate-forme, y compris les autorisations sur les instances SiteScope. Lorsque ce rôle est accordé au niveau de l'instance, l'administrateur peut gérer uniquement les ressources associées à l'instance SiteScope spécifique

Tout administrateur ajouté en tant qu'utilisateur sur une instance SiteScope spécifique dans la version précédente est mis à niveau au rôle d'administrateur SiteScope pour cette instance SiteScope.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
System Availability Management	Instances SiteScope	Ajouter
		Modifier
		Afficher
		Supprimer
		Exécuter
		Contrôle total

#### Par défaut

Le rôle **Par défaut** est automatiquement affecté si aucun autre rôle n'a été sélectionné. Les autorisations de ce rôle sont très limitées : elles permettent notamment d'ajouter et d'afficher les rapports personnalisés et de tendances dans le contexte **Rapports définis par l'utilisateur**.

**Remarque :** Pour créer des rapports significatifs, l'utilisateur requiert des autorisations supplémentaires sur des applications ou des éléments de configuration spécifiques.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
Rapports définis par l'utilisateur	Rapports personnalisés	Ajouter
	Rapports de tendances	Ajouter

### Opérateur de Gestion des transactions métier

Le rôle **Opérateur de Gestion des transactions métier** ne peut être appliqué qu'à la ressource **Analyseurs TransactionVision** dans le contexte **Gestion des transactions métier**.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
Gestion des transactions métier	Analyseurs TransactionVision	Exécuter
	Gestionnaires de travaux TransactionVision	Exécuter
	Moteurs de requête TransactionVision	Exécuter
	Administration	Modifier
	Applications	Afficher

# Administrateur de Gestion des transactions métier

Le rôle Administrateur de Gestion des transactions métier ne peut être appliqué qu'à la ressource Serveurs de traitement TransactionVision dans le contexte Gestion des transactions métier. Le rôle Administrateur de Gestion des transactions métier est utile pour fournir plus de sécurité en permettant aux utilisateurs de disposer de l'accès Contrôle total de l'administration TransactionVision, sans toutefois activer l'accès à la ressource Données utilisateur.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
Gestion des transactions	Serveurs de traitement	Modifier
metier	Iransactionvision	Contrôle total
	Analyseurs TransactionVision	Modifier
		Exécuter
		Contrôle total
	Gestionnaires de travaux	Modifier
	TransactionVision	Exécuter
		Contrôle total
	Moteurs de requête TransactionVision	Modifier
		Exécuter
		Contrôle total
	Administration	Modifier
		Contrôle total
	Applications	Ajouter
		Modifier
		Afficher
		Contrôle total

### Utilisateur de Gestion des transactions métier

Le rôle **Utilisateur de Gestion des transactions métier** ne peut être appliqué qu'à la ressource **Applications** dans le contexte **Gestion des transactions métier**.

Contexte	Ressource	Opérations autorisées
Gestion des transactions métier	Applications	Afficher

# **Opérations de Gestion des utilisateurs**

Chaque contexte ci-dessous contient un tableau avec les éléments suivants :

- Chaque ressource
- Opérations pouvant être appliquées à cette ressource
- Description de l'action autorisée par l'opération

#### **Business Process Insight**

Utilisez le contexte **Business Process Insight** pour affecter des autorisations à l'instance Business Process Insight configurée dans le système.

Ressources	Opération	Description
Application Business Process Insight	Afficher	Permet d'entrer dans l'application Business Process Insight.
Administration de Business Process Insight	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles dans l'administration de Business Process Insight et d'accorder et de retirer des autorisations à d'autres utilisateurs.
Définition métier de Business Process Insight	Afficher	Permet d'afficher un processus dans l'application Business Process Insight.

#### **Diagnostics**

Le contexte **Diagnostics** vous permet de définir les opérations qui sont autorisées sur l'application Diagnostics.

Ressources	Opération	Description
Diagnostics	Modifier	Permet d'afficher l'administration de Diagnostics et de configurer les paramètres de Diagnostics.
	Afficher	Permet d'afficher Diagnostics lors de l'accès à Diagnostics depuis BSM.
Exécuter		Permet de modifier les paramètres dans l'interface utilisateur Diagnostics, par exemple, les paramètres de seuil.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations sur Diagnostics et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

### Expérience utilisateur (EUM)

Le contexte **Expérience utilisateur** vous permet de définir les opérations qui sont autorisées pour l'application Expérience utilisateur. Les opérations affectées à un dossier concernent tous les dossiers contenus dans ce dossier.

Ressources	Opération	Description	
Alerte - Modèle de notification	Modifier	Permet de modifier les propriétés d'un modèle de notification pour l'abonné choisi.	
	Afficher	Permet d'afficher les propriétés d'un modèle de notification.	
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur un modèle de notification et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.	
Alerte - Créer des dépendances	Modifier	Permet de créer et de supprimer des dépendances entre alertes.	
	Contrôle total	Permet de créer et de supprimer des dépendances d'alerte, et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.	
Applications	Ajouter	Permet d'ajouter des applications.	
	Modifier	Permet de modifier des applications ou une instance spécifique des applications.	
	Afficher	Permet d'afficher des applications ou une instance spécifique des applications.	
	Supprimer	Permet de supprimer des applications ou une instance spécifique des applications.	
	Exécuter	Permet de démarrer et d'arrêter des applications ou une instance spécifique des applications.	
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur des applications ou sur une instance spécifique des applications, et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.	

Ressources		Opération	Description
Applications BPM (instances		Ajouter	Permet de créer une configuration de processus métier pour une instance spécifique des applications.
specifiques)		Modifier	Permet de modifier une configuration de processus métier pour une instance spécifique des applications.
		Afficher	Permet d'afficher une configuration de processus métier pour une instance spécifique des applications.
		Supprimer	Permet de supprimer une configuration de processus métier pour une instance spécifique des applications.
		Exécuter	Permet d'activer et de désactiver une configuration de processus métier pour une instance spécifique des applications.
		Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur une configuration de processus métier pour une instance spécifique des applications.
	RUM	Ajouter	Permet de créer une configuration Real User Monitor pour une instance spécifique des applications.
		Modifier	Permet de modifier une configuration Real User Monitor pour une instance spécifique des applications.
		Afficher	Permet d'afficher une configuration Real User Monitor pour une instance spécifique des applications.
		Supprimer	Permet de supprimer une configuration Real User Monitor pour une instance spécifique des applications.
		Exécuter	Permet d'activer et de désactiver une configuration Real User Monitor pour une instance spécifique des applications.
		Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur une configuration Real User Monitor pour une instance spécifique des applications.
Alertes	Afficher	Permet d'afficher une configuration d'alerte pour une instance spécifique des applications.	
		Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur une configuration d'alerte pour une instance spécifique des applications.
Agents BPM		Afficher	Permet d'afficher les agents BPM et de gérer les moniteurs sur ces agents.
Moteurs RUN	Λ	Afficher	Permet d'afficher les moteurs Real User Monitor et de gérer les configurations RUM sur ces moteurs.

Ressources	Opération	Description
Référentiel de scripts	Ajouter	Permet de créer des dossiers et le référentiel de scripts.
	Modifier	Permet de renommer les dossiers du référentiel de scripts et de modifier les scripts dans ces dossiers.
	Afficher	Permet d'afficher les dossiers du référentiel de scripts et les scripts dans ces dossiers.
	Supprimer	Permet de supprimer des dossiers dans le référentiel de scripts.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les dossiers de scripts et les scripts dans le référentiel de scripts, et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

### RTSM

Le contexte **RTSM** vous permet de définir les opérations autorisées pour les vues définies dans Administration de l'Univers IT dans l'explorateur des modèles, dans Intégrité du service et dans Gestion des contrats de service.

**Conseil :** Si un utilisateur dispose des autorisations sur une vue dans RTSM, tous les profils dans cette vue sont visibles au regard de l'utilisateur, même si ce dernier ne dispose pas d'autorisations sur ce profil. Vous pouvez empêcher un utilisateur d'afficher des profils pour lesquels il ne dispose pas d'autorisations. Il suffit, lorsque vous permettez à l'utilisateur d'accéder à une vue, de créer une vue spécifique à l'utilisateur contenant uniquement les éléments de configuration sur lesquels vous voulez accorder des autorisations à l'utilisateur.

Ressources	Opération	Description
Vues	Ajouter	Permet d'ajouter et de copier des vues.
	Modifier	Permet de modifier des vues.
	Afficher	Permet d'afficher des vues.
	Supprimer	Permet de supprimer des vues.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les vues.
RTSM	Contrôle total	Active les opérations administratives pour tout le référentiel Run- time Service Model (RTSM), à l'exception du Gestionnaire Univers IT et de Studio de modélisation.
Recherche de Cl	Contrôle total	Active l'option de recherche d'éléments de configuration (CI) à partir de n'importe quel emplacement de RTSM.

Ressources	Opération	Description
Modification des données	Contrôle total	Active l'option de modification des données à partir de n'importe quel emplacement de RTSM.
Récupération des éléments associés	Contrôle total	Active l'option de récupération des éléments associés à partir de n'importe quel emplacement de RTSM.
Gestionnaire de l'Univers IT	Contrôle total	Permet à l'utilisateur d'accéder au Gestionnaire de l'Univers IT. Une fois à l'intérieur, la fonctionnalité disponible du gestionnaire de l'Univers IT dépend des autorisations accordées à l'utilisateur.
Studio de modélisation	Contrôle total	Permet à l'utilisateur d'accéder au Studio de modélisation. Une fois à l'intérieur, la fonctionnalité disponible du gestionnaire de l'Univers IT dépend des autorisations accordées à l'utilisateur.
API ouverte	Modifier	Permet d'exécuter des mises à jour dans API ouverte RTSM.
KI SM	Afficher	Permet d'exécuter des requêtes dans API ouverte RTSM.

## **Gestion exploitations**

**Remarque**: Le contexte **Gestion exploitations** n'est disponible que si vous avez installé OMi sur votre ordinateur BSM. Pour plus d'informations sur le contexte OMi, voir User Context Pane dans le manuel Manuel de l'utilisateur BSM.

Le contexte Operations Manager i (OMi) vous permet d'affecter des autorisations pour travailler dans le contexte Gestion exploitations. Pour plus d'informations sur les opérations disponibles pour Operations Manager i (OMi), voir User Operations Tab dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

# Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Ressources	Opération	Description
Événements affectés à l'utilisateur	Intervenir/Résoudre	Permet à l'utilisateur de définir l'état du cycle de vie pour les événements qui lui sont affectés sur Intervenir ou Résoudre.
	Clôturer	Permet à l'utilisateur de définir l'état du cycle de vie pour les événements qui lui sont affectés sur Clôturé
	Rouvrir	Permet à l'utilisateur de définir l'état du cycle de vie pour les événements qui lui sont affectés sur Ouvrir. Les événements peuvent à présent être de nouveau affectés à des fins d'examen et de résolution approfondies. Remarque : Vous ne pouvez pas rouvrir des événements de symptôme dont une cause est clôturée.
	Affecter à	Permet à l'utilisateur d'affecter les événements qui lui sont affectés à un utilisateur spécifique.
	Lancer une action d'opérateur	Permet à l'utilisateur d'entreprendre des actions HP Operations Manager pour des événements qui lui sont affectés contenant des actions liées aux événements.

# Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Ressources	Opération	Description
Événements affectés à l'utilisateur	Lancer une action automatique	Permet à l'utilisateur d'entreprendre des actions HP Operations Manager automatiques pour des événements qui lui sont affectés contenant des actions liées aux événements.
	Transférer le contrôle	Permet à l'utilisateur de transférer le contrôle des événements qui lui sont affectés du navigateur d'événements à un gestionnaire externe.
	Clôturer les transférés	Permet à l'utilisateur de clôturer les événements qui lui sont affectés du navigateur d'événements pour lequel le contrôle a été transféré à un gestionnaire externe.
	Ajouter/supprimer des relations d'événement	Permet à l'utilisateur d'ajouter et de supprimer des relations entre des événements qui lui sont affectés dans le navigateur d'événements.
	Modifier la gravité	Permet à l'utilisateur de modifier la gravité des événements qui lui sont affectés.
	Modifier la priorité	Permet à l'utilisateur de modifier la priorité des événements qui lui sont affectés.
	Modifier le titre	Permet à l'utilisateur de modifier le titre des événements qui lui sont affectés.
	Modifier la description	Permet à l'utilisateur de modifier la description des événements qui lui sont affectés.
	Modifier la solution	Permet à l'utilisateur de modifier la solution des événements qui lui sont affectés.
	Ajouter/supprimer/mettre à jour des annotations	Permet à l'utilisateur de créer, de modifier et de supprimer des annotations pour des événements qui lui sont affectés.
	Ajouter/supprimer/mettre à jour des attributs personnalisés	Permet à l'utilisateur de créer, de modifier et de supprimer des attributs personnalisés pour des événements qui lui sont affectés.

Ressources	Opération	Description
Événements non affectés à l'utilisateur	Afficher	Permet à l'utilisateur d'afficher des événements qui ne lui sont pas affectés.
	Intervenir/Résoudre	Permet à l'utilisateur de définir l'état du cycle de vie pour des événements qui ne lui sont pas affectés sur Intervenir ou Résoudre.
	Clôturer	Permet à l'utilisateur de définir l'état du cycle de vie pour des événements qui ne lui sont pas affectés sur Clôturé.
	Rouvrir	Permet à l'utilisateur de définir l'état du cycle de vie pour les événements clôturés qui ne lui sont pas affectés sur Ouvrir. Les événements peuvent à présent être de nouveau affectés à des fins d'examen et de résolution approfondies.
		Remarque : Vous ne pouvez pas rouvrir des événements de symptôme dont une cause est clôturée.
	Affecter à	Permet à l'utilisateur d'affecter des événements qui ne lui sont pas affectés à un utilisateur ou à un groupe spécifique.
	Lancer une action d'opérateur	Permet à l'utilisateur d'entreprendre des actions HP Operations Manager pour des événements qui ne lui sont pas affectés contenant des actions liées aux événements.
	Lancer une action automatique	Permet à l'utilisateur d'entreprendre des actions HP Operations Manager automatiques pour des événements qui ne lui sont pas affectés contenant des actions liées aux événements.
	Transférer le contrôle	Permet à l'utilisateur de transférer le contrôle des événements qui ne lui sont pas affectés du navigateur d'événements à un gestionnaire externe.

Ressources	Opération	Description
Événements non affectés à l'utilisateur	Clôturer les transférés	Permet à l'utilisateur de clôturer des événements qui ne lui sont pas affectés du navigateur d'événements pour lequel le contrôle a été transféré à un gestionnaire externe.
	Ajouter/supprimer des relations d'événement	Permet à l'utilisateur d'ajouter et de supprimer des relations entre des événements qui ne lui sont pas affectés dans le navigateur d'événements.
	Modifier la gravité	Permet à l'utilisateur de modifier la gravité des événements qui ne lui sont pas affectés.
	Modifier la priorité	Permet à l'utilisateur de modifier la priorité des événements qui ne lui sont pas affectés.
	Modifier le titre	Permet à l'utilisateur de modifier le titre des événements qui ne lui sont pas affectés.
	Modifier la description	Permet à l'utilisateur de modifier la description des événements qui ne lui sont pas affectés.
	Modifier la solution	Permet à l'utilisateur de modifier la solution des événements qui ne lui sont pas affectés.
	Ajouter/supprimer/mettre à jour des annotations	Permet à l'utilisateur de créer, de modifier et de supprimer des annotations pour des événements qui ne lui sont pas affectés.
	Ajouter/supprimer/mettre à jour des attributs personnalisés	Permet à l'utilisateur de créer, de modifier et de supprimer des attributs personnalisés pour des événements qui ne lui sont pas affectés.
Statuts de l'indicateur	Réinitialiser	Permet à l'utilisateur d'annuler le statut actuel d'un statut d'indicateur et de rétablir la valeur de statut définie par défaut du statut d'indicateur.

Chapitre 18 : Gestion des utilisat	eur
------------------------------------	-----

Ressources	Opération	Description
IU administratives	Afficher	Autorise l'accès aux fonctions d'administration dans Administration de Gestion exploitations, par exemple :
		Gestionnaire Règles de corrélation
		Gestionnaire Contents packs
		Gestionnaire Graphiques de performance
		Gestionnaire Mappages des vues
		Personnalisation du traitement de l'événement
		Actions personnalisées
		Les utilisateurs ne disposant pas de l'autorisation de visualisation dans Administration de Gestion exploitations ne peuvent pas voir les fonctions Administration de Gestion exploitations ou voir un message d'erreur lorsqu'ils tentent de lancer un gestionnaire Administration.
Catégories d'outils	Exécuter	Autorise l'accès aux catégories d'outils. Les outils appartenant à une catégorie d'outils à laquelle un utilisateur a accès peuvent être exécutés par l'utilisateur.
Actions personnalisées	Exécuter	Autorise l'accès à des actions personnalisées. Toutes les actions personnalisées auxquelles un utilisateur a accès peuvent être exécutées par l'utilisateur.

#### Intégration de Operations Orchestration

Le contexte Intégration de Operations Orchestration vous permet de définir les opérations qui sont autorisées pour l'application Intégration de Operations Orchestration.

Ressources	Opération	Description
Administration Aj Af Mo Su	Ajouter	Permet d'ajouter un guide d'exploitation.
	Afficher	Permet d'afficher l'administration des guides d'exploitation.
	Modifier	Permet de modifier l'administration des guides d'exploitation.
	Supprimer	Permet de supprimer un guide d'exploitation.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles dans l'administration des guides d'exploitation et d'accorder ou de retirer des autorisations à d'autres utilisateurs.

Ressources	Opération	Description
Exécution	Exécuter	Permet d'exécuter un guide d'exploitation.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles dans l'exécution des guides d'exploitation et d'accorder ou de retirer des autorisations à d'autres utilisateurs.

# **Plate-forme**

Le contexte Plate-forme inclut toutes les ressources associées à l'administration de la plate-forme.

Ressources	Opération	Description
Stratégie d'authentification	Modifier	Active le bouton Configurer sur la page Gestion des authentifications, qui vous permet de modifier les configurations dans l'Assistant Gestion des authentifications.
	Afficher	Permet d'afficher l'Assistant Gestion des authentifications.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur l'Assistant Gestion des authentifications.
Journal d'audit	Afficher	Permet d'afficher le journal d'audit.
	Contrôle total	Permet d'afficher le journal d'audit et d'accorder et de retirer des autorisations pour afficher le journal d'audit.
Utilisateurs	Ajouter	Permet d'ajouter des utilisateurs au système.
	Modifier	Permet de modifier les détails des utilisateurs.
	Afficher	Permet d'afficher les détails des utilisateurs.
	Supprimer	Permet de supprimer des utilisateurs du système.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les utilisateurs et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Groupes d'utilisateurs	Ajouter	Permet d'ajouter des groupes d'utilisateurs au système.
	Modifier	Permet de modifier les détails des groupes d'utilisateurs.
	Afficher	Permet d'afficher les détails des groupes d'utilisateurs.
	Supprimer	Permet de supprimer des groupes d'utilisateurs.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les groupes d'utilisateurs et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

Ressources	Opération	Description
Collecteurs de données	Modifier	Permet d'effectuer des mises à niveau à distance, des désinstallations à distance et des mises à jour des paramètres sur les collecteurs de données dans Maintenance des collecteurs.
	Afficher	Permet d'afficher les collecteurs de données dans Maintenance des collecteurs.
	Supprimer	Permet de supprimer les instances de collecteurs de données.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles dans Maintenance des collecteurs et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Système de	Afficher	Permet d'afficher les détails des fiches système.
notification	Exécuter	Permet d'exécuter des fiches système dans le système.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les fiches système et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Rapports	Ajouter	Permet de créer des rapports planifiés.
planifies	Modifier	Permet de modifier des rapports planifiés.
	Afficher	Permet d'afficher des rapports planifiés.
	Supprimer	Permet de supprimer des rapports planifiés.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les rapports planifiés et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Destinataires	Ajouter	Permet d'ajouter des destinataires à la plate-forme.
	Modifier	Permet de modifier les détails des destinataires.
	Afficher	Permet d'afficher les destinataires et les détails des destinataires.
	Supprimer	Permet de supprimer des destinataires de la plate-forme.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les destinataires et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

Ressources	Opération	Description
Types de données	Ajouter	Permet d'ajouter des types de données personnalisées au système.
personnalisees	Modifier	Permet de modifier des types de données personnalisées dans le système.
	Afficher	Permet d'afficher des types de données personnalisées dans le système.
	Supprimer	Permet de supprimer des types de données personnalisées dans le système.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les types d'échantillon et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Envoyer une interception SNMP	Modifier	Permet de sélectionner l'option d'envoi des interceptions SNMP pour une alerte, de modifier les adresses d'interception SNMP et d'annuler l'option d'envoi des interceptions SNMP pour une alerte.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles pour l'envoi des interceptions SNMP pour des alertes et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Exécuter le fichier exécutable	Modifier	Permet de sélectionner l'option de lancement d'un fichier exécutable pour une alerte, de sélectionner et de modifier des fichiers exécutables à lancer pour une alerte et d'annuler l'option de lancement d'un fichier exécutable pour une alerte.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles pour le lancement d'un fichier exécutable pour une alerte et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Se connecter à l'observateur d'événements	Modifier	Permet de sélectionner l'option de journalisation des alertes dans l'observateur d'événements Windows, accessible via les outils d'administration Windows.
	Contrôle total	Permet de sélectionner l'option de journalisation des alertes dans l'observateur d'événements Windows et d'accorder et de retirer des autorisations pour cette opération.
Temps d'arrêt	Afficher	Permet d'afficher les propriétés du temps d'arrêt.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles lors des temps d'arrêt et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

Ressources	Opération	Description
Bases de données	Ajouter	Permet d'ajouter des bases de données de profils au système.
	Modifier	Permet de modifier les détails de la base de données de profils dans la gestion de bases de données.
	Afficher	Permet d'afficher les détails de gestion de bases de données de profils.
	Supprimer	Permet de supprimer des bases de données de profils du système.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les bases de données de profils dans la gestion de base de données, de travailler avec le gestionnaire de purges et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Modèle de destinataire	Ajouter	Permet de créer et de copier des modèles de destinataire système.
systeme	Modifier	Permet de modifier les propriétés des modèles de destinataire système.
	Afficher	Permet d'afficher les propriétés des modèles de destinataire système.
	Supprimer	Permet de supprimer un modèle de destinataire système.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les modèles de destinataire système et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Modèle de	Ajouter	Permet d'ajouter un modèle de destinataire personnalisé.
destinataire personnalisé	Modifier	Permet de modifier un modèle de destinataire personnalisé.
	Afficher	Permet d'afficher les propriétés d'un modèle de destinataire personnalisé.
	Supprimer	Permet de supprimer un modèle de destinataire personnalisé.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur un modèle de destinataire personnalisé et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

## Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Ressources	Opération	Description
Manipulation du travail de packages	Modifier	Permet de modifier les emplacements de packages, de changer le nom des packages et de sélectionner des destinataires pour les notifications de packages.
((Pour HP Software-as-a-	Afficher	Permet d'afficher les informations sur les packages.
Service uniquement)	Supprimer	Permet de supprimer des packages d'un emplacement.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les informations relatives aux packages et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

## Intégrité du service

Ressources	Opération	Description
Pages des	Ajouter	Permet d'ajouter des pages utilisateur.
utilisateurs	Modifier	Permet de modifier des pages utilisateur.
	Afficher	Permet d'afficher des pages utilisateur.
	Supprimer	Permet de supprimer des pages utilisateur.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les pages utilisateur.
Pages prédéfinies	Afficher	Permet d'afficher des pages prédéfinies.
Composants des	Ajouter	Permet d'ajouter et de copier des définitions de composants.
utilisateurs	Modifier	Permet de modifier des définitions de composants.
	Afficher	Permet d'afficher des définitions de composants.
	Supprimer	Permet de supprimer des définitions de composants.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les définitions de composants.

#### Gestion des contrats de service

Utilisez le contexte **Gestion des contrats de service** pour affecter des autorisations à toutes les conventions de service ou à des instances spécifiques.
Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Ressources	Opération	Description
SLA	Ajouter	Permet d'ajouter des conventions de service.
	Modifier	Permet de changer le nom des conventions de service (SLA), d'ajouter des descriptions aux SLA, d'afficher la configuration des SLA dans les pages d'administration et de modifier les configurations des SLA.
	Afficher	Permet de générer et d'afficher des rapports et des rapports personnalisés sur les conventions de service.
	Supprimer	Permet de supprimer des conventions de service.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les conventions de service et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

#### System Availability Management

Utilisez le contexte **System Availability Management** pour affecter des autorisations aux instances SiteScope configurées dans le système.

**Remarque :** Les niveaux d'autorisation accordés dans le contexte System Availability Management remplacent les niveaux d'autorisation accordés dans l'interface autonome de SiteScope.

Ressources	Opération	Description
Instances SiteScope	Ajouter	Permet d'ajouter des profils SiteScope à System Availability Management.
	Modifier	Permet de modifier un profil SiteScope dans System Availability Management et d'ajouter et de modifier le contenu du nœud racine SiteScope (groupe, alerte, rapport) et de modifier le contenu du nœud racine SiteScope (alerte, rapport) si l'utilisateur dispose d'autorisations pour ces ressources.
	Afficher	Permet d'afficher des profils SiteScope dans System Availability Management.
	Supprimer	Permet de supprimer un profil SiteScope de System Availability Management et de supprimer le contenu du nœud racine SiteScope (alerte, rapport) si l'utilisateur dispose d'autorisations pour ces ressources.
	Exécuter	Permet d'exécuter le contenu du nœud racine SiteScope (alerte, rapport) si l'utilisateur dispose d'autorisations pour ces ressources.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur le profil SiteScope et le nœud racine SiteScope.

#### Gestion des transactions métier

Ressources	Opération	Description
Serveurs de traitement TransactionVision	Modifier	Permet de modifier les serveurs de traitement TransactionVision.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les serveurs de traitement TransactionVision et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Analyseurs	Modifier	Permet de modifier les analyseurs TransactionVision.
Iransactionvision	Exécuter	Permet de démarrer et d'arrêter les analyseurs TransactionVision.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les analyseurs TransactionVision et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Gestionnaires de travaux	Modifier	Permet de modifier les gestionnaires de travaux TransactionVision.
Iransactionvision	Exécuter	Permet de démarrer et d'arrêter les gestionnaires de travaux TransactionVision.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les gestionnaires de travaux TransactionVision et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Moteurs de	Modifier	Permet de modifier les moteurs de requête TransactionVision.
TransactionVision	Exécuter	Permet de démarrer et d'arrêter les moteurs de requête TransactionVision.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les moteurs de requête TransactionVision et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Administration	Modifier	Permet les modifications administratives. N'inclut pas les modifications spécifiques de TransactionVision.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur l'administration et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Données utilisateur	Afficher	Permet d'afficher les données utilisateur dans les rapports et dans les détails de l'événement.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les données utilisateur et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Ressources	Opération	Description
Applications	Ajouter	Permet d'ajouter des applications.
	Modifier	Permet de modifier des applications.
	Afficher	Permet d'afficher des applications.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les applications et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

#### Rapports définis par l'utilisateur

Utilisez le contexte **Rapports définis par l'utilisateur** pour accorder des autorisations aux différents types de rapports et de paramètres associés définis par l'utilisateur.

Ressources	Opération	Description
Rapports personnalisés	Ajouter	Permet d'ajouter des rapports personnalisés.
	Modifier	Permet de créer, de modifier et de supprimer des rapports personnalisés.
	Afficher	Permet d'afficher des rapports personnalisés.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les rapports personnalisés et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Rapports de	Ajouter	Permet de créer des rapports de tendances.
tendances	Modifier	Permet de créer, de modifier et de supprimer des rapports de tendances.
	Afficher	Permet d'afficher des rapports de tendances.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les rapports de tendances et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Liens	Modifier	Permet de créer et de supprimer des liens personnalisés.
personnalises	Afficher	Permet d'afficher des liens personnalisés.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les liens personnalisés et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Ressources	Opération	Description
Rapports Excel	Modifier	Permet d'ajouter, de supprimer et de mettre à jour les rapports Excel API ouverte.
	Afficher	Permet d'afficher les rapports Excel API ouverte.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les rapports Excel API ouverte et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
En-tête/Pied de page par défaut	Modifier	Permet de modifier l'en-tête et le pied de page par défaut dans les rapports personnalisés et les rapports de tendances.
	Contrôle total	Permet de modifier et d'accorder et de retirer des autorisations pour modifier l'en-tête et le pied de page par défaut dans les rapports personnalisés et les rapports de tendances.
Filtre favori	Modifier	Permet de modifier le filtre favori.
	Supprimer	Permet de supprimer le filtre favori.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur le filtre favori et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Annotation	Modifier	Permet de modifier une annotation.
	Supprimer	Permet de supprimer une annotation.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les annotations et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.
Rapport de service	Modifier	Permet de modifier un rapport de service.
	Supprimer	Permet de supprimer un rapport de service.
	Contrôle total	Permet d'effectuer toutes les opérations disponibles sur les rapports de service et d'accorder et de retirer des autorisations pour ces opérations.

# Interface utilisateur Gestion des utilisateurs

# Boîte de dialogue Créer un groupe

Utilisez cette boîte de dialogue pour créer des groupes.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations >		
	Gestion des utilisateurs, cliquez sur le bouton Créer 🏾 🏾 et sélectionnez Créer un groupe.		
Voir aussi	"Hiérarchie de groupes et d'utilisateurs", page 251		

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Description du	Description du groupe.
groupe	Remarque : Ce champ est facultatif.
	Exceptions de syntaxe :
	99 caractères maximum
Nom du groupe	Nom du groupe.
	Exceptions de syntaxe :
	40 caractères maximum
	<ul> <li>Les caractères suivants ne sont pas pris en charge : "\/[]:   &lt;&gt; + =</li> <li>; , ? * % &amp;</li> </ul>
	Le nom doit être unique.

# Boîte de dialogue Créer un utilisateur

Utilisez cette boîte de dialogue pour créer un utilisateur et un destinataire associé à cet utilisateur.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, cliquez sur le bouton de création d'un
	utilisateur/groupe dans le groupe sélectionné * et sélectionnez Créer un utilisateur.

Informations importantes	La boîte de dialogue Créer un utilisateur comprend les onglets suivants :		
	Compte utilisateur. Pour plus d'informations, voir "Onglet Général (Gestion des utilisateurs)", page suivante.		
	• <b>Destinataire.</b> Pour plus d'informations, voir "Onglet Destinataire (Gestion des utilisateurs)", page 334.		
Tâches connexes	<ul> <li>"Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254</li> </ul>		
	"Comment personnaliser les menus utilisateur", page 269		
Voir aussi	"Gestion des utilisateurs", page 244		

# **Onglet Personnalisation (Gestion des utilisateurs)**

Utilisez cet onglet pour sélectionner la page d'accueil de BSM et choisir les éléments de menu disponibles sur les pages de BSM.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, sélectionnez un nœud dans le volet Groupes/Utilisateurs et cliquez sur l'onglet Personnalisation.
Informations importantes	L'héritage des propriétés est fonction de la hiérarchie des nœuds. Si un contexte est désélectionné (masqué) pour un nœud de groupe, il ne peut pas être sélectionné pour un nœud enfant.
Tâches connexes	<ul> <li>"Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254</li> <li>"Comment personnaliser les menus utilisateur", page 269</li> </ul>
Voir aussi	"Personnalisation des menus utilisateur", page 253

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Élément de l'interface	Description
Contextes	Sélectionnez un contexte BSM. Vous pouvez exécuter les actions suivantes sur le contexte :
	<ul> <li>Dans le volet Contextes, sélectionner des contextes et des applications à afficher pour l'utilisateur ou le groupe indiqué. Pour masquer un contexte ou une application, désélectionnez la case à cocher. Par défaut, tous les contextes sont visibles.</li> </ul>
	<ul> <li>Dans le volet Pages et onglets, sélectionner les pages et les onglets à afficher pour l'utilisateur ou le groupe indiqué. Par défaut, l'ensemble des pages et des onglets sont visibles.</li> </ul>
	<ul> <li>Cliquer sur le bouton Définir comme contexte d'accueil par défaut pour désigner le contexte à afficher lors de la connexion de l'utilisateur à BSM.</li> </ul>
	Pour plus d'informations sur les contextes BSM, voir "Panneau d'arborescence Ressources", page 336.
Pages et onglets	<ul> <li>Sélectionnez les pages et onglets que vous voulez rendre visibles pour le contexte BSM sélectionné dans le volet Contextes.</li> </ul>
	<ul> <li>Affectez une page ou un onglet comme page par défaut qui s'ouvre pour le contexte sélectionné dans le volet Contextes.</li> </ul>
	Remarque : Pour les applications Intégrité du service et Gestion exploitations, vous ne pouvez pas définir l'accès utilisateur à des pages spécifiques. Vous pouvez uniquement activer ou désactiver l'accès utilisateur au niveau des applications.
Définir comme	Définit le contexte sélectionné dans le volet Contextes comme contexte d'accueil affiché lors de la connexion d'un utilisateur à BSM.
d'accueil par défaut	Remarque : L'icône de contexte d'accueil par défaut 🔝 s'affiche en regard du contexte spécifié.
Définir comme	Affecte la page ou l'onglet spécifié comme page par défaut qui s'ouvre pour le contexte sélectionné dans le volet Contextes.
d'accueil par défaut	<b>Remarque :</b> L'icône de <b>page d'accueil par défaut</b> s'affiche en regard de la page ou de l'onglet spécifié.

# **Onglet Général (Gestion des utilisateurs)**

Cet onglet comprend les paramètres de l'utilisateur ou du groupe sélectionné.

Accès	Sélectionnez l'onglet Administration > Plate-forme > Utilisateurs et
	autorisations > Gestion des utilisateurs > Général.

Informations importantes	<ul> <li>Vous pouvez régler les paramètres de l'utilisateur ou du groupe en modifiant les champs pertinents dans l'onglet Général.</li> </ul>
	<ul> <li>Les champs Nom du groupe et Description du groupe apparaissent uniquement lorsqu'un groupe est sélectionné dans le volet Groupes/Utilisateurs. Les autres champs ne s'affichent que lors de la sélection d'un groupe dans le volet Groupes/Utilisateurs.</li> </ul>
Tâches connexes	"Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254
Voir aussi	"Gestion des utilisateurs", page 244
	"Boîte de dialogue Créer un groupe", page 329
	"Boîte de dialogue Créer un utilisateur", page 329
	<ul> <li>"Volet Groupes/Utilisateurs", page 342</li> </ul>

Les éléments d'interface utilisateur suivants sont décrits ci-dessous lorsque vous sélectionnez un utilisateur dans le volet gauche :

Élément de l'interface	Description
Confirmer le mot de passe	Saisissez de nouveau le mot de passe indiqué dans le champ <b>Mot de passe</b> .
E-mail	Adresse e-mail de l'utilisateur.
Nom de connexion	Nom utilisé par l'utilisateur pour la connexion à BSM.
	Exceptions de syntaxe :
	99 caractères maximum
	<ul> <li>Les caractères suivants ne sont pas pris en charge : " \ / [ ] :   &lt;&gt; + = ; , ? * % &amp; <espace></espace></li> </ul>
	Le nom doit être unique.
	Remarques :
	<ul> <li>Le nom de connexion apparaît sous la forme d'une info-bulle lorsque vous survolez le nom d'utilisateur dans l'onglet Parcourir du volet Groupes/Utilisateurs.</li> </ul>
	Le nom de connexion ne peut pas être modifié.

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Élément de l'interface	Description
Mot de passe	Mot de passe utilisé par l'utilisateur pour la connexion à BSM.
	Exceptions de syntaxe :
	20 caractères maximum
	Remarques :
	<ul> <li>Par mesure de sécurité, ce champ apparaît vide dans l'onglet Général. Pour modifier le mot de passe, saisissez le nouveau mot de passe, puis saisissez- le de nouveau dans le champ Confirmer le mot de passe.</li> </ul>
	<ul> <li>Seul l'utilisateur affecté en tant que responsable de la sécurité peut modifier son propre mot de passe.</li> </ul>
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'emplacement de l'utilisateur, tel que spécifié dans la boîte de dialogue Créer un utilisateur.
	<b>Remarque :</b> Lorsque vous modifiez le fuseau horaire, le décalage par rapport à GMT du destinataire associé est également mis à jour, une fois la modification confirmée.
Mode utilisateur	Mode utilisateur, tel que configuré dans la boîte de dialogue Créer un utilisateur. Les options disponibles sont :
	<ul> <li>Non spécifié. Aucun mode particulier n'est défini pour l'utilisateur. Sélectionnez cette option si :</li> </ul>
	<ul> <li>BSM utilise des modes utilisateur et que vous souhaitez que cet utilisateur puisse afficher les indicateurs de performance métiers correspondant aux deux modes dans les vues Intégrité du service.</li> </ul>
	<ul> <li>Votre système ne fonctionne pas avec les modes utilisateur.</li> </ul>
	<ul> <li>Utilisateur d'exploitations. Permet à l'utilisateur d'afficher la version d'exploitation des indicateurs de performance métiers.</li> </ul>
	Utilisateur professionnel. Permet à l'utilisateur d'afficher la version professionnelle des indicateurs de performance métiers.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur, tel que configuré dans la boîte de dialogue Créer un utilisateur.
	Exceptions de syntaxe :
	• 50 caractères maximum
	<ul> <li>Les caractères suivants ne sont pas pris en charge : "\/[]:   &lt;&gt; + = ; , ? * %</li> <li>&amp;</li> </ul>

Les éléments d'interface utilisateur suivants sont décrits ci-dessous lorsque vous sélectionnez un groupe dans le volet gauche :

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Élément de l'interface	Description
Description du groupe	Description du groupe, telle que configurée dans la boîte de dialogue Créer un groupe.
	Remarque : Ce champ est facultatif.
Nom du groupe	Nom du groupe, tel que configuré dans la boîte de dialogue Créer un groupe.

# **Onglet Destinataire (Gestion des utilisateurs)**

Cet onglet permet de définir les destinataires, leurs informations d'e-mail, pager et SMS, ainsi que le modèle à utiliser pour envoyer les notifications d'alerte à ces destinataires.

Pour plus d'informations sur ce concept, voir "Gestion des destinataires", page 346.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire", page 352.

# **Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)**

Utilisez cet onglet pour affecter des utilisateurs à un groupe, désaffecter des utilisateurs d'un groupe ou imbriquer un groupe dans un autre.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, sélectionnez un groupe ou un utilisateur dans le volet Groupes/Utilisateurs et cliquez sur l'onglet Hiérarchie.
	L'onglet Hiérarchie comprend les éléments suivants :
	<ul> <li>Groupes parents. Groupes dans lesquels le groupe sélectionné est imbriqué.</li> </ul>
	<ul> <li>Groupes et utilisateurs enfants. Groupes et utilisateurs directement imbriqués dans le groupe sélectionné.</li> </ul>
Informations importantes	<ul> <li>Pour imbriquer un utilisateur, vous devez sélectionner le groupe dans lequel l'imbriquer et cliquer sur le bouton Modifier les groupes et utilisateurs enfants.</li> </ul>
	<ul> <li>Lorsque vous retirez un groupe imbriqué de son parent, le groupe lui-même n'est pas supprimé.</li> </ul>
	Lorsque vous supprimez un groupe parent, les groupes et utilisateurs enfant ne sont pas supprimés.
	• Si les groupes BSM ont été synchronisés avec les groupes sur un serveur LDAP externe, les utilisateurs BSM ne peuvent pas être déplacés d'un groupe à l'autre et seuls les groupes apparaissent sur l'interface. Pour plus d'informations sur la synchronisation des groupes, voir "Synchronisation des utilisateurs", page 404.

Tâches connexes	<ul> <li>"Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254</li> </ul>
	• "Comment configurer une hiérarchie de groupes et d'utilisateurs", page 263
Voir aussi	"Hiérarchie de groupes et d'utilisateurs", page 251

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
<b>.</b>	Indique un groupe dans lequel le groupe ou l'utilisateur sélectionné est imbriqué.
•	Indique un utilisateur imbriqué dans le groupe sélectionné.
Groupes et utilisateurs enfants	Affiche les groupes et les utilisateurs directement imbriqués dans le groupe sélectionné dans le volet <b>Groupes/Utilisateurs</b> .
Modifier les groupes et utilisateurs enfants.	Ouvre la fenêtre Modifier les groupes et utilisateurs enfants qui vous permet d'imbriquer ou de supprimer des groupes et des utilisateurs du groupe sélectionné. Pour plus d'informations, voir "Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)", page précédente.
	<b>Remarque :</b> Ce bouton n'est affiché que lors de la sélection d'un groupe dans le volet <b>Groupes/Utilisateurs</b> .
Groupes parents	Affiche les groupes dans lesquels le groupe ou l'utilisateur sélectionné dans le volet <b>Groupes/Utilisateurs</b> est directement imbriqué.

#### Boîte de dialogue Modifier les groupes et utilisateurs enfants

Élément de l'interface	Description
	Déplace le groupe ou l'utilisateur vers le volet <b>Groupes et utilisateurs</b> enfants et imbrique le groupe ou l'utilisateur dans le groupe spécifié.
$\lhd$	Déplace le groupe ou l'utilisateur vers le volet <b>Groupes/Utilisateurs</b> et supprime le groupe ou l'utilisateur imbriqué dans le groupe indiqué.
Groupes et utilisateurs enfants	Sélectionnez un groupe ou un utilisateur à supprimer du groupe spécifié.
Groupes/Utilisateurs	Sélectionnez un groupe ou un utilisateur à imbriquer dans le groupe spécifié.

# **Onglet Autorisations (Gestion des utilisateurs)**

Cet onglet permet d'appliquer des autorisations aux groupes et utilisateurs sur des ressources et des instances spécifiques des ressources qui sont définies dans le système.

Accès	Sélectionnez l'onglet Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs> Autorisations.
	L'onglet Autorisations contient les zones suivantes :
	<ul> <li>Volet Groupes/Utilisateurs sur le côté gauche de la page. Pour plus d'informations, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page 342.</li> </ul>
	• Le volet d'arborescence Ressources au centre de la page. Pour plus d'informations, voir "Panneau d'arborescence Ressources", ci-dessous.
	<ul> <li>Onglet Rôles sur le côté droit de la page. Pour plus d'informations, voir "Onglet Rôles", page 339.</li> </ul>
	<ul> <li>Onglet <b>Opérations</b> sur le côté droit de la page. Pour plus d'informations, voir "Onglet Opérations", page 340.</li> </ul>
Informations	
Informations	• Les autorisations peuvent être accordées à un utilisateur ou groupe à la fois.
Informations importantes	<ul> <li>Les autorisations peuvent être accordées à un utilisateur ou groupe à la fois.</li> <li>L'affectation d'autorisations Ajouter sur l'onglet Opérations n'accorde pas automatiquement des autorisations Afficher sur une ressource donnée.</li> </ul>
Informations importantes	<ul> <li>Les autorisations peuvent être accordées à un utilisateur ou groupe à la fois.</li> <li>L'affectation d'autorisations Ajouter sur l'onglet Opérations n'accorde pas automatiquement des autorisations Afficher sur une ressource donnée.</li> <li>Si vous devez accorder des autorisations à de nombreux utilisateurs, il est recommandé d'organiser ces utilisateurs en groupes logiques dans l'onglet Hiérarchie. Pour plus d'informations, voir "Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)", page 334.</li> </ul>
Informations importantes Tâches connexes	<ul> <li>Les autorisations peuvent être accordées à un utilisateur ou groupe à la fois.</li> <li>L'affectation d'autorisations Ajouter sur l'onglet Opérations n'accorde pas automatiquement des autorisations Afficher sur une ressource donnée.</li> <li>Si vous devez accorder des autorisations à de nombreux utilisateurs, il est recommandé d'organiser ces utilisateurs en groupes logiques dans l'onglet Hiérarchie. Pour plus d'informations, voir "Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)", page 334.</li> <li>"Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254</li> </ul>
Informations importantes Tâches connexes	<ul> <li>Les autorisations peuvent être accordées à un utilisateur ou groupe à la fois.</li> <li>L'affectation d'autorisations Ajouter sur l'onglet Opérations n'accorde pas automatiquement des autorisations Afficher sur une ressource donnée.</li> <li>Si vous devez accorder des autorisations à de nombreux utilisateurs, il est recommandé d'organiser ces utilisateurs en groupes logiques dans l'onglet Hiérarchie. Pour plus d'informations, voir "Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)", page 334.</li> <li>"Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254</li> <li>"Comment octroyer des autorisations", page 262</li> </ul>

#### Panneau d'arborescence Ressources

Cet onglet affiche les instances et les ressources disponibles dans chaque contexte BSM pour lequel vous avez défini des autorisations.

Accès	Sélectionnez l'onglet Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs> Autorisations.
	Les types de ressource apparaissant dans le panneau d'arborescence Ressources sont les suivants :
	Ressource avec instances ڬ
	Instances d'une ressource 🔐
	<b>Remarque :</b> Lorsqu'un utilisateur définit ou crée une instance de ressource, par exemple, un profil Business Process, cet utilisateur dispose de l'autorisation <b>Contrôle total</b> sur cette instance de ressource et sur toutes ses ressources enfants.
	Ressource sans instances
Informations importantes	<ul> <li>La ressource Business Service Management fait référence à tous les contextes dans BSM, et vous ne pouvez lui appliquer que des rôles.</li> </ul>
	<ul> <li>Les ressources sont réparties en fonction du contexte dans lequel elles fonctionnent sur la plate-forme et pas nécessairement en fonction de leur emplacement dans l'interface utilisateur.</li> </ul>
	<ul> <li>Vous ne pouvez sélectionner des ressources multiples que lorsque vous sélectionnez des instances. Pour plus d'informations sur les instances, voir "Description des autorisations appliquées aux ressources", page 247.</li> </ul>
Tâches connexes	"Comment octroyer des autorisations", page 262
Voir aussi	"Description des autorisations appliquées aux ressources", page 247
	"Panneau d'arborescence Ressources", page précédente

Élément de l'interface	Description
<mark>.</mark>	Instance d'une ressource.
	Ressource sans instances.
	Ressource avec des instances (collection de ressources).
Sélectionner le contexte	Sélectionnez un contexte BSM pour lequel vous voulez configurer des autorisations. Pour plus d'informations sur les contextes BSM, voir "Panneau d'arborescence Ressources", page précédente.

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Élément de l'interface	Description
Paramètres	Applique des paramètres d'autorisation spécifiques pour les configurations dans votre session Gestion des utilisateurs. Sélectionnez les options suivantes :
	• Appliquer automatiquement les autorisations lors de la sélection d'une autre ressource. Cette option évite de devoir cliquer sur le bouton Appliquer les autorisations après chaque opération. Si elle n'est pas sélectionnée, vous devez cliquer sur le bouton Appliquer les autorisations avant de passer à l'opération suivante.
	• Ne pas afficher de message d'avertissement lorsque vous révoquez l'AFFICHAGE de la ressource. Lorsque l'opération Afficher est supprimée d'une ressource pour un utilisateur, cet utilisateur n'a pas accès à la ressource ou aux ressources ou instances enfants. Par conséquent, un message d'avertissement s'affiche par défaut, lorsque vous supprimez les autorisations Afficher. La sélection de cette option désactive ce message d'avertissement.
	<b>Remarque :</b> Lorsque vous sélectionnez les paramètres d'application d'autorisations, les options sélectionnées s'appliquent uniquement à la session BSM actuelle.

#### **Contextes de ressources**

Les contextes suivants sont inclus :

Élément de l'interface	Description
Business Process Insight	Inclut les autorisations d'activation des ressources pour exploiter et gérer l'application Business Process Insight.
Diagnostics	Inclut toutes les ressources associées à Diagnostics.
Expérience utilisateur (EUM)	Inclut toutes les ressources associées à l'exploitation et à la gestion de l'application Expérience utilisateur.
MonBSM	Inclut les ressources nécessaires à la gestion des pages utilisateur, des pages prédéfinies et des composants utilisateur.
MonBSM (hérité)	Inclut les ressources nécessaires à la gestion des modules et des définitions des portlets.
Gestion exploitations	Inclut toutes les ressources associées à l'application Gestion exploitations.
Intégration de Operations Orchestration	Inclut les autorisations d'activation des ressources pour exploiter et gérer l'application d'administration Operations Orchestration.
Plate-forme	Inclut toutes les ressources de gestion de la plate-forme.

Élément de l'interface	Description
RTSM	Inclut toutes les ressources requises pour Run-time Service Model (RTSM).
Service Health Analyzer	Inclut toutes les ressources associées à l'application Service Health Analyzer.
Gestion des contrats de service	Inclut la ressource SLA.
Moniteurs SiteScope à la demande	
System Availability Management	Inclut les différents groupes SiteScope.
Gestion des transactions métier	Inclut toutes les ressources associées à l'utilisation de l'application TransactionVision.
Rapports définis par l'utilisateur	Inclut les rapports personnalisés, les rapports de tendances, les liens personnalisés et les ressources de rapports Excel.

# **Onglet Rôles**

Cet onglet affiche les rôles configurables pour les utilisateurs et les groupes dans BSM.

Accès	Sélectionnez l'onglet Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs> Autorisations.
Tâches connexes	"Comment octroyer des autorisations", page 262
Voir aussi	<ul> <li>"Description des autorisations appliquées aux ressources", page 247</li> <li>"Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués sur l'ensemble de BSM", page 276</li> </ul>

Élément de l'interface	Description
Appliquer les autorisations	Applique les autorisations configurées pour les rôles.
Droit	Cochez cette case pour affecter les rôles spécifiés au groupe ou à l'utilisateur.
Rôles	Les rôles pouvant être affectés à un groupe ou à un utilisateur pour la ressource ou pour les instances sélectionnées. Pour plus d'informations sur les rôles disponibles, voir "Rôles de Gestion des utilisateurs appliqués sur l'ensemble de BSM", page 276.

# **Onglet Opérations**

Cet onglet affiche les opérations prédéfinies configurables pour les groupes et les utilisateurs dans BSM.

Accès	Sélectionnez l'onglet Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs> Autorisations.
Tâches connexes	"Comment octroyer des autorisations", page 262
Voir aussi	<ul><li> "Description des autorisations appliquées aux ressources", page 247</li><li> "Opérations de Gestion des utilisateurs", page 310</li></ul>

Élément de l'interface	Description
Appliquer les autorisations	Applique les autorisations configurées pour la ressource.
Droit	Cochez cette case pour affecter l'opération spécifiée au groupe ou à l'utilisateur.
Accordé à partir du Groupe/des	Affiche les autorisations qui ont été accordées à partir d'une ressource de groupe, de rôle ou de parent. Remarque :
Parent	<ul> <li>Vous ne pouvez pas supprimer ces autorisations individuellement, mais vous pouvez accorder des autorisations supplémentaires.</li> </ul>
	<ul> <li>Si vous voulez supprimer des autorisations accordées à partir d'une ressource de groupe, de rôle ou de parent, vous devez apporter la modification au niveau de la ressource de groupe, de rôle ou de parent.</li> </ul>
Hériter	Cochez la case dans la colonne <b>Hériter</b> afin que l'opération soit transmise à toutes les ressources enfants dans la ressource sélectionnée.
	Remarque :
	<ul> <li>La case à cocher Hériter est activée uniquement pour des ressources sélectionnées.</li> </ul>
	<ul> <li>Par défaut, la case Hériter est cochée lorsque vous affectez une opération à des instances de ressources spécifiques. Vous pouvez désactiver l'option Hériter pour empêcher que l'opération soit transmise à toutes les ressources enfants dans la ressource sélectionnée.</li> </ul>
Opération	Les opérations pouvant être affectées à un groupe ou à un utilisateur pour la ressource ou pour les instances sélectionnées. Pour plus d'informations sur les opérations disponibles, voir "Opérations de Gestion des utilisateurs", page 310.

# Page principale Gestion des utilisateurs

Cette page affiche les informations relatives aux groupes et utilisateurs configurés pour l'accès à BSM, y compris leurs niveaux d'autorisation respectifs.

Accès	Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs
Informations importantes	Lorsque vous accédez à la page Gestion des utilisateurs pour la première fois ou lorsque le curseur est placé sur le nœud <b>Tous</b> , la page inclut les éléments suivants :
	<ul> <li>Volet Groupes/Utilisateurs Pour plus d'informations, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page suivante.</li> </ul>
	<ul> <li>Volet Flux suggéré. La page de flux présente l'application Gestion des utilisateurs, ainsi qu'une procédure pour la configuration des groupes et des utilisateurs.</li> </ul>
	Lorsque vous sélectionnez un <b>utilisateur</b> , la page comprend les onglets suivants :
	Général. Pour plus d'informations, voir "Onglet Général (Gestion des utilisateurs)", page 331.
	• <b>Destinataire.</b> Pour plus d'informations, voir "Onglet Destinataire (Gestion des utilisateurs)", page 334.
	• Autorisations. Pour plus d'informations, voir "Onglet Autorisations (Gestion des utilisateurs)", page 336.
	• Hiérarchie. Pour plus d'informations, voir "Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)", page 334.
	• <b>Personnalisation.</b> Pour plus d'informations, voir "Onglet Personnalisation (Gestion des utilisateurs)", page 330.
	Lorsque vous sélectionnez un groupe, la page comprend les onglets suivants :
	Général. Pour plus d'informations, voir "Onglet Général (Gestion des utilisateurs)", page 331.
	• Autorisations. Pour plus d'informations, voir "Onglet Autorisations (Gestion des utilisateurs)", page 336.
	• Hiérarchie. Pour plus d'informations, voir "Onglet Hiérarchie (Gestion des utilisateurs)", page 334.
Tâches connexes	"Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254
Voir aussi	"Gestion des utilisateurs", page 244
	"Volet Groupes/Utilisateurs", page suivante

# **Volet Groupes/Utilisateurs**

Ce volet présente la liste des utilisateurs et des groupes configurés pour l'accès à BSM.

Accès	Administration > Plate-forme > Gestion des utilisateurs. Le volet Groupes/Utilisateurs s'affiche sur le côté gauche de la page et reste par ailleurs visible sur tous les onglets de l'application Gestion des utilisateurs.
	Le volet Groupes/Utilisateurs comprend les onglets suivants :
	<ul> <li>Parcourir. Affiche la liste des utilisateurs et des groupes configurés et permet de créer ou de supprimer des utilisateurs et des groupes.</li> </ul>
	• <b>Rechercher.</b> Affiche les utilisateurs et les groupes dans un tableau et permet de rechercher un utilisateur ou un groupe selon l'un des critères suivants :
	<ul> <li>Nom du groupe</li> </ul>
	<ul> <li>Nom de connexion</li> </ul>
	<ul> <li>Nom d'utilisateur</li> </ul>
	<ul> <li>Dernière connexion utilisateur</li> </ul>
	Vous pouvez trier les colonnes en cliquant sur leurs en-têtes au-dessus des cadres.
	Votre recherche peut inclure des caractères génériques (*).
Informations importantes	<ul> <li>Lorsque vous sélectionnez plusieurs utilisateurs ou groupes et modifiez des paramètres, les modifications apportées ne s'appliquent qu'au premier utilisateur sélectionné. L'option Supprimer fait figure d'exception car elle permet de supprimer plusieurs utilisateurs à la fois.</li> </ul>
	<ul> <li>Lorsque vous créez un groupe, les utilisateurs de ce groupe héritent automatiquement des autorisations d'accès.</li> </ul>
	<ul> <li>Lorsque vous créez des utilisateurs en positionnant le curseur sur un groupe, les utilisateurs sont automatiquement imbriqués dans ce groupe.</li> </ul>
Tâches connexes	"Comment configurer les utilisateurs et les autorisations - Procédure", page 254
Voir aussi	"Page principale Gestion des utilisateurs", page précédente

Chapitre 18 : Gestion des utilisateurs

Élément	
l'interface	Description
* ~	Crée un utilisateur ou un groupe.
	Selon que vous créez un utilisateur ou un groupe, la fenêtre <b>Créer un utilisateur</b> ou <b>Créer un groupe</b> s'ouvre.
	Lorsque vous créez un utilisateur ou un groupe, le volet <b>Groupes/Utilisateurs</b> est actualisé, et le nouveau groupe ou utilisateur est sélectionné.
	Remarque : Dans Firefox, après l'actualisation, le nœud Tous est sélectionné.
	Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Créer un utilisateur", page 329 ou "Boîte de dialogue Créer un groupe", page 329.
9	Copie les paramètres d'un utilisateur ou d'un groupe existant vers un nouvel utilisateur ou nouveau groupe.
×	Supprime l'utilisateur ou le groupe sélectionné.
	<b>Remarque :</b> Lorsque vous supprimez un utilisateur, le destinataire lié est également supprimé.
*	Réduit ou développe les groupes sélectionnés dans l'arborescence hiérarchique.
*	Remarque : Seuls les nœuds précédemment chargés sont développés.
<b>i</b> ≱+	Cliquez et sélectionnez <b>Mappages des groupes</b> pour mapper les groupes locaux aux groupes configurés sur le serveur LDAP ou <b>Supprimer les utilisateurs</b> <b>obsolètes</b> pour supprimer les utilisateurs BSM qui ne sont plus configurés sur le serveur LDAP. Après avoir sélectionné <b>Supprimer les utilisateurs obsolètes</b> , vous pouvez effectuer la suppression simultanée de plusieurs utilisateurs en maintenant la touche Ctrl enfoncée et en sélectionnant les utilisateurs.
	Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Mappages des groupes", page suivante.
	<b>Remarque :</b> Ce bouton s'affiche uniquement si vous avez activé l'option Mappage dans l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.
20	Cliquez pour affecter ou afficher le responsable de la sécurité. Le responsable de la sécurité est un utilisateur capable de configurer certaines informations de rapport sensibles dans le système, par exemple, les paramètres de transaction RUM à inclure ou exclure dans certains rapports (Détails de la session, Analyseur de session, etc.).
	Seul un responsable de la sécurité peut être affecté dans le système. Seul un utilisateur disposant des autorisations Super utilisateur est capable d'affecter le responsable de la sécurité la première fois. Seul le responsable de la sécurité est capable d'affecter cette désignation à un autre utilisateur ou changer son propre mot de passe une fois la désignation affectée. Pour plus d'informations sur ce sujet, voir "Responsable de la sécurité", page 250.

Élément de l'interface	Description
2	Utilisateur configuré
<b>.</b>	Groupe configuré
<b>*</b>	Responsable de la sécurité
	Nœud racine

# Boîte de dialogue Mappages des groupes

Utilisez cette boîte de dialogue pour mapper des groupes configurés dans BSM à des groupes configurés sur le serveur LDAP.

Accès	Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs. Dans le volet Groupes/Utilisateurs, cliquez sur le bouton
	Configuration LDAP <b>E</b> et sélectionnez Mappages des groupes.
	La boîte de dialogue Mappages des groupes comprend les volets suivants :
	• Répertoire de l'entreprise. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Mappages des groupes", ci dessus.
	<ul> <li>Référentiel local BSMdu groupe distant : <nom du="" groupe="">. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Mappages des groupes", ci dessus.</nom></li> </ul>
	• Mappages groupe locaux/groupe distant. Affiche une table des groupes LDAP et les groupes BSM auxquels ils sont affectés. Les groupes LDAP sont affichés dans la colonne Nom du groupe distant et les groupes BSM sont répertoriés dans la colonne Nom du groupe local.
Informations importantes	<b>Remarque :</b> Cette boîte de dialogue est accessible uniquement si le mode LDAP a été activé dans l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.
	Si vous passez d'un serveur LDAP à un autre, veillez à supprimer tous les mappages de groupes existants du serveur LDAP d'origine avant de mapper des groupes au nouveau serveur.

#### Volet Répertoire de l'entreprise

Utilisez ce volet pour affecter des groupes BSM à des groupes LDAP et pour répertorier les utilisateurs des groupes LDAP.

Description	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations.
	Dans le volet Groupes/Utilisateurs, cliquez sur le bouton <b>Configuration LDAP</b>
	et sélectionnez Mappages des groupes.

Informations importantes	<ul> <li>Pour synchroniser les groupes LDAP avec les groupes BSM, cliquez sur Affecter les groupes pour ouvrir la boîte de dialogue Sélectionnez les groupes locaux pour le groupe distant.</li> </ul>
	<ul> <li>Pour afficher la liste des utilisateurs associés aux groupes LDAP respectifs, cliquez sur Afficher les utilisateurs.</li> </ul>
	Pour sélectionner l'une de ces options, vous pouvez également cliquer sur le groupe à l'aide du bouton droit de la souris.
	Une fois les groupes LDAP mappés aux groupes BSM, les groupes BSM ne sont gérés qu'à partir de l'interface LDAP. Ceci signifie que les champs suivants sont affectés au niveau de l'interface Utilisateurs et autorisations :
	<ul> <li>Le champ Créer un utilisateur est désactivé.</li> </ul>
	<ul> <li>Le champ Nom d'utilisateur est désactivé.</li> </ul>
	<ul> <li>Le champ Mot de passe est invisible.</li> </ul>
	<ul> <li>L'onglet Hiérarchie n'est activé que pour les groupes et non pour les utilisateurs.</li> </ul>

#### Volet Référentiel local BSM du groupe distant : <nom du groupe>

Ce volet affiche le groupe BSM mappé au groupe LDAP sélectionné dans le volet Répertoire de l'entreprise et vous permet de supprimer les groupes BSM mappés.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations. Dans le volet Groupes/Utilisateurs, cliquez sur le bouton Configuration LDAP is et sélectionnez Mappages des groupes.
Informations importantes	<ul> <li>Pour supprimer des groupes, sélectionnez le groupe à supprimer et cliquez sur Supprimer des groupes.</li> </ul>
	<ul> <li>Vous pouvez supprimer plusieurs groupes à la fois en maintenant la touche Ctrl enfoncée lors de la sélection des groupes.</li> </ul>

# Chapitre 19

# **Gestion des destinataires**

Vous pouvez affecter des destinataires aux utilisateurs. La définition du destinataire inclut des informations sur la communication avec le destinataire. Les destinataires reçoivent des alertes déclenchées ou des rapports planifiés.

- Alertes. Pour chaque destinataire, vous pouvez définir une ou plusieurs méthodes de notification (par e-mail, pager ou SMS) et le modèle à utiliser pour les notifications d'alerte. Vous pouvez configurer des alertes de manière à ce que les destinataires reçoivent des informations sur les alertes lorsque celles-ci sont déclenchées. Pour plus d'informations sur les alertes, voir "Configuration d'un système d'envoi d'alertes", page 426.
- Rapports planifiés. Le Gestionnaire de rapports vous permet également de configurer les intervalles auxquels les destinataires reçoivent les rapports ou les éléments de rapport. Seuls les destinataires configurés pour recevoir des e-mails peuvent être sélectionnés pour recevoir des rapports planifiés. Ces destinataires apparaissent dans la liste des destinataires disponibles lors de la configuration des rapports planifiés. Pour plus d'informations sur les rapports planifiés, voir "Gestionnaire de planification des rapports", page 423.

Pour plus d'informations sur la procédure de configuration et de gestion des destinataires, voir "Page Destinataires", page 350.

# **Comment configurer et gérer des destinataires**

Cette tâche décrit un ordre de marche suggéré pour la gestion des destinataires.

Vous créez des destinataires en définissant une ou plusieurs méthodes de notification, le modèle à utiliser pour les notifications d'alerte et une planification de notification pour recevoir des rapports. Vous créez des destinataires et gérez les destinataires existants dans la page Destinataires. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Destinataires", page 350.

Vous pouvez également créer des destinataires pendant que vous configurez les utilisateurs. Ces destinataires sont automatiquement ajoutés à la liste des destinataires dans la page Destinataires dans **Administration > Plate-forme > Destinataires > Gestion des destinataires**.

Les destinataires que vous créez dans la page Destinataires apparaissent automatiquement comme disponibles lorsque vous configurez des utilisateurs dans Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs.

# Comment ajouter un opérateur de service pager ou SMS personnalisé

Si vous configurez des alertes à envoyer par pager ou SMS, et que votre opérateur de service pager ou SMS n'apparaît pas dans la liste des opérateurs par défaut et qu'il utilise une passerelle de messagerie électronique, vous pouvez l'ajouter manuellement à BSM. Une fois cette opération effectuée, votre opérateur apparaît dans la liste.

Pour ajouter un opérateur utilisant une passerelle de messagerie électronique, ajoutez manuellement les informations relatives à la passerelle à la base de données de gestion. Si nécessaire, demandez de l'aide à l'administrateur de la base de données.

Pour ajouter un opérateur utilisant une passerelle de messagerie électronique :

- 1. Ouvrez la table NOTIFICATION\_PROVIDERS dans la base de données de gestion.
- 2. Dans la colonne **NP\_NOTIFICATION\_PROVIDER\_NAME**, ajoutez le nom de l'opérateur au bas de la liste.

Ajoutez le nom tel que vous souhaitez le voir apparaître dans la liste des opérateurs accessible dans l'onglet SMS de l'Assistant Propriétés du destinataire. Pour plus d'informations, voir "Onglet SMS", page 359.

Notez l'ID automatiquement attribué à l'opérateur.

- 3. Fermez la table NOTIFICATION\_PROVIDERS et ouvrez celle intitulée NOTIFPROVIDER\_ NOTIFTYPE.
- 4. Dans la colonne **NN\_NOTIF\_PROVIDER\_ID**, ajoutez l'ID qui a été attribué au nouvel opérateur.
- 5. Dans la colonne **NN\_NOTIF\_TYPE\_ID**, affectez à l'opérateur l'un des types de notification suivants :
  - 102 pour un opérateur de service pager
  - 101 pour un opérateur de service SMS
- 6. Fermez la table **NOTIFPROVIDER\_NOTIFTYPE** et ouvrez celle intitulée **NOTIFICATION\_ PROVIDER\_PROP**.
- 7. Dans la colonne **NPP\_NOTIFICATION\_PROVIDER\_ID**, ajoutez l'ID qui a été attribué au nouvel opérateur.

Vous ajoutez l'ID dans deux lignes consécutives.

 Dans les colonnes NPP\_NPROVIDER\_PROP\_NAME et NPP\_NPROVIDER\_PROP\_ VALUE, ajoutez les nouveaux noms et valeurs de propriété suivants à l'opérateur, les uns en dessous des autres (voir les entrées existantes en guise d'exemples):

Nom de propriété	Valeur de propriété	Description
EMAIL_ SUFFIX	<suffixe_ adresse_ email&gt;</suffixe_ 	Suffixe de l'adresse e-mail de la passerelle. Par exemple, si l'adresse e-mail de la passerelle est 12345@xyz.com, saisissez xyz.com comme valeur de propriété EMAIL_SUFFIX.
EMAIL_ MAX_ LEN	<longueur_ max&gt;</longueur_ 	Longueur maximum, en caractères, du corps du message électronique. Par exemple, 500. Lors de la détermination de cette valeur, prenez en compte la longueur maximum imposée par votre opérateur de service, ainsi que les limites de votre pager ou téléphone portable.

- 9. Dans la colonne  $\ensuremath{\texttt{NPP}}\ensuremath{\texttt{NPROVIDER}}\ensuremath{\texttt{PROP}}\ensuremath{\texttt{DATATYPE}}\ensuremath{\texttt{ID}}\xspace$ , indiquez un ID, comme suit :
  - Pour EMAIL\_SUFFIX, indiquez : 1
  - Pour EMAIL\_MAX\_LEN, indiquez : 2
- 10. Redémarrez BSM.

# Interface utilisateur Gestion des destinataires

Contenu de cette section :

- "Boîte de dialogue Associer le destinataire à l'utilisateur", ci-dessous
- "Page Destinataires", ci-dessous
- "Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire", page 352

# Boîte de dialogue Associer le destinataire à l'utilisateur

Utilisez cette boîte de dialogue pour sélectionner l'utilisateur à associer au destinataire sélectionné.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Destinataires > onglet Gestion des destinataires. Sélectionnez un destinataire dans le tableau et cliquez sur le bouton Associer l'utilisateur au destinataire sélectionné a de la page Destinataire.
Voir aussi	"Hiérarchie de groupes et d'utilisateurs", page 251

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Connexion utilisateur	Nom utilisé pour la connexion à BSM.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur, tel que configuré sur la page Gestion des utilisateurs.
Sélectionner	Pour associer un utilisateur au destinataire sélectionné, sélectionnez l'utilisateur et cliquez sur <b>Sélectionner</b> .

# **Page Destinataires**

Cette page vous permet de créer et de modifier les informations du destinataire, y compris l'utilisateur correspondant et les informations d'e-mail, SMS et pager. Vous pouvez également, si vous disposez des autorisations nécessaires, détacher le destinataire actuel de l'utilisateur, associer des destinataires à l'utilisateur ou supprimer le destinataire associé.

Accès Administration > Plate-forme > Destinataires > Gestion des destinataires.

Informations importantes	• La méthode d'accès à votre page Destinataires, et les éléments qui sont affichés sur cette page dépendent de vos autorisations utilisateur. Pour plus d'informations, voir "Onglet Autorisations (Gestion des utilisateurs)", page 336.
	<ul> <li>Pour filtrer les informations affichées dans le tableau, entrez la chaîne dans la zone de texte en haut de la colonne correspondante, puis appuyez sur la touche ENTRÉE. Seules les lignes du tableau appropriées sont affichées. Pour réinitialiser le filtre, effacez la chaîne utilisée pour filtrer les informations et appuyez sur la touche ENTRÉE.</li> </ul>
	<ul> <li>Il existe une relation un à un entre l'utilisateur et le destinataire : un destinataire peut être affecté à un utilisateur ou à aucun utilisateur, et un utilisateur peut avoir un lien vers un destinataire ou vers aucun destinataire.</li> </ul>
Tâches connexes	"Comment configurer et gérer des destinataires", page 347
Voir aussi	"Gestion des destinataires", page 346

Élément de l'interface	Description
*	<b>Ajouter un nouveau destinataire.</b> Ouvre la boîte de dialogue Nouveau Destinataire. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire", page suivante.
0	<b>Modifier le destinataire sélectionné.</b> Ouvre la boîte de dialogue Modifier Destinataire. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire", page suivante.
×	Supprimer le destinataire associé à l'utilisateur sélectionné. Détache le destinataire et supprime le destinataire actuel.
	Associer l'utilisateur au destinataire sélectionné. Sélectionnez un destinataire dans la liste, puis cliquez sur ce bouton pour ouvrir la boîte de dialogue Associer le destinataire à l'utilisateur dans laquelle vous pouvez sélectionner l'utilisateur approprié. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Associer le destinataire à l'utilisateur", page précédente.
4	<b>Détacher l'utilisateur des destinataires sélectionnés.</b> Détache le destinataire actuel de l'utilisateur correspondant (répertorié sur la page). Un message de confirmation s'affiche.
8	Mettre à jour l'adresse e-mail des destinataires sélectionnés à partir de LDAP. Cette icône est activée uniquement si LDAP est connecté à l'application BSM. Cliquez pour synchroniser les données utilisateur, de sorte que les informations d'e-mail stockées dans le référentiel des utilisateurs pour l'utilisateur spécifique mettent à jour les informations du destinataire de l'e-mail correspondant à l'utilisateur relié au destinataire.

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 19 : Gestion des destinataires

Élément de l'interface	Description
E-mail	Adresse e-mail du destinataire telle qu'elle est définie dans l'onglet Général.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur lié au destinataire.
lie	Important : Le nom ne peut pas dépasser 49 caractères.
	Exceptions de syntaxe : Les caractères suivants ne sont pas pris en charge : `~ ! @ #\$%^&*-+=[]{}\ /?.,"':;<>
Pager	Numéros de pager du destinataire.
	Exceptions de syntaxe :
	<ul> <li>Les caractères suivants ne sont pas pris en charge : @ &amp; " '</li> </ul>
	<ul> <li>Les caractères spéciaux suivants sont autorisés : () + = [] {}  :; &lt; &gt; . ,</li> </ul>
Nom du destinataire	Nom du destinataire.
	Important : Le nom ne peut pas dépasser 49 caractères.
	Exceptions de syntaxe : Les caractères suivants ne sont pas pris en charge : `~ ! @ # \$ % ^ & * - + = [] {}\ /?., "':; <>
SMS	Numéros SMS du destinataire.
	Exceptions de syntaxe :
	<ul> <li>Les caractères suivants ne sont pas pris en charge : @ &amp; " '</li> </ul>
	<ul> <li>Les caractères spéciaux suivants sont autorisés : () + = [] {}  :; &lt; &gt; . ,</li> </ul>

# Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire

Cet onglet permet de définir les e-mails, Pager et SMS des destinataires, ainsi que le modèle à utiliser pour envoyer les notifications d'alerte à ces destinataires.

Accès	Vous pouvez également accéder à cette page, comme indiqué ci-dessous :
	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Destinataires > Gestion
	des destinataires, puis cliquez sur 🏾 ** .
	<ul> <li>Sélectionnez Administration &gt; Plate-forme &gt; Utilisateurs et autorisations &gt; Gestion des utilisateurs, sélectionnez un utilisateur, puis cliquez sur l'onglet Destinataire.</li> </ul>
	<ul> <li>Sélectionnez Administration &gt; Paramètres personnels &gt; Destinataire.</li> </ul>
	Cliquez sur le bouton Nouveau Destinataire dans la page des Modèles et destinataires de l'Assistant Créer une alerte pour les alertes de statut de CI. Pour plus d'informations, voir Templates and Recipients Page dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
	Cliquez sur le bouton Nouveau Destinataire dans la page Modèles et destinataires de l'Assistant Créer une alerte pour les alertes SLA. Pour plus d'informations, voir Templates and Recipients Page dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
	<ul> <li>Cliquez sur le bouton Créer un destinataire dans la boîte de dialogue Attacher les destinataires pour les alertes liées à l'événement. Pour plus d'informations, voir Attach Recipients Dialog Box dans le Manuel de l'utilisateur BSM.</li> </ul>
	Cliquez sur le bouton Nouveau Destinataire dans la page principale du Gestionnaire des rapports. Pour plus d'informations, voir Report Manager Main Page dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
Informations importantes	<ul> <li>La méthode d'accès à votre page Destinataires, et les éléments qui sont affichés sur cette page dépendent de vos autorisations utilisateur. Pour plus d'informations, voir "Onglet Autorisations (Gestion des utilisateurs)", page 336.</li> </ul>
	<ul> <li>Il existe une relation un à un entre l'utilisateur et le destinataire : un destinataire peut être affecté à un utilisateur ou à aucun utilisateur, et un utilisateur peut avoir un lien vers un destinataire ou vers aucun destinataire.</li> </ul>
Tâches connexes	"Comment configurer et gérer des destinataires", page 347
Voir aussi	"Gestion des destinataires", page 346

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Élément de l'interface	Description
	Associer l'utilisateur au destinataire sélectionné. Sélectionnez un destinataire dans la liste, puis cliquez sur le bouton pour ouvrir la boîte de dialogue Associer le destinataire à l'utilisateur dans laquelle vous pouvez sélectionner l'utilisateur approprié. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Associer le destinataire à l'utilisateur", page 350.
	Remarque : Ce bouton s'affiche uniquement lorsque vous accédez à la boîte de dialogue via Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs.
<b>.</b>	<b>Détacher l'utilisateur des destinataires sélectionnés.</b> Détache le destinataire actuel de l'utilisateur correspondant (répertorié sur la page). Un message de confirmation s'affiche.
	Remarque : Ce bouton s'affiche uniquement lorsque vous accédez à la boîte de dialogue via Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs.
×	Supprimer le destinataire associé à l'utilisateur sélectionné. Détache le destinataire de l'utilisateur et supprime le destinataire.
	Remarque : Ce bouton s'affiche uniquement lorsque vous accédez à la boîte de dialogue via Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs.
8	Mettre à jour l'adresse e-mail des destinataires sélectionnés à partir de LDAP. Cette icône est activée uniquement si LDAP est connecté à l'application BSM. Cliquez pour synchroniser les données utilisateur, de sorte que les informations d'e-mail stockées dans le référentiel des utilisateurs pour l'utilisateur spécifique mettent à jour les informations du destinataire de l'e-mail correspondant à l'utilisateur relié au destinataire.

Élément de l'interface	Description
Modèle de notification d'alerte EUM	Sélectionnez le modèle à utiliser pour la notification d'alerte EUM ou un modèle personnalisé existant.
	Remarque : Lorsque vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans la partie supérieure de la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page. Si vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans les onglets E-mail, Pager et SMS, Planifier les réceptions d'alertes devient Valeur combinée. Lorsque vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS, sur la même page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page, et le bouton Valeur combinée est annulé.
	Pour plus d'informations sur les modèles de notification d'alerte EUM et la création de modèles personnalisés, voir "Comment configurer des modèles de notification d'alerte d'Expérience utilisateur", page 450.
	<b>Remarque :</b> Ce champ est pertinent uniquement pour les alertes liées à l'événement.
	Pour plus d'informations sur les modèles de notification d'alerte et la création de modèles personnalisés, voir "Page Modèles de notification", page 456.
	Remarque :
	Le modèle par défaut est LONG.
	<ul> <li>Pour plus d'informations sur les paramètres affichés dans chaque modèle, voir "Onglet Pager", page 360.</li> </ul>
	<ul> <li>Le champ répertorie les modèles par défaut, ainsi que les modèles personnalisés.</li> </ul>
	<ul> <li>Vous devez sélectionner un modèle de notification d'alerte et spécifier une planification des alertes pour les destinataires des alertes. Il n'est pas nécessaire d'effectuer cette procédure pour les destinataires qui ne reçoivent que des rapports planifiés.</li> </ul>
Lien à	Ce champ est activé uniquement lorsque vous accédez à la page depuis :
l'utilisateur	<ul> <li>Administration &gt; Plate-forme &gt; Utilisateurs et autorisations &gt; Gestion des utilisateurs, puis vous sélectionnez un utilisateur dans l'arborescence et cliquez sur l'onglet Destinataire.</li> </ul>
	<ul> <li>Administration &gt; Paramètres personnels &gt; Destinataire.</li> </ul>
Nom du	Nom du destinataire.
destinataire	Important : Le nom ne peut pas dépasser 49 caractères.
	Exception de syntaxe : Les caractères suivants ne sont pas pris en charge : `~! @ #\$%^&*-+[]{}\ /?"'<>

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Élément de l'interface	Description
Planifier les réceptions	Cette option est activée si vous avez sélectionné l'option de planification par méthode de notification pour le destinataire dans Planifier les réceptions d'alertes de l'onglet Général.
d'alertes	Sélectionnez les valeurs suivantes :
	• Valeur combinée. Lorsque vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans la partie supérieure de la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page. Si vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans les onglets E-mail, Pager et SMS, Planifier les réceptions d'alertes devient Valeur combinée. Lorsque vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans la partie supérieure de la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page, et le bouton Valeur combinée est annulé.
	Toute la journée. Si vous voulez que le destinataire reçoive des messages électroniques toute la journée.
	• <b>De</b> à Si vous voulez que le destinataire reçoive des messages électroniques pendant la période spécifiée.
	La période est calculée sur le décalage GMT sélectionné pour le destinataire.
	Les rapports planifiés sont envoyés selon la planification configurée dans la page Rapports planifiés, et non selon la planification configurée pour le destinataire. Pour plus d'informations, voir How to Schedule a Report dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 19 : Gestion des destinataires

Élément de l'interface	Description
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire du destinataire. Business Service Management utilise le fuseau horaire pour envoyer des notifications d'alerte et des notifications HP Software-as-a-Service au destinataire sélectionné.
	Remarque :
	• Le fuseau horaire sélectionné pour le destinataire correspond au fuseau horaire spécifié dans la notification d'alerte que reçoit le destinataire. Par exemple, si une alerte est déclenchée quelque part dans le monde, et qu'une notification est envoyée, la date et l'heure de l'alerte sont converties à la date et à l'heure du destinataire. L'alerte indique également le décalage GMT du destinataire.
	• Si vous avez défini une planification de notification pour le destinataire, le fuseau horaire sélectionné pour le destinataire correspond également au fuseau horaire utilisé par BSM pour calculer le moment d'envoi des notifications au destinataire. Par exemple, si vous configurez un destinataire devant recevoir des alertes pager de 9:00 à 21:00 h, et que vous choisissez un décalage GMT de -5 heures, le destinataire reçoit des alertes pager uniquement entre 09:00 et 21:00 h heure de l'Est.
	Les rapports planifiés sont envoyés selon la planification configurée dans la page Rapports planifiés, et non selon la planification configurée pour le destinataire. Pour plus d'informations, voir How to Schedule a Report dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
	<ul> <li>Lorsque vous modifiez le fuseau horaire de l'utilisateur auquel est affecté le destinataire, un message de confirmation est envoyé pour vérifier que vous voulez également propager le changement de fuseau horaire au décalage par rapport à GMT du destinataire. Si vous changez le décalage par rapport à GMT du destinataire, le fuseau horaire de l'utilisateur auquel est affecté le destinataire n'est pas concerné.</li> </ul>

#### Zone Mode de communication

Informations importantes	Cette zone contient les onglets suivants :
	"Onglet E-mail", ci-dessous
	• "Onglet SMS" , page 359
	• "Onglet Pager", page 360

## **Onglet E-mail**

Vous permet d'indiquer plusieurs adresses e-mail pour le destinataire, le type de modèle de notification, qui remplace le modèle de notification sélectionné au niveau global de la page, la planification de l'envoi des notifications par e-mail et le certificat de sécurité, si nécessaire.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, sélectionnez un utilisateur dans l'arborescence, puis cliquez sur l'onglet <b>Destinataire</b> . Dans le volet Mode de communication de l'utilisateur, cliquez sur l'onglet <b>E-mail</b> .
Informations importantes	Seuls les destinataires ayant été configurés pour recevoir des e-mails peuvent être sélectionnés pour recevoir des rapports planifiés et sont répertoriés dans Destinataires disponibles lors de la configuration des rapports planifiés.
	<b>Remarque :</b> Le texte qui s'affiche dans les e-mails ne doit comporter que des caractères latins, à l'exception du contenu des champs insérés par l'utilisateur dans lesquels le texte peut être entré dans toute langue pertinente et prise en charge. Ces champs sont, par exemple, les suivants : Nom de l'alerte, Description de l'alerte et Nom KPI.

Élément de l'interface	Description
Adresses e- mail	Saisissez au moins une adresse e-mail. Séparez les entrées par un point-virgule (;).
Activer la messagerie sécurisée	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le destinataire reçoive un message chiffré. Vous devez ensuite copier, dans la zone de texte située en dessous de l'option, le contenu du certificat que le destinataire utilise pour sécuriser les messages électroniques entrants.
	Remarque :
	<ul> <li>L'option de courrier chiffré n'est prise en charge que pour les alertes. Le courrier chiffré n'est pas pris en charge pour les rapports planifiés ou les notifications d'abonnement (HP Software-as-a-Service customers only).</li> </ul>
	• L'option de courrier chiffré n'est prise en charge que si le serveur de traitement des données BSM est installé sur un ordinateur Windows.
Modèle de notification	Sélectionnez le modèle à utiliser. Pour plus d'informations, voir "Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur", page 448.
d'alerte EUM	Remarque : Lorsque vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans la partie supérieure de la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page. Si vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans les onglets E-mail, Pager et SMS, Planifier les réceptions d'alertes devient Valeur combinée. Lorsque vous modifiez de nouveau la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page, et le bouton Valeur combinée est effacé.
Planifier la réception de notifications par e-mail	Sélectionnez la planification à utiliser pour recevoir des e-mails. Pour plus d'informations, voir <b>Planifier les réceptions d'alertes</b> dans "Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire", page 352.

# **Onglet SMS**

Vous permet d'indiquer l'opérateur de service SMS (service de messages courts), les numéros SMS, le type de modèle de notification, qui remplace le modèle de notification sélectionné au niveau global de la page, et la planification pour l'envoi de notifications d'alerte au SMS.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, sélectionnez un utilisateur dans l'arborescence, puis cliquez sur l'onglet Destinataire. Dans le volet Mode de communication de l'utilisateur, cliquez sur l'onglet SMS.
Informations importantes	Le service de SMS de messages écrits est mis à votre disposition par la plupart des opérateurs de téléphones mobiles GSM (système mondial de communications mobiles). Les messages SMS permettent de notifier le personnel mobile ou sans accès au courrier électronique ou au pager. N'oubliez pas que la longueur maximale des messages SMS est généralement 160 caractères.
	<b>Remarque :</b> Vous pouvez utiliser un opérateur de service pager ou SMS autre que ceux qui apparaissent dans la liste. Pour plus d'informations, voir "Comment ajouter un opérateur de service pager ou SMS personnalisé", page 348.

Élément de l'interface	Description
Modèle de notification	Sélectionnez le modèle à utiliser. Pour plus d'informations, voir "Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur", page 448.
EUM	Remarque : Lorsque vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans la partie supérieure de la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page. Si vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans les onglets E-mail, Pager et SMS, Planifier les réceptions d'alertes devient Valeur combinée. Lorsque vous modifiez de nouveau la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans la partie supérieure de la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page, et le bouton Valeur combinée est effacé.

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 19 : Gestion des destinataires

Élément de l'interface	Description
Fournisseur	Sélectionnez un opérateur de SMS dans la liste :
	Genie-UK
	Itineris
	SFR-France
	GoSMS-Israel
	MtnSMS-Global
	<b>Remarque :</b> Si votre opérateur de service pager ou SMS n'apparaît pas dans la liste des opérateurs par défaut et que l'opérateur utilise une passerelle de messagerie électronique, vous pouvez l'ajouter manuellement à BSM. Pour plus d'informations, voir "Comment ajouter un opérateur de service pager ou SMS personnalisé", page 348.
Planifier la réception de messages SMS	Sélectionnez la planification à utiliser pour recevoir des messages SMS. Pour plus d'informations, voir <b>Planifier les réceptions d'alertes</b> dans "Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire", page 352.
Numéros SMS	Entrez un ou plusieurs numéros d'accès SMS dans la zone de texte. Séparez les entrées par un point-virgule (;).

# **Onglet Pager**

Cet onglet permet de spécifier l'opérateur de service pager, les numéros de pager, le type de modèle de notification qui remplace le modèle de notification sélectionné au niveau global dans la page, et la planification pour l'envoi de notification d'alerte au pager.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, sélectionnez un utilisateur dans l'arborescence, puis cliquez sur l'onglet Destinataire. Dans le volet Mode de communication de l'utilisateur, cliquez sur l'onglet Pager.
Informations importantes	Vous pouvez utiliser un pager n'apparaissant pas dans la liste. Pour plus d'informations, voir "Comment ajouter un opérateur de service pager ou SMS personnalisé", page 348.
	<b>Remarque :</b> Le texte qui s'affiche dans les messages de pager ne doit comporter que des caractères latins, à l'exception du contenu des champs insérés par l'utilisateur dans lesquels le texte peut être entré dans toute langue correspondante et prise en charge. Ces champs sont, par exemple, les suivants : Nom de l'alerte, Description de l'alerte et Nom KPI.
#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 19 : Gestion des destinataires

Élément de l'interface	Description
Modèle de notification	Sélectionnez le modèle à utiliser. Pour plus d'informations, voir "Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur", page 448.
d'alerte EUM	Remarque : Lorsque vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans la partie supérieure de la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page. Si vous modifiez la sélection dans le champ Modèle de notification d'alerte EUM dans les onglets E-mail, Pager et SMS, Planifier les réceptions d'alertes devient Valeur combinée. Lorsque vous modifiez de nouveau la sélection dans le champ Modèle de notification dans le champ Modèle de notification sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS, et al. Pager et SMS, et al. Pager et supérieure de la page, les modifications sont propagées aux onglets E-mail, Pager et SMS sur la même page, et le bouton Valeur combinée est effacé.
Numéros de pager	Entrez un ou plusieurs numéros d'accès de pager. Séparez les entrées par un point-virgule (;).
	<b>Remarque :</b> Si votre pager est numérique seulement, et que vous créez un plan d'alerte dans l'Assistant Alerte, vous ne pouvez taper qu'un message d'utilisateur numérique.
Planifier la réception de messages par pager	Sélectionnez la planification à utiliser pour recevoir des messages par pager. Pour plus d'informations, voir <b>Planifier les réceptions d'alertes</b> dans "Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire", page 352.
Туре	Sélectionnez un opérateur de service pager. Les opérateurs suivants sont pris en charge :
	MetroCall
	• Arch
	AirTouch
	PageMci
	• SkyTel
	PageNet
	Pagemart     AmoriPago
	Nextel
	PageOne

#### Modèles de notification par défaut

Informations importantes	Chaque modèle vous permet d'afficher, dans la notification, des informations sélectionnées correspondant à des paramètres spécifiques.
	Pour plus d'informations sur les paramètres affichés dans chaque modèle, voir "Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification", page 452.

Les types de modèles de notification par défaut suivants sont disponibles :

Élément de l'interface	Description
DEFAULT_ LOG_ FORMAT	Inclut tous les éléments requis pour créer une notification par défaut au format long pour les rapports.
DEFAULT_ POSITIVE_ FORMAT	Inclut tous les éléments requis pour créer une notification par défaut au format long pour les alertes positives ou de suivi. Pour plus d'informations sur les alertes de suivi, voir "Comment configurer un modèle de notification d'alerte désactivée", page 451.
LONG	Inclut tous les éléments requis pour créer une notification par défaut au format long.
SHORT	Inclut tous les éléments requis pour créer une notification par défaut au format court.

## Chapitre 20

## Paramètres personnels

Les paramètres personnels permettent de personnaliser la présentation des informations dans BSM aux utilisateurs.

Les utilisateurs peuvent configurer des paramètres personnels pour personnaliser leur comportement utilisateur de BSM.

L'onglet Paramètres personnels comprend les options suivantes :

- Informations générales. Pour plus d'informations, voir "Compte d'utilisateur", ci-dessous.
- **Personnalisation des menus.** Pour plus d'informations, voir "Personnalisation des menus", ci-dessous.

#### **Compte d'utilisateur**

Dans l'onglet Paramètres généraux, vous pouvez configurer les paramètres personnels suivants :

- Nom d'utilisateur
- Mode utilisateur
- Fuseau horaire utilisé lors de l'affichage des rapports
- Mot de passe
- Fréquence d'actualisation des rapports
- Éléments de menu personnalisés

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur de modification de mot de passe et de mise à jour d'autres paramètres personnels, voir "Page Compte utilisateur", page 368.

#### Personnalisation des menus

Dans l'onglet Personnalisation des menus, vous pouvez spécifier les éléments suivants :

- Le contexte par défaut affiché lors de la connexion à BSM.
- La première page affichée dans les différentes parties de BSM.
- Indiquer les onglets et les options disponibles sur les pages dans toute l'infrastructure BSM.

La personnalisation de votre page d'accueil, des éléments de menu et des onglets permet d'afficher les zones de BSM dans une interface répondant à vos besoins. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur de personnalisation des menus, voir "Page Personnalisation des menus", page 369.

## Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure

Cette tâche décrit comment personnaliser la page d'accueil de BSM et choisir les éléments de menu disponibles sur les pages dans BSM.

**Conseil :** Pour un scénario d'utilisation associé à cette tâche, voir "Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation", page suivante.

#### 1. Affecter un contexte par défaut

Sélectionnez un contexte dans le volet Contextes comme contexte d'accueil par défaut lors de la connexion à BSM, puis cliquez sur **Définir comme contexte d'accueil par défaut**. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Personnalisation des menus", page 369.

#### 2. Sélectionner des pages et des onglets de contexte

Dans le volet Pages et onglets, sélectionnez le contexte des pages et des onglets que vous voulez rendre visibles au regard de l'utilisateur sur le contexte sélectionné. Décochez les cases des pages et des onglets que vous voulez masquer au regard de l'utilisateur.

#### 3. Affecter une page d'accueil par défaut

Sélectionnez une page ou un onglet comme page d'accueil par défaut pour le contexte sélectionné, puis cliquez sur **Page d'accueil par défaut**.

#### 4. Résultats

L'icône d'accueil par défaut s'affiche en regard du contexte ou de la page d'accueil par défaut. C'est dans le volet Pages et onglets que vous sélectionnez les pages et les onglets qui doivent être visibles au regard de l'utilisateur. Dans ce même volet, vous décochez les cases des pages et des volets que vous voulez masquer au regard de l'utilisateur.



## Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Scénario d'utilisation

Le scénario d'utilisation ci-après décrit la procédure de personnalisation des menus utilisateur pour des utilisateurs individuels.

**Remarque** : Pour une tâche associée à ce scénario d'utilisation, voir "Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure", page précédente.

#### 1. Affecter un contexte par défaut

John Smith est un utilisateur BSM enregistré pour la compagnie d'assurances ABC. Il souhaite configurer l'interface d'application Gestion des contrats de service comme contexte par défaut Business Service Management lorsqu'il se connecte. Il accède à l'option Paramètres personnels en sélectionnant Administration > Paramètres personnels, puis Personnalisation des menus pour ouvrir la page correspondante. Il sélectionne Applications - Gestion des contrats de service dans le volet Contextes, puis il clique sur Définir comme contexte d'accueil par défaut. L'option Applications - Gestion des contrats de service est indiquée comme le contexte d'accueil par défaut :

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 20 : Paramètres personnels

Compte utilisateur	Destinataire		
compte atmostear	Destinatione		
Personnaliser la vue e Spécifiez le contexte d à BSM. Pour ce faire, s contextes.	t les pages d'accueil d'accueil par défaut d sélectionnez une appl	par utilisateur ou groupe e l´utilisateur (ou du groupe) lorsque ication puis cliquez sur le bouton en	e celui-ci se connecte haut de la liste des
Définir comme	contexte d'accueil par dé	éfaut	
Contextes			
🔽 Applicati	ions - MonBSM		
Applicati	ions - Intégrité du serv	vice	
Applicati	ions - Statut des Cl		
🛐 🗹 Applicati	ions - Gestion des cor	ntrats de service	
🗹 Applicati	ions - Expérience utilis	ateur (EUM)	
🗹 Applicati	ions - Gestion exploita	tions	
Applicati	ions - Diagnostics		
🗹 Applicati	ions - Gestion des trai	nsactions métier	
🗹 Applicati	ions - System Availabi	ility Management	
🗹 Applicati	ions - Service Health /	Analyzer	
🗹 Applicati	ions - Rapports utilisal	eur	
🗹 Applicati	ions - Gestion applicat	ive - SOA	
🗹 Administ	ration - Intégrité du se	rvice	
🔽 Administ	ration - Gestion des c	ontrats de service	
Administ	ration - Gestion explo	itations	
Administ	ration - Expérience ut	ilisateur (EUM)	
Administ	ration - Diagnostics		
Administ	ration - Business Proc	cess Insight	
🔽 Administ	tration - Gestion des tr	ansactions métier	
🗹 Administ	tration - System Availa	ability Management	
🗹 Administ	tration - Service Health	n Analyzer	
Administ	tration - Administration	RTSM	-

#### 2. Sélectionner des pages et des onglets de contexte

John souhaite afficher uniquement les pages et les onglets liés à son rôle et il veut afficher le rapport Synthèse des SLA immédiatement lors de sa connexion à BSM. Dans le volet Pages et onglets, il désélectionne l'option Gestion des SLA, car les informations présentées dans cet onglet ne s'appliquent pas à son rôle. Il sélectionne l'option **Synthèse des SLA**, puis il clique sur **Page d'accueil par défaut**. La page Synthèse des SLA est indiquée comme la page d'accueil par défaut pour John lorsqu'il se connecte à BSM.

Chapitre 20 :	Paramètres	personne
---------------	------------	----------

#### 3. Résultats

Le contexte qui s'ouvre lorsque John Smith se connecte à BSM est le contexte Gestion des contrats de service dans le menu Applications. La page Rapport Synthèse des SLA s'affiche dans l'onglet Rapports Convention de service (SLA) :

Instantané du statut	Rapports Conve	ention de service	(SLA) Rapports s	ur les interruptions		∢ ▶ Ē
Rapports Convention	n de service (SL/	∖)≻Synthèse des	SLA			
🛞 Synthèse des	s SLA 19/05/0	8 12:00 – 26/05/	08 12:00			
Afficher : Sema	ine en cours 💌 er tout)					Filtres favoris 🔽 🔆
Regroupement pri	imaire : KPI	•	KPI : Tous (Efface	er tout)		Options avancées
Regroupement se	condaire : Caler	ndrier 👤	Calendrier : Tous	(Effacer tout)		Générer
		Disponib	ilité (%)	Performan	ices (%)	
SLA 🔺	-	24x7	Heures de travail	24x7	Heures de travail	
Default ClientSL	A1 1	-	-	-		-
Default ClientSL	AIV1 1	60.000	60.000	33.333	33.33	33
Dépassé	Attei	nt	Violation mineu	re Violation		
Echec	Aucu	ne donnée	Temps d'arrêt			

## Interface utilisateur Paramètres personnels

Contenu de cette section :

- "Page Compte utilisateur", ci-dessous
- "Page Personnalisation des menus", page suivante
- "Onglet Destinataire", page 370

### Page Compte utilisateur

Utilisez cette page pour configurer le nom d'utilisateur, le mode utilisateur, le fuseau horaire, le mot de passe et la fréquence d'actualisation.

Accès	Administration > Paramètres personnels > Compte utilisateur		
	<b>Remarque :</b> L'onglet Paramètres personnels est également accessible en cliquant sur <b>Changer la page par défaut</b> sur le plan du site.		
Informations importantes	BSM enregistre ces paramètres en fonction de l'utilisateur défini. Tout changement apporté est pris en compte à chaque session Web ultérieure de cet utilisateur uniquement.		
Voir aussi	"Paramètres personnels", page 363		

Élément de l'interface	Description
Confirmer le mot de passe	Saisissez de nouveau le mot de passe indiqué dans le champ <b>Mot de passe</b> .
Nom de connexion	Nom utilisé pour la connexion à BSM.
	Remarque : Vous pouvez modifier l'entrée de ce champ.
Mot de passe	Saisissez le mot de passe à utiliser lors de l'accès à BSM.
Sélectionner la fréquence d'actualisation	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que BSM actualise automatiquement le navigateur et charge les données les plus à jour à partir de la base de données.
automatique	<b>Remarque :</b> Ce paramètre est actif uniquement lorsque la résolution de temps <b>Depuis un jour</b> ou <b>Depuis une heure</b> est définie dans les rapports.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire approprié, selon l'emplacement de l'utilisateur.

Chapitre 20 : Paramètres personnels

Élément de l'interface	Description
Mode utilisateur	Sélectionnez, parmi les options suivantes, le mode utilisateur de l'utilisateur :
	Non spécifié. Aucun mode particulier n'est défini pour l'utilisateur. Sélectionnez cette option si :
	<ul> <li>BSM utilise des modes utilisateur et que vous souhaitez que cet utilisateur puisse afficher les indicateurs de performance métiers correspondant aux deux modes dans les vues Intégrité du service.</li> </ul>
	<ul> <li>Votre système ne fonctionne pas avec les modes utilisateur.</li> </ul>
	• Utilisateur d'exploitations. Permet à l'utilisateur d'afficher la version d'exploitation des indicateurs de performance métiers.
	Utilisateur professionnel. Permet à l'utilisateur d'afficher la version professionnelle des indicateurs de performance métiers.
	<b>Remarque :</b> Pour plus d'informations sur les modes utilisateur, voir KPIs for User Modes dans le Manuel d'administration de l'application BSM.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur.
	Remarques :
	Le nombre maximum de caractères pouvant être saisis est 50.
	<ul> <li>Tous les caractères spéciaux sont autorisés à l'exception des suivants : " \ / [] :   &lt; &gt; + = ; , ?* % &amp;</li> </ul>

### Page Personnalisation des menus

Cette page vous permet de personnaliser les pages d'affichage et d'accueil pour chaque utilisateur. Pour chaque page, vous pouvez spécifier :

- Le contexte par défaut affiché lors de la connexion à BSM.
- La première page affichée dans les différentes parties de BSM.
- Les onglets et les options disponibles sur les pages dans toute l'infrastructure BSM.

Accès	Administration > Paramètres personnels > Personnalisation des menus		
	<b>Remarque :</b> L'onglet Paramètres personnels est également accessible en cliquant sur <b>Changer la page par défaut</b> sur le plan du site.		
Tâches connexes	"Comment personnaliser vos menus et vos pages BSM - Procédure", page 364		
Voir aussi	"Paramètres personnels", page 363		

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 20 : Paramètres personnels

Élément de l'interface	Description
Contextes	Sélectionnez un contexte BSM. Vous pouvez exécuter les actions suivantes sur le contexte :
	Sélectionner les pages et les onglets dans le volet Pages et onglets que vous voulez rendre visibles au regard de l'utilisateur spécifié.
	• Cliquer sur le bouton <b>Définir comme contexte d'accueil par défaut</b> pour désigner le contexte à afficher lors de la connexion de l'utilisateur à BSM.
Pages et onglets	Sélectionnez les pages et onglets que vous voulez rendre visibles pour le contexte BSM sélectionné dans le volet Contextes.
	Affectez une page ou un onglet comme page par défaut qui s'ouvre pour le contexte sélectionné dans le volet <b>Contextes</b> .
Définir comme contexte d'accueil par défaut	Cliquez pour définir le contexte sélectionné dans le volet Contextes comme contexte d'accueil par défaut qui s'affiche lors de la connexion de l'utilisateur spécifié à BSM.
	Remarque : L'icône <b>Contexte d'accueil par défaut</b> s'affiche en regard du contexte spécifié.
Définir comme contexte d'accueil	Cliquez pour affecter la page ou l'onglet spécifié comme page par défaut qui s'ouvre pour le contexte sélectionné dans le volet Contextes.
par ueraut	Remarque :L'icône page d'accueil par défaut s'affiche en regard de la page ou de l'onglet spécifié.

### **Onglet Destinataire**

Cet onglet permet de définir les destinataires, leurs informations d'e-mail, pager et SMS, ainsi que le modèle à utiliser pour envoyer les notifications d'alerte à ces destinataires.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Boîte de dialogue Nouveau Destinataire ou Modifier Destinataire", page 352.

## Chapitre 21

## **Stratégies d'authentification**

L'authentification BSM est basée sur un concept de stratégies d'authentification. Chaque stratégie gère l'authentification par rapport à un service d'authentification spécifique. Seul un service d'authentification peut être configuré à un moment donné avec BSM.

La stratégie d'authentification par défaut pour la connexion à BSM est le service d'authentification interne de BSM. Vous saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe BSM sur la page de connexion et vos informations d'identification sont stockées et vérifiées par la base de données BSM. Pour obtenir une description du processus d'authentification dans BSM, voir "Flux de connexion à BSM", page 26 Login FlowBSM.

Vous pouvez choisir de configurer l'authentification à l'aide du protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). BSM utilise le serveur LDAP pour vérifier les informations d'identification d'un utilisateur. Pour plus d'informations sur le protocole LDAP, voir "Mappage et authentification LDAP", page 402.

Les stratégies d'authentification sont configurées dans l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations sur l'Assistant Gestion des authentifications, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.

# Configuration d'une stratégie de signature unique (SSO)

La signature unique (SSO) est une méthode de contrôle d'accès permettant à l'utilisateur de se connecter une fois et d'accéder aux ressources des divers systèmes logiciels sans devoir se reconnecter. Les applications au sein du groupe configuré de systèmes logiciels approuvent l'authentification, et vous n'avez plus besoin de vous authentifier de nouveau lors de votre déplacement d'une application à une autre.

La stratégie d'authentification par signature unique par défaut pour la connexion à BSM est la signature unique simplifiée (LW-SSO). La stratégie LW-SSO est intégrée dans le BSM et ne requiert aucun ordinateur externe pour l'authentification. Pour plus d'informations sur la stratégie LW-SSO, voir "Stratégie de signature unique simplifiée", page 389.

Si les applications configurées en dehors de BSM ne prennent pas en charge la stratégie LW-SSO, ou si vous voulez une implémentation de la signature unique plus solide, vous pouvez configurer la stratégie d'authentification faisant appel à la signature unique par gestion des identités (IDM-SSO) à l'aide de l'Assistant Gestion des authentifications. Une fois activée en tant que stratégie de signature unique par gestion des identités (IDM-SSO) sert également d'authentificateur. Les utilisateurs authentifiés à l'aide de la stratégie IDM-SSO peuvent se connecter à BSM à condition de satisfaire aux critères définis dans le champ **Filtre de recherche des utilisateurs** de la boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385.

Toutes les demandes aux applications client passent par l'authentification par signature unique (SSO). Les applications prises en charge ne requièrent que le nom de l'utilisateur authentifié.

Pour plus d'informations sur la stratégie d'authentification par signature unique par gestion des identités (IDM-SSO), voir "Authentification par signature unique par gestion des identités", page 397.

## **Configuration de l'authentification LDAP**

Le protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) est un protocole Internet que les messageries électroniques et d'autres programmes utilisent pour rechercher des informations à partir d'un serveur externe. Le protocole LDAP peut être configuré avec BSM de l'une des manières suivantes :

- Comme mécanisme d'authentification pour les utilisateurs se connectant à BSM.
- Pour mapper des groupes et synchroniser des utilisateurs BSM avec des utilisateurs configurés sur le serveur LDAP externe, simplifiant ainsi la gestion des utilisateurs pour les administrateurs BSM. Pour plus d'informations, voir "Comment mapper des groupes et synchroniser des utilisateurs", page 408.

Pour activer et désactiver le protocole LDAP, utilisez l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.

## Modes d'authentification dans BSM

Le tableau suivant affiche la stratégie d'authentification utilisée par BSM, telle que déterminée par les modes Signature unique et LDAP sélectionnés dans l'Assistant Gestion des authentifications :

Mode Signature unique	Mode LDAP	Authentificateur
Désactivé	Désactivé	Interne à BSM
	Activé	LDAP
LW-SSO	Désactivé	Interne à BSM
	Activé	LDAP
IDM-SSO	Désactivé	IDM-SSO
	Activé	IDM-SSO

## Interface utilisateur Gestion des authentifications

Contenu de cette section :

- "Page Gestion des authentifications", ci-dessous
- "Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385
- "Assistant Gestion des authentifications", page suivante

### Page Gestion des authentifications

Cette page indique la configuration de la stratégie d'authentification et la configuration Signature unique actuelles pour la connexion à BSM.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des authentifications.
Informations importantes	L'accès à la page Gestion des authentifications dépend des niveaux d'autorisation suivants :
	• Vue. Permet d'afficher la page Gestion des authentifications.
	• <b>Modifier.</b> Vous permet d'accéder à l'Assistant Gestion des authentifications et de modifier les configurations. Le bouton <b>Configurer</b> est activé.
	Vous pouvez configurer les autorisations dans l'interface Utilisateurs et autorisations. Pour plus d'informations, voir "Comment octroyer des autorisations", page 262.
Voir aussi	"Stratégies d'authentification", page 371
	"Paramètres d'infrastructure", page 102

Élément de l'interface	Description
Configurer	Cliquez sur cette option pour ouvrir l'Assistant Gestion des authentifications et configurer une stratégie d'authentification. Pour plus d'informations sur l'Assistant Gestion des authentifications, voir "Assistant Gestion des authentifications", page suivante.
	Les paramètres sont configurés pour la <b>Configuration de la signature</b> <b>unique</b> et la <b>Configuration du protocole LDAP (Lightweight Directory</b> <b>Access Protocol)</b> à l'aide du même Assistant accessible d'un simple clic sur le bouton <b>Configurer</b> . Vous pouvez configurer les deux ensembles de paramètres simultanément ou séparément.

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 21 : Stratégies d'authentification

Élément de l'interface	Description
Configuration du protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)	<ul> <li>La section affiche les éléments suivants :</li> <li>Nom. Nom du paramètre LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).</li> <li>Valeur. Valeur du paramètre LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) tel que configuré dans l'Assistant.</li> </ul>
Configuration de la signature unique	<ul> <li>La section affiche les éléments suivants :</li> <li>Nom. Nom du paramètre Signature unique.</li> <li>Valeur. Valeur actuelle du paramètre Signature unique tel que configuré dans l'Assistant.</li> </ul>

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Configurer	Cliquez sur cette option pour ouvrir l'Assistant Gestion des authentifications et configurer une stratégie d'authentification. Pour plus d'informations sur l'Assistant Gestion des authentifications, voir "Assistant Gestion des authentifications", ci-dessous.
Nom	Nom du paramètre Signature unique ou LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).
Valeur	Valeur du paramètre Signature unique ou LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) indiqué.

## **Assistant Gestion des authentifications**

Utilisez cet Assistant pour créer une stratégie d'authentification pour la connexion à BSM.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations >
	Gestion des authentifications, puis cliquez sur Configurer.

Informations importantes	Si l'interface utilisateur ne fonctionne pas correctement après la mise à niveau de votre version de BSM (par exemple, la page ne se charge pas ou un message d'erreur s'affiche), nettoyez le cache java en appliquant la procédure indiquée ciaprès sur votre PC client :
	1. Accédez à Démarrer > Panneau de configuration > Java.
	2. Dans la section Fichiers Internet temporaires, cliquez sur <b>Paramètres</b> .
	<ol> <li>Dans la boîte de dialogue Paramètres des fichiers temporaires, cliquez sur Supprimer les fichiers.</li> </ol>
	Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Gestion des authentifications", page précédente.
Plan de l'Assistant	Cet Assistant contient :
	Assistant Gestion des authentifications > "Page Signature unique", ci- dessous > ("Boîte de dialogue Configuration SAML2", page 380) > "Page Configuration générale LDAP", page 382 > ("Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385) > "Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP", page 386 > "Page Synthèse", page 388

### Page Signature unique

Cette page de l'Assistant vous permet de configurer une stratégie Signature unique. Les éléments affichés sur la page Signature unique sont déterminés par le mode Signature unique choisi.

Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Gestion des authentifications", page précédente.</li> </ul>
	<ul> <li>Si l'un des champs de l'Assistant est vide ou contient une valeur incorrecte, une icône d'erreur s'affiche dans la cellule du champ. Pour afficher une description de l'erreur, procédez de l'une des manières suivantes :</li> </ul>
	<ul> <li>Survolez l'icône d'erreur avec le curseur de la souris pour afficher une info- bulle contenant le message d'erreur.</li> </ul>
	<ul> <li>Accédez au fichier journal <hpbsm>/log/EJBContainer/login.log.</hpbsm></li> </ul>
Plan de	L'"Assistant Gestion des authentifications", page précédente contient :
rassistant	"Assistant Gestion des authentifications", page précédente > Page Signature unique > ("Boîte de dialogue Configuration SAML2", page 380) > "Page Configuration générale LDAP", page 382 > ("Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385) > "Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP", page 386 > "Page Synthèse", page 388

#### Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 21 : Stratégies d'authentification

Élément de l'interface	Description
Désactivé	Sélectionnez cette option pour désactiver la stratégie d'authentification Signature unique.
Gestion des identités	Sélectionnez cette option pour configurer la stratégie d'authentification faisant appel à la signature unique par gestion des identités (IDM-SSO). Pour plus d'informations sur les éléments affichés sur cette page, voir ci-dessous. Pour plus d'informations sur ce sujet, voir "Authentification par signature unique par gestion des identités", page 397. <b>Remarque</b> : Si vous sélectionnez cette option, le protocole LDAP ne peut être configuré que pour le mappage de groupes et non pour l'authentification.
Lightweight	Sélectionnez cette option pour configurer la stratégie d'authentification faisant appel à la signature unique simplifiée (LW-SSO). Pour plus d'informations sur les éléments affichés sur cette page, voir ci-dessous. Pour plus d'informations sur ce sujet, voir "Stratégie de signature unique simplifiée", page 389.

#### Configuration de la signature unique par gestion des identités (IDM-SSO)

Élément de l'interface	Description
×	Indique que le champ indiqué est vide ou contient une valeur incorrecte.
	Survolez cette icône pour afficher une info-bulle décrivant l'erreur.
Nom d'en- tête	Saisissez le nom d'en-tête du nom de jeton transmis par la signature unique par gestion des identités.
	Exemple : sso_user
	<b>Remarque :</b> Assurez-vous que la stratégie faisant appel à la signature unique par gestion des identités sécurise les ressources BSM avant de saisir ces informations.
URL de déconnexion	Saisissez une autre URL de déconnexion pour afficher une page différente de la page de connexion principale lors de la déconnexion de BSM.
	<b>Exemple:</b> \ <autreurldedéconnexion>.jsp</autreurldedéconnexion>
	Remarque : Ce champ est facultatif.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

#### Configuration de la signature unique simplifiée (LW-SSO)

Élément de l'interface	Description
×	Indique que le champ indiqué est vide ou contient une valeur incorrecte.
	Survolez cette icône pour afficher une info-bulle décrivant l'erreur.
Ajouter	Ajoute l'hôte/le domaine à la liste des hôtes/domaines protégés.
Activer le schéma d'authentification SAML2	Sélectionnez cette option pour activer l'authentification à l'aide du protocole Security Assertion Markup Language 2.0.
Domaine HP Business Service Management	Saisissez le domaine BSM approprié, à utiliser pour la création de jetons. Ce champ est requis pour une prise en charge multi-domaines et des URL normalisées lorsque le domaine ne peut pas être automatiquement analysé, par exemple, lors de l'utilisation d'alias.
	Exemple: devlab.ad
Analyser automatiquement	Cliquez sur cette option pour analyser automatiquement le domaine BSM.
Paramètres SAML2	Cliquez sur cette option pour définir les paramètres de la boîte de dialogue Configuration SAML2.
Clé de création du jeton (initString)	Saisissez une valeur initString, utilisée pour le chiffrement et le décryptage du jeton LW-SSO. Si vous modifiez cette valeur, pensez à indiquer la même valeur initString dans tous les systèmes HP participant à l'intégration LW-SSO.
	Exemple: Xy6stqZ
Hôtes/domaines approuvés	Affiche la liste des hôtes et domaines approuvés participant à une intégration LW-SSO.
	La liste des hôtes approuvés peut contenir un nom de domaine DNS (monDomaine.com), un nom NetBIOS (monServeur), une adresse IP ou un nom de domaine complet pour le serveur donné (monServeur.monDomaine).
	Pour ajouter un hôte ou un domaine à la liste Hôtes/domaines approuvés,
	cliquez sur l'icône <b>Ajouter</b> , saisissez le nom de l'hôte ou du domaine dans la zone de texte sous <b>Hôtes/domaines approuvés</b> , puis sélectionnez le type de nom d'hôte ou de domaine dans la liste déroulante <b>Type</b> .
	<b>Exemples:</b> mercury.global, emea.hpqcorp.net, devlab.ad
	Pour supprimer un hôte ou un domaine de la liste Hôtes/domaines
	approuvés, sélectionnez-le et cliquez sur le bouton <b>Supprimer</b> 🔀.

## **Boîte de dialogue Configuration SAML2**

La page de la boîte de dialogue Configuration SAML vous permet de modifier les paramètres d'authentification SAML pour votre configuration de la signature unique simplifiée.

Accès	Dans l'Assistant Gestion des authentifications, accédez à la page Signature unique, sélectionnez <b>Lightweight</b> , puis cochez la case <b>Activer le schéma</b> <b>d'authentification SAML2</b> . Cliquez sur <b>Paramètres SAML2</b> pour ouvrir la boîte de dialogue Configuration SAML.
	La boîte de dialogue Configuration SAML2 comprend les sections suivantes :
	<ul> <li>Création SAML2. Modifiez les paramètres d'authentification SAML2 pour envoyer des demandes d'authentification SAML à partir de BSM.</li> </ul>
	Validation SAML2. Modifiez les paramètres d'authentification SAML2 pour décrypter les demandes d'authentification SAML reçues de BSM.
Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Gestion des authentifications", page 376.</li> </ul>
	<ul> <li>Le protocole d'authentification SAML est activé par défaut dans BSM. Si vous souhaitez désactiver l'authentification SAML, décochez la case Activer le schéma d'authentification SAML2.</li> </ul>
Plan de l'Assistant	L'"Assistant Gestion des authentifications", page 376 contient :
	"Assistant Gestion des authentifications", page 376 > "Page Signature unique", page 377 > ( <b>Boîte de dialogue Configuration SAML2</b> ) > "Page Configuration générale LDAP", page 382 > ("Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385) > "Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP", page 386 > "Page Synthèse", page 388

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Restaurer	Restaure l'état des attributs de configuration SAML2 lors de la connexion à la session en cours de BSM.

#### **Section Création SAML2**

Chapitre 21 : Stratégies d'authentification

Élément de l'interface	Description
Nom de fichier	Nom de fichier du magasin de clés dans BSM.
du magasin de clés	<ul> <li>Lorsque l'option Recherche du magasin de clés dans le chemin de classes n'est pas sélectionnée, cette valeur doit être le chemin complet de l'emplacement du magasin de clés, par exemple : C:\mystore\java.keystore.</li> </ul>
	• Lorsque l'option Recherche du magasin de clés dans le chemin de classes est sélectionnée, cette valeur doit être le nom de fichier du magasin de clés, par exemple : java.keystore.
Mot de passe du magasin de clés	Mot de passe d'accès au magasin de clés contenant la clé privée utilisée pour le cryptage au cours de la demande d'authentification SAML.
Recherche du magasin de clés	Sélectionnez pour permettre à l'infrastructure de la signature unique simplifiée de rechercher le magasin de clés dans le chemin de classes.
dans le chemin de classes	<b>Remarque :</b> Lorsque cette option est sélectionnée, vous entrez uniquement le nom de fichier du magasin de clés dans le champ <b>Nom de</b> <b>fichier du magasin de clés</b> .
Alias de clé privée	Indique l'alias de la clé privée utilisée pour le cryptage au cours de la demande d'authentification SAML.
Mot de passe de la clé privée	Indique le mot de passe de la clé privée utilisée pour le cryptage au cours de la demande d'authentification SAML.

#### Section Validation SAML2

Élément de l'interface	Description
Recherche du magasin de clés dans le chemin	Sélectionnez pour permettre à l'infrastructure de la signature unique simplifiée de rechercher le magasin de clés dans le chemin de classes.
de classes	uniquement le nom de fichier du magasin de clés dans le champ <b>Nom de</b> <b>fichier du magasin de clés</b> .

Chapitre 21 : Stratégies d'authentification

Élément de l'interface	Description
Nom de fichier	Nom de fichier du magasin de clés dans BSM.
du magasin de clés	<ul> <li>Lorsque l'option Recherche du magasin de clés dans le chemin de classes n'est pas sélectionnée, cette valeur doit être le chemin complet de l'emplacement du magasin de clés, par exemple : C:\mystore\java.keystore.</li> </ul>
	• Lorsque l'option Recherche du magasin de clés dans le chemin de classes est sélectionnée, cette valeur doit être le nom de fichier du magasin de clés, par exemple : java.keystore.
Mot de passe du magasin de clés	Indique le mot de passe de la clé publique utilisée pour le décryptage au cours de la demande d'authentification SAML.

## Page Configuration générale LDAP

Utilisez cette page de l'Assistant pour utiliser un serveur LDAP externe pour stocker des informations d'authentification (noms d'utilisateur et mots de passe) et pour activer la synchronisation entre les utilisateurs LDAP et les utilisateurs BSM.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des authentifications, puis cliquez sur Configurer. Accédez à la page Configuration générale LDAP.
	Les modes LDAP disponibles sont :
	Activé
	Désactivé
	<b>Remarque :</b> Le protocole LDAP ne peut pas être utilisé pour l'authentification si vous choisissez <b>Gestion des identités</b> sur la page Configuration de la signature unique de l'Assistant.
Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Gestion des authentifications", page 376.</li> </ul>
	<ul> <li>Lors de la configuration des paramètres LDAP, adressez-vous à l'administrateur LDAP pour obtenir de l'aide.</li> </ul>
Plan de	L'"Assistant Gestion des authentifications", page 376 contient :
l'Assistant	"Assistant Gestion des authentifications", page 376 > "Page Signature unique", page 377 > ("Boîte de dialogue Configuration SAML2", page 380) > <b>Page</b> <b>Configuration générale LDAP</b> > "Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP", page 386 > "Page Synthèse", page 388

#### La section Configuration générale LDAP

## Manuel d'administration de la plate-forme BSM Chapitre 21 : Stratégies d'authentification

Élément de l'interface	Description
×	Indique que le champ indiqué est vide ou contient une valeur incorrecte.
	Pour afficher une description de l'erreur, procédez de l'une des manières suivantes :
	<ul> <li>Survolez l'icône d'erreur avec le curseur de la souris pour afficher une info-bulle contenant le message d'erreur.</li> </ul>
	<ul> <li>Accédez au fichier journal <répertoire installation<br="">HPBSM&gt;\log\EJBContainer\login.log.</répertoire></li> </ul>
Avancé	Ouvre la boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP qui vous permet de modifier les paramètres du fournisseur LDAP sélectionné. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385.
Résolution de nom distingué (DN)	Sélectionnez cette option pour activer la saisie des informations d'identification de l'utilisateur autorisé à effectuer des recherches LDAP. <b>Remarque :</b> Si votre serveur LDAP nécessite des informations d'identification utilisateur pour vérifier la connexion au serveur LDAP, vous devez utiliser le service users-remote-repository de la console JMX pour saisir ces informations d'identification : cette interface utilisateur ne vous permet pas d'accéder à l'URL du serveur LDAP sans des informations d'identification utilisateur valides.
Nom distingué d'utilisateur autorisé à effectuer des recherches	Définit le nom distingué (DN) d'un utilisateur doté de privilèges de recherche sur le serveur d'annuaire LDAP. Remarque : Laissez cette entrée vide pour un utilisateur anonyme.

Chapitre 21 : Stratégies d'authentification

Élément de l'interface	Description
URL du serveur LDAP	Saisissez l'URL du serveur LDAP (ou, pour les utilisateurs Active Directory, le catalogue global (AD GC)).
	Pour représenter les différents arbres dans la même forêt, saisissez plusieurs noms distingués, séparés par un point-virgule.
	Pour autoriser le basculement, saisissez plusieurs URL de serveur LDAP (AD GC), séparées par un point-virgule.
	Le format requis est : Idap://nom_ordinateur:port/scope??sub
	<ul> <li>Les serveurs LDAP utilisent généralement le port 389 et les serveurs AD GC utilisent généralement le port 3268 ou le port sécurisé 3269.</li> </ul>
	<ul> <li>Valeurs d'étendue possibles = sub, one ou base, toutes sensibles à la casse.</li> </ul>
	<ul> <li>BSM ne tient pas compte de l'attribut situé entre les deux points d'interrogation, le cas échéant.</li> </ul>
	<ul> <li>Si le numéro de port et la valeur d'étendue ne sont pas indiqués, des valeurs par défaut sont utilisées.</li> </ul>
	<ul> <li>Numéro de port par défaut pour les communications standard : 389</li> </ul>
	<ul> <li>Numéro de port par défaut pour les communications SSL : 636</li> </ul>
	<ul> <li>Valeur d'étendue par défaut : sub</li> </ul>
	Exemples :
	Nom distingué unique, serveur LDAP unique: ldap://my.ldap.server:389/ou=People,o=myOrg.com??sub
	<pre>Noms distingués multiples: ldap://my.ldap.server:389/ou=People,o=myOrg.com??sub; ldap://my.ldap.server:389/ou=Staff, o=my2ndOrg.net??sub</pre>
	<pre>Serveurs LDAP multiples: ldap://my.ldap.server:389/ou=People,o=myOrg.com??sub; ldap://my.2ndldap.server:389/ou=People, o=myOrg.com??sub</pre>
	<b>Remarque</b> : Si un X rouge s'affiche après avoir saisi l'URL, avec le texte contextuel suivant :
	ERROR - sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed: sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: unable to find valid certification path to requested target
	cela signifie que vous devez établir une approbation vers le serveur LDAP. Pour plus d'informations, voir "Comment sécuriser la communication entre le serveur LDAP et le serveur BSM sur SSL", page 412.

Chapitre 21 : Stratégies d'authentification

Élément de l'interface	Description
Type de fournisseur LDAP	<ul> <li>Indiquez le fournisseur LDAP utilisé. Choix possibles :</li> <li>LDAP courant</li> <li>Microsoft Active Directory</li> <li>Autre</li> <li>Remarque : Si vous cliquez sur Avancé et que vous modifiez les paramètres Attributs du fournisseur LDAP, la valeur de ce champ est automatiquement définie sur Autre.</li> </ul>
Mot de passe de l'utilisateur autorisé à effectuer des recherches	Définit le mot de passe de l'utilisateur autorisé à parcourir les entités du serveur LDAP à la recherche de groupes. <b>Remarque :</b> Laissez cette entrée vide pour un utilisateur anonyme.

#### La section Tester la résolution DN

Vous permet de vérifier que les paramètres LDAP configurés et les informations d'identification d'un utilisateur donné sont valides.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur dont les informations d'identification sont saisies dans le champ <b>UUID</b> .
	<b>Remarque :</b> Ce champ est facultatif. S'il n'est pas complété, un utilisateur anonyme est utilisé.
Test	Teste la validité des informations d'identification de l'utilisateur et de la configuration LDAP. Un message indiquant si la validation a réussi s'affiche.
UUID	Nom de connexion réel (ID utilisateur unique) de l'utilisateur LDAP à vérifier.

### Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP

Utilisez cette page de la boîte de dialogue pour modifier les paramètres LDAP par défaut, propres au fournisseur sélectionné.

Accès	Cliquez sur Avancé sur la page Configuration générale LDAP de l'Assistant
	Gestion des authentifications.

Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Gestion des authentifications", page 376.</li> </ul>
	• Si vous modifiez les paramètres Attributs du fournisseur LDAP, la valeur du champ <b>Type de fournisseur LDAP</b> de la page Configuration générale LDAP est automatiquement définie sur <b>Autre</b> .
Plan de l'Assistant	L'"Assistant Gestion des authentifications", page 376 contient : "Assistant Gestion des authentifications", page 376 > "Page Signature unique", page 377 > ("Boîte de dialogue Configuration SAML2", page 380) > "Page Configuration générale LDAP", page 382 > (boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP) > "Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP", ci-dessous > "Page Synthèse", page 388

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Objet de classe groupe	Définit les entités LDAP devant être considérées comme des groupes sur le serveur LDAP.
Attribut Membres du groupe	Définit l'attribut spécifique qui détermine les entités du groupe LDAP devant être considérées comme des membres du groupe LDAP.
Rétablir les paramètres actuels	Restaure les attributs du fournisseur LDAP à leur état lors de la connexion à la session actuelle de BSM.
Filtre de recherche des utilisateurs	Définit les utilisateurs LDAP pouvant se connecter à BSM.
Classe d'objet utilisateur	Définit les entités LDAP devant être considérées comme des utilisateurs sur le serveur LDAP.
Attribut ID unique d'utilisateur	Attribut avec lequel vous souhaitez vous connecter à BSM, tel qu'il apparaît sur le serveur LDAP.
	Exemple : uid, mail

## Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP

Utilisez cette page de l'Assistant pour configurer le serveur LDAP de manière à synchroniser les utilisateurs LDAP avec les utilisateurs BSM.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations >
	Gestion des authentifications, et cliquez sur Configurer. Accédez à la page
	Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP.

Informations importantes	<ul> <li>Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Gestion des authentifications", page 376.</li> </ul>
	<ul> <li>Cette page n'est activée que si la page Configuration générale LDAP a été correctement configurée.</li> </ul>
Plan de l'Assistant	L'"Assistant Gestion des authentifications", page 376 contient : "Assistant Gestion des authentifications", page 376 > "Page Signature unique", page 377 > ("Boîte de dialogue Configuration SAML2", page 380) > "Page Configuration générale LDAP", page 382 > ("Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385) > Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP > "Page Synthèse", page suivante

Élément de l'interface	Description
×	Indique que la valeur saisie dans le champ indiqué n'est pas valide.
Activer la synchronisation de l'utilisateur	Sélectionnez cette option pour activer la synchronisation des utilisateurs lors de leur connexion à BSM, afin de synchroniser les utilisateurs LDAP avec les utilisateurs BSM.
	<b>Important :</b> Assurez-vous que vous avez mappé les groupes LDAP aux groupes BSM avant de sélectionner cette case à cocher. Si vous n'avez pas procédé au mappage des groupes, l'ensemble des utilisateurs sont imbriqués dans le groupe racine et obtiennent l'autorisation Consultation. Pour plus d'informations sur le mappage des groupes, voir "Comment mapper des groupes et synchroniser des utilisateurs", page 408.
DN de base des groupes	Nom distingué (DN) de l'entité LDAP à partir de laquelle démarrer la recherche de groupes.
Filtre de recherche de groupes	Saisissez les paramètres appropriés pour indiquer les attributs à inclure dans la recherche de groupes.
DN de base des groupes racine	Nom distingué (DN) des groupes LDAP devant être les premiers dans l'arborescence hiérarchique des groupes mappés. Cette valeur doit être un sous-ensemble du nom distingué de base des groupes.
Filtre de recherche de groupes racine	Saisissez les paramètres qui permettent de déterminer les entités LDAP devant constituer la base hiérarchique des groupes LDAP. Les entités indiquées peuvent alors être mappées aux groupes de BSM.
Test	Vérifie que les paramètres saisis pour définir la structure des groupes LDAP sont valides.
Volet Tester la configuration des groupes	Affiche les groupes disponibles pour le mappage aux groupes BSM et la structure hiérarchique des groupes LDAP. Les groupes affichés sont déterminés par les paramètres saisis dans les champs de la page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP.

## Page Synthèse

Cette page de l'Assistant comprend une synthèse des stratégies d'authentification configurées dans l'Assistant Gestion des authentifications.

Accès	Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des authentifications, puis cliquez sur Configurer. Saisissez des informations sur les pages Signature unique et LDAP, puis accédez à la page Synthèse.
Informations importantes	Les informations générales concernant l'Assistant sont disponibles ici : "Assistant Gestion des authentifications", page 376.
Plan de l'Assistant	L'"Assistant Gestion des authentifications", page 376 contient : "Assistant Gestion des authentifications", page 376 > "Page Signature unique", page 377 > ("Boîte de dialogue Configuration SAML2", page 380) > "Page Configuration générale LDAP", page 382 > ("Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385) > "Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP", page 386 > Page Synthèse

Élément de l'interface	Description
Configuration générale LDAP	Affiche les paramètres Configuration générale LDAP, tels que configurés sur la page Configuration générale LDAP de l'Assistant.
Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP	Affiche les paramètres Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP, tels que configurés sur la page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP de l'Assistant.
Configuration de la signature unique	Affiche les paramètres Signature unique, tels que configurés dans l'Assistant.

## Chapitre 22

## Stratégie de signature unique simplifiée

La stratégie d'authentification par signature unique par défaut pour la connexion à BSM est la signature unique simplifiée (LW-SSO). La LW-SSO est intégrée dans BSM et ne nécessite pas l'utilisation d'un ordinateur externe pour l'authentification. BSM utilise actuellement la version 2.4 de la LW-SSO.

Pour une présentation des stratégies de signature unique, voir "Configuration d'une stratégie de signature unique (SSO)", page 372.

Pour configurer la LW-SSO dans BSM, utilisez l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations sur l'Assistant Gestion des authentifications, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.

La LW-SSO peut être configurée à l'aide de la console JMX de manière à pouvoir accepter les certificats d'authentification côté client. Une fois un certificat reconnu, la LW-SSO crée le jeton que les autres applications devront utiliser. Pour plus d'informations, voir "Comment sécuriser l'accès utilisateur à BSM à l'aide de certificats d'authentification côté client", page 393.

Pour plus d'informations sur les limites de l'utilisation de la LW-SSO, voir "Authentification par LW-SSO – Référence générale", page 415.

# Configuration LW-SSO pour les installations multi-domaines et à domaines imbriqués

La configuration LW-SSO, définie dans l'Assistant Gestion des authentifications (pour plus d'informations, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376), dépend de l'architecture de votre installation BSM.

Si vous vous connectez à BSM par un intermédiaire, comme un proxy inverse, un répartiteur de charge ou NAT, le domaine BSM est le domaine de l'intermédiaire.

Si vous vous connectez directement à la passerelle BSM, le domaine BSM est le domaine de la passerelle BSM.

Pour que la LW-SSO fonctionne avec une autre application dans un domaine différent de celui de BSM, l'ensemble de ces domaines doivent être répertoriés dans la liste **Hôtes/domaines approuvés** de la configuration LW-SSO.

Si votre domaine BSM et l'application intégrante sont situés sur des domaines imbriqués, le suffixe du domaine doit être défini comme étant le domaine LW-SSO des deux applications. En outre, vous devez désactiver le calcul automatique des domaines (**Analyser automatiquement** de l'Assistant Gestion des authentifications) et indiquer clairement le suffixe du domaine.

Exemple 1 : Le serveur de passerelle BSM est situé dans emea.hp.com Le serveur TransactionVision est situé dans cnd.hp.com Désactiver le calcul automatique des domaines et définir le nom du domaine = hp.com Exemple 2 : Le serveur de passerelle BSM est dans corp.ad.exemple.com Le serveur NNMi est dans sdc.exemple.com Le répartiteur de charge est dans exemple.com Désactiver le calcul automatique des domaines et définir le nom du domaine = exemple.com

# Comment configurer le mode de traitement utilisateur inconnu

Cette tâche décrit comment traiter les utilisateurs inconnus tentant de se connecter à BSM, c'est-àdire, les utilisateurs authentifiés par l'application d'hébergement mais qui n'existent pas dans le référentiel des utilisateurs BSM :

Comment configurer le mode de traitement utilisateur inconnu :

- Sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure, choisissez Fondations, puis sélectionnez Signature unique.
- 2. Repérez l'entrée **Mode de traitement utilisateur inconnu** dans le champ Signature unique simplifiée (LW-SSO), puis sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Utilisateur d'intégration. Un utilisateur avec le nom d'utilisateur Utilisateur d'intégration est créé à la place de l'utilisateur tentant de se connecter. Cet utilisateur dispose d'autorisations d'observateur système.
  - Autoriser. L'utilisateur BSM est créé avec des droits d'accès au système. Cet utilisateur dispose d'autorisations d'observateur système, et son mot de passe est son nom de connexion.
  - Refuser. L'accès à BSM est refusé à l'utilisateur, et ce dernier est redirigé vers la page de connexion.

Les modifications entrent immédiatement en vigueur.

**Remarque :** Lorsque la fonction de synchronisation de l'utilisateur est activée entre BSM et le serveur LDAP, la connexion à BSM est toujours refusée aux utilisateurs inconnus.

# Comment modifier les paramètres LW-SSO à l'aide de la console JMX

Cette tâche explique comment modifier les options et paramètres utilisés avec la LW-SSO dans la console JMX.

Vous pouvez également utiliser la console JMX si vous ne pouvez plus accéder à BSM et devez modifier les paramètres de signature unique afin de pouvoir de nouveau y accéder.

Pour modifier les paramètres de la signature unique simplifiée (LW-SSO) à l'aide de la console JMX :

- 1. Entrez l'URL de la console JMX (http://<nom du serveur>:8080/jmx-console/) dans un navigateur Web.
- 2. Entrez les informations d'authentification de la console JMX. Si vous ne disposez pas de ces informations, contactez votre administrateur système.
- 3. Repérez le contexte de la signature unique simplifiée suivant :
  - a. Nom de domaine : Topaz
  - b. Service : Configuration LW-SSO
- 4. Modifiez les paramètres en conséquence.

Les modifications entrent immédiatement en vigueur.

# Comment sécuriser l'accès utilisateur à BSM à l'aide de certificats d'authentification côté client

Vous pouvez sécuriser l'accès utilisateur à BSM à l'aide de certificats d'authentification côté client. Configurez la LW-SSO à l'aide de la console JMX de manière à ce que ce type de certificat soit accepté. Dès qu'un certificat est accepté, l'utilisateur est connecté à BSM. Les certificats d'authentification côté client offrent une solution alternative sûre pour la saisie des informations d'identification des utilisateurs sur l'écran de connexion.

## Pour configurer la LW-SSO de manière à pouvoir utiliser les certificats d'authentification côté client :

- Déterminez le champ et l'attribut du certificat côté client qui seront utilisés pour l'authentification (exemple : EMAILADDRESS dans SubjectDN). Pour cela, affichez les détails du certificat client et observez le champ Subject ou SubjectAlternativeName. Choisissez l'attribut à utiliser.
- 2. Entrez l'URL de la console JMX (http://<nom du serveur de passerelle ou de traitement des données>:8080/jmx-console/) dans un navigateur Web.
- 3. Entrez les informations d'authentification de la console JMX.
- 4. Sous le nom de domaine **Topaz**, repérez **service=LW-SSO Configuration**.
- 5. Pour activer l'authentification côté client, définissez l'attribut ClientCertificateInboundHandlerEnabled sur true.

**Remarque :** Il est vivement recommandé d'activer l'authentification côté client uniquement lorsque cela est nécessaire. Si ce n'est pas le cas, définissez la valeur sur **false**.

- Pour définir le champ contenant l'identifiant utilisateur, repérez l'attribut ClientCertificateUserIdentifierRetrieveField et saisissez le nom du champ du certificat d'authentification dans lequel l'identifiant utilisateur se trouve, par exemple SubjectDN ou SubjectAlternativeName.
- Pour définir les modalités de récupération de l'identifiant utilisateur à partir d'un champ, repérez l'attribut ClientCertificateUserIdentifierRetrieveMode et saisissez le mode de récupération de l'identifiant utilisateur approprié (EntireField ou FieldPart).
- 8. Pour définir la section du champ de récupération de l'identifiant utilisateur contenant l'identifiant utilisateur, repérez l'attribut ClientCertificateUserIdentifierRetrieveFieldPart et saisissez le nom de cette section, par exemple EMAILADDRESS.

**Remarque :** Si userIdentifierRetrieveMode est défini sur **FieldPart** ou si userIdentifierRetrieveField est défini sur **SubjectAlternativeName**, l'attribut ClientCertificateUserIdentifierRetrieveFieldPart doit être indiqué. Dans le cas contraire, il n'est pas nécessaire de l'indiquer.

9. Cliquez sur Appliquer les modifications.

- Dans l'interface utilisateur BSM, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure. Cliquez sur Fondations et sélectionnez Signature unique dans la liste déroulante.
- 11. Définissez Mode de traitement utilisateur inconnu sur Deny.

# Comment sécuriser l'accès utilisateur à BSM à l'aide d'un point d'authentification externe

LW-SSO 2.4 permet l'utilisation d'un point d'authentification externe qui autorise les abonnés à utiliser leur propre méthode de validation d'informations d'identification pour la technologie d'authentification, quelle qu'elle soit, qu'ils souhaitent utiliser : le protocole LDAP, une base de données de noms d'utilisateur/mots de passe propriétaire, une solution de signature unique personnalisée, etc.

Le point d'authentification externe est une URL externe qui procède à l'authentification d'un utilisateur réel. Il obtient les informations d'identification de l'utilisateur (généralement le nom d'utilisateur et le mot de passe, mais ce peut être un autre élément, comme le certificat de classe B de l'utilisateur ou un jeton SSO propriétaire), les valide et crée une "déclaration d'authentification", un jeton qui indique l'identité de l'utilisateur authentifié et donne généralement des informations sur la manière dont il a été authentifié.

#### Pour utiliser une solution d'authentification externe avec LW-SSO 2.4 :

- Si vous utilisez le protocole LDAP, assurez-vous que le même référentiel des utilisateurs est utilisé par BSM et le serveur du point d'authentification. Si vous n'utilisez pas le protocole LDAP, créez manuellement les utilisateurs dans BSM.
- 2. Définissez la configuration LW-SSO du côté serveur du point d'authentification pour utiliser la même valeur initString que dans BSM.
- Dans la configuration LW-SSO sur le serveur de passerelle BSM, utilisez la console JMX pour :
  - a. Indiquer I'URL AuthenticationPointServer
  - b. Indiquer validationPoint enabled=true
  - c. Cliquez sur Appliquer les modifications.
  - d. Redémarrez les serveurs de passerelle BSM.
- 4. Assurez-vous que vous pouvez vous connecter à BSM via le point d'authentification externe. Si la connexion est impossible, voir "Résolution des problèmes et limitations", page suivante.
- Si vous ne souhaitez pas que certaines URL spécifiques utilisent cette fonction, utilisez la console JMX pour les ajouter à la liste des URL non sécurisées dans la configuration LW-SSO.

## Résolution des problèmes et limitations

Cette section décrit la résolution des problèmes et les limites de la signature unique simplifiée.

#### Impossible d'accéder à BSM en raison d'une modification des paramètres LW-SSO

Si vous ne pouvez plus accéder à BSM, vous pouvez mettre à jour certains paramètres de la signature unique simplifiée (LW-SSO) à distance à l'aide de la console JMX, sur le serveur d'applications intégré dans BSM.

Pour plus d'informations sur la modification des paramètres LW-SSO en dehors de l'interface BSM, voir "Comment modifier les paramètres LW-SSO à l'aide de la console JMX", page 392.

#### Synchronisation des utilisateurs lors de l'utilisation de la LW-SSO

La LW-SSO ne garantit pas la synchronisation des utilisateurs entre applications intégrées. Par conséquent, vous devez activer le protocole LDAP et configurer le mappage des groupes pour que l'application intégrée surveille les utilisateurs. L'échec du mappage des groupes et de la synchronisation des utilisateurs peut entraîner une violation de la sécurité et un comportement défaillant des applications. Pour plus d'informations sur le mappage des utilisateurs entre applications, voir "Comment mapper des groupes et synchroniser des utilisateurs", page 408.

## Impossible de se connecter à BSM lors de l'utilisation d'un point d'authentification externe

Si vous avez activé un point d'authentification externe et que vous ne parvenez pas à vous connecter par son intermédiaire, assurez-vous que l'utilisateur dont vous saisissez les informations d'identification est défini en tant qu'utilisateur dans BSM.
## Chapitre 23

# Authentification par signature unique par gestion des identités

Mettez en place la signature unique par gestion des identités (IDM-SSO) si vous souhaitez une connexion plus sécurisée que celle que propose la LW-SSO ou si les applications configurées en dehors de BSM ne prennent pas en charge la LW-SSO. Le serveur IDM est surveillé par un serveur de stratégie central unique et comprend un référentiel des utilisateurs, un magasin de stratégies (qui pourraient tous deux se trouver sur le même serveur que le serveur de stratégie) et un agent de serveur Web installé sur chacun des serveurs Web de l'application, communiquant avec le serveur de stratégie. Le serveur IDM contrôle l'accès des utilisateurs aux différentes ressources de l'entreprise et protège les informations personnelles et professionnelles confidentielles contre les utilisateurs non autorisés. Pour plus d'informations, voir la documentation du fournisseur IDM.

BSM exige que le fournisseur IDM stocke les informations utilisateur afin qu'elles soient disponibles sous la forme d'un en-tête sur les demandes http. Pour configurer le nom de l'en-tête et la stratégie IDM-SSO, utilisez l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.

Avant de configurer l'IDM-SSO dans BSM, assurez-vous que la boîte de dialogue de connexion IDM apparaît devant l'écran de connexion BSM.

Si vous ne la voyez pas, adressez-vous à l'administrateur IDM. Si le même protocole LDAP a été défini dans BSM comme étant utilisé par IDM, vous devez être en mesure de vous authentifier par le biais des écrans de connexion IDM et BSM à l'aide des mêmes informations d'identification. Si ce n'est pas le cas, assurez-vous que les paramètres LDAP de BSM correspondent aux paramètres utilisés par IDM. Vous pouvez à présent configurer l'IDM-SSO dans BSM. Si vous avez besoin d'aide pour purger les en-têtes de manière à déterminer l'en-tête IDM approprié pour la configuration, vous pouvez revenir à l'écran de connexion BSM sans fermer la session et ajouter /**DumpSession.jsp** à l'URL de connexion. Recherchez l'ID de connexion utilisateur dans la liste obtenue. Il doit être précédé du nom d'en-tête fourni par IDM. Vous pouvez vérifier ce nom en utilisant l'URL http://<HPserveur BSM>/topaz/verifyIDM.jsp dans la même session utilisateur. Une fois que vous vous êtes assuré de son exactitude, vous devez être en mesure de l'utiliser dans l'Assistant Gestion des authentifications.

## Sécurisation des ressources BSM sous IDM-SSO

Lors de l'utilisation de l'IDM-SSO comme stratégie de signature unique, les ressources BSM peuvent être protégées par des schémas d'authentification de base ou par formulaire, ou laissées sans protection.

### Ressources auxquelles accèdent les utilisateurs de l'application

Si vous souhaitez utiliser l'IDM-SSO pour sécuriser les ressources BSM auxquelles accèdent les utilisateurs de l'application, utilisez une **authentification par formulaire** sur les ressources suivantes :

- /filters/\*
- /hpbsm/\*
- /mam-images/\*
- /mcrs/\*
- /MercuryAM/\*
- /odb/\*
- /opal/\*
- /opr-admin-server/\*
- /opr-console/\*
- /opr-gateway/\*
- /opr-web/\*
- /ovpm /\*
- /topaz/\*
- /topazSettings/\*
- /tv/\*
- /tvb/\*
- /ucmdb-ui/\*
- /uim/\*
- /utility\_portlets/\*
- /webinfra/\*

### Ressources auxquelles accèdent les collecteurs de données

Si vous souhaitez utiliser l'IDM-SSO pour sécuriser les ressources BSM auxquelles accèdent les collecteurs de données lors d'une communication entre ordinateurs, utilisez une méthode d'authentification qui permet le transfert des informations d'identification ou une authentification de base.

Les ressources suivantes sont utilisées par les collecteurs de données :

- /ext/\* : utilisées par RUM
- /mam/\* : utilisées par RTSM
- /topaz/topaz\_api/\* : utilisées par l'ensemble des collecteurs de données afin d'obtenir la version de BSM, le temps serveur, etc.

## Ressources auxquelles accèdent les services Web (obligatoire)

Si vous utilisez l'IDM-SSO avec BSM, vous devez protéger les ressources suivantes à l'aide d'une **authentification de base**, puisqu'elles sont utilisées par différents services Web BSM :

- /opr-admin-server/rest/\*
- /opr-console/rest/\*
- /opr-gateway/rest/\*
- /topaz/bam/\*
- /topaz/bsmservices/\*
- /topaz/eumopenapi/\*
- /topaz/servicehealth/\*
- /topaz/slm/\*

#### Autres ressources à protéger à l'aide d'une authentification de base

- /topaz/rfw/directAccess.do : utilisées avec une URL publiée vers un rapport
- /topaz/sitescope/\* : utilisées pour Administration de SAM intégré dans l'interface utilisateur BSM

### **Ressources non protégées**

Les ressources suivantes doivent rester sans protection :

- /mam-collectors
- /topaz/Charts
- /topaz/images
- /topaz/Imgs/chartTemp
- /topaz/js
- /topaz/rfw/static
- /topaz/services/technical/time
- /topaz/static
- /topaz/stylesheets
- /tvb/rest
- /ucmdb-api

Si vous utilisez un répartiteur de charge, vous devez également **désactiver la protection** des ressources suivantes :

- /topaz/topaz\_api/loadBalancerVerify\_core.jsp
- /topaz/topaz\_api/loadBalancerVerify\_centers.jsp

## Résolution des problèmes et limitations

Cette section facilite la résolution des problèmes concernant l'IDM-SSO.

## Erreurs lors de la saisie de l'en-tête dans l'Assistant Gestion des authentifications

Assurez-vous que l'en-tête approprié est utilisé. Demandez à l'administrateur SiteMinder de purger tous les en-têtes et d'en chercher un correspondant à celui que vous souhaitez utiliser. Par exemple, si vous souhaitez utiliser une adresse e-mail comme nom d'utilisateur pour la connexion, recherchez un champ ne contenant qu'une adresse e-mail. Ou, par exemple, si le nom est HTTP\_SEA, supprimez HTTP\_ et donnez sea comme nom d'en-tête.

## Vérification de l'ID utilisateur approprié

Pour vérifier que l'en-tête indiqué renvoie l'ID utilisateur approprié, accédez à https://<serveur HPBSM>/topaz/verifyIDM.jsp?headerName=sea (si sea est votre en-tête).

## Chapitre 24

## Mappage et authentification LDAP

Vous pouvez utiliser un serveur LDAP externe pour stocker les informations d'identification des utilisateurs (noms d'utilisateur et mots de passe) employées à des fins d'authentification, plutôt que d'utiliser le service BSM interne. Vous pouvez également utiliser le serveur LDAP pour synchroniser les utilisateurs BSM et LDAP. Pour des performances optimales, il est recommandé d'installer le serveur LDAP sur le même sous-réseau que celui sur lequel se trouvent les autres serveurs BSM. Pour une sécurité optimale, il est recommandé de configurer une connexion SSL entre le serveur de passerelle BSMet le serveur LDAP ou de disposer des serveurs BSM et du serveur LDAP sur le même segment de réseau interne sécurisé.

L'authentification est réalisée par le serveur LDAP et l'autorisation est gérée par le serveur BSM.

Pour configurer le serveur LDAP pour l'authentification et la synchronisation des utilisateurs, utilisez l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations sur l'Assistant Gestion des authentifications, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.

Pour plus d'informations sur la sécurisation de la communication entre un serveur LDAP et votre serveur BSM, voir "Comment sécuriser la communication entre le serveur LDAP et le serveur BSM sur SSL", page 412.

## Mappage de groupes

Le mappage de groupes permet d'effectuer la synchronisation entre les utilisateurs LDAP et les utilisateurs BSM. La fonction Mappage de groupes est accessible par le biais de l'interface

Utilisateurs et autorisations, en cliquant sur le bouton **Synchronisation LDAP**, puis en sélectionnant **Mappages des groupes**. Ce bouton est activé uniquement si les conditions suivantes sont respectées :

- Le mode LDAP dans la page Gestion des authentifications est configuré sur Activé.
- L'utilisateur dispose des autorisations d'administrateur.

Dès l'activation de la synchronisation de l'utilisateur, l'interface Gestion des utilisateurs présente les restrictions suivantes :

- Vous ne pouvez pas créer un utilisateur.
- Les champs Nom d'utilisateur et Nom de connexion des utilisateurs individuels sont désactivés.
- Le champ Mot de passe est invisible.
- Vous ne pouvez pas affecter manuellement des utilisateurs aux groupes dans l'onglet Hiérarchie.

**Remarque :** les utilisateurs non affectés à un groupe apparaissent au niveau Racine (tous), avec le rôle défini dans **Rôles utilisateur automatiquement créés**, dans **Paramètres d'infrastructure**, sous **Configuration LDAP**. Si le contrôle des autorisations utilisateur fourni n'est pas suffisant, voir "Optimisation du contrôle de l'octroi d'autorisations utilisateur par défaut", page 407.

**Remarque**: Le concept de création automatique d'utilisateurs convient à certains abonnés, mais ils préfèrent placer les utilisateurs dans les groupes BSM appropriés manuellement. Cependant, comme indiqué ci-dessus, lorsque la synchronisation de l'utilisateur est activée, l'affectation manuelle de groupes est désactivée dans BSM.

Pour affecter manuellement des utilisateurs au groupe BSM approprié lorsque la synchronisation de l'utilisateur est activée, procédez comme suit :

- 1) Désactivez la synchronisation de l'utilisateur dans Mappages des groupes.
- 2) Affectez manuellement des utilisateurs aux groupes dans l'onglet Hiérarchie.
- 3) Réactivez la synchronisation de l'utilisateur dans Mappages des groupes.

Vous pouvez également mapper un groupe LDAP à plusieurs groupes BSM ou plusieurs groupes LDAP à un groupe BSM.

Lors de l'activation de la fonction Mappage de groupes, vous pouvez vous connecter à BSM avec tout attribut d'utilisateur unique existant sur le serveur LDAP (par exemple, une adresse e-mail). Pour plus d'informations, voir "Comment modifier l'attribut de connexion à BSM", page 411.

## Synchronisation des utilisateurs

La fonction de synchronisation des utilisateurs mappe des utilisateurs d'un serveur LDAP à des utilisateurs de BSM. Elle simplifie ainsi la gestion des utilisateurs pour les administrateurs BSM, l'ensemble des opérations de gestion des utilisateurs étant réalisables via le serveur LDAP. Dans BSM, il est recommandé d'octroyer des autorisations au niveau des groupes et d'y imbriquer ensuite les utilisateurs en fonction du niveau d'autorisation souhaité. Si les utilisateurs sont déplacés entre les groupes LDAP, ils sont déplacés entre les groupes mappés correspondants sur le serveur BSM, une fois connectés à BSM.

Les utilisateurs LDAP qui n'existent pas dans BSM, mais qui s'y connectent, sont créés en tant qu'utilisateurs BSM. Leur statut est déterminé de la manière suivante :

- Si l'utilisateur appartient à un groupe LDAP mappé, il est automatiquement affecté au groupe BSM mappé à son groupe LDAP.
- Si son groupe n'est pas mappé à un groupe BSM ou s'il n'appartient pas à un groupe LDAP, il est imbriqué dans le groupe Racine et créé en tant qu'utilisateur BSM doté d'autorisations
   Observateur système. Ses autorisations et la hiérarchie des utilisateurs peuvent être modifiées dans l'interface Gestion des utilisateurs.

Le schéma suivant représente le processus de gestion des utilisateurs lorsque le serveur LDAP est activé, tel que réalisé par l'administrateur BSM et BSM lui-même lorsque l'utilisateur se connecte :



Afin de pouvoir se connecter à BSM, un utilisateur LDAP doit remplir les critères définis dans le champ **Filtre de recherche des utilisateurs** de l'onglet Avancé de la boîte de dialogue Configuration générale LDAP de l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations sur la page Configuration générale LDAP, voir "Boîte de dialogue Attributs du fournisseur LDAP", page 385.

**Remarque** : Gardez à l'esprit que tout nouvel utilisateur LDAP satisfaisant aux critères du filtre de recherche d'utilisateurs est créé en tant qu'utilisateur BSM à la première connexion. Demandez à l'administrateur LDAP de vous aider à affiner les critères du filtre de manière à ce que seuls les utilisateurs appropriés puissent accéder à BSM.

Les utilisateurs supprimés du serveur LDAP sont toujours affichés en tant qu'utilisateurs BSM, même s'ils ne sont plus enregistrés en tant qu'utilisateurs LDAP et qu'ils ne peuvent pas se connecter à BSM. Ces utilisateurs sont ce que l'on appelle des **utilisateurs obsolètes**. Pour plus d'informations sur la suppression des utilisateurs obsolètes de BSM, voir "Comment supprimer des utilisateurs obsolètes", page 413.

Pour plus d'informations sur la synchronisation des utilisateurs LDAP avec les utilisateurs BSM, voir "Comment mapper des groupes et synchroniser des utilisateurs", page 408.

Pour plus d'informations sur la synchronisation des groupes après mise à niveau à partir d'une version antérieure de BSM, voir "Synchronisation des utilisateurs après une mise à niveau à partir d'une version antérieure de BSM", ci-dessous.

## Synchronisation des utilisateurs après une mise à niveau à partir d'une version antérieure de BSM

Lors d'une mise à niveau à partir d'une version antérieure de BSM, le paramètre **Activer la synchronisation de l'utilisateur** de Paramètres d'infrastructure est par défaut défini sur **Faux**. Ceci vous permet de mapper les groupes LDAP à des groupes de BSM à l'aide du bouton **Configuration LDAP** de l'interface Utilisateurs et autorisations. Si vous ne mappez pas les groupes à ce moment-là, l'ensemble des groupes BSM sont imbriqués dans le répertoire racine.

Une fois les groupes LDAP et BSM mappés, vous devez définir le paramètre **Activer la synchronisation de l'utilisateur** de Paramètres d'infrastructure sur **Vrai** afin que les utilisateurs soient synchronisés lors de leur connexion à BSM.

Pour plus d'informations sur la réalisation de cette tâche, voir "Comment synchroniser des utilisateurs après une mise à niveau à partir d'une version antérieure de BSM", page 410.

# Optimisation du contrôle de l'octroi d'autorisations utilisateur par défaut

Si vous avez besoin d'un mappage de groupes par défaut pour l'ensemble des utilisateurs n'appartenant à aucun des groupes actuellement mappés et que le rôle utilisateur BSM par défaut (tel que défini par le paramètre d'infrastructure **Rôles utilisateur automatiquement créés** sous **Configuration LDAP**) offre une granularité insuffisante, utilisez la fonction de groupe LDAP dynamique de BSM.

Demandez à l'administrateur du serveur LDAP de votre entreprise de créer un groupe LDAP dynamique basé sur le même filtre de recherche d'utilisateurs que celui indiqué dans la configuration LDAP BSM.

Ce filtre de recherche d'utilisateurs indique et enregistre automatiquement les membres du groupe dynamique sur le serveur LDAP de votre entreprise.

Dans BSM, créez un groupe local avec les rôles et autorisations par défaut exigés. Mappez le groupe dynamique créé sur le serveur LDAP de votre entreprise au groupe local BSM. Tout utilisateur autorisé à accéder à BSM mais n'appartenant à aucun autre groupe mappé appartient au groupe par défaut. Sans ce groupe par défaut, ces utilisateurs seraient créés à la racine de l'arborescence Gestion des utilisateurs et leurs autorisations devraient être gérées individuellement.

Pour activer les groupes LDAP dynamiques dans BSM, accédez à **Paramètres d'infrastructure**, sélectionnez le contexte **Configuration LDAP** et définissez **Activer les groupes dynamiques** sur Vrai. La nouvelle valeur entre immédiatement en vigueur.

Avant activation des groupes dynamiques, **Afficher les utilisateurs**, dans la boîte de dialogue Mappages des groupes située sous **Utilisateurs et autorisations**, n'indique pas les membres du groupe dynamique.

**Remarque**: Les groupes LDAP d'entreprise pouvant être très importants, **Afficher les utilisateurs** n'indique que les 100 premiers utilisateurs. Pour afficher la liste complète des utilisateurs ou rechercher des utilisateurs spécifiques, utilisez un navigateur LDAP standard.

## Comment mapper des groupes et synchroniser des utilisateurs

Cette tâche explique comment mapper des groupes LDAP à des groupes BSM et synchroniser des utilisateurs LDAP avec des utilisateurs BSM :

#### 1. Configuration du serveur LDAP pour le mappage de groupes

Pour activer le serveur LDAP pour le mappage de groupes, utilisez l'Assistant Gestion des authentifications. Pour plus d'informations sur cette tâche, voir "Assistant Gestion des authentifications", page 376.

#### 2. Création de groupes et d'une hiérarchie BSM

Vous créez des groupes locaux dans BSM avec les rôles appropriés afin de pouvoir y imbriquer des utilisateurs. Les utilisateurs adoptent le niveau d'autorisation du groupe dans lequel ils sont imbriqués. Pour plus d'informations sur cette tâche, voir "Volet Groupes/Utilisateurs", page 342.

#### 3. Mappage de groupes LDAP à des groupes BSM

Mappez des groupes d'utilisateurs du serveur LDAP à des groupes de BSM.

- Attention : Afin que leur accès à BSM ne soit pas bloqué lorsqu'ils se déconnectent après activation du serveur LDAP, mais avant configuration du mappage de groupes et de la synchronisation des utilisateurs, les administrateurs doivent procéder de l'une des manières suivantes :
- S'assurer qu'ils ont mappé leur propre groupe afin de pouvoir se connecter à BSM après activation de la synchronisation des utilisateurs.
- Créer un compte doté des autorisations de super utilisateur dans BSM.
- a. Dans l'interface Utilisateurs et autorisations, accédez au volet Groupes/Utilisateurs,

cliquez sur le bouton **Configuration LDAP** et sélectionnez **Mappages des groupes** pour ouvrir la boîte de dialogue du même nom.

b. Dans le volet Référentiel distant <nom du référentiel>, sélectionnez un groupe de serveurs LDAP distants et cliquez sur Affecter les groupes.

Les groupesBSM mappés au groupe LDAP sélectionné sont affichés dans le volet **Référentiel local BSM du groupe distant : <nom du groupe>**.

Le mappage existant de l'ensemble des groupes LDAP est affiché dans le volet **Mappages** groupe locaux/groupe distant.

Mappages des groupes locaux sur les groupes distants :

Référentiel distant de l'annuaire	Référentiel local BSM du gr	oupe distant : CCM	
Annuaire d'entreprise ALONA Comptables CCM CCM CCM_Test ClasseDan Direction GroupeDynamique1 Gil	group1		Description du groupe
Nom du groupe distant		Nom du aroupe lo	cal
CCM		group1	

## 4. Activer la synchronisation de l'utilisateur

Pour activer la synchronisation des groupes d'utilisateurs du serveur LDAP avec les groupes d'utilisateurs de BSM, configurez les paramètres appropriés sur la page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP de l'Assistant Gestion des authentifications.

- Avant d'activer la synchronisation des utilisateurs, assurez-vous que vous avez soit créé un compte super utilisateur dans BSM, dont les informations de connexion correspondent à vos propres informations de connexion utilisateur LDAP, soit mappé un groupe LDAP approprié à un groupe BSM auquel le rôle de **super utilisateur** a été affecté. Si vous n'avez pas effectué l'une de ces opérations et que vous vous déconnectez de BSM après avoir activé le serveur LDAP mais avant la fin du mappage de groupes et l'activation de la synchronisation des utilisateurs, le compte super utilisateur BSM indiqué ne peut plus se connecter à BSM.
- Pour désactiver la synchronisation des utilisateurs et activer la gestion des utilisateurs par le biais de l'interface Gestion des utilisateurs de BSM, désélectionnez la case Activer la synchronisation de l'utilisateur de la page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP dans l'interface utilisateur Gestion des utilisateurs > LDAP > Mappages des groupes.

Pour plus d'informations sur la synchronisation des utilisateurs à l'aide de l'Assistant Gestion des authentifications, voir "Page Configuration de la synchronisation des utilisateurs LDAP", page 386.

## Comment synchroniser des utilisateurs après une mise à niveau à partir d'une version antérieure de BSM

Pour synchroniser les utilisateurs LDAP et BSM après une mise à niveau à partir d'une version antérieure de BSM :

- 1. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à BSM 7.50, assurezvous que la case Activer la synchronisation de l'utilisateur de la page de synchronisation des utilisateurs LDAP de l'Assistant Gestion des authentifications n'est pas sélectionnée.
- Assurez-vous que les groupes LDAP ont été mappés aux groupes BSM. Pour plus d'informations sur la réalisation de cette tâche, voir "Comment mapper des groupes et synchroniser des utilisateurs", page 408.
- 3. Accédez à la page LDAP Users Synchronization de l'Assistant Gestion des authentifications et sélectionnez la case **Activer la synchronisation de l'utilisateur**.

## **Comment modifier l'attribut de connexion à BSM**

Cette tâche explique comment modifier l'attribut LDAP avec lequel vous souhaitez vous connecter à BSM.

Pour modifier l'attribut LDAP de connexion à BSM :

- 1. Accédez à Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des authentifications.
- 2. Cliquez sur le bouton **Configurer** pour activer l'Assistant Gestion des authentifications.
- 3. Accédez à la page LDAP Général et cliquez sur le bouton Avancé.
- 4. Modifiez le champ **Attribut ID unique d'utilisateur** et indiquez celui avec lequel vous souhaitez vous connecter, tel qu'il apparaît sur le serveur LDAP.

# Comment sécuriser la communication entre le serveur LDAP et le serveur BSM sur SSL

- 1. Si le serveur LDAP requiert une connexion sécurisée, exécutez les étapes suivantes :
  - a. Obtenez un certificat CA racine auprès de l'autorité de certification ayant octroyé le certificat de serveur LDAP.
  - b. Importez ce certificat vers le magasin d'approbations JVM sur chaque serveur de passerelle BSM (pour JRE et JRE64).
  - c. Redémarrez les serveurs de passerelle BSM.

#### Par exemple :

cd C:\HPBSM\JRE64\bin

keytool -import -trustcacerts -alias myCA -file c:\RootCA.cer -keystore ..\lib\security\cacerts

cd C:\HPBSM\JRE\bin

keytool -import -trustcacerts -alias myCA -file c:\RootCA.cer -keystore ..\lib\security\cacerts :

- 2. À l'aide de l'Assistant Gestion des authentifications, assurez-vous que la communication entre le serveur LDAP et le serveur BSM est valide sur SSL, en procédant de la manière suivante :
  - Accédez à l'Assistant Gestion des authentifications. Pour cela, sélectionnez
     Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des authentifications. Cliquez sur Configurer et accédez à la page LDAP - Général.
  - b. Saisissez l'URL de votre serveur LDAP, en respectant la syntaxe suivante : ldaps://nom\_ ordinateur:port/<scope>??sub.

Assurez-vous que le protocole est ldaps:// et que le numéro de port est configuré en fonction du port SSL, tel que paramétré sur le serveur LDAP (par défaut, le 636).

c. Testez la configuration sur la page Configuration générale LDAP en saisissant l'ID utilisateur unique et le mot de passe d'un utilisateur LDAP connu dans les champs appropriés. Cliquez sur Test pour authentifier l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir "Page Configuration générale LDAP", page 382.

## **Comment supprimer des utilisateurs obsolètes**

Cette tâche explique comment supprimer des utilisateurs BSM qui n'existent plus sur le serveur LDAP.

Cette option est activée uniquement si les conditions suivantes sont respectées :

- Le mode Référentiel des utilisateurs distant de la page Gestion des authentifications est défini sur Activé.
- L'utilisateur dispose des autorisations de suppression.

#### Pour supprimer des utilisateurs obsolètes :

- Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations, cliquez sur le bouton Configuration LDAP iv du volet Groupes/Utilisateurs et sélectionnez Supprimer les utilisateurs obsolètes.
- 2. Sélectionnez l'utilisateur à supprimer.

## Résolution des problèmes et limitations

Cette section décrit la résolution des problèmes et les limites de l'authentification du protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

• Lors de la définition de l'URL du serveur LDAP, si vous remarquez une croix rouge contenant l'erreur suivante :

ERROR - sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed: sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: unable to find valid certification path to requested target

Vous n'avez pas encore configuré une connexion sécurisée au serveur LDAP. Pour plus d'informations sur la manière de procéder pour remédier à ce problème, voir Securing Communication Between an LDAP Server and BSM Server Over SSL dans le manuel PDF HP Business Service Management Hardening Guide.

 Lorsque BSM est installé avec une base de données Oracle et qu'une synchronisation d'utilisateurs est activée avec un serveur LDAP Active Directory, assurez-vous que vous vous connectez à BSM avec l'ID utilisateur saisi dans la casse appropriée (majuscules ou minuscules), tel que configuré sur le serveur LDAP. L'application de cette règle est nécessaire en raison de la sensibilité à la casse de la base de données Oracle, contrairement à celle du serveur LDAP Active Directory. Si vous vous connectez à l'aide d'un ID utilisateur que vous auriez saisi dans une casse inappropriée, vous pouvez obtenir des résultats indésirables.

Par exemple, si un utilisateur nommé **utilisateurtest** existe sur le serveur LDAP Active Directory et se connecte à BSM, il est automatiquement créé en tant qu'utilisateur BSM de nom **utilisateurtest**, auquel peuvent être octroyées des autorisations dans l'interface Gestion des utilisateurs de BSM. Si vous vous connectez ensuite à BSM sous le nom de **Utilisateurtest**, le serveur LDAP Active Directory confirme que l'utilisateur existe (Active Directory étant insensible à la casse) et ce dernier peut accéder à BSM. Néanmoins, la base de données Oracle ne reconnaît pas cet utilisateur comme étant l'utilisateur **utilisateurtest** (la base de données Oracle étant sensible à la casse). L'utilisateur **Utilisateurtest** est donc traité comme un nouvel utilisateur ne disposant pas des autorisations octroyées à **utilisateurtest**.

## Chapitre 25

# Authentification par LW-SSO – Référence générale

La LW-SSO est une méthode de contrôle d'accès qui permet à un utilisateur de se connecter une fois et d'avoir accès aux ressources de plusieurs systèmes logiciels sans avoir à se connecter une nouvelle fois. Les applications du groupe de systèmes logiciels configuré approuvent l'authentification et il est inutile de s'authentifier à nouveau d'une application à une autre.

Les informations de cette section concernent la LW-SSO version 2.4.

## Expiration du jeton de la LW-SSO

La valeur d'expiration du jeton de la LW-SSO détermine la validité d'une session de l'application. Par conséquent, cette valeur d'expiration doit être au moins égale à la valeur d'expiration de la session de l'application.

## Configuration recommandée de l'expiration du jeton de la LW-SSO

Chaque application utilisant la LW-SSO doit configurer l'expiration du jeton. La valeur recommandée est 60 minutes. Pour une application ne nécessitant pas un niveau élevé de sécurité, il est possible de configurer une valeur de 300 minutes.

## **Heure GMT**

Toutes les applications participant à une intégration par LW-SSO doivent utiliser la même heure GMT avec une différence maximum de 15 minutes.

## Fonctionnalité multi-domaines

La fonctionnalité multi-domaines nécessite que toutes les applications participant à l'intégration LW-SSO configurent les paramètres trustedHosts (ou les paramètres **protectedDomains**), si elles doivent être intégrées avec des applications de domaines DNS différents. En outre, elles doivent également ajouter le domaine approprié dans l'élément **lwsso** de la configuration.

## Fonctionnalité Get SecurityToken for URL

Pour recevoir des informations envoyées sous la forme d'un jeton **SecurityToken for URL** d'autres applications, l'application hôte doit configurer le domaine approprié dans l'élément **Iwsso** de la configuration.

## Configuration système LW-SSO

Application	Version	Commentaires
Java	1.5 et supérieur	
API servlets HTTP	2.1 et supérieur	
Internet Explorer	6.0 et supérieur	Le navigateur doit autoriser les cookies de session HTTP et la fonctionnalité de redirection HTTP 302.
FireFox	2.0 et supérieur	Le navigateur doit autoriser les cookies de session HTTP et la fonctionnalité de redirection HTTP 302.
Authentifications JBoss	JBoss 4.0.3	
	JBoss 4.3.0	
Authentifications Tomcat	Tomcat 6.0.29 autonome	
	Tomcat 5.0.28 autonome	
	Tomcat 5.5.20 autonome	
Authentifications Acegi	Acegi 0.9.0	
	Acegi 1.0.4	
Authentification Spring Security	Spring Security 2.0.4	
Moteurs de services Web	Axis 1 - 1.4	
	Axis 2 - 1.2	
	JAX-WS-RI 2.1.1	

Le tableau suivant répertorie les critères de configuration LW-SSO :

## Avertissements de sécurité LW-SSO

Cette section décrit les avertissements de sécurité relatifs à la configuration LW-SSO :

• Paramètre initString confidentiel dans la LW-SSO. La LW-SSO utilise le chiffrement symétrique pour valider et créer un jeton LW-SSO. Le paramètre initString de la configuration est utilisé pour l'initialisation de la clé secrète. Une application crée un jeton et chaque application utilisant le même paramètre initString le valide.

#### Attention :

- L'utilisation de la LW-SSO sans la définition du paramètre initString est impossible.
- Le paramètre **initString** est une information confidentielle et doit être traité comme tel en ce qui concerne la publication, le transport et la persistance.
- Le paramètre initString doit être uniquement partagé entre les applications s'intégrant les unes dans les autres à l'aide de la LW-SSO.
- Le paramètre initString doit comprendre 12 caractères minimum.
- Niveau de sécurité de l'authentification. L'application utilisant la structure d'authentification la plus faible et émettant un jeton approuvé par les autres applications intégrées détermine le niveau de sécurité de l'authentification pour toutes les applications.

Il est recommandé que l'émission d'un jeton LW-SSO soit réservée aux applications utilisant des structures d'authentification solides et sûres.

- **Conséquences du chiffrement symétrique**. La LW-SSO utilise la cryptographie symétrique pour l'émission et la validation des jetons LW-SSO. Par conséquent, toute application utilisant la LW-SSO peut émettre un jeton qui sera approuvé par toutes les autres applications partageant le même paramètre **initString**. Cette condition présente un risque lorsqu'une application partageant une valeur initString se trouve à un emplacement non approuvé ou est accessible à partir d'un emplacement de ce type.
- Mappage des utilisateurs (synchronisation). La structure LW-SSO ne garantit pas le mappage des utilisateurs entre les applications intégrées. Par conséquent, l'application intégrée doit surveiller le mappage des utilisateurs. Il vous est recommandé de partager le même registre des utilisateurs (LDAP/AD) entre toutes les applications intégrées.

L'échec du mappage des utilisateurs peut entraîner une violation de la sécurité et un comportement défaillant des applications. Par exemple, un même nom d'utilisateur peut être affecté à différents utilisateurs réels de différentes applications.

En outre, dans les cas où un utilisateur se connecte à une application (AppA), puis accède à une deuxième application (AppB) utilisant une authentification basée sur conteneur ou application, l'échec du mappage de l'utilisateur contraint l'utilisateur à se connecter manuellement à AppB et à saisir un nom d'utilisateur. Si l'utilisateur saisit un nom d'utilisateur différent de celui utilisé pour se connecter à AppA, le comportement suivant peut se produire : Si l'utilisateur souhaite ensuite accéder à une troisième application (AppC) à partir de AppA ou AppB, il doit pour cela utiliser les noms d'utilisateur utilisés pour se connecter à AppA ou AppB, respectivement.

• Gestionnaire des identités. Utilisées à des fins d'authentification, l'ensemble des ressources

non protégées du Gestionnaire des identités doivent être configurées à l'aide du paramètre **nonsecureURLs**, dans le fichier de configuration LW-SSO.

## Résolution des problèmes et limitations

### **Problèmes connus**

Cette section décrit les problèmes connus de l'authentification par LW-SSO.

• Contexte de sécurité. Le contexte de sécurité LW-SSO ne prend en charge qu'une seule valeur d'attribut par nom d'attribut.

Par conséquent, lorsque le jeton SAML2 envoie plusieurs valeurs pour le même nom d'attribut, seule une valeur est acceptée par la structure LW-SSO.

De la même manière, si le jeton IdM est configuré pour envoyer plusieurs valeurs pour le même nom d'attribut, seule une valeur est acceptée par la structure LW-SSO.

• Fonctionnalité de déconnexion multi-domaines lors de l'utilisation d'Internet Explorer 7. La fonctionnalité de déconnexion multi-domaines peut échouer lorsque le navigateur utilisé est Internet Explorer 7 et que l'application appelle plus de trois verbes de redirection HTTP 302 consécutifs lors de la procédure de redirection.

Dans ce cas, Internet Explorer 7 peut mal utiliser la réponse de redirection HTTP 302 et afficher une page d'erreur **Internet Explorer ne peut pas afficher cette page Web** à la place.

En guise de solution de contournement, il est recommandé de réduire, si possible, le nombre de commandes de redirection d'application de la séquence de déconnexion.

#### Limites

Gardez à l'esprit les limites suivantes lors de l'utilisation de l'authentification par LW-SSO :

• Accès client à l'application.

#### Si un domaine est défini dans la configuration LW-SSO :

- Les clients de l'application doivent accéder à l'application en utilisant un nom de domaine entièrement qualifié (FQDN) dans l'URL de connexion, par exemple, http://monserveur.domaineentreprise.com/AppWeb.
- La LW-SSO ne peut pas prendre en charge les URL comprenant une adresse IP, par exemple, http://192.168.12.13/AppWeb.
- La LW-SSO ne peut pas prendre en charge les URL sans domaine, par exemple, http://monserveur/AppWeb.

Si un domaine n'est pas défini dans la configuration LW-SSO : Le client peut accéder à l'application sans qu'un FQDN soit indiqué dans l'URL de connexion. Dans ce cas, un cookie de session LW-SSO est créé spécialement pour un ordinateur unique, sans informations relatives au domaine. Par conséquent, le cookie n'est pas délégué par le navigateur à un autre navigateur et n'est transféré vers les autres ordinateurs situés dans le même domaine DNS. Ceci signifie que la LW-SSO ne fonctionne pas dans le même domaine.

- Intégration de la structure LW-SSO. Les applications peuvent exploiter et utiliser les fonctionnalités LW-SSO uniquement si elles ont été préalablement intégrées dans la structure LW-SSO.
- Prise en charge multi-domaines.

- La fonctionnalité multi-domaines est basée sur le référent HTTP. Par conséquent, la LW-SSO prend en charge les liens d'une application à une autre et ne prend pas en charge la saisie d'une URL dans la fenêtre d'un navigateur, sauf si les deux applications se trouvent dans le même domaine.
- Le premier lien interdomaine utilisant HTTP POST n'est pas pris en charge.

La fonctionnalité multi-domaines ne prend pas en charge la première demande HTTP POST vers une seconde application (seule la demande HTTP GET est prise en charge). Par exemple, si votre application dispose d'un lien HTTP vers une seconde application, une demande HTTP GET est prise en charge, mais une demande HTTP FORM n'est pas prise en charge. Toutes les demandes suivant la première peuvent être soit HTTP POST, soit HTTP GET.

Taille du jeton LW-SSO :

La taille des informations que la LW-SSO peut transférer d'une application d'un domaine à une application d'un autre domaine est limitée à 15 groupes/rôles/attributs (notez que chaque élément peut contenir environ 15 caractères).

 Liaison d'une page protégée (HTTPS) à une page non protégée (HTTP) dans un scénario multi-domaines :

La fonctionnalité multi-domaines ne fonctionne pas lors d'une liaison d'une page protégée (HTTPS) à une page non protégée (HTTP). Il s'agit d'une limite du navigateur, l'en-tête du référent n'étant pas envoyé lors de la liaison d'une ressource protégée à une ressource non protégée.

Comportement des cookies tiers dans Internet Explorer :

Microsoft Internet Explorer 6 contient un module prenant en charge le P3P (Platform for Privacy Preferences Project) : les cookies d'un domaine tiers sont par défaut bloqués dans la zone de sécurité Internet. Les cookies de session sont également considérés comme des cookies tiers par Internet Explorer et sont ainsi bloqués, ce qui entraîne l'arrêt de la LW-SSO.

Pour résoudre ce problème, ajoutez l'application lancée (ou un sous-ensemble de domaine DNS sous la forme suivante : \*.mondomaine.com) à la zone intranet/approuvée de votre ordinateur (par exemple, dans Microsoft Internet Explorer, sélectionnez **Menu > Outils > Options Internet > Sécurité > Intranet local > Sites > Avancé**). Les cookies seront alors acceptés.

Attention : Le cookie de session LW-SSO est seulement un des cookies utilisés par l'application tierce et bloqués.

#### • Jeton SAML2.

• La fonctionnalité de déconnexion n'est pas prise en charge lorsque le jeton SAML2 est utilisé.

Par conséquent, si le jeton SAML2 est utilisé pour accéder à une seconde application, un utilisateur se déconnectant de la première application n'est pas déconnecté de la seconde application.

 L'expiration du jeton SAML2 n'est pas prise en compte dans la gestion des sessions de l'application. Par conséquent, si le jeton SAML2 est utilisé pour accéder à une seconde application, la gestion des sessions de chaque application est assurée indépendamment.

- **Domaine JAAS.** Le domaine JAAS de Tomcat n'est pas pris en charge.
- Utilisation d'espaces dans les répertoires Tomcat. L'utilisation d'espaces dans les répertoires Tomcat n'est pas prise en charge.

L'utilisation de la LW-SSO lorsqu'un chemin d'installation Tomcat (dossiers) comprend des espaces (par exemple, Program Files) et que le fichier de configuration LW-SSO se trouve dans le dossier Tomcat **common\classes** est impossible.

• **Configuration du répartiteur de charge.** Un répartiteur de charge déployé avec la LW-SSO doit être configuré de manière à pouvoir utiliser des sessions d'adhérence.

# Administration des rapports et des alertes.

## Chapitre 26

## Gestionnaire de planification des rapports

Un utilisateur disposant des autorisations d'administrateur peut modifier, supprimer, reprendre ou suspendre des rapports planifiés dans le gestionnaire de planification des rapports. Vous planifiez des filtres favorisrapports utilisateur (rapports personnalisés, rapports de tendances, rapports de service), et des filtres favoris dans le Gestionnaire des rapports pour permettre à des destinataires indiqués de recevoir automatiquement le rapport spécifié, par e-mail, régulièrement aux intervalles définis. Pour plus d'informations sur la planification des rapports utilisateur, voir How to Create and Manage User Reports Using Report Manager dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

# Page principale du gestionnaire de planification des rapports

Cette page vous permet de gérer les planifications configurées sur les filtres favoris dans le Gestionnaire des rapports.

Accès	Administration > Plate-forme > Planification des rapports
Informations importantes	Vous ne pouvez pas créer une planification dans la page principale du Gestionnaire des rapports. Pour plus d'informations sur la création de planifications, voir How to Create and Manage User Reports Using Report Manager dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
Tâches connexes	How to Create and Manage User Reports Using Report Manager dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Ø	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la boîte de dialogue Modifier la planification et modifier la configuration de la planification. Pour plus d'informations, voir Create New Schedule Dialog Box.
ଞ	Ouvre la boîte de dialogue Modifier la planification du rapport <nom du="" rapport=""> pour la modification de la planification sélectionnée. Pour plus d'informations, voir Create New Schedule Dialog Box dans le Manuel de l'utilisateur BSM.</nom>
	<b>Remarque :</b> Cette boîte de dialogue vous permet uniquement de modifier une planification existante (vous créez les planifications dans l'interface utilisateur Gestionnaire des rapports). Pour plus d'informations, voir Create New Schedule Dialog Box dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
ŝ	Supprime la planification sélectionnée.
	Reprend la notification sélectionnée.
	Interrompt la notification sélectionnée.
Φ	Actualise la page du gestionnaire de planification des rapports.
00	Rétablit la largeur des colonnes sur le paramètre par défaut.
	Permet de sélectionner les colonnes qui doivent être visibles dans le tableau.
Heure de génération	L'heure (dans le fuseau horaire indiqué) de génération de la planification.

## Manuel d'administration de la plate-forme BSM

Chapitre 26 : Gestionnaire de planification des rapports

Élément de l'interface	Description
Destinataires	Les destinataires configurés dans le Gestionnaire des rapports pour recevoir le rapport ou l'élément de rapport à intervalles planifiés. Pour plus d'informations sur la configuration des planifications, voir Creating a New Schedule Dialog Box dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
Périodicité	La séquence de périodicité de la planification sélectionnée.
Nom du rapport	Affiche le nom du rapport pour lequel la planification est configurée.
Type de rapport	Affiche le type de rapport pour lequel la planification est configurée.
Statut	Statut de la planification. Les valeurs possibles sont les suivantes :
	• Actif
	• Suspendu

## Chapitre 27

## **Configuration d'un système d'envoi d'alertes**

Les alertes BSM vous avertissent de manière proactive en cas de violation des limites de performance prédéfinies.

Pour plus d'informations sur cette tâche, voir "Comment configurer un système d'envoi d'alertes", page 430.

Contenu de cette section :

- "Destinataires des alertes", ci-dessous
- "Modèle de notification", ci-dessous
- "Plans d'alerte", ci-dessous
- "Ouverture d'événements dans OM", page suivante
- "Historique des alertes", page suivante
- "Remise des alertes", page suivante

#### Destinataires des alertes

Vous pouvez configurer des alertes de manière à envoyer une notification aux destinataires indiqués. Pour plus d'informations sur la configuration de destinataires, voir "Gestion des destinataires", page 346.

### Modèle de notification

Pour chaque destinataire, vous pouvez indiquer une méthode de notification (par e-mail, pager et/ou SMS) et le modèle à utiliser pour les notifications d'alerte. Vous pouvez également créer une planification de notification pour les alertes. Pour plus d'informations, voir "Comment configurer des modèles de notification d'alerte d'Expérience utilisateur", page 450.

### **Plans d'alerte**

Dans chaque plan d'alerte, vous définissez un ensemble unique de propriétés d'alerte. Une fois le plan d'alerte créé, vous pouvez l'afficher et le modifier dans l'interface utilisateur Alertes appropriée. Pour plus d'informations, voir "Planification de plans d'alerte efficaces", page 429.

Vous pouvez configurer des alertes et y affecter des destinataires pour :

- Les éléments de configuration d'une vue. Des alertes de statut d'élément de configuration sont déclenchées par le changement d'un statut prédéfini pour l'élément de configuration (CI) sélectionné, détecté par Business Logic Engine. Pour plus d'informations, voir CI Status Alerts Administration Overview dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
- HP Service Manager ouvre automatiquement des incidents lors du déclenchement d'une alerte de statut d'élément de configuration dans BSM. Pour plus d'informations, voir HP Service Manager dans la section Plate-forme BSM sur le site Intégrations HP Software.
- Les Conventions de service. Des alertes de statut de Convention de service sont

déclenchées par les modifications apportées au statut des indicateurs de performance métiers d'une Convention de service. Pour plus d'informations, voir SLA Alerts Overview dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

 Alertes d'Expérience utilisateur (EUM). Des alertes d'Expérience utilisateur sont déclenchées lorsque des conditions prédéfinies, telles que le temps de réponse de la transaction, la disponibilité, la réussite ou l'échec, ou l'heure d'achèvement, sont satisfaites. Pour plus d'informations, voir EUM Alerts Administration Overview dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

### **Ouverture d'événements dans OM**

Vous pouvez automatiquement ouvrir des événements dans OM lorsqu'une alerte de statut d'élément de configuration, une alerte de Convention de service ou une alerte d'Expérience utilisateur est déclenchée dans BSM. Pour plus d'informations, voir Operations Manager dans la section BSM Platform sur le site Intégrations HP Software.

## Historique des alertes

Vous pouvez consulter l'historique des alertes à partir de :

- L'onglet Rapport d'alertes sur le statut des CI. Vous permet de répertorier l'ensemble des alertes de statut d'élément de configuration déclenchées au cours de la période indiquée. Pour plus d'informations, voir Configuration Item Status Alerts Report dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
- L'onglet Rapports d'alerte SLA. Vous permet de répertorier l'ensemble des alertes Gestion des contrats de service déclenchées au cours de la période indiquée. Pour plus d'informations, voir Alerts Log Report dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
- Onglet Rapports d'alerteEUM Vous permet d'accéder aux rapports suivants :
- Rapport Journal des alertes. Vous permet de consulter l'ensemble des informations relatives aux alertes d'Expérience utilisateur envoyées par BSM au cours de la période indiquée. Pour plus d'informations, voir GAlerts Log Report dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
- Rapport Évolution du nombre d'alertes. Vous permet d'avoir un aperçu de la fréquence des alertes. Pour plus d'informations, voir Alerts Count Over Time Report dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

### Remise des alertes

En cas d'indisponibilité des composants en ligne, l'application Alertes veille à ce que les données soient stockées dans le bus pendant une heure, par défaut. Une fois la connexion des composants rétablie, le moteur d'alertes génère des alertes à partir des données du bus.

## Alertes et temps d'arrêt

Lorsque vous configurez une alerte de statut de l'élément de configuration, le temps d'arrêt peut affecter les éléments de configuration et fausser les données d'élément de configuration.

Lorsque vous configurez un plan d'alerte d'Expérience utilisateur pour les éléments de configuration dont le statut est basé sur les données provenant de sources de données Business Process Monitor ou SiteScope, le temps d'arrêt peut affecter les éléments de configuration et fausser les données de l'élément de configuration.

Vous pouvez décider de déclencher une alerte de statut d'élément de configuration ou d'Expérience utilisateur lors d'un temps d'arrêt. Pour plus d'informations sur le concept du temps d'arrêt, voir "Gestion des temps d'arrêt", page 219.

Pour configurer la gestion des alertes de statut d'élément de configuration et d'Expérience utilisateur lors d'un temps d'arrêt, sélectionnez **Administration > Plate-forme > Temps d'arrêt** et choisissez l'une des options suivantes :

- Aucune action
- Supprimer les alertes et clôturer les événements
- Appliquer le temps d'arrêt aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI) ; supprimer les alertes et clôturer les événements
- Appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI) ; supprimer les alertes et clôturer les événements
- Arrêter la surveillance active (BPM et SiteScope) ; appliquer le temps d'arrêt aux rapports et aux calculs de l'indicateur de performance métier (KPI), supprimer les alertes et clôturer les événements (affecte toutes les Conventions de service associées)

Les alertes de statut d'élément de configuration ou d'Expérience utilisateur d'éléments de configuration inclus dans un temps d'arrêt programmé ne sont pas envoyées lors de l'activation des options répertoriées ci-dessus, à l'exception de l'option **Aucune action**.

L'alerte d'élément de configuration est envoyée même si l'une des options répertoriées ci-dessus est sélectionnée (à l'exception de l'option **Aucune action**), si vous avez configuré l'alerte de manière à ce qu'elle soit déclenchée lorsque l'élément de configuration prend le statut **Temps d'arrêt**. Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir General Page dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

Pour plus d'informations sur cette tâche, voir "Comment configurer un système d'envoi d'alertes", page 430.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Gestion des temps d'arrêt", page 227.

## Planification de plans d'alerte efficaces

Avant de créer des plans d'alerte, vous devez réfléchir à la meilleure manière de prévenir efficacement les utilisateurs des problèmes de performance. Les informations données ci-dessous peuvent vous aider à planifier efficacement les alertes.

**Remarque :** L'équipe HP Professional Services conseille sur les méthodes recommandées en la matière. Pour savoir comment bénéficier de ce service, contactez votre représentant HP.

- Lors de la création de plans d'alerte, classez les événements par gravité. Créez des alertes critiques pour les événements nécessitant une mesure corrective immédiate (par exemple, l'échec d'une transaction ou des temps de réponse excessifs pour des transactions essentielles). Créez des alertes non critiques pour les événements devant être signalés au plus tôt (par exemple, des temps de réponse lents).
- Déterminez les utilisateurs devant recevoir les différents types d'alerte et réfléchissez à la meilleure méthode d'envoi d'alertes pour chaque type d'alerte. Par exemple, un envoi par pager peut être plus efficace pour les alertes critiques qu'un envoi par e-mail. Lors de la détermination de la méthode d'envoi, prenez également en compte le moment de la journée. Par exemple, l'efficacité des alertes par e-mail peut être nulle en dehors des heures de travail.
- Définissez BSM de manière à ce qu'il vous avertisse d'un problème récurrent, et non d'événements ponctuels. Les alertes récurrentes constituent l'indicateur le plus précis des problèmes de votre application. En guise de règle, comparez le nombre d'événements récurrents au nombre de points de mesure Business Process Monitor à partir desquels vous assurez la surveillance : si trois échecs sont signalés, mais que vous assurez la surveillance à partir de 100 emplacements, le problème est moins important que si cinq échecs étaient signalés au niveau de cinq emplacements.

## Comment configurer un système d'envoi d'alertes

Cette tâche et les schémas associés expliquent comment configurer un système pour l'envoi d'alertes à des destinataires.

#### Configuration d'un système d'envoi d'alertes - Schéma



## 1. Planifier la configuration des destinataires des alertes

Il est recommandé de :

- Répertorier les destinataires requis pour les alertes, y compris les informations de contact et la méthode d'envoi requise pour les destinataires (e-mail, SMS, pager). Pour plus d'informations sur la procédure à suivre, voir "Planification de plans d'alerte efficaces", page 429.
- Mapper les types d'alerte que vous envisagez d'envoyer. Pour plus d'informations sur les types d'alerte, voir "Comment configurer un système d'envoi d'alertes", page précédente.

## 2. Spécifier les autorisations d'utilisateur appropriées

Spécifiez les autorisations d'utilisateur appropriées pour :

- Alertes d'Expérience utilisateur (EUM).
- Spécifiez l'autorisation Afficher ou Contrôle total pour un utilisateur par application. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, créez ou modifiez un utilisateur, puis cliquez sur Autorisations ; dans le contexte Expérience utilisateur, sélectionnez le contexte Business Service Management > Applications > <application> > Alertes.</a>
- Vous devez également spécifier l'autorisation pour le modèle d'événement CEM.
   Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, créez ou modifiez un utilisateur, puis cliquez sur Autorisations ; dans le contexte Expérience utilisateur (EUM), sélectionnez Alerte - Modèle de notification.
- Alertes de statut d'élément de configuration (CI). Vous pouvez spécifier l'autorisation Modifier, Afficher, Supprimer ou Contrôle total pour un utilisateur par vue. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, créez ou modifiez un utilisateur, puis cliquez sur Autorisations ; dans le contexte RTSM, sélectionnez le contexte Business Service Management > Vues > <nom vue>.
- Alertes de Convention de service. Vous pouvez spécifier l'autorisation Ajouter, Modifier, Afficher, Supprimer ou Contrôle total pour un utilisateur par Convention de service. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, créez ou modifiez un utilisateur, puis cliquez sur Autorisations ; dans le contexte Gestion des contrats de service, sélectionnez le contexte Business Service Management > SLA > <nom\_sla>.
- Actions d'alerte externes (Exécuter le fichier exécutable, Envoyer une interception SNMP ou Se connecter à l'observateur d'événements). Vous pouvez spécifier l'autorisation Modifier ou Contrôle total pour un utilisateur au niveau global. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et autorisations > Gestion des utilisateurs, créez ou modifiez un utilisateur, puis cliquez sur Autorisations ; dans le contexte Plate-forme, sélectionnez les contextes Business Service Management > Exécuter le fichier exécutable, Envoyer une interception SNMP ou Se connecter à l'observateur d'événements séparément.
- Modèle de notification que vous pouvez spécifier pour les alertes. Vous pouvez spécifier l'autorisation Ajouter, Modifier, Afficher, Supprimer ou Contrôle total pour un utilisateur sur le modèle. Sélectionnez Administration > Plate-forme > Utilisateurs et

autorisations > Gestion des utilisateurs, créez ou modifiez un utilisateur, puis cliquez sur Autorisations ; dans le contexte Expérience utilisateur (EUM), sélectionnez le contexte Business Service Management > Modèle de destinataire système. Ces autorisations sont définies au niveau global.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Opérations", page 249.

### 3. Spécifier comment les alertes sont déclenchées lors d'un temps d'arrêt

Lorsque vous configurez une alerte de statut d'élément de configuration ou un plan d'alerte d'Expérience utilisateur pour les éléments de configuration dont le statut est basé sur les données provenant de sources de données Business Process Monitor ou SiteScope, le temps d'arrêt peut affecter les éléments de configuration et fausser les données de l'élément de configuration.

Vous pouvez décider de déclencher une alerte de statut d'élément de configuration ou d'Expérience utilisateur lors d'un temps d'arrêt. Pour configurer la gestion des alertes de statut d'élément de configuration et d'Expérience utilisateur lors d'un temps d'arrêt, sélectionnez **Administration > Plate-forme > Temps d'arrêt**, puis choisissez l'une des options disponibles.

Pour plus d'informations sur ce concept, voir "Alertes et temps d'arrêt", page 428.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, voir "Page Gestion des temps d'arrêt", page 227.

## Personnaliser le système de déclenchement des alertes, le système d'intégrité des alertes et les caractéristiques de la gestion des événements (facultatif)

Personnalisez le système de déclenchement des alertes, le système d'intégrité et les caractéristiques de la gestion des événements. Pour plus d'informations, voir "Comment personnaliser des alertes", page 434.

### 5. Définition des destinataires

Vous définissez les destinataires système pour les alertes dans la page Destinataires (à l'exception des alertes SiteScope). Vous pouvez indiquer une méthode d'envoi par e-mail, SMS ou pager. Le cas échéant, spécifiez une planification d'envoi d'alertes (par exemple, les destinataires qui reçoivent les alertes pendant les heures de travail et non en dehors des heures de travail ou pendant le week-end). Pour plus d'informations, voir "Onglet Destinataire (Gestion des utilisateurs)", page 334.

### 6. Créer des modèles de notification personnalisés (facultatif)

Le cas échéant, lors de la définition d'alertes d'Expérience utilisateur (EUM), vous pouvez créer des modèles de notification personnalisés pour adapter le format et les informations contenues dans les e-mails d'alerte. Pour plus d'informations, voir "Comment configurer des modèles de notification d'alerte d'Expérience utilisateur", page 450.

## 7. Configurer l'ouverture d'un événement dans Operations Manager et Gestion exploitations lors du déclenchement d'une alerte dans BSM

Vous pouvez configurer l'ouverture d'événements dans Operations Manager et Gestion exploitations lorsqu'une alerte est déclenchée dans BSM. Pour plus d'informations, voir
Operations Manager dans la section BSM Platform sur le site Intégrations HP Software.

### 8. Résultat - définir les plans d'alerte

Vous avez planifié les plans d'alerte, configuré les destinataires appropriés, personnalisé les paramètres généraux des alertes, ainsi que les modèles de notification. Il ne vous reste plus qu'à définir les plans d'alerte :

- Alertes de statut d'élément de configuration (CI). Définissez les alertes de statut d'élément de configuration si nécessaire pour avertir les destinataires des changements apportés aux statuts des indicateurs de performance métier (KPI) pour les éléments de configuration et les indicateurs de performance métier spécifiques surveillés dans Intégrité du service. Pour plus d'informations, voir How to Create a CI Status Alert Scheme and Attach it to a CI dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
- Alertes de Convention de service. Définissez les alertes de Convention de service nécessaires pour avertir les destinataires des changements apportées au statut actuel et prévu des conventions de service. Pour plus d'informations, voir How to Define an SLA Alert Scheme dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
- Alertes d'Expérience utilisateur (EUM). Définissez les alertes d'Expérience utilisateur nécessaires pour avertir les destinataires de la variance de performance des entités Real User Monitor ou des transactions Business Process Monitor. Pour plus d'informations, voir How to Create EUM Alert Schemes dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

### **Comment personnaliser des alertes**

**Remarque :** Toutes les étapes de cette tâche sont facultatives et peuvent être effectuées dans n'importe quel ordre.

Cette tâche décrit la personnalisation des alertes d'Expérience utilisateur (EUM), de statut de CI et SLA.

### Modification de la gestion des événements

Pour modifier la gestion des événements, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :

- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Alerte.
- Dans le tableau Alerte Traitement d'événement, repérez et modifiez les paramètres suivants :
  - Délai d'événement acceptable (minutes). Utilisé pour indiquer le délai par défaut des alertes. Modifiez le délai par défaut (60 minutes) après lequel les alertes sont ignorées.
  - Persistance de calcul. Utilisé pour activer/désactiver la persistance de calcul. Lorsque la persistance de calcul est activée, les données calculées, qui existaient avant l'arrêt du système, sont prises en compte dans les calculs de données au démarrage du système. Sélectionnez Faux pour désactiver la persistance de calcul et Vrai pour activer la persistance de calcul.

### Modification des paramètres Alerte - System Health

Pour modifier la gestion des événements, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :

- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Alerte.
- Dans le tableau Alerte System Health, repérez et modifiez les paramètres suivants :
  - Seuil d'erreur pour le moniteur de file de notification. Utilisé pour indiquer le moment où le statut de la file de notification devient erreur. Saisissez le nombre maximum de messages pouvant attendre dans la file d'alerte du moniteur de file de notification. Lorsque le nombre maximum est atteint, le statut du moniteur de file de notification devient erreur.
  - Seuil d'avertissement pour le moniteur de file de notification. Utilisé pour indiquer le moment où le statut de la file de notification devient avertissement. Saisissez le nombre maximum de messages pouvant attendre dans la file d'alerte du moniteur de file de notification. Lorsque le nombre maximum est atteint, le statut du moniteur de file de notification devient avertissement.
  - Seuil d'erreur pour le moniteur de file d'alerte. Utilisé pour indiquer le moment où le statut de la file d'alerte devient erreur. Saisissez le nombre maximum de messages pouvant attendre dans la file d'alerte du moniteur de file d'alerte. Lorsque le nombre maximum est atteint, le statut du moniteur de file d'alerte devient erreur.

 Seuil d'avertissement pour le moniteur de file d'alerte. Utilisé pour indiquer le moment où le statut de la file d'alerte devient avertissement. Saisissez le nombre maximum de messages pouvant attendre dans la file d'alerte du moniteur de file d'alerte. Lorsque le nombre maximum est atteint, le statut du moniteur de file d'alerte devient avertissement.

### Modification des valeurs par défaut de déclenchement des alertes

Pour modifier la gestion des événements, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :

- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Alerte.
- Dans le tableau Alerte Alertes déclenchées, repérez et modifiez les paramètres suivants :
  - Dépassement de délai d'exécution de la ligne de commande (secondes). Vous pouvez modifier le délai d'exécution par défaut d'une action (30 secondes), après lequel l'action de l'alerte de la ligne de commande n'est pas exécutée.
  - Adresse de cible SNMP par défaut ou Port SNMP par défaut. Pour modifier l'adresse par défaut de l'hôte de l'interception SNMP, saisissez l'adresse IP ou le nom du serveur dans le champ Adresse de cible SNMP par défaut et le numéro de port dans le champ Port SNMP par défaut.

**Remarque**: Vous ne pouvez indiquer qu'une adresse de cible SNMP. L'adresse par défaut de l'hôte de l'interception SNMP apparaît automatiquement dans la zone **Entrer un hôte de destination** de la boîte de dialogue Créer/Modifier Interception SNMP. Pour plus d'informations, voir Create New/Edit SNMP Trap Dialog Box dans le Manuel d'administration de l'application BSM ou Create SNMP Trap/Edit SNMP Trap Dialog Box dans le Manuel d'administration de l'application BSM. Si, lors de la création ou de la modification d'une interception SNMP, vous sélectionnez l'adresse par défaut de l'hôte, puis la modifiez dans Paramètres d'infrastructure, l'adresse de l'ensemble des interceptions SNMP créées est mise à jour et correspond à la nouvelle adresse par défaut. Toute alerte envoyée provoque l'envoi de l'interception SNMP à la nouvelle adresse par défaut.

**Note aux abonnés HP Software-as-a-Service :** Pour définir l'adresse par défaut de l'hôte en fonction de l'abonné, sélectionnez un abonné lors de votre connexion. L'adresse de l'hôte mise à jour est définie uniquement pour l'abonné choisi. Vous pouvez également définir une adresse globale de l'hôte.

Paires de substitution de la ligne de commande.Lors de la spécification d'une commande dans l'action Fichiers exécutables d'une alerte d'Expérience utilisateur, vous pouvez utiliser des jetons spéciaux, remplacés par des valeurs réelles lors de la préparation de la commande avant exécution. Ces valeurs peuvent comprendre une apostrophe double (") ou d'autres jetons susceptibles de donner lieu à une mauvaise interprétation de la ligne de commande par le système d'exploitation. Afin d'éviter cette mauvaise interprétation, vous pouvez modifier la valeur par défaut du paramètre d'infrastructure Paires de substitution de la ligne de commande, comme suit :

- Chaque paire est rédigée à l'aide du format **|a|b|**.
- Le caractère a est remplacé par b.
- Les paires multiples sont séparées par une virgule (,). Par exemple : |a|b|, |c|d|, |e|f|.
- Activer les dépendances d'alerte entre les CI. Utilisez ce paramètre pour activer les dépendances d'alerte entre éléments de configuration. Sélectionnez les valeurs suivantes :
  - Faux. (Par défaut) Les dépendances d'alerte ne sont pas autorisées entre éléments de configuration.
  - Vrai. Les dépendances d'alerte sont autorisées entre éléments de configuration.
- Activer la réinitialisation du timer d'alerte. Utilisez ce paramètre pour réinitialiser le timer de la fréquence de notification. Sélectionnez les valeurs suivantes :
  - Faux. (Par défaut) Une alerte est déclenchée par une condition spécifique qui disparaît par la suite. Si la condition qui a déclenché l'alerte se produit une nouvelle fois avant la fin de la période indiquée dans le champ Délai d'événement acceptable (minutes), l'alerte n'est pas envoyée.
  - Vrai. Une alerte est déclenchée par une condition spécifique qui disparaît par la suite. Si la condition qui a déclenché l'alerte se produit une nouvelle fois avant la fin de la période indiquée dans le champ Délai d'événement acceptable (minutes), l'alerte est envoyée car la condition de déclenchement a réinitialisé le timer de la fréquence de notification.
- Activer la journalisation vers la BD. Activez les alertes et notifications de journalisation dans la base de données. Cette personnalisation n'est disponible que pour les alertes d'Expérience utilisateur. Sélectionnez les valeurs suivantes :
  - Vrai. (Par défaut) Les alertes et notifications sont journalisées dans la base de données Profil.
  - Faux. Les alertes et notifications ne sont pas journalisées dans la base de données Profil.

Pour plus d'informations sur les journaux, voir "Journaux des alertes", page 442.

- Activer les notifications et les actions. Activez le moteur d'alerte pour exécuter des actions et envoyer des notifications. Cette personnalisation n'est disponible que pour les alertes d'Expérience utilisateur. Sélectionnez les valeurs suivantes :
  - Vrai. (Par défaut) Les actions sont exécutées et les notifications sont envoyées par le moteur d'alerte.
  - Faux. Les actions ne sont pas exécutées et les notifications ne sont pas envoyées à l'utilisateur.
- Adresse de cible SNMP existante ou Port SNMP existant. Utilisez ces paramètres pour modifier l'adresse par défaut de l'hôte de l'interception SNMP pour les alertes d'Expérience utilisateur. Pour modifier l'adresse par défaut de l'hôte de l'interception SNMP, saisissez l'adresse IP ou le nom du serveur dans le champ Adresse de cible SNMP par défaut et le numéro de port dans le champ Port SNMP par défaut.

**Remarque :** Vous ne pouvez indiquer qu'une adresse de cible SNMP. L'adresse par défaut de l'hôte de l'interception SNMP apparaît automatiquement dans la zone **Entrer** 

un hôte de destination de la boîte de dialogue Créer/Modifier Interception SNMP. Pour plus d'informations, voir Create New/Edit SNMP Trap Dialog Box dans le Manuel d'administration de l'application BSM ou Create SNMP Trap/Edit SNMP Trap Dialog Box dans le Manuel d'administration de l'application BSM. Si, lors de la création ou de la modification d'une interception SNMP, vous sélectionnez l'adresse par défaut de l'hôte, puis la modifiez dans Paramètres d'infrastructure, l'adresse de l'ensemble des interceptions SNMP créées est mise à jour et correspond à la nouvelle adresse par défaut. Toute alerte envoyée provoque l'envoi de l'interception SNMP à la nouvelle adresse par défaut.

**Note aux abonnés HP Software-as-a-Service :** Pour définir l'adresse par défaut de l'hôte en fonction de l'abonné, sélectionnez un abonné lors de votre connexion. L'adresse de l'hôte mise à jour est définie uniquement pour l'abonné choisi. Vous pouvez également définir une adresse globale de l'hôte.

- Relances d'exécution de notification. Utilisez ce paramètre pour indiquer le nombre de relances d'une notification. Cette personnalisation n'est disponible que pour les alertes d'Expérience utilisateur. Par défaut, une notification est envoyée une fois. Pour modifier la valeur par défaut, utilisez le paramètre Relances d'exécution de notification. Le nombre de relances effectuées correspond au nombre indiqué plus un.
- URL de notification. Utilisez ce paramètre pour personnaliser l'URL intégrée dans les notifications.
- Dépassement du délai de demande de Symphony (secondes). Utilisez ce paramètre pour indiquer le nombre de secondes jusqu'à expiration d'une action d'alerte.
- Intervalle d'attente entre les relances (secondes). Utilisez ce paramètre pour indiquer le nombre de secondes entre chaque tentative d'exécution d'une notification.
- Chemin EXE par défaut. Utilisez le chemin par défaut vers le fichier exécutable par défaut pour les alertes d'Expérience utilisateur.
- URL par défaut. Utilisez ce paramètre pour indiquer l'adresse URL par défaut pour les alertes d'Expérience utilisateur.
- Format des informations de destinataire du modèle. Utilisez ce paramètre pour modifier la présentation de la liste des destinataires dans des e-mails ou des SMS. Vous pouvez affecter les valeurs suivantes :
  - Address. Pour afficher l'adresse e-mail complète des destinataires dans le champ À des notifications par e-mail et SMS. Par exemple, si vous définissez Format des informations de destinataire du modèle sur Address et que le modèle comprend les paramètres suivants : À :<<Recipients>>, Nom de profil : <<Profile Name>>, Gravité : <<Severity>>, l'e-mail se présentera comme suit :

À:gaz@devlab.ad;shifv@devlab.ad;aahhh.hhheee@hp.com Nom de profil : forAlert Gravité : Majeure

 Logical Name. Pour afficher le nom logique des destinataires dans le champ À des notifications par e-mail et SMS. Par exemple, si vous définissez Format des informations de destinataire du modèle sur Logical Name et que le modèle comprend les mêmes paramètres que ceux donnés dans l'exemple ci-dessus, l'e-mail se présente comme suit :

À :aa;bac admins Nom de profil : forAlert Gravité : Majeure

### Modification de l'envoi des alertes par e-mail

Pour modifier la gestion des alertes par e-mail, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :

- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Administration de la plate-forme.
- Dans le tableau Administration de la plate-forme Paramètres des alertes par e-mail, repérez et modifiez les paramètres suivants :
  - Mot de passe pour l'envoi autorisé des e-mails. Utilisé pour modifier le mot de passe par défaut pour l'envoi autorisé des alertes par e-mail.
  - Serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisé pour indiquer le serveur SMTP principal utilisé. Dans Windows NT, définissez ce paramètre sur <SMTPSVC> si vous souhaitez envoyer l'alerte au moyen du service SMTP.
  - Port du serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisé pour indiquer le port du serveur SMTP.
  - Utilisateur pour l'envoi autorisé des e-mails. Utilisé pour modifier l'utilisateur par défaut pour l'envoi autorisé des alertes par e-mail. S'il n'est pas défini, les alertes par e-mail sont envoyées sans autorisation.

### Modification de l'envoi des alertes par pager

Pour modifier la gestion des alertes par pager, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :

- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Administration de la plate-forme.
- Dans le tableau Administration de la plate-forme Paramètres des alertes par pager, repérez et modifiez les paramètres suivants :
  - Mot de passe pour l'envoi autorisé des messages par pager. Utilisé pour modifier le mot de passe par défaut pour l'envoi autorisé des alertes par pager.
  - Serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisé pour indiquer le serveur SMTP principal utilisé. Dans Windows NT, définissez ce paramètre sur <SMTPSVC> si vous souhaitez envoyer l'alerte au moyen du service SMTP.
  - Port du serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisé pour indiquer le port du serveur SMTP.
  - Utilisateur pour l'envoi autorisé par pager. Utilisé pour modifier l'utilisateur par défaut pour l'envoi autorisé des alertes par pager. S'il n'est pas défini, les alertes par pager sont envoyées sans autorisation.

### Modification de l'envoi des alertes par SMS

Pour modifier la gestion des alertes par SMS, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :

- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Administration de la plate-forme.
- Dans le tableau Administration de la plate-forme Paramètres des alertes par SMS, repérez et modifiez les paramètres suivants :
  - Mot de passe pour l'envoi autorisé des SMS. Utilisé pour modifier le mot de passe par défaut pour l'envoi autorisé des alertes par SMS.
  - Serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisé pour indiquer le serveur SMTP principal utilisé. Dans Windows NT, définissez ce paramètre sur <SMTPSVC> si vous souhaitez envoyer l'alerte au moyen du service SMTP.
  - Port du serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisé pour indiquer le port du serveur SMTP.
  - Utilisateur pour l'envoi autorisé des SMS. Utilisé pour modifier l'utilisateur par défaut pour l'envoi autorisé des alertes par SMS. S'il n'est pas défini, les alertes par SMS sont envoyées sans autorisation.

### Modification de la gestion des notifications

Pour modifier la gestion des notifications, sélectionnez Administration > Plate-forme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure :

- Sélectionnez Fondations.
- Sélectionnez Administration de la plate-forme.
- Dans le tableau Administration de la plate-forme Service de notification du destinataire, repérez et modifiez les paramètres suivants :
- Adresse de l'expéditeur d'e-mail d'alertes. Utilisé pour modifier l'adresse e-mail par défaut de l'expéditeur, indiquée dans les e-mails. Utilisez ce paramètre pour modifier la valeur par défaut (HP\_BSM\_Alert\_Manager) (définie lors de l'installation du serveur de traitement de données) qui apparaît dans le champ De lorsque BSM envoie des alertes.
- Autre port du serveur SMTP (Windows uniquement) et Autre serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisés pour modifier le serveur SMTP secondaire :
- Des serveurs désignés avec un numéro de port défini. Saisissez un nom de serveur pour l'envoi d'e-mails SMTP dans le champ Serveur SMTP secondaire et saisissez un numéro de port pour le serveur dans le champ Serveur SMTP secondaire.
- Des services SMTP de Microsoft. Saisissez <SMTPSVC> dans le champ Serveur SMTP ou Serveur SMTP secondaire.

Limites : Les caractères suivants ne sont pas valides : \_ . -

 Jeu de caractères des notifications par e-mail. Lorsqu'une alerte est déclenchée, les destinataires de l'alerte générée peuvent être avertis par e-mail, SMS ou message par pager. Vous pouvez sélectionner l'un des jeux de caractères suivants :

- **UTF-8.** Jeu de caractères par défaut.
- ISO-2022-JP.

Note aux abonnés HP Software-as-a-Service : Les paramètres décrits dans cette section sont définis en fonction de l'abonné.

- Expéditeur de l'e-mail. Utilisez ce paramètre pour indiquer le nom de l'expéditeur des e-mails d'alerte.
- Activer les notifications du destinataire. Définissez ce paramètre sur Faux pour empêcher l'envoi des notifications aux destinataires. Définissez ce paramètre sur Vrai pour envoyer des notifications aux destinataires.
- Jeu de caractères des notifications par pager. Définit le jeu de caractères utilisé pour l'envoi de messages de notification par pager. Vous pouvez sélectionner l'un des jeux de caractères suivants :
- UTF-8. Jeu de caractères par défaut.
- ISO-2022-JP.

Note aux abonnés HP Software-as-a-Service : Les paramètres décrits dans cette section sont définis en fonction de l'abonné.

- Mot de passe pour l'envoi autorisé des messages. Utilisez ce paramètre pour indiquer un mot de passe par défaut pour l'envoi autorisé des messages. S'il n'est pas défini, les messages sont envoyés sans autorisation.
- Jeu de caractères des notifications par SMS. Définit le jeu de caractères utilisé pour l'envoi de messages de notification par SMS. Vous pouvez sélectionner l'un des jeux de caractères suivants :
- UTF-8. Jeu de caractères par défaut.
- ISO-2022-JP.

Note aux abonnés HP Software-as-a-Service : Les paramètres décrits dans cette section sont définis en fonction de l'abonné.

- Serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisé pour indiquer le serveur SMTP principal utilisé. Dans Windows NT, définissez ce paramètre sur <SMTPSVC> si vous souhaitez envoyer l'alerte au moyen du service SMTP.
- Port du serveur SMTP (Windows uniquement). Utilisé pour indiquer le port du serveur SMTP.
- Délai d'expiration de la connexion socket du serveur SMTP (secondes) (Windows uniquement). Utilisez ce paramètre pour modifier le délai d'expiration par défaut (60 secondes) après lequel un socket de serveur SMTP est déconnecté.

**Remarque :** Ce paramètre n'est disponible que pour les systèmes d'exploitation Windows.

 Utilisateur pour l'envoi autorisé des messages. Utilisez ce paramètre pour indiquer un utilisateur par défaut pour l'envoi autorisé des messages. S'il n'est pas défini, les messages sont envoyés sans autorisation.

### Journaux des alertes

Vous pouvez utiliser les journaux suivants pour déboguer les alertes d'Expérience utilisateur, de statut d'élément de configuration et de Convention de service.

Type d'alerte	Chemin du journal et et du fichier properties pour la configuration du niveau de journalisation	Description
Toutes les alertes	Journal : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\log\alerts\ alerts.ejb.log</serveur_ 	Gestion des alertes et des notifications dans le processus MercuryAs
	Configuration : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\conf\ core\Tools\log4j\EJB\ alerts.properties</serveur_ 	
	Journal : <serveur_ passerelle_BSM&gt;\log\alerts\ alerts.reports.log</serveur_ 	Pour l'ensemble des rapports d'alerte
	<b>Configuration</b> : <serveur_ passerelle_BSM&gt;\conf\core\ Tools\log4j\EJB\ alerts.properties</serveur_ 	

Type d'alerte	Chemin du journal et et du fichier properties pour la configuration du niveau de journalisation	Description
Alertes de statut d'élément de configuration et de Convention de service	Journal : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\log\ marble_worker_ 1\status.alerts.log</serveur_ 	Initialisation et calcul des alertes dans le processus de travail MARBLE Business Logic Engine
	<b>Configuration</b> : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\conf\ core\Tools\log4j\marble_ worker\ cialerts.properties</serveur_ 	
	Journal : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\log\ marble_worker_ 1\status.alerts.downtime.log</serveur_ 	Gestion des temps d'arrêt des alertes dans le processus de travail MARBLE Business Logic Engine
	Configuration : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\conf\ core\Tools\log4j\marble_ worker\ acialerts.properties</serveur_ 	
	<b>Journal :</b> <serveur_ passerelle_BSM&gt;\log\alerts\ alertui.log</serveur_ 	Administration des alertes
	<b>Configuration</b> : <serveur_ passerelle_BSM&gt;\conf\core\ Tools\log4j\EJB\ alerts.properties</serveur_ 	

Chapitre 27 : Configuration d'un système d'envoi d'alertes

Type d'alerte	Chemin du journal et et du fichier properties pour la configuration du niveau de journalisation	Description
Alertes d'Expérience utilisateur	Journal : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\log\alerts\ alert.rules.log</serveur_ 	Calcul des alertes dans le processus de travail MARBLE Business Logic Engine
	<b>Configuration</b> : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\conf\core\ Tools\log4j\marble_worker\ alerts-rules.properties</serveur_ 	
	Journal : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\log\alerts\ alerts.rules.init.log</serveur_ 	Initialisation des alertes dans le processus de travail MARBLE Business Logic Engine
	<b>Configuration</b> : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\conf\core\ Tools\log4j\marble_worker\ alerts-rules.properties</serveur_ 	
	Journal : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\log\alerts\ alerts.downtime.log</serveur_ 	Gestion des temps d'arrêt des alertes dans le processus de travail MARBLE Business Logic Engine
	Configuration : <serveur_ traitement_données_ BSM&gt;\conf\ core\Tools\log4j\marble_ worker\ alerts-rules.properties</serveur_ 	

**Remarque :** Lorsque vous modifiez un fichier de propriétés de journalisation sur l'un des serveurs de traitement BSM, cette opération n'affecte que les journaux se trouvant sur ce serveur de traitement BSM.

### Rapport Détails de l'alerte

Ce rapport affiche les informations de déclenchement disponibles pour l'alerte, notamment les conditions réelles au moment de l'alerte.

Détails de l'alerte		
Details de l'alerte		
Heure :	9/4/08 7:05	
Gravité :	Critique	
Nom de l'alerte :	Event.Fail	
Action de l'alerte :	Envoyer un e-mail à : destinataires_vigilance;	
Statut des actions d	e l'alerte	
Aucune action po	ur l'alerte.	
Message de l'alerte		
Nom de profil : Defa	ult Client SanityBPM 1	
a with a with	arconen_bankybrm_1	
Gravite : Critique		
Nom de l'alerte : Event.Fail		
Condition de déclenchement		
Transactions en échec		
Description actuelle :		
Transaction tx_2_	failed failed.	
Déclenchée à l'empl.   le 4 sep 19:05:42 200	acement "labm1bac22_to_labm1ammd42_2" 08	
Déclenchée par l'hôte "labm1bac22_to_labm1ammd42_2" (groupe "Groupe1") Déclenchée au cours de l'exécution du script "b<_fail" (Transaction "b<_2_failed")		
Message d'erreur de l	a transaction : 1.Action1.c(15) : Erreur : message dd'erreur pour tx_2 en échec	
Message de l'utilisate	eur : S/O	
URL du site Web HP Software : URL HP Software		
<u> </u>		

400	ces		
	400	Acces	Acces

Cliquez sur 🖆 sur la page Alertes de statut du CI, sur la page Alertes de statut de SLA, ou dans les rapports Journal des alertes.

Informations importantes	Pour Alertes de statut de CI, voir les informations concernant la page Détails de l'alerte dans Configuration Item Status Alert Notifications Report dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
	Pour Alertes de statut de SLA, voir les informations concernant la page Détails de l'alerte dans SLA Status Alert Notifications Report dans le Manuel de l'utilisateur BSM.
	Pour les alertes d'Expérience utilisateur, voir les informations concernant la page Détails de l'alerte dans Alert Details dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

### **Résolution des problèmes et limitations**

Cette section aborde les problèmes et les limites que vous pouvez rencontrer dans le cadre des alertes.

#### Les destinataires ne reçoivent pas d'e-mails alors qu'une alerte aurait dû être déclenchée

Si les destinataires ne reçoivent pas d'e-mails, vérifiez les éventualités suivantes :

- La définition des alertes n'est pas celle prévue. Vérifiez la définition des alertes au niveau de l'administration appropriée des alertes.
- Les données ne se comportent pas de la manière attendue. La condition de déclenchement des alertes n'existe peut-être pas. Vérifiez le journal de calcul des alertes ou vérifiez les journaux et rapports sur l'origine des données. Pour plus d'informations, voir "Journaux des alertes", page 442.
- Il existe peut-être un problème de connexion au serveur de messagerie SMTP. Afin de vous assurer du fonctionnement du serveur, exécutez telnet <IP\_ou\_nom\_hôte\_serveur\_ smtp> 25.
- Il se peut que l'adresse e-mail du destinataire ne soit pas valide. Examinez la définition du destinataire dans l'interface utilisateur et envoyez manuellement un e-mail au destinataire afin de vous assurer de la validité de son adresse.
- Le destinataire considère l'e-mail d'alerte comme un courrier indésirable. Vous devrez peut-être demander à l'administrateur du destinataire de reconfigurer le filtre de protection contre les courriers indésirables.

# Chapitre 28

# Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur

Pour définir le contenu et l'apparence des notifications d'alerte d'Expérience utilisateur, vous pouvez sélectionner des modèles prédéfinis ou configurer votre propre modèle de notification.

Les modèles de notification d'alerte indiquent les informations que BSM inclut lors de l'envoi de différents types de notification d'alerte. Les modèles par défaut disponibles sont préconfigurés avec certains paramètres pour chaque section d'une notification d'alerte. Pour plus d'informations sur les informations comprises dans les modèles par défaut, voir "Page Modèles de notification", page 456.

Vous pouvez également créer des modèles personnalisés. Par exemple, vous pouvez créer différents modèles pour différentes méthodes d'envoi de notifications d'alerte (e-mail, pager, SMS) ou pour différents destinataires. Un modèle personnalisé est défini sur la page Propriétés du modèle de notification. Chaque section d'une notification d'alerte comprend une liste de paramètres que vous pouvez sélectionner. Pour plus d'informations sur les données que vous pouvez inclure dans un modèle personnalisé, voir "Page Modèles de notification", page 456.

**Note aux abonnés HP Software-as-a-Service :** Votre liste de modèles de notification comprend les modèles de notification par défaut, ainsi que les modèles de notification créés pour votre usage par les représentants HP Software-as-a-Service et ceux créés par votre entreprise.

### Modèles de notification d'alerte désactivée

Lors de la configuration des plans d'alerte, configurez un plan d'alerte de manière à ce qu'une notification d'alerte désactivée soit automatiquement envoyée. Pour plus d'informations sur la sélection de cette option lors de la création de votre de plan d'alerte, voir How to Create EUM Alert Schemes.

Le modèle par défaut pour les notifications d'alerte désactivée est automatiquement utilisé par BSM. Si vous ne voulez pas que BSM utilise le modèle par défaut, vous pouvez créer votre modèle d'alerte désactivée. Le modèle d'alerte désactivée doit être basé sur un modèle de notification existant. BSM utilise le modèle de notification d'alerte désactivée que vous créez dans les circonstances suivantes :

- Une alerte a été déclenchée.
- Une notification est envoyée à un destinataire, basée sur un modèle existant (par défaut ou définie par l'utilisateur).
- Le plan d'alerte a été configuré pour envoyer une notification d'alerte désactivée.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle de notification d'alerte désactivée, voir "Comment configurer un modèle de notification d'alerte désactivée", page 451.

# Comment configurer des modèles de notification d'alerte d'Expérience utilisateur

Vous pouvez sélectionner des modèles prédéfinis, modifier des modèles existants ou créer vos propres modèles de notification afin de déterminer le contenu et l'apparence des notifications d'alerte. Pour plus d'informations sur les modèles de notification, voir "Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur", page 448.

### Création de modèles personnalisés

BSM vous offre la flexibilité nécessaire pour créer différents modèles de notification pour les différents programmes et destinataires d'alerte définis pour votre plate-forme.

Chaque modèle est divisé en sections. Vous indiquez les informations que vous souhaitez voir apparaître dans chacune des sections. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification", page 452.

### Gestion des modèles existants

Au fil du temps, il est possible que vous estimiez nécessaire d'apporter des modifications aux modèles de notification que vous créez, en raison des changements subis par votre organisation, des modifications de vos stratégies de notification, des modifications apportées à vos contrats de surveillance de service, etc. Utilisez la page Modèles de notification pour modifier, cloner et supprimer des modèles de notification définis dans BSM. Pour plus d'informations, voir "Page Modèles de notification", page 456.

# Comment configurer un modèle de notification d'alerte désactivée

Vous pouvez sélectionner des modèles de notification d'alerte désactivée prédéfinis, modifier des modèles existants ou créer vos propres modèles de notification d'alerte désactivée pour déterminer le contenu et l'apparence des notifications d'alerte désactivée. Pour plus d'informations sur les modèles de notification, voir "Modèles de notification d'alerte désactivée", page 449.

**Remarque :** Le modèle de notification sélectionné pour le destinataire a un modèle d'alerte désactivée basé sur le nom du modèle de notification. Pour plus d'informations sur la dénomination d'un modèle de notification d'alerte désactivée, voir "Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification", page suivante. Pour plus d'informations sur les alertes de désactivation, voir Advanced Settings Tab dans le Manuel de l'utilisateur BSM.

Pour créer, modifier ou gérer des modèles de notification d'alerte désactivée, voir "Page Modèles de notification", page 456.

# Interface utilisateur Modèles notification des alertes d'Expérience utilisateur

Cette section décrit :

- "Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification", ci-dessous
- "Page Modèles de notification", page 456

### Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification

Cette boîte de dialogue vous permet de définir un nouveau modèle de notification d'alertes.

Accès	<ul> <li>Pour créer un modèle : dans la page Modèles de notification, cliquez sur le bouton Nouveau.</li> </ul>
	Pour modifier un modèle existant : dans la page Modèles de notification,
	sélectionnez un modèle existant, puis cliquez sur le bouton 🧭.
Informations importantes	<ul> <li>Notifications d'alerte désactivée : pour définir une notification d'alerte désactivée, sélectionnez le modèle de notification à utiliser en tant que base pour le modèle d'alerte désactivée et copiez-le. Effectuez votre choix en fonction des modèles de notification sélectionnés pour les utilisateurs susceptibles de recevoir une notification d'alerte désactivée. Modifiez le nom du modèle en supprimant Copie de et en ajoutant _FOLLOWUP (en majuscules et sans espaces). Apportez les modifications nécessaires aux détails du modèle. Il est recommandé d'inclure l'en-tête, les informations spécifiques sur l'alerte, ou les deux dans l'objet d'un e-mail d'alerte désactivée.</li> <li>Exemple : si vous créez un modèle d'alerte désactivée basé sur le modèle par défaut LONG, vous devez nommer le modèle d'alerte désactivée LONGFOLLOWUP. Si le modèle, nommez le modèle d'alerte désactivée MonModèle_FOLLOWUP.</li> <li>Valeur par défaut : la chaîne _FOLLOWUP est la chaîne par défaut reconnue par BSM comme le nom de modèle pour un message d'alerte désactivée</li> </ul>
	par BSW comme le nom de modele pour un message d'alerte desactivee.
	d'informations, voir "Comment configurer un modèle de notification d'alerte désactivée", page précédente.
Tâches connexes	"Comment configurer un modèle de notification d'alerte désactivée", page précédente

### Zone d'informations générales

Chapitre 28 : Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur

Élément de l'interface	Description
	Sélectionnez un paramètre à signiter à la position. Dépétez pour signiter autort de
	paramètres de texte de la liste que nécessaire.
	Ajoutez du texte libre avant ou après les paramètres de texte. Les paramètres de texte suivants sont disponibles pour cette section :
	Alert Name. Le nom de l'alerte tel qu'il est défini dans le plan d'alerte.
	• Severity. L'étiquette de gravité de l'alerte affectée à l'alerte dans le plan d'alerte.
	HP BSM URL. L'URL du site Web BSM.
	Entity Name. Le nom du CI associé à l'alerte.
	Entity Type. Le type du CI associé à l'alerte.
	Alert User Description. La description spécifiée dans le plan d'alerte.
	<ul> <li>Actions Result. Une description des résultats des actions de l'alerte spécifiées dans le plan d'alerte.</li> </ul>
Format	Sélectionnez le format du message : <b>Texte</b> ou <b>HTML</b> .
du message	
Nom	Entrez le nom du modèle.
	Si possible, utilisez un nom descriptif, incluant des informations sur le type d'alerte (e-mail, pager, SMS) pour lequel vous voulez utiliser le modèle, ou sur les destinataires des alertes utilisant ce modèle.
Objet	Spécifiez les informations que BSM doit inclure dans l'objet de l'e-mail, du message de pager ou du message SMS.
	Utilisez la liste déroulante <b><insérer></insérer></b> pour les zones Objet / En-tête / Pied de page pour ajouter des paramètres et du texte afin de créer un objet personnalisé. Utilisez autant de paramètres de la liste que nécessaire.

### Zone d'en-tête

Utilisez cette zone pour spécifier les informations à inclure en haut de la notification d'alerte. Sélectionnez des paramètres dans la liste **<Insérer>**, ainsi que du texte pour créer un en-tête personnalisé. Utilisez autant de paramètres de la liste que nécessaire.

Chapitre 28 : Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur

Élément de l'interface	Description
<insérer></insérer>	Sélectionnez un paramètre à ajouter à la section. Répétez pour ajouter autant de paramètres de texte de la liste que nécessaire.
	Ajoutez du texte libre avant ou après les paramètres de texte. Les paramètres de texte suivants sont disponibles pour cette section :
	Alert Name. Le nom de l'alerte tel qu'il est défini dans le plan d'alerte.
	<ul> <li>Severity. L'étiquette de gravité de l'alerte affectée à l'alerte dans le plan d'alerte.</li> </ul>
	HP BSM URL. L'URL du site Web BSM.
	Entity Name. Le nom du CI associé à l'alerte.
	Entity Type. Le type du CI associé à l'alerte.
	Alert User Description. La description spécifiée dans le plan d'alerte.
	<ul> <li>Actions Result. Une description des résultats des actions de l'alerte spécifiées dans le plan d'alerte.</li> </ul>
	Entity ID. Le type du CI associé à l'alerte.

### Zone d'informations spécifiques aux alertes

Utilisez cette zone pour ajouter des informations sur l'alerte à la notification.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous (les éléments sans nom apparaissent entre chevrons) :

Élément de l'interface	Description	
<insérer liste<br="" une="">d'informations spécifiques aux alertes&gt;</insérer>	Sélectionnez un paramètre de texte à ajouter à la section. Répétez pour ajouter autant de paramètres de texte de la liste que nécessaire.	
	<ul> <li>Cause possible Une description des conditions de déclenchement d'alerte, comme spécifiées dans le plan d'alerte.</li> </ul>	
	Détails. Une description des conditions au moment de l'alerte.	

### Zone de transaction

Utilisez cette zone pour spécifier les détails des transactions BMP correspondant au type d'alerte BPM.

Chapitre 28 : Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur

Élément de l'interface	Description
<insérer></insérer>	Sélectionnez un paramètre à ajouter à la section. Répétez pour ajouter autant de paramètres de texte de la liste que nécessaire. Ajoutez du texte libre avant ou après les paramètres de texte. Les paramètres de texte suivants sont disponibles pour cette section :
	<ul> <li>Data Collector Name. Le nom du collecteur de données exécutant la transaction associée à l'alerte.</li> </ul>
	Script Name. Le nom du script contenant la transaction associée à l'alerte.
	• Transaction Time. La date et l'heure de l'alerte.
	• <b>Transaction Description.</b> Une description de la transaction, si elle a été définie dans System Availability Management.
	Transaction Name. Le nom de la transaction associée à l'alerte.
	<ul> <li>Transaction Error. Le message d'erreur généré par le collecteur de données pour la transaction, si une erreur de transaction s'est produite au moment de l'alerte.</li> </ul>
	Location Name. Le point de mesure du collecteur de données exécutant la transaction associée à l'alerte.

### Zone de pied de page

Utilisez cette zone pour spécifier les informations à inclure au bas de la notification d'alerte. Sélectionnez des paramètres dans la liste **<Insérer>**, ainsi que du texte pour créer un pied de page personnalisé. Utilisez autant de paramètres de la liste que nécessaire.

Chapitre 28 : Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur

Élément de l'interface	Description
<insérer></insérer>	Sélectionnez un paramètre à ajouter à la section. Répétez pour ajouter autant de paramètres de texte de la liste que nécessaire.
	Ajoutez du texte libre avant ou après les paramètres de texte. Les paramètres de texte suivants sont disponibles pour cette section :
	Alert Name. Le nom de l'alerte tel qu'il est défini dans le plan d'alerte.
	Severity. L'étiquette de gravité de l'alerte affectée à l'alerte dans le plan d'alerte.
	HP BSM URL. L'URL du site Web BSM.
	Entity Name. Le nom du CI associé à l'alerte.
	Entity Type. Le type du CI associé à l'alerte.
	Alert User Description. La description spécifiée dans le plan d'alerte.
	<ul> <li>Actions Result. Une description des résultats des actions de l'alerte spécifiées dans le plan d'alerte.</li> </ul>
	Entity ID. Le type du CI associé à l'alerte.

### Page Modèles de notification

Cette page répertorie les modèles par défaut, ainsi que les modèles personnalisés qui ont été définis. Elle vous permet de gérer les modèles par défaut, ainsi que les modèles personnalisés et de créer des modèles ou de modifier les modèles de notification d'alerte désactivée.

Accès	Administration > Plate-forme > Destinataires > Modèles notification des
	alertes d'Expérience utilisateur

Informations importantes	Lors de la configuration de plans d'alerte, vous pouvez indiquer à BSM de suivre automatiquement l'alerte en envoyant une notification d'alerte désactivée. Pour plus d'informations sur la sélection de cette option lors de la création de votre de plan d'alerte, voir "Comment configurer un modèle de notification d'alerte désactivée", page 451. Le modèle par défaut pour les notifications d'alerte désactivée est automatiquement utilisé par BSM. Si vous ne voulez pas utiliser ce modèle par défaut, vous pouvez créer votre modèle d'alerte désactivée. Il est recommandé
	de copier un modèle de notification existant, puis de modifier la copie du modèle.
	BSM utilise le modèle de notification d'alerte désactivée que vous créez dans les circonstances suivantes :
	Une alerte a été déclenchée.
	<ul> <li>Une notification est envoyée à un destinataire, basée sur un modèle existant (par défaut ou définie par l'utilisateur).</li> </ul>
	<ul> <li>Le plan d'alerte a été configuré pour envoyer une notification d'alerte désactivée.</li> </ul>
	<ul> <li>Le modèle de notification (DEFAULT_POSITIVE_FORMAT) sélectionné pour le destinataire a un modèle d'alerte désactivée basé sur le nom du modèle de notification.</li> </ul>
Tâches connexes	"Comment configurer des modèles de notification d'alerte d'Expérience utilisateur", page 450

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Élément de l'interface	Description
Ð	<b>Cliquez pour dupliquer le modèle de notification.</b> Copie le modèle de notification sélectionné. La boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification permet de modifier la copie de la notification. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification", page 452.
0	<b>Cliquez pour modifier les propriétés du modèle de notification.</b> Cliquez pour modifier le modèle sélectionné. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification", page 452.
×	Cliquez pour supprimer le modèle de notification. Supprimez les modèles sélectionnés simultanément. Pour supprimer des modèles simultanément, cochez les cases correspondantes, puis cliquez sur le bouton 🔀 situé au bas de la liste de modèles.
Nouveau	Cliquez sur le bouton <b>Nouveau</b> pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification. Pour plus d'informations, voir "Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification", page 452.

Chapitre 28 : Modèles de notification des alertes d'Expérience utilisateur

Élément de l'interface	Description
Nom de modèle de notification	Répertorie les modèles par défaut, ainsi que les modèles personnalisés. Les modèles par défaut sont les suivants :
	<ul> <li>DEFAULT_LOG_FORMAT. Inclut tous les éléments requis pour créer une notification par défaut au format long pour les rapports.</li> </ul>
	• DEFAULT_POSITIVE_FORMAT. Inclut tous les éléments requis pour créer une notification par défaut au format long pour les alertes positives ou de désactivation. Pour plus d'informations sur les alertes de désactivation, voir "Comment configurer un modèle de notification d'alerte désactivée", page 451.
	• LONG. Inclut tous les éléments requis pour créer une notification par défaut au format long.
	<ul> <li>SHORT. Inclut tous les éléments requis pour créer une notification par défaut au format court.</li> </ul>
	<b>Remarque :</b> Pour plus d'informations sur les paramètres affichés dans chaque modèle, voir "Boîte de dialogue Propriétés du modèle de notification", page 452.

Partie 6

### **Résolution des problèmes**

## Chapitre 29

### **Résolution des problèmes et limitations**

Cette section décrit les problèmes courants que vous pouvez rencontrer au cours de l'utilisation de la zone Administration de la plate-forme dans BSM.

Pour plus d'informations sur la résolution des problèmes, voir la base de connaissances interactive HP (h20230.www2.hp.com/selfsolve/documents).

Contenu de cette section :

- "Modification du mot de passe requis pour l'accès à RTSM à partir des collecteurs de données (RUM, TV, BPI, Diagnostics)", page suivante
- "Les pages d'administration RTSM ne sont pas chargées", page suivante
- "Résolution des problèmes et limitations", ci dessus
- "Le chargement des applets Java échoue", page suivante
- "Échecs intermittents de l'interface utilisateur après la connexion par le biais du répartiteur de charge", page suivante
- "La page de connexion BSM n'apparaît pas lors de la connexion par le biais du répartiteur de charge", page 462
- "Chargement incorrect des boîtes de dialogue et des applets BSM, par exemple l'Assistant Authentification", page 462
- "BSM a été installé, mais la page Téléchargements est vide", page 462
- "Problèmes de connexion généraux associés aux ports", page 462
- "Connexion BSM désactivée, mais le moteur servlet Tomcat et le serveur d'application jboss semblent fonctionner", page 463
- "Connexion à BSM impossible et échec d'initialisation du serveur d'application jboss", page 463
- "Le navigateur ne peut pas accéder à BSM et erreur de segment de mémoire insuffisant", page 463
- "Le navigateur ne peut pas accéder à BSM ou le code source .jsp apparaît dans la fenêtre du navigateur", page 464
- "BSM se trouve derrière un proxy, et le proxy ne reconnaît pas le nom du serveur", page 465
- "Les noms d'hôte des serveurs de passerelle ou de traitement de données ont changé", page 465
- "Les processus ne reprennent pas automatiquement après un basculement automatique", page 465

## Modification du mot de passe requis pour l'accès à RTSM à partir des collecteurs de données (RUM, TV, BPI, Diagnostics)

Lors du déploiement, vous pouvez également définir un **Mot de passe d'accès à RTSM** pour sécuriser la communication entre les collecteurs de données BSM (par exemple, Real User Monitor, Business Process Insight et TransactionVision) et le référentiel Run-time Service Model. Vous pouvez modifier ce mot de passe plus tard à l'aide de la console JMX.

Pour modifier le mot de passe d'accès à RTSM à l'aide de la console JMX :

- Entrez l'URL de la console JMX (http://<nom du serveur de passerelle ou de traitement des données>:8080/jmx-console/) dans un navigateur Web. (Pour plus d'informations, voir "Utilisation de la console JMX", page 25.)
- 2. Entrez les informations d'authentification de la console JMX. Si vous ne disposez pas de ces informations, contactez votre administrateur système.
- 3. Dans le domaine Fondations, sélectionnez service=RTSM passwords managerRTSM.
- Modifiez la valeur changeDataCollectorsOdbAccessPwd. Cette opération obtient l'ID abonné et le nouveau mot de passe en tant que paramètres et change tous les mots de passe de collecteurs de données au nouveau.

### Les pages d'administration RTSM ne sont pas chargées

Si les liens d'administration RTSM ne fonctionnent pas, cela peut être dû à une des raisons suivantes :

- Assurez-vous que le serveur de passerelle BSM peut accéder à l'URL par défaut du serveur virtuel pour les utilisateurs de l'application. Cette URL se trouve dans Administration > Plateforme > Configuration et maintenance > Paramètres d'infrastructure. Dans le champ Fondations, spécifiez Administration de la plate-forme. L'URL est située dans le tableau Configuration d'hôte.
- Si vous utilisez un proxy inverse ou un répartiteur de charge, veillez à vous connecter par le biais de l'URL spécifiée ci-dessus.

### Le chargement des applets Java échoue avec l'erreur "class not found"

Vérifiez que vous avez bien créé une base de données de profils. Elle doit être créée manuellement dans Administration de la plate-forme. Pour plus d'informations, voir "Gestion de bases de données", page 75.

### Le chargement des applets Java échoue

Ouvrez Panneau de configuration > Java > Fichiers Internet temporaires > Paramètres et assurez-vous que l'option Stocker les fichiers temporaires sur mon ordinateur est sélectionnée. Si le problème persiste, effacez le contenu du cache Java en cliquant sur Supprimer les fichiers au même emplacement.

# Échecs intermittents de l'interface utilisateur après la connexion par le biais du répartiteur de charge

BSM requiert des sessions d'adhérence pour les utilisateurs. Prenez soin de définir les paramètres de persistance sur **adhérence par session activé** ou **affinité d'adresse de destination** (selon le répartiteur de charge).

# La page de connexion BSM n'apparaît pas lors de la connexion par le biais du répartiteur de charge

- Vérifiez les URI de maintien de l'activité. Pour plus d'informations, voir la répartition de charge du serveur de passerelle.
- Les hôtes virtuels et le répartiteur de charge doivent être configurés avec un nom de domaine complet (et non un IP) afin que LW-SSO puisse fonctionner.

# Chargement incorrect des boîtes de dialogue et des applets BSM, par exemple l'Assistant Authentification

#### Cause possible :

Des fichiers Java anciens se trouvent sur votre ordinateur client.

### Solution :

Effacez le contenu du cache Java en effectuant la procédure suivante :

- Accédez à Démarrer > Panneau de configuration > Java.
- Dans la section Fichiers Internet temporaires, cliquez sur **Paramètres**.
- Dans la boîte de dialogue Paramètres des fichiers temporaires, cliquez sur Supprimer les fichiers.

### BSM a été installé, mais la page Téléchargements est vide

#### Cause possible :

Les fichiers de configuration des composants n'ont pas été installés vers la page Téléchargements.

#### Solution :

Installez les fichiers de configuration des composants vers la page Téléchargements. Pour plus d'informations sur l'installation des fichiers de configuration des composants sur une plate-forme Windows, voir Installation des fichiers de configuration des composants.

### Problèmes de connexion généraux associés aux ports

Vérifiez que les ports requis par les serveurs BSM ne sont pas utilisés par d'autres applications sur le même ordinateur. Pour cela, ouvrez une fenêtre d'invite de commande et exécutez l'utilitaire netstat (ou utilisez un utilitaire permettant d'afficher les informations sur les ports). Recherchez les ports requis.

Vous pouvez également rechercher dans **<répertoire installation HPBSM>\log\EJBContainer \jboss\_boot.log** les ports qui sont utilisés. Si le journal **jboss\_boot.log** indique Port <> in use mais que vous ne voyez pas ce port en cours d'utilisation lorsque vous exécutez l'utilitaire netstat, redémarrez le serveur, puis redémarrez BSM.

Pour plus d'informations sur les ports requis par BSM, voir Port Usage dans le manuel Business Service Management Hardening Guide.

**Conseil :** Pour résoudre les problèmes d'utilisation des ports, exécutez un utilitaire permettant d'afficher tous les ports en cours d'utilisation et les applications qui utilisent ces ports.

# Connexion BSM désactivée, mais le moteur servlet Tomcat et le serveur d'application jboss semblent fonctionner

Les problèmes de connexion incluent les difficultés de connexion à BSM, ainsi que les difficultés de connexion de Business Process Monitor au serveur de passerelle.

#### Cause possible :

Cette situation peut se présenter si le fichier TopazInfra.ini est vide ou endommagé.

#### Pour vérifier qu'il s'agit en effet de la source du problème, procédez comme suit :

1. Dans le navigateur, tapez http://<serveur de passerelle>:8080/web-console pour vous connecter à la console JMX.

Si vous y êtes invité, entrez les informations d'authentification de la console JMX (si vous ne disposez pas de ces informations, contactez votre administrateur système).

- Sous System > JMX MBeans > Topaz, sélectionnez Topaz:service=Connection Pool Information.
- Cliquez sur le bouton showConfigurationSummaryInvoke dans la partie inférieure de la page. Si la page de résultats de l'opération est vide, le fichier TopazInfra.ini est vide ou endommagé.

#### Solution :

Pour résoudre ce problème, exécutez de nouveau l'utilitaire Installation et configuration de la base de données, puis reconnectez-vous à votre base de données de gestion existante ou définissez une nouvelle base de données de gestion. Si vous ne découvrez pas de problème dans le fichier **TopazInfra.ini**, contactez le service Assistance HP Software.

# Connexion à BSM impossible et échec d'initialisation du serveur d'application jboss

Exécutez le programme de vérification du schéma de base de données pour vérifier que le serveur de base de données sur lequel se trouve la base de données de gestion est connecté et en cours d'exécution. Pour plus d'informations, voir Database Schema Verification dans le manuel Business Service Management Database Guide.

### Le navigateur ne peut pas accéder à BSM et erreur de segment de mémoire insuffisant

Une fenêtre de message s'affiche, indiquant que BSM n'est pas disponible et vous invitant à essayer plus tard.

#### Cause possible 1 :

Recherchez les erreurs dans les fichiers journaux du répertoire **<répertoire installation HPBSM>\log**.

La mise à jour de sécurité 921883 pour Windows 2003 Service Pack 1 et pour Windows XP Professionnel Édition x64 de Microsoft peut entraîner l'échec des applications qui utilisent plus de 700 Mo de mémoire contiguë. JVM de BSM utilise une taille du segment de mémoire supérieure à 768 Mo. Pour plus d'informations sur la mise à jour de sécurité 921883, voir http://www.microsoft.com/technet/security/Bulletin/MS06-040.mspx. En cas d'arrêt du serveur BSM, recherchez l'erreur suivante dans **<répertoire installation du serveur HPBSM>\log\jboss\_boot.log** au redémarrage du service ou du processus :

Error occurred during initialization of VM. Could not reserve enough space for object heap.

#### Solution :

Un correctif Microsoft est disponible pour les abonnés au support Microsoft, mais il est recommandé d'attendre la nouvelle édition de Service Pack. Pour plus d'informations sur les correctifs, voir http://support.microsoft.com/kb/924054.

Si la mise à jour de sécurité 921883 est déjà installée, procédez comme suit :

- Si la mise à jour de sécurité n'est pas critique sur votre site :
- Désinstallez-la et attendez la nouvelle édition de Service Pack de Microsoft.
- Désactivez le service Mises à jour automatiques Windows pour éviter la réinstallation de la mise à jour de sécurité 921883.
- Si la mise à jour de sécurité est critique sur votre site, installez le correctif.

#### Cause possible 2 :

La taille de fichier de page est trop petite.

#### Solution :

Configurez la taille de fichier de page à au moins 150 % de la taille de la mémoire RAM. Redémarrez le serveur.

### Le navigateur ne peut pas accéder à BSM ou le code source .jsp apparaît dans la fenêtre du navigateur

Une fenêtre de message s'affiche, indiquant que la page BSM n'existe pas.

#### Solution :

Assurez-vous que le chemin du filtre Jakarta est correct. Le chemin peut être incorrect, par exemple, si vous désinstallez des serveurs BSM, puis les réinstallez dans un répertoire différent. Dans ce cas, le chemin du filtre Jakarta n'est pas mis à jour, entraînant des problèmes de redirection.

#### Pour mettre à jour le chemin du filtre Jakarta :

- 1. Ouvrez le gestionnaire de services Internet IIS.
- Cliquez avec le bouton droit sur le nom de l'ordinateur figurant dans l'arborescence, puis sélectionnez Propriétés.
- Alors que l'option Service WWW est affichée dans la liste Propriétés principales, cliquez sur Modifier.
- 4. Sélectionnez l'onglet Filtres ISAPI.
- 5. Sélectionnez jakartaFilter, puis cliquez sur Modifier.
- 6. Dans la zone **Propriétés du filtre**, mettez à jour le chemin du disque et du répertoire de l'installation actuelle de BSM.

- 7. Appliquez vos modifications et quittez le gestionnaire de services Internet.
- 8. Redémarrez le service IIS.

## BSM se trouve derrière un proxy, et le proxy ne reconnaît pas le nom du serveur

Ce problème se produit sur les serveurs Web Microsoft IIS et Apache.

#### Cause possible :

Le serveur Web redirige la page du navigateur vers une URL qui remplace le nom du serveur entré par l'utilisateur.

### Solution :

Ajoutez le nom de serveur BSM au fichier **<répertoire installation système Windows>\system32\drivers\etc\hosts** sur l'ordinateur serveur proxy.

## Les noms d'hôte des serveurs de passerelle ou de traitement de données ont changé

Vous ne pouvez plus accéder à BSM avec les noms des serveurs d'installation. Vous devez modifier les noms sur les serveurs. Consultez la base de connaissances interactive HP, article KM522738, accessible à partir de l'URL

http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/document/KM522738.

### Les processus ne reprennent pas automatiquement après un basculement automatique

Si le mode de basculement automatique du contrôleur à haute disponibilité est activé, et que la base de données de gestion est arrêtée depuis un certain temps, certains processus sont interrompus et ne redémarrent pas automatiquement lorsque la base de données de gestion reprend son fonctionnement. Le statut de ces processus est défini sur Démarrage dans la page de statut BSM (<répertoire installation HPBSM>\AppServer\webapps\myStatus.war\myStatus.html, accessible sur le système d'exploitation Windows dans Démarrer > Programmes > HP Business Service Management > Administration >Statut HP Business Service Management).

### Solution :

Redémarrez ces processus lorsque la base de données de gestion est disponible de nouveau.