## **HP Business Service Management**

Para sistemas operacionais Windows, Linux

Versão do software: 9.23

Guia de Administração da Plataforma do BSM

Data de lançamento do documento: Dezembro de 2013 Data de lançamento do software: Dezembro de 2013



#### **Avisos Legais**

#### Garantia

As únicas garantias para produtos e serviços HP estão estipuladas nas declarações de garantia expressa que acompanham esses produtos e serviços. Nenhum conteúdo deste documento deve ser interpretado como parte de uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais ou por omissões presentes neste documento.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio.

#### Legenda de Direitos Restritos

Software de computador confidencial. Uma licença válida da HP é necessária para posse, utilização ou cópia. Consistentes com o FAR 12.211 e 12.212, o Software de Computador Comercial, a Documentação de Software de Computador e os Dados Técnicos para Itens Comerciais estão licenciados junto ao Governo dos Estados Unidos sob a licença comercial padrão do fornecedor.

#### Aviso de Direitos Autorais

© Copyright 2005-2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

#### Avisos de Marcas Comerciais

Adobe® and Acrobat® são marcas registradas da Adobe Systems Incorporated.

AMD e o símbolo de flecha da AMD são marcas registradas da Advanced Micro Devices, Inc.

Google<sup>™</sup> and Google Maps<sup>™</sup> are trademarks of Google Inc.

Intel®, Pentium®, and Intel® Xeon® são marcas registradas da Intel Corporation nos EUA e em outros países.

iPod é marca registrada da Apple Computer, Inc.

Java é marca registrada da Oracle e/ou suas afiliada.

Microsoft®, Windows®, Windows NT®, and Windows® XP são marcas registradas da Microsoft Corporation nos EUA.

Oracle é marca registrada da Oracle Corporation e/ou suas afiliada.

UNIX® é marca registrada da The Open Group.

#### Confirmações

Este produto inclui software desenvolvido por Apache Software Foundation (www.apache.org).

Este produto inclui software desenvolvido por JDOM Project (www.jdom.org).

Este produto inclui software desenvolvido por MX4J project (mx4j.sourceforge.net).

#### Atualizações da Documentação

A página inicial deste documento contém as seguintes informações de identificação:

- Número de versão do software, que indica a versão do software.
- Data de lançamento do documento, que é alterada a cada vez que o documento é atualizado.
- Data de lançamento do software, que indica a data de lançamento desta versão do software.

Para verificar as atualizações recentes ou se você está utilizando a edição mais recente, vá para: http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals

Esse site exige que você se registre para obter um HP Passport e para se conectar. Para se registrar e obter uma ID do HP Passport, vá para: http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html

Ou clique no link New users - please register (Registro de novos usuários) na página de logon do HP Passport.

Você também receberá edições novas ou atualizadas se assinar o serviço de suporte adequado ao produto. Entre em contato com seu representante de vendas HP para saber mais detalhes.

#### Versão em PDF da ajuda online

Este documento é uma versão em PDF da ajuda online. Este arquivo PDF é fornecido para que você possa imprimir facilmente vários tópicos de informação da ajuda ou ler a ajuda online em formato PDF.

#### Suporte

Visite o site de Suporte Online da HP Software em: http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

Esse site fornece informações de contato e detalhes sobre produtos, serviços e suporte oferecidos pela HP Software.

O suporte on-line da HP Software fornece recursos de auto-ajuda aos clientes. Ele oferece uma maneira rápida e eficiente de acessar ferramentas de suporte técnico interativas necessárias para gerenciar seus negócios. Como um estimado cliente de suporte, você pode aproveitar o site de suporte para:

- Pesquisar documentos com informações de interesse
- Enviar e rastrear os casos de suporte e solicitações de aperfeiçoamentos
- Fazer download dos patches de software
- Gerenciar contratos de suporte
- Procurar contatos de suporte HP
- Revisar informações sobre os serviços disponíveis
- Participar de discussões com outros clientes de software
- Pesquisar e registrar-se para treinamentos de software

A maior parte das áreas de suporte exige que você se registre como usuário de um HP Passport e, em seguida, se conecte. Muitas também requerem um contrato de suporte ativo. Para se cadastrar e obter uma ID do HP Passport, acesse:

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

Para mais informações sobre níveis de acesso, vá para:

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

HP Software Solutions Now accessa o site de portal HPSW Solution and Integration. Este site permite que você explore as páginas de HP Product Solutions, que inclui uma lista completa das integrações entre os produtos HP, bem como uma lista de processos ITIL. A URL para este site é http://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp

## Conteúdo

Conteúdo	4
Visão Geral da Administração da Plataforma	12
Parte 1: Acessando e Navegando no BSM	13
Capítulo 1: Iniciando, parando ou reiniciando o BSM	14
Tarefas	14
Descrição da interface do usuário	14
Capítulo 2: Exibindo o status de processos e serviços	16
Tarefas	16
Solução de problemas e limitações	16
Capítulo 3: Fazendo logon no BSM	17
Saiba mais	17
Tarefas	17
Dicas/Solução de problemas	
Capítulo 4: Fazendo login no BSM com LW-SSO	24
Saiba mais	24
Tarefas	25
Dicas/Solução de problemas	
Capítulo 5: Rastreando tentativas de logon e usuários conectados	
Capítulo 6: Criando um link com uma página do BSM	
Saiba mais	
Tarefas	
Descrição da interface do usuário	
Capítulo 7: Navegando e usando o BSM	
Saiba mais	33
Tarefas	35
Descrição da interface do usuário	
Capítulo 8: Personalizando o BSM	41
Saiba mais	41
Tarefas	41

Capítulo 9: Trabalhando com tabelas do BSM	43
Parte 2: Configuração e Manutenção	44
Capítulo 10: Downloads	45
Tarefas	45
Componentes de Interface de Usuário	45
Capítulo 11: Gerenciamento de licenças	49
Tarefas	49
Descrição de interface do usuário	50
Dicas/Solução de problemas	51
Capítulo 12: Personalizando a implantação do servidor BSM	52
Saiba mais	52
Tarefas	53
Descrição de interface do usuário	54
Solução de problemas e limitações	56
Capítulo 13: Gerenciando bancos de dados	58
Criando bancos de dados	
Tarefas	59
Descrição de interface do usuário	62
Dicas/Solução de problemas	67
Marcando dados como obsoletos para relatórios	68
Saiba mais	68
Tarefas	68
Descrição da interface do usuário	70
Dicas/Solução de problemas	72
Particionando bancos de dados e limpando dados históricos de bancos de dados	74
Saiba mais	74
Tarefas	75
Descrição da interface do usuário	78
Dicas/solução de problemas	81
Executando somente a reagregação	81
Tarefas	82

Descrição da interface do usuário	
Pastas de persistência do carregador de banco de dados	
Saiba mais	83
Capítulo 14: Configurações de Infraestrutura	85
Saiba mais	85
Tarefas	85
Descrição da interface do usuário	
Modificando o intervalo de tempo de ping	
Localizações e expirações de arquivos de imagem temporários	
Saiba mais	87
Tarefas	91
Capítulo 15: Console JMX	
Saiba mais	96
Tarefas	96
Capítulo 16: Referências	
Saiba mais	
Tarefas	100
Dicas/Solução de problemas	
Capítulo 17: Audit Log	
Saiba mais	103
Tarefas	104
Descrições da interface do usuário	
Capítulo 18: Integridade do Sistema HP	
Capítulo 19: Sincronização de tempo de servidor BSM	
Saiba mais	109
Tarefas	109
Capítulo 20: Logs do BSM	111
Saiba mais	111
Tarefas	114
Capítulo 21: Uso de portas	116
Saiba mais	

Tarefas	. 123
Capítulo 22: Recomendações de backup do arquivo	. 133
Capítulo 23: Trabalhando em idiomas diferentes do inglês	135
Saiba mais	. 135
Tarefas	. 136
Solução de problemas e limitações	. 137
Parte 3: Melhoria de Dados	145
Capítulo 24: Location Manager	. 146
Saiba mais	. 146
Tarefas	. 147
Descrições da interface do usuário	. 152
Capítulo 25: Pacotes de Conteúdo	. 163
Saiba mais	. 163
Definindo pacotes de conteúdo	166
Saiba mais	. 167
Tarefas	. 167
Descrição da interface do usuário	. 170
Solução de problemas e limitações	. 174
Dependências de pacotes de conteúdo	174
Importando pacotes de conteúdo	176
Saiba mais	. 176
Tarefas	. 176
Exportando pacotes de conteúdo	. 177
Saiba mais	. 177
Tarefas	. 178
New Content Pack Definition Wizard – página General	. 178
New Content Pack Definition Wizard – página Content	. 179
New Content Pack Definition Wizard – página Dependencies	. 183
New Content Pack Definition Wizard – página Summary	. 184
Interface de linha de comando do gerenciador de pacotes de conteúdo	185
Interface de linha de comando de carregamento automático de pacote de conteúdo .	. 189

Uso	
Parte 4: Usuários, permissões e destinatários	
Capítulo 26: Gerenciamento de Usuários	
Saiba mais	193
Descrição da interface do usuário	194
Caixa de diálogo Group Mappings	196
Permissões	
Saiba mais	
Entendendo os recursos de permissões	
Funções	
Operações	
Agente de segurança	
Tarefas	
Grupo e hierarquia de usuário	
Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho	
Como configurar usuários e permissões - Cenário de caso de uso	211
Como personalizar menus de usuário - Cenário de caso de uso	218
Como exportar e importar informações de usuário usando o console JMX	
Funções de gerenciamento de usuários aplicadas no BSM	222
Superusuário	223
Administrador	
Modificador de Sistema	
Visualizador de Sistema	
Cliente Superuser	
Administrador de Cliente	241
Visualizador BPM	
Administrador BPM	246
Administrador RUM	
Visualizador RUM	247
Funções de gerenciamento de usuários aplicadas a contextos específicos.	247
Operações de Gerenciamento de Usuários	

Interface do Usuário do Gerenciamento de Usuários	
Guia Permissions (Gerenciamento de usuários)	
Painel Árvore de Recursos	271
Guia Roles	274
Guia Operações	275
Guia Hierarchy (User Management)	
Guia Customization (User Management)	
Capítulo 27: Gerenciamento de Destinatários	
Configurar e gerenciar destinatários	
Saiba mais	
Tarefas	
Descrição da interface do usuário	
Métodos de comunicação para gerenciamento de destinatários	
Saiba mais	
Tarefas	
Descrição da interface do usuário	
Capítulo 28: Configurações Pessoais	
Saiba mais	
Tarefas	
Descrição da interface do usuário	
Capítulo 29: Estratégias de Autenticação	
Saiba mais	301
Descrição da interface do usuário	
Autenticação de Cartão Inteligente	
Saiba mais	
Tarefas	
Descrições da interface do usuário	
Assistente de Autenticação	
Página Single Sign-On	
Caixa de diálogo SAML2 Configuration	
Página Configuração Geral de LDAP	

Caixa de diálogo LDAP Vendor Attributes	
Página LDAP Group Mapping Configuration	315
Página Resumo	
Capítulo 30: Estratégia Lightweight Single Sign-On	
Saiba mais	
Tarefas	
Solução de problemas e limitações	
Capítulo 31: Autenticação de Logon Único do Gerenciamento de Identidade	
Saiba mais	
Solução de problemas e limitações	
Capítulo 32: Mapeamento e autenticação LDAP	
Saiba mais	
Tarefas	
Solução de problemas e limitações	
Sincronizando Usuários	
Saiba mais	
Tarefas	
Alcancando um melhor controle sobre atribuições de permissão do usuário p	adrão 334
Capítulo 33: Autenticação LW-SSO – Referência geral	
Requisitos do Sistema LW-SSO	335
Avisos de segurança do LW-SSO	336
Solução de problemas e limitações do LW-SSO	338
Parte 5: Administração de relatórios e alertas	3/1
Confulo 24. Coronaidor do Drogramosão do Deletárico	
Capítulo 34: Gerenciador de Programação de Relatorios	
Capítulo 35: Chação de um sistema de entrega de alerta	
Planejando esquemas de alertas eficazes	
Como configurar um sistema de entrega de alerta	
Como personalizar alertas	
Como testar sua configuração de notificação de email	
Logs de Alertas	

Relatório Alert Details	
Solução de problemas e limitações	
Capítulo 36: Modelo de notificação de Alerta EUM	
Modelos de notificação de alerta claro	
Como configurar modelos de notificação de alertas EUM	
Como configurar um modelo para notificações de alerta claro	
Interface de Usuário de Modelos de Notificação de Alertas EUM	
Caixa de diálogo Notification Template Properties	
Página de Modelos de Notificação	
Parte 6: Downtime Management	
Capítulo 37: Visão geral do Downtime Management	
Saiba mais	
Tarefas	
Descrição da interface do usuário	
Solução de problemas e limitações	
Página Properties	
Página Selecionar ICs	
Página Programação	
Página Action	
Página Notification	
Página Visualizar	
Parte 7: Solução de problemas	
Capítulo 38: Solução de problemas e limitações	
Agradecemos seu feedback!	

## Visão Geral da Administração da Plataforma

Este guia fornece instruções sobre como abrir, configurar e administrar o HP Business Service Management (BSM).

O guia é dividido nas seguintes partes:

- Acessando e Navegando BSM. Descreve como iniciar o BSM, como fazer logon no aplicativo e uma visão geral da interface do usuário.
- **Configuração e Manutenção.** Descreve as opções de configuração básica, como configurações de infraestrutura, fusos horários, idiomas, logs e backups.
- Melhoria de dados. Esta parte tem as seguintes seções:
  - Gerenciador de Locais. Descreve como trabalhar com múltiplas localizações geográficas.
  - Pacotes de Conteúdo. Descreve como definir objetos ou itens de configuração incluídos em pacotes de conteúdo monitorados pelo BSM.
- Usuários, permissões e destinatários. Descreve como controlar o acesso do usuário ao BSM.
- Administração de alertas e relatórios. Descreve como programar relatórios e configurar alertas.
- Gerenciamento de Período de Inatividade. Descreve como controlar o tempo de inatividade do sistema.
- Solucionando problemas. Discute questões ou limitações comuns do sistema.

## Parte 1: Acessando e Navegando no BSM

## Capítulo 1: Iniciando, parando ou reiniciando o BSM

Esta seção fornece instruções para iniciar, parar ou reiniciar o BSM.

**Observação:** Se você estiver trabalhando em um ambiente distribuído, primeiro habilite o servidor de processamento de dados e depois habilite o servidor gateway.

## Tarefas

#### Como iniciar, parar ou reiniciar BSM

Para iniciar ou parar o BSM no Windows:

Selecione Start > Programs > HP Business Service Management > Administration > Enable | Disable Business Service Management.

Para iniciar, parar ou reiniciar o BSM no Linux:

/opt/HP/BSM/scripts/run\_hpbsm <start | stop | restart>

Para iniciar, parar ou reiniciar o BSM usando um script daemon: (no Linux)

/etc/init.d/hpbsmd <start | stop | restart>

**Observação:** Quando o BSM é interrompido no Windows, o serviço do HP Business Service Management não é removido da janela de serviços da Microsoft. O serviço do BSM é removido da janela Serviços somente após a desinstalação do BSM.

## Descrição da interface do usuário

#### Menu Iniciar do Windows

Em um ambiente Windows, o processo de instalação adiciona um menu HP Business Service Management ao menu Iniciar do Windows.

Esse menu inclui as seguintes opções:

Орção	Descrição
Abra HP Business Service Management	Abre a página de login do aplicativo BSM em um navegador da web.

Орção	Descrição
Administration > Configure HP Business Service Management	Executa o utilitário Setup and Database Configuration. Isso permite a você criar e conectar ao gerenciamento, histórico do RTSM e bancos de dados de aplicativos/esquemas de usuário no Microsoft SQL Server ou Oracle Server. Para detalhes, consulte Parâmetros de banco de dados de definição e implantação de servidor em o Guia de Instalação do BSM.
Administration > Disable HP Business Service Management	Para o BSM na máquina específica e o desativa de executar automaticamente quando a máquina é ligada.
Administration > Enable HP Business Service Management	Inicia o BSM na máquina específica e o configura para executar automaticamente quando a máquina é ligada.
Administration > Status do HP Business Service Management	Abre a página de status BSM em um navegador da web. Esta página exibe o status dos serviços executados pelo serviço BSM e pelo High Availability Controller.
Documentação > HP Business Service Management Ajuda	Abre a Ajuda do BSM em um navegador da Web.

# Capítulo 2: Exibindo o status de processos e serviços

Esta seção descreve como exibir o status de processos e serviços executados pelo serviço do BSM e pelo High Availability Controller.

## Tarefas

#### Como exibir o status de processos e serviços

No Windows:

Selecione Iniciar > Programas > HP Business Service Management > Administration > HP Business Service Management Status.

#### No Linux:

Insira o seguinte comando: opt/HP/BSM/tools/bsmstatus/bsmstatus.sh

#### Em um computador remoto:

Em um navegador da web, digite a seguinte URL: http://<server-name>:8080/myStatus/myStatus.html

## Solução de problemas e limitações

#### Limitações da exibição remota

- O servidor de aplicativos JBoss deve estar em execução para permitir a exibição do status dos processos e serviços de um computador remoto.
- Se o JMX-RMI com configuração básica via SSL tiver sido configurado por meio do usuário SYSTEM no Windows ou Linux, a página de status de processos ou serviços não exibirá dados. Para obter detalhes sobre como configurar o JMX-RMI com configuração básica via SSL, consulte Protegendo o canal JMX-RMI usado para comunicações internas do BSM, no Guia de Proteção do BSM.

## Capítulo 3: Fazendo logon no BSM

Esta seção fornece instruções para fazer logon no BSM.

**Observação:** Clientes do HP Software-as-a-Service acessam o BSM usando o HP Softwareas-a-Service support Web site (portal.saas.hp.com).

## Saiba mais

#### Acessando o BSM

O acesso ao BSM pode ser feito usando um navegador da Web compatível em qualquer computador com uma conexão de rede (intranet ou Internet) com os servidores BSM.

O nível de acesso concedido a um usuário depende das permissões desse usuário. Para obter mais informações, consulte "Permissões" na página 198.

Por padrão, o BSM está configurado com o recurso LW-SSO (Lightweight Single Sign-On). Para obter mais informações, consulte "Fazendo login no BSM com LW-SSO" na página 24.

#### Requisitos

Para obter detalhes sobre os requisitos de navegador, bem como sobre os requisitos mínimos para exibir o BSM, consulte o guia os Requisitos do Sistema e Matrizes de Suporte do BSM.

## Tarefas

Esta seção inclui:

- "Como fazer logon no BSM" abaixo
- "Como habilitar o logon automático" na página seguinte
- "Fazendo logon no BSM" acima
- "Como fazer logon usando uma URL" na página 19
- "Como fazer logoff do BSM" na página 20

#### Como fazer logon no BSM

 Em um navegador, digite a seguinte URL: http://<nome\_do\_servidor>.<nome\_do\_domínio>/bsm

em que

<nome\_do\_servidor> e <nome\_do\_domínio> representam o FQDN (nome de domínio totalmente qualificado) do servidor BSM (por exemplo: http://server1.domain1.ext/bsm). Se

houver vários servidores ou o BSM for implantado em uma arquitetura distribuída, especifique o balanceador de carga ou a URL do servidor gateway, conforme for necessário.

2. Insira o nome e a senha de logon. O acesso inicial pode ser obtido usando o nome de usuário do administrador ("admin") e a respectiva senha.

**Observação:** A senha é configurada na etapa final do utilitário Setup and Database Configuration ou no utilitário Config Server, que pode ser executado separadamente da instalação.

**Cuidado:** Convém que o superusuário do sistema altere essa senha após o primeiro logon para evitar a entrada não autorizada. Para obter detalhes sobre como alterar a senha de usuário, consulte "Configurações Pessoais" na página 294. O nome de logon não pode ser alterado.

Após a conexão, seu nome de logon aparece na parte superior direita da página, abaixo da barra de menus superior.

**Observação:** Se o LW-SSO estiver desabilitado, você não precisa adicionar a sintaxe .<domain\_name> a URL de login. Para obter detalhes sobre o LW-SSO, consulte "Fazendo login no BSM com LW-SSO" na página 24.

#### Como habilitar o logon automático

Se você habilitar o logon automático, quando abrir o BSM, a página de Logon não aparecerá e não será necessário inserir o nome de usuário ou a senha para acessar o BSM.

**Cuidado:** Essa opção pode ser considerada um risco à segurança e deve ser usada com cautela.

- 1. Na página de login do BSM, selecione **Remember my login name and password for 14** days.
- Ao concluir sua sessão, feche a janela do navegador. Não clique em Logoff no topo da página. Clicar em Logout desabilita a opção de logon automático e exige que o nome de logon e a senha sejam inseridos ao acessar o BSM.

#### Como modificar configurações de logon automático

- 1. Vá até Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- Clique em Foundations e selecione Security. Neste contexto, você pode modificar as seguintes opções:

Opção	Faz o seguinte
Days to remember login	Define o número de dias em que os usuários podem fazer logon automaticamente sem inserir um nome de usuário e uma senha. O valor padrão é <b>14</b> .
Enable automatic login	Se essa opção estiver definida como <b>true</b> , a caixa de seleção <b>Remember my</b> <b>login name and password</b> aparecerá na página de logon. Marcar essa caixa de seleção permite que o usuário entre sem abrir a página de logon ao acessar novamente o BSM. Para obter detalhes, consulte " Como habilitar o logon automático" na página anterior. Se essa opção estiver definida como <b>false</b> , os usuários não poderão ignorar a página de logon e sempre precisarão inserir um nome de usuário e uma senha ao abrirem o BSM. O valor padrão é <b>true</b> .
Maximum machines per login name	Define o número de máquinas que simultaneamente podem acessar o BSM usando o mesmo nome de login. O valor padrão é <b>0</b> , significando que o número de logons é ilimitado.

#### Como fazer logon usando uma URL

Você pode fazer logon no BSM usando uma URL que contém vários parâmetros (incluindo o nome de logon e a senha). Esta é uma maneira conveniente de criar um indicador para o BSM ou enviar um link direto para outros usuários.

**Cuidado:** Embora conveniente, esse método não é seguro, pois a senha não é criptografada na URL.

Em um navegador, digite a seguinte URL: http://<nome\_do\_servidor>.<nome\_do\_domínio>/<diretório\_raiz\_do\_ HPBSM>/TopazSiteServlet? autologin=yes&strategyName=Topaz&requestType=login&userlogin= <loginname>&userpassword=<password>&createSession=true

onde:

- <nome\_do\_servidor> representa o nome do servidor BSM.
- <nome\_do\_domínio> representa o nome de domínio do usuário, de acordo com sua configuração de rede.
- <loginname> e <password> representam o nome de login e a senha de um usuário definido no BSM.

Você também pode criar uma URL para acessar o BSM usando a janela Link to This Page. Para obter mais informações, consulte "Criando um link com uma página do BSM" na página 29.

#### Como fazer logoff do BSM

Ao concluir sua sessão, é recomendável que você faça logoff para impedir a entrada não autorizada.

Clique em Logout no topo da página.

**Observação:** Clicar em **Logout** cancela a opção de Login automático. Se um usuário fizer logoff, da próxima vez em que ele fizer logon, a página de logon será aberta, e ele precisará inserir um nome de logon e uma senha. Isso pode ser útil se outro usuário precisar fazer logon no mesmo computador usando um nome de usuário e uma senha diferentes.

## Dicas/Solução de problemas

#### Solução de problemas no logon

Para resolver problemas de logon, consulte as possíveis causas de falha de logon na tabela a seguir, usando o número do erro mostrado na caixa de diálogo de alerta de erro. Para obter mais informações sobre a solução de problemas, consulte Base de Conhecimento para Autoatendimento da HP Software.

Erro n°.	Problema/causa possível	Solução(ões)
LIOO1	<ul> <li>O BSM não conseguiu se conectar ao servidor de aplicativos JBoss executado no Servidor Gateway. Isso pode ser devido a:</li> <li>O servidor JBoss está inativo.</li> <li>Problemas com o serviço do BSM.</li> <li>A porta necessária pelo servidor de aplicativos que está sendo usado por outro aplicativo.</li> </ul>	<ul> <li>Solução 1: Feche todos os aplicativos na máquina do servidor de gateway e reinicie a máquina.</li> <li>Solução 2: Certifique-se de que não há nenhum outro aplicativo em execução na máquina do servidor de Gateway que usa essa porta (por exemplo, aplicativos executados a partir do diretório de inicialização, outra instância do JBoss, um MSDE ou Microsoft SQL Server ou qualquer outro processo).</li> </ul>
L1002	O servidor de aplicativos JBoss em execução no servidor gateway não está respondendo ou não está instalado corretamente.	Reinicie o BSM.
L1003	O banco de dados de gerenciamento está corrompido (por exemplo, se um registro de um usuário foi excluído acidentalmente do banco de dados).	Tente fazer logon como um usuário diferente, ou peça ao administrador do BSM para criar um novo usuário para você.

Erro n°.	Problema/causa possível	Solução(ões)
L1004	A conexão entre o mecanismo servlet Tomcat e o servidor de aplicativos JBoss falhou devido a uma exceção RMI (Remote Method Invocation). Isso pode ser devido a problemas em chamadas RMI para JBoss.	Verifique se nenhuma das portas JBoss está sendo usada por outro processo. Além disso, verifique se as portas RMI são vinculadas. Para obter detalhes sobre portas, consulte "Uso de portas" na página 116.

Erro n°.	Problema/causa possível	Solução(ões)
L1005	O logon do BSM falha ou trava. Isso pode ser devido a:	<b>Solução 1:</b> certifique-se de inserir uma combinação correta de nome de logon/senha.
	<ul> <li>Uma combinação incorreta de nome de logon/senha.</li> </ul>	<b>Solução 2:</b> Certifique-se de que a conexão ao banco de dados de gerenciamento é íntegra:
	<ul> <li>Incapacidade de se conectar ao banco de dados de gerenciamento.</li> <li>O usuário atual não tem direitos de acesso a um perfil.</li> <li>A estratégia de autenticação não foi definida/configurada corretamente.</li> </ul>	<ol> <li>No navegador da Web, digite http://<nome do Gateway ou do Servidor de Processamento de Dados&gt;:8080/jmx- console/index.html para se conectar ao console de gerenciamento JMX.</nome </li> <li>Clique no link System &gt; JMX MBeans &gt; Topaz &gt; Topaz:service=Connection Pool Information.</li> <li>Localize java.lang.String showConfigurationSummary() e clique em Invoke.</li> <li>Em Active configurations in the Connection Factory, localize a linha apropriada para o banco de dados de gerenciamento.</li> <li>Verifique se colunas Active Connection e/ou Idle Connection têm um valor maior que 0 para o banco de dados de gerenciamento.</li> <li>Se houver um problema com a conexão com o banco de dados, verifique se a máquina do banco de dados está em execução. Se necessário, execute novamente o utilitário Setup and Database Configuration.</li> <li>Solução 3: Verifique se o usuário tem permissões apropriadas para acessar o BSM. Para obter detalhes sobre as permissões de usuário, consulte " Permissões" na página 198.</li> <li>Solução 4: Verifique se uma estratégia de autenticação foi configurada corretamente. Para obter detalhes sobre estratégias de autenticação, consulte "Estratégias de Autenticação" na página 301.</li> </ol>

Erro n°.	Problema/causa possível	Solução(ões)
LIOO6	<ul> <li>Ocorre uma falha de logon no BSM. Isso pode ser devido a:</li> <li>Configurações de cookies incorretas no navegador da Web.</li> <li>Um caractere sem suporte nos nomes das máquinas que executam os servidores BSM.</li> </ul>	Solução 1: Certifique-se de que o navegador da Web do cliente esteja configurado para aceitar cookies de servidores BSM. Solução 2: Certifique-se de que não há nenhum caractere de sublinhado (_) nos nomes das máquinas que executam os servidores do BSM. Se houver, ou renomeie o servidor ou use o endereço IP do servidor ao acessar a máquina. Por exemplo, para acessar o BSM, use http://111.222.33.44/ <diretório do<br="" raiz="">HPBSM&gt; em vez de http://meu_servidor/<diretório do<br="" raiz="">HPBSM&gt;</diretório></diretório>
LI007	Ocorre uma falha de logon no BSM. Isso ocorre porque foi atingido o número máximo de logins simultâneos de diferentes máquinas que acessam o HP Business Service Management usando o mesmo nome de login.	<ul> <li>Solução 1: Faça logoff das instâncias do BSM que fizeram login usando o mesmo nome de logon a partir de máquinas diferentes. Você pode, em seguida, tentar fazer logon novamente, se o número máximo não foi atingido.</li> <li>Solução 2: Faça o login usando um nome de login diferente, se disponível.</li> <li>Solução 3: O administrador pode editar as configurações de infraestrutura para remover a limitação ou aumentar o número máximo de login de máquinas diferentes. Para obter detalhes, consulte "Fazendo logon no BSM" na página 17.</li> </ul>

## Capítulo 4: Fazendo login no BSM com LW-SSO

O suporte à autenticação LW-SSO (Lightweight Single Sign-On) permite que os usuários façam logon no BSM de modo automático e seguro, sem a necessidade de inserir um nome de usuário e uma senha.

## Saiba mais

#### Trabalhando com o LW-SSO

Por padrão, o BSM está configurado com o recurso LW-SSO (Lightweight Single Sign-On). Com o LW-SSO, depois de fazer logon no BSM, você recebe acesso automático a outros aplicativos configurados, sem a necessidade de fazer logon nesses aplicativos.

Quando o Suporte para Autenticação LW-SSO está habilitado, você deve garantir que os outros aplicativos no ambiente de logon único tenham o LW-SSO habilitado e estejam trabalhando com o mesmo initString. Se os aplicativos estiverem em domínios diferentes, estes deverão ser domínios confiáveis.

#### Desabilitando o LW-SSO

Se você não precisa de Single Sign-On para o BSM, é recomendado que você desative o LW-SSO. É possível desabilitar o LW-SSO usando o Authentication Management Wizard. Para obter informações sobre como desabilitar o LW-SSO usando o Authentication Wizard, consulte "Como desabilitar o LW-SSO" na página seguinte.

#### Usando certificados de autenticação no lado do cliente para o acesso seguro de usuários ao BSM

Você pode fornecer acesso ao BSM para os usuários usando certificados de autenticação no lado do cliente. Isso fornece uma alternativa segura para introduzir um nome de usuário e uma senha para fazer logon.

No Authentication Wizard, é possível configurar o LW-SSO para aceitar esses certificados. Quando um certificado é aceito, os usuários serão automaticamente conectados ao BSM se o cartão de certificado de cliente estiver inserido na máquina. Se o LW-SSO estiver configurado para aceitar certificados, os usuários não poderão fazer logon no BSM sem o cartão de certificado de cliente. Para obter informações sobre o Authentication Wizard, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.

Para obter instruções de configuração, consulte "Autenticação com cartão inteligente em servidores BSM", no Guia de Configuração da Autenticação com Cartão Inteligente.

## Usando um ponto de autenticação externo para o acesso seguro dos usuários ao BSM

O LW-SSO 2.4 permite que você utilize um ponto de autenticação externo. Isso permite que você use o seu próprio método de validação de credenciais, por exemplo LDAP, um banco de dados de usuário/senha proprietário, ou uma solução de SSO personalizada.

O ponto de autenticação externo é uma URL externa que realiza a autenticação propriamente dita dos usuários. Ele obtém as credenciais de usuário (geralmente nome de usuário e senha, mas pode ser outra coisa, como certificado de classe B do usuário, ou um token SSO proprietário), valida essas credenciais e, em seguida, cria um "pedido de autenticação", um token que afirma quem é o usuário autenticado. A afirmação de autenticação normalmente também fornece informações sobre como o usuário foi desautenticado.

Para obter informações sobre como configurar um ponto de autenticação externo para acesso seguro ao BSM, consulte "Página Configuração Geral de LDAP" na página 310.

## Tarefas

#### Como desabilitar o LW-SSO

- 1. Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management e clique em Configure.
- 2. Selecione **Disable** para desabilitar o SSO.

#### Como proteger o acesso do usuário ao BSM usando um ponto de autenticação externo

1. Se você estiver usando LDAP, verifique se o mesmo repositório de usuários está sendo usado pelo BSM e pelo servidor do ponto de autenticação.

Se você não estiver usando LDAP, crie os usuários manualmente no BSM.

- 2. Defina o arquivo de configuração do LW-SSO no lado do servidor do ponto de autenticação para usar o mesmo **initstring** que o BSM.
  - a. Em um navegador no servidor gateway BSM, insira a URL do console JMX: http://<nome do Servidor de Processamento de Dados ou Gateway>:8080/jmxconsole/
  - Insira suas credenciais de autenticação do console JMX. A tela JMX Agent View é exibida.
  - c. Abaixo do nome de domínio Topaz, clique em service=LW-SSO Configuration.
  - d. Localize o atributo **AuthenticationPointServer** e insira a URL do servidor do ponto de autenticação.
  - e. Localize o atributo ValidationPointEnabled e defina-o como true.
  - f. Se não quiser que URLs específicas usem esse recurso, localize **addNonsecureURL()** e adicione as URLs à lista.
  - g. Clique em Apply Changes.

- 3. Reinicie o servidor do BSM Gateway.
- Certifique-se de que você pode fazer login no BSM pelo ponto de autenticação externo. Se você não conseguir fazer logon, consulte "Não é possível fazer login no BSM ao usar um ponto de autenticação externo" na página 319.

## Dicas/Solução de problemas

## A página de logon do BSM aparece após a inserção de um certificado de cliente válido

Se a página de Login do BSM aparece depois de inserir um certificado de cliente válido, teste o seguinte:

- Tente fazer logon usando o identificador de usuário (geralmente, o endereço de email).
   Se você pode fazer logon, certifique-se de que o filtro de usuários LDAP tenha sido configurado para usar o mesmo identificador de usuário.
- Se a página de logon continuar a aparecer, e você estiver usando o Apache Web Server, adicione o seguinte ao <diretório de instalação do gateway</li>
   BSM>/Webserver/conf/extra/httpd-ssl.conf, em #SSLOptions: SSLOptions +ExportCertData.

Para obter detalhes sobre como configurar o Apache de forma a exigir um certificado de cliente, consulte "Configurando o Apache para exigir um certificado de cliente", no Guia de Proteção do BSM. Um link para o Guia de Proteção está disponível na página Planning and Deployment Documentation.

#### Limitação de SSL

Depois de configurar o console JMX para trabalhar com SSL, não é possível acessar a página \<diretório raiz do BSM>\AppServer\webapps\myStatus.war\myStatus.html para exibir a disponibilidade do BSM.

#### Redefinindo configurações de LDAP/SSO com o console JMX

Se as suas configurações de LDAP ou SSO não tiverem sido definidas corretamente, você não poderá acessar o BSM. Se isso acontecer, redefina as suas configurações de LDAP ou SSO remotamente usando o console JMX.

- 1. Em JMX Agent View, abaixo do nome de domínio **Topaz**, clique em **service=SSO**.
- 2. Localize o atributo void setSingleSignOnMode() e defina-o como Disabled.

#### Não é possível fazer logon

Se o LDAP estiver configurado e você não conseguir fazer logon:

1. Em JMX Agent View, abaixo do nome de domínio Foundations, clique em service=usersremote-repository. Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 4: Fazendo login no BSM com LW-SSO

2. Localize o atributo RemoteUserRepositoryMode e defina-o como Disabled.

# Capítulo 5: Rastreando tentativas de logon e usuários conectados

Esta seção fornece instruções para o rastreamento de usuários que tentaram fazer logon no BSM e para a exibição de uma lista de usuários atualmente conectados.

#### Como rastrear usuários que tentaram fazer logon no BSM

Abra o seguinte arquivo: <diretório raiz do GW HPBSM>\log\EJBContainer\UserActions.servlets.log.

## *Como exibir uma lista de usuários atualmente conectados ao BSM*

- 1. Abra o console JMX na máquina que executa o BSM. (Para obter instruções detalhadas, consulte "Console JMX" na página 96.)
- 2. Na seção Topaz, selecione service=Active Topaz Sessions.
- 3. Chame a operação java.lang.String showActiveSessions().

## Capítulo 6: Criando um link com uma página do BSM

Esta seção fornece instruções para enviar um usuário a uma página de destino no BSM.

#### Para acessar

Selecione Admin > Link to this page.

## Saiba mais

#### Visão geral

Dependendo da opção selecionada para **Link to this page**, o destinatário pode acessar uma página do BSM através de um destes procedimentos:

- O seu próprio nome de usuário e senha.
- Uma URL criptografada com o seu nome de usuário e senha.
- Uma URL criptografada com o nome de usuário e senha de outro usuário.

Observação: Por padrão, apenas administradores têm permissão para acessar esse recurso.

#### Usando uma URL criptografada

Ao usar uma URL criptografada, o destinatário ignora a página de logon do BSM porque a URL fornece as informações necessárias de nome de usuário e senha.

O nome de usuário na URL deve ser uma conta com privilégios suficientes para acessar a página de destino. Se a conta não tiver privilégios suficientes, será exibida uma página de nível superior para a qual o destinatário tem permissões.

#### Exemplo:

Você deseja direcionar o destinatário até a página Infrastructure Settings, mas seleciona a opção **Use credentials** de um usuário normal (sem autorização para exibir a página Infrastructure Settings). Quando o destinatário inserir essa URL, ele será enviado para a página Setup and Maintenance e não poderá acessar a página Infrastructure Settings.

#### Verificando nomes de usuário e senhas

A opção **Link to this page** não verifica o nome de usuário e senha enviados na URL. A verificação é feita somente quando o receptor tenta acessar a página de destino. Se o nome de usuário e senha não estão corretos, ou a conta de usuário foi excluída, o receptor é enviado para a página de login do BSM para fazer login normalmente. Depois de conectado, o destinatário não avança para a página de destino e não há nenhuma mensagem sobre o motivo da falha de logon.

#### Portais de terceiros

Para visualizar páginas do Service Health ou MyBSM em um portal de terceiros, marque a caixa de seleção **Embedded link** na janela **Link to this page**. Quando o usuário acessa a URL gerada, apenas a página específica é exibida, e não o aplicativo do BSM inteiro com menus.

**Observação:** só é possível inserir uma página do Service Health ou do MyBSM em cada página de um portal de terceiros. Se você precisar obter mais informações, crie uma página que use vários componentes ou componentes com guias. Para obter detalhes, consulte How to Set Up the MyBSM Workspace em o Guia do Usuário do BSM.

#### Criando um link direto em RTSM

Você pode criar um link para uma página de destino específica no Run-time Service Model (RTSM) usando o recurso de links diretos. Para detalhes sobre os links diretos, consulte "Gerar um link direto - Visão geral" no o Guia de Modelagem.

#### Avisos de segurança e precauções

Ao usar o logon direto do BSM, o nome de usuário e senha na URL são criptografados para que nenhuma informação de logon seja revelada.

Mesmo assim, enviar informações criptografadas por email ainda acarreta um risco de segurança, pois o sistema de email pode ser violado. Se o e-mail é interceptado, o acesso ao BSM é dado a um desconhecido.

Não utilize a URL de Login Direto como um link em qualquer página da Web.

Os receptores têm todos os privilégios do nome de usuário que receberam na URL.

## Tarefas

#### Como criar e enviar um link para um usuário

- 1. Acesse a página do BSM cujo link você deseja enviar para um usuário.
- 2. Clique em Admin > Link to this page.
- 3. Selecione uma das seguintes opções:
  - Para não criar um link com um nome de usuário ou uma senha, clique em No credentials.
     Os usuários precisarão inserir seus nomes de usuário e senhas.
  - Para criar um link com o seu nome de usuário e sua senha, clique em My credentials.
  - Para criar um link com o nome de usuário e a senha de outro usuário, clique em User credentials e, nos campos de nome e senha de logon, insira um nome de usuário e uma senha de um usuário do BSM.
- 4. Clique em Create a link.

- 5. Clique em **Copy to clipboard**.
- 6. Envie o link para o usuário.

## Descrição da interface do usuário

#### Janela Link para Esta Página

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Cancel	Cancela a operação Link para essa página.
Criar link	Cria a URL da página atual do BSM. O usuário insere essa URL no navegador, e a página do BSM especificada é exibida.
	<b>Observação:</b> Se você seleciona essa opção depois de selecionar <b>No</b> <b>credentials</b> ou <b>Use credentials</b> (para usar credenciais que não as suas) e você deseja chamar a URL de logon na mesma máquina local na qual você a criou, você deve primeiro fazer logoff do BSM.
Confirm password	Redigite a senha digitada no campo <b>Password</b> .
Copiar para a área de transferência	Copia o conteúdo do campo <b>Link</b> para a área de transferência. Este botão só está disponível depois que você clicar em <b>Create Link</b> . <b>Observação:</b> Se você usa o navegador Firefox, você deve alterar suas configurações de segurança para que esta opção funcione. Digite about:config na janela de pesquisa do navegador, localize a opção <b>signed.applets.codebase_principal_support</b> e a defina como <b>true</b> .
Embedded link	Exibido na Integridade do Serviço e no MyBSM apenas. Marque essa caixa de seleção para criar uma URL que pode ser usada em um portal de terceiros, para que apenas a página específica seja exibida, e não todo o aplicativo do BSM com menus.
Generate HTML	Gera uma página HTML para a página especificada do BSM. <b>Observação:</b> Se você seleciona essa opção depois de selecionar <b>No</b> <b>credentials</b> ou <b>Use credentials</b> (para usar credenciais que não as suas) e você deseja efetuar login usando a página HTML gerada na mesma máquina local na qual você a criou, você deve primeiro fazer logoff do BSM.
Link	Exibe a URL que o destinatário usa para acessar a página especificada do BSM. <b>Observação:</b> esse campo só aparece depois que a opção <b>Create link</b> é marcada.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Login name	O nome de usuário de logon a ser criptografado na URL que o destinatário usa para acessar a página especificada. Deve ser o nome de logon de um usuário real.
My credentials	Selecione para criptografar o link com o seu nome de usuário e sua senha.
No credentials	Selecione se os destinatários precisarem usar seu próprio nome de login e senha para acessar a página especificada no link.
Password	A senha a ser criptografada na URL que o receptor usa para acessar a página especificada. Esta deve ser a senha de um usuário real.
Use credentials	Selecione para criptografar o link com o nome de usuário e a senha de logon de outro usuário.

## Capítulo 7: Navegando e usando o BSM

O BSM é executado em um navegador da Web. Esta seção descreve as funções de navegação do BSM e sua interface do usuário.

## Saiba mais

#### Site Map

O componente Site Map permite o rápido acesso a todos os contextos de nível superior e segundo nível do menu Applications ou Administration. Por padrão, ele é a primeira página exibida após o logon no BSM. Você também pode acessar Site Map clicando no link **Site Map** na barra de menus.



#### Barras de título e de menus

A barra de título exibe um logotipo, o nome do aplicativo do BSM ativo e o usuário atual. Ela também exibe o link **Full Screen View** e um botão de logoff **Logout**.

A barra de menus permite a navegação até aplicativos, páginas do Administration Console, recursos de ajuda e um link para Site Map. Para obter mais informações, consulte "Descrição da interface do usuário" na página 36.

My BSM Applications - Admin - Help - Site Map

#### Guias

Guias permitem a navegação até vários contextos em uma área específica do BSM, como diferentes tipos de relatórios em um aplicativo, exibições em um relatório ou funções administrativas no Administration Console. Em determinados contextos, as guias são usadas para distinguir entre funções; em outros contextos, as guias são usadas para agrupar logicamente semelhantes funções ou recursos.

Os menus principais das guias permitem a navegação da página frontal de uma guia até diversos contextos relacionados a essa guia. Os menus principais da guia aparecem ao selecionar uma guia que representa uma categoria contendo vários contextos, como tipos de relatórios ou configurações administrativas. Os menus principais da guia incluem uma descrição e uma imagem em miniatura de cada contexto de guia.

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 7: Navegando e usando o BSM

Setup and Maintenance Rep	ort Scheduling Locations
Downloads ? Download HP Business Service Management components, including for monitoring your enterprise and recording business processes.	ools
License Management ? View and update your licensing information.	Normania         Normania

Controles de guia permitem que você navegue de qualquer contexto relacionado a uma guia até qualquer outro dos contextos dessa guia. Para abrir o menu principal da guia, clique no nome da guia.

Para saltar rapidamente até outro contexto relacionado à guia, clique na seta para baixo 📼 para abrir o menu suspenso e clique em uma opção de menu de guia para ir até esse contexto.



#### Botões de navegação

Os botões de avanço e retorno, posicionados no canto superior esquerdo da janela, permitem navegar entre as páginas exibidas. É possível retornar para a página visualizada mais recentemente ou avançar até a página visualizada antes de você ter clicado no botão de retorno.

Clicar na seta para baixo ao lado os botões de avanço e retorno exibe uma lista das últimas 20 páginas visualizadas durante a sessão atual. Você pode clicar em qualquer um desses links para exibir a página desejada.

As páginas são armazenadas no servidor BSM. Para todos os relatórios, se você retornar a uma página visualizada anteriormente, a página abre exatamente como você a deixou com os filtros e as condições selecionadas como anteriormente.

Existem várias páginas cujos contextos e seleções não são salvas como visto anteriormente e quando você retornar a essa página, você pode ter que fazer suas seleções novamente. Por exemplo, se você estava trabalhando em um contexto específico em Infrastructure Settings e retorna para a página Infrastructure Settings usando a opção de histórico, seu contexto não foi salvo e você é levado de volta à página Infrastructure Settings padrão. **Dica:** É possível alterar o número de páginas armazenadas no histórico (o padrão é 20) acessando <diretório raiz do GW HPBSM>\conf\settings\website.xml e alterando o valor do campo history.max.saved.pages. É necessário reiniciar o BSM para que essa alteração seja efetivada. Essa alteração é no servidor e, portanto, afeta todos os usuários.

#### Navegações estruturais

Navegações estruturais permitem controlar a localização dentro do aplicativo ativo. Elas fornecem links de volta para cada página pelas quais você navegou até chegar à página atual.

As páginas anteriores podem ser visualizadas em contexto de vários níveis clicando em um dos links da navegação estrutural. Por exemplo, na seguinte navegação estrutural, você deverá clicar em **Breakdown Summary** para voltar ao relatório Breakdown Summary:

Business Process > Breakdown Summary > Transaction Breakdown Raw Data > WebTrace by Location

Se a navegação estrutural for maior que a largura da tela, apenas a sua extremidade será exibida.

Clique no botão **View** à esquerda da navegação estrutural para exibir a parte oculta dessa navegação na guia atual.

**Dica:** A função **Voltar** do navegador da Web não tem suporte no BSM. O uso da função **Voltar** nem sempre reverte o contexto atual para o anterior. Para navegar para um contexto anterior, use os botões de navegação no BSM ou a função de navegação estrutural.

## Tarefas

#### Como acessar a exibição de tela inteira

**Observação:** Quando você seciona **Full Screen View**, a barra de menus, a navegação estrutural e as guias ficam ocultas.

- Clique no link Full Screen View para exibir a página atual em tela inteira.
- Para voltar ao modo de exibição padrão da página, clique em **Standard View** ou pressione a tecla Esc no seu teclado.

#### Como alterar a página de entrada padrão

Site Map é a página padrão exibida quando você faz logon no BSM. É possível selecionar uma página diferente do BSM para exibição após o logon.

- 1. No canto superior direito de Site Map, clique em Change the default page.
- 2. Na página Personal Settings, clique na guia Customization Menu.

- 3. No painel esquerdo, destaque a página que você deseja exibir quando fizer logon no BSM.
- 4. Clique em Set at Default Entry Context.

## Descrição da interface do usuário

A barra de menus permite a navegação até os seguintes aplicativos e recursos:

```
My BSM Applications - Admin - Help - Site Map
```

- "MyBSM" abaixo
- "Menu Applications" abaixo
- "Menu Admin" na página seguinte
- "Menu Ajuda" na página 39

#### **MyBSM**

Abre o aplicativo MyBSM, um portal que usuários individuais podem personalizar para exibir conteúdo importante que seja relevante para eles. Para obter detalhes, consulte Monitoring Your Environment With MyBSM em o Guia do Usuário do BSM.

#### Menu Applications

O BSM apresenta os aplicativos de usuários de negócios listados abaixo. Você pode acessar todos os aplicativos a partir do menu **Applications**, exceto para o aplicativo MyBSM, que é acessado a partir da barra de menus.

**Observação:** Somente os aplicativos para os quais você possui uma licença válida aparecerão no menu Applications.

Opção do menu	Descrição
Service Health	Abre o aplicativo Service Health, um painel em tempo real para a visualização de métricas de desempenho e disponibilidade a partir de uma perspectiva de negócio. Para obter detalhes, consulte Introduction to Service Health, no o Guia do Usuário do BSM.
CI Status	Abre a interface de relatórios de status de IC. Os relatórios CI Status permitem exibir e analisar dados de desempenho agregados por coletores de dados do BSM e armazenados no banco de dados do BSM. Para obter detalhes, consulte CI Status Reports User Interface em o Guia do Usuário do BSM.
Opção do menu	Descrição
--------------------------------------	--
Service Level Management	Abre o aplicativo Service Level Management para gerenciar proativamente os níveis de serviço a partir de uma perspectiva de negócio. O Service Level Management fornece às equipes de operações da TI e aos prestadores de serviços uma ferramenta para gerenciar níveis de serviço e fornecer relatórios de conformidade de SLA (acordo de nível de serviço) para aplicativos de negócios complexos em ambientes distribuídos. Para obter detalhes, consulte Working with the Service Level Management Application em o Guia do Usuário do BSM.
End User Management	Abre o aplicativo End User Management, usado para monitorar aplicativos a partir da perspectiva do usuário final e analisar a causa mais provável de problemas de desempenho. Para obter detalhes, consulte End User Management Reports Overview em o Guia do Usuário do BSM.
Operations Management	Abre o aplicativo Operations Management, usado para o gerenciamento pró- ativo de eventos sob uma perspectiva de negócios, a fim de restaurar serviços e minimizar interrupções de serviços. Para obter detalhes, consulte Operations Management Overview em o Guia do Usuário do BSM.
Transaction Management	Exibe topologia de transação e infraestrutura para a coleta de dados e visualização de relatórios. Para obter detalhes, consulte Transaction Management Overview em o Guia do Usuário do BSM.
System Availability Management	Abre o aplicativo System Availability Management, usado para o monitoramento completo de sistema e infraestrutura, bem como gerenciamento de eventos. Para obter detalhes, consulte System Availability Management Overview em o Guia do Usuário do BSM.
Service Health Analyzer	Abre o aplicativo Service Health Analyzer, usado para exibir ICs com anomalias. Para obter mais informações, consulte Service Health Analyzer Overview
User Reports	Abre o Report Manager, usado para criar e salvar relatórios de usuário — relatórios personalizados contendo dados definidos pelo usuário e a formatação que podem ajudar você a se concentrar em aspectos específicos do desempenho de recursos de aplicativos e da infraestrutura da sua organização. Para obter detalhes sobre o Gerenciador de Relatórios, consulte User Reports Overview, no o Guia do Usuário do BSM.
Application Management for SOA	Abre os relatórios do Application Management for SOA. Usado para monitorar o ambiente SOA (Service Oriented Architecture) por meio do monitoramento do desempenho de componentes SOA dentro desse ambiente. Para obter detalhes, consulte Application Management for SOA Reports, no Application Management for SOA.

#### Menu Admin

Os administradores usam o menu **Admin** para administrar a plataforma e os aplicativos do BSM. O menu Admin é composto por várias seções, organizadas por função.

**Observação:** As opções disponíveis dependem do seu pacote de implantação.

Opção do menu	Descrição
Service Health	Abre as páginas do Administração do Service Health, nas quais anexa indicadores de integridade e KPIs (indicadores-chave de desempenho) a ICs, define os mapas geográficos e personalizados e personaliza os repositórios. Para obter detalhes, consulte View-Specific and Cross-View Administration em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.
Service Level Management	Abre as páginas de administração do Service Level Management, onde você cria acordos de serviço (SLAs, OLAs, UCs) e cria serviços que se vinculam aos dados que o Service Level Management coleta. Para obter detalhes, consulte Introduction to SLM Administration em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.
Operations Management	Abre as páginas de administração do Operations Management. Para obter detalhes, consulte Operations Management Administration Overview em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.
End User Management	Abre as páginas de administração do End User Management, onde você configura e administra coletores de dados do Business Process Monitor e do Real User Monitor, bem como configura a ordem de transação, configurações de cor e filtros de relatório. Para obter detalhes, consulte End User Management Administration em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.
System Availability Management	Abre as páginas de administração do System Availability Management, onde você configura e administra o coletor de dados do SiteScope. Para obter detalhes, consulte System Availability Management Administration Overview em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.
Service Health Analyzer	Abre o aplicativo Service Health Analyzer, usado para exibir ICs com anomalias. Para obter mais informações, consulte Service Health Analyzer Overview
RTSM Administração do	Abre as páginas de administração do RTSM, onde você cria e gerencia um modelo de seu universo de TI no Run-time Service Model (RTSM). A partir da administração do RTSM, você usa o Data Flow Management e as origens do adaptador que são usadas para preencher o modelo de universo de TI com itens de configuração (ICs), os modelos para criar CIs e o sistema de visualização para visualizar os CIs em aplicativos do BSM. Você também pode criar manualmente ICs para adicionar ao modelo. Para obter detalhes, consulte o Guia de Modelagem.
Plataforma	Abre as páginas de Platform Administration, que proporcionam funcionalidades de configuração e administração de plataforma completas.

Opção do menu	Descrição
Integrations	Abre área de administração de integrações do BSM, onde você pode administrar o seguinte:
	<ul> <li>As integrações do conector do BSM para capturar e encaminhar dados de sistemas de terceiros ao BSM.</li> </ul>
	• Mapeamentos entre ICs e livros de execução do Operations Orchestration.
	Integrações do gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo para exportar dados e ferramentas de monitoramento de configurações relacionados.
	<ul> <li>Métodos de integração obsoletos - Adaptador de Integrações e Integrações EMS.</li> </ul>
	Para obter detalhes, consulte Integrating with Other Applications - Overview
Link para Esta Página	Selecione para acessar o recurso Link to this page, onde você pode criar uma URL que permite o acesso direto a uma página específica no BSM. Para obter detalhes, consulte "Criando um link com uma página do BSM" na página 29.
	Por padrão, apenas os administradores têm direitos de segurança para acessar este recurso.
Personal Settings	Selecione para acessar a guia Personal Settings, que permite a personalização de vários aspectos do BSM, incluindo menus e senhas. Observe que as definições pessoais estão disponíveis para todos os usuários. Para obter detalhes, consulte "Configurações Pessoais" na página 294.

#### Menu Ajuda

Você acessa os seguintes recursos online no menu Ajuda do BSM:

Opção do menu	Descrição
Help on this page	Abre o arquivo do Ajuda do BSM no tópico que descreve a página ou contexto atual.
Ajuda do BSM	Abre a home page do Ajuda do BSM. A home page fornece links rápidos para os principais tópicos da ajuda.
Planning and Deployment Guides	Abre uma página com links para guias de planejamento, instalação e atualização (incluindo notas de versão), guias de instalação de coletor de dados e outros recursos.

Opção do menu	Descrição
Product News and Updates	Abre a página Product News no site do Suporte da HP Software (requer logon no HP Passport). A URL para esse site da Web é http://support.openview.hp.com/product_news.jsp.
Solução de Problemas e Base de Dados de Conhecimento	Abre a página de solução de problemas no Suporte da HP Software site (requer logon no HP Passport). A URL para esse site da Web é http://support.openview.hp.com/troubleshooting.jsp.
Suporte da HP Software	Abre o site Suporte da HP Software. Esse site possibilita que você pesquise a base de conhecimento e adicione seus próprios artigos, poste e pesquise em fóruns de discussão de usuários, envie solicitações de suporte, baixe patches e documentação atualizada etc. A URL para esse site da Web é http://support.openview.hp.com/.
HP Software Web Site	Abre o site da HP Software, que contém informações e recursos sobre produtos e serviços da HP Software. A URL para esse site da Web é http://www.hp.com/go/software.
Movies	Abre o painel Movies com links para filmes instrutivos sobre como usar o BSM.
Site Map	Abre o mapa do site, com links para todos os contextos de alto nível no menu Applications ou no Console de Administração. Observação: O Mapa do Site é a página de entrada padrão quando você faz login no BSM. Para alterar a página de entrada padrão, consulte "Como alterar a página de entrada padrão" na página 35.
What's New?	Abre o documento What's New, que descreve os novos recursos e aprimoramentos nesta versão.
HP Synthetic Monitoring Service	Abre o HP Synthetic Monitoring Service (BAC Anywhere). Para obter mais informações, consulte HP Synthetic Monitoring Service Overview.
About HP Business Service Management	Abre a caixa de diálogo Sobre HP Business Service Management, que fornece informações de versão, licença, patch e avisos de terceiros.

## **Capítulo 8: Personalizando o BSM**

Esta seção descreve como personalizar o BSM.

## Saiba mais

#### Conformidade com a Seção 508

O BSM está em conformidade com os padrões de acessibilidade e usabilidade para usuários deficientes definidos na lei norte-americana "US Federal Electronic and Information Technology Accessibility and Compliance Act" ("Seção 508") e oferece suporte ao leitor de tela JAWS®. Para obter mais informações, consulte "Como habilitar a conformidade com a Seção 508" abaixo.

#### Personalização

O BSM memoriza os ajustes feitos em tabelas entre sessões (como a largura e a visibilidade de colunas) em vários aplicativos e recursos, como gerenciamento de destinatários, gerenciamento de relatórios, relatórios e programação de relatórios.

**Observação:** Se dois ou mais usuários estiverem conectados simultaneamente com as mesmas credenciais, talvez as suas configurações não sejam salvas.

#### Personalização da barra de título

Você pode personalizar o texto de cabeçalho do título do aplicativo e do logotipo (o logotipo da HP por padrão) exibido no canto superior esquerdo da janela do BSM. Esta alteração é feita no lado do servidor e afeta todos os usuários que acessam o BSM.

Para obter detalhes, consulte "Como personalizar a barra de título" na página seguinte.

#### Expiração automática de sessões

Por padrão, um mecanismo de ping-para-servidor, chamado **Session Keepalive**, impede que sua sessão do BSM tenha o limite esgotado quando não estiver em uso ativo. Você pode ativar expiração de sessão automática, desativando Session Keepalive. Se você desabilitar a opção Session Keepalive, sua sessão expirará depois de 5 minutos.

Para obter detalhes, consulte "Como habilitar a expiração automática de sessões" na página seguinte.

### Tarefas

#### Como habilitar a conformidade com a Seção 508

Usuários do JAWS devem alterar a configuração **User Accessibility** como "true" para ficarem em conformidade com a Seção 508.

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione Foundations.

- 3. Selecionas Business Service Management Interface.
- 4. Na área Business Service Management Interface Display, localize User Accessibility e selecione true.

#### Como personalizar a barra de título

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione o contexto Foundations.
- 3. Selecione Business Service Management Interface na lista.
- Na tabela Business Service Management Interface Customized Masthead, altere o seguinte:
  - Em Customized Masthead Application Title, , digite o texto para usar como título do aplicativo. Business Service Management é exibido por padrão se não houver nenhum valor definido para esse campo. Você pode usar codificação html para digitar o texto, mas não inclua nenhum outro script. Se usar html, verifique sua validade antes de salvar.
  - Em Customized Masthead Logo URL, digite a URL do arquivo que contém o logotipo que você deseja que apareça na parte superior da janela. O logotipo da HP é exibido por padrão se não houver nenhum valor definido para esse campo. É recomendável usar uma imagem com uma altura de 19 pixels. Se a imagem for maior, ela não aparecerá corretamente na barra de título.

Depois que você modificar essas configurações, as alterações aparecerão quando o navegador for atualizado.

#### Como habilitar a expiração automática de sessões

Por padrão, um mecanismo de ping para o servidor impede que a sua sessão do BSM atinja o tempo limite quando não estiver em uso ativo. Você pode habilitar a expiração automática de sessões.

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione Foundations.
- 3. Selecionas Business Service Management Interface.
- 4. Na área Business Service Management Interface Timing, localize Enable Session Keepalive e selecione false.

## Capítulo 9: Trabalhando com tabelas do BSM

É possível manipular tabelas no BSM de várias maneiras.

Observação: Nem todas as tabelas são compatíveis com todas as funcionalidades de tabela.

As informações a seguir descrevem vários dos controles de tabela do BSM:

- Filtering. Tabelas do BSM incluem várias opções de filtragem. Para a edição avançada de filtros, clique em .
- Classificando. Clique em um título de coluna para classificar a tabela por essa coluna. A ordem de classificação alterna entre crescente e decrescente cada vez que você clica no título da coluna.
- Selecionando colunas. Clique em 🛄 para selecionar as colunas a serem exibidas.
- Alterando largura de coluna. Arraste uma borda de título de coluna para a esquerda ou direita para modificar a largura da coluna. Clique em E para redefinir a largura da coluna ao seu estado original.
- Alterando ordem de coluna. Arraste um título de coluna para a esquerda ou direita para mudar a ordem de exibição das colunas.
- **Paginação.** Clique nos botões de controle de página <u>1-20 of 25</u> para ir para a página anterior, seguinte ou para a primeira ou a última página da tabela.
- Exportando. Clique no botão apropriado para exportar uma tabela para outro formato, como Excel , PDF , ou CSV , ou CSV

Para detalhes sobre a funcionalidade de tabelas em relatórios, consulte Common Report and Page Elements no o Guia do Usuário do BSM.

## Parte 2: Configuração e Manutenção

## **Capítulo 10: Downloads**

Depois que os servidores do BSM são instalados, existem vários componentes que devem ser baixados. Esses componentes incluem ferramentas para monitorar sua empresa e registrar os processos de negócios.

Para ver e baixar os componentes da página de downloads após a instalação do BSM, você deve instalar o arquivo de instalação do coletor de dados. Para detalhes, consulte "Instalando Arquivos de Instalação de Componente" no o Guia de Instalação do BSM.

#### Para acessar

Clique em Admin> Platform > Setup and Maintenance > Downloads

## Tarefas

#### Como baixar componentes

1. Clique em Admin> Platform > Setup and Maintenance > Downloads.

**Observação:** Você pode filtrar os componentes para download ou por categoria ou por sistema.

 Clique com o botão direito do mouse no componente que você deseja baixar e selecione Save Target As.

**Observação:** Como alguns arquivos são executados imediatamente quando você clica para baixá-los, clique com o botão direito do mouse no arquivo que você deseja baixar, selecione **Save Target As** e escolha o local de salvamento.

- 3. Selecione o local de salvamento e clique em Save.
- 4. Execute o arquivo de instalação do componente para instalar o componente.

## Componentes de Interface de Usuário

#### Página de download de componentes

Esta página lista os componentes do BSM disponíveis para download, incluindo ferramentas para monitorar sua empresa e registrar os processos de negócios.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
	Redefine a largura das colunas da tabela para sua configuração padrão. É possível ajustar a largura das colunas da tabela arrastando as bordas das colunas para a direita ou esquerda.
	Abre a caixa de diálogo Select Columns permitindo que você selecione as colunas que você deseja que sejam exibidas na tabela.
1 240 Pages 🖒 🕅	Divide a tabela de dados em páginas. Você se move de uma página para outra, clicando no botão relevante:
	<ul> <li>Para ver mais relatórios, clique em Next page ou Last page.</li> </ul>
	<ul> <li>Para visualizar os relatórios anteriores da lista, clique em Previous page ou First page.</li> </ul>

Elemento da interface do usuário-	Descrição
usuário- Category	<ul> <li>Descrição</li> <li>A categoria do componente para download. As categorias disponíveis são:</li> <li>Business Process Insight. Arquivos para download que permitem a você instalar e executar componentes do Business Process Insight no BSM.</li> <li>Business Process Monitor. Arquivos para download que permitem a você instalar e executar componentes do Business Process Monitor no BSM.</li> <li>Sonda de Fluxo de Dados. O arquivo para download da Sonda de Fluxo de Dados Que permite a você instalar e executar o componente da Sonda de Fluxo de Dados que permite a você instalar e executar o componente da Sonda de Fluxo de Dados que permite a você instalar e executar o componente da Sonda de Fluxo de Dados no BSM.</li> <li>Diagnóstico. Arquivos para download que permitem a você instalar e executar os componentes de diagnósticos.</li> <li>Outro. Usado para outros aplicativos para download. Se você não vê aplicativos listados para esta categoria, não há nenhum disponível.</li> <li>Real User Monitor. Arquivos para download que permitem a você instalar e executar os componentes do Real User Monitor.</li> <li>SiteScope. Arquivo para download do SiteScope que permite a você instalar e executar os componentes do SiteScope.</li> <li>Note: Certifique-se de que você selecionou o arquivo que corresponde ao seu sistema operacional.</li> <li>TransactionVision Arquivos para download que permitem a você instalar e executar os componentes do TransactionVision.</li> </ul>
Descrição	Uma explicação sobre o arquivo para download específico.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Document	Um link para o PDF que descreve o componente.
	<b>Note:</b> Nem todos os componentes têm um documento PDF correspondente disponível.
File Name	O nome do arquivo específico disponível para download.
System	O sistema operacional no qual os componentes do BSM devem ser executados.

## Capítulo 11: Gerenciamento de licenças

A página License Management permite atualizar a implantação do BSM com uma nova licença do BSM e exibi o status da sua licença atual.

#### Para acessar

Para abrir a página License Management, selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > License Management.

## Saiba mais

#### Sobre o gerenciamento de licenças do BSM

Você deve ter uma licença válida do BSM para executar monitores e transações e para utilizar vários aplicativos integrais no BSM.

A licença do BSM permite que você execute simultaneamente um número predeterminado de monitores e transações por um período de tempo especificado. O número de monitores e transações que podem ser executados simultaneamente, os aplicativos específicos que você pode executar e a data de expiração de licença dependem da licença do HP que a sua organização adquiriu.

Você instala a licença inicial no assistente de configuração durante o processo de instalação.

O BSM publica um lembrete de expiração da licença após a página de login do site (para administradores apenas) 15 dias antes da expiração da licença.

Vários aplicativos do BSM exigem licenciamento adicional. Para usar esses aplicativos, você deve obter uma licença do HP e, em seguida, fazer o upload do arquivo de licença no BSM. Para obter informações específicas sobre a estrutura de licenciamento do Operations Manager i (OMi) (consulte Licensing no o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.

## Tarefas

#### Como adicionar uma nova licença à sua implantação do BSM

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > License Management.
- Clique em Add license from file para abrir a caixa de diálogo Add License onde você pode procurar o arquivo .dat relevante. O arquivo é carregado a partir da máquina do cliente para o servidor BSM.
- 3. Na parte inferior da página de gerenciamento de licenças, clique no link Server Deployment.

## Descrição de interface do usuário

Página Gerenciamento de Licenças

Elemento da interface do usuário	Descrição
+	Add license from file. Abre a caixa de diálogo Add License.
	Na caixa de diálogo, procure e selecione o arquivo de licença a ser carregado. O arquivo de licença é um arquivo de dados com a extensão <b>.DAT</b> .
Name	O nome do recurso licenciado. Ele inclui uma associação ao recurso de produto com o qual ele foi empacotado.
License Type	Existem três tipos de licenças:
	<ul> <li>Avaliação: Uma licença com um período de avaliação fixo de até 60 dias. Esse tipo de licença está disponível apenas até a aquisição de uma licença baseada em tempo ou de uma licença permanente. Após a aquisição, o período de avaliação termina imediatamente.</li> </ul>
	Observação: Não é possível renovar uma licença de avaliação.
	<ul> <li>Baseado em Tempo: Uma licença que tem uma data de expiração baseada em tempo.</li> </ul>
	Permanente: Uma licença sem expiração.
Days Left	Exibe o número de dias restantes durante os quais a licença é válida.
	Quando verde, significa que o tempo de expiração está pendente e, quando vermelho, significa que a licença expirou.
Expiration	Exibe a data de expiração fixa da licença.
Date	Essa data é exibida apenas para licenças baseadas em tempo.
Capacity	Se a licença for baseada em capacidade, a quantidade de capacidade disponível e a quantidade de capacidade utilizada serão expressas como uma barra de status.
	<b>Observação:</b> esse recurso está disponível quando a licença é baseada em capacidade. Se a licença não for baseada em capacidade, a indicação Not Applicable aparecerá na coluna de capacidade.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Capacity Details	Se a licença for baseada em capacidade, a quantidade de capacidade disponível e a quantidade de capacidade utilizada serão exibidas como uma barra de status.
	<b>Observação:</b> esse recurso está disponível quando a licença é baseada em capacidade. Se a licença não for baseada em capacidade, a indicação Not Applicable aparecerá na coluna de capacidade.
Link de implantação de servidor	Quando você adiciona uma licença ao BSM, você deve habilitar o aplicativo na página Server Deployment. Isto inclui uma verificação para ver se os recursos físicos de sua implantação podem lidar com o aplicativo adicionado.
	Para obter detalhes, consulte "Personalizando a implantação do servidor BSM" na página 52.

## Dicas/Solução de problemas

#### Ativação de licença manual

Algumas licenças não são ativadas automaticamente mediante a instalação. Estas licenças devem ser ativadas para uso específico e não executadas o tempo todo. Para ativar essa licença, clique no link **Server Deployment** na parte inferior do painel License Manager.

#### Licenças instaladas e implantação de servidor

Embora uma licença especial seja instalada, você pode notar que nem todos os recursos oferecidos pela licença estão disponíveis para você. Isso pode ser um resultado de como esses recursos são configurados no BSM. Você pode configurá-los na página Deployment Server, disponível clicando no link **Server Deployment** na parte inferior do painel License Management ou executando o BSM Setup and Database Configuration Utility. Para detalhes, consulte "Parâmetros de banco de dados de configuração e implantação de servidor" no o Guia de Instalação do BSM.

Certifique-se de que o aplicativo habilitado corresponda às licenças instaladas.

# Capítulo 12: Personalizando a implantação do servidor BSM

Esta seção fornece informações sobre como determinar e configurar a implantação do servidor do BMS ideal.

#### Para acessar

Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Server Deployment

## Saiba mais

#### Visão Geral de Implantação do Servidor

O BSM é composto de muitos aplicativos e subsistemas que consomem recursos de hardware e software. Os aplicativos disponíveis respondem a uma variedade de casos de uso, alguns dos quais não são exigidos por cada usuário. Você pode alinhar a implantação dos servidores BSM com os requisitos de negócios da sua empresa habilitando ou desabilitando aplicativos do BSM de acordo com as suas necessários de negócios.

A página Server Deployment do BSM fornece um mecanismo para implantar somente os aplicativos necessários para a sua empresa. Você pode determinar o hardware necessário de acordo com a capacidade necessária para sua implantação específica. O recurso de implantação de servidor exibe exatamente o quanto de capacidade de hardware você precisa para sua implantação e permite que você libere recursos não utilizados.

A página Server Deployment está disponível no utilitário Setup and Database Configuration que é executado depois que os servidores do BSM estão instalados e na área Platform Admin da interface do BSM. Isso permite que você atualize sua implantação, habilite ou desabilite aplicativos conforme necessário e ajuste as capacidades da sua implantação, mesmo após a instalação ter sido concluída e a qualquer momento você tem ajustes para fazer sua implantação do BSM. Você pode ativar ou desativar aplicativos, conforme necessário, de forma a não utilizar quaisquer recursos desnecessários na sua implantação.

#### Calculadora de Capacidade

Você pode usar a planilha do Excel de calculadora de capacidade para determinar o escopo e o tamanho de sua implantação do BSM. As informações com relação ao escopo da implantação são inseridas em forma de números de aplicativos em execução, usuários e dados esperados. A calculadora de capacidade, então, calcula a memória necessária, núcleos de CPU e determina o tamanho de sua implantação. Se você estiver fazendo qualquer alteração à sua implantação, por exemplo, adicionando uma licença para um aplicativo, você usa as informações da calculadora de capacidade para determinar seus requisitos de hardware e configuração de implantação.

Você pode carregar um arquivo que foi salvo com seus dados diretamente na página Deployment Server. Isso permite que você preencha automaticamente os campos na página com os dados que você inseriu na planilha do Excel.

Se você usou o arquivo quando instalou pela primeira vez o BSM, use sua versão salva sempre que precisar fazer quaisquer alterações em sua implantação. Se você não tiver a sua própria

versão, poderá baixar a versão mais recente no site de manuais de produtos da HP Software (http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals).

Você digita as informações sobre sua implantação na planilha **Deployment Calculator** do arquivo. Nas colunas **Capacity Questionnaire**, inclua informações como aplicativos e tamanho e as tabelas **Output** automaticamente calculam os requisitos de hardware e software. Salve o arquivo em um local a partir do qual você pode fazer o upload para a página Deployment Server. É recomendável que você faça uma cópia do arquivo cada vez antes de atualizá-lo.

Quando você atualiza a calculadora de capacidade, você não está fazendo nenhuma alteração na sua implantação. Você usa a calculadora de capacidade para atualizar os valores na página Deployment Server. Só a mudança de valores e clicar em **Save** na página Server Deployment realmente atualiza sua implantação.

## Tarefas

## Como atualizar licenças, aplicativos ou o escopo de implantação do BSM

Esta tarefa descreve como fazer alterações na sua implantação do servidor.

## 1. Use a calculadora de capacidade para determinar a capacidade necessária de sua mudança de implantação

Antes de fazer qualquer alteração na sua implantação do BSM, como adicionar uma licença a um aplicativo, é recomendável que você use o arquivo do Excel de calculadora de capacidade para determinar se seus servidores atuais atendem à capacidade requerida.

É recomendado que você modifique a versão salva da calculadora de capacidade usada antes da instalação do BSM. Se você não salvou a sua própria versão da calculadora de capacidade antes da instalação ou posteriormente, poderá baixar a versão mais recente no site de manuais de produtos da HP Software (http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals).

Salve o arquivo com seus requisitos atuais em um local a partir do qual você pode fazer o upload para a página Deployment Server.

#### 2. Adicionar uma nova licença - opcional

Execute esta etapa se você estiver atualizando sua implantação com uma nova licença.

- a. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > License Management.
- b. Clique em Add license from file para abrir a caixa de diálogo Add License onde você pode procurar o arquivo .dat relevante. O arquivo é carregado a partir da máquina do cliente para o servidor BSM.
- c. Na parte inferior da página de gerenciamento de licenças, clique no link **Server Deployment**.
- 3. Atualize a implantação na página Deployment Server

Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Server Deployment.

 Tabela de entrada. Clique no botão Browse para carregar a versão salva do seu arquivo do Excel da calculadora de capacidade. Quando você seleciona um arquivo para upload, os valores inseridos no arquivo de calculadora de capacidade preenchem automaticamente a página Deployment Server com as informações corretas para a sua implantação.

Como alternativa, você pode inserir manualmente as informações exigidas na tabela superior, mas é recomendável usar a calculadora de capacidade, para que ela calcule a capacidade para você e determine o escopo da sua implantação com base nos valores inseridos por você.

 Tabela de status do servidor. Na tabela abaixo que indica o status dos servidores, verifique se a memória necessária não excede a memória detectada nos servidores. Se isso acontecer, você deve remover os aplicativos selecionados, altere o nível de capacidade, ou aumentar a memória nos servidores.

#### 4. Reinicie o BSM

Após clicar em **Save** na página Server Deployment, você precisa reiniciar o BSM. Para obter detalhes, consulte "Iniciando, parando ou reiniciando o BSM" na página 14.

#### 5. Verificar os resultados

Verifique se todos os aplicativos adicionados à implantação estão aparecendo nos menus do BSM. Por exemplo, se você tiver habilitado o aplicativo System Availability Management, você pode agora encontrar a opção de menu nos menus **Admin** e **Applications**.

Por outro lado, se você removeu todos os aplicativos da sua implantação, eles não estão mais disponíveis nos menus aplicáveis.

## Descrição de interface do usuário

#### Página de implantação de servidor

Esta página permite que você atualize sua implantação e determine se o seu hardware cumpre os requisitos de memória de qualquer mudança feita. Depois de salvar as alterações nessa página, o BSM deve ser reiniciado para que as alterações entrem em vigor.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo (elementos sem rótulo são mostrados entre colchetes angulares):

Elemento da interface do usuário	Descrição
<nome de<br="">arquivo de calculadora de capacidade&gt;</nome>	Use o botão <b>Browse</b> para localizar e carregar o arquivo do Excel da calculadora de capacidade salvo. Se você ainda não inseriu seus valores em uma calculadora de capacidade, é recomendável que faça isso antes de fazer quaisquer alterações nessa página. É possível baixar a versão mais recente da calculadora de capacidade no site de manuais de produtos da HP Software
	(http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals).
<tabela de<br="">capacidade&gt;</tabela>	A tabela superior na página exibe as informações atuais sobre implantação e aplicativos. Se você carregar um arquivo da calculadora de capacidade, esta tabela é automaticamente atualizada com as informações da calculadora de capacidade.
	Você pode alterar o nível de capacidade da sua implantação para:
	Usuários. Número de usuários conectados.
	<ul> <li>Modelo. O número de itens de configuração em seu modelo determina se o modelo é small, medium, large ou extra-large.</li> </ul>
	• <b>Dados métricos.</b> O número de aplicativos monitorados, transações, locais e hosts determina se a carga de dados de métrica é small, medium ou large.
	Você também pode ativar/desativar aplicativos e recursos e alterar seus níveis de capacidade.
	Após clicar em <b>Save</b> e reiniciar o BSM:
	<ul> <li>Se você selecionou um aplicativo que não foi selecionado anteriormente, o aplicativo está disponível no BSM e menus aplicáveis.</li> </ul>
	<ul> <li>Se você desmarcou um aplicativo que foi selecionado anteriormente, o aplicativo não está mais acessível.</li> </ul>

Elemento da interface do usuário	Descrição
<tabela de<br="">status do servidor&gt;</tabela>	<ul> <li>A tabela abaixo lista todos os servidores que executam o BSM incluindo:</li> <li>Status. Se a máquina está em funcionamento.</li> <li>Alinhado. Se esta máquina está alinhada com a configuração de implantação atual. Ela estaria alinhada apenas se o BSM foi reiniciado nesta máquina após as alterações serem feitas. Se o BSM ainda não foi reiniciado nesta máquina depois que quaisquer alterações de configuração foram feitas nesta página, a máquina não está alinhada.</li> <li>Computador. O nome do servidor.</li> <li>Installed. Que tipo de servidor do BSM está instalado no computador, gateway ou processamento ou ambos (instalação típica quando gateway e processamento de dados estão na mesma máquina).</li> <li>Activated. Que tipo de servidor BSM está ativado no momento na máquina, Gateway ou DPS (servidor de processamento de dados).</li> <li>Detectado. A memória livre detectada na máquina.</li> <li>Required. A memória necessária para cada tipo de servidor baseado em aplicativos e níveis de capacidade listados na tabela superior.</li> <li>Se a memória necessária é maior do que a memória na coluna Detected, você deve:</li> <li>Alterar os níveis de capacidade para a sua implantação, por exemplo: limpar aplicativos da lista de aplicativos disponíveis.</li> <li>Adicionar memória às máquinas físicas e tentar atualizar sua implantação</li> </ul>
To disable machine	Link para a página em que você pode desativar as máquinas de servidores cujos componentes instalados do BSM não são mais relevantes para a operação contínua do sistema. Antes de desativar a máquina, verifique se ela não é mais uma parte operacional da arquitetura de servidor do BSM. Para reativar uma máquina depois de desativá-la aqui, você precisa executar o Setup and Database Configuration Utility na máquina.

## Solução de problemas e limitações

#### Troubleshooting

• Se um aplicativo estiver faltando na interface do BSM, ative-o usando a página Server

Deployment.

- Se um aplicativo foi ativado, mas não aparece na interface do BSM, reinicie todos os servidores BSM.
- Se um aplicativo foi selecionado na calculadora de capacidade, mas não foi importado para a página de implantação de servidor, certifique-se de que você tenha uma licença válida para esse aplicativo.

## **Capítulo 13: Gerenciando bancos de dados**

#### Visão geral de bancos de dados

Na guia Setup and Maintenance de Platform Administration, você pode criar os bancos de dados que são utilizados pelo BSM para armazenar dados de monitoramento.

Um banco de dados de perfis armazena dados para diferentes tipos de fontes de dados (Business Process MonitorSiteScope). Você pode criar um banco de dados para todos os dados ou criar bancos de dados dedicados (por exemplo, para cada tipo de dados).

Um banco de dados de perfis pode coletar os seguintes tipos de dados:

- Service Level Management dados
- Dados SOA
- Dados do Real User Monitor e do Business Process Monitor
- Dados usados no Service Health
- Dados do Diagnostics

Um banco de dados analíticos armazena dados para o aplicativo Service Health Analyzer.

#### Tipos de bancos de dados com suporte

O BSM suporta dois tipos de banco de dados:

- Microsoft SQL Server. Esse banco de dados é executado apenas em sistemas operacionais Windows.
- Oracle Server. Este banco de dados é executado em qualquer sistema operacional suportado pelo BSM. Um banco de dados Oracle Server é chamado de um esquema de usuário.

#### Tarefas de gerenciamento de banco de dados

A página Database Management permite realizar as seguintes tarefas de gerenciamento de banco de dados:

- Criar um novo banco de dados. O BSM cria um novo banco de dados e o preenche com tabelas de perfil.
- Atribuir um banco de dados de perfil padrão. Você deve atribuir um banco de dados de perfis padrão para permitir que o BSM colete os dados necessários. O primeiro banco de dados adicionado na página Database Management é designado como o banco de dados de perfis padrão.
- Conectar-se a um banco de dados existente preenchido com tabelas. O BSM se conecta a um banco de dados que foi criado manualmente e preenchido com tabelas ou que foi previamente definido em Platform Administration.

Para obter detalhes sobre como criar bancos de dados, atribuir um banco de dados de perfis padrão e se conectar a um banco de dados existente, consulte "Criando bancos de dados" abaixo.

#### Implantando bancos de dados

Para implantar bancos de dados no Microsoft SQL Server ou no Oracle Server para ambientes específicos da sua organização, siga as instruções no tópico de introdução para preparo do ambiente de banco de dados do o Guia do Banco de Dados do BSM. Convém revisar as partes relevantes do o Guia do Banco de Dados do BSM antes de realizar tarefas de gerenciamento de banco de dados analíticos e de perfis.

#### Tarefas de banco de dados adicionais

O BSM agrega dados não obsoletos ao gerar relatórios futuros. Para marcar dados como obsoletos, consulte "Marcando dados como obsoletos para relatórios" na página 68

O Purging Manager configura o particionamento de dados para melhorar o desempenho e remover automaticamente os dados históricos de bancos de dados de perfis. Para obter detalhes, consulte "Particionando bancos de dados e limpando dados históricos de bancos de dados" na página 74

Por padrão, o utilitário Data Marking sempre executa o processo de marcação de dados, seguido pelo processo de reagregação. Para executar apenas a reagregação, consulte "Executando somente a reagregação" na página 81

#### Carregador de banco de dados

O agente de persistência do carregador de banco de dados é responsável por armazenar amostras de dados de entrada até que esses dados sejam processados pelo carregador, para evitar perda de dados no caso de falha do sistema. Para saber mais, consulte "Pastas de persistência do carregador de banco de dados" na página 83.

## Criando bancos de dados

Esta seção fornece informações e instruções para a criação de bancos de dados de perfis e dados analíticos.

Observação: esta seção não é relevante para os clientes do HP Software-as-a-Service.

#### Para acessar

- Para criar um banco de dados de perfis, selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Manage Profile Databases.
- Para criar um banco de dados de dados analíticos, selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Manage Analytics Databases.

#### Tarefas

Esta seção inclui:

- "Como criar um banco de dados de perfis no Microsoft SQL Server" abaixo
- "Como criar um esquema de usuário de perfil em um servidor Oracle" abaixo
- "Como criar um banco de dados de dados analíticos no Microsoft SQL Server" na página seguinte
- "Como criar um banco de dados de dados analíticos em um servidor Oracle" na página seguinte

#### Como criar um banco de dados de perfis no Microsoft SQL Server

**Dica:** Convém configurar bancos de dados Microsoft SQL Server manualmente e, em seguida, conectar-se a eles na página Database Management. Para obter detalhes sobre como configurar bancos de dados Microsoft SQL Server manualmente, consulte "Visão geral da implantação do Microsoft SQL Server", no o Guia do Banco de Dados do BSM.

Antes de iniciar este procedimento, verifique se você tem as seguintes informações para conexão com o servidor de banco de dados: nome do servidor, nome de usuário e senha do banco de dados e porta do servidor.

- 1. Acesse a página Database Management, localizada em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Manage Profile Databases.
- 2. Selecione **MS SQL** na lista suspensa e clique em **Add**.
- Insira os parâmetros do seu banco de dados na página Profile Database Properties MS SQL Server. Para obter informações sobre os parâmetros do banco de dados de perfis, consulte "Página Profile Database Properties — MS SQL Server" na página 63.

#### Como criar um esquema de usuário de perfil em um servidor Oracle

**Dica:** Convém configurar esquemas de usuários do servidor Oracle manualmente e, em seguida, conectar-se a eles na página Database Management. Para obter detalhes sobre a configuração manual de esquemas de usuários do servidor Oracle, consulte "Visão geral da implantação do servidor Oracle", no o Guia do Banco de Dados do BSM

#### Pré-requisitos

- Crie um espaço de tabela padrão dedicado para esquemas de usuários de perfil (e um espaço de tabela temporário dedicado, se necessário).
- Use uma conexão de rede segura se não quiser enviar parâmetros de conexão de administrador de banco de dados em uma conexão não segura. Se você não quiser enviar parâmetros de conexão do administrador do banco de dados usando o navegador da Web, poderá criar manualmente os esquemas do usuário de perfil e, em seguida, conectá-los usando a página

Database Management.

 Verifique se você tem as seguintes informações para conexão com o servidor de banco de dados: nome do host, SID, porta, nome de usuário e senha do administrador de banco de dados, espaço de tabela padrão e espaço de tabela temporário.

#### Para adicionar uma esquema de usuário de perfil:

- 1. Acesse a página Database Management, localizada em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Manage Profile Databases.
- 2. Selecione **Oracle** na lista suspensa e clique em **Add**.
- Insira os parâmetros do seu esquema de usuário na página Profile Database Properties -Oracle Server. Para obter informações sobre os parâmetros do banco de dados de perfis, consulte "Página Profile User Schema Properties — Oracle Server" na página 65.

**Observação:** Se o seu banco de dados de perfis fizer parte do Oracle Real Application Cluster (RAC), consulte o tópico sobre suporte para o Oracle Real Application Cluster no Guia do Banco de Dados do BSM.

#### *Como criar um banco de dados de dados analíticos no Microsoft SQL Server*

**Dica:** Convém configurar bancos de dados Microsoft SQL Server manualmente e, em seguida, conectar-se a eles na página Database Management. Para obter detalhes sobre como configurar bancos de dados Microsoft SQL Server manualmente, consulte "Visão geral da implantação do Microsoft SQL Server", no o Guia do Banco de Dados do BSM.

Antes de iniciar este procedimento, verifique se você tem as seguintes informações para conexão com o servidor de banco de dados: nome do servidor, nome de usuário e senha do banco de dados e porta do servidor.

- 1. Acesse a página Database Management, localizada em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Manage Analytics Databases.
- 2. Selecione **MS SQL** na lista suspensa e clique em **Add**.
- Insira os parâmetros do seu banco de dados na página Analytics Database Properties MS SQL Server. Para obter informações sobre os parâmetros do banco de dados de perfis, consulte "Página Profile Database Properties — MS SQL Server" na página 63.

## *Como criar um banco de dados de dados analíticos em um servidor Oracle*

Pré-requisitos

- Crie um espaço de tabela padrão dedicado para esquemas de usuários SHA (e um espaço de tabela temporário dedicado, se necessário).
- Use uma conexão de rede segura se não quiser enviar parâmetros de conexão de administrador de banco de dados em uma conexão não segura. Se você não quiser enviar parâmetros de conexão do administrador do banco de dados usando o navegador da Web, poderá criar manualmente os esquemas do usuário SHA e, em seguida, conectá-los usando a página Database Management.
- Verifique se você tem as seguintes informações para conexão com o servidor de banco de dados: nome do host, SID, porta, nome de usuário e senha do administrador de banco de dados, espaço de tabela padrão e espaço de tabela temporário.

#### Para adicionar um esquema de usuário de dados analíticos:

- 1. Acesse a página Database Management, localizada em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Manage Analytics Databases.
- 2. Selecione Oracle na lista suspensa e clique em Add.
- Insira os parâmetros do seu esquema de usuário na página Analytics Database Properties -Oracle Server. Para obter informações sobre os parâmetros do banco de dados de analíticos, consulte "Página Profile User Schema Properties — Oracle Server" na página 65.

**Observação:** Se o seu banco de dados analíticos fizer parte do Oracle Real Application Cluster (RAC), consulte o tópico sobre suporte para o Oracle Real Application Cluster no Guia do Banco de Dados do BSM.

#### Descrição de interface do usuário

Esta seção inclui:

- "Página de gerenciamento de banco de dados" abaixo
- "Página Profile Database Properties MS SQL Server" na página seguinte
- "Página Profile User Schema Properties Oracle Server" na página 65

#### Página de gerenciamento de banco de dados

Elemento da interface do usuário	Descrição
Ø	Clique para editar as propriedades do banco de dados Microsoft SQL Server ou do esquema de usuário do Oracle Server.
×	Desconecta o esquema de banco de dados ou de usuário. Esse botão somente aparecerá somente se você tiver mais de um banco de dados ou esquema de usuário conectado. <b>Observação:</b> não é possível excluir o banco de dados de perfil padrão ou um banco de dados que esteja em uso.
Add	Adiciona um banco de dados Microsoft SQL Server ou um esquema de usuário do Oracle Server, conforme especificado na lista suspensa de bancos de dados.
Database Name	O nome do banco de dados.
Database Type	O tipo de banco de dados, Microsoft SQL ou Oracle.
Server Name	O nome do servidor no qual o banco de dados está em execução.

## Página Profile Database Properties — MS SQL Server

Elemento da interface do usuário	Descrição
Create database and/or tables	<ul> <li>Para criar um novo banco de dados, ou se conectar a um banco de dados existente, esvazie o banco de dados e preencha-o com tabelas de perfil, marque a caixa de seleção.</li> <li>Para se conectar a um banco de dados existente já preenchido com tabelas de perfil, desmarque a caixa de seleção.</li> </ul>
Nome do banco de dados	<ul> <li>Se você estiver configurando um novo banco de dados, digite um nome descritivo para o banco de dados.</li> <li>Se você estiver se conectando a um banco de dados que foi criado anteriormente, digite o nome do banco de dados existente.</li> </ul>

Elemento da interface do usuário	Descrição
Disconnect	<ul> <li>Desconecta o banco de dados do BSM.</li> <li>Observação: Esse botão somente aparecerá depois que você clicar no botão</li> <li>Disconnect Database A da página Database Management.</li> <li>Essa opção não está disponível para bancos de dados analíticos.</li> </ul>
Make this my default profile database	<ul> <li>Marque essa caixa de seleção para definir o banco de dados como o banco de dados de perfis padrão.</li> <li>Observação: <ul> <li>Essa configuração será necessária se você estiver fazendo coletas no Service Health, Real User Monitor, HP Diagnostics (se instalado), Service Level Management ou SOA.</li> <li>Marcar essa caixa de seleção substitui o banco de dados do perfil padrão existente.</li> <li>Essa opção só está disponível para bancos de dados de perfis.</li> </ul> </li> </ul>
Porta	<ul> <li>Insira o número da porta se:</li> <li>A porta TCP/IP do servidor Microsoft SQL está configurado para funcionar em uma porta diferente da padrão (1433).</li> <li>Você usa uma porta não padrão no modo estático.</li> <li>Você usa uma porta não padrão no modo dinâmico. Neste caso, insira a porta 1434.</li> </ul>
Server name	Insira o nome do computador no qual o Microsoft SQL Server está instalado. Se você estiver usando uma instância não padrão no modo dinâmico, digite o nome do servidor no seguinte formato: <my_server\my_instance></my_server\my_instance>
SQL server authentication	Selecione se o servidor Microsoft SQL está usando a autenticação de servidor SQL.
Time Zone	Se você selecionar a opção <b>Make this my default profile database</b> , escolha o fuso horário dos dados desse banco de dados na lista suspensa. Essa opção só está disponível para bancos de dados de perfis.

Elemento da interface do usuário	Descrição
User name	<ul> <li>Se você estiver usando a autenticação do Windows, esse campo deverá ficar vazio.</li> <li>Se você estiver usando autenticação do servidor SQL, digite o nome de usuário de um usuário com direitos administrativos no servidor Microsoft SQL.</li> </ul>
Senha do Usuário	<ul> <li>Se você estiver usando a autenticação do Windows, esse campo deverá ficar vazio. Certifique-se de que o serviço BSM seja executado por um usuário do Windows configurado no servidor de banco de dados como um logon autorizado do Windows.</li> <li>Se você estiver usando a autenticação do servidor SQL, digite a senha de um usuário com direitos administrativos no Microsoft SQL Server.</li> </ul>
Windows authentication	Selecione se o servidor Microsoft SQL está usando a autenticação do Windows.

#### Página Profile User Schema Properties — Oracle Server

Elemento da interface do usuário	Descrição
Create database and/or tables	<ul> <li>Para criar um novo esquema de usuário, ou se conectar a um esquema de usuário existente e vazio e preenchê-lo com as tabelas de perfil, marque a caixa de seleção.</li> </ul>
	<ul> <li>Para se conectar a um esquema de usuário existente já preenchido com tabelas de perfil, desmarque a caixa de seleção.</li> </ul>
	<b>Observação:</b> desmarcar essa caixa de seleção desabilita os campos de parâmetro de conexão do administrador do banco de dados e espaço de tabela na página e instrui a plataforma a ignorar as informações nesses campos ao se conectar a máquina do Oracle Server.
Senha do administrador do banco de dados	Insira a senha de um usuário com permissões administrativas no Oracle Server. Esse parâmetro é usado para criar o usuário e não é armazenado no sistema.
	<b>Observação:</b> este campo apenas ficará habilitado se você tiver marcado a caixa de seleção <b>Create database and/or tables</b> .

Elemento da interface do usuário	Descrição
Nome de usuário do administrador do banco de dados	Insira o nome de um usuário com permissões administrativas no Oracle Server. Esse parâmetro é usado para criar o usuário e não é armazenado no sistema.
	<b>Observação:</b> este campo apenas ficará habilitado se você tiver marcado a caixa de seleção <b>Create database and/or tables</b> .
Espaço de tabela padrão	Insira o nome do espaço de tabela padrão designado para uso com esquemas de usuários.
	Para obter detalhes sobre como criar um espaço de tabela dedicado, consulte o tópico sobre visão geral da implantação do Oracle Server do Guia do Banco de Dados do BSM.
	Se você não criou e não exige um espaço de tabela padrão dedicado, especifique um espaço de tabela alternativo. O espaço de tabela padrão Oracle é chamado users.
Disconnect	Desconecta o esquema de usuário do BSM.
	Observação: Esse botão somente aparecerá depois que você clicar no
	botão <b>Disconnect Database  da página Database Management.</b>
Host name	Insira o nome do computador no qual o Oracle Server está instalado.
Make this my default	Marque ou desmarque conforme necessário.
profile database	Observação:
	<ul> <li>Essa configuração será necessária se você estiver fazendo coletas no Service Health, Real User Monitor, HP Diagnostics (se instalado), Service Level Management ou SOA.</li> </ul>
	<ul> <li>Marcar essa caixa de seleção substitui o banco de dados do perfil padrão existente.</li> </ul>
	• Essa opção só está disponível para bancos de dados de perfis.
Porta	Insira a porta da escuta do Oracle, se ela for diferente do valor padrão <b>1521</b> .
Redigitar senha	Digite novamente a senha de esquema de usuário.
SID	Insira o nome da instância Oracle que identifica de modo exclusivo a instância do banco de dados Oracle que está sendo usada, se ele for diferente do valor padrão <b>orcl</b> .

Elemento da interface do usuário	Descrição
Espaço de tabela temporário	Insira o nome do espaço de tabela temporário dedicado designado para uso com esquemas de usuários.
	Se você não criou um espaço de tabela temporário dedicado e não precisa de um, especifique um espaço de tabela alternativo, se diferente do espaço de tabela temporário padrão <b>temp</b> do Oracle.
Time Zone	Se você selecionar a opção <b>Make this my default profile database</b> , escolha o fuso horário dos dados desse banco de dados na lista suspensa.
	Essa opção só está disponível para bancos de dados de perfis.
Nome do esquema do usuário	<ul> <li>Se você estiver configurando um novo esquema de usuário, digite um nome descritivo para o esquema de usuário.</li> </ul>
	• Se você estiver conectando a um esquema de usuário que foi criado anteriormente, digite o nome do esquema de usuário existente.
Senha do esquema do usuário	• Se você estiver configurando um novo esquema de usuário, digite uma senha que permite o acesso ao esquema de usuário.
	• Se você estiver conectando a um esquema de usuário que foi criado anteriormente, digite a senha do esquema de usuário existente.
	<b>Observação:</b> é necessário especificar um nome de esquema de usuário exclusivo para cada esquema de usuário criado para o BSM no Oracle Server.

### Dicas/Solução de problemas

#### Ocorrências de Tempo Limite

A criação do banco de dados pode levar vários minutos. O navegador pode ter o tempo esgotado antes que o processo de criação seja concluído. No entanto, o processo de criação continua no lado do servidor.

Se ocorrer um tempo limite antes de você receber uma mensagem de confirmação, verifique se o nome do banco de dados aparece na lista de bancos de dados da página Database Management para garantir que o banco de dados foi criado com êxito.

#### Regras de sintaxe

- O nome do banco de dados não pode conter: /, \\, :, \*, ?, \",<, >, |, ou espaços, nem pode começar com um dígito.
- O nome do host não pode conter: /, :, \*, ?, \",<, >, | ou espaços.

## Marcando dados como obsoletos para relatórios

Usando o utilitário Data Marking, você pode marcar dados do Business Process Monitor e do SiteScope como obsoletos. O BSM agrega somente dados não obsoletos ao gerar relatórios futuros.

Observação: essa seção não é relevante para clientes do HP Software-as-a-Service.

#### Para acessar

No servidor de Gateway, clique duas vezes no arquivo **<HPBSM diretório raiz do servidor de Gateway>\tools\dataMarking\dataMarking.bat**.

#### Saiba mais

#### Visão geral do utilitário Data Marking

O utilitário Data Marking permite que os usuários do BSM com privilégios de segurança de superusuário marquem conjuntos específicos de dados em bancos de dados de perfis como obsoletos, para que os dados marcados não sejam incluídos durante a geração de relatórios.

Embora o utilitário não remova fisicamente os dados marcados do banco de dados, ele os marca como inutilizáveis em relatórios e aplicativos designando-lhes o status **Unavailable** no banco de dados.

Dessa maneira, o utilitário Data Marking possibilita a remoção de dados obsoletos e permite que o BSM exiba apenas os dados mais relevantes para o período especificado. Depois que você marca como obsoleto um conjunto de dados específico de um determinado período, o BSM reexecuta o processo de agregação nos dados brutos restantes para o período de tempo relevante.

#### Recursos adicionais do utilitário Data Marking

Se necessário, você pode reagregar um conjunto definido de dados sem marcá-lo como obsoleto. Isso pode ser necessário quando a marcação de dados ocorreu com sucesso, mas o processo de reagregação falhou. Para obter detalhes, consulte "Executando somente a reagregação" na página 81.

Como o utilitário Data Marking oferece suporte a partições, ele também pode ser usado por usuários que executam o Purging Manager. Para obter detalhes, consulte "Particionando bancos de dados e limpando dados históricos de bancos de dados" na página 74.

#### Tarefas

Esta seção inclui:

- "Como marcar dados como obsoletos" na página seguinte
- "Como marcar dados obsoletos como válidos" na página seguinte

• "Como configurar a duração máxima da marcação de dados" na página seguinte

#### Como marcar dados como obsoletos

- No servidor de Gateway, clique duas vezes no arquivo 
   HPBSM diretório raiz do servidor de Gateway>\tools\dataMarking\dataMarking.bat. Uma janela de prompt de comando é aberta, seguida da caixa de diálogo Data Marking Utility Login.
- 2. Insira o nome de usuário e a senha de um usuário do BSM com privilégios de superusuário.
- 3. Na lista suspensa **View by**, selecione os tipos de dados que devem ser exibidos na página do utilitário Data Marking, por exemplo, dados de **Aplicativos** ou do **SiteScope**.
- 4. Clique em Mark data as obsolete.
- 5. Selecione os critérios apropriados a serem marcados como obsoletos (Aplicativos, Fluxos de Transações de Negócios, Transações, Localizações ou Destinos do SiteScope).
- 6. Selecione valores em Start Time and Duration para o processo de marcação e reagregação de dados. Por exemplo, se você selecionar 22 de maio de 2013, 8:20, para Start Time e 3 horas para Duration, o Data Marking Utility marcará todos os dados nos critérios selecionados datados de 22 de maio de 2013 com um carimbo de data/hora de 8:20 a 11:20.
- Antes de o utilitário Data Marking marcar os dados como obsoletos, você pode exibir os SLAs afetados pelos dados marcados clicando em Get Info. Para obter detalhes, consulte "Data Marking Information Window" na página 72.
- 8. Clique em **Start**. As barras de progresso mostram o andamento do processo de marcação e reagregação de dados.

**Observação:** Não há nenhuma indicação na interface do usuário de quais dados devem ser marcados como obsoletos.

#### Como marcar dados obsoletos como válidos

Você pode selecionar dados obsoletos e marcá-los como válidos.

**Observação:** Não há nenhuma indicação na interface do usuário de quais dados estavam marcados como obsoletos.

- No servidor de Gateway, clique duas vezes no arquivo <HPBSM diretório raiz do servidor de Gateway>\tools\dataMarking\dataMarking.bat. Uma janela de prompt de comando é aberta, seguida da caixa de diálogo Data Marking Utility Login.
- 2. Insira o nome de usuário e a senha de um usuário do BSM com privilégios de superusuário.

- 3. Na lista suspensa **View by**, selecione o tipo de exibição que deve aparecer na página do utilitário Data Marking, por exemplo, dados de **Aplicativos** ou do **SiteScope**
- 4. Clique em Mark data as valid.
- 5. Selecione os critérios apropriados a serem marcados como válidos (Aplicativos, Fluxos de Transações de Negócios, Transações, Localizações ou Destinos do SiteScope).
- 6. Selecione valores em Start Time and Duration para o processo de marcação e reagregação de dados. Por exemplo, se você selecionar 22 de maio de 2013, 8:20, para Start Time e 3 horas para Duration, o Data Marking Utility marcará todos os dados nos critérios selecionados datados de 22 de maio de 2013 com um carimbo de data/hora de 8:20 a 11:20.
- Antes de o utilitário Data Marking marcar os dados como válidos, você pode exibir os SLAs afetados pelos dados marcados clicando em Get Info. Para obter detalhes, consulte "Data Marking Information Window" na página 72.
- 8. Clique em **Start**. As barras de progresso mostram o andamento do processo de marcação e reagregação de dados.

#### Como configurar a duração máxima da marcação de dados

É possível configurar a duração máxima na qual os dados marcados são obsoletos. Por exemplo, você pode definir a duração máxima como 15 horas. Isso significa que não é possível marcar dados como obsoletos (ou válidos) por um período superior a 14 horas e 59 minutos.

A duração máxima padrão é de 6 horas e 59 minutos.

#### Para configurar a duração máxima:

- Abra o arquivo <diretório raiz do servidor de Gateway>\tools\dataMarking\dataMarking.bat em um editor de texto.
- 2. Adicione a propriedade **DmaximumDuration**, com um valor de duração máxima em horas, à linha **SET SERVICE\_MANAGER\_OPTS**.

Por exemplo, para alterar a duração máxima para 23 horas e 59 minutos:

SET SERVICE\_MANAGER\_OPTS=
-DhacProcessName=%PROCESS\_NAME%
-Dlog.folder.path.output=%PROCESS\_NAME% -DmaximumDuration=24

3. Salve e feche o arquivo.

#### Descrição da interface do usuário

#### Página Data Marking Utility

Essa página permite selecionar conjuntos de dados como obsoletos por aplicativo ou localização para dados do Business Process Monitor e por máquina de destino do SiteScope para dados do SiteScope.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Botão Advanced	Esse botão aparece quando o recurso de reagregação foi habilitado. Ele permite que a reagregação seja executada sem o processo de marcação de dados. Para obter mais informações, consulte "Executando somente a reagregação" na página 81.
Applications	Lista de aplicativos que você pode marcar como obsoletos.
BTF	Lista de fluxo de transação de negócios que você pode marcar como obsoletos.
	<b>Observação:</b> esse campo fica visível somente na exibição Applications ( <b>View by</b> > <b>Applications</b> ).
Duration	Selecione o período a partir da hora de início especificada para o utilitário marcar os dados como obsoletos. O valor padrão é de 6 horas e 59 minutos.
	Para obter detalhes sobre como personalizar esse valor, consulte "Como configurar a duração máxima da marcação de dados" na página anterior.
Get Info	Clique antes de executar o utilitário Data Marking para exibir os SLAs afetados pelos dados marcados. Para obter detalhes, consulte "Data Marking Information Window" na página seguinte.
Locations	Lista de locais que você pode marcar como obsoletos.
Mark data as obsolete	Marca os critérios filtrados (aplicativos, fluxos de transação de negócios, transações, locais ou metas do SiteScope) como obsoletos.
Mark data as valid (undo mark as obsolete)	Torna os dados selecionados válidos depois que eles foram marcados como obsoletos.
Progress	Exibe o progresso do processo de marcação de dados e do processo de reagregação.
SiteScope Targets	Lista de computadores de destino do SiteScope (máquinas sendo monitoradas pelo SiteScope) que você pode marcar como obsoletas.
	<b>Observação:</b> esse campo fica visível somente na exibição SiteScope ( <b>View by</b> > <b>SiteScope View</b> ).
Start	Ativa o utilitário de marcação de dados e marcas dados como obsoletos.
Start Time	Selecione uma data e uma hora de início para que os dados sejam marcados como obsoletos.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Transactions	Lista de transações que você pode marcar como obsoletas.
	<b>Observação:</b> esse campo fica visível somente na exibição Applications ( <b>View by</b> > <b>Applications</b> ).
View by	Selecione o tipo de exibição para ficar visível no utilitário de marcação de dados:
	Applications
	Locations
	SiteScope Destinos

#### Data Marking Information Window

A janela Data Marking Information exibe os dados a serem marcados como obsoletos pelo utilitário Data Marking.

A parte inferior da janela Data Marking Information exibe os SLAs afetados pelos dados marcados. Você pode recalcular os SLAs afetados na guia Agreements Manager em Admin > Service Level Management. Para obter detalhes, consulte Recalculation for SLAs em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Application Name	O nome do aplicativo a ser marcado como obsoleto.
Number of Rows to Update	O número de linhas de dados por critério selecionado a serem marcadas como obsoletas. Uma linha é exibida para cada critério selecionado na janela do utilitário Data Marking.
Total Rows to Update	A soma de todos o número de linhas a serem marcadas como obsoletas. Este número pode diferir do valor do campo <b>Number of Rows to Update</b> .

## Dicas/Solução de problemas

#### Dicas

• Não execute mais de uma instância do utilitário Data Marking ao mesmo tempo, pois isso pode afetar o processo de reagregação.
Não marque conjuntos de dados por períodos de tempo que incluem dados eliminados (dados que foram removidos usando o Partition and Purging Manager), pois isso pode afetar o processo de reagregação.

# Limitações

• O utilitário Data Marking não marca dados que chegam tarde.

Por exemplo, se um conjunto de dados para um período específico estiver marcado como obsoleto, e o BSM receber dados desse período mais tarde (que chegaram atrasados porque o Business Process Monitor não pôde se conectar temporariamente ao servidor gateway), os dados que chegaram tarde não ficarão disponíveis para uso em relatórios. Use o botão **Get Info** para verificar dados que chegam tarde. Se qualquer linha com um valor diferente de zero for exibida, execute o utilitário novamente, se necessário, para marcar como obsoletos os dados que chegaram tarde.

 Os dados não serão marcados como obsoletos se chegarem durante a execução do utilitário Data Marking.

Por exemplo, se um conjunto de dados de um período específico estiver marcado como obsoleto e, durante esse mesmo período (enquanto o utilitário está em execução), dados forem recebidos e inseridos no banco de dados de perfis, as linhas dos dados recém-chegados não serão marcadas como obsoletas e, portanto, serão incluídas no relatório. Nesse caso, após a execução do utilitário, clique no botão **Get Info** para determinar se todas as linhas de dados foram marcadas como obsoletas para o período selecionado. Se linhas forem exibidas, execute o utilitário novamente, se necessário, para marcar como obsoletos os dados que chegaram durante a execução. Este é um cenário raro, pois você normalmente marca os dados para um período de tempo anterior e não para um período que termina no futuro.

 Enquanto o utilitário Data Marking está em execução e removendo dados, os relatórios que são gerados para esse período podem não mostrar resultados precisos. Portanto, convém executar o utilitário fora do horário de pico de uso do BSM.

# Solução de problemas

Geralmente, quando ocorre um erro, o utilitário Data Marking exibe a seguinte mensagem de erro:

O utilitário de marcação de dados deve ser desligado devido a um erro interno. Para ver detalhes, consulte: <HPBSM Diretório raiz do servidor Gateway>\log\datamarking.log

Razões pelas quais o utilitário pode mostrar este erro incluem:

- Falha ao conectar ao servidor de banco de dados ou banco de dados do perfil.
- Falha em concluir o processo de marcação de dados, por exemplo, devido a um erro de comunicação entre o servidor do banco de dados e de agregação.
- Falhas do BSM de reagregar com êxito dados brutos para o conjunto de dados definidos.

Se ocorrer um erro, verifique o <diretório raiz do servidor gateway HPBSM >\log\datamarking.log file em busca de informações sobre esse erro.

# Particionando bancos de dados e limpando dados históricos de bancos de dados

As tabelas de banco de dados do BSM são criadas com base em modelos de banco de dados predefinidos. O Purging Manager configura o particionamento de dados para melhorar o desempenho e remover automaticamente os dados históricos de bancos de dados de perfis.

**Observação:** essa seção não é relevante para clientes do HP Software-as-a-Service.

## Para acessar

Selecione Admin> Platform > Setup and Maintenance > Data Partitioning and Purging.

# Saiba mais

## Particionamento

As tabelas de banco de dados podem crescer rapidamente devido à grande quantidade de dados gerados pelos coletores de dados do BSM. Com o tempo, isso pode reduzir severamente o desempenho do sistema.

O Purging Manager divide automaticamente tabelas de rápido crescimento em partições com base nas configurações internas. Dividir essas tabelas em partições otimiza o desempenho do banco de dados.

Novas partições são criadas com base em uma configuração interna, independentemente de uma partição estar ou não cheia.

Novas partições para uma tabela são criadas no mesmo espaço de tabela Oracle ou no mesmo grupo de arquivos do Microsoft SQL da última partição da tabela. Essas partições adquirem automaticamente os parâmetros de armazenamento desse espaço de tabela.

**Observação:** O método de particionamento usado pelo Partition and Purging Manager é o particionamento nativo de banco de dados. (Consulte a matriz de suporte de banco de dados nas notas de versão para conhecer as edições do SQL SERVER e do Oracle Enterprise com suporte nesta versão). Em um banco de dados Oracle, a opção Oracle Partitioning deve estar habilitada para particionar ou limpar dados de um banco de dados Oracle.

# EPM

O tamanho de cada partição é determinado pelo valor de EPM (eventos por minuto) exibido na página Purging Manager. O valor de EPM padrão é predefinido de acordo com o nível apropriado para cada tabela de banco de dados especificada.

Se as partições de dados forem muito grandes (acumulando muito mais de 1 milhão de linhas), aumente o valor de EPM para criar novas partições com mais frequência.

Se as partições de dados forem muito pequenas (acumulando muito menos de 1 milhão de linhas), diminua o valor de EPM para criar novas partições com menos frequência.

### Limpeza

Por padrão, o Purging Manager não limpa dados. No entanto, é possível configurar o Purging Manager de forma a limpar dados definindo por quanto tempo os dados devem ser mantidos em uma tabela.

O Purging Manager é executado de hora em hora, limpando dados mais antigos que o tempo de retenção definido.

# Tarefas

Essa tarefa inclui os seguintes tópicos:

- "Pré-requisitos" abaixo
- "Como alterar um modelo de banco de dados" abaixo
- "Como alterar configurações para vários bancos de dados" na página seguinte
- "Como alterar configurações para bancos de dados individuais" na página seguinte
- "Como determinar os eventos por minuto para uma tabela de banco de dados" na página 77

## Pré-requisitos

Certifique-se de ter pelo menos um banco de dados de perfil configurado em seu sistema BSM.

- Para detalhes sobre a configuração de um banco de dados de perfil em um servidor Microsoft SQL, consulte "Como criar um banco de dados de perfis no Microsoft SQL Server" na página 60.
- Para detalhes sobre a configuração de um esquema de usuário em um servidor Oracle, consulte "Como criar um esquema de usuário de perfil em um servidor Oracle" na página 60.

### Como alterar um modelo de banco de dados

Para alterar as configurações de um modelo de banco de dados, siga estas etapas:

- 1. Clique em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Data Partitioning and Purging.
- 2. Clique na guia Template and Multiple Databases.

**Observação:** As configurações exibidas na guia Template and Multiple Databases são aquelas definidas para o modelo. Para exibir as configurações de tabelas de banco de dados específicas, clique na guia **Database Specific**.

 Clique no link Apply to na parte superior esquerda da página. A janela Apply to é exibida com uma lista de banco de dados e modelos. 4. Selecione o modelo necessário.

Observação: Convém selecionar também todos os bancos de dados disponíveis.

- 5. Clique em OK.
- 6. Marque a caixa de seleção ao lado das tabelas de banco de dados cujo modelo você deseja alterar. É possível selecionar várias tabelas.
- 7. Modifique os campos Keep Data for e Change to EPM conforme necessário e clique em Apply.

### Como alterar configurações para vários bancos de dados

Para alterar as configurações para vários bancos de dados, siga estas etapas:

- 1. Clique em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Data Partitioning and Purging.
- 2. Clique na guia Template and Multiple Databases.

**Observação:** As configurações exibidas na guia **Template and Multiple Databases** são aquelas definidas para o modelo. Para exibir as configurações de tabelas de banco de dados específicas, clique na guia **Database Specific**.

- Clique no link Apply to na parte superior esquerda da página e verifique se os bancos de dados que você deseja alterar estão selecionados. Desmarque a caixa de seleção ao lado do modelo, se você não quiser que suas alterações se apliquem ao modelo.
- 4. Clique em **OK**.
- Marque a caixa de seleção ao lado das tabelas de banco de dados que você deseja alterar. É possível selecionar várias tabelas de banco de dados.
- 6. Modifique os campos **Keep Data for** e **Change to EPM** conforme necessário e clique em **Apply**.

**Observação:** As alterações feitas nos bancos de dados são exibidas somente na guia Database Specific.

## Como alterar configurações para bancos de dados individuais

Para alterar as configurações para bancos de dados individuais, siga estes passos:

- 1. Clique em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Data Partitioning and Purging.
- 2. Clique na guia **Database Specific**.

**Observação:** As configurações exibidas na guia **Database Specific** são aquelas definidas para os bancos de dados. Para exibir as configurações do modelo, clique na guia **Template and Multiple Databases**.

- No campo Select a profile database, selecione o banco de dados de perfis ao qual você deseja que as alterações sejam aplicadas.
- 4. Marque a caixa de seleção ao lado das tabelas de banco de dados que você deseja alterar.
- 5. Modifique os campos **Keep Data for** e **Change to EPM** conforme necessário e clique em **Apply**.

# Como determinar os eventos por minuto para uma tabela de banco de dados

É possível determinar a quantidade de eventos por minuto (EPM) enviada pelos coletores de dados a uma tabela de banco de dados. Você insere esse número no campo **Change to EPM**, localizado na parte superior da página **Purging Manager**.

Para determinar os eventos por minuto para uma tabela de banco de dados:

1. Abra o arquivo localizado em:

#### <Diretório raiz do servidor Gateway>\log\db\_loader\LoaderStatistics.log

2. Localize a linha na amostra de dados selecionada onde se lê:

Estatísticas para: Nome do Banco de Dados: <nome do banco de dados> Amostra: <nome da amostra> - (coletada ao longo de <período de tempo>):

3. Localize a linha na seção de estatísticas da amostra de dados onde se lê:

#### Inserir a DB EPS (MainFlow)

O número selecionado representa os eventos por segundo. Multiplique esse número por 60 para determinar o número de eventos por minuto.

Para determinar a qual tabela de banco de dados no Purging Manager a amostra pertence, siga as instruções para Generic Reporting Engine API no o Guia de Extensibilidade do BSM. A lista resultante exibe a tabela de banco de dados entre parênteses ao lado do nome da amostra. Você pode, em seguida, digitar o número do EPM para a tabela correta.

Se você tiver mais de um servidor gateway, deverá adicionar os valores obtidos de cada servidor.

# Descrição da interface do usuário

# Página Purging Manager

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Apply to	Selecione os bancos de dados e o modelo aos quais você deseja que as configurações na guia Template and Multiple Databases sejam aplicadas. Você pode limpar todos os bancos de dados para fazer mudanças apenas no modelo selecionado.
Change to EPM	Permite configurar a quantidade de dados por minuto enviada pelos coletores de dados a uma tabela de banco de dados.
	EPM existente.
	Para obter detalhes sobre como determinar esse valor, consulte "Como determinar os eventos por minuto para uma tabela de banco de dados" na página anterior
Database Specific	Essa guia exibe as configurações das tabelas associadas ao banco de dados selecionado na lista suspensa <b>Select a profile</b> <b>database</b> . Nessa guia, é possível alterar o EPM ou o tempo de retenção de dados de uma tabela de banco de dados específica.
Descrição	Descreve a tabela de banco de dados correspondente.
Epm Value	A quantidade de dados por minuto enviada pelos coletores de dados às tabelas de banco de dados. Para obter detalhes sobre como determinar esse valor, consulte "Como determinar os eventos por minuto para uma tabela de banco de dados" na página anterior.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Keep Data for	O intervalo de tempo para manter os dados nas tabelas de banco de dados. Este elemento aparece como segue:
	<ul> <li>Campos de seleção. No topo da página, defina o período de tempo durante o qual você quer manter dados nas tabelas de bancos de dados selecionados.</li> </ul>
	<ul> <li>Título da coluna. Exibe por quanto tempo os dados permanecem em uma tabela de banco de dados antes de serem limpos. Este valor é configurado nos campos de seleção Keep Data for no topo da página.</li> </ul>
	<b>Observação:</b> O período de tempo configurado nos campos <b>Keep</b> <b>Data for</b> indica que os dados são armazenados pelo menos para a quantidade especificada de tempo; ele não indica quando os dados são eliminados. Por padrão, o tempo de retenção é infinito, o que significa que os dados não são limpos.

Elemento da interface do usuário-	Descrição	
Name of Table in	O nome da tabela no banco de dados.	
Database	As tabelas de banco de dados são listadas pelo coletor de dados a partir do qual os dados foram coletados. Os seguintes tipos de dados estão disponíveis:	
	Alertas	
	• BPI	
	Mecanismo de Lógica de Negócios	
	Business Process Monitor	
	• DG (Amostra de Transação de Negócios do Diagnostics)	
	Diagnostics	
	Real User Monitor	
	• SOA	
	Service Level Management	
	• SiteScope	
	• TV	
	• UDX (Universal Data Exchange - dados personalizados)	
	WebTrace	
Selecionar um banco de dados de perfis	Selecione um banco de dados de perfil para o qual você deseja modificar as configurações de intervalo de tempo para eliminar dados.	
	<b>Observação:</b> Este campo é visível apenas na guia Database Specific.	
Template and Multiple Databases	Essa guia exibe as configurações dos modelos selecionados na lista suspensa <b>Select a profile database</b> .	
	Selecione esta guia para:	
	<ul> <li>Alterar os parâmetros de particionamento e limpeza de vários bancos de dados de perfis.</li> </ul>	
	• Alterar o modelo de banco de dados de novos bancos de dados adicionados no futuro.	

# Dicas/solução de problemas

# Dados brutos não agregados

Antes da limpeza, o Partition and Purging Manager executa uma verificação adicional para garantir que dados brutos não sejam eliminados antes de serem agregados e reportados ao BSM.

Se um determinado conjunto de dados está programado para a eliminação, mas seus dados brutos ainda não foram agregados, o Partition and Purging Manager não limpa os dados de acordo com sua programação. O Partition and Purging Manager elimina automaticamente os dados em sua próxima execução por hora somente após os dados terem sido agregados.

Por exemplo, se dados tiverem sido programados para limpeza no domingo às 8:00, mas apenas forem agregados no domingo às 10:00, o Partition and Purging Manager os verificará às 8:00 sem fazer nenhuma limpeza, executando automaticamente o processo de limpeza na sua próxima execução, após as 10:00 do domingo, depois que os dados tiverem sido agregados.

# Dados não limpos de acordo com a programação

Se os dados não forem limpos de acordo com as programações definidas no Partition and Purging Manager, e seus bancos de dados de perfis estiverem ficando muito grandes, verifique se o agregador está funcionando corretamente e consulte os logs do Partition and Purging Manager localizados no servidor de processamento de dados em **<diretório raiz do servidor HPBSM>\log\pmanager.log**.

# Princípio de limpeza

Ao definir a limpeza para dados brutos e agregados, certifique-se de que o período em que os dados brutos são mantidos seja mais curto que o período no qual blocos de uma hora de dados agregados são mantidos, que, por sua vez, deve ser mais curto que o período no qual blocos de um dia de dados agregados são mantidos.

# Novos bancos de dados de perfis

Quaisquer alterações feitas na guia Template and Multiple Databases afetam os períodos de tempo padrão para novos bancos de dados de perfil criados no sistema. Se um novo banco de dados de perfis for criado depois que você tiver feito alterações nos períodos indicados na guia Template and Multiple Databases, os dados serão mantidos nas tabelas desse banco de dados durante os novos períodos para todas as tabelas.

# Executando somente a reagregação

Por padrão, o utilitário Data Marking (consulte "Marcando dados como obsoletos para relatórios" na página 68) sempre executa o processo de marcação de dados seguido pelo processo de reagregação. Se necessário, você pode habilitar um recurso que permite somente a execução da reagregação. Isso pode ser necessário quando a marcação de dados ocorreu com sucesso, mas o processo de reagregação falhou.

Como alternativa, você pode usar esse recurso para reagregar um conjunto definido de dados sem marcá-lo como indesejado para geração de relatórios (por exemplo, se dados foram agregados e, em seguida, dados tardios foram inseridos nas tabelas de dados brutos do banco de dados).

## Para acessar

No servidor gateway, clique duas vezes no arquivo <diretório raiz do servidor gateway HPBSM>\tools\dataMarking\dataMarking.bat

# Tarefas

## Pré-requisito

Você deve habilitar o recurso de reagregação no arquivo dataMarking.bat para executar o processo de reagregação de dados no utilitário Data Marking.

- Abra o arquivo <diretório raiz do servidor de Gateway>\tools\dataMarking\dataMarking.bat em um editor de texto.
- Adicione a propriedade DadvancedMode com um valor de true à linha SET SERVICE\_ MANAGER\_OPTS. Por exemplo:

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

 Salve o arquivo. A próxima vez que você abrir o utilitário de marcação de dados, o botão Advanced será exibido.

### Como executar apenas a reagregação de dados

- No servidor de Gateway, clique duas vezes no arquivo <HPBSM diretório raiz do servidor de Gateway>\tools\dataMarking\dataMarking.bat. Uma janela de prompt de comando é aberta, seguida da caixa de diálogo Data Marking Utility Login.
- 2. Insira o nome de usuário e a senha de um usuário do BSM com privilégios de superusuário. A página Data Marking Utility é exibida.
- 3. Clique em Advanced. A janela Advanced é exibida.
- 4. Marque a caixa de seleção Run re-aggregation only.
- 5. Selecione as categorias de dados para a reagregação e clique em **OK** para confirmar a seleção.
- 6. Clique em Start.

# Descrição da interface do usuário

### Página Data Marking Utility

Para obter informações, consulte "Página Data Marking Utility" na página 70.

### Janela Advanced

A janela Advanced é acessada clicando em Advanced na "Página Data Marking Utility" na página

70. Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Raw data status	Exibe o status da última reagregação.
Run Reaggregation only	Marcar essa caixa de seleção permite executar a reagregação sem marcação de dados.

# Pastas de persistência do carregador de banco de dados

Este tópico fornece uma visão geral do agente de persistência e das pastas de persistência do carregador de banco de dados.

# Saiba mais

# Agente de persistência do carregador de banco de dados - Visão geral

O agente de persistência do carregador de banco de dados é responsável por armazenar amostras de dados de entrada até que esses dados sejam processados pelo carregador, para evitar perda de dados no caso de falha do sistema. As amostras de dados recebem um número de ID exclusivo quando armazenadas na pasta de persistência do carregador de banco de dados. Isso permite que elas sejam excluídas das pastas de persistência do carregador de banco de dados após o processamento dos dados.

O agente de persistência do carregador armazena as amostras de dados em arquivos chamados de partições em um disco local. Cada partição tem um número predefinido de amostras de dados que podem ser acomodadas. Quando esse limite é atingido, uma nova partição é criada. Durante a remoção de amostras de dados do agente de persistência principal, a partição correspondente é localizada e atualizada de acordo. Quando todas as amostras da partição são removidas, o arquivo de partição é excluído do disco.

Após a inicialização, o agente de persistência do carregador lê a partição que permaneceu no disco após a execução anterior. Depois que as partições forem lidas completamente e com êxito, elas serão excluídas do disco.

# Subdiretórios de pastas do agente de persistência do carregador

Cada servidor gateway contém uma pasta chamada **persist\_dir\db\_loader** que contém os seguintes subdiretórios:

• .persist\_dir\db\_loader\main\dlq – contém exemplos que o sistema não foi capaz de inserir no banco de dados, por exemplo, amostra errada, amostras duplicadas ou amostras com carimbo de hora mais antigo do que o período de eliminação de dados.

Não há limite de tamanho nem limite para o número de amostras nessa pasta. Arquivos antigos não são removidos automaticamente. Se estas amostras foram adicionadas a esta pasta, devido a um erro, por exemplo, houve um problema de fluxo de dados, você pode reinserir estas amostras ao banco de dados.

- .persist\_dir\db\_loader\main\current contém amostras que estão atualmente na memória do carregador. O tamanho dessa pasta é limitado por restrições de memória do carregador de banco de dados.
- .persist\_dir\db\_loader\flattenfailure contém amostras de hierarquia (trans\_t) cuja abertura falhou temporariamente devido a um problema de conectividade do banco de dados. Não há limite de tamanho.
- .persist\_dir\db\_loader\recovery contém amostras que o sistema não conseguiu inserir temporariamente. Isso geralmente é devido a problemas de disponibilidade de banco de dados. O limite para cada tipo de amostra é de cinco subpastas. Cada uma pode conter até 509 arquivos com até 8192 amostras em cada arquivo (cerca de 20M de amostras para cada tipo de amostra). Uma vez excedido esse limite, o carregador para de funcionar e não lê dados do BUS.

# Capítulo 14: Configurações de Infraestrutura

O BSM permite que você modifique o valor de muitas configurações que determinam como o BSM e seus aplicativos são executados. É possível definir a maioria das configurações de infraestrutura usando o Infrastructure Settings Manager.

Algumas configurações de infraestrutura são configuradas fora do Infrastructure Settings Manager. Para obter detalhes, consulte Como modificar o intervalo de tempo de ping e Localizações e expirações de arquivos de imagem temporários.

## Para acessar

Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings

# Saiba mais

## Visão geral do Infrastructure Settings Manager

No Infrastructure Settings Manager, você pode selecionar diferentes contextos nos quais exibir e editar configurações. Esses contextos aparecem nos seguintes grupos:

- Aplicativos. Esta lista inclui os contextos que determinam como os vários aplicativos executados no BSM se comportam. Contextos como aplicativo Service Health, MyBSM e Service Level Management são listados.
- Fundamentos. Esta lista inclui os contextos que determinam como as diferentes áreas da base do BSM são executadas. Contextos como RTSM (Run-time Service Model) e Configuração LDAP são listados.

Descrições das configurações individuais aparecem na coluna **Description** da tabela na página Infrastructure Settings Manager.

# Tarefas

# *Como modificar as configurações de infraestrutura usando o gerenciador de configurações de infraestrutura*

**Cuidado:** Modificar determinadas configurações pode afetar adversamente o desempenho do BSM. É altamente recomendável não modificar nenhuma configuração sem primeiro consultar o Suporte da HP Software ou seu representante de Serviços da HP.

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione um grupo de contextos: Applications, Foundations ou All.
- 3. Selecione um contexto específico a partir da caixa suspensa.
- 4. Todas as configurações de infraestrutura configuráveis relativas a esse contexto são exibidas,

juntamente com as descrições e os valores atuais de cada configuração. Clique no botão **Edit Setting** e modifique o valor de uma configuração específica.

# Descrição da interface do usuário

## Página Gerenciador de Configurações de Infraestrutura

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição	
Ø	Clique para editar o valor atual da configuração especificada na tabela de contextos relevante.	
All	Selecione para exibir todas as configurações para Applications e Foundations.	
Applications	Selecione para editar um dos aplicativos do BSM.	
Descrição	<ul> <li>Descreve a configuração de infraestrutura específica.</li> <li><b>Observação:</b> esse campo ficará visível tanto na página Infrastructure Settings Manager quanto na caixa de diálogo Edit Setting depois que você clicar no botão <b>Edit Setting</b> ao lado da configuração relevante.</li> </ul>	
Foundations	Selecione para editar um dos BSM Foundations.	
Name	O nome da configuração. <b>Observação:</b> esse campo ficará visível tanto na página Infrastructure Settings Manager quanto na caixa de diálogo Edit Setting depois que você clicar no botão <b>Edit Setting</b> ao lado da configuração relevante.	
Restore Default	Restaura o valor padrão da configuração. <b>Observação:</b> esse botão ficará visível na caixa de diálogo Edit Setting depois que você clicar em <b>Edit Setting</b> ao lado da configuração relevante.	
Value	O valor atual da configuração fornecida. <b>Observação:</b> esse campo ficará visível tanto na página Infrastructure Settings Manager quanto na caixa de diálogo Edit Setting depois que você clicar no botão <b>Edit Setting</b> ao lado da configuração relevante.	

# Modificando o intervalo de tempo de ping

**Observação:** Essa tarefa de configurações de infraestrutura é realizada fora do Gerenciador de Configurações de Infraestrutura.

Você pode modificar o intervalo de tempo após o qual o BSM faz o ping ao servidor para atualizar uma sessão.

#### Para modificar o intervalo de tempo de ping:

- 1. Abra o arquivo <diretório raiz do servidor de Gateway>\conf\settings\website.xml em um editor de texto.
- 2. Pesquisar parâmetro: user.session.ping.timeinterval.
- 3. Altere o valor (120, por padrão) para o intervalo de tempo de ping. Este valor deve ser menos da metade e recomenda-se que seja menos de um terço do valor especificado para o período de tempo limite da sessão (parâmetro **user.session.timeout**).
- 4. Reinicie o BSM na máquina do servidor de gateway.
- 5. Se você tiver várias máquinas do servidor Gateway, repita esse procedimento em todas as máquinas.

# Localizações e expirações de arquivos de imagem temporários

Quando você gera um relatório em aplicativos do BSM, ou quando o BSM gera automaticamente um relatório para enviar pelo mecanismo de relatório programado, as imagens (por exemplo, gráficos) são criadas. O BSM salva essas imagens, por um período limitado de tempo, em diretórios temporários das máquinas do servidor de gateway no qual as imagens são geradas.

**Observação:** Essa tarefa de configurações de infraestrutura é realizada fora do Gerenciador de Configurações de Infraestrutura.

# Saiba mais

Esta seção inclui:

- "Acessando diretórios temporários com várias máquinas de servidor gateway" abaixo
- "Por quanto tempo o BSM mantém arquivos de imagem temporários" na página seguinte

# Acessando diretórios temporários com várias máquinas de servidor gateway

Os relatórios do BSM acesam a máquina do servidor gateway usando um IP virtual, e o balanceador de carga envia solicitações a qualquer uma dessas máquinas. Portanto, os arquivos de imagem precisam estar em uma localização comum que esteja configurada em todas as máquinas do servidor gateway e que seja compartilhada entre elas. Isso é típico quando existem várias máquinas de servidor gateway em execução por trás de um balanceador de carga na arquitetura do BSM.

Para dar suporte a um local compartilhado para imagens temporárias em um ambiente Windows, a seguinte configuração é recomendada:

- Todos os servidores de Gateway e a máquina na qual o diretório de imagem compartilhada é definido, se diferente dos servidores de Gateway — devem estar no mesmo domínio do Windows.
- O diretório virtual do IIS deve ser configurado para usar as credenciais de uma conta que seja membro do grupo de usuários do domínio.
- A conta para o diretório virtual deve receber permissões de leitura/gravação no diretório de imagens compartilhadas.

**Observação:** Se a configuração do servidor exigir que os servidores sejam colocados em diferentes configurações de domínio do Windows, entre em contato com o Suporte da HP Software.

Se você definir um caminho personalizado para imagens temporárias, conforme definido no parâmetro **images.save.directory.offline** (para obter detalhes, consulte "Como modificar o diretório no qual os arquivos de imagem temporários são armazenados" na página 91), será necessário mapear o diretório físico que contém as imagens para um diretório virtual no servidor Web em todas as máquinas do servidor gateway.

# Por quanto tempo o BSM mantém arquivos de imagem temporários

É possível modificar configurações que controlam por quanto tempo o BSM mantém arquivos de imagem temporários gerados pela máquina do servidor gateway antes de removê-los dos diretórios temporários definidos. Você pode modificar configurações para os seguintes diretórios no arquivo <diretório raiz do servidor gateway HPBSM>\conf\topaz.config:

Configuração de diretório	Descrição
remove.files.0.path= //AppServer/webapps/site.war/Imgs/chartTemp/offline	Caminho para imagens criadas ao gerar relatórios
remove.files.1.path= //AppServer/webapps/site.war/Imgs/chartTemp/online	Caminho para imagens criadas ao gerar relatórios em aplicativos do BSM
remove.files.3.path= //AppServer/webapps/site.war/snapshots	Caminho para as imagens criadas pelo mecanismo Snapshot on Error e visualizadas em relatórios Error Summary

Para os diretórios de imagens temporárias acima, você pode modificar as seguintes configurações:

#### remove.files.directory.number=<número de diretórios>

Especifica o número total de diretórios para os quais você está definindo configurações.

#### remove.files.<num\_of\_path>.path=<caminho para diretório>

Especifica o caminho para o diretório que contém os arquivos que você deseja remover. Para os diretórios padrão que removem arquivos temporários de imagem, esses valores devem coincidir com os parâmetros **images.save.directory.online** e **images.save.directory.offline**, também definidos no arquivo topaz.config.

**Observação:** Em ambientes Windows, use a sintaxe de caminho UNC (**\\\server\\path**) ao definir o caminho. Em ambientes Linux, use barras (/) somente ao definir o caminho.

#### remove.files.<num\_of\_path>.expirationTime=<hora de expiração de arquivo em s>

Especifica por quanto tempo (segundos) o BSM deixa um arquivo no diretório especificado. Por exemplo, se você especificar "3600" (o número de segundos em 1 hora), arquivos com mais de uma hora são removidos.

Deixe essa configuração em branco se quiser que o BSM use apenas critérios de tamanho máximo (consulte abaixo).

#### remove.files.<num\_of\_path>.maxSize=<tamanho máximo de diretório em KB>

Especifica o tamanho total, em KB, que o diretório definido pode atingir antes que o BSM remova arquivos. Por exemplo, se você especificar "100000" (100 MB), quando o diretório excede 100 MB, os arquivos mais antigos são removidos para reduzir o tamanho do diretório para 100 MB.

Se você também definir um valor no parâmetro **remove.files.<num\_of\_path>.expirationTime**, o BSM removerá primeiro os arquivos expirados. O BSM removerá arquivos adicionais se o limite de tamanho máximo do diretório ainda for excedido, excluindo os arquivos mais antigos primeiro. Se nenhum arquivo ultrapassou seu tempo de validade, o BSM remove arquivos com base apenas nos critérios de tamanho máximo do diretório.

Este parâmetro é usado em conjunto com o parâmetro **remove.files.<num\_of\_defined\_ path>.deletePercents** (veja abaixo), que instrui o BSM a remover a porcentagem especificada de arquivos, juntamente com os arquivos removidos usando o parâmetro **remove.files.<num\_ of\_path>.maxSize**.

Deixe isso e as configurações **remove.files.<num\_of\_defined\_path>.deletePercents** vazias, se você quiser que o BSM use apenas o critério de tempo de expiração.

#### remove.files.<num\_of\_path>.deletePercents=<percentual a remover>

Especifica a quantidade adicional pela qual o BSM reduz o tamanho do diretório — expressa como uma porcentagem do tamanho máximo permitido de diretório — depois que o tamanho do diretório foi inicialmente reduzido de acordo com o parâmetro **remove.files.<num\_of\_ path>.maxSize**. O BSM exclui os arquivos mais antigos primeiro.

Se você quiser que o BSM use apenas o critério de tempo de expiração, deixe isso e as configurações **remove.files.<num\_of\_path>.maxSize** vazias.

#### remove.files.<num\_of\_path>.sleepTime=<tempo de suspensão de thread em s>

Especifica com que frequência o BSM executa o mecanismo que realiza o trabalho definido.

#### Exemplo:

O BSM é instruído a realizar o seguinte trabalho uma vez a cada 30 minutos: O BSM primeiro verifica se existem arquivos com mais de 1 hora e, em caso afirmativo, os exclui. Em seguida, o BSM verifica se o tamanho total do diretório é maior do que 250 MB, e se sim, ele reduz o tamanho do diretório para 250 MB, removendo os arquivos mais antigos. Finalmente, o BSM reduz o tamanho total do diretório em 50%, removendo os arquivos mais antigos. Como resultado, o BSM deixa os arquivos totalizando 125 MB no diretório.

# remover arquivos anteriores a 1 hora (3600 s)

remove.files.0.expirationTime=3600

# reduzir tamanho da pasta para 250 MB

remove.files.0.maxSize=250000

# remover um tamanho de pasta máx. adicional de 50% (125 MB)

remove.files.0.deletePercents=50

# executar trabalho uma vez a cada 30 min. (1800 s)

remove.files.0.sleepTime=1800

**Dica:** Você pode configurar o mecanismo de remoção de arquivo para remover arquivos de qualquer diretório definido. Você define os parâmetros e incrementa o índice. Por exemplo, para limpar um diretório temporário, você especificaria 6 em vez de 5 para o número de diretórios no parâmetro **remove.files.directory.number**. Então você definiria o caminho do diretório e as configurações usando o valor de índice 4 (pois 0-4 já está sendo usado pelas configurações padrão) na seção **num\_of\_path** do parâmetro. Não use este mecanismo para remover arquivos sem primeiro consultar seu representante do Suporte da HP Software.

# Tarefas

Esta seção inclui:

- "Como modificar o diretório no qual os arquivos de imagem temporários são armazenados" abaixo
- "Como configurar o diretório virtual no IIS" na página seguinte
- "Como configurar o diretório virtual no Apache HTTP Web Server" na página 93
- "Como configurar o diretório virtual no Sun Java System Web Server" na página 94
- "Como modificar por quanto tempo o BSM mantém arquivos de imagem temporários" na página 94
- "Como especificar os diretórios a partir dos quais arquivos de imagem temporários serão removidos" na página 95

# Como modificar o diretório no qual os arquivos de imagem temporários são armazenados

Você pode modificar o caminho para o diretório onde o BSM armazena imagens geradas usadas em relatórios programados. Por exemplo, você pode querer salvar imagens geradas em uma partição de disco diferente, disco rígido ou máquina com uma capacidade de armazenamento maior do que a partição/unidade/máquina na qual a máquina do servidor Gateway está instalada.

# Para modificar o caminho para o diretório que contém os arquivos de imagem temporários:

- 1. Abra o arquivo <diretório raiz do servidor de Gateway>\conf\topaz.config em um editor de texto.
- 2. Pesquisar parâmetro images.save.directory.offline.
- Remova o marcador de comentário (#) da linha que começa com
   #images.save.directory.offline= e modifique o valor para especificar o caminho necessário.

**Observação:** Em ambientes Windows, use a sintaxe de caminho UNC (**\\\server\\path**) ao definir o caminho. Em um ambiente Linux, use barras (/) e não barras invertidas (\\) ao definir o caminho.

#### 4. Salve o arquivo topaz.config.

- 5. Reinicie o BSM na máquina do servidor de gateway.
- 6. Repita o procedimento acima em todas as máquinas do Servidor Gateway.

 Mapeie o diretório físico recém-definido que contém as imagens para um diretório virtual no servidor Web em todas as máquinas do servidor Gateway. Para obter detalhes, consulte "Acessando diretórios temporários com várias máquinas de servidor gateway" na página 87.

# Como configurar o diretório virtual no IIS

1. Renomeie o diretório físico padrão contendo as imagens do relatório agendado temporário na máquina do Servidor Gateway.

Por exemplo, renomeie:

```
<Diretório raiz do servidor gateway>\AppServer\webapps\
site.war\Imgs\chartTemp\offline
```

to

<Diretório raiz do servidor gateway>\AppServer\webapps \site.war\Imgs\chartTemp\old\_offline

 No IIS Internet Services Manager na máquina do servidor gateway, vá até Default Web site > Topaz > Imgs > ChartTemp.

O diretório offline renomeado aparece no quadro à direita.

- No quadro da direita, clique com o botão direito do mouse e selecione New > Virtual Directory. O Assistente de Criação de Diretório Virtual é aberto. Clique em Avançar.
- 4. Na caixa de diálogo Virtual Directory Alias, digite offline na caixa Alias para criar o novo diretório virtual. Clique em **Avançar**.
- 5. Na caixa de diálogo Web Site Content Directory, digite ou procure o caminho do diretório físico que contém as imagens temporárias, conforme definido no parâmetro images.save.directory.offline (para detalhes, consulte "Acessando diretórios temporários com várias máquinas de servidor gateway" na página 87). Clique em Avançar.
- 6. Se o diretório físico que contém as imagens temporárias reside na máquina local, na caixa de diálogo Access Permissions, especifique as permissões **Read and Write**.

Se o diretório físico que contém as imagens temporárias reside em uma máquina na rede, na caixa de diálogo User Name and Password, insira um nome de usuário e a senha de um usuário com permissões para acessar essa máquina.

- 7. Clique em Next e Finish para concluir a criação do diretório virtual.
- 8. Reinicie o BSM na máquina do servidor de gateway.
- 9. Repita o procedimento acima em todas as máquinas do Servidor Gateway.

## Como configurar o diretório virtual no Apache HTTP Web Server

1. Renomeie o diretório físico padrão contendo as imagens do relatório agendado temporário na máquina do Servidor Gateway.

#### Por exemplo, renomeie:

<Diretório Raiz do Servidor
Gateway>\AppServer\webapps\site.war\Imgs\chartTemp\offline

to

<Diretório Raiz do Servidor
Gateway>\AppServer\webapps\site.war\Imgs\chartTemp\old\_offline

- Abra o arquivo de configuração Apache < Diretório Raiz do Servidor Gateway>\WebServer\conf\httpd.conf com um editor de texto.
- 3. Mapeie um diretório virtual chamado **offline** para o local físico do diretório comum como se segue:
  - a. Localize a linha (atenção ao "t" minúsculo em topaz):

Alias /topaz "C:\HPBSM/AppServer/webapps/site.war/"

b. Acima dessa linha, adicione a seguinte linha:

Alias /topaz/Imgs/chartTemp/offline "<shared\_temp\_image\_directory>"

c. Localize a linha (atenção ao "T" maiúsculo em Topaz):

Alias /Topaz "C:\HPBSM/AppServer/webapps/site.war/"

d. Acima dessa linha, adicione a seguinte linha:

Alias /Topaz/Imgs/chartTemp/offline "<shared\_temp\_image\_directory>"

4. Substitua <shared\_temp\_image\_directory> pelo caminho para o diretório físico que contém as imagens de relatório agendado temporárias, tal como definido no parâmetro images.save.directory.offline (para obter detalhes, consulte "Como modificar o diretório no qual os arquivos de imagem temporários são armazenados" na página 91).

Ao especificar <shared\_temp\_image\_directory> você deve usar aspas duplas e barras, por exemplo:

Alias /Topaz/Imgs/chartTemp/offline "//myhost.myurl.com/chartTemp/offline"

- 5. Salve o arquivo.
- 6. Reinicie o BSM na máquina do servidor de gateway.

7. Repita o procedimento acima em todas as máquinas do Servidor Gateway.

## Como configurar o diretório virtual no Sun Java System Web Server

1. Renomeie o diretório físico padrão contendo as imagens do relatório agendado temporário na máquina do Servidor Gateway.

Por exemplo, renomeie:

<Diretório raiz do servidor
Gateway>\AppServer\webapps\site.war\Imgs\chartTemp\offline

to

```
<Diretório raiz do servidor
Gateway>\AppServer\webapps\site.war\Imgs\chartTemp\old_offline
```

- Abra o arquivo de configuração Sun Java System Web Server <diretório de instalação do Sun Java System Web Server>\server\<server\_nam>\config\obj.conf com um editor de texto.
- Adicione a seguinte linha na diretiva <Object name=default> (antes da linha NameTrans fn=document-root root="\$docroot" e antes da linha NameTrans fn="pfx2dir" from="/Imgs" dir="ProductDir/Site Imgs/", se ela existir):

```
NameTrans fn="pfx2dir" from="/topaz/Imgs/chartTemp/offline"
dir="<shared_temp_image_directory>"
```

em que <shared\_temp\_image\_directory> representa o caminho para o diretório físico que contém as imagens de relatório agendado temporárias, tal como definido no parâmetro **images.save.directory.offline** (para obter detalhes, consulte "Como modificar o diretório no qual os arquivos de imagem temporários são armazenados" na página 91).

- 4. Salve o arquivo.
- 5. Reinicie o servidor Web do Sun Java System na máquina do servidor Gateway.
- 6. Repita o procedimento acima em todas as máquinas do Servidor Gateway.

## Como modificar por quanto tempo o BSM mantém arquivos de imagem temporários

- Abra o arquivo <diretório raiz do servidor gateway HPBSM>\conf\topaz.config em um editor de texto.
- 2. Antes de modificar os valores, faça backup do arquivo ou comente (utilizando #) as linhas padrão para que os valores padrão fiquem disponíveis como referência.

- 3. Modifique as configurações conforme necessário.
- 4. Salve o arquivo topaz.config.
- 5. Reinicie o BSM na máquina do servidor de gateway.
- 6. Repita o procedimento acima em todas as máquinas do Servidor Gateway.

# Como especificar os diretórios a partir dos quais arquivos de imagem temporários serão removidos

Por padrão, os arquivos de imagens temporários são removidos do caminho da raiz do diretório especificado. No entanto, você também pode configurar o BSM para remover arquivos de imagem temporários dos subdiretórios do caminho especificado.

Para configurar BSM de forma a remover arquivos de imagem temporários de subdiretórios:

- 1. Abra o arquivo <diretório raiz do servidor de Gateway>\conf\topaz.config em um editor de texto.
- 2. Insira a seguinte linha depois de outras configurações do caminho especificado (descrito na seção anterior):

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

- 3. Salve o arquivo topaz.config.
- 4. Reinicie o BSM na máquina do servidor de gateway.
- 5. Repita o procedimento acima em todas as máquinas do Servidor Gateway.

# Capítulo 15: Console JMX

Esta seção fornece uma visão geral do console JMX, além de instruções para alterar a senha do JMX.

## Para acessar

Insira a URL relevante: http://<nome do Servidor de Processamento de Dados ou Gateway>:8080/jmx-console/

em que

<Nome do servidor gateway ou do servidor de processamento de dados> é o nome da máquina em que o BSM está sendo executado.

# Saiba mais

## Visão geral do console JMX

O console JMX vem integrado ao BSM e permite:

- Realizar operações de gerenciamento
- Exibir desempenho de processos
- Solucionar áreas problemáticas do BSM

As credenciais para acessar o console JMX foram configuradas quando você instalou o BSM. Para alterar sua senha do JMX, consulte "Como alterar a senha JMX" abaixo.

Você pode configurar o console JMX para trabalhar com SSL para criptografar dados JMX para maior segurança. Para mais detalhes, consulte "Configurando JBOSS para trabalhar com SSL" no Guia de Proteção do BSM.

# Tarefas

## Como alterar a senha JMX

- 1. Pare o Gateway ou servidor de processamento de dados do BSM.
- 2. Execute o arquivo <HPBSM diretório raiz>\tools\jmx\changeCredentials.bat no Gateway ou servidor de processamento de dados.
- A caixa de diálogo Change Password é aberta. Insira e confirme a nova senha. O sistema operacional registra e criptografa a alteração de senha no servidor gateway ou no servidor de processamento de dados.
- 4. Reinicie o BSM.

**Observação:** O nome de logon não pode ser alterado.

# Capítulo 16: Referências

Esta seção fornece informações sobre referências e como habilitá-las e configurá-las e chamá-las manualmente.

# Saiba mais

# Visão geral de referências

O status de um aplicativo é determinado pela disponibilidade e pelo desempenho real de suas transações em relação a limites configuradores de desempenho e disponibilidade. É possível usar essas informações em componentes, como o Service Health, End User Management, Service Level Management e o Service Health Analyzer.

Quando você configura um aplicativo para monitoramento pelo Business Process Monitor, você pode determinar se os limites de desempenho das suas transações são limites estáticos (valores de limites específicos que você configura), ou são calculados usando as referências com base em dados de transações históricos.

Você pode configurar o BSM para calcular as linhas de base a partir de métricas de desempenho reais. Criar uma linha de base permite que você aprenda o desempenho normal dos seus aplicativos. Saber como um aplicativo normalmente funciona permite que você determine se um problema de desempenho é um incidente isolado ou um sinal de uma tendência.

As linhas de base são atualizadas periodicamente conforme forem recebidos novos dados de métricas.

**Observação:** Uma quantidade mínima de dados acumulados é necessária antes de as linhas de base serem calculadas. Isso depende do número de amostras coletadas e leva cerca de uma semana depois que as linhas de base são habilitadas no BSM. Você pode acelerar o processo, invocando manualmente uma linha de base com dados limitados. Para obter detalhes, consulte " Como invocar manualmente uma referência" na página 101 a seguir.

# Coeficiente de Referência

Quando a linha de base é habilitada, o BSM coleta dados de métrica de amostras recebidas durante um período de tempo. Depois de dados suficientes serem coletados, o BSM cria uma linha de base para a métrica e calcula a média e o desvio-padrão.

Valores de média e desvio padrão para uma métrica são usados para criar um intervalo de linha de base e identificar métricas que se afastam da linha de base. A média e o desvio padrão são uma maneira estatística de estimar o comportamento normal de uma métrica. Por padrão, o intervalo de linha de base é calculado usando um coeficiente de + ou - 3 vezes o desvio-padrão do valor médio de uma métrica.

Isso significa que uma métrica é considerada anormal se seu valor for maior que o valor médio mais 3 vezes o desvio padrão, ou menor que o valor médio menos 3 vezes o desvio padrão.

Isso pode ser resumido da seguinte maneira: ((Valor de Média)-(3\*STD)) <= VALOR NORMAL <= ((Valor de Média)+(3\*STD)) Você pode definir um coeficiente diferente para cada coletor de dados. Por exemplo, você pode definir um coeficiente de 2 para CIs recebidos do BPM e um coeficiente de 5 para CIs recebidos do Diagnostics.

# Sazonalidade e tendências

Ao calcular una linha de base de uma métrica, o mecanismo de linha de base leva em conta coisas como tendências e sazonalidade.

- Sazonalidade quando ocorre um padrão repetido em intervalos de tempo constantes, uma métrica tem sazonalidade. Por exemplo, uma métrica pode ter valores típicos às 8:00 todos os dias, quando os usuários fizerem logon e diferentes valores às 12:00 quando os usuários fazem uma pausa.
- **Tendências** quando os valores de uma métrica têm uma mudança linear consistente ao longo do tempo, uma tendência é identificada.

Sazonalidade e tendências são consideradas parte do comportamento normal de uma métrica, e o intervalo de linha de base é ajustado em conformidade.

## Exemplo de referências

O exemplo a seguir mostra a faixa da referência para os limites OK, Minor e Critical para uma transação no relatório Metrics Over Time report :



## Chamando uma referência manualmente

Quando você inicialmente instala e configura o BSM, leva uma semana para que o sistema colete dados de ICs necessários para estabelecer uma referência. Você pode acelerar este processo criando manualmente uma referência usando dados limitados de um único dia após a instalação do BSM. Isso significa que, 24 horas após a instalação e configuração do BSM, o sistema já pode identificar anomalias.

Se você criar manualmente uma referência com dados de menos de uma semana, essa referência não incluirá informações sazonais, como diferentes padrões para fins de semana. Porém, com o passar do tempo, o BSM automaticamente aprimorará e melhorará a referência à medida que mais dados ficarem disponíveis.

**Observação:** Você não pode criar manualmente uma referência no mesmo dia que você instala o BSM. Isso porque o processo de referência exigia um processo offline executado automaticamente todas as noites.

# Tarefas

## Como habilitar referências

- 1. Selecione a opção de linha de base em:
  - O Setup and Database Configuration Utility em uma implantação regular (para detalhes, consulte o Guia de Instalação do BSM).
  - O Upgrade Wizard, se você estiver executando uma atualização (consulte o guia de atualização relevante para seu caminho de atualização).
- Crie um banco de dados do Analytics (Admin > Platform > Manage Analytics Databases) (consulte "Criando bancos de dados" na página 59).

Observação: Você também pode habilitar a linha de base após o BSM ter sido instalado.

### Como definir o coeficiente para um coletor de dados

- 1. Selecione Admin > Platform > Infrastructure Settings > Applications > Service Health Analyzer > Baseline Coefficient.
- 2. Inserir o coeficiente exigido. Vários valores devem ser separados por um ponto e vírgula, por exemplo, BPM,2.0;SiS,2.5;DIAG,5.0;PA,3.5;RUM,2.0;NNM,4.0.

Se você não definir um coeficiente para um coletor de dados, o BSM usará o padrão de 3. Para obter mais informações sobre coeficientes, consulte "Coeficiente de Referência" na página 98.

# Como invocar manualmente uma referência

- 1. Em um navegador da Web, abra a página JMX de referência usando o seguinte link: http://<DPS>:29924/mbean?objectname=Topaz:service=Baseline+Services
- 2. Chame a operação **showTasks** para identificar as IDs de tarefas do seu domínio, por exemplo:

Task ID	Client	Domínio métrico	Status	Início do Período	Fim do Período	Próxima execução
33	1	RUM	ocioso	Sáb 29 Nov 00:00:00 IST 2011	Seg 29 Dez 00:00:00 IST 2011	Seg 29 Dez 00:01:00 IST 2011
34	1	BPM	ocioso	Sáb 29 Nov 00:00:00 IST 2011	Seg 29 Dez 00:00:00 IST 2011	Seg 29 Dez 00:01:00 IST 2011

- 3. Registre as IDs e datas das tarefas relevantes e volte para a página de JMX de referência (conforme listado acima).
- 4. Chame a operação calculateNow em cada uma das IDs de tarefas relevantes.
- 5. Para confirmar que o processo foi executado com êxito, chame a operação **showTasks** novamente e confirme que as datas foram atualizadas. O processo pode levar algum tempo.

# Dicas/Solução de problemas

# A JVM trava várias vezes em processos de referência durante a execução de tarefas de referência

Este problema é causado pela Java Virtual Machine. Você pode identificar o problema por meio dos seguintes erros no arquivo **hs\_err\_pid.log**:

- EXCEPTION\_ACCESS\_VIOLATION
- guarantee(result == EXCEPTION\_CONTINUE\_EXECUTION) failed: Resultado inesperado de topLevelExceptionFilter

O arquivo de log está localizado no diretório de trabalho no momento da execução do processo.

Para resolver este problema, altere o processo de linha de base de 64 bits para 32 bits como a seguir:

- 1. No Console JMX, pare o serviço **basel\_engine**, da seguinte maneira:
  - a. Em um navegador, digite http://<DPS>:11021/ e insira seu nome de usuário e sua senha.
  - b. Em Foundations, clique em Foundations:type=NannyManager.

- c. Em java.lang.String showServiceInfoAsHTML, clique em Invoke.
- d. Ao lado de basel\_engine, clique em Stop.
- 2. No servidor de processamento de dados, copie o arquivo \HPBSM\JRE\bin\hpbsm\_basel\_ engine.exe para o diretório \HPBSM\JRE64\bin, substituindo o arquivo existente pela cópia.
- 3. Reinicie o serviço **basel\_engine**.

# Capítulo 17: Audit Log

Você usa o log de auditoria para acompanhar diferentes ações realizadas pelos usuários no sistema, de acordo com contextos específicos.

### Para acessar

Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Audit Log

# Saiba mais

## Sobre o Log de Auditoria

Use o log de auditoria para acompanhar diferentes ações realizadas pelos usuários no sistema, de acordo com os seguintes contextos específicos:

- Administração de Alertas. Exibe ações relacionadas à criação e ao gerenciamento de alertas.
- Administração do Alerta de Status do IC. Exibe ações relacionadas à criação de esquemas de alerta para um alerta de status de item de configuração.
- Manutenção do Coletor de Dados. Exibe ações relacionadas à remoção de Business Process Monitor e SiteScope.
- Gerenciamento de Bancos de Dados. Exibe ações relacionadas à criação, exclusão e modificação de usuários e senhas para bancos de dados de perfil, bem como à modificação do status do Purging Manager.
- Entidades Excluídas. Exibe ações relacionadas à adição e à exclusão de coletores de dados (mecanismos do Real User Monitor e monitores do SiteScope) de End User Management Administration.
- **Programação de Período de Inatividade/Evento.** Exibe ações relacionadas à criação e modificação de tempo de inatividade e eventos agendados.
- End User Management Aplicativos. Exibe ações relacionadas à adição, edição, atualização, desabilitação e exclusão de alertas baseados em eventos, bem como registro e cancelamento de registro de destinatários de alertas.
- **Configuração de TI Mundial.** Exibe ações, incluindo edição, atualização e remoção de CIs e relacionamentos, executadas no aplicativo IT Universe Manager.
- Gerenciador de Locais. Exibe ações relacionadas à adição, modificação e exclusão de locais, realizadas no aplicativo Location Manager.
- Administração dos Modelos de Notificação. Exibe ações relacionadas à modificação de informações de tíquetes abertos, configurações de tíquetes, tíquetes fechados, modelos de tíquetes e informações de assinatura: tipos de notificação (mensagens locais ou gerais) e destinatários.

- Gerenciamento de Operações. Exibe ações relacionadas ao Operations Management, como a criação e a modificação de pacotes de conteúdo, regras de eventos e notificações.
- Gerenciamento de Permissões. Exibe todas as ações relacionadas à atribuição de permissões, funções e operações de permissão em recursos para usuários e grupos de usuários.
- Administração de Destinatários. Exibe ações relacionadas à modificação de informações sobre os destinatários de logs de auditoria.
- Administração de Relatórios Programados. Exibe ações relacionadas para modificar o método de relatórios e o cronograma de eventos relatados.
- Integridade de Serviços. Exibe ações relacionadas ao aplicativo de Integridade do Serviço.
- Administração da Integridade do Serviço. Exibe ações relacionadas a configurações feitas em Service Health Administration.
- Configuração do Gerenciamento de Nível de Serviço. Exibe ações relacionadas a contratos de nível de serviço realizados no aplicativo Service Level Management.
- SLA Alert Administration. Exibe ações relacionadas à criação, modificação ou exclusão de alertas de SLA.
- System Availability Manager. Exibe ações relacionadas à disponibilidade do sistema e SiteScope.
- **Relatórios Definidos pelo Usuário.** Exibe ações relacionadas à criação e modificação de relatórios personalizados.
- Gerenciamento de Usuários/Grupos. Exibe ações relacionadas à adição, modificação e exclusão de usuários e grupos de usuários.
- Exibir Gerenciador. Exibe ações relacionadas a KPIs como adicionar um KPI, editar um KPI e excluir um KPI. Além disso, exibe ações relacionadas à alteração das opções Save KPI data over time for this CI e Monitor changes.

# Tarefas

## Como usar o log de auditoria

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Audit Log.
- 2. Selecionar um contexto.
- Quando pertinente, selecione um perfil na lista. O BSM atualiza a tabela com as informações pertinentes.

- 4. Opcionalmente, clique no link Auditing Filters para abrir o painel Auditing Filters e especificar critérios de filtragem. Os filtros a seguir estão disponíveis:
  - Usuário. Especificar um usuário no sistema para visualizar as ações executadas apenas por esse usuário.
  - Texto contendo. Especificar uma cadeia de caracteres de texto que a ação deve conter para ser exibida.
  - Começar depois e terminar antes. Especificar um período de tempo inicial e final para ver

ações apenas durante esse período. Clique no botão **More** para abrir a caixa de diálogo Calendar, na qual é possível selecionar uma data.

5. Clique em Apply. O BSM atualiza a tabela com as informações pertinentes.

Se necessário, use os botões de seta **Previous Page** ou **Next Page** para navegar até a página anterior ou seguinte do log de auditoria.

## Como personalizar um arquivo de Log para o Log de auditoria

O log de auditoria usa o utilitário de registro em log log4j do Apache.

Para personalizar o arquivo de log, edite seu arquivo de configuração, localizado em: <HPBSM diretório raiz>\conf\core\Tools\log4j\EJB\auditlog.properties usando a sintaxe de configuração log4j. O nível de log deve ser definido como INFO ou superior.

Observação: Não altere o nome do anexador: com.mercury.topaz.tmc.bizobjects.audit.AuditManager.writeAudit

# Descrições da interface do usuário

**Observação:** Para obter detalhes sobre o log de auditoria de EUM Alert Administration, consulte Alerts Log Report no o Guia do Usuário do BSM.

# Página de Log de auditoria

Essa página permite que você acompanhe as diferentes ações realizadas pelos usuários no sistema.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo (elementos sem rótulo são mostrados entre colchetes angulares):

Elemento da interface do usuário-	Descrição
•	Move para a página anterior ou próxima página no Log de auditoria.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
<tabela de="" de<br="" log="">auditoria&gt;</tabela>	Exibe o conteúdo do log de auditoria.
<aplicativos de<br="">EUM&gt;</aplicativos>	Selecione um <aplicativo eum=""> para o qual você deseja exibir as ações executadas. <b>Note:</b> Este campo é exibido apenas se você tiver escolhido o contexto End User Management-Applications.</aplicativo>
Auditing Filters	Clique no título Auditing Filters para especificar critérios de filtragem.
Context	Selecione um contexto para exibir.
Para usuário	Exibe o usuário cujas ações são exibidas no Log de auditoria, conforme especificado no painel Auditing Filters. Valor Padrão: Tudo
SiteScope	Selecione um SiteScope para o qual você deseja exibir as ações executadas. <b>Note:</b> Este campo é exibido apenas se você tiver escolhido o contexto System Availability Manager.
Time period	Exibe o período de tempo cujas ações são exibidas no Log de auditoria, conforme especificado no painel Auditing Filters. Valor Padrão: Tudo

# Painel Auditing Filters

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
	Abre a caixa de diálogo Calendar permitindo que você selecione uma data.
$\otimes$	Expande o painel Auditing Filters.
8	Recolhe o painel Auditing Filters.
Apply	Aplica os filtros selecionados.
Cancel	Cancela a filtragem e fecha o painel Auditing Filters.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Clear All	Limpa os filtros e exibe todos os itens do log.
Texto contendo	Especifica uma cadeia de caracteres de texto para filtrar todas as ações que não incluem essa cadeia de caracteres de texto.
Terminar antes de	Especifique uma hora de término até onde você deseja visualizar ações.
Iniciar Depois de	Especifique uma hora de início a partir da qual você deseja visualizar ações.
User	Selecione um usuário para visualizar as ações executadas apenas por esse usuário.

# Tabela de Log de auditoria

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Actions	Exibe as ações executadas pelo usuário especificado.
Additional Information	Exibe informações adicionais, se relevante.
Modification Date	Exibe a data e a hora em que foram realizadas as ações especificadas.
Modified By	Exibe o usuário que executou as ações especificadas.

# Capítulo 18: Integridade do Sistema HP

A Integridade do Sistema é um aplicativo autônomo que usa o sistema de monitoramento SiteScope para permitir que você monitore os servidores, bancos de dados e coletores de dados em execução como parte do seu sistema do BSM.

Você pode usar a integridade do sistema para:

- Medir o desempenho visualizando a saída de monitores em execução nos vários componentes do sistema.
- Monitorar áreas dos bancos de dados que influenciam o desempenho.
- Exibir áreas problemáticas dos servidores, bancos de dados e coletores de dados.
- Realizar operações no seu ambiente, como:
  - Mover Serviços de Back-End. Você pode mover serviços back-end de um servidor a outro do mesmo tipo, se a máquina do servidor não está funcionando adequadamente ou se requer paralisação para manutenção.
  - Configurar servidores de backup. Você pode definir um servidor de backup, caso a máquina do servidor não esteja funcionando adequadamente ou precise de tempo de paralisação para manutenção.
  - Gerenciar Processos do BSM. Você pode iniciar ou parar vários processos do BSM.
- Exibir arquivos de log sobre componentes específicos em uma variedade de formatos.
- Veja informações sobre componentes e monitores em formato .csv (exibindo o status atual) e formato de Relatório Rápido (exibindo o status das últimas 24 horas).

Você pode acessar a Integridade do Sistema pelo BSM ou em um navegador web.

Para obter mais informações, consulte o o Guia de Integridade do Sistema.
### Capítulo 19: Sincronização de tempo de servidor BSM

Esta seção fornece informações sobre os relógios do servidor BSM.

### Saiba mais

#### Verificando o horário do servidor com base em um servidor NTP

Para garantir que os relógios de servidores BSM estejam sincronizados e exatos, os servidores BSM verificam os relógios do sistema com base em um servidor NTP a cada 20 minutos por padrão.

Se nenhum servidor NTP é alcançável, o relógio do banco de dados é usado para sincronização.

#### Exibindo o log para sincronização de horário do servidor BSM

É possível ver o log de sincronização de horário do servidor BSM acessando **<BSM\_** HOME>\logs\topaz\_all.ejb.log.

### Tarefas

#### Como adicionar servidores NTP

Vários servidores NTP são configurados por padrão, mas você pode adicionar manualmente um no arquivo de configuração:

<BSM\_HOME>\conf\settings\mtime\mtime.xml

#### Como exibir a hora do servidor BSM

Você pode exibir a hora atual do servidor BSM pelas seguintes URLs:

• Para visualizar o tempo do Unix em texto sem formatação:

http://<BSM\_Server>/topaz/services/technical/time?alt=text/plain

Resultados de exemplo:

1314089070858

• Para exibir a hora atual no formato XML:

http://<BSM\_Server>/topaz/services/technical/time

Resultados de exemplo:

```
<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">A hora é 2011-08-23 08:44:30,858</summary>
```

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 19: Sincronização de tempo de servidor BSM

<published>2011-08-23T11:44:31.382+03:00</published>
<content type="text">1314089070858</content>
</entry>

### Capítulo 20: Logs do BSM

Esta seção fornece informações sobre Logs do BSM.

Observação: Este capítulo não é relevante para clientes do HP Software-as-a-Service.

### Saiba mais

Esta seção inclui:

- "Logs do BSM Visão geral" abaixo
- "Local do arquivo de registro" abaixo
- "Locais de arquivo de log em uma implantação distribuída" abaixo
- "Níveis de gravidade do log" na página seguinte
- "Tamanho do arquivo de log e arquivamento automático" na página seguinte
- "Logs do Tomcat e JBoss" na página 113
- "Arquivos \*.hprof" na página 113
- "Registro em log de rastreamento de depuração para um evento" na página 113
- "Ferramenta Logging Administrator" na página 114

#### Logs do BSM - Visão geral

O BSM registra os procedimentos e as ações executadas pelos vários componentes em arquivos de log. Os arquivos de log são geralmente projetados para auxiliar o Suporte da HP Software quando o BSM não funciona conforme esperado.

Você pode visualizar os arquivos de log com qualquer editor de texto.

#### Local do arquivo de registro

A maioria dos arquivos de log está localizada no diretório **<diretório raiz do HPBSM>\log** e em subdiretórios organizados por componente.

As propriedades do arquivo de log são definidas em arquivos no seguinte diretório e seus subdiretórios: **<HPBSM diretório raiz>\conf\core\Tools\log4j**.

#### Locais de arquivo de log em uma implantação distribuída

Em instalações em uma máquina ou compactas, todos os servidores do BSM e seus logs de residem na mesma máquina. No caso de uma implementação distribuída de servidores entre várias máquinas, logs de um determinado servidor são normalmente guardados no computador no qual o servidor está instalado. No entanto, se for necessário que você inspecione os logs, você deve

fazê-lo em todas as máquinas.

Ao comparar logs em máquinas cliente com logs em máquinas de servidor do BSM, lembre-se de que a data e a hora registradas em um log são obtidas da máquina na qual o log foi produzido. Acontece que, se houver uma diferença de horário entre as máquinas servidor e cliente, o mesmo evento será registrado por cada uma com um carimbo de data/hora diferente.

#### Níveis de gravidade do log

Cada log é configurado de forma que as informações que ele registra correspondam a um determinado limite de gravidade. Como os vários logs são usados para controlar diferentes informações, cada um é predefinido com um nível padrão apropriado. Para obter detalhes sobre a alteração do nível do log, consulte "Como alterar níveis de log" na página 114.

Os níveis de log típicos são listados abaixo, do escopo mais estreito ao mais amplo:

- Erro. O log registra somente os eventos que afetam adversamente o funcionamento imediato do BSM. Quando ocorre um defeito, você pode verificar se houve registro de mensagens de Erro no log e inspecionar seu conteúdo para rastrear a origem da falha.
- Aviso. O escopo do log inclui, além de eventos de nível Error, problemas para os quais o BSM atualmente é capaz de compensar e incidentes que devem ser observados a fim de prevenir possíveis defeitos futuros.
- Informações. O log registra toda a atividade. Em geral, a maioria das informações é de rotina, e o arquivo de log fico cheio rapidamente.
- Depurar. Esse nível é usado pelo Suporte da HP Software na solução de problemas.

O nível de limite de gravidade padrão para arquivos de log difere por log, mas geralmente é definido como **Warning** ou **Error**.

**Observação:** Os nomes dos diferentes níveis de log podem variar ligeiramente em servidores e procedimentos diferentes. Por exemplo, **Informações** pode ser **Sempre conectado** ou **Fluxo**.

#### Tamanho do arquivo de log e arquivamento automático

Um limite de tamanho é definido para cada tipo de arquivo de log. Quando um arquivo atinge esse limite, ele é renomeado e torna-se um log arquivado. Um novo arquivo de log ativo é então criado.

Para muitos logs, é possível configurar o número de arquivos de log arquivados que são salvos. Quando um arquivo atinge seu limite de tamanho, ele é renomeado com a extensão numerada **1** (**log.1**). Se já houver um log arquivado com a extensão **1** (**log.1**), ele será renomeado com a extensão **log.2** e **log.2** se tornará **log.3**, e assim por diante, até que o arquivo de log arquivado mais antigo (com o número correspondente ao número máximo de arquivos a serem salvos) seja excluído permanentemente.

A imagem a seguir mostra um exemplo de um arquivo de log, **topaz\_all.ejb.log** e suas cópias arquivadas:

Address \\myserver\HPBAC\log			• @	Go
Name 🗸	Size	Туре	Modified	
🝺 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: LOG File Size: 0 bytes	0 5	lytes	📑 Local intranet	_//,

O tamanho máximo do arquivo e o número de arquivos de log arquivados são definidos nos arquivos de propriedades de log localizados no **<diretório raiz do** HPBSM>\conf\core\Tools\log4j. Um exemplo é:

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

#### Logs do Tomcat e JBoss

O seguinte **<diretório raiz do HPBSM>\log** contém arquivos de log relacionados ao JBoss e ao Tomcat:

- **jboss\_boot.log.** Registra atividades de inicialização, incluindo a execução do processo JBoss, implementação e status de inicialização, bem como o número de portas ocupadas.
- **jboss\_server.log.** Registra todas as atividades do JBoss, incluindo mensagens, implantação e status de inicialização do JBoss.
- jboss\_tomcat.log. Registra as mensagens de Tomcat.

**Observação:** Você pode ver o Console JMX em http://<HPBSM servidor>:8080/jmxconsole

#### Arquivos \*.hprof

Arquivos \*.hprof contêm um heap de dump de estruturas de dados de um processo do BSM. Esses arquivos são gerados pela JVM quando um processo falha com uma condição de Java sem memória Heap.

Você raramente percebe problemas porque o processo problemático é reiniciado automaticamente após uma falha. A existência de muitos arquivos \*.hprof indica que pode haver um problema em um dos componentes do BSM, e seu conteúdo deve ser analisado para determinar esse problema.

Se você ficar sem espaço em disco, poderá excluir os arquivos \*.hprof.

#### Registro em log de rastreamento de depuração para um evento

É possível habilitar o registro em log de rastreamento de depuração para um evento definindo o atributo personalizado \_\_\_TRACE\_\_. Ele pode ter qualquer nível de gravidade. Por padrão, o nível de registro em log de rastreamento de fluxos de eventos está definido como INFO. Apenas eventos

com o atributo personalizado \_\_\_TRACE\_\_ definido são registrados nos arquivos de log de rastreamento de fluxo. Para ativar o rastreamento de fluxo para todos os eventos, defina o nível de log de rastreamento como DEBUG.

Você pode habilitar o registro em log de rastreamento no servidor ou agente HPOM enviando o evento ou pode adicionar o rastreamento ao evento mais tarde. Sempre que esse atributo personalizado está habilitado em um evento, a saída de rastreamento do evento aparece nos seguintes logs de rastreamento:

- Servidor de Processamento de Dados do BSM: log/opr-backend/opr-flowtrace-backend.log
- BSM Servidor de Gateway: log/opr-gateway/opr-flowtrace-gateway.log

#### Ferramenta Logging Administrator

A ferramenta Logging Administrator permite modificar temporariamente o nível de detalhes exibidos nos logs do BSM, além de criar logs personalizados. É possível acessar a ferramenta Logging Administrator do BSM na seguinte URL:

#### http://<BSM Gateway Server>/topaz/logAdminBsm.jsp

### Tarefas

#### Como excluir logs do BSM

É possível excluir todos os arquivos de log do em **/opt/HB/BSM/log** e todos os arquivos \*.hprof em **/opt/HP/BSM/bin** após a interrupção do BSM. Isso permite liberar espaço em disco. No entanto, sob o ponto de vista de suporte, pode ser útil salvar logs mais antigos.

Cuidado: Não exclua o diretório de log.

- 1. Pare o BSM.
- 2. Exclua todos os arquivos em <BSM>\log. Não exclua o diretório de log.
- 3. Exclua todos os arquivos .hprof em /opt/HP/BSM/bin/.

**Observação:** Alguns arquivos não podem ser excluídos, pois pertencem ao IIS ou ao Apache.

#### Como alterar níveis de log

Se solicitado pelo Suporte da HP Software, talvez seja necessário alterar o nível de limite de gravidade de um log, por exemplo, para um nível de depuração.

- Abra o arquivo de propriedades de log em um editor de texto. As propriedades do arquivo de log são definidas em arquivos no seguinte diretório: <diretório raiz do HPBSM>\conf\core\Tools\log4j.
- 2. Localize o parâmetro loglevel. Por exemplo:

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 20: Logs do BSM

loglevel=ERROR

3. Altere o nível para o nível exigido. Por exemplo:

loglevel=DEBUG

4. Salve o arquivo.

### Capítulo 21: Uso de portas

Esta seção fornece uma lista das portas que são usadas pelo BSM. Essa lista pode ser usada como uma ferramenta para solucionar problemas, realizar tarefas de monitoramento e garantir que os servidores BSM estejam configurados corretamente. Além disso, são fornecidas instruções para a configuração dessas portas.

### Saiba mais

Esta seção inclui:

- "Visão geral do uso de portas" abaixo
- "Servidor de processamento de dados (DPS)" na página seguinte
- "Servidor gateway (GW)" na página 120

#### Visão geral do uso de portas

O pacote do BSM usa várias portas. Uma porta é uma construção de software específica de um aplicativo ou processo que serve como um ponto de extremidade de comunicações no sistema operacional host de um computador. Cada porta é associada ao endereço IP do servidor, bem como ao tipo de protocolo usado para comunicação.

Algumas das portas listadas abaixo são opcionais (dependendo da infraestrutura usada), enquanto outras são obrigatórias. Algumas das portas listadas são usadas somente para solucionar problemas de acesso ao aplicativo por meio dos consoles JMX (Java Management Extensions). Porém, é importante ter acesso a essas portas para que os dados do BSM possam ser rapidamente acessados e também para a identificação de problemas.

Cada uma das portas obrigatórias deve permanecer aberta para que o BSM possa operar corretamente. Portas opcionais podem se tornar obrigatórias quando configurações específicas do BSM são usadas. Por exemplo, o BSM pode usar o SQL Server ou o Oracle como banco de dados. Dependendo de qual banco de dados for utilizado, as portas 1433/1434 (SQL Server) ou a porta 1521 serão obrigatórias.

O Integridade do Sistema pode ser usado para monitorar o status dos aplicativos, processos e serviços do BSM que utilizam essas portas. Um mapeamento de cada porta para a infraestrutura definida e monitorada pelo Integridade do Sistema é mostrado em cada uma das tabelas a seguir. Para algumas portas, não há um mapeamento direto para a infraestrutura no Integridade do Sistema. Nessas situações, o mapeamento será listado como N/D.

**Observação:** Um intervalo amplo de portas é usado entre o servidor de processamento de dados (DPS) e um servidor gateway (GW) BSM para o uso do protocolo RMI do Java. A HP Software não aconselha nem incentiva o uso de firewalls de sistema operacional em qualquer um desses servidores. A HP Software não aconselha nem incentiva a instalação de servidores de firewall entre esses servidores BSM.

Número da porta	Tipo de tráfego	Uso da Porta	Obrigatório/opcional
25	Externo	Canal SMTP do servidor HP Business Management para o servidor de email SMTP	Opcional. Obrigatório se o SMTP for usado para alertas
161	Externo	Canal SNMP do Servidor de Processamento de Dados para o gerenciador SNMP	Obrigatório
383	Interno	Eventos provenientes do HP Operations Manager para o aplicativo Operations Management	Opcional. Obrigatório se o HP Operations Manager for usado
1098	Interno	Canal de gerenciamento RMI usado pelo servidor de aplicativos JBOSS	Obrigatório
1099	Interno	Serviço de nomenclatura usado pelo servidor de aplicativos JBOSS	Obrigatório
1433	Externo	Conexão entre os servidores HP BSM e o Microsoft SQL Server	Opcional. Obrigatório se um banco de dados SQL Server for usado
1434	Externo	Conexão entre os servidores HP BSM e o servidor de navegador Microsoft SQL Server. Essa porta somente é usada quando uma instância nomeada é usada.	Opcional. Obrigatório se um banco de dados SQL Server for usado
1521	Externo	Conexão entre os servidores HP BSM e o Oracle Database Server	Opcional. Obrigatório se um banco de dados Oracle for usado
2506	Interno	Porta do Sonic Bus Domain Manager para a conexão entre o servidor de processamento de dados e o servidor gateway	Obrigatório
2507	Interno	Processos do Sonic Bus Message Broker para a conexão entre servidores HP Business Service Management	Obrigatório.
4444	Interno	Canal RMI (Remote Method Invocation) entre os servidores HP Business Service Management	Obrigatório

### Servidor de processamento de dados (DPS)

Número da porta	Tipo de tráfego	Uso da Porta	Obrigatório/opcional
4445	Interno	Canal RMI (Remote Method Invocation) entre os servidores HP Business Service Management	Obrigatório
8009	Interno	Conector Tomcat AJP13	Obrigatório
8080	Externo	Canal HTTP para o Console JMX e comunicações RMI	Obrigatório, JMX, JBOSS, Tomcat, Jetty
8083	Interno	Carregamento de classe dinâmica de RMI	Obrigatório
8093	Interno	TCP JMS OIL/2 e UIL usados pelo servidor de aplicativos JBOSS	Obrigatório
8443	Interno	Conexão segura com a URL do RTSM	Obrigatório
11020	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o Serviço do HP Business Service Management (Nanny Manager)	Obrigatório
11021	Externo	Canal HTTP para o Serviço do HP Business Service Management (Nanny Manager)	Obrigatório, JMX
21212	Externo	Canal HTTP para o processo do ODB	Obrigatório, JMX
21301	Interno	Comunicação RMI de backend para serviços de administração de servidor EPI	Obrigatório
29601	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o servidor de aplicativos JBOSS	Obrigatório
29602	Interno	Canal de gerenciamento RMI para os processos do Sonic Bus	Obrigatório
29608	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o processo Offline BLE	Obrigatório
29610	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o Partition and Purging Manager	Obrigatório
29612	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o processo do ODB	Obrigatório
29620	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o repositório do BPI	Obrigatório
29622	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o processo de back-end do OPR	Obrigatório

Número da	Tipo de	Lles de Dorte	Obvigatóvia (ancience)
рогта	tratego	Uso da Porta	Obrigatorio/opcional
29628	Interno	RMI para execução de scripts para o processo de back-end do OPR	Obrigatório
29630	Interno	Porta RMI para processos BLE online	Obrigatório
29700	Interno	Porta RMI para o processo Marble Supervisor	Obrigatório
29711	Interno	Porta RMI para o Marble Worker 1 (BLE online)	Obrigatório
29712	Interno	Porta RMI para o Marble Worker 2 (BLE online)	Obrigatório
29713	Interno	Porta RMI para o Marble Worker 3 (BLE online)	Obrigatório
29714	Interno	Porta RMI para o Marble (BLE online)	Obrigatório
29720	Interno	Porta RMI para o Marble Matcher (BLE online)	Obrigatório
29800	Externo	Porta HTTP para o processo Marble Supervisor	Obrigatório, JMX
29807	Interno	Permite o desligamento de processos Sonic Bus	Obrigatório
29811	Externo	Porta HTTP para o Marble Worker 1 (BLE online)	Obrigatório, JMX
29812	Externo	Porta HTTP para o Marble Worker 2 (BLE online)	Obrigatório, JMX
29813	Externo	Porta HTTP para o Marble Worker 3 (BLE online)	Obrigatório, JMX
29820	Externo	Porta HTTP para o Marble Matcher (BLE online)	Obrigatório, JMX
29908	Externo	Porta HTTP para processos BLE offline	Obrigatório, JMX
29910	Externo	Canal HTTP para o Partition and Purging Manager	Obrigatório, JMX
29920	Externo	Porta HTTP para o repositório de processos BPI	Obrigatório, JMX
29922	Externo	Canal HTTP para o processo de back-end do OPR	Obrigatório, JMX
29928	Externo	Porta HTTP para a execução de scripts para o processamento de pipeline no OMi	Obrigatório, JMX
29930	Externo	Porta HTTP para o processo Business Impact	Obrigatório, JMX
30020	Externo	Porta HTTP para processos do marble loader	Obrigatório, JMX
31000- 32999	Interno	O serviço do HP Business Service Management (Nanny Manager) usa a primeira porta disponível em cada intervalo	Obrigatório
49152- 65535	Interno	Portas dinâmicas são usadas para canais entre componentes usando o Java RMI	Obrigatório

### Servidor gateway (GW)

Número da porta	Tipo de tráfego	Uso da Porta	Obrigatório/opcional
25	Externo	Canal SMTP do servidor HP Business Management para o servidor de email SMTP	Opcional. Obrigatório se o SMTP for usado para alertas
80	Externo	Canal HTTP para aplicativos de servidor gateway/Apache ou IIS Web Server	Obrigatório. Opcional se você estiver acessando o controle via HTTPS (porta 443)
123	Externo	Canal NTP do servidor gateway para o servidor NTP	Opcional. Não necessário se o protocolo NTP não for usado. Porém, convém usá-lo para para manter a sincronia de horários entre os servidores.
383	Interno	Eventos provenientes do HP Operations Manager para o aplicativo Operations Management	Opcional. Obrigatório se o HP Operations Manager for usado
389	Externo	A conexão entre o servidor gateway e o servidor LDAP para autenticação	Opcional. Obrigatório se o LDAP for usado
443	Externo	Canal HTTPS para aplicativos do servidor gateway. Também usado para proxy reverso/Apache ou IIS Web Server	Opcional. Obrigatório se o acesso via HTTPS for usado.
1098	Interno	Canal de gerenciamento RMI usado pelo servidor de aplicativos JBOSS	Obrigatório
1099	Interno	Serviço de nomenclatura usado pelo servidor de aplicativos JBOSS	Obrigatório
1433	Externo	Conexão entre os servidores HP BSM e o Microsoft SQL Server	Opcional. Obrigatório se um banco de dados SQL Server for usado
1434	Externo	Conexão entre os servidores HP BSM e o servidor de navegador Microsoft SQL Server. Essa porta somente é usada quando uma instância nomeada é usada.	Opcional. Obrigatório se um banco de dados SQL Server for usado

Número da porta	Tipo de tráfego	Uso da Porta	Obrigatório/opcional
1521	Externo	Conexão entre os servidores HP BSM e o Oracle Database Server	Opcional, Obrigatório se um banco de dados Oracle for usado
2507	Interno	Processos do Sonic Bus Message Broker para a conexão entre servidores HP Business Service Management	Obrigatório
4444	Interno	Canal RMI (Remote Method Invocation) entre os servidores HP Business Service Management	Obrigatório
4445	Interno	Canal RMI (Remote Method Invocation) entre os servidores HP Business Service Management	Obrigatório
4504	Interno	Conexão LDAP local TCP utilizada pelo servidor gateway	Obrigatório
5001	Interno	Usado para conectar o VuGen ao Serviço de Repositório Central (não necessário se o BPM/VuGen não for usado)	Opcional. Obrigatório se o BPM/VuGen for usado.
8009	Interno	Conector Tomcat AJP13	Obrigatório
8080	Externo	Canal HTTP para o Console JMX e comunicações RMI	Obrigatório, JMX, JBOSS, Tomcat, Jetty
8083	Interno	Carregamento de classe dinâmica de RMI	Obrigatório
8093	Interno	TCP JMS OIL/2 e UIL usados pelo servidor de aplicativos JBOSS	Obrigatório
8443	Interno	Conexão segura com a URL do RTSM	Obrigatório
9389	Interno	Conexão LDAP local de TCP para comunicação entre servidores de Gateway em um ambiente de implantação distribuída	Opcional. Obrigatório se o LDAP for usado
11020	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o Serviço do HP Business Service Management (Nanny Manager)	Obrigatório

Número da porta	Tipo de tráfego	Uso da Porta	Obrigatório/opcional
11021	Externo	Canal HTTP para o Serviço do HP Business Service Management (Nanny Manager)	Obrigatório, JMX
21212	Externo	Conexão HTTP com o ODB	Obrigatório, JMX
21302	Interno	Comunicação RMI do web-app de console ao web-app administrador	Obrigatório
21303	Interno	Comunicação RMI do web-app de console ao servidor de script de ação personalizado em execução no mesmo host	Obrigatório
29601	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o servidor de aplicativos JBOSS	Obrigatório
29602	Interno	Canal de gerenciamento RMI para os processos do Sonic Bus	Obrigatório
29603	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o processo DB Loader	Obrigatório
29604	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o processo WDE (Web Data Entry)	Obrigatório
29612	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o processo do ODB	Obrigatório
29616	Interno	Canal de gerenciamento RMI para o processo do Scheduler	Obrigatório
29629	Interno	RMI para execução de script para menus de contexto personalizáveis no navegador de eventos do OMi	Obrigatório
29807	Interno	Desligamento de processos Sonic Bus	Obrigatório
29903	Externo	Canal HTTP para o processo DB Loader	Obrigatório, JMX
29904	Externo	Canal HTTP para o processo WDE (Web Data Entry)	Obrigatório, JMX
29916	Externo	Canal HTTP para o processo do Scheduler	Obrigatório, JMX
29929	Externo	Porta HTTP para o processo do OPR	Obrigatório, JMX

Número da porta	Tipo de tráfego	Uso da Porta	Obrigatório/opcional
31000- 32999	Interno	O serviço do HP Business Service Management (Nanny Manager) usa a primeira porta disponível no intervalo	Obrigatório
49152- 65535	Interno	Portas dinâmicas são usadas para canais entre componentes usando o Java RMI	Obrigatório

### Tarefas

**Observação:** As portas listadas acima são as portas utilizadas pelo BSM. Se você precisar alterar uma atribuição de porta, é altamente recomendável que você consulte primeiro o Suporte da HP Software.

Esta seção inclui:

- "Como alterar manualmente a porta 80" abaixo
- "Como alterar manualmente as portas 1433 e 1521" na página 125
- "Como alterar manualmente a porta 1098" na página 126
- "Como alterar manualmente a porta 1099" na página 126
- "Como alterar manualmente as portas 2506 e 2507" na página 127
- "Como alterar manualmente a porta 8009" na página 128
- "Como alterar manualmente a porta 8080" na página 129
- "Como alterar manualmente a porta 4444" na página 131
- "Como alterar manualmente a porta 8083" na página 131
- "Como alterar manualmente a porta 8093" na página 132

#### Como alterar manualmente a porta 80

A porta 80 é utilizada pelo Servidor Web BSM. Para modificar esta porta, você deve reconfigurar outros componentes no servidor BSM e reiniciar o BSM.

- 1. Modifique as configurações de servidor Gateway virtual.
  - a. Vá até guia Administration > Platform > guia Setup and Maintenance > Infrastructure Settings e localize a tabela Platform Administration Host

Configuration. Se essa tabela não é visível, defina a opção Select Context para AII.

- b. Modifique o valor de Default Virtual Gateway Server for Application Users URL para http://<nome do servidor>:<nova porta>.
- c. Modifique Servidor Gateway Virtual Padrão para o URL dos Coletores de dados para http://<nome do servidor>:<nova porta>.
- 2. Modifique as configurações diretas do gateway de servidor
  - a. Na mesma tabela, modifique **Direct Gateway Server for Application Users Server URL** para incluir a nova porta.
  - b. Modifique Direct Gateway Server for Data Collectors URL para incluir a nova porta.
- 3. Modifique as configurações virtuais locais do servidor de gateway
  - a. Na mesma tabela, modifique Local Virtual Gateway Server for Application Users URL para incluir a nova porta.
  - b. Modifique Local Virtual Gateway Server for Data Collectors URL para incluir a nova porta.
- 4. Modificar a URL Open BSM
  - a. Conecte remotamente ao servidor BSM Gateway e selecione **Start > All Programs > HP Business Service Management**.
  - b. Clique com o botão direito do mouse em **Open HP Business Service Management** e selecione **Properties**.
  - c. Na guia **Web Document**, modifique o campo **URL** da seguinte forma: **http://<Gateway Server>:<new port>/topaz**.
- 5. Modificar as configurações do servidor web

Modificar as configurações do servidor web. Este procedimento varia de acordo com a sua versão do Windows e o tipo de servidor Web. Todos eles devem ser executados no servidor BSM Gateway. A seguir, alguns exemplos para o Windows Server 2008 usando três servidores web diferentes:

#### Para IIS 6.0 com Windows Server 2008:

- a. Em Microsoft IIS Internet Services Manager, clique com o botão direito do mouse em Default Web Site e selecione Properties.
- b. Na guia Web Site, modifique o valor de TCP Port conforme necessário.

#### Para IIS 7.x com Windows Server 2008:

- a. Abra a ferramenta da Microsoft **Computer Management** clicando com o botão direito do mouse em **My Computer** e selecionando **Manage**.
- b. Expanda Roles > Web Server e selecione Internet Information Services.
- c. No painel do lado direito, você pode ver o Gerenciador do IIS. Na parte esquerda deste painel (**Connections**), expanda a conexão da máquina atual e expanda o nó **Sites**.
- d. Clique com o botão direito do mouse em Default Web Site e selecione Edit Bindings.
- e. Selecione a linha que escuta a porta 80 e clique em **edit** para alterar o valor para a nova porta.

#### Para Apache com Windows Server 2008:

- Abra o arquivo <BSM\_Gateway\_home>\WebServer\conf\httpd.conf em um editor de texto.
- b. Vá para a linha que começa com Listen e modifique o valor da porta, conforme necessário.
- c. Vá para a linha que começa com **ServerName** e modifique o valor da porta, conforme necessário.
- 6. Reinicie todos os servidores BSM e atualize os coletores de dados.

Reinicie todos os servidores BSM e atualize todos os coletores de dados que foram configurados antes de você ter modificado a porta (por exemplo, RUM, BPM, SiteScope). Modifique o endereço do servidor gateway em cada coletor de dados para refletir a nova porta da seguinte forma: **Gateway do BSM>:<nova porta>**.

#### Como alterar manualmente as portas 1433 e 1521

Essas portas controlar a comunicação entre o HP BSM e servidores de banco de dados.

1. Modifique a porta do banco de dados de gerenciamento

Execute o utilitário Setup and Database Configuration. Modifique a porta na tela que especificou a porta do banco de dados de gerenciamento. Para obter detalhes sobre o utilitário de instalação e configuração de banco de dados, consulte o Guia de Instalação do BSM.

**Observação:** Você também pode executar este procedimento manualmente da seguinte forma: Em todos os servidores BSM (Gateway e DPS), abra **<BSM\_ home>\conf\TopazInfra.ini** em um editor de texto e modifique a propriedade **dbPort** conforme necessário.

2. Modificar porta do banco de dados do perfil.

Navegue até Admin > Platform > Setup and Maintenance > Manage Profile Databases e clique no botão Edit Database Properties para modificar a configuração do banco de dados desejado de forma a incluir a nova porta.

3. Reinicie todos os servidores BSM.

#### Como alterar manualmente a porta 1098

Essa porta é o endereço de associação de serviços RMI.

- 1. Altere a configuração do JBoss.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_ home>\EJBContainer\server\mercury\conf\Jboss-service.xml.
  - b. Altere o número da porta na linha <attribute name="RmiPort">1098</attribute>.
- 2. Configure as portas de reserva no Registro.

Na chave [HKEY\_LOCAL\_ MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters], substitua a porta existente pela nova porta.

- 3. Reinicie o sistema operacional.
- 4. Configure o HP BSM para verificar a disponibilidade da nova porta de associação RMI.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_home>\EJBContainer\bin\mercury\_ run.bat**.
  - b. Substitua o número da porta na linha que começa com "SET PORTS\_LIST=".

#### Como alterar manualmente a porta 1099

Essa porta é o endereço de associação de serviços JNDI. Realize as seguintes etapas em todas as máquinas BSM.

- 1. Altere a configuração do JBoss.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <**BSM\_** home>\EJBContainer\server\mercury\conf\Jboss-service.xml.
  - b. Altere o número da porta na linha <attribute name="Port">1099</attribute>.
- 2. Altere a configuração do BSM.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_home>\conf\topaz.config.
  - b. Remova o comentário da linha
     #global.configuration.topaz.jndi.provider.url=localhost:1099 e altere o número da porta.

- 3. Altere a configuração do BUS.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_home>\conf\bus\jmsutils.properties.
  - b. Altere o número da porta na linha jndiUrl=jnp://localhost:1099.
- 4. Configure as portas de reserva no Registro.

Na chave [HKEY\_LOCAL\_ MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters], substitua a porta existente pela nova porta.

- 5. Reinicie o sistema operacional.
- 6. Configure o HP BSM para verificar a disponibilidade da nova porta JNDI.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_home>\EJBContainer\bin\mercury\_ run.bat**.
  - b. Substitua o número da porta na linha que começa com "SET PORTS\_LIST=".

#### Como alterar manualmente as portas 2506 e 2507

Essas portas são as portas do BUS. Realize as seguintes etapas em todas as máquinas BSM.

- 1. Desabilite o BSM.
- 2. Altere o arquivo de configuração do agente.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_home>\conf\bus\Broker\_config.xml.
  - b. Altere o número da porta na linha TCP\_Acceptor="tcp://localhost:2507".
  - c. Altere o número da porta na linha ConnectionUrl="tcp://localhost:2506".
- 3. Altere o arquivo de configuração do Domain Manager.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_** home>\conf\bus\DomainManager\default\_dm\_config.xml.
  - b. Altere o número da porta na linha ConnectionUrl="tcp://localhost:2506".
- 4. Altere a configuração do BUS.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_home>\conf\bus\jmsutils.properties.
  - b. Altere o número da porta na linha mgmt.port=2506.
  - c. Altere o número da porta na linha msg.port=2507.
- 5. Sinalize o BUS para atualizar a configuração.

- a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_ home>\conf\bus\jms.configuration.status.properties.
- b. Modifique o seguinte: domain.manager.status=nonconfigured.
- c. Modifique o seguinte: message.broker.status=nonconfigured.
- 6. Limpe a configuração do BUS no banco de dados de gerenciamento.

Execute a consulta a seguir:

Delete from PROPERTIES where NAMESPACE='MessageBroker' or NAMESPACE='SonicMQ\_Namespace' or NAMESPACE='BrokerName'

- 7. Execute ConfigServer. Para cada esquema, use a opção **connect** para se conectar aos esquemas existentes.
- 8. Ative o BSM.

#### Como alterar manualmente a porta 8009

Este é o número da porta através da qual o conector Tomcat AJP13 permite a comunicação entre componentes no servidor BSM. Faça o seguinte em cada servidor BSM cuja porta do conector Tomcat AJP13 você deseja redirecionar e, em seguida, reinicie o BSM.

- 1. Altere a definição de porta do conector Web Server Tomcat AJP13.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_** home>\EJBContainer\server\mercury\deploy\jbossweb-tomcat55.sar\server.xml.
  - b. Localize a seção da porta 8009.
  - c. Altere o número da porta.
- 2. Altere a definição de porta de escuta do Tomcat AJP13.
  - a. Em um editor de texto, abra os arquivos localizados na pasta **<BACroot>\WebServer\conf**.
  - b. Altere a porta 8009 onde quer que ela apareça nos arquivos. Verifique se a porta 8009 aparece pelo menos uma vez.
- 3. Configure o HP BSM para verificar a disponibilidade da nova porta do conector Tomcat AJP13.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_home>\EJBContainer\bin\mercury\_ run.bat**.
  - b. Substitua o número da porta na linha que começa com "SET PORTS\_LIST=".

4. Configure as portas de reserva no Registro.

Na chave [HKEY\_LOCAL\_ MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters], substitua a porta existente pela nova porta.

- 5. Reinicie o sistema operacional.
- 6. Reinicie todos os servidores BSM.

#### Como alterar manualmente a porta 8080

Este é o número da porta através da qual o conector Tomcat permite a comunicação HTTP do servidor BSM. Faça o seguinte em cada servidor BSM cuja porta do conector Tomcat você deseja redirecionar e, em seguida, reinicie o BSM.

**Observação:** Depois que essa porta for alterada, o status do HAC não será exibido na página BSM Status. Isso não afeta a execução normal do BSM.

- 1. Altere a definição de porta de escuta do conector HTTP Tomcat.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_ home>\EJBContainer\server\mercury\deploy\http-invoker.sar\META-INF\jbossservice.xml.
  - b. Localize a cadeia **8080**.
  - c. Altere o número da porta.
  - d. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_ home>\EJBContainer\server\mercury\deploy\jboss-web.deployer\server.xml.
  - e. Localize a cadeia 8080.
  - f. Altere o número da porta.
- 2. Altere o valor do parâmetro topaz.adminserver.url de 8080 para o novo número de porta.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_home>\conf\topaz.config.
  - b. Em um navegador da Web, acesse http://localhost:<novo número de porta>/topaz
  - c. Na linha Internal Port, insira a seguinte nova linha:

#### internalport=<nova porta>

- Configure o HP BSM para verificar a disponibilidade da nova porta do conector Tomcat Coyote.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_home>\EJBContainer\bin\mercury\_ run.bat**.
  - b. Substitua o número da porta na linha que começa com "SET PORTS\_LIST=".
- 4. Reinicie todos os servidores BSM.
- 5. Para alterações no servidor gateway, configure as portas de reserva no Registro.
  - a. Na chave [HKEY\_LOCAL\_ MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters], substitua a porta existente pela nova porta.
  - b. Reinicie o sistema operacional.
- 6. Para alterações no servidor de processamento,
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_home>\conf\topaz.config**.
  - b. Em um navegador da Web, acesse http://localhost:<novo número de porta>/topaz.
  - c. Na linha Internal Port, insira a seguinte nova linha:

#### internalport=<nova porta>

- d. Na chave [HKEY\_LOCAL\_ MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters], substitua a porta existente pela nova porta.
- e. Reinicie o sistema operacional.
- 7. Reinicie todos os servidores BSM.
- Configure o HP BSM para verificar a disponibilidade da nova porta do conector Tomcat Coyote.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_home>\EJBContainer\bin\mercury\_ run.bat**.

b. Substitua o número da porta na linha que começa com "SET PORTS\_LIST=".

#### Como alterar manualmente a porta 4444

Esse número de porta é o invocador JBoss RMI/JRMP.

- 1. Altere a configuração do JBoss.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <BSM\_ home>\EJBContainer\server\mercury\conf\jboss-service.xml.
  - b. Altere o número da porta na linha <attribute name="RMIObjectPort">4444</attribute>.
- 2. Configure as portas de reserva no Registro.

Na chave [HKEY\_LOCAL\_ MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters], substitua a porta existente pela nova porta.

- 3. Reinicie o sistema operacional.
- 4. Configure o HP BSM para verificar a disponibilidade da nova porta RMI/JRMP.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_home>\EJBContainer\bin\mercury\_ run.bat**.
  - b. Substitua o número da porta na linha que começa com "SET PORTS\_LIST=".
- 5. Reinicie os servidores BSM.

#### Como alterar manualmente a porta 8083

Esse número de porta é o carregador de classes JBoss RMI.

- 1. Altere a configuração do JBoss.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo <**BSM\_** home>\EJBContainer\server\mercury\conf\jboss-service.xml.
  - b. Altere o número da porta na linha <attribute name="Port">8083</attribute>.
- 2. Configure as portas de reserva no Registro.

#### Na chave [HKEY\_LOCAL\_ MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters], substitua a porta existente pela nova porta.

- 3. Reinicie o sistema operacional.
- 4. Configure o HP BSM para verificar a disponibilidade da nova porta de serviço Web JBoss.

- a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_home>\EJBContainer\bin\mercury\_ run.bat**.
- b. Substitua o número da porta na linha que começa com "SET PORTS\_LIST=".
- 5. Reinicie os servidores BSM.

#### Como alterar manualmente a porta 8093

Esse número de porta é o JBossMQ.

- 1. Altere a configuração do JBoss.
  - a. Em um editor de texto, abra o arquivo **<BSM\_** home>\EJBContainer\server\mercury\deploy\jms\uil2-service.xml.
  - b. Altere o número da porta na linha <attribute name="ServerBindPort">8093</attribute>.
- 2. Configure as portas de reserva no Registro.

Na chave [HKEY\_LOCAL\_ MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters], substitua a porta existente pela nova porta.

- 3. Reinicie o sistema operacional.
- 4. Reinicie os servidores BSM.

### Capítulo 22: Recomendações de backup do arquivo

Diretórios do BSM que contêm arquivos de dados ee configurações importantes devem receber backup diariamente, como medida de precaução.

A tabela abaixo lista os diretórios do BSM que contêm esses arquivos e que devem, portanto, receber backup. Todos os diretórios estão em **<HPBSM diretório raiz>** 

Resource	Comments
\HPBSM\BLE	Configuração de regras de negócios. Faça backup se as regras de negócios foram criadas.
\HPBSM\conf	Arquivos de configuração sortidos do BSM.
\HPBSM\dat	Arquivos de configuração sortidos do BSM.
\HPBSM\dbverify\conf	Arquivos de configuração para dbverify. Não é preciso fazer backup desse diretório se dbverify não foi executado.
\HPBSM\EJBContainer\bin	Arquivos de configuração para os scripts usados para executar o BSM e configurações de ambiente.
\HPBSM\bin	Arquivos binários do BSM. Faça backup se as mudanças foram feitas para qualquer um dos padrões de instalação.
\HPBSM\lib	Arquivos de biblioteca do BSM. Faça backup se as mudanças foram feitas para qualquer um dos padrões de instalação.
\HPBSM\AppServer\GDE	Arquivos de configuração para o Mecanismo de Relatório Genérico, usados para a obtenção de dados para relatórios.
\HPBSM\odb\conf	Diretório de configuração principal do RTSM
\HPBSM\odb\lib	Arquivos de biblioteca do RTSM. Faça backup se as mudanças foram feitas para qualquer um dos padrões de instalação.
\HPBSM\odb\classes	RTSM arquivos de Patch. Faça backup se algum patches for adicionado.
\HPBSM\odb\runtime\fcmdb	Arquivos do adaptador do RTSM.
\HPBSM\_postinstall	Arquivos de configuração de pós-instalação.

Resource	Comments
\HPBSM\opr\bin	Arquivos binários do aplicativo Operations Management. Faça backup se as mudanças foram feitas para qualquer um dos padrões de instalação.
\HPBSM\opr\lib	Arquivos de biblioteca do Operations Management. Faça backup se as mudanças foram feitas para qualquer um dos padrões de instalação.
\HPBSM\opr\webapps	Arquivos de aplicativos Web do BSM. Faça backup se as mudanças foram feitas para qualquer um dos padrões de instalação.
\HPBSM\opr\newconfig	Arquivos de configuração do BSM sortidos e bibliotecas.
\HPBSM\AppServer\webapps\site.war\WEB- INF\sam\hi-mapping-monitors.xml	Tipos de monitor personalizado EMS. Faça backup de algum monitor EMS cliente do SiteScope for configurado.
	Esse arquivo somente estará se BSM tiver sido atualizado das versões 9.0-9.20.

# Capítulo 23: Trabalhando em idiomas diferentes do inglês

Esta seção descreve como configurar o BSM para trabalhar com idiomas diferentes do inglês e aborda alguns dos problemas que surgem ao usar um conjunto de caracteres não-latinos.

### Saiba mais

### Suporte para Interface do Usuário Multilíngue (MLU)

A interface do usuário do BSM pode ser exibida nos seguintes idiomas em seu navegador da Web:

Language	Preferência de idioma no navegador da Web
Francês	Francês (França) [fr]
Espanhol	Espanhol [es-ES]
Alemão	Alemão [de-DE]
Russo	Russo [ru-RU]
Japonês	Japonês [ja]
Coreano	Coreano [ko]
Chinês simplificado	Chinês (China) [zh-cn]

Veja a seguir estão os idiomas nos quais o BSM pode operar, mas cuja interface do usuário apenas de páginas relacionadas ao Run-time Service Model (RTSM) é apresentada:

Language	Preferência de idioma no navegador da Web
Holandês	Holandês (Holanda) [nl]
Português	Português (Brasil) [pt-br]
Italiano	Italiano (Itália) [it]

Use a opção de preferência de idioma do seu navegador para selecionar como exibir o BSM. A preferência de idioma escolhida afeta apenas o seu computador local (o computador cliente) e não o computador do BSM, nem nenhum outro usuário que acesso o mesmo computador do BSM.

### Tarefas

# Como exibir idiomas não latinos no componente Top View do Service Health

- 1. Verifique se você seguiu corretamente as instruções de instalação do JRE em um sistema Windows não ocidental. Consulte o site da Oracle para obter detalhes.
- 2. Verifique se:
  - Tem permissões administrativas para instalar o J2SE Runtime Environment no Microsoft Windows 2000 e XP.
  - (Para usuários que instalarem o JRE em máquinas não ocidentais de 32 bits), escolha o tipo de instalação Custom. Em Custom Setup no recurso 2 (Support for Additional Languages), selecione This feature is installed on local hard drive.
- 3. Feche todas as instâncias do navegador da Web.
- 4. Faça login no BSM e acesse Top View do Service Health. Verifique se os caracteres chineses ou japoneses agora aparecem corretamente.

#### Como configurar e exibir o BSM em um idioma específico

- Instale as fontes do idioma apropriadas em seu computador local machine se ainda não o tiver feito. Se você selecionar um idioma no navegador da Web cujas fontes não foram instaladas, o BSM exibirá os caracteres como quadrados.
- Se você estiver conectado ao BSM, deverá fazer logoff. Clique em Logoff no topo da janela do BSM.

Feche todas as janelas abertas do navegador ou, como alternativa, limpe o cache (se o BSM estiver sendo executado no Internet Explorer).

- Se o BSM estiver sendo executado no Internet Explorer, configure o navegador da Web em seu computador local para selecionar o idioma no qual você deseja exibir o BSMFerramentas
   > Opções da Internet).
  - a. Clique no botão **Idiomas** e, na caixa de diálogo Preferência de Idioma, realce o idioma no qual você deseja exibir o BSM.
  - b. Se o idioma desejado não estiver listado na caixa de diálogo, clique em **Adicionar** para exibir a lista de idiomas. Selecione o idioma que você deseja adicionar e clique em **OK**.
  - c. Clique em Mover para cima para mover o idioma selecionado para a primeira linha.
  - d. Clique em OK para salvar as configurações.

- e. Abra a janela de logon do BSM.
- f. No menu do Internet Explorer, selecione **Exibir > Atualizar**. O BSM será atualizado imediatamente e a interface do usuário será exibida no idioma selecionado.

**Observação:** Para ver detalhes sobre a exibição de páginas da Web do no Internet Explorer que são escritas em um idioma diferente, consulte How to View Web Pages That Are Written in a Different Language (http://support.microsoft.com/kb/306872/enus).

- 4. Se o BSM estiver sendo visto no FireFox, configure o navegador da Web em sua máquina local da seguinte forma:
  - a. Selecione Tools > Options > Advanced. Clique em Edit Languages. A caixa de diálogo Language é aberta.
  - b. Destaque o idioma em que você deseja visualizar o BSM.

Se o idioma desejado não estiver listado na caixa de diálogo, expanda a lista **Select language to add...**, selecione o idioma e clique em **Add**.

- c. Clique em Mover para cima para mover o idioma selecionado para a primeira linha.
- d. Clique em **OK** para salvar as configurações. Clique em **OK** para fechar a caixa de diálogo Language.

### Solução de problemas e limitações

Esta seção inclui:

- "Problemas de instalação e implantação" na página seguinte
- "Problemas do ambiente de banco de dados" na página 139
- "Problemas na administração" na página 140
- "Problemas de Gerenciamento de Nível de Serviço" na página 141
- "Application Management para problemas com o Siebel" na página 141
- "Problemas em relatórios" na página 141
- "Problemas do Business Process Monitor" na página 141
- "Problemas do Real User Monitor" na página 142
- "Problemas na Administração de Gerenciamento do Usuário Final" na página 142
- "Problemas de gerenciamento de fluxo de dados" na página 142

- "Questões multilíngues" na página 142
- "Problemas de Suporte para a Interface do Usuário Multilíngue (MLU)" na página 143

#### Problemas de instalação e implantação

- Se você usar uma linguagem CJK em seu navegador, você deve garantir que a máquina do servidor Gateway executando o BSM tem idiomas do Leste Asiático instalados. No computador em que o Servidor Gateway do BSM está instalado, selecione Painel de Controle > Opções Regionais e de Idioma > Idiomas > Instalar arquivos para idiomas do Leste Asiático.
- Se você tiver instalado o BSM em um sistema operacional Windows que não esteja no idioma inglês, a saída da ferramenta de linha de comando pode não ser exibida corretamente porque as páginas de código do Windows e do OEM são diferentes. Isso pode não ser o caso em muitos sistemas de idiomas asiáticos, mas é muitas vezes enfrentado em sistemas europeus diferentes do inglês.

Para corrigir isso, configure o Prompt de Comando do Windows de modo que uma fonte TrueType seja usada e a página de código do OEM seja igual à página de código do Windows.

Em uma janela do Prompt de Comando do Windows (execute cmd.exe):

- a. Clique com o botão direito no mouse na barra de título, selecione **Propriedades** e abra a guia **Fonte**.
- b. Altere a fonte de **Raster Fonts** para uma fonte TrueType e altere o tamanho da fonte, se necessário (por exemplo: selecionar Lucida Console, 12 pt).
- c. Se solicitado, modifique o atalho para tornar a mudança da fonte global.

**Observação:** Se você usar outras ferramentas de linha de comando, como o PowerShell ou o Cygwin Bash, altere a fonte para cada uma dessas ferramentas separadamente.

Para alterar o conjunto de códigos para o sistema, abra o editor de Registro (regedit) e vá para: Computer\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\

CurrentControlSet\Control\Nls\CodePage. Se os valores de ACP e OEMCP diferirem, edite OEMCP para o mesmo valor de ACP e reinicie o sistema.

**Observação:** Se mudar a página de código OEM do sistema não for aceitável, para cada janela de prompt de comando recém-aberta, altere o valor da página de código usando o comando: **chcp <APC value>**.

- O Business Process Monitor e o Servidor Gateway devem ser instalado em um sistema operacional com a mesma localidade dos dados.
- Durante a instalação do Business Process Monitor, caracteres não latinos não podem ser

usados para o nome do host e localização. Se necessário, após a instalação, você pode alterar os nomes para incluir caracteres não latinos, em Admin > End User Management > Settings.

- O caminho de instalação para todos os componentes do BSM não deve conter caracteres não latinos.
- Quando pacotes de conteúdo estão disponíveis em mais de uma língua, a língua dos pacotes de conteúdo carregados automaticamente durante a instalação do BSM depende da localidade atual do sistema operacional host. Se houver correspondência de pacotes de conteúdo para o local atual, eles são instalados. Se o local não tiver pacotes de conteúdo localizados, os pacotes de conteúdo do inglês são usados. Posteriormente, um usuário pode fazer o upload do pacote de conteúdo em outro idioma manualmente.

Em cada inicialização do Servidor Gateway, o conteúdo do seguinte diretório é verificado: <diretório raiz do HPBSM>/conf/opr/content/<locale of server>

Qualquer pacote ainda não carregado e que não tenha dependências de pacote não resolvidas (referências a pacotes que ainda não estão carregados ou que não se encontram na mesma pasta) é carregado durante essa inicialização.

O diretório a seguir é verificado em seguida: <diretório raiz do HPBSM>/conf/opr/content/en\_US

Todos os pacotes de conteúdo que não foram carregados a partir da primeira localização são carregados. Isso pode resultar em conteúdo de idioma misto.

Os pacotes são carregados com o modo de importação padrão, e artefatos existentes não são alterados. Somente novos artefatos são adicionados.

**Observação:** O progresso pode ser acompanhado no arquivo de log de administração back-end. A operação é feita em segundo plano e pode ainda estar em andamento quando um usuário faz logon. O sistema impede que vários pacotes de conteúdo sejam carregados ao mesmo tempo.

#### Problemas do ambiente de banco de dados

- Para trabalhar em um ambiente do BSM com caracteres diferentes dos latinos, você pode usar um banco de dados do Microsoft SQL Server ou Oracle Server. Ao usar um banco de dados do Microsoft SQL Server, ele deve usar a mesma codificação que você usa em seus servidores do BSM. Ao usar um banco de dados do Oracle Server, a codificação do banco de dados também pode ser UTF-8 ou AL32UTF-8, que dá suporte para idiomas de caracteres não latinos e também para vários idiomas. Para obter uma lista de servidores de banco de dados suportados e testados, consulte os Requisitos do Sistema e Matrizes de Suporte do BSM.
- Quando você cria uma nova instância Oracle em um banco de dados Oracle, deve especificar o conjunto de caracteres da instância. Todos os dados dos caracteres, incluindo dados do

dicionário de dados, são armazenados no conjunto de caracteres da instância. Para mais detalhes sobre como trabalhar com bancos de dados Oracle, consulte a implantação e manutenção do banco de dados no Oracle Server no o Guia do Banco de Dados do BSM. Para conjuntos de caracteres do Oracle suportados e certificados, consulte a lista de verificação de resumo da Oracle no o Guia do Banco de Dados do BSM.

 O Monitor de Consulta de Banco de Dados do SiteScope pode se conectar a um banco de dados Oracle, mas os nomes de usuário e senhas do Oracle devem conter apenas caracteres latinos.

#### Problemas na administração

- Alertas de email enviados com a codificação ISO-2022-JP têm suporte apenas por um servidor SMTP executado em uma plataforma Windows. O uso dessa codificação afeta todos os servidores do BSM.
- Ao usar a estratégia de autenticação padrão, Lightweight SSO, para autenticar usuários que fazem logon no BSM, os nomes de usuário e senhas podem estar em caracteres não latinos.
- Para dar suporte a caracteres não latinos em bancos de dados do BSM, a codificação para bancos de dados deve ser definida como UTF-8 ou AL32UTF-8 (apenas Oracle), ou definida para o idioma específico.
- Para dar suporte a caracteres não-latinos em arquivos de log, defina a propriedade de codificação log4j nos arquivos de configuração log4j.

Para escrever um log específico em codificação UTF-8, faça o seguinte:

- a. Pesquisar o nome de log específico na configuração log4j em conf/core/Tools/log4j.
- b. No arquivo de propriedades onde esse arquivo de log é configurado, adicione a seguinte propriedade:

log4j.appender.<appender name>.Encoding=UTF-8

Por exemplo, segue a configuração jboss\_server.log:

log4j.appender.jboss.appender.layout=org.apache.log4j.PatternLayout log4j.appender.jboss.appender.layout.ConversionPattern=\${msg.layout}

#### Problemas de Gerenciamento de Nível de Serviço

O Service Level Management não fornece suporte para nomes de serviços que contêm mais de 50 caracteres multibyte.

#### Application Management para problemas com o Siebel

- Caracteres não latinos podem não ser exibidos ou podem estar corrompidos no componente Topology View. Se você se deparar com esse problema, instale a fonte Arial Unicode Microsoft, disponível no site da Microsoft.
- Por padrão, o BSM apenas oferece suporte para o idioma inglês Siebel. Não distribua dados de uma versão em idioma diferente do inglês do Siebel para o BSM. Você deve usar adaptadores de tradução especiais para permitir que o BSM trabalhe com uma versão diferente do inglês do aplicativo Siebel. Para obter detalhes, contate o Suporte da HP Software.

#### Problemas em relatórios

- O BSM não fornece suporte para nomes de relatórios personalizados que contêm mais de 50 caracteres multibyte.
- O relatório Page Component Breakdown não suporta URLs que contenham caracteres de vários bytes. Ao especificar uma URL e uma localização a partir da qual executar a divisão, é necessário inserir caracteres latinos na caixa da URL.
- Os relatórios do Excel devem ter nomes de arquivos de caracteres latinos na ocasião do carregamento para o BSM executado em um sistema operacional no idioma chinês simplificado. Para visualizar os relatórios do Excel, selecione Applications > User Reports > Report Manager.
- Relatórios baixados do BSM para o Excel não podem ser exibidos apropriadamente em um sistema operacional cujo idioma seja diferente do idioma dos dados.

Para baixar arquivos do Excel com dados multibyte quando o BSM é instalado em uma máquina com o idioma inglês, defina a entrada **user.encoding** em **<HPBSM diretório raiz>\AppServer\resources\strings.properties** para a codificação correta.

#### Problemas do Business Process Monitor

 Se os arquivos de log do Business Process Monitor (BPM) contêm dados de caracteres não latinos, você deve abri-los em um visualizador que ofereça suporte à análise de formato UTF-8, por exemplo, Bloco de Notas, em vez de na janela View BPM Files no Console de Administração do BPM. Arquivos de log que são salvos na codificação padrão do servidor no qual o Console de Administração do BPM está instalado é mostrado corretamente na janela de visualização de arquivos do BPM.

• Todas as instâncias do BPM (como aplicativos, scripts e parâmetros) devem ser nomeadas com caracteres latinos ou com caracteres da localidade do servidor do BPM apenas.

#### Problemas do Real User Monitor

- O Real User Monitor oferece suporte a caracteres não latinos em formato UTF-8. Para detalhes sobre a configuração da sonda do RUM para dar suporte a codificações não Unicode, consulte Configurando a sonda do HP Real User Monitor para I18N no o Guia de Administração do Real User Monitor.
- Para suportar caracteres não latinos do Real User Monitor, a codificação para bancos de dados BSM deve ser definida como UTF-8 ou definida para o idioma específico. Para obter detalhes adicionais, consulte "Problemas do ambiente de banco de dados" na página 139.
- As telas de instalação do Windows para Sondas do Real User Monitor são exibidas apenas em inglês, sem tradução. Para detalhes sobre como instalar a Sonda Real User Monitor, consulte Instalando a Sonda do HP Real User Monitor no o Guia de Administração do Real User Monitor.

#### Problemas na Administração de Gerenciamento do Usuário Final

- A substituição global não suporta idiomas com caracteres não latinos.
- Ao acessar o Status Snapshot em End User Management (Applications > End User Management > Status Snapshot), alguns caracteres aparecem ilegíveis. Para resolver isso, verifique se você instalou arquivos para Idiomas do Leste Asiático em sua máquina local, como segue:

Selecione Start >Control Panel >Regional and Language Options > selecione a guia Languages > selecione Install Files for East Asian Languages.

#### Problemas de gerenciamento de fluxo de dados

Ao exportar uma instância de CI para um arquivo PDF, os caracteres japoneses não são exibidos no arquivo PDF. (**Data Flow Management > Painel de Controle de Descoberta > Modo Básico**. Executar a Descoberta. Quando a descoberta tiver sido concluída, selecione um CIT no painel **Statistics Results**. Clique no botão **Exibir Instâncias**. Na caixa de diálogo Descoberto por, selecione **Export Data to File > Export Displayed CIs to PDF**.)

#### Questões multilíngues

 O método de notificação SNMP não oferece suporte a texto multilíngue e pode apenas enviar uma notificação no conjunto de caracteres da máquina do servidor de Gateway. Isso ocorre porque o BSM usa SNMP versão 1.0, que não suporta dados multilíngues.

- Mensagens de erro no relatório de transações com falhas não são exibidas corretamente quando o BSM é executado em um sistema operacional em inglês e o Business Process Monitor é executado em um sistema operacional japonês. Para acessar o relatório Failed Transactions, selecione Applications > End User Management > Business Processes > Error Summary. Localize a tabela de erros gerais e clique em um link para abrir a janela de transações com falhas.
- O BSM pode armazenar dados multilíngues. No entanto, um executável normal geralmente não pode aceitar dados multilíngues na linha de comando.

A tabela a seguir descreve os procedimentos que você deve executar para adicionar dados multilíngues à linha de comando ao executar um arquivo executável mediante o alerta:

Plataforma	Procedimento
Windows	Para evitar que dados multilíngues sejam perdidos, escreva o aplicativo com uma função wmain em vez de uma função principal. Você também pode usar uma outra função do tipo principal que pode ter parâmetros de linha de comando do tipo wchar em vez do tipo char. <b>Observação:</b> Quando você usa a opção de linha de comando SubAlerts, o arquivo XML criado não inclui um atributo de codificação e a codificação é diferente da codificação padrão UTF-8.
Solaris	Informar o escritor do aplicativo que os parâmetros transmitidos para o aplicativo devem ser codificados em UTF-8.

Para detalhes sobre o uso de uma linha de comando personalizada ao executar um arquivo executável mediante um alerta, consulte "Run Executable File Dialog Box" em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.

 Um arquivo executável que foi criado para uma versão anterior do BSM é compatível com uma versão multilíngue.

## Problemas de Suporte para a Interface do Usuário Multilíngue (MLU)

- Não há nenhuma instalação de pacote de idioma. Todos os idiomas traduzidos são integrados à MLU (Multilingual User Interface) do BSM.
- Os dados permanecem no idioma em que foram inseridos, mesmo se o idioma do navegador da Web é alterado. Alterar o idioma do navegador da Web em sua máquina local não altera o idioma dos dados inseridos por um usuário.
- Não é possível implantar um pacote se a localidade do servidor é diferente da localidade do cliente e o nome do pacote contém caracteres não latinos. Para detalhes, consulte "Gerenciador de Pacotes" em o Guia de Administração do RTSM.

- Não é possível criar um pacote que contenha recursos (por exemplo, visualizações e TQLs) que tenham caracteres não latinos em seus nomes se a localidade do servidor é diferente da localidade do cliente. Para obter detalhes, consulte "Criação e implantação de pacotes em uma localidade diferente do inglês" em o Guia de Administração do RTSM.
- No Modeling Studio, não é possível criar uma nova visualização se o nome da visualização contém mais de 18 caracteres japoneses. Para detalhes sobre a criação de novas visualizações, consulte "Modeling Studio" em o Guia de Modelagem.
- Em Location Manager, todas as localizações geográficas são em inglês, independentemente do idioma da interface do usuário selecionado. Locais lógicos podem ser chamados em qualquer idioma escolhido por você e permanecem nesse idioma, mesmo se o idioma da interface do usuário for alterado posteriormente.
- A página HTML de status do servidor BSM aparece apenas em inglês. Não é traduzido em nenhum outro idioma. Para obter detalhes, consulte Pós-Implantação no o Guia de Instalação do BSM.
# Parte 3: Melhoria de Dados

# **Capítulo 24: Location Manager**

Esta seção fornece informações sobre o Location Manager.

### Para acessar

- Selecione Admin > Platform > Locations
- Para acessar o Location Manager em End User Management Administration, selecione Admin
   > End User Management > Settings > Business Process Monitor Settings > BPM

Agents e clique em is para abrir a caixa de diálogo Change Agent Location.

# Saiba mais

### Visão geral do Gerenciador de Locais

O Location Manager é usado para definir ICs de localização lógica e geográfica e atribuir-lhes intervalos de endereços IP. ICs de localização podem ser conectados a qualquer outro IC. Eles são usados, por exemplo, para anexar uma localização a um agente do Business Process Monitor (BPM) ou uma página descoberta automaticamente pelo Real User Monitor (RUM).

O Location Manager pode ser acessado para usuários com permissões predefinidas de administrador ou modificador de sistema. As permissões são configuradas em Admin > Platform > User and Permissions.

### Descrições e detalhes de localização

- Entidade de local. Uma entidade que descreve um lugar no mundo. Pode ser uma localização geográfica, como um país ou uma cidade, ou um local de lógica, como um edifício. A entidade local pode ser conectada a dispositivos e CIs lógicos que representam os usuários finais ou locais de data center.
- Localização geográfica. Uma localização absoluta do mundo, selecionada a partir de uma lista predefinida de cidades/estados/países e coordenadas geográficas específicas atribuídas.
- Localização Lógica. Um local virtual definido pelo usuário, que pode ou não se relacionar a um local real no espaço físico. Se você atribuir coordenadas geográficas a um local lógico, essas coordenadas podem ser alteradas ou excluídas.

**Observação:** Todas as localizações geográficas são em inglês, independentemente do idioma da interface selecionada. Locais lógicos podem ser chamados em qualquer idioma escolhido por você e permanecem nesse idioma, mesmo se o idioma da interface do usuário for alterado posteriormente.

• Hierarchy. Locais podem ser aninhados em outros locais, criando uma árvore hierárquica com um máximo de sete níveis na raiz.

- **Coordenadas Geográficas.** Valores de longitude/latitude, em graus (expresso em frações decimais). As coordenadas são atribuídas a localizações individuais.
- **Contêiner Padrão.** A localização dos pais para todos os locais descobertos automaticamente pelo Real User Monitor (RUM). Por padrão, o Default Container é **World** (a raiz da árvore Locations, mas qualquer local da árvore pode ser definido como o Default Container.
- Intervalos de IP. Cada local pode receber um conjunto de intervalos de IP. Uma faixa de IP é um intervalo de endereços IP que foram designados para uso por dispositivos em uma determinada área geográfica.

### Preenchendo o Location Manager

O Location Manager pode ser preenchido com locais em uma série de maneiras:

- Usando o Location Manager no Platform Admin. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página Gerenciador de Localização" na página 153.
- Mass upload from an XML file. O BSM permite que você crie e defina ICs de localização utilizando um arquivo XML externo para a interface do usuário. O carregamento de massa é uma alternativa ao uso da interface do usuário e mais adequada para definir um grande número de localizações.

Para obter detalhes, consulte "Como criar uma hierarquia de localizações usando um arquivo XML" na página seguinte.

Usando o Real User Monitor (RUM). Quando o RUM encontra um endereço IP para o qual a localização é desconhecida, esse IP é propagado ao Location Manager para a descoberta da localização. O Location Manager então pesquisa no repositório Hexasoft IP2Location uma localização geográfica que corresponde ao endereço IP fornecido. Se for encontrada uma correspondência, novos locais são criados no Location Manager para o endereço IP. Dependendo das informações no repositório de endereços IP, no máximo três locais (país, estado e cidade) podem ser criados para cada endereço IP.

**Observação:** Se End User Management (EUM) é ativado depois de ser desativado, pode demorar algumas horas até que a descoberta automática de locais comece a funcionar. Esse é o tempo que leva para que a informação de IP para localização seja carregada no banco de dados.

# Tarefas

Esta seção inclui as seguintes tarefas:

- "Como criar uma hierarquia de localizações usando um arquivo XML" na página seguinte
- "Como preencher o Location Manager" na página 150
- "Como atualizar locais usando o carregamento em massa" na página 150

- "Como definir uma localização geográfica" na página 152
- "Como exibir ICs de localização no IT Universe Manager" na página 152

# *Como criar uma hierarquia de localizações usando um arquivo XML*

Você pode definir sua própria hierarquia de locais através da criação de um arquivo XML e carregando-o por um console JMX (Java Management Extensions). (Para detalhes sobre como acessar e utilizar o JMX, consulte "Console JMX" na página 96.)

O XML pode ser gerado e editado em qualquer ferramenta que suporte texto. Você pode criar o arquivo sozinho, ou baseá-lo em um arquivo XML criado pelo BSM no console JMX, que já inclui as marcas, elementos e atributos necessários para o arquivo XML de carregamento em massa.

### Detalhes do Arquivo XML

Para uma referência detalhando todas as tags XML, elementos e atributos incluídos no arquivo de carregamento em massa, consulte "Referência de Tag XML" na página 160.

Cada XML de carregamento em massa deve começar com as seguintes declarações:

- <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?> Isto indica que esse é um arquivo XML com codificação de caracteres UTF-8.
- <!DOCTYPE locations\_manager SYSTEM "./locations.dtd"> Esta é a declaração de tipo de documento. O arquivo locations.dtd está localizado na pasta HPBSM/conf/locations. O caminho para locations.dtd deve ser especificado em relação à localização do seu arquivo XML e pode precisar ser atualizado. Se o arquivo XML é salvo no mesmo local de locations.dtd, nenhum caminho é necessário.

O arquivo XML é validado usando o arquivo **locations.dtd**. Se a estrutura XML está incorreta, você recebe um SAXParseException e a operação falha. Se a linha DOCTYPE não faz referência corretamente ao caminho do arquivo **locations.dtd**, a validação e toda a operação falham.

**Observação:** Preenchendo o Location Manager por resultados XML na exclusão de todos os locais que foram definidos anteriormente no Location Manager.

### Exemplo de arquivo XML

Neste exemplo, o cliente 1 quer fazer upload de um arquivo XML para criar uma hierarquia de locais no Location Manager, da seguinte forma: O primeiro local, um local em Los Angeles, incluindo as coordenadas geográficas, intervalos de endereços do ISP e ISPs. Os locais 2 e 3 são aninhados no primeiro local (Los Angeles) e 2a e 2b ficam abaixo de 2. O local 4 fica paralelo a Los Angeles na hierarquia.

World

 Los Angeles; latitude 34.0396, longitude -118.2661; ISPv4 address range 4.38.41.136 to 4.38.80.152 (ISP = Level 3 Communications); ISPv6 address range 2002:0C19:8B00:0000:0000:0000:0000 to 2002:0C19:B28F:0000:0000:0000:0000 (ISP = AT\_T WorldNet Services)

- location\_2
  - location\_2a
  - location\_2b
- Iocation\_3
- location\_4

Não há a necessidade de adicionar o local raiz Mundial.

O arquivo XML usado para carregar essa hierarquia de locais é o seguinte:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<!DOCTYPE locations_manager SYSTEM "conf/locations/locations.dtd">
<locations_manager>
   <customer hierarchy customer id="1">
        <locations list>
            <local location_name="Los Angeles">
                <latitude>34.0396</latitude>
                <longitude>-118.2661</longitude>
                <ip_ranges>
                    <ip_range>
                        <start_ip>4.38.41.136</start_ip>
                        <end ip>4.38.80.152</end ip>
                        <isp>Level 3 Communications</isp>
                    </ip range>
                    <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>

Para obter informações sobre cada um dos elementos e atributos XML, consulte "Referência de Tag XML" na página 160.

### Como preencher o Location Manager

O Location Manager pode ser preenchido com ICs de localização de várias maneiras. Você pode:

- Criar localizações com a interface de usuário. Use a interface de usuário do Location Manager para criar, editar e gerenciar localizações e atribuir a elas intervalos de IPs. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página Gerenciador de Localização" na página 153.
- Preencha o Location Manager usando um arquivo XML. Carregar ICs de localização no Location Manager usando um arquivo XML externo à interface do usuário. O carregamento em massa é uma alternativa ao uso da interface do usuário e mais adequado para preencher o Location Manager com várias localizações.

Para obter detalhes sobre essa tarefa, consulte "Como atualizar locais usando o carregamento em massa" abaixo.

### Como atualizar locais usando o carregamento em massa

Esta tarefa descreve como carregar um arquivo XML, alterar uma hierarquia local existente usando XML e visualizar os resultados.

O arquivo XML deve respeitar as regras listadas abaixo. Se qualquer uma das regras for violada, **buildLocationsHierarchyFromXML** será anulado antes que qualquer alteração seja feita no modelo de localizações:

- Dois locais no mesmo nível de hierarquia (com o mesmo pai) não podem ter o mesmo nome. Um local diretamente em customer\_hierarchy (ou seja, diretamente no local da raiz, em World) e um local em outro lugar da hierarquia não podem ter o mesmo nome, a menos que uma instância refere-se a uma localização geográfica e a outra a um local lógico. Ou elas se referem a diferentes tipos (país, estado ou cidade) de localizações geográficas, tais como o país México e a cidade do México ou o estado de Nova York e a cidade de Nova York.
- Podem ser definidos no máximo sete níveis de hierarquia.
- Dois locais não podem ter a mesmo ID.
- Todos os valores de ID de localização no XML devem corresponder a um local existente com essa ID.
- Não são permitidos dois intervalos de IP sobrepostos.

**Observação:** Salvar a hierarquia existente em um arquivo pode aumentar o tempo necessário para carregar o novo arquivo XML.

### Para carregar localizações usando o recurso de carregamento em massa:

Crie o arquivo sozinho em qualquer ferramenta que suporte texto. Salve o arquivo XML que você criou em um local de rede acessível para o servidor do BSM. Para obter detalhes, consulte "Como criar uma hierarquia de localizações usando um arquivo XML" na página 148. Para detalhes sobre os elementos do arquivo XML e atributos, consulte "Referência de Tag XML" na página 160.

Ou

- 1. Exporte a hierarquia atual como XML usando o console JMX, conforme descrito nas etapas abaixo.
- 2. Abra o console JMX nesta máquina. (Para obter instruções detalhadas, consulte "Console JMX" na página 96.)
- 3. Na seção BSM-Platform, selecione service=Locations Manager.
- 4. Chame o método convertLocationsHierarchyToXML com os seguintes valores:
  - customerId. Por padrão, use 1 para customerID. Se você for um cliente do HP SaaS, use sua ID de cliente do HP SaaS.
  - caminho de destino. O local onde você deseja salvar o arquivo XML.
- 5. Abra o arquivo XML que você acabou de salvar:
  - Verifique se a lista de locais existentes parece exata. A localização da raiz Mundial não está incluída neste arquivo XML.
  - Para adicionar um novo local, nenhuma identificação deve ser definida.
  - Para modificar uma localização, altere os campos, mas não mude a identificação verdadeira.
  - Para excluir um local, exclua todos os seus detalhes do arquivo XML.
  - Para alterar a posição de um local na hierarquia, mova o local com a sua identificação real para outra posição no arquivo XML.
- 6. Salve o arquivo XML que você criou em um local de rede acessível para o servidor do BSM.

Salve o arquivo XML no mesmo diretório do arquivo **locations.dtd** para que você não tenha que fazer referência a um caminho diferente na linha de declaração de tipo de documento do arquivo XML. O arquivo **locations.dtd** está localizado no **<diretório raiz do HPBSM>\conf\locations**.

7. Para carregar o arquivo XML editado, no JMX service=Locations Manager, chame o método buildLocationsHierarchyFromXML.

- a. No parâmetro **xmlFilePath**, insira o caminho para a localização na qual você salvou o arquivo XML.
- b. No parâmetro savelnFile, selecione True para salvar a hierarquia de localizações existentes no arquivo <diretório raiz do HPBSM>\conf\locations\current\_locations\_ hierarchy.xml.

Os locais já foram carregados no Location Manager. Eles são visíveis na árvore de locais da interface do usuário e pelo console JMX.

### Como exibir a hierarquia de localizações através do JMX

- 1. Em service=Locations Manager, localize o método getAllLocations.
- 2. Digite a ID do cliente em questão. Por padrão, use 1 para **customerID**. Se você for um cliente do HP SaaS, use sua ID de cliente do HP SaaS.
- Chame o método e verifique se todos os seus locais estão lá, incluindo a localização de raiz Mundial.

## Como definir uma localização geográfica

Na área Location Properties, você pode definir uma localização geográfica e suas coordenadas a partir de uma lista predefinida de países e áreas, estados e cidades ou o nome de um local lógico e definir suas coordenadas geográficas. A definição de um local como uma localização geográfica permite que Discovery atribua automaticamente endereços IP descobertos para o local.

Para definir uma localização como uma localização geográfica:

- 1. Na área Location Properties, selecione o país/estado/cidade apropriado (também é possível apenas o país, o país/estado ou o país/cidade).
- 2. Clique em 💽.

### Como exibir ICs de localização no IT Universe Manager

- 1. Selecione Admin > RTSM Administration > Modeling > IT Universe Manager.
- 2. Selecione a exibição Locations.

# Descrições da interface do usuário

Esta seção inclui:

- "Página Gerenciador de Localização" na página seguinte
- "Caixa de diálogo Novo/Editar Intervalo IP" na página 158

- "Caixa de diálogo Geographical Map" na página 158
- "Referência de Tag XML" na página 160

### Página Gerenciador de Localização

A página Location Manager permite gerenciar localizações e atribuir intervalos de IPs de localizações.

A página Location Manager inclui as seguintes áreas:

- "Área Locations Painel esquerdo" abaixo
- "Área de propriedades do local" na página seguinte
- "Área de Intervalos de IP" na página 155

script>Alert('1') - Platform Admin WyBSM Applications - Admin Administrations - Administration	stration ▼ Help ▼ Site Map	Full Screen View User: administrator Logout
Locations		
Setup and Maintenance Report Schedulin	Locations Content Packs Users and Permissions Recipients	Downtime Management 🔷 🖒 🗎
Locations	Paris	
* 🗙 i 🐰 🗐 i 🖗	Location Properties	NANGARANG KARAKANANG KARAKANA KARAKANANAN
World     Vorld     Vorld	France V Paris V C	
	* Name: Paris	
	Longitude: 2.3449	
Building 1	Latitude: 48.8542	
	IP Ranges	
	* 🖉 🗶 🙀   Find range of IP: 0 . 0 . 0	. 0 IPv4 🔿 IPv6 🔍
	From IP To IP	ISP IP Version
	æ/	Save Cancel

## Área Locations — Painel esquerdo

Na área de Locais, no painel esquerdo da página Locais, você pode adicionar, excluir e mover locais e definir um local como o contêiner padrão. Os locais são exibidos em uma estrutura de árvore, com um máximo de sete níveis hierárquicos, cuja raiz (nível zero) é chamada **World**.

Os elementos da interface do usuário estão descritos a seguir. Você também pode acessar essas ações em um menu de contexto clicando com o botão direito do mouse na área Locations do painel esquerdo.

Elemento da interface do usuário	Descrição
*	Adicionar local. Clique para adicionar uma nova localização abaixo do local selecionado. Abre a área de propriedades de localização. Consulte "Área de propriedades do local" abaixo
×	Excluir local. Clique para excluir um local e seus locais filhos.
	Se você excluir um local, quaisquer intervalos de IP atribuídos a ele ou seus filhos podem ser movidos para a sua localização pai. Para fazer isso, marque a caixa de seleção <b>Move IP Ranges to the Parent Location</b> na janela <b>Confirmation</b> que é exibida.
*	<b>Recortar local</b> . Clique para cortar um local. A localização é copiada para a área de transferência e pode ser colada abaixo de outro elemento na árvore de locais.
	<b>Note:</b> Quando um local é recortado, ele permanece visível, com a cor cinza, em seu antigo lugar na árvore, até que tenha sido colado em uma posição diferente. Para desmarcar um local de corte antes de ter sido colado a uma posição diferente, e devolvê-lo à sua posição original, clique em <b>Cut location</b> novamente.
	<b>Colar local.</b> Disponível quando um local foi retirado e o usuário navegou para outra parte da árvore.
	<b>Definir como contêiner padrão.</b> Clique para definir um local específico como o contêiner padrão. Este é o local pai para todos os locais descobertos automaticamente.
	Para obter mais informações, consulte "Visão geral do Gerenciador de Locais" na página 146.

## Área de propriedades do local

Na área Location Properties, você pode definir uma localização geográfica e suas coordenadas a partir de uma lista predefinida de países e áreas, estados e cidades ou o nome de um local lógico e definir suas coordenadas geográficas. A definição de um local como uma localização geográfica permite que Discovery atribua automaticamente endereços IP descobertos para o local. Para definir uma localização como uma localização geográfica, selecione o país/estado/cidade apropriado (país sozinho, país/estado ou país/cidade podem ser selecionados também) e clique em

**Observação:** A localização geográfica só pode ser definida por meio de uma lista predefinida. Se você inserir manualmente o nome de um local, ele é criado como um local lógico.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário	Descrição
<país ou<br="">Área&gt;/<estado>/<cidade></cidade></estado></país>	Use o primeiro e o terceiro controles suspensos para selecionar o país ou a região e a cidade. Quando EUA é selecionado como país, o menu suspenso do meio fica disponível e pode ser usado para selecionar um estado específico.
	<b>Definir localização geográfica</b> . Clique para localizar as coordenadas geográficas (latitude e longitude) do país/estado/cidade selecionado e insira automaticamente o nome e as coordenadas nos campos apropriados em Location Properties, definindo a localização como uma localização geográfica.
	<b>Selecionar coordenadas de local.</b> Clique para iniciar a caixa de diálogo Mapa Geográfico, que pode ser usada para selecionar as coordenadas geográficas de qualquer local.
	Para obter mais informações, consulte "Caixa de diálogo Geographical Map" na página 158.
	<b>Obter coordenadas do pai mais próximo.</b> Clique para copiar as coordenadas geográficas do local pai mais próximo das coordenadas, para o local selecionado.
Name	Digite o nome do local na caixa de texto <b>Name</b> .
	Observações:
	Se você atribuir o mesmo nome a mais de uma localização em pais diferentes, um pequeno símbolo de atenção será exibido, indicando que o nome já foi definido para outra localização e sugerindo que esse nome seja alterado.
	Se você alterar o nome de uma localização geográfica, sua associação com a localização geográfica original será mantida.
Longitude/Latitude	Insira a longitude e a latitude da localização. Se você selecionar uma localização nas listas suspensas predefinidas de países, estados e cidades, ou na caixa de diálogo Geographical Map, as caixas de longitude e latitude são preenchidas automaticamente.

## Área de Intervalos de IP

Você pode usar a área IP Ranges para atribuir intervalos de IP para um local. O Real User Monitor (RUM) utiliza então esses intervalos para atribuir páginas recém-descobertas e outros ICs a determinados locais.

A tabela de intervalos de IP pode conter milhares de páginas. Para ver a tabela em um único arquivo, você pode exportá-la nos formatos do Excel ou Adobe Acrobat (PDF).

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento	
interface	
do usuário	Descrição
*	<b>Novo Intervalo de IP</b> . Clique para criar um novo intervalo de IP. Abre a caixa de diálogo New IP Range.
	<b>Observação:</b> um determinado intervalo de IPs pode ser atribuído a apenas uma localização.
	Se você tentar atribuir um intervalo de IP que se sobrepõe com um intervalo de IP pai, uma mensagem será exibida, avisando que esta ação removerá o intervalo de IP do local pai. (Apenas a zona de intervalos de sobreposição é removida e os intervalos de IP pai são ajustados de acordo.) Clique em <b>Remove from Parent</b> para remover o intervalo de IP de sobreposição do pai e reatribuí-lo à localização selecionada ou em <b>Cancel</b> .
	Se você tentar atribuir um intervalo de IPs que se sobrepõe a um intervalo já atribuído a outra localização (não um pai), uma mensagem de erro será exibida, e será necessário selecionar um intervalo de IPs diferente.
Ø	Editar Intervalo IP. Clique para editar um intervalo de IP selecionado. Abre a caixa de diálogo Edit IP Range. Consulte "Caixa de diálogo Novo/Editar Intervalo IP" na página 158.
×	<b>Excluir Intervalo de IP</b> . Clique para excluir um ou mais intervalos de IP selecionados.
	<b>Exportar para o Excel</b> . Clique para exportar informações do intervalo de IP para o local selecionado a uma planilha do Excel.
<b>1</b>	<b>Exportar para PDF</b> . Clique para exportar informações do intervalo de IP para o local selecionado a um arquivo do Adobe Acrobat.

Elemento da interface do	
usuário	Descrição
Localizar Intervalo	Para encontrar um intervalo existente em que um determinado endereço IP está localizado:
	1. Selecione o botão de opção apropriado:
	<ul> <li>IPv4 (Internet Protocol versão 4) para endereços que consistem em quatro números, cada um variando de 0 a 255, em notação decimal)</li> </ul>
	<ul> <li>IPv4 (Internet Protocol versão 6) para endereços que consistem em oito números hexadecimais, cada um variando de 0 a FFFF, em notação separado por dois-pontos)</li> </ul>
	2. Digite o endereço IP na caixa Find Range of IP.
	3. Clique em 🔍
	O sistema destaca o intervalo no qual o endereço IP é encontrado.
	Note: Isso pesquisa o intervalo de IP apenas no local selecionado no momento.
From IP/To IP, ISP, IP	Para filtrar os intervalos IP para uma determinada cadeia de caracteres de texto em seus limites inferiores e superiores do intervalo IP, nomes de ISP, ou versões IP, insira a cadeia nas caixas <b>From IP</b> , <b>To IP</b> , <b>ISP</b> ou <b>IP Version</b> .
Version	Essas caixas podem ser utilizadas em combinação uns com os outros. Um asterisco (*) pode ser utilizado como um caractere curinga para representar um ou mais caracteres.
	Por exemplo:
	Para filtrar endereços IPv6, digite "6" na caixa IP Version
	• Para filtrar para intervalos de endereços IPv4 cujos limites superiores terminam em 0, digite "*.*.*.0" na caixa <b>From IP</b> .

## Caixa de diálogo Novo/Editar Intervalo IP

Para acessar, selecione Admin > Platform > Locations e clique em 👫 em IP Ranges.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário	Descrição
versão do IP	<ul> <li>Escolha IPv4 ou IPv6 para selecionar:</li> <li>Internet Protocol versão 4 (para endereços IP que consistem em quatro números, cada um variando de 0 a 255, em notação de ponto decimal)</li> <li>Internet Protocol versão 6 (para endereços IP que consistem em oito números hexadecimais, cada um variando de 0 a FFFF, em notação separada por dois pontos)</li> </ul>
De IP/Para IP	<ul> <li>Use as caixas From IP e To IP para definir o intervalo de endereços IP para o local.</li> <li>Para IPv4, à medida que você digita um endereço IP na caixa From IP, um endereço correspondente terminando com 255 é inserido automaticamente na caixa To IP. Todos os valores em ambas as caixas podem ser alterados para qualquer valor admissível (0-255), mas o endereço da caixa To IP deve ser o mesmo ou maior que o endereço da caixa From IP.</li> <li>O intervalo IPv4 não deve ultrapassar 50 milhões de endereços IP.</li> <li>Para IPv6, à medida que você digita um endereço IP na caixa From IP, o mesmo endereço inserido automaticamente na caixa To IP. Todos os valores em ambas as caixas podem ser alterados para qualquer valor damissível (0-FFFF) e o endereço da caixa To IP pode ser maior, igual ou menor que o endereço da caixa From IP.</li> </ul>
ISP	Especifique o provedor de serviços de Internet na caixa ISP.

## Caixa de diálogo Geographical Map

A caixa de diálogo Geographical Map permite selecionar as coordenadas geográficas de qualquer localização. Se as coordenadas geográficas foram inseridas anteriormente nas caixas **Longitude** e **Latitude**, estas são transmitidas à caixa de diálogo Geographical Map, que abre com um pino no local.

**Observação:** Os usuários que não estão conectados à Internet veem outra versão deste mapa.

Para acessar, na área Location Properties da página Locations, clique em 🧾.



Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário	Descrição
€,	Mais Zoom. Clique para ampliar o mapa.
	<b>Note:</b> Este ícone está localizado na barra de ferramentas. Outro ícone de <b>Zoom In</b> com funcionalidade idêntica aparece no mapa.
9	Zoom Out. Clique para diminuir o zoom no mapa.
	<b>Note:</b> Este ícone está localizado na barra de ferramentas. Outro ícone de <b>Zoom Out</b> com funcionalidade idêntica aparece no mapa.
Q	<b>Redefinir</b> . Se você abrir o componente Geographical Map em um determinado conjunto de coordenadas e, em seguida, deslocar-se com movimentos panorâmicos para outro local, clicar em <b>Reset</b> recentralizará o mapa nas coordenadas de origem.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Botões de opção Pin/Drag	Selecione <b>Pin</b> para mover o pino para qualquer localização no mapa, clicando sobre esse local. Clicar duas vezes move o pino e amplia o local. Selecione <b>Drag</b> para arrastar o mapa.
<país ou<br="">Área&gt;/<estado>/<cidade></cidade></estado></país>	Use o primeiro e o terceiro controles suspensos para selecionar o país ou a região e a cidade. Quando EUA é selecionado como país, o menu suspenso do meio fica disponível e pode ser usado para selecionar um estado particular.
٩	<b>Localize o local no mapa.</b> Clique para localizar o país ou região e cidade selecionada no mapa.
(* * * * *	Panorâmica em qualquer direção. Segure esse controle e arraste para se deslocar com movimentos panorâmicos pelo mapa.
Exibição Road	Clique para ver um roteiro do mundo.
Exibição Aérea	Clique para ver um mapa fotográfico aéreo do mundo.
Olho de Pássaro	A vista panorâmica está desativada.
Labels	Na vista aérea, clique para exibir ou ocultar rótulos do mapa. Isso é desativado em Road View.
Enter Coordinates	Clique para copiar automaticamente as coordenadas do local preso para as caixas <b>Longitude</b> e <b>Latitude</b> da área Location Properties.

## Referência de Tag XML

A seguir, estão as tabelas que listam todos os elementos e atributos que são usados no arquivo XML de carregamento em massa:

• Tabela de elementos

Element	Descrição	Attributes
locations_ manager	Elemento inicial em um bloco que contém os dados do Location Manager	
customer_ hierarchy	Elemento inicial em uma hierarquia de locais para um determinado cliente	customer_ id
locations_ list	Elemento inicial em uma lista de locais	

Element	Descrição	Attributes
localização	Elemento inicial em atributos de definição de bloco para um determinado local	location_ name
latitude	Latitude do local, em graus	
longitude	Longitude do local, em graus	
ip_ranges	Elemento inicial em uma lista de intervalos de endereços IP para um determinado local	
ip_range	Elemento inicial em atributos de definição de bloco para um determinado intervalo de endereços de IP	ip_v6
start_ip	Limite inferior do intervalo de endereços IP	
	Os intervalos de endereços IP podem ser IPv4 ou IPv6. O Location Manager suporta os seguintes formatos de notação:	
	IPv4 – número de 4 bytes	
	IPv4 – cadeia em formato x.x.x.x	
	IPv6 – número de 16 bytes	
	IPv6 – cadeia em formato x:x:x:x:x:x:x:x:x	
	IPv6 - expressão regular IPv6	
end_ip	Limite superior do intervalo de endereços IP. Para os formatos de notação IPv4 e IPv6 suportados, consulte start_ip acima.	
	<b>Note:</b> O intervalo IPv4 não deve ultrapassar 50 milhões de endereços IP.	
isp	Nome do ISP para o intervalo	

### • Tabela de atributos

Attribute	Elemento pai	Descrição	Example
customer_ id	customer_ hierarchy	Número. Único e obrigatório. Número de identificação do cliente para quem uma hierarquia de locais é criada.	<customer_ hierarchy customer_ id="1"&gt;</customer_ 
location_ name	localização	Cadeia. Obrigatória. Não exclusiva (vários locais, se não forem irmãos, podem ter o mesmo nome). Nome de um determinado local.	<local location_ name="Los Angeles"&gt;</local 

Attribute	Elemento pai	Descrição	Example
ip_v6	ip_range	Booliano. = "true" se os endereços IP para um determinado intervalo estão em formato IP versão 6. Caso contrário, eles estão em formato IP versão 4.	<ip_range ip_<br="">v6="true"&gt;</ip_range>

### • Tabela de atributos implícitos

Os seguintes atributos são exportados ao exportar a hierarquia atual como XML, mas não são necessários para a definição de novos locais no XML. Ao atualizar um local existente por XML, esses atributos precisam ser preservados:

Attribute	Elemento pai	Descrição
original_geo_location_id	localização	Usado para identificar localizações geográficas
location_type	localização	Valores possíveis:
		"não definido" (padrão)
		• "país"
		• "estado"
		• "city"
location_id	localização	A verdadeira identificação de um local existente

### Exemplo:

```
<location_name="UNKNOWN" location_type="undefined" location_
id="47a3711c334fd8577858c6da60b3e0e6" original_geo_location_id="Unknown_
Unknown">
```

# Capítulo 25: Pacotes de Conteúdo

Esta seção discute apenas os pacotes de conteúdo específicos do BSM. Para obter informações sobre o Pacote de Conteúdo de Descoberta e Integração do HP Universal CMDB, consulte o tópico sobre o **Package Manager** no **Guia de Administração do RTSM**.

# Saiba mais

Esta seção inclui:

- "Visão geral de pacotes de conteúdo" abaixo
- "Tipos de Conteúdo " na página seguinte
- "Tipos de pacote de conteúdo " na página seguinte
- "Content Pack Definitions" na página 165
- "Interfaces do gerenciador de pacotes de conteúdo " na página 166

## Visão geral de pacotes de conteúdo

Conteúdos são informações que o BSM usa para descrever e aprimorar os objetos ou itens de configuração que você está monitorando em seu ambiente de TI. Os objetos podem ser, por exemplo, hardware de rede, sistemas operacionais, aplicativos, serviços ou usuários.

O conteúdo para uma área específica de gestão pode estar contido em um pacote de conteúdo dedicado. Um pacote de conteúdo pode conter um instantâneo completo de todo, ou de qualquer parte do, seu conteúdo - regras, ferramentas, mapeamentos, indicadores e atribuições que você define e configura para ajudar os usuários a gerenciar seu ambiente de TI. Os pacotes de conteúdo são usados para a troca de dados personalizados entre instâncias do BSM, como, por exemplo, em ambientes de teste e de produção.

O Gerenciador de pacotes de conteúdo ajuda a gerenciar dados de pacotes de conteúdo. Ele permite a você criar um pacote de conteúdo, salvá-lo em um arquivo, instalar ou atualizar o conteúdo e levar o conteúdo de uma instância instalada do BSM e carregá-lo para outra, utilizando os recursos de exportação e importação.

O BSM fornece um número de pacotes de conteúdo, por exemplo para Smart Plug-ins (SPIs), que você pode usar na configuração padrão ou, se necessário, modificar para atender as demandas de seu ambiente. Tal conteúdo é normalmente especificado como **Predefined** e pode ser modificado (**Predefined (Customized)**). Este conteúdo modificado pode ser revertido para os valores predefinidos.

É possível usar o gerenciador de pacotes de conteúdo para realizar as seguintes tarefas:

 Definir o conteúdo de um pacote de conteúdo e salvar a definição. Para obter detalhes, consulte "Definindo pacotes de conteúdo" na página 166.

- Gerencie as dependências entre pacotes de conteúdo. Para obter detalhes, consulte "Dependências de pacotes de conteúdo" na página 174.
- Exporte um pacote de conteúdo (definição e conteúdo) e os dados aos quais ele faz referência para um arquivo chamado de pacote de conteúdo. Para obter detalhes, consulte "Exportando pacotes de conteúdo" na página 177.
- Importar um pacote de conteúdo (definição e conteúdo) e os dados aos quais ele faz referência.
   Para obter detalhes, consulte "Importando pacotes de conteúdo" na página 176.

## Tipos de Conteúdo

Tipos de conteúdo são referenciados com a seguinte terminologia:

### Conteúdo Predefinido

Conteúdo predefinido é geralmente um conteúdo oferecido pela HP ou por Parceiros da HP, sendo projetado para fornecer as configurações iniciais para uma instalação do BSM. Depois de instalar um pacote de conteúdo predefinido, você pode alterar esses artefatos iniciais para atender às suas necessidades de ambiente e gerenciamento. Artefatos predefinidos modificados são rotulados como **Predefined (Customized)**. Não é possível remover artefatos predefinidos, mas você pode reverter qualquer artefato personalizado para seus valores "predefinidos" originais.

### Conteúdo Personalizado

Conteúdo personalizado é um conteúdo criado pelo cliente, por exemplo, para gerenciar um aplicativo interno personalizado, sendo rotulado **Custom**.

### Conteúdo Personalizado

Artefatos predefinidos modificados são rotulados como **Predefined (Customized)**. É possível reverter qualquer artefato personalizado para seus valores "predefinidos" originais.

### Tipos de pacote de conteúdo

Tipos de pacote de conteúdo são referenciados com a seguinte terminologia:

### • Pacote de Conteúdo Predefinido

Pacotes de conteúdo predefinidos são coleções de conteúdo predefinido normalmente fornecidas pela HP ou HP Partners e são projetados para fornecer as configurações iniciais para uma instalação do BSM.

Depois de instalar um pacote de conteúdo predefinido, você pode mudar esses artefatos iniciais para atender às suas necessidades de ambiente e de gerenciamento. Qualquer artefato predefinido modificado é rotulado como **Predefined (Customized)**. Não é possível remover artefatos predefinidos, mas você pode reverter quaisquer artefatos personalizados para seus valores originais, "predefinidos".

Ao importar o conteúdo dos pacotes de conteúdo predefinidos, este conteúdo é rotulado como **Predefined**.

- Pacotes de conteúdo predefinidos devem conter conteúdo exclusivo. Não é possível incluir conteúdo idêntico em mais de um pacote de conteúdo predefinido. Isso é verificado na exportação e uma mensagem de erro apropriada é exibida.
- Pacotes de conteúdo predefinidos não devem conter conteúdo referenciado.
- Pacotes de conteúdo predefinidos não podem ser modificados ou excluídos diretamente (ao contrário de artefatos que podem ser modificados). Se você quiser fazer alterações em um pacote de conteúdo predefinido, você deve criar uma nova versão. Quando você importa uma nova versão do pacote de conteúdo predefinido, ela substitui a versão antiga.

**Observação:** Para modificar um pacote de conteúdo predefinido, selecione **Create a New Version of the Selected Content Pack Definition** e especifique um novo número de versão. Para obter mais detalhes, consulte "Como criar uma nova versão de uma definição de pacote de conteúdo predefinida" na página 168.

Só é possível excluir um pacote de conteúdo predefinido no modo de desenvolvimento de pacote de conteúdo (habilitado na configuração de infraestrutura: Operations Management - Configurações do Content Manager).

### • Pacote de Conteúdo Personalizado

Pacotes de conteúdo personalizados são coleções de conteúdo normalmente criadas pelo usuário do BSM, por exemplo, para gerenciar um aplicativo interno personalizado.

Ao importar o conteúdo dos pacotes de conteúdo personalizados, este conteúdo é rotulado como **Custom**.

Os pacotes de conteúdo personalizados podem ter o mesmo conteúdo de outro pacotes de conteúdo personalizados ou predefinidos.

### **Content Pack Definitions**

As definições de pacote de conteúdo servem a dois propósitos:

- Criar pacotes de conteúdo incluindo os artefatos mencionados por ele.
- Descrever o conteúdo predefinido do sistema, servindo como um inventário de conteúdo predefinido.

Uma definição de pacote de conteúdo é identificada por seu nome e versão. Não é possível ter duas definições de pacote de conteúdo no sistema com o mesmo nome e versão. É possível duplicar qualquer definição, especificando um nome diferente ou versão diferente. Uma definição de pacote de conteúdo nova ou duplicada é chamada de uma definição personalizada.

Somente uma definição de pacote de conteúdo com um determinado nome pode ser predefinida. Se um pacote de conteúdo com conteúdo predefinido, com base em uma definição de pacote de conteúdo com o mesmo nome é importado, sua definição substitui a definição existente.

Pacotes de conteúdo predefinidos com o conteúdo predefinido da HP são importados durante a instalação do produto BSM. Você pode alterar os artefatos predefinidos, que em seguida são marcados como **Predefined (Customized)**. Você também pode reverter artefatos personalizados para seus valores originais predefinidos, mas você não pode excluí-los.

### Interfaces do gerenciador de pacotes de conteúdo

Os recursos e as funcionalidades do gerenciador de pacotes de conteúdo podem ser acessados nas seguinte interfaces.

BSM Interface do usuário de pacotes de conteúdo

Para obter detalhes, consulte "Página Contact Packs" na página 171.

### • Interface de linha de comando (CLI) ContentManager

Os recursos e a funcionalidade do gerenciador de pacotes de conteúdo também são acessíveis através da interface de linha de comando **ContentManager**. Você pode acessar a interface de linha de comando **ContentManager** diretamente, em um shell ou remotamente, por exemplo, em um script.

Para obter detalhes, consulte "Interface de linha de comando do gerenciador de pacotes de conteúdo" na página 185.

**Observação:** A interface de linha de comando **ContentManager** não pode ser usada para criar uma definição de pacote de conteúdo.

### • Interface de linha de comando ContentAutoUpload (CLI)

Durante a instalação do BSM, todos os arquivos de definição de pacote de conteúdo predefinidos são automaticamente carregados do local padrão do pacote de conteúdo no servidor de processamento de dados:

<BSM Root Dir>/conf/opr/content/<locale>

Usando o ContentAutoUpload, você pode:

- Reacionar o upload do pacote de conteúdo padrão
- Especificar uma pasta diferente de onde os pacotes de conteúdo são carregados

Para obter detalhes, consulte "Interface de linha de comando de carregamento automático de pacote de conteúdo" na página 189.

# Definindo pacotes de conteúdo

Esta seção fornece instruções para a definição de pacotes de conteúdo.

### Para acessar

- Selecione Admin > Platform > Content Packs.
- Selecione Admin > Operations Management > Setup > Content Packs

## Saiba mais

## Definindo pacotes de conteúdo - Visão geral

Uma definição de pacote de conteúdo contém uma lista dos dados e as relações entre eles para ser incluída em um pacote de conteúdo que você pode exportar para outra instalação do BSM.

Criar um pacote de conteúdo é um processo de duas etapas. Primeiro, você cria a definição do pacote de conteúdo no gerenciador de conteúdo e então você usa a definição para exportar o conteúdo selecionado para um arquivo de pacote de conteúdo.

**Observação:** A definição do pacote de conteúdo não inclui os tipos de IC em si. Para trocar os tipos de IC, use os recursos fornecidos pelo Run-time Service Model (RTSM).

# Tarefas

Esta seção inclui as seguintes tarefas:

- "Como conceder e restringir o acesso ao Content Packs Manager" abaixo
- "Como criar e editar definições de pacote de conteúdo" na página seguinte
- "Como criar uma nova versão de uma definição de pacote de conteúdo predefinida" na página seguinte

### Como conceder e restringir o acesso ao Content Packs Manager

- 1. Selecione Admin > Platform > Users and Permissions.
- 2. Clique em User Management.
- 3. Selecione o usuário para o qual você deseja modificar as permissões do Content Manager.
- 4. Clique na guia **Permissions** no painel direito.
- No painel Context, selecione Operations Management Context > Administrative UIs > Content Pack.
- 6. Clique na guia **Operations**.
- 7. Atribua as permissões conforme necessário.

## Como criar e editar definições de pacote de conteúdo

- 1. Clique em Admin > Platform > Content Packs para abrir a página Content Packs.
  - Para criar uma nova definição de pacote de conteúdo, clique em . O assistente Create New Content Pack Definition é aberto.
  - Para editar uma definição de pacote de conteúdo existente, selecione-a e clique em 
     A caixa de diálogo Edit Content Pack Definition é aberta.
- 2. Na página General do assistente, ou na guia General da caixa de diálogo, insira informações nos campos **Display Name**, **Name** e **Version**.
  - A combinação de **Nome** e **Versão** deve ser exclusiva.
  - O campo Name é limitado a um tamanho máximo de 255 caracteres. O primeiro caractere deve ser uma letra (A-Z, a-z) ou um sublinhado (\_). Todos os outros caracteres podem ser letras, números ou sublinhados. Não são permitidos espaços à direita ou à esquerda. Quando você exporta o pacote de conteúdo, o conteúdo do campo Name é o nome de arquivo padrão do arquivo, com Pacote de Conteúdo do OMi como prefixo.
  - O conteúdo em Display Name é o nome exibido na lista Content Pack Definitions e não precisa ser exclusivo. Limitado a um tamanho máximo de 255 caracteres.
  - Version é um campo de texto livre. Use Version em combinação com Display Name para gerenciar o controle de versão dos seus pacotes de conteúdo.
- Continue seguindo as páginas do assistente ou edite as guias da caixa de diálogo para selecionar conteúdo, definir dependências e ver um resumo do seu conteúdo da definição de pacote de conteúdo e de quaisquer problemas encontrados.

Para obter detalhes sobre a interface do usuário e todas as opções disponíveis, consulte "New Content Pack Definition Wizard" na página 173.

# Como criar uma nova versão de uma definição de pacote de conteúdo predefinida

1. Certifique-se de que as configurações Enable Content Pack development está ativadas:

**Cuidado:** Não convém criar novas versões de pacotes de conteúdo predefinidos pelos quais você não é responsável, pois isso pode resultar em erros de atualização no futuro.

- a. Clique em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings para abrir Infrastructure Settings.
- b. Selecione **Applications** e, na lista suspensa Applications, escolha **Operations Management**.

- c. No painel **Operations Management Content Manager Settings**, defina **Enable Content Pack development** como "true".
- Clique em Admin > Platform > Content Packs para abrir a página Content Packs e selecione a definição de pacote de conteúdo predefinido para a qual você deseja criar uma nova versão.
- 3. Clique em 🛅 para abrir a caixa de diálogo Create New Content Pack Definition Version.
- 4. Altere o número da versão do pacote de conteúdo e clique em OK.

A nova versão deste pacote de conteúdo é salva como um pacote de conteúdo personalizado.

 Abra a nova versão da definição de pacote de conteúdo, faça as alterações necessárias e salve as alterações.

Para obter detalhes sobre a interface do usuário e todas as opções disponíveis, consulte "New Content Pack Definition Wizard" na página 173.

### Como definir uma dependência

- 1. Abra sua definição de pacote de conteúdo para edição no Gerenciador de conteúdo e selecione a guia **Dependencies**.
- 2. Inspecione todos os artefatos de conteúdo impressos em fonte normal. Selecione o pacote de conteúdo ao qual o artefato referenciado pertence e clique no menu de atalho ou no botão da

barra de ferramentas **Set Dependency** apra definir uma dependência a ele. O objetivo é não ter nenhum artefato de conteúdo exibido na fonte normal na guia Dependencies.

### Como verificar pacotes de conteúdo antes de publicá-los

Antes de publicar um pacote de conteúdo recentemente desenvolvido, você deve fazer as seguintes verificações em um sistema onde todos os pacotes de conteúdo disponíveis (pelo menos todos os pacotes de conteúdo do OOTB) além do seu pacote de conteúdo é importado.

Essas verificações ajudem você a ter propriedades claras dos artefatos de conteúdo, o que ajuda na atualização de cenários e no desenvolvimento de novos pacotes de conteúdo.

### • Problemas encontrados pelo Content Manager

Selecione sua definição do pacote de conteúdo no Gerenciador de conteúdo e verifique se há um painel **Problems Found** relatado na parte inferior do painel de detalhes.

Esta seção relata tipicamente inconsistências entre a sua definição de pacote de conteúdo e o conteúdo disponível. Você deve resolver os problemas relatados antes de exportar o pacote de conteúdo. Por exemplo, sua definição do pacote de conteúdo faz referência a conteúdo ou conteúdo dependente que não existe no sistema. Você deve remover o conteúdo referenciado ou a dependência de sua definição de pacote de conteúdo ou garantir que a dependência de conteúdo referenciada seja "instalada".

### • Verificar conteúdo em outros pacotes de conteúdo

Abra sua definição de pacote de conteúdo para edição no Gerenciador de conteúdo e selecione a guia **Content**. Verifique se há uma seção intitulada **Content in other Content Packs** (parte inferior do painel Included Content).

Na seção Content in other Content Packs, inspecione cada artefato de conteúdo e decida se você é realmente o dono do artefato de conteúdo. Se você não for o proprietário, exclua o artefato de conteúdo de sua definição de pacote de conteúdo e defina uma dependência para o pacote de conteúdo proprietário. Caso contrário, entre em contato com o dono dos outros pacotes de conteúdo e solicite que ele exclua o artefato de conteúdo de sua definição de pacote de conteúdo.

Para excluir um artefato de conteúdo de um pacote de conteúdo, selecione o artefato e clique no

menu de atalho ou no botão da barra de ferramentas Exclude 🔄.

### Verificar Conteúdo Referenciado incluído neste Pacote de Conteúdo

Selecione sua definição de pacote de conteúdo definição no gerenciador de conteúdo e verifique se há um painel **Referenced Content included in This Content Pack** relatado no painel de detalhes.

Não é aconselhável ter conteúdo mencionado em seu próprio pacote de conteúdo porque isso é uma indicação de que a posse de tal conteúdo não é clara. Se você for o proprietário, inclua o conteúdo mencionado na sua definição de pacote de conteúdo. Selecione o conteúdo referenciado no painel Included Content e clique no menu de atalho ou no botão da barra de

### ferramentas Include Referenced Content 🔄.

Se você não for o proprietário, defina uma dependência para a definição de pacote de conteúdo que possui o conteúdo mencionado. Para obter detalhes, consulte "Como definir uma dependência" na página anterior.

### Incluir o conteúdo mencionado na definição de pacote de conteúdo

Abra sua definição de pacote de conteúdo para edição no Gerenciador de conteúdo e selecione a guia **Content**.

No painel Available Content, procure o conteúdo referenciado, selecione-o e clique no menu de

atalho ou no botão da barra de ferramentas **Add to Included Content** 💮 para incluí-lo na sua definição de pacote de conteúdo.

Certifique-se de ter concluído as etapas descritas acima.

## Descrição da interface do usuário

Esta seção inclui:

- "Página Contact Packs" abaixo
- "New Content Pack Definition Wizard" na página 173

## Página Contact Packs

A página Contact Packs permite gerenciar definições de pacote de conteúdo. Uma definição de pacote de conteúdo descreve os itens incluídos em um pacote de conteúdo. Um pacote de conteúdo é um instantâneo de dados de configuração e outros itens que você definiu para ajudar a gerenciar os recursos no ambiente de TI que está monitorando com o BSM. A página Content Packs exibe uma lista de todas as definições de pacote de conteúdo conhecidas.

### • Painel Definições

O painel **Content Pack Definitions** exibe uma lista de todas as definições de pacote de conteúdo disponíveis para o seu ambiente.

Os elementos da interface do usuário estão listados na tabela a seguir.

Elementos da interface do usuário	Descrição
Q	<b>Refresh.</b> Atualiza o conteúdo da lista exibida. Use se um novo conteúdo for disponibilizado enquanto você estiver trabalhando ou se você tiver carregado novos conteúdos (por exemplo, usando a interface de linha de comando).
*	<b>Novo Elemento.</b> Abre o assistente <b>Create New Content Pack Definition</b> . Para mais detalhes sobre o assistente, consulte "New Content Pack Definition Wizard" na página 173.
ſ	<b>Criar uma Nova Versão da Definição do Pacote de Conteúdo Selecionado.</b> Abre a caixa de diálogo Create New Content Pack Definition Version a partir da qual você pode criar uma nova versão da definição de pacote de conteúdo selecionada.
	Como alternativa, clique duas vezes no painel <b>Details</b> para abrir a guia apropriada na caixa de diálogo Create New Content Pack Definition Version ou Content Pack Definition no painel Definitions (não válido para pacotes de conteúdo que não são predefinidos).
	Para obter detalhes, consulte "Como criar uma nova versão de uma definição de pacote de conteúdo predefinida" na página 168.

Elementos da interface do usuário	Descrição
Ø	<b>Edit Item.</b> Abre a caixa de diálogo Edit Content Pack Definition, que permite editar o nome, a versão e a descrição, o conteúdo a ser incluído e as dependências do pacote de conteúdo selecionado. Esta caixa de diálogo apresenta as mesmas telas do assistente <b>Create New Content Pack Definition</b> , mas em formato de guia.
	Como alternativa, clique duas vezes no painel <b>Details</b> para abrir a guia apropriada na caixa de diálogo Edit Content Pack Definition ou Content Pack Definition no painel Definitions (não válido para pacotes de conteúdo que não são predefinidos).
	Para obter detalhes, consulte "New Content Pack Definition Wizard" na página seguinte.
×	<b>Excluir Item.</b> Exclui a definição de pacote de conteúdo selecionado (mas não o conteúdo referenciado como indicadores e KPIs) da lista de definições exibida.
2	Importar Definições e Conteúdo de Pacote de Conteúdo. Abre a caixa de diálogo Import Content Pack, que permite que você especifique ou navegue até um arquivo que contém os detalhes de definição para importação. Para obter detalhes, consulte "Importando pacotes de conteúdo" na página 176.
Ð	<b>Exportar Definições e Conteúdo de Pacote de Conteúdo.</b> Abre a caixa de diálogo Select Location for Download, que permite a você especificar ou navegar até um local de arquivo onde você deseja exportar os detalhes de definição.
	<b>Exportar Definições e Conteúdo de Pacote de Conteúdo (Pré-definido).</b> Abre a caixa de diálogo Select Location for Download, que permite a você especificar ou navegar até um local de arquivo onde você deseja exportar os detalhes de definição como um pacote de conteúdo predefinido.

### • Painel Detalhes

O painel **Details** fornece informações de alto nível sobre as propriedades da definição do pacote de conteúdo selecionado e um breve resumo do conteúdo da definição do pacote de conteúdo e quaisquer problemas encontrados.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elementos da interface do usuário	Descrição
General	Exibe o nome, nome de exibição, a versão, pacotes de conteúdo dependentes, uma descrição da definição de pacote de conteúdo selecionado e sua origem (se é predefinido ou não).
Summary	<ul> <li>Exibe um resumo do conteúdo da definição de pacote de conteúdo selecionado, dividido nas seguintes subseções. Cada subseção contém uma lista do conteúdo e, para cada item da lista, as seguintes informações são exibidas:</li> <li>Número total de artefatos</li> <li>Número de artefatos predefinidos</li> <li>Número de artefatos predefinidos (personalizados)</li> <li>Número de artefatos personalizados</li> <li>Expandir o grupo de conteúdo exibe os artefatos contidos dentro desse grupo, o tipo de CI do artefato e a origem do artefato (Predefined, Predefined (Customized), Custom).</li> <li>Conteúdo selecionado. Exibe uma lista do conteúdo, agrupada por tipo de conteúdo, selecionada para inclusão na definição de pacote de conteúdo selecionado.</li> <li>Conteúdo Referenciado incluído neste Pacote de Conteúdo. Exibe uma lista do conteúdo, incluída neste pacote de conteúdo.</li> <li>Conteúdo Referenciado de outros Pacotes de Conteúdo. Exibe uma lista do conteúdo.</li> </ul>
Problems Found	Exibe informações sobre quaisquer problemas, tais como dependências não resolvidas (conteúdo que está incluído na definição do pacote de conteúdo selecionado, mas não existe mais no BSM), encontrados na definição de pacote de conteúdo selecionado.

## New Content Pack Definition Wizard

Esse New Content Pack Definition Wizard permite criar uma nova definição de pacote de conteúdo, fornecendo um nome, uma versão e uma descrição, selecionando o conteúdo a ser incluído; definindo dependências e diagnosticando problemas.

Para acessar o New Content Pack Definition Wizard, na página Content Pack Definitions, clique em \*.

Mapa do	Esse assistente contém:
assistente	"New Content Pack Definition Wizard – página General" na página 178 > "New Content Pack Definition Wizard – página Content" na página 179 > "New Content Pack Definition Wizard – página Dependencies" na página 183 > "New Content Pack Definition Wizard – página Summary" na página 184

# Solução de problemas e limitações

### Conteúdo não incluído no pacote de conteúdo

Execute a ação de inclusão no nível correto na hierarquia de tipo de item de configuração para que *todos* os elementos atribuídos para o tipo de item de configuração selecionado (e qualquer filho) sejam incluídos ao mesmo tempo.

## Referências não resolvidas em ICs na importação

O pacote de conteúdo contém referências a itens de configuração que não existem no sistema de destino. Certifique-se de que as opções Override and Create estão especificadas corretamente antes de iniciar a importação.

# Dependências de pacotes de conteúdo

Algum conteúdo em BSM faz parte de uma hierarquia que pode estar relacionada e depende de outros conteúdos. Quando você seleciona conteúdo para inclusão em um pacote de conteúdo, seu conteúdo dependente também deve ser incluído, como parte do mesmo pacote de conteúdo, ou mencionado a partir de outro pacote de conteúdo que também será enviado. Por exemplo, se você incluir uma atribuição de KPI, todos os indicadores, KPIs, menus ou regras necessários para esta atribuição de KPI também devem ser incluídos.

## Incluindo automaticamente conteúdo dependente

Se você selecionar o conteúdo com conteúdo dependente e o conteúdo dependente não faz parte de outro pacote de conteúdo, o conteúdo dependente é incluído automaticamente na definição do pacote de conteúdo juntamente com o conteúdo que o exige.

Por exemplo, a regra de correlação **BB DB Connection Status** requer dois indicadores: o indicador BB Component **BB DB Connection Status** e o indicador Database **Database Server Status**. Se você incluir a regra de correlação BB DB Connection Status em uma definição de pacote de conteúdo e os indicadores **BB DB Connection Status** e **Database Server Status** não estiverem incluídos em outro pacotes de conteúdo, eles são automaticamente incluídos nesta definição de pacote de conteúdo.

## Configurando Dependência

Se o conteúdo dependente é incluído em mais de um outro pacote de conteúdo, você pode selecionar qual pacote de conteúdo mencionar. Isso é chamado de dependência de configuração.

Por exemplo, se os pacotes de conteúdo A e B incluem o indicador **CPU Load** e você seleciona a regra de correlação **Database Affects WebApp** (que depende de **CPU Load**) para inclusão no

pacote de conteúdo C, você pode definir a dependência no pacote de conteúdo C para fazer referência a **CPU Load** no pacote de conteúdo A ou B.

# Mencionando conteúdo dependente incluído em outro pacote de conteúdo

Se o conteúdo dependente já está incluído no outro pacote de conteúdo, por padrão, o novo pacote de conteúdo faz referência a sua inclusão no outro pacote de conteúdo em vez de incluí-lo em ambos. Você pode, entretanto, usar a página Dependencies para também adicioná-la ao conteúdo incluído no novo pacote de conteúdo.

Por exemplo, se a definição A do pacote de conteúdo inclui o indicador **Ping Availability** e agora você seleciona a regra de correlação **Database Affects WebApp** (que depende de **Ping Availability**) para inclusão no pacote de conteúdo B, o pacote de conteúdo B faz referência à inclusão de **Ping Availability** no pacote de conteúdo A.

Na página de Dependências do Pacote de Conteúdo B, **Ping Availability** está listado em negrito, no Pacote de Conteúdo A. A dependência é definida automaticamente. Para incluir **Ping Availability** no Pacote de Conteúdo B (e, portanto, nos dois pacotes de contato), selecione-o e clique em Add to Included Content.

**Observação:** Não é recomendado ter conteúdo em vários pacotes de conteúdo. É preferível definir dependências entre pacotes de conteúdo.

### Excluindo pacote de conteúdo mencionado

Se você excluir um pacote de conteúdo referenciado que contém conteúdo dependente, o conteúdo dependente é automaticamente adicionado à definição de pacote de conteúdo que depende dele.

Por exemplo, se o pacote de conteúdo B inclui a regra de correlação de dados **Database Affects WebApp** e faz referência ao indicador dependente **Extend TS** no pacote de conteúdo A e você exclui o pacote de conteúdo A, **Extend TS** é incluído automaticamente no pacote de conteúdo B.

**Observação:** Você é avisado através de uma mensagem pop-up se você excluir um pacote de conteúdo mencionado com conteúdo dependente.

# Excluindo pacote de conteúdo mencionado no qual a dependência foi definida

Se você excluir um pacote de conteúdo referenciado no qual a dependência foi definida, o conteúdo dependente é automaticamente adicionado à definição de pacote de conteúdo que depende dele. Você pode definir a dependência para outro pacote de conteúdo manualmente, mas ele não é definido automaticamente.

Por exemplo, se os pacotes de conteúdo A e B incluem o indicador **Extend TS** e o pacote de conteúdo C inclui a regra da correlação **Database Affects WebApp** (que depende de **Extend TS**) e tem uma dependência definida para fazer referência a **Extend TS** no pacote de conteúdo A e então você exclui o pacote de conteúdo A, **Extend TS** é automaticamente incluído no pacote de conteúdo B, mas ele não é definido automaticamente.

# Importando pacotes de conteúdo

Esta seção fornece instruções para a importação de pacotes de conteúdo.

### Para acessar

- Admin > Platform > Content Packs e clique em
- Admin > Operations Management > Setup > Content Packs e clique em

## Saiba mais

## Pacotes de conteúdo predefinidos ou personalizados

As informações de um pacote de conteúdo são predefinidas ou personalizadas, dependendo de como esse pacote de conteúdo foi exportado. Ao importar um pacote de conteúdo, geralmente você sobrescreve todos os dados existentes e adiciona novos dados. Se você estiver importando um pacote de conteúdo predefinido, somente conteúdo predefinido é substituído por novos dados. Conteúdo personalizado é deixado intocado. Importar um pacote de conteúdo personalizado sempre substitui os dados existentes.

### Formatos de pacotes de conteúdo

Pacotes de conteúdo são geralmente em formato ZIP. No entanto, pacotes de conteúdo de formato XML também podem ser importados. Pacotes de conteúdo importados por meio da interface do usuário do gerenciador de conteúdo devem residir no sistema em que o navegador do BSM está sendo executado.

## Testando a operação de importação

É possível testar a operação de importação sem realmente importar os dados listados. O recurso de teste permite visualizar qualquer dependência não resolvida (por exemplo, para tipos de IC desconhecidos) contida na definição do pacote de conteúdo importado.

# Tarefas

## Como importar pacotes de conteúdo

Quando você importa um pacote de conteúdo, os itens existentes com a mesma ID são geralmente substituídos. Se você estiver importando um pacote de conteúdo predefinido, somente conteúdo predefinido é substituído por novos dados. Conteúdo personalizado é deixado intocado. Importar um pacote de conteúdo personalizado sempre substitui os dados existentes.

Referências não resolvidas na definição importada (por exemplo, para tipos de ICs desconhecidos) não são permitidas.

**Observação:** Em instalações de SaaS, pacotes de conteúdo predefinidos só podem ser importados por um SaaS Admin (Super User).

- 1. Clique em Admin > Platform > Content Packs para abrir a página Content Packs.
- 2. No painel **Content Pack Definitions**, clique em 2 para abrir a caixa de diálogo Import Content Pack.
- 3. Na caixa de diálogo **Import Content Pack**, clique em **Browse (...)** para localizar o pacote de conteúdo que você deseja importar.

O local padrão para pacotes de conteúdo é:

#### <diretório raiz do HPBSM>/conf/opr/content/<locale>

Em uma implantação distribuída, este diretório está localizado no servidor de Processamento de Dados.

- Opcional: Você pode clicar em Test para executar a importação no modo de teste. No modo de teste, as mudanças não são confirmadas, então você pode ver se existe algum problema antes de executar uma importação real.
- 5. Selecione **Import** para iniciar a operação de importação ou teste.

**Observação:** Não é possível iniciar uma importação se uma importação já está em execução.

# Exportando pacotes de conteúdo

Esta seção fornece instruções para exportar pacotes de conteúdo.

### Para acessar

- Admin > Platform > Content Packs e clique em
- Admin > Operations Management > Setup > Content Packs e clique em

## Saiba mais

### Dados de configuração

Usando o Gerenciador de pacotes de conteúdo, você pode exportar dados de configuração em um arquivo. O pacote de conteúdo inclui referências a dados de configuração e dados referenciados.

Os dados de configuração em um pacote de conteúdo fazem referências aos itens de configuração armazenados no (Run-time Service Model) usados pelo sistema a partir de onde o pacote de conteúdo foi exportado. Se esses itens de configuração não estão presentes no RTSM utilizado pelo sistema para o qual você deseja importar o pacote de conteúdo, os dados de configuração no pacote de conteúdo não podem funcionar.

## Modos de exportação

Você pode exportar uma definição de pacote de conteúdo e conteúdo incluído. Existem dois modos:

### Modo Normal

O conteúdo dos pacotes de conteúdo exportados é rotulado como personalizado.

### Modo de desenvolvimento do pacote de conteúdo

Quando um pacote de conteúdo é exportado, você pode definir seu conteúdo como predefinido ou personalizado e é independente de se a definição de um pacote de conteúdo usada como base para a exportação é predefinida ou personalizada.

O modo de desenvolvimento do pacote de conteúdo é habilitado em Operations Management -Content Manager Infrastructure Settings.

**Cuidado:** Não convém criar novas versões de pacotes de conteúdo predefinidos pelos quais você não é responsável, pois isso pode resultar em erros de atualização no futuro.

# Tarefas

### Como exportar pacotes de conteúdo

Observação: Não é possível exportar pacotes de conteúdo predefinidos.

- 1. Clique em Admin > Platform > Content Packs para abrir a página Content Packs.
- 2. No painel **Content Pack Definitions**, selecione o pacote de conteúdo que você deseja exportar.
- 3. Para exportar o pacote de conteúdo selecionado para um arquivo, clique em 🗐, selecione a localização para salvar o pacote de conteúdo e clique em **Save**.

# New Content Pack Definition Wizard – página General

Esta página do assistente permite que você defina o nome de exibição, nome, versão e descrição de um novo pacote de conteúdo.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elementos da interface do usuário	Descrição
ID	Nenhuma ação necessária. A identificação do pacote de conteúdo é atribuída automaticamente quando o pacote de conteúdo é criado pela primeira vez.
	<b>Note:</b> O campo de ID só é exibido na guia General da caixa de diálogo Edit Content Pack Definition, e não na página General do assistente <b>Create New</b> <b>Content Pack Definition</b> .
Display Name	Nome exibido na lista de definições do pacote de conteúdo. Esse nome não tem que ser único. Limitado a um tamanho máximo de 255 caracteres.
Name	Nome da definição de pacote de conteúdo, que é limitado a um tamanho máximo de 255 caracteres. O primeir caractere deve ser uma letra (A-Z, a-z) ou um sublinhado (_). Todos os outros caracteres podem ser letras, números ou sublinhados. Não são permitidos espaços à direita ou à esquerda.
	Observação: a combinação de nome e versão deve ser exclusiva.
	Quando você exporta o pacote de conteúdo, este é o nome de arquivo padrão para o arquivo, com <b>OMiPacote de Conteúdo -</b> como prefixo.
Version	Campo de texto livre, necessário. Use para controlar versões de seus pacotes de conteúdo. Limitado a um tamanho máximo de 255 caracteres.
Descrição	Breve descrição (limitada a 1024 caracteres) da definição do pacote de conteúdo à qual deseja adicionar (ou selecionou em) no painel <b>Content Pack Definitions</b> . Use caixa Description para lembrar outros usuários do escopo e conteúdo do pacote de conteúdo.
Predefined	Conteúdo predefinido é geralmente um conteúdo oferecido pela HP ou por Parceiros da HP, sendo projetado para fornecer as configurações iniciais para uma instalação do BSM. Depois de instalar um pacote de conteúdo predefinido, você pode alterar esses artefatos iniciais para atender às suas necessidades de ambiente e gerenciamento. Qualquer artefato predefinido modificado é rotulado como <b>Predefined (Customized)</b> . Não é possível remover artefatos predefinidos, mas você pode reverter quaisquer artefatos personalizados para seus valores originais, "predefinidos".
	Note: Aparece somente no painel de detalhes.

# New Content Pack Definition Wizard – página Content

Esta página do assistente permite que você selecione o conteúdo a ser incluído em uma definição de pacote de conteúdo novo.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elementos da interface do usuário	Descrição
0	<b>Atualizar:</b> Atualiza o conteúdo da lista exibida. Use se o novo conteúdo ficar disponível enquanto você está trabalhando ou se você tiver feito upload de novos conteúdos (por exemplo, a partir da interface de linha de comando).
(⇒)	Adicionar ao Conteúdo Incluído: Adiciona o item selecionado à lista do conteúdo incluído.
	Se o conteúdo incluído já foi incluído em outro pacote de conteúdo, ele é listado no painel <b>Content in Other Content Packs</b> e pode ser seguramente excluído do pacote de conteúdo que você está criando. It is not necessary to include content in multiple content packs.
	<b>Dica:</b> Selecionar um tipo de CI automaticamente seleciona todo o conteúdo atribuído do tipo de CI e também todo o conteúdo atribuído para tipos de CI filhos. Selecionar conteúdo específico, como um indicador individual ou KPI, seleciona automaticamente a referência ao tipo de CI ao qual o conteúdo é relacionado.
1	<b>Expandir Seleção:</b> Expande a lista Available Content ou Included Content para exibir itens pertencentes ao grupo selecionado.
1	<b>Recolher Outros:</b> Recolhe todas as ramificações abertas, com exceção da selecionada.
≽	Expand: Expande o painel Filter para exibir filtros disponíveis.
*	Collapse: Recolhe o painel Filter.
Ŧ	Expande a pasta selecionada.
Ξ	Recolhe a pasta selecionada.
(⇔)	Include Referenced Content: Adiciona o item selecionado à lista do conteúdo incluído.
(	Excluir: Remove o item selecionado da lista de conteúdo incluído.
(**)	Excluir Tudo: Remove todos os itens da lista de conteúdo incluído.
	<b>Exibir todos os Itens do Pacote de Conteúdo Selecionado</b> : Expande a lista Included Content para exibir todos os itens selecionados para inclusão no pacote de conteúdo.
Elementos da interface do usuário	Descrição
--	---
Q	Pesquisar Conteúdo: Use o campo de pesquisa para encontrar o conteúdo no painel Available Content ou Included Content. Digite uma cadeia de
	caracteres de pesquisa na caixa de pesquisa e clique em S. O primeiro conteúdo correspondente à cadeia de caracteres especificada é realçado. Se esse conteúdo não for inicialmente visível, a árvore se expande para exibi-lo.
	Para localizar a próxima ocorrência de conteúdo correspondente a cadeia de
	caracteres especificada, clique em 🕓 de novo.
	A cadeia de pesquisa deve ter pelo menos três caracteres. A pesquisa é iniciada automaticamente logo que o terceiro caractere é inserido e a primeira correspondência é realçada. Esse pré-requisito impede que pesquisas sejam iniciadas com muita frequência e que recursos sejam bloqueados. Nomes com
	menos de três caracteres podem ser localizados clicando em 🤸.
Available Content	A lista hierárquica que representa o conteúdo disponível em seu ambiente de TI.
Content	<b>Dica</b> : Para incluir o conteúdo em uma definição de pacote de conteúdo, arraste-o do painel <b>Available Content</b> para o painel <b>Included Content</b> ou selecione-o e clique no botão <b>Add to Included Content</b> . O BSM avisa se o conteúdo já existe em outros pacotes de conteúdo quando você executar uma operação de inclusão.
	Codificação de cores:
	Pasta sem conteúdo: gray
	Conteúdo selecionado: bold
	Conteúdo referenciado: italic
	Definição de pacote de conteúdo dependente com número de versão: blue
Filtro: Mostrar apenas os Tipos de IC com conteúdo atribuído	Filtra a árvore de tipos de CI para exibir somente os tipos de CI que têm conteúdo atribuído a eles.

Elementos da interface do usuário	Descrição
Included Content	Lista de conteúdo selecionado para inclusão em um pacote de conteúdo, juntamente com qualquer conteúdo dependente.
	<b>Dica</b> : Para excluir um item, selecione um item (ou grupo de itens) e selecione o botão <b>Exclude</b> .
	Codificação de cores:
	Pasta sem conteúdo: gray
	Conteúdo selecionado: bold
	Conteúdo referenciado: italic
	Definição de pacote de conteúdo dependente com número de versão: blue
Content in Other Content Packs	Se o conteúdo selecionado para inclusão é incluído em outro pacotes de conteúdo, ele é listado aqui para indicar que ele pode ser retirado deste pacote de conteúdo. Não é necessário incluir o mesmo conteúdo em vários pacotes de conteúdo, e a prática recomendada é não fazê-lo.

## Menus de Atalho

O BSM fornece muitos menus de atalho. Os menus de atalho fornecem acesso rápido e direto a informações sobre elementos selecionados e ações que você pode executar neles.

Você exibe um menu de atalho clicando com o botão direito do mouse em um elemento na interface do usuário. As informações disponíveis e as ações que são possíveis em um menu de atalho dependem do elemento no qual você clica com o botão direito do mouse e do contexto no qual ele existe.

O menu de atalho na página Content inclui os seguintes elementos:

Elementos da interface do usuário	Descrição
Add to Included Content	Adiciona o item selecionado à lista do conteúdo incluído.
Collapse Others	Recolhe todas as ramificações abertas, com exceção da selecionada.
Display All Selected Content Pack Items	Expande a lista Included Content para exibir todos os itens selecionados para inclusão no pacote de conteúdo.
Exclude	Remove o item selecionado da lista de conteúdo incluído.
Exclude All	Remove todos os itens da lista de conteúdo incluído.

Elementos da interface do usuário	Descrição
Expand Selection	Expande a lista Available Content ou Included Content para exibir itens pertencentes ao grupo selecionado.
Include Referenced Content	Adiciona o item selecionado à lista do conteúdo incluído.

# New Content Pack Definition Wizard – página Dependencies

Esta página do assistente permite que você defina dependências no conteúdo dependente incluído em mais de um outro pacote de conteúdo.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elementos da interface do usuário	Descrição
C	<b>Atualizar.</b> Atualiza o conteúdo da lista exibida de dependências. Use se o novo conteúdo ficar disponível enquanto você está trabalhando ou se você tiver feito upload de novos conteúdos (por exemplo, a partir da interface de linha de comando).
<i>\$</i>	<b>Definir Dependência.</b> Se o conteúdo referenciado também está incluído em outras definições de pacote de conteúdo, será exibida uma mensagem indicando isso e que um desses foi definido automaticamente para você.
	Para especificar uma definição de pacote de conteúdo diferente para este conteúdo, use a ação <b>Set Dependency</b> . Para incluir o conteúdo referenciado em sua definição de pacote de conteúdo, use a ação <b>Add to Included Content</b> .
	O conteúdo dependente no pacote de conteúdo referenciado é exibido em negrito, indicando que a dependência foi definida nele.
(⇔)	Adicionar ao Conteúdo Incluído. Adiciona o conteúdo dependente selecionado à lista de conteúdo incluída neste pacote de conteúdo.
<codificação de cores&gt;</codificação 	Codificação de cores:
	Conteúdo referenciado internamente: normal
	<ul> <li>Conteúdo incluído na definição de pacote de conteúdo atualmente selecionado: bold</li> </ul>
	Conteúdo incluído em outra definição de pacote de conteúdo: gray

Elementos da interface do usuário	Descrição
<caixa suspensa de versão&gt;</caixa 	Se houver mais de uma versão de um pacote de conteúdo que pode ser especificado para conteúdo referenciado, a caixa suspensa de versão se torna ativa e exibe a versão do pacote de conteúdo selecionado. Você pode selecionar uma versão alternativa e definir a dependência para ela.

# New Content Pack Definition Wizard – página Summary

Esta página do assistente permite que você veja informações de resumo sobre o conteúdo, dependências e problemas encontrados em uma nova definição de pacote de conteúdo.

Elementos da interface do usuário são descritos na tabela abaixo.

A página de resumo exibe um resumo do conteúdo da definição de pacote de conteúdo selecionado, dividido nas seguintes subseções. Cada subseção contém uma lista do conteúdo e, para cada item da lista, as seguintes informações são exibidas:

- Número total de artefatos
- Número de artefatos predefinidos
- Número de artefatos predefinidos (personalizados)
- Número de artefatos personalizados

Expandir o grupo de conteúdo exibe os artefatos contidos dentro desse grupo, o tipo de CI do artefato (quando aplicável) e a origem do artefato (Predefined, Predefined (Customized), Custom).

Por exemplo, indicadores, regras de mapeamento e indicadores, também mostram o tipo de CI, ou seja, o tipo de item de configuração ao qual o indicador é atribuído (por exemplo: **Application**, **Host** ou **Oracle System**).

Elementos da interface do usuário	Descrição
Selected Content	Exibe uma lista do conteúdo selecionado, agrupado por tipo de conteúdo, incluído na definição de pacote de conteúdo selecionado.
Referenced Content Included in This Content Pack	Exibe uma lista do conteúdo mencionado, agrupado por tipo de conteúdo, incluído na definição de pacote de conteúdo selecionado.

Elementos da interface do usuário	Descrição
Referenced Content from Other Content Packs	Exibe uma lista do conteúdo dependente mencionado em outros pacotes de conteúdo, incluindo o nome e a versão de cada pacote de conteúdo mencionado.
Problems Found	Exibe informações sobre quaisquer problemas, tais como dependências não resolvidas (conteúdo que está incluído na definição do pacote de conteúdo selecionado, mas não existe mais no BSM), encontrados na definição de pacote de conteúdo selecionado.

# Interface de linha de comando do gerenciador de pacotes de conteúdo

Esta seção descreve as opções e os parâmetros disponíveis na interface de linha de comando de **ContentManager**.

**Observação:** O software de segurança de identidade apropriado (por exemplo, o ActivIdentity) deve estar instalado para possibilitar a autenticação usando um cartão inteligente durante a execução da interface de linha de comando de ContentManager.

Ao se conectar a servidores BSM usando conexões de área de trabalho remota, o sistema cliente também deve ter o software de segurança de identidade apropriado, como o ActivIdentity, para possibilitar a autenticação usando um cartão inteligente conectado ao sistema cliente durante a execução remota da interface de linha de comando de ContentManager.

Além disso, na caixa de diálogo Remote Desktop Connections, selecione More **Show Options > Local Resources > More** para abrir a caixa de diálogo Local Devices and Resources. Verifique se a caixa de seleção **Smart Cards** está marcada.

# Location

<Diretório\_Raiz\_do\_BSM>/bin/ContentManager

## Sinopse

ContentManager <Operation> [Connection] <UserCredentials> [Option]

Operação (uma das seguintes):

Operações de Importação:

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 25: Pacotes de Conteúdo

-import <in\_file> [-test]

#### Operação de Exportação:

-snapshot -output <out\_file>

-export <name> -output <out\_file>

[-contentPackVersion <versão>] [-asPredefined]

#### Diversas operações:

-list

-delete <nome> [-contentPackVersion <versão>]

-version

#### Conexão (um dos seguintes):

-url <URL>

-server <servidorgateway> [-port <porta>] [-ssl]

#### • Credenciais do Usuário:

-username <nome de logon> [-password <senha>]

```
[-customer <ID do cliente>]
```

• Opção:

-verbose

## Options

Option	Descrição
-asPredefined	Marks the exported Content Pack as predefined.
-cpv,-contentPackVersion <version></version>	O número da versão da Definição de Pacote de Conteúdo
-cu-customer <id do<br="">cliente&gt;</id>	Id de cliente em ambiente SaaS. Se este parâmetro não está definido o valor padrão é 1.

Option	Descrição
-d,-delete <content_pack_ name&gt;</content_pack_ 	Exclui a definição de pacote de conteúdo especificada em <content_pack_name>. Não exclui o conteúdo do pacote de conteúdo. O conteúdo inclui definições para indicadores de tipo de evento, indicadores de integridade, regras de cálculo para indicadores chave de desempenho (KPI), regras de correlação baseadas em topologia, definições de ferramenta, mapeamentos de exibição e famílias de gráfico.</content_pack_name>
-e,-export <content_pack_ name&gt;</content_pack_ 	Exporta a definição de pacote de conteúdo comeada e seu conteúdo para o arquivo especificado com a opção -output.
-h,-help	Exibe um resumo das opções de comando e sai.
-i,-import <input_file></input_file>	Importa a Definição de Pacote de Conteúdo e seu conteúdo a partir do arquivo especificado. Importar um pacote de conteúdo personalizado substitui os
	objetos existentes. Importar um pacote de conteúdo predefinido substitui todos os objetos não personalizados.
-j, -jks <arg></arg>	Especifica o repositório de chaves Java a ser usado para autenticação.
-I,-list	Lista as definições do pacote de conteúdo.
-o,-output <output_file></output_file>	Especifica o nome do arquivo no qual você deseja que o comando escreva durante a operação de exportação.
-p,-port <port></port>	Define o número da porta. Os números de porta padrão são 80 para HTTP e 443 para HTTPS. Não especifique esta opção em conjunto com a opção -url.
-password <senha></senha>	Solicita a senha do usuário especificado na opção -username, cuja conta está sendo usada para fins de autenticação.
-sc, -smartcard	Usa o certificado armazenado em um cartão inteligente ou um token de segurança para autenticação.
-server <gateway_server></gateway_server>	Define o servidor de gateway BSM de destino usando um nome de host ou um endereço IP. O servidor especificado deve ser um servidor de gateway de BSM. O padrão é "{0}".
	Note: Não especifique esta opção em conjunto com a opção -url.
-skipCheck	Omite a verificação de consistência de pacote de conteúdo. A verificação de consistência do pacote de conteúdo verifica se o conteúdo dependente que não é parte de outro pacote de conteúdo está no pacote de conteúdo em si ou já importado.
	<b>Cuidado:</b> Esta opção só deve ser usada ao atualizar para uma versão mais recente do pacote de conteúdo.

Option	Descrição
-snapshot	Exporta um instantâneo de todo o conteúdo que pode ser gerenciado pelo gerenciador de pacotes de conteúdo.
-ssl	Define o protocolo como HTTPS. O protocolo padrão é HTTP. Não especifique esta opção em conjunto com a opção -url. Se você não usar a opção -port para especificar uma porta não padrão, o comando utiliza o número da porta padrão reservado para HTTPS: 443.
-t,-test	Executa a importação no modo de visualização e exibe os resultados imediatamente. Nenhuma alteração é confirmada no banco de dados.
-u, -uri <url></url>	Especifica a URL do servidor gateway BSM para acesso. O valor padrão é: http:// <nome de="" dns="" do="" gateway="" servidor="">:<porta>/opr- admin-server Não especifique esta opção em conjunto com a opção -server.</porta></nome>
-username <login_name></login_name>	O nome do usuário, cuja conta está sendo usada para fins de autenticação.
-v,-verbose	Imprimir saída detalhada.
-version	Imprime as informações de versão do comando e sai.
-wc, -winCrypto	Usa o repositório de certificados do Windows para autenticação. Essa opção só está disponível em sistemas Windows.

# Status de Saída

Status de saída	Descrição
0	Conclusão bem-sucedida
1	Falha da operação solicitada
300-399	Redirecionamento HTTP (300-399)
400-499	Erro do cliente HTTP (400-499)
500-599	Erro do servidor interno HTTP (500-599)

Os números de status de saída (300-599) refletem uma categoria (e um número) de status HTTP padrão, por exemplo: Redirection (300-399). Para obter mais informações sobre um status de erro HTTP específico, por exemplo: 307, que significa um redirecionamento HTTP temporário, consulte a documentação sobre HTTP disponível ao público.

# Restrições

O usuário que executa a interface de linha de comando ContentManager deve ser um usuário do BSM com permissão para criar pacotes de conteúdo.

O usuário que executa a interface de linha de comando ContentManager deve ter acesso de leitura ao arquivo:

<BSM\_Root\_Directory>/conf/TopazInfra.ini

# Interface de linha de comando de carregamento automático de pacote de conteúdo

A interface de linha de comando de carregamento automático de pacote de conteúdo permite carregar automaticamente os arquivos de definição de pacote de conteúdo incluídos no diretório padrão de pacotes de conteúdo do servidor de processamento de dados.

Esta seção descreve as opções e os parâmetros disponíveis na interface de linha de comando de **ContentAutoUpload**.

A interface de linha de comando **ContentAutoUpload** está localizada no Servidor de Processamento de Dados em:

#### <BSM\_Root\_Directory>/bin

**Observação:** O usuário que executa o CLI **ContentAutoUpload** deve ter acesso de leitura ao arquivo:

<BSM\_Root\_Directory>/conf/TopazInfra.ini

## Uso

ContentAutoUpload <Operação> [Opção]

#### Operação (uma das seguintes)::

#### Operações de Importação:

-autoUpload [-uploadFolder <directory>]

[-forceReload]

#### Diversas operações:

-version

Options:

-verbose

A tabela a seguir fornece mais informações sobre os argumentos reconhecidos pelo comando **ContentAutoUpload**:

Option	Descrição
-a,- autoUpload	Carrega automaticamente os arquivos de definição de pacote de conteúdo do diretório padrão do pacote de conteúdo no servidor de processamento de dados:
	<bsm dir="" root="">/conf/opr/content/<locale>/</locale></bsm>
	Windows: C:\HPBSM\conf\opr\content\ <i><locale< i="">&gt;\</locale<></i>
	Linux: /opt/HP/BSM/conf/opr/content/ <locale>/</locale>
	Se você deseja fazer o upload de definições de pacote de conteúdo a partir de um diretório alternativo no servidor de processamento de dados, especifique o local do diretório usando a opção -uploadFolder < <i>directory</i> >.
	Se você tiver mais de um servidor de processamento de dados, você deve manter as pastas de pacote de conteúdo sincronizadas porque não é possível especificar de qual servidor de processamento de dados os pacotes de conteúdo podem ser importados.
	Todos os arquivos de definição de pacote de conteúdo predefinidos no diretório especificado são importados na ordem de suas dependências. Se uma definição de pacote de conteúdo já está carregada no repositório, ela não é carregada novamente.
	Para obter informações sobre erros de importação, consulte o seguinte arquivo de log:
	<bsm dir="" root="">/log/EJBContainer/opr-webapp.log</bsm>
	Windows: C:\HPBSM\log\EJBContainer\opr-webapp.log
	Linux: /opt/HP/BSM/log/EJBContainer/opr-webapp.log
-forceReload	Aplica o recarregamento de todos os pacotes de conteúdo localizados no diretório padrão ( <i><bsm dir="" root="">/</bsm></i> conf/opr/content/ <i><locale>/</locale></i> ) ou o diretório especificado usando a opção -uploadFolder <i>&lt;</i> directory <i>&gt;</i> . Conteúdo não personalizado é substituído.
-h,-help	Exibe um resumo das opções de comando e sai.
-skipCheck	Omite a verificação de consistência de pacote de conteúdo. A verificação de consistência do pacote de conteúdo verifica se o conteúdo dependente que não é parte de outro pacote de conteúdo está no pacote de conteúdo em si ou já importado.
	<b>Cuidado:</b> Esta opção só deve ser usada ao atualizar para uma versão mais recente do pacote de conteúdo.

Option	Descrição	
- uploadFolder <directory></directory>	<ul> <li>Se você quiser fazer upload de pacotes de conteúdo a partir de um diretório</li> <li>alternativo, especifique o local do diretório usando a opção -uploadFolder</li> <li><diretório>.</diretório></li> </ul>	
	Por exemplo:	
	ContentAutoUpload -a -uploadFolder c:\temp	
-v,-verbose	Imprimir saída detalhada.	
-version	Imprime as informações de versão do comando e sai.	

O comando **ContentAutoUpload** exibe os seguintes valores para indicar o estado de saída da operação solicitada:

Status de Saída	Descrição
0	SUCCESS (pelo menos um pacote de conteúdo foi importado e não ocorreram erros.)
1	FAILURE (nenhum pacote de conteúdo foi importado - falha total.)
2	FAILURE_PARTIAL (alguns pacotes de conteúdo foram importados com êxito, outros tinham erros.)
3	NO_OPERATION (nenhum conteúdo novo foi encontrado para upload.)
4	NO_PERMISSION (o usuário não tem as permissões apropriadas para executar essa ferramenta.)
5	SYNTAX_ERROR (argumentos incorretos de linha de comando foram especificados.)

# Parte 4: Usuários, permissões e destinatários

# Capítulo 26: Gerenciamento de Usuários

Esta seção descreve as tarefas que você pode realizar na interface de gerenciamento de usuários.

#### Para acessar

Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management

# Saiba mais

### Configurar usuários do BSM

Permissões de grupos e usuários permitem restringir o escopo de acesso de um usuário a áreas predefinidas. Você pode conceder permissões diretamente para um usuário individual ou a um grupo de usuários. Os grupos de usuários tornam o gerenciamento de permissões de usuário mais eficiente, em vez de atribuir permissões de acesso para cada usuário um de cada vez, você pode agrupar usuários que recebem os mesmos níveis de permissões nos mesmos recursos.

Para criar usuários e grupos, consulte "Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho" na página 206.

Você pode querer criar diferentes grupos com base em como os usuários acessam os diferentes recursos no BSM. Por exemplo:

Funções dentro da organização	Locais e territórios
Representantes do serviço do cliente	Usuários que trabalham em diferentes territórios de vendas
Administradores de Sistemas	Usuários baseados na localização geográfica
Gerenciamento de alto nível	Usuários que acessam servidores de rede em locais diferentes

Você pode alterar os parâmetros de um usuário, incluindo nome de usuário e senha, na guia General. Para obter detalhes, consulte "Criar Usuários" na página 207.

**Dica:** Para obter mais recursos de segurança e gerenciamento de usuários, convém usar LDAPs externos ou o gerenciamento de usuários do Active Directory. Para obter detalhes sobre como configurar o BSM para funcionar com o LDAP, consulte "Mapeamento e autenticação LDAP" na página 325

### Definir um superusuário

Um superusuário é definido para cada instalação do BSM. O nome de login desse superusuário é admin e a senha inicial para esta conta é especificada no utilitário de configuração e instalação de banco de dados. Este superusuário original não está listado entre os usuários do gerenciamento de usuários e, portanto, a senha do usuário só pode ser alterada na página **General Settings** em Personal Settings (**Admin > Personal Settings**). Você pode aplicar permissões de superusuário para outros usuários no sistema. Esses usuários com permissões de superusuário podem ser modificados em User Management.

# Descrição da interface do usuário

### Página User Management

Quando você acessa pela primeira vez a página User Management ou quando o cursor está posicionado no nó **AII**, essa página exibe:

- O painel Groups/Users. Para obter detalhes, consulte "Painel Groups/Users" abaixo.
- O painel Workflow. O painel de fluxo de trabalho exibe informações de introdução sobre o aplicativo de gerenciamento de usuário e um fluxo de trabalho sugerido para a configuração de usuários e grupos. O painel Workflow, que consiste nos seguintes subpainéis:
  - General
  - "Gerenciamento de Destinatários" na página 280
  - "Guia Permissions (Gerenciamento de usuários)" na página 270
  - "Guia Hierarchy (User Management)" na página 276
  - "Guia Customization (User Management)" na página 278

## Painel Groups/Users

O painel Groups/Users aparece do lado esquerdo da página, e é visível em todas as guias do aplicativo User Management. Esse painel exibe a lista de usuários e grupos de usuários configurados para acessar o BSM.

**Observação:** Ao selecionar mais de um usuário ou grupo e modificar os parâmetros, as alterações entram em vigor apenas para o primeiro usuário selecionado. A exceção é a opção Delete, que exclui vários usuários ao mesmo tempo.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário	Descrição
* -	Cria um usuário ou grupo.
	Dependendo se você optar por criar um usuário ou grupo, a janela <b>Create User</b> ou <b>Create Group</b> é aberta.
	Quando você cria um novo grupo ou usuário, o painel <b>Groups/Users</b> é atualizado e o grupo ou usuário recém-criado é selecionado.
	Ao criar um grupo, as permissões de acesso são automaticamente herdadas pelos usuários do grupo.
	Ao criar usuários com o cursor em um grupo, os usuários são automaticamente aninhados dentro desse grupo.
	Observação: No Firefox, após a atualização, o nó All é selecionado.
6	Clona as configurações de um usuário ou grupo existente para um novo usuário ou grupo
×	Exclui o usuário ou grupo selecionado.
	<b>Observação:</b> Quando você exclui um usuário, o destinatário vinculado também é excluído.
*	Recolhe ou expande os grupos selecionados na árvore de hierarquia.
⇒	Observação: Apenas nós carregados anteriormente são expandidos.
Ť₿-	Clique e selecione <b>Group Mappings</b> para mapear grupos locais para grupos configurados no servidor LDAP ou <b>Delete Obsolete Users</b> para excluir usuários do BSM já não mais configurados no servidor LDAP. Depois de selecionar <b>Delete Obsolete Users</b> , você pode remover vários usuários ao mesmo tempo, segurando o botão Ctrl ao selecionar os usuários.
	Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo Group Mappings" na página seguinte.
	<b>Observação:</b> Este botão só é exibido se a opção de mapeamento foi habilitada no assistente de gerenciamento de autenticação. Para obter detalhes, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.

Elemento da interface do usuário	Descrição
	Clique para atribuir ou visualizar o Oficial de Segurança. O oficial de segurança é um usuário que pode configurar determinadas informações de relatórios confidenciais no sistema, tais como quais parâmetros de transação do RUM incluir ou excluir de determinados relatórios (tais como Session Details ou Session Analyzer).
	Não pode haver apenas um oficial de segurança atribuído no sistema. Apenas um usuário com permissões de superusuário pode atribuir o oficial de segurança pela primeira vez. Apenas o oficial de segurança pode se atribuir a outro usuário ou alterar a sua própria senha, depois de ter sido atribuído. Para obter detalhes sobre este tópico, consulte "Agente de segurança" na página 203.
8	Um usuário configurado
<b>-</b>	Um grupo configurado
R	Agente de segurança
	Nó Root
Navegar	Exibe uma lista de usuários e grupos configurados e permite a você criar ou excluir usuários e grupos.
Search	<ul> <li>Apresenta uma visualização de tabela de usuários e grupos e permite que você procure um usuário ou grupo por qualquer um dos seguintes critérios:</li> <li>Nome do grupo</li> </ul>
	Login name
	User name
	User last login
	É possível classificar as colunas clicando no cabeçalho da coluna acima das caixas.
	Você pode incluir curingas (*) em sua pesquisa.

# Caixa de diálogo Group Mappings

Essa caixa de diálogo permite mapear grupos configurados no BSM para grupos configurados no servidor LDAP.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management. No painel Groups/Users, clique no botão LDAP Configuration e selecione Group Mappings.
	A caixa de diálogo Group Mappings consiste nos seguintes painéis:
	Painel de diretório corporativo. Para obter detalhes, consulte "Painel Corporate Directory" abaixo.
	• Painel BSM Local Repository For Remote Group: <nome do="" grupo="">. Para obter detalhes, consulte "Repositório local do BSM para o grupo remoto: <nome do="" grupo="">" na página seguinte.</nome></nome>
	• Grupos Locais para Mapeamentos de Grupo Remoto. Exibe uma tabela dos grupos LDAP e os grupos do BSM a que eles são atribuídos. Os grupos LDAP são exibidos na coluna Remote Group Name e os grupos do BSM estão listados na coluna Local Group Name.
	Marque a caixa de seleção <b>Enable User Synchronization</b> para permitir a sincronização de usuários após o logon no BSM, para sincronizar usuários LDAP com usuários do BSM.
	<b>Observação:</b> certifique-se de que você mapeou grupos LDAP para grupos do BSM antes de marcar essa caixa de seleção. Se você não tiver realizado o mapeamento de grupo, todos os usuários são aninhados sob o grupo Raiz e recebem permissões do Viewer. Para obter mais informações sobre o mapeamento de grupos, consulte "Como mapear grupos e sincronizar usuários" na página 331.
Informações importantes	<b>Observação:</b> Esta caixa de diálogo é acessível somente se o modo LDAP tiver sido habilitado no Assistente de Autenticação. Para obter detalhes, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.
	Se você estiver alternando de um servidor LDAP para outro, remova todos os mapeamentos de grupo existente do servidor LDAP original antes do mapeamento para o novo.

## **Painel Corporate Directory**

Este painel permite que você atribua grupos do BSM para grupos LDAP e para listar os usuários nos grupos LDAP.

Descrição	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions. No painel	
	Groups/Users, clique no botão LDAP Configuration . e selecione Group Mappings.	

Informações importantes	<ul> <li>Para sincronizar grupos LDAP com grupos do BSM, clique em Assign Groups para abrir a caixa de diálogo Select Local Groups for Remote Group.</li> </ul>
	<ul> <li>Para ver a lista de usuários associados aos respectivos grupos LDAP, clique em List Users.</li> </ul>
	Você também pode selecionar uma dessas opções, clicando com o botão direito no grupo.
	<ul> <li>Uma vez que os grupos LDAP foram mapeados para os grupos do BSM, os grupos do BSM são gerenciados apenas a partir da interface LDAP. Isso significa que os seguintes são os campos afetados na interface de usuários e permissões:</li> </ul>
	<ul> <li>O campo Create User é desativado.</li> </ul>
	<ul> <li>O campo User Name é desativado.</li> </ul>
	<ul> <li>O campo Password é invisível.</li> </ul>
	<ul> <li>A guia Hierarchy está habilitada apenas para grupos e não para usuários.</li> </ul>

# Repositório local do BSM para o grupo remoto: <nome do grupo>

Esse painel exibe o BSM mapeado para o grupo LDAP selecionado no Painel Corporate Directory e permite que você remova os grupos mapeados do BSM.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions. No painel Groups/Users, clique no botão LDAP Configuration e selecione Group Mappings.
Informações importantes	<ul> <li>Para remover grupos, selecione o grupo que você deseja remover e clique em <b>Remove Groups</b>.</li> <li>Você pode remover vários grupos de uma só vez, segurando o botão Ctrl ao selecionar grupos.</li> </ul>

# Permissões

Você pode atribuir permissões aos grupos e usuários definidos em sua plataforma do BSM, permitindo o acesso a áreas específicas do BSM.

# Saiba mais

## Concedendo permissões

A concessão de permissões tem os seguintes componentes:

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 26: Gerenciamento de Usuários

- User
- Resource
- Função ou operação que está sendo concedida

Para obter detalhes sobre como atribuir permissões, consulte "Atribuir permissões a grupos ou usuários" na página 208.

#### Permissões e funções no recurso raiz

Permissões e funções no recurso raiz (o recurso de nível superior relevante para todos os contextos) são expostas apenas para um Superusuário, enquanto outros usuários com as permissões relevantes podem atribuir funções e permissões para recursos que não sejam esse recurso raiz.

#### **Guia Permissions**

A guia Permissions inclui as seguintes áreas:

- A área de árvore de recursos no centro da página, contendo os contextos, recursos e instâncias de recursos nas quais as permissões são atribuídas. Para obter detalhes, consulte "Entendendo os recursos de permissões" na página seguinte.
- As funções e área de operações, no lado direito da página. Para obter detalhes sobre funções, consulte "Funções" na página 202. Para obter detalhes sobre operações, consulte "Operações" na página 203.

Além disso, o painel Grupos/Usuários é continuamente visível no lado esquerdo da página.

🧑 Business Service Management - Platform	Administration	Full Screen View User: administrator Logout
	Site Map	
Users and Permissions > User Management		
Setup and Maintenance Report Scheduling Locat	ons Content Packs Users and Permissions	Recipients Downtime Management Event Management 🔷 🔿
Groups/Users Browse Search	Admin1	General Permissions Hierarchy Customization
* ▼ <b>□</b>   <b>X</b>   * × <i>⊲</i>	Context End User Management	Roles Operations
<ul> <li>☐ All</li> <li>☐ Group1</li> <li>▲ Admin</li> <li>▲ Officer</li> <li>▲ Steve</li> <li>☐ Tech2</li> <li>▲ Bil</li> <li>▲ Sam</li> <li>▲ Sarah</li> </ul>	Image: Business Service Management       Rote         Image: Alert - Event Template       Adm         Image: Alert - Event Template       Sys         Image: Alert - Event Template       BPI         Image: Alert - Ev	e Grant  eruser  ininistrator  item Nodifer  Administrator  User  Restricted View  r  Mo Open API Query  Mo Open API Query  Mo Open API Query  Apply Permissions

Veja a seguir um exemplo de concessão de permissões:

# Fazendo a atualização e a manutenção de usuários e níveis de segurança

Se você tiver atualizado de uma versão anterior do BSM e tinha usuários específicos e níveis de segurança definidos, os usuários e os níveis de segurança são mapeados para a nova funcionalidade de funções na guia Permissions. Para obter detalhes, consulte "Funções" na página 202.

## Exportando usuários, grupos e funções

Você pode exportar usuários e grupos, juntamente com suas funções atribuídas, a partir de uma máquina do BSM para outra. Para obter detalhes, contate o Suporte da HP Software.

## Entendendo os recursos de permissões

O BSM permite ajustar seu gerenciamento de permissões aplicando permissões no nível de recursos. Todos os recursos nos quais as permissões podem ser aplicadas são categorizadas em uma árvore hierárquica, que representa a plataforma BSM.

Os recursos e instâncias desses recursos são organizados de acordo com os agrupamentos lógicos chamados **contexts**. Contextos facilitam a identificação e seleção da área da plataforma na qual você deseja aplicar permissões.

Os recursos são divididos de acordo com o contexto em que eles funcionam dentro da plataforma, e não necessariamente onde eles são encontrados na interface do usuário.

### Recursos e instâncias de recursos

Existem os seguintes tipos de recursos no gerenciamento de permissões:

	Coleta de recursos (um recurso que pode ter instâncias)
<mark>_</mark> ₩	Instância de um recurso
<b>B</b> ]	Recursos que não podem ter instâncias na árvore de recursos de permissões

Uma instância de um recurso só é exibida se tiver sido definida na plataforma. A instância de um recurso aparece como um objeto filho do recurso na árvore com o nome como ele foi definido no aplicativo. Depois que as instâncias de um recurso são definidas no sistema, a coleta de recursos age como o recurso pai para aquelas instâncias.

Existem alguns recursos, como os diferentes perfis de coletor de dados, que contêm outros recursos dentro de si na hierarquia da árvore de recursos. Alguns desses tipos de sub-recursos só aparecem se houver instâncias do recurso definidas em sua plataforma, tais como recursos de Monitor and Transaction dentro de um recurso de perfil.

Recursos que não podem ter instâncias na árvore de permissões são divididos nos seguintes tipos:

 Recursos que são funções ou opções dentro do sistema que não têm quaisquer outras instâncias ou tipos.

#### Exemplo:

O recurso Outlier Value determina se o usuário pode editar o valor de limite de exceção. Não tem instâncias.

 Recursos que têm instâncias; permissões podem ser aplicadas somente no tipo de recurso e afetam todas as instâncias do recurso.

#### Exemplo:

O recurso Category inclui todas as categorias definidas na Administração do End User Management. Permissões de **Change** concedidas no recurso de categorias permitem que um usuário modifique todas as categorias definidas no sistema. Você não pode conceder ou remover permissões para categorias específicas, apenas para cada categoria definida na Administração do End User Management.

#### Exemplos de recursos e instâncias:

Um exemplo de como os recursos e instâncias são exibidos na hierarquia de permissões é a coleção de recursos de aplicativos dentro do contexto de gerenciamento de usuário final. O recurso Applications inclui instâncias apenas se os aplicativos foram definidos no sistema. Algumas instâncias podem ser definidas por padrão, mas outras só existem se definidas pelo usuário. Se existem aplicativos definidos no sistema, cada um deles aparece como uma instância do recurso Applications.

Como o BPM, RUM e os alertas são definidos na sua plataforma por aplicativo, o BPM, RUM e os recursos de alertas são exibidos em cada uma das instâncias de recurso do aplicativo.

Você pode aplicar permissões no nível de recursos de aplicativos. Isso oferece ao usuário acesso a todos os aplicativos criados no sistema. Se você quiser restringir o acesso de um usuário para aplicativos específicos que se relacionam com as tarefas do usuário, você pode aplicar permissões para esses aplicativos específicos e também pode aplicar ou remover permissões para recursos específicos por aplicativo.



### Diretrizes para trabalho com recursos

- O recurso do Business Service Management refere-se a todos os contextos no BSM.
- Apenas as funções e não operações podem ser aplicadas ao recurso do Business Service Management. Para obter detalhes, consulte "Funções" abaixo.
- Para gerenciar as permissões em um sub-recurso, você deve fornecer ao usuário pelo menos permissão **View** no pai do recurso selecionado.
- Você concede a permissão Add apenas em um recurso e não em uma instância de um recurso.
- Quando um usuário define ou cria uma instância de um recurso, por exemplo cria um perfil de processo de negócios, esse usuário tem permissão de Full Control sobre essa instância de recurso e todos os seus subrecursos.

## Funções

O BSM permite aplicar permissões usando funções para usuários ou grupos específicos de sua organização. Essas funções incluem uma coleção pré-configurada de recursos e um conjunto de operações que se aplicam a esses recursos.

As funções são organizadas pelo contexto, que define quais recursos e operações foram préconfigurados e incluídos nas funções. Para detalhes sobre como cada operação se aplica a um recurso específico, consulte "Operações" na página seguinte.

As funções podem ser aplicadas somente a recursos específicos:

- Funções que incluem recursos de diversos contextos podem ser aplicadas apenas ao recurso **Business Service Management**. O **Business Service Management** aparece como a primeira coleção de recursos em todos os contextos.
- As funções cujos recursos estão todos dentro de um contexto podem ser aplicadas a recursos específicos dentro desse contexto.

Para uma descrição de cada função, incluindo detalhes sobre os recursos nos quais as funções podem ser aplicadas, consulte "Funções de gerenciamento de usuários aplicadas no BSM" na página 222.

# Operações

Ao trabalhar com as operações, tenha o seguinte em mente:

- Todas as operações que podem ser aplicadas a uma coleção de recursos também podem ser aplicadas a qualquer instância desse recurso. A única excepção é a operação Add, que não pode ser aplicada a uma instância de um recurso.
- A operação **Full Control** inclui automaticamente todas as outras operações disponíveis no recurso. Quando aplicada, as outras operações são selecionadas automaticamente.
- Quando a operação Full Control é aplicada a qualquer recurso, o usuário também tem as permissões para conceder e remover permissões nesse recurso, ou instância de recurso, para outros usuários ou grupos.
- Quando a operação **View** é uma das operações disponíveis do recurso e você seleciona uma das outras operações disponíveis, a operação **View** também é automaticamente selecionada.

Para detalhes sobre as operações disponíveis em BSM, consulte "Operações de Gerenciamento de Usuários" na página 251.

# Agente de segurança

O oficial de segurança é um usuário com privilégios de segurança para exibir informações confidenciais no sistema. O oficial de segurança não é tipicamente um usuário regular do BSM e recebe acesso para configurar certas informações de relatórios confidenciais. No RUM, o oficial de segurança pode configurar as definições para mascarar dados confidenciais. Para obter detalhes, consulte Sensitive Data Area em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.

Este usuário não costuma acessar as outras áreas do BSM.

Só pode existir um usuário no sistema atribuído como oficial de segurança. Somente o usuário com permissões de superusuário pode atribuir o oficial de segurança pela primeira vez. Depois disso, somente o usuário atribuído como oficial de segurança pode transmitir a designação de oficial de segurança para outro usuário, ou alterar sua própria senha. O superusuário não pode mais atribuir o status de oficial de segurança. O oficial de segurança é designado por realçar um usuário na árvore de Gerenciamento de Usuário e clicar no ícone do Oficial de Segurança. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Painel Groups/Users" na página 194.

Nenhum outro usuário do sistema pode excluir o usuário atribuído como oficial de segurança. A designação de oficial de segurança deve ser atribuída a um usuário diferente pelo oficial de segurança antes que o usuário que é o atual chefe da segurança possa ser excluído do sistema.

Em circunstâncias imprevistas, quando o oficial de segurança já não é capaz de acessar o sistema e reatribuir a designação de oficial de segurança a outro usuário, o administrador pode usar o console JMX para limpar a designação de oficial de segurança do usuário. Para obter detalhes sobre como executar esse procedimento de tarefa, consulte "Como remover o status de oficial de segurança Usando o console JMX" abaixo.

## Tarefas

# *Como remover o status de oficial de segurança Usando o console JMX*

Esta tarefa descreve como usar o console JMX para remover o status de oficial de segurança de um usuário. Isto pode ser necessário se em circunstâncias imprevistas, o oficial de segurança não puder remover seu próprio status. Depois que o oficial de segurança é atribuído, não há nenhum outro usuário autorizado a fazer essa alteração na interface de Gerenciamento de usuários. Para obter detalhes sobre este tópico, consulte "Agente de segurança" na página anterior.

#### Para remover um oficial de segurança:

- 1. Em um navegador, digite a URL do console JMX: http://<nome do Servidor de Processamento de Dados ou Gateway>:8080/jmx-console/
- 2. Insira suas credenciais de autenticação do console JMX. Se você não sabe suas credenciais de autenticação, entre em contato com o administrador do sistema.
- 3. Localizar:
  - Nome do domínio: Foundations
  - Service: Infrastructure Settings Manager
  - Configuração: setSettingValuePerCustomerId

**Nota para clientes do HP BSM SaaS:** Você precisa digitar a ID de cliente relevante, na parte superior da página. Para obter assistência, entre em contato com o Suporte da HP.

4. Modifique os valores dos parâmetros da seguinte forma:

- Nome do contexto: inserir security
- Nome da configuração: insira secured.user.login.name
- New Value: deixar em branco
- 5. Clique em Chamar.

## Grupo e hierarquia de usuário

Você pode aninhar grupos para facilitar o gerenciamento de permissões de usuário e de grupo. Em vez de atribuir permissões de acesso a cada grupo um de cada vez, você pode aninhar um grupo para herdar as permissões de seu pai direto.

Ao aninhar grupos, observe o seguinte:

- Um grupo pode ser um membro de vários grupos.
- As permissões são atribuídas a grupos aninhados, da mesma forma como para grupos regulares, não aninhados. As mudanças nas permissões do grupo aninhado terão efeito no próximo login do usuário.
- Não há número máximo de níveis de grupos aninhados.

#### Exemplo:

No exemplo a seguir:

- Group\_A e Group\_B são membros aninhados de Group\_C.
- Group\_B também é um membro aninhado de Group\_D.
- Group\_A e Group\_B herdam as permissões de Group\_C e herdam indiretamente as permissões de Group\_E.
- Group\_B também herda permissões de seu outro pai, Group\_D.
- Group\_C e Group\_D são membros aninhados de Group\_E.



Quando permissões são adicionadas a ou removidas de um grupo pai, as alterações são automaticamente implementadas nos filhos imediatos do grupo pai e continuam a ser propagadas. Por exemplo, se a permissão **delete** em **Group\_D** for removida, as permissões de **Group\_B** se tornarão **add + change + view + execute**.

Não é permitido um círculo de grupos aninhados. Por exemplo, **Group\_A** é um membro de **Group\_B**, e **Group\_B** é um membro de **Group\_C**. **Group\_C** não pode ser um membro de **Group\_A**.

Observação: Todas as permissões no exemplo anterior referem-se ao mesmo recurso.

Para detalhes sobre a configuração de grupos aninhados, consulte "Configurar hierarquia de usuário e grupo" na página 209.

# Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho

Abaixo está um fluxo de trabalho sugerido para o aplicativo User Management. Para conhecer um cenário de caso de uso relacionado a essa tarefa, consulte "Como configurar usuários e permissões - Cenário de caso de uso" na página 211.

## Pré-requisitos

Antes de configurar o User Management, você deve mapear os usuários e grupos necessários e seus níveis de permissão relevantes. Por exemplo, insira as seguintes informações em uma página do Excel:

1. Uma lista de usuários necessários para administrar o sistema, bem como os usuários finais devem acessar o Service Health e relatórios. Reúna os detalhes do usuário apropriados, tais

como nomes de usuário, nomes de login, senhas iniciais e fusos horários de usuários. Embora não seja necessário definir usuários, nesta fase, talvez seja útil coletar também informações de contato dos usuários, como números de telefone ou endereços de email. (Informações de contato são necessárias para clientes do HP Software-as-a-Service.)

- Se for necessária a categorização de usuários em modos (operações e negócios), especifique em qual modo de usuário categorizar cada usuário. Para obter detalhes, consulte Create KPIs for Operations and Business User Modes em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.
- 3. Se vários usuários necessitam de permissões do sistema similares, crie uma lista de grupos e os usuários que devem pertencem a cada grupo.
- 4. As permissões que cada usuário ou grupo requer. Para ajudar neste processo, revise a página de gerenciamento de permissões para aprender sobre os diferentes contextos e recursos para os quais permissões podem ser concedidas. Para obter detalhes, consulte "Entendendo os recursos de permissões" na página 200.

## Criar Grupos

Você pode criar grupos como sub-grupos aninhados em outros grupos. Os subgrupos têm as mesmas restrições de acesso do grupo pai.

- 1. Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management.
- 2. No painel **Groups/Users**, selecione uma localização para o grupo, por exemplo, você pode querer criá-lo como um subgrupo em outro grupo.
- 3. Clique no botão New Group/User 🖄 🔽 e selecione Create Group.
- Na caixa de diálogo Create Group, insira o nome do grupo e se necessário uma descrição do grupo.

#### Observação:

- O nome do grupo deve ser exclusivo, não pode exceder 40 caracteres e não pode conter nenhum dos seguintes caracteres especiais: "\/[]:| <> + = ;, ? \* % &
- A descrição do grupo é opcional e não pode exceder 99 caracteres.

### Criar Usuários

Você cria os usuários e, em seguida, os coloca em grupos apropriados.

- No painel Groups/Users, selecione o grupo ao qual o usuário deve pertencer, clique no botão New Group/User selecione Create User.
- 2. Na caixa de diálogo Create User, na guia User Account, digite as seguintes informações:

- Nome do usuário. Não pode exceder 40 caracteres e não pode conter nenhum dos seguintes caracteres especiais: "\/[]:| <> + = ;, ? \* % &
- Nome de login. O nome que o usuário utiliza para fazer logon no sistema. O nome de login deve ser único, não pode exceder 40 caracteres e não pode conter caracteres especiais.
- Modo de Usuário. As opções disponíveis são:
  - Não especificado. Deixa o usuário sem um modo particular. Selecione essa opção se o seu sistema não funciona com modos de usuário ou se ele funciona com modos de usuário, mas você deseja que o usuário veja KPIs para ambos os modos em exibições do Service Health.
  - Usuário de Operações. Permite ao usuário visualizar a versão de operações de KPIs.
  - Usuário Corporativo. Permite ao usuário visualizar a versão de negócios de KPIs.
- Time zone. O fuso horário da localização do usuário.

**Observação:** Quando você modifica o fuso horário, o deslocamento de destinatário vinculado também é atualizado depois de confirmar a alteração. Fusos horários pela metade (também conhecidos como fusos horários de deslocamento) não são suportados.

- Password e Confirm password. A senha não pode exceder 20 caracteres.
- 3. **(Optional)** Na guia Recipient, insira as informações necessárias. Para informações sobre os campos desta guia, consulte "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página 283.

Depois de criar um usuário, você pode modificar suas informações na página Groups/Users. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Painel Groups/Users" na página 194.

### Atribuir permissões a grupos ou usuários

O BSM permite aplicar permissões a grupos e usuários para recursos específicos e instâncias desses recursos que são definidas no sistema. Para mais informações sobre permissões, consulte "Permissões" na página 198.

- 1. No painel **Groups/Users**, selecione os grupos ou usuários aos quais você precisa atribuir permissões e selecione a guia **Permissions** no lado direito da página.
- Selecione um contexto para os grupos ou usuários na lista suspensa Context. Para detalhes sobre os contextos disponíveis, consulte "Contextos de Recursos" na página 273.
- Selecione as funções necessárias para os grupos ou usuários na lista suspensa Roles. Para detalhes sobre as funções disponíveis, consulte "Funções de gerenciamento de usuários aplicadas no BSM" na página 222.

 (Optional) Na guia Operations, selecione as operações que os grupos ou os usuários podem executar. Para detalhes sobre as operações disponíveis, consulte "Operações de Gerenciamento de Usuários" na página 251.

**Observação:** Depois de ter alterado as permissões do usuário, o usuário precisa fazer logoff do BSM e fazer login novamente para que as alterações tenham efeito.

### Configurar hierarquia de usuário e grupo

Na guia Hierarchy, você define a hierarquia de usuários e grupos adicionando os usuários a grupos e aninhando grupos dentro de outros grupos.

#### Observação:

- Ao excluir um grupo pai, os usuários e grupos filhos não são excluídos.
- Se os grupos do BSM foram sincronizados com grupos em um servidor LDAP externo, os usuários do BSM não podem ser movidos entre os grupos e somente os grupos aparecem na interface. Para detalhes sobre a sincronização de grupos, consulte "Sincronizando Usuários" na página 328.
- 1. Certifique-se de que você tenha configurado pelo menos um grupo e um usuário no painel **Groups/Users**.
- 2. Selecione um grupo ou usuário no painel **Groups/Users** e selecione a guia **Hierarchy** do lado direito da página para exibir os grupos de pai e filhos do grupo ou usuário.
- 3. Na guia Hierarchy, clique no botão Edit Child Groups and Users.
- 4. Use os botões ou arra adicionar ou remover usuários ou grupos da lista de itens aninhados.

### Personalizar configurações de usuário

Você pode personalizar as configurações do usuário para:

- Selecione o contexto padrão exibido para usuários ou grupos específicos quando eles fizerem login no BSM.
- Especifique a primeira página que é exibida para usuários ou grupos específicos em cada uma das diferentes partes do BSM.
- Selecione contextos, aplicativos, guias e opções que estão disponíveis para usuários ou grupos.

Você pode personalizar as configurações para usuários individuais ou para todos os usuários em um grupo, incluindo todos os membros de subgrupos que fazem parte de um grupo pai. Se você

restringir o acesso a um recurso ou relatório para um grupo, nenhum dos membros desse grupo terá acesso ao recurso e você não poderá substituir a configuração para usuários individuais.

Os usuários que são membros de mais de um grupo recebem as restrições de ambos os grupos. Por exemplo, os membros do Grupo A não podem acessar todos os aplicativos, com exceção do Aplicativo 1 e do Aplicativo 2, enquanto os membros do Grupo B não podem acessar todos os aplicativos, com exceção do Aplicativo 2 e do Aplicativo 3. Portanto, os usuários que são membros tanto do Grupo A quanto do Grupo B só podem acessar o Aplicativo 2.

Se você adicionar usuários ou subgrupos de um grupo com configurações de grupo aplicadas, os usuários ou membros dos subgrupos terão automaticamente as restrições de acesso que foram aplicadas ao grupo pai.

**Observação:** Para o Service Health e aplicativos Operations Management, você não pode definir o acesso do usuário a páginas específicas, você só pode ativar ou desativar o acesso do usuário no nível do aplicativo.

Para conhecer um cenário de caso de uso relacionado a essa tarefa, consulte "Como personalizar menus de usuário - Cenário de caso de uso" na página 218.

- 1. Selecione um grupo ou usuário no painel **Groups/Users** e selecione a guia **Customization** no lado direito da página.
- Selecione um contexto no painel Contexts para ser o contexto de entrada padrão que esse usuário ou todos os usuários de um grupo verão quando fizerem logon no BSM e clicarem em Set as Default Entry Context.

Observação: O ícone Default Entry Page 🛅 aparece ao lado do contexto especificado.

- 3. No painel **Contexts**, desmarque as caixas de seleção dos contextos e aplicativos que você quer que figuem ocultas do usuário ou todos os membros do grupo.
- 4. No painel **Pages and Tabs**, selecione as páginas e guias que você deseja que estejam visíveis no contexto selecionado para o usuário ou grupo.
- 5. Se necessário, selecione uma página ou guia padrão para cada contexto que aparecerá por padrão quando o usuário abrir esse contexto.

### Configurar e gerenciar destinatários

Você cria destinatários através da definição de um ou mais métodos de notificação, do modelo a ser usado para avisos de alerta e de um cronograma de notificação para receber relatórios.

Você cria destinatários e gerencia os destinatários existentes na página de destinatários. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Configurar e gerenciar destinatários" na página 280.

# Como configurar usuários e permissões - Cenário de caso de uso

Este cenário de caso de uso descreve como configurar usuários e grupos no portal de gerenciamento de usuários.

**Observação:** Para conhecer uma tarefa relacionada a este cenário, consulte "Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho" na página 206.

#### 1. Mapeamento usuários e grupos

Jane Smith é a administradora do sistema na NewSoft Company e quer configurar usuários e grupos para serem autorizados a utilizar o BSM, bem como usuários finais que acessarão o Service Health e relatórios. Antes de fazer isso, ela solicita as seguintes informações preliminares de funcionários relevantes:

- Nomes de usuário
- Nomes de login
- Senhas Iniciais
- Fusos Horários do Usuário
- Informações de contato (por exemplo, número de telefone, pager, e-mail)

**Observação:** Informações de contato são obrigatórias apenas para clientes do HP Software-as-a-Service.

Com essas informações, ela decide criar um grupo com o nível de permissão de modificadores do sistema e outro com o nível de permissão de visualizadores do sistema. Além disso, um dos usuários recebe funções adicionais de Administrador do SiteScope.

#### 2. Criando grupos

Jane agrupa usuários de acordo com o nível de permissões que devem ser concedidas a eles. Ela clica no botão **New Group/User** \* do painel **Groups/Users** e cria os seguintes grupos:

- Visualizador de Sistema
- Modificador de Sistema

O painel Groups/Users é exibido da seguinte forma:



### 3. Atribuindo permissões para grupos

Depois que os grupos foram criados, Jane atribui os níveis de permissão relevantes para os grupos. Depois de selecionar **System Modifiers** no painel **Groups/Users**, ela navega até a guia **Permissions** no painel **Information** e escolhe a instância Root (**Business Service Management**) de qualquer contexto. Na guia **Roles**, ela seleciona **System Modifier** e clica em **Apply Permissions**. Em seguida, ela seleciona **System Viewers** no painel **Groups/Users** e escolhe **System Viewer** na guia **Roles**, clicando em **Apply Permissions**.

Os resultados são exibidos na guia Permissions da seguinte forma:



#### 4. Criação de usuários

Jane deve agora criar os usuários a aninhar dentro dos grupos, com base nos níveis de permissão necessários dos usuários individuais. Ela clica no botão **New Group/User** button

do painel **Groups/Users** e, enquanto está no grupo Root (**AII**), seleciona **Create User** e define as configurações para cada novo usuário. O painel **Groups/Users** é exibido da seguinte forma:

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 26: Gerenciamento de Usuários



#### 5. Configurando a hierarquia de usuário e grupo

Agora que Jane criou usuários autorizados a acessar o BSM, ela atribui seu nível de permissão aninhando-os no grupo apropriado.

Ela seleciona o grupo **System Modifiers** do painel **Groups/Users** para aninhar os usuários apropriados a este grupo. Jane em seguida, seleciona a guia **Hierarchy** no painel **Information** do lado direito da página. A guia de hierarquia indica que o grupo de modificadores do sistema não tem grupos secundários, como se segue:

System Modifiers	General Permissions Hierarchy
Groups that are direct parents of the group 'System Modifiers'.	Groups and users that are direct children of the group 'System Modifiers'.
Parent Groups	Child Groups and Users
No parent groups defined for 'System Modifiers'.	No child groups or users defined for 'System Modifiers'
	Edit Child Groups and Users

Jane clica no botão **Edit Child Groups and Users** para abrir a caixa de diálogo Edit Child Groups and Users:

Edit child groups and users for 'System Modifiers' group									
Select groups and users from the left pane and click the right arrow to add them to the 'System Modifiers' group. Select groups and users from the right pane and click the left arrow to remove them from the 'System Modifiers' group.									
Groups/Users		Child Groups and Users							
All Group1 System Modifiers System Viewers Boris Carlos Donna Mary Rachel Steve									
OK Cancel Help									

Ela, então, seleciona os usuários relevantes do painel **Groups/Users** e clica na seta da direita para movê-los para o painel **Child Groups and Users**. A guia Hierarchy indica que esses usuários estão aninhados dentro do grupo de modificadores do sistema, como segue:



Depois de seguir o mesmo procedimento para aninhar os usuários relevantes no grupo System Viewers, o painel **Groups/Users** é exibido da seguinte forma:



Como Steve tem o nível de permissão adicionada do administrador do SiteScope, Jane seleciona o nome de usuário do usuário no painel **Groups/Users** a quem ela quer dar o nível de permissão adicional de administrador do SiteScope e, na guia **Permissions**, seleciona o

**System Availability Management** contexto. Depois de selecionar um recurso, ela, então, seleciona o **Administrador do SiteScope** da guia **Roles** e clica em **Apply Permissions**. A tela resultante aparece como segue:

Groups/Users Browse Search	Steve	General	Recipient	Permissions	Hierarchy	Customization
#3 < □   ¥   ⊗ ⊌ ₽	Context System Availability Managemen	t 💌			Roles	Operations
	C C Curinger Constant		Role		Grant	
Group1	E Service Ma	inagement	Superuser			
System Modifiers	SiteScopes		Administrator			
🔓 Boris			System Modifier			060.060.060
🔓 Carlos			System Viewer		Γ	
🔓 Donna			BPIAdministrator		Π	050505050505
🖃 📴 System Viewers			BPIUser		Π	
🔒 Mary			BPIRestrictedViewUse	r	Π	0.646.0646.0646
🔓 Rachel			CMDB Open API Query	1	Π	
🔒 Steve			CMDB Open API Update	e	Π	
			CMDB Open API Impact	t		
			CMDB Open API Class	Model		0.0000000000000000000000000000000000000
			SiteScope Administrate	or		
			Default		Π	064606460648
			BPM Viewer		Π	
			TransactionManageme	entOperator		0.000.000.0000
			BPM Administrator		Π	
			TransactionManageme	entAdministrator	Π	0.54545450545
			RUM Administrator		Π	
			TransactionManageme	ntUser	Π	56 4 S 6 4 S 6 4 S
			RUM Viewer		Π	
	To select multiple resources while making your selection: Settings	, press Ctri s.	Apply Permissions			

#### 6. Personalizando configurações do usuário

Jane agora define a página que cada usuário vê ao entrar no BSM e os itens de menu disponíveis para eles nas páginas em todo o BSM. Após selecionar cada usuário, ela clica na guia **Customization** e define os seguintes parâmetros:

- O contexto de entrada que o usuário vê quando faz login no BSM. Por exemplo, Admin -End User Management.
- A página dentro do contexto de entrada que o usuário vê no contexto selecionado. Por exemplo, Reports.
- As páginas e abas que devem ficar visíveis em cada página do BSM marcando ou desmarcando as caixas de seleção relevantes. Por exemplo, as páginas Transaction Topology e User-created reports são limpas para garantir que não estejam visíveis no contexto Applications - Transaction Management quando o usuário fizer logon.

As configurações definidas são exibidas na guia de personalização da seguinte forma:
Boris	General	Recipient	Permissions	Hierarchy	Customization
Customize v Select the de logging into l button at the	iew and entry pages per user. efault entry context that opens for thi BSM by highlighting an application and top of the context list.	s user when I clicking the	Select the default page pages and tabs to displa	that opens for each E ay for this user.	ISM context and the
Set as I	Default Entry Context		Set as Default Entry	Page	
Contexts			Pages and Tabs		
	Applications - MyBSM		Transaction	Summary	
	Applications - Service Health		Transac	tion Summary	
	Applications - Service Level Manag	ement	Veb Ses	ssion Report	
	Applications - End User Managemer	nt	<b>—</b> — "		
	Applications - Transaction Manager	nent	✓ Transaction	Analysis	
	Applications - System Availability M	anagement	I⊻ Transac	tion Over Time	
	Applications - Business Service Ma Siebel	nagement for	Transac	tion Tracking Report	
	Applications - Application Managem	ent for SOA	Event Ar	nalysis	
V	Applications - User Reports		<b>T T</b>	Tanalaan	
V	Admin - Service Health			i opology	
V	Admin - Service Level Management		L Aggrega	ited lopology	
V	Admin - Operations Management		Compone	ent Topology Analysis	3
<b>v</b>	Admin - End User Management		✓ Transaction	Infrastructure	
V	Admin - System Availability Manage	ment	Applicati	ion Server Statistics F	Report
V	Admin - ODB Administration				
V	Admin - Business Service Managen Administration	nent for Siebel	User-create	d Reports	
<b>N</b>	Admin - Platform				
V	Admin - Integrations				
V	Admin - Personal Settings				
<b>N</b>	Help - Site Map				
				OK	Cancel

A página de entrada que o usuário vê de acordo com as configurações personalizados é como se segue:



# Como personalizar menus de usuário - Cenário de caso de uso

Esse cenário de caso de uso descreve como personalizar menus de usuário para usuários individuais.

**Observação:** Para conhecer uma tarefa relacionada a este cenário, consulte "Personalizar configurações de usuário" na página 209.

#### 1. Escolhendo um Usuário

Mary, administradora da ABC Insurance Company, está criando vários usuários na seção de gerenciamento de usuários do BSM. Ela decide que o usuário John Smith deve ser capaz de exibir apenas determinadas páginas e guias no BSM, e que uma página específica deve aparecer na tela dele quando ele efetua login no BSM.

#### 2. Atribuindo um contexto padrão

Como a principal responsabilidade de John na ABC diz respeito ao gerenciamento de nível de serviço, Mary designa a página Aplicativos - Service Level Management como o contexto de entrada padrão. Mary seleciona **Aplicativos - Service Level Management** no painel Contexts e clica em **Set as Default Entry Context**. O contexto **Aplicativos - Service Level Management** é indicado como o contexto de entrada padrão com o ícone de entrada padrão, como aparece na imagem a seguir:



#### 3. Selecionando guias e páginas de contexto

Como John não está autorizado a exibir relatórios de interrupção, essa opção está desmarcada no painel Pages and Tabs, deixando as páginas e guias restantes marcadas

como visíveis quando John fizer login no BSM. Como relatórios de SLA são da mais alta prioridade para a ABC Insurance, Mary designa isso como a primeira página para John ver após fazer o logon. Ela seleciona **SLA Reports** no painel Pages and Tabs e clica em **Set as Default Entry Page**. **Riatórios de SLA** é indicado como a página de entrada padrão com o ícone de entrada padrão, como aparece na imagem a seguir:



#### 4. Results

O contexto que se abre quando John Smith faz logon no BSM é o contexto do **Service Level Management** no menu Applications. A página **Relatórios de SLA** se abre, e as páginas Instantâneo de Status, Alertas e Gerenciamento de SLA também estão disponíveis para ele.

A guia de Customization configurada em User Management aparece como segue:

John Smith	General	Recipient	Permissions	Hierarchy	Customization
Customize view and entry pages per user.					
logging into BSM by highlighting an application and clicking the button at the top of the context list.			the pages and tabs to	display for this user.	
Set as De	efault Entry Context		Set as Default Entr	y Page	
Contexts			Pages and Tabs		
	Applications - MyBSM	<b></b>	✓ Status Sn	apshot	
	Applications - Service Health		SLA Repo	rts	
N	Applications - Service Level Ma	nagement	SLA S	tatus	
	Applications - End User Manage	ement		_	
	Applications - Transaction Man	agement	IV SLAS	Summary	
	Applications - System Availabili Management	by I	Cl Sum	imary	
	Applications - Business Service		M HI CI S	ummary	
	Applications - Application Mana	gement for	🗖 CI Impa	act	
	SOA	•	🗖 CI Stat	us	
				OK	Cancel

A tela que John vê ao fazer login no BSM:

🧑 Business Service Management - Service Level Management			
→ MyBSM Applications - Admin - Help - Site Map			
SLA Reports			
Status Snapshot SLA Reports Alerts Outage Reports	SLA Management		
SLA Status ?	Time Range Comparison ?		
Displays the forecast status for the end of a calculation period for selected SLAs and time intervals, compared with the current SLA status for the time intervals. (The forecast status is based on the SLA behavior in the past.)	Displays the status of four levels of CIs: a CIs status (can be an SLA) and the statuses of the CIs children, organized by time range, for a selected KPI and calendar.		
SLAs Summary ?	Cls Over Time ?		
Displays a list of SLAs and their status organized by KPI, calendar and time period.	Displays selected CI statuses over time for a selected KPI and calendar.		
CI Summary ?	CI Time Comparison ?		
Displays four levels of CIs: a Cfs status (can be an SLA) and the statuses of the Cfs children. (This report is reached by drill-down from the SLAs Summary report.)	Displays a selected Cfs status over time, organized by KPI and calendar vs. the SLA target and the Cfs history results.		
HI CI Summary C Displays summary of SLAs CIs with the addition of Health Indicators information. (This report is reached by drill-down from the SLAs Summary report.)	×		

# Como exportar e importar informações de usuário usando o console JMX

Esta tarefa descreve como usar o Console JMX para copiar informações de usuário, função e permissão de um sistema de origem para um sistema de destino. Por exemplo, se você precisa configurar um novo banco de dados do BSM, pode ser necessário copiar as informações do usuário de um banco de dados existente.

#### Definir contextos para exportação

Você pode limitar quais contextos serão incluídos na exportação. Você pode ver uma lista de contextos disponíveis no Console JMX:

- Em um navegador, digite a seguinte URL: http://<SOURCE\_Server>:8080/jmx-console/HtmlAdaptor?action=inspectMBean& name=Topaz%3Aservice%3DAuthorization+Service
- 2. Insira seu nome de usuário e senha do Console JMX.
- 3. Na página JMX MBean View, clique no botão **Invoke** abaixo de **java.util.Set listAuthorizationContexts()**. O Console JMX exibe todos os contextos em TAS.

Se você precisa limitar os contextos incluídos na exportação:

- 1. No servidor de origem, abra o seguinte arquivo HPBSM\conf\tas\exportedContexts.properties
- Modifique a propriedade contexts-to-export. Os contextos na propriedade contexts-to-export devem ser separados apenas por vírgulas, sem espaços.
- 3. Salve suas alterações.

#### Export

Use o console JMX para criar um arquivo .zip que contém arquivos .xml com informações de usuário, função e permissão.

- 1. Em um navegador, digite a seguinte URL: http://<SOURCE\_Server>:8080/jmx-console/HtmlAdaptor?action=inspectMBean& name=Topaz%3Aservice%3DAuthorization+Service+Data+Import+Export
- 2. Na página JMX MBean View, clique no botão **Invoke** abaixo de **void loadExportedContexts()** e clique no botão Voltar do navegador para retornar à página JMX MBean View.
- Abaixo de void exportAllTasEntities(), no campo ParamValue, digite o local e nome do arquivo para o arquivo de exportação no servidor de origem. O nome do arquivo deve ter uma extensão .zip, por exemplo: C:\HPBSM\export.zip
- 4. Clique no botão Invoke abaixo de void exportAllTasEntities().

## Transferir

Você precisa copiar o arquivo .zip de exportação do servidor de origem para o servidor de destino.

- 1. No servidor de origem, navegue até o arquivo de exportação, conforme definido acima.
- 2. Copie o arquivo para o servidor de destino.

#### Import

Importe os usuários, funções e permissões do arquivo .zip para o sistema de destino do BSM.

**Cuidado:** Antes de importar informações de usuário e grupo, certifique-se de que o servidor de destino não tem nenhum recurso criado, tais como relatórios, perfis e monitores, com informações de usuário não compatíveis com as informações que você está importando.

- 1. Em um navegador, digite a seguinte URL: http://<TARGET\_Server>:8080/jmx-console/HtmlAdaptor?action=inspectMBean& name=Topaz%3Aservice%3DAuthorization+Service+Data+Import+Export
- 2. Insira seu nome de usuário e senha do Console JMX.
- 3. Abaixo de **void importAllTasEntities()**, no campo **ParamValue**, digite o local e o nome do arquivo de exportação e clique no botão **Invoke**.

# Funções de gerenciamento de usuários aplicadas no BSM

Esta seção lista funções que podem ser aplicadas em todos os contextos dentro do BSM e os recursos a que cada função se aplica.

Para obter detalhes sobre as funções que podem ser aplicadas apenas a contextos específicos, consulte "Funções de gerenciamento de usuários aplicadas a contextos específicos" na página 247.

Estas são as funções que podem ser aplicadas a todos os contextos no BSM:

- "Superusuário" na página seguinte
- "Administrador" na página seguinte
- "Modificador de Sistema" na página 230
- "Visualizador de Sistema" na página 234
- "Cliente Superuser" na página 236
- "Administrador de Cliente" na página 241
- "Visualizador BPM" na página 245

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 26: Gerenciamento de Usuários

- "Administrador BPM" na página 246
- "Administrador RUM" na página 247
- "Visualizador RUM" na página 247

## Superusuário

A função de Superuser só pode ser aplicada ao recurso Business Service Management.

Essa função inclui todas as operações disponíveis em todos os recursos em todos os contextos. Somente um superusuário pode aplicar a função **Superuser** para outro usuário.

**Cuidado:** O superusuário padrão não tem permissões para gravar no Business Service Management a partir da API UCMDB WS. Existem funções específicas para esse fim. Para obter detalhes, consulte "Funções de gerenciamento de usuários aplicadas a contextos específicos" na página 247.

# Administrador

A função de Administrator só pode ser aplicada ao recurso Business Service Management.

Os administradores têm uma coleção de permissões que permitem a eles adicionar perfis ao sistema e gerenciar os recursos relacionados a esses perfis. Após a adição de um perfil, o administrador tem privilégios de controle total sobre todos os recursos nessa instância de perfil.

#### **Business Process Insight**

Resource	Operações Permitidas
Aplicativo Business Process Insight	View
Business Process InsightAdministração	Full Control

#### **Diagnostics**

Resource	Operações Permitidas
Diagnostics	Change View Execute Full Control

# End User Management

Resource	Operações Permitidas
Alert - Create dependencies	Change
Applications	Add View
BPM Agentes	View
RUM Engines	View
Repositório de Scripts	Add Change View Delete Full Control

## **MyBSM**

Resource	Operações Permitidas
Páginas do Usuário	Full Control
Páginas Predefinidas	View
Componentes do Usuário	Full Control

# MyBSM (Herdado)

Resource	Operações Permitidas
Modules	Full Control
Portlet Definitions	Full Control

# **Operations Management**

Resource	Operações Permitidas
Events assigned to user	Work On / Resolve Close Reopen Assign To Launch Operator Action Launch Automatic Action Transfer Control Close Transferred Add/Remove Event Relations Change Severity Change Priority Change Title Alterar Descrição Change Solution Add/Delete/Update Annotations Add/Delete/Update Custom Attributes
Events not assigned to user	View Work On / Resolve Close Reopen Assign To Launch Operator Action Launch Automatic Action Transfer Control Close Transferred Add/Remove Event Relations Change Severity Change Priority Change Title Alterar Descrição Change Solution Add/Delete/Update Annotations Add/Delete/Update Custom Attributes
Health Indicators	Reset
Administrative UIs	View
Tool Categories	Execute

# **Operations Orchestration Integration**

Resource	Operações Permitidas
Administration	Add Change View Delete Full Control
Execution	Execute Full Control

## Platform

Resource	Operações Permitidas
Audit Log	View Full Control
Users	Add Change View Delete Full Control
User Groups	Add Change View Delete Full Control
Data Collectors	Change View
Scheduled Reports	Add Change View Delete Full Control
Recipients	Add Change View Delete Full Control

Resource	Operações Permitidas
Custom Data Types	Add Change View Delete Full Control
Downtime	View Full Control
Databases	Add Change View Delete Full Control

## RTSM

Resource	Operações Permitidas
Views	Add Change View Delete Full Control
RTSM	Full Control
CI Search	Full Control
Data Modifier	Full Control
Get Related	Full Control
ITU Manager	Full Control
Modeling Studio	Full Control

# Service Health Analyzer

Resource	Operações Permitidas
Administration	Full Control
Application	Full Control

## Service Level Management

Resource	Operações Permitidas
SLAs	Add Change View Delete Full Control

## SiteScope Monitores sob demanda

Resource	Operações Permitidas
Administration	Add Change View Delete Full Control
Execution	Execute Full Control

## System Availability Management

Resource	Operações Permitidas
SiteScopes	Add

## Transaction Management

Resource	Operações Permitidas
TransactionVision Servidores de Processamento	Change Full Control
TransactionVision Analisadores	Change Execute Full Control
Gerenciador de Trabalhos do TransactionVision	Change Execute Full Control
Mecanismos de consulta do TransactionVision	Change Execute Full Control
Administration	Change Full Control

Resource	Operações Permitidas
Dados de Usuário	View Full Control
Applications	Add

# **User Defined Reports**

Resource	Operações Permitidas
Custom Reports	Add Change View Full Control
Trend Reports	Add Change View Full Control
Custom Links	Change View Full Control
Excel Reports	Change View Full Control
Cabeçalho/Rodapé Padrão	Change Full Control
Favorite Filter	Change View Delete Full Control
Annotation	Change Delete Full Control
Service Report	Change Delete Full Control
Custom Query Reports	Add View Full Control

# Modificador de Sistema

A função de System Modifier só pode ser aplicada ao recurso Business Service Management.

Um modificador do sistema pode visualizar e alterar qualquer recurso no BSM. Existem alguns recursos nos quais a visualização ou a operação de mudança não é aplicável. Um modificador do sistema tem permissões apenas para aquelas operações que estão disponíveis no BSM.

#### **Business Process Insight**

Resource	Operações Permitidas
Aplicativo Business Process Insight	View
Business Process InsightAdministração	Full Control

#### **Diagnostics**

Resource	Operações Permitidas
Diagnostics	Change View

#### End User Management

Resource	Operações Permitidas
Alerta - Modelo de Notificação	Change View
Alert - Create dependencies	Change
Applications	Change View
BPM Agentes	View
RUM Engines	View
Repositório de Scripts	View Full Control

#### **MyBSM**

Resource	Operações Permitidas
Páginas Predefinidas	View
Páginas do Usuário	Full Control

Resource	Operações Permitidas
Componentes do Usuário	Full Control

# **Operations Orchestration Integration**

Resource	Operações Permitidas
Administration	Change View
Execution	Execute

## Platform

Resource	Operações Permitidas
Audit Log	View
Users	Change View
User Groups	Change View
Data Collectors	Change View
Scheduled Reports	Change View
Recipients	Change View
Custom Data Types	Change View
Send SNMP trap	Change
Run executable file	Change
Log to Event Viewer	Change
Downtime	Full Control
Databases	Change View
System Recipient Template	Change View

## RTSM

Resource	Operações Permitidas
Views	Change View
CI Search	Full Control
Get Related	Full Control
ITU Manager	Full Control
Modeling Studio	Full Control

## Service Health Analyzer

Resource	Operações Permitidas
Administration	Full Control
Application	Full Control

## Service Level Management

Resource	Operações Permitidas
SLAs	Change View

## SiteScopeMonitores sob demanda

Resource	Operações Permitidas
Administration	Change View
Execution	Execute

## System Availability Management

Resource	Operações Permitidas
SiteScopes	Change View

# Transaction Management

Resource	Operações Permitidas
TransactionVision Servidores de Processamento	Change
TransactionVision Analisadores	Change Execute
Gerenciador de Trabalhos do TransactionVision	Change Execute
Mecanismos de consulta do TransactionVision	Change Execute
Administration	Change
Applications	Change View

## **User Defined Reports**

Resource	Operações Permitidas
Custom Reports	Add Change View
Trend Reports	Add Change View
Custom Links	Change View
Excel Reports	Change View
Cabeçalho/Rodapé Padrão	Change
Favorite Filter	Change View Delete
Annotation	Change Delete
Service Report	Change Delete
Custom Query Reports	Add View

# Visualizador de Sistema

A função de System Viewer só pode ser aplicada ao recurso Business Service Management.

Um visualizador do sistema só pode ver os recursos no BSM e não tem permissão para alterar, adicionar ou excluir quaisquer recursos ou instâncias de recurso, com exceção do recurso RUM Engine. Existem alguns recursos nos quais a operação de visualização não é aplicável, um visualizador de sistema não tem acesso a esses recursos.

## **Business Process Insight**

Resource	Operações Permitidas
Aplicativo Business Process Insight	View

#### Diagnostics

Resource	Operações Permitidas
Diagnostics	View

#### End User Management

Resource	Operações Permitidas
Alerta - Modelo de Notificação	View
Applications	View
BPM Agentes	View
RUM Engines	View Edit
Repositório de Scripts	View

#### **MyBSM**

Resource	Operações Permitidas
Páginas Predefinidas	View

#### **Operations Orchestration Integration**

Resource	Operações Permitidas
Administration	View

## Platform

Resource	Operações Permitidas
Audit Log	View
Users	View
User Groups	View
Data Collectors	View
Scheduled Reports	View
Recipients	View
Custom Data Types	View
Downtime	View
Databases	View
System Recipient Template	View

## RTSM

Resource	Operações Permitidas
Views	View
CI Search	Full Control
Get Related	Full Control
ITU Manager	Full Control
Modeling Studio	Full Control

## Service Health Analyzer

Resource	Operações Permitidas
Administration	Full Control
Application	Full Control

## Service Level Management

Resource	Operações Permitidas
SLAs	View

#### SiteScopeMonitores sob demanda

Resource	Operações Permitidas
Administration	View

#### System Availability Management

Resource	Operações Permitidas
SiteScopes	View

#### Transaction Management

Resource	Operações Permitidas
Applications	View

#### **User Defined Reports**

Resource	Operações Permitidas
Custom Reports	Add View
Trend Reports	Add View
Custom Links	View
Excel Reports	View
Favorite Filter	View
Custom Query Reports	Add View

# **Cliente Superuser**

**Observação:** Essa função pode ser aplicada apenas aos clientes do HP Software-as-a-Service.

A função de **Customer Superuser** pode ser aplicada apenas à instância de recurso **Active Customer**. A instância de recurso **Active Customer** está disponível apenas para clientes HP Software-as-a-Service e representa o nível de cliente na árvore de recursos de permissões. Ela está disponível em todos os contextos e se aplica a todos os contextos (como o recurso **Business Service Management**).

# **Business Process Insight**

Resource	Operações Permitidas
Aplicativo Business Process Insight	View
Aplicativo Business Process Insight	Full Control

## Diagnostics

Resource	Operações Permitidas
Diagnostics	View Execute

## End User Management

Resource	Operações Permitidas
Alert - Create dependencies	Change Full Control
Applications	Add Change View Delete Execute Full Control
BPM Agents	View
RUM Engines	View
Script Repository	Add Change View Delete Full Control

## **MyBSM**

Resource	Operações Permitidas
Páginas Predefinidas	Full Control
Páginas do Usuário	Full Control
Componentes do Usuário	Full Control

# MyBSM (Herdado)

Resource	Operações Permitidas
Modules	Full Control
Portlet Definitions	Full Control

#### Platform

Resource	Operações Permitidas
Audit Log	View Full Control
Users	Add Change View Delete Full Control
User Groups	Add Change View Delete Full Control
Data Collectors	Change View
Central Repository Service	Add Change View Delete Execute Full Control
Notification System	View Execute Full Control
Package Work Manipulation	Change Full Control
Scheduled Reports	Add Change View Delete Full Control

Resource	Operações Permitidas
Recipients	Add Change View Delete Full Control
Custom Data Types	Add Change View Delete Full Control
Customer Recipient Template	Add Change View Delete Full Control
Downtime	View Full Control

#### **RTSM**

Resource	Operações Permitidas
Views	Add Change View Delete Full Control
RTSM	Full Control
CI Search	Full Control
Data Modifier	Full Control
Get Related	Full Control
ITU Manager	Full Control
Modeling Studio	Full Control

## Service Health Analyzer

Resource	Operações Permitidas
Administration	Full Control
Application	Full Control

# Service Level Management

Resource	Operações Permitidas
SLAs	Add Change View Delete Full Control

## System Availability Management

Resource	Operações Permitidas
SiteScopes	Add Change View Delete Execute Full Control

# **User Defined Reports**

Resource	Operações Permitidas
Custom Reports	Add Change View Full Control
Trend Reports	Add Change View Full Control
Custom Links	Change View Full Control
Excel Reports	Change View Full Control
Default Header/Footer	Change Full Control
Favorite Filter	Change View Delete Full Control

Resource	Operações Permitidas
Annotation	Change Delete Full Control
Service Report	Change Delete Full Control
Custom Query Reports	Add View Full Control

# Administrador de Cliente

**Observação:** Essa função pode ser aplicada apenas aos clientes do HP Software-as-a-Service.

A função de **Customer Administrator** só pode ser aplicada à instância de recurso **Active Customer**. A instância de recurso de cliente ativo está disponível apenas para clientes da HP de software-como-serviço e representa o nível de cliente na árvore de recursos de permissões. Ele está disponível em todos os contextos e se aplica a todos os contextos (como o recurso **Business Service Management**).

O administrador do cliente recebe controle total sobre uma seleção de recursos, bem como visualizar, executar ou os dois em outros recursos. Esse usuário pode adicionar perfis de qualquer tipo, e tem total controle sobre o perfil criado. No entanto, o usuário não recebe permissões para os perfis que foram criados por outros usuários, mesmo se estes forem são para o mesmo cliente. No caso dos recursos **MyBSM**, qualquer usuário com esse papel pode fazer alterações em recursos definidos por outros usuários.

#### **Business Process Insight**

Resource	Operações Permitidas
Aplicativo Business Process Insight	View
Administração do Business Process Insight	Full Control

#### **Diagnostics**

Resource	Operações Permitidas
Diagnostics	View Execute

# End User Management

Resource	Operações Permitidas
Alert - Create dependencies	Change Full Control
Applications	Adicionar Exibição
BPM Agents	View
RUM Engines	View

## **MyBSM**

Resource	Operações Permitidas
Páginas Predefinidas	View
Componentes do Usuário	Full Control
Páginas do Usuário	Full Control

## MyBSM (Legacy)

Resource	Operações Permitidas
Modules	Full Control
Portlet Definitions	Full Control

#### Platform

Resource	Operações Permitidas
Audit Log	View Full Control
Users	Add Change View Delete Full Control
User Groups	Add Change View Delete Full Control

Resource	Operações Permitidas
Central Repository Service	Add Change View Delete Execute Full Control
Notification System	View Execute Full Control
Package Work Manipulation	Change Full Control
Scheduled Reports	Add Change View Delete Full Control
Recipients	Change View Delete Full Control
Custom Data Types	Add Change View Delete Full Control
Customer Recipient Template	Add Change View Delete Full Control
Downtime	View Full Control

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 26: Gerenciamento de Usuários

## RTSM

Resource	Operações Permitidas
Views	Add Change View Delete Full Control
RTSM	Full Control
CI Search	Full Control
Data Modifier	Full Control
Get Related	Full Control
ITU Manager	Full Control
Modeling Studio	Full Control

## Service Health Analyzer

Resource	Operações Permitidas
Administration	Full Control
Application	Full Control

# Service Level Management

Resource	Operações Permitidas
SLAs	Add Change View Delete Full Control

## System Availability Management

Resource	Operações Permitidas
SiteScopes	Add

## **User Defined Reports**

Resource	Operações Permitidas
Custom Reports	Add Change View Full Control
Trend Reports	Add Change View Full Control
Custom Links	Change View Full Control
Excel Reports	Change View Full Control
Default Header/Footer	Change Full Control
Favorite Filter	Change View Delete Full Control
Annotation	Change Delete Full Control
Service Report	Change Delete Full Control
Custom Query Reports	Add View Full Control

# Visualizador BPM

A função de BPM Viewer só pode ser aplicada ao recurso Business Service Management.

Esses usuários têm permissões de exibição, mas não podem modificar as configurações de limite de transação e descrições de transação.

Qualquer usuário regular que foi adicionado como um usuário em um aplicativo específico na versão anterior é atualizado para a função de Viewer do BPM para esse aplicativo.

Resource	Operações Permitidas
Applications	View
BPM Agentes	View
Repositório de Scripts	View

# Administrador BPM

A função de **BPMAdministrator** só pode ser aplicada ao recurso **Business Service Management**.

O administrador do BPM pode gerenciar todos os aplicativos BPM da plataforma, incluindo permissões.

Qualquer administrador que foi adicionado como um usuário em um aplicativo específico do BPM na versão anterior é atualizado para a função de administrador do aplicativo BPM para esse aplicativo. Isso além de receber a função de administrador, como descrito acima (para detalhes, consulte "Administrador" na página 223).

Resource	Operações Permitidas
Applications	Add Change View Delete Execute Full Control
BPM Agentes	View
Repositório de Scripts	Add Change View Delete Full Control

# Administrador RUM

A função de **RUM Administrator** só pode ser aplicada ao recurso **Business Service Management**.

Resource	Operações Permitidas
Applications	Add Change View Delete Execute Full Control
RUM Engines	View

# Visualizador RUM

A função de RUM Viewer só pode ser aplicada ao recurso Business Service Management.

Esses usuários têm permissões de exibição, mas podem modificar as configurações de limite de transação e descrições de transação.

Qualquer usuário regular que foi adicionado como um usuário em um perfil RUM específico na versão anterior é atualizado para a função de **RUM Viewer** para esse perfil.

Resource	Operações Permitidas
Applications	View
RUM Engines	View

# Funções de gerenciamento de usuários aplicadas a contextos específicos

As seguintes funções só podem ser aplicadas a contextos específicos no BSM. Os detalhes dos recursos e contextos em que as funções podem ser aplicadas aparecem na descrição de cada função a seguir.

Para detalhes sobre as funções que podem ser aplicadas em todo o BSM, consulte "Funções de gerenciamento de usuários aplicadas no BSM" na página 222.

## **BPIAdministrator**

A função **BPIAdministrator** pode ser aplicada apenas ao recurso **Business Process Insight Administration** no contexto **Business Process Insight**.

Context	Resource	Operações Permitidas
Business Process Insight	Aplicativo Business Process Insight	Full Control
Business Process InsightAdmini		Full Control

#### **BPIUser**

A função **BPIUser** pode ser aplicada apenas ao recurso **Business Process Insight Application** no contexto **Business Process Insight**.

Context	Resource	Operações Permitidas
Business Process Insight	Aplicativo Business Process Insight	View
	Administração de processo do Business Process Insight	View

## **BPIRestrictedViewUser**

A função **BPIRestrictedViewUser** pode ser aplicada apenas ao recurso **Business Process Insight Application** no contexto **Business Process Insight**.

Context	Resource	Operações Permitidas
Business Process	Aplicativo Business Process Insight	Ver apenas aqueles processos BPI implantados para os quais a permissão View foi concedida.
Insight	Administração de processo do Business Process Insight	

## Consulta CMDB Open API

A função CMDB Open API Query só pode ser aplicada ao recurso RTSM Open API no contexto RTSM.

Esta função permite que os usuários consultem o CMDB (Configuration Management Database) para comunicação com aplicativos de terceiros.

Context	Resource	Operações Permitidas
RTSM	RTSM API Aberta	View

## CMDB Open API Update

A função CMDB Open API Update só pode ser aplicada ao recurso RTSM Open API no contexto RTSM.

Esta função permite que os usuários atualizem o CMDB (Configuration Management Database) para comunicação com aplicativos de terceiros.

Context	Resource	Operações Permitidas
RTSM	RTSM API Aberta	Change

## CMDB Open API Impact

A função CMDB Open API Impact só pode ser aplicada ao recurso RTSM Open API no contexto RTSM.

Esta função permite que os usuários afetem operações no CMDB.

Context	Resource	Operações Permitidas
RTSM	RTSM API Aberta	View

#### Modelo de classe API aberta do CMDB

A função CMDB Open API Class Model só pode ser aplicada ao recurso RTSM Open API no contexto RTSM.

Esta função permite que os usuários executem operações em TICs.

Context	Resource	Operações Permitidas
RTSM	RTSM API Aberta	View

#### SiteScope Administrator

A função **SiteScopeAdministrator** pode ser aplicada apenas ao recurso **SiteScope** no contexto **System Availability Management** ou em instâncias específicas do recurso.

Quando concedida esta função no nível do conjunto de recursos, o administrador do SiteScope pode gerenciar todos os SiteScope da plataforma, incluindo permissões sobre o SiteScope. Quando concedida esta função no nível de instância, o administrador pode gerenciar somente os recursos associados com a instância específica do SiteScope.

Qualquer administrador que foi adicionado como um usuário em um SiteScope específico na versão anterior é atualizado para a função de administrador do SiteScope para esse SiteScope.

Context	Resource	Operações Permitidas
System Availability Management	SiteScopes	Add Change View Delete Execute Full Control

#### Default

A função **Default** é atribuída automaticamente se nenhuma outra função foi selecionada. Isso permite permissões muito limitadas, principalmente para permitir a adição e visualização de relatórios de tendências e personalizados no contexto **User Defined Reports**.

**Observação:** Para criar relatórios significativos, o usuário provavelmente precisará de permissões adicionais para aplicativos específicos ou itens de configuração.

Context	Resource	Operações Permitidas
User Defined Reports	Custom Reports	Add
	Trend Reports	Add

#### *TransactionManagementOperator*

A função **TransactionManagementOperator** pode ser aplicada apenas ao recurso **TransactionVision Analyzers** no contexto **Transaction Management**.

Context	Resource	Operações Permitidas
Transaction Management	TransactionVision Analisadores	Execute
	Gerenciador de Trabalhos do TransactionVision	Execute
	Mecanismos de consulta do TransactionVision	Execute
	Administration	Change
	Applications	View

#### **TransactionManagementAdministrator**

A função **TransactionManagementAdministrator** pode ser aplicada apenas ao recurso **TransactionVision Processing Servers** no contexto **Transaction Management**. A função de **TransactionManagementAdministrator** é útil para fornecer segurança adicional permitindo que os usuários tenham acesso de controle total da administração do TransactionVision, mas não permitindo o acesso para o recurso de dados do usuário.

Context	Resource	Operações Permitidas	
Transaction Management	TransactionVision Servidores de Processamento	Change Full Control	
	TransactionVision Analisadores	Change Execute Full Control	
	Gerenciador de Trabalhos do TransactionVision	Change Execute Full Control	
	Mecanismos de consulta do TransactionVision	Change Execute Full Control	
	Administration	Change Full Control	
	Applications	Add Change View Full Control	

#### **TransactionManagementUser**

A função **TransactionManagementUser** pode ser aplicada apenas ao recurso **Applications** no contexto **Transaction Management**.

Context	Resource	Operações Permitidas
Transaction Management	Applications	View

# **Operações de Gerenciamento de Usuários**

Dentro de cada contexto listado abaixo está uma lista de tabela:

- Todos os recursos
- Quais operações podem ser aplicados àquele recurso
- Uma descrição do que a operação permite

#### **Business Process Insight**

Use o contexto **Business Process Insight**para atribuir permissões para a instância do Business Process Insight configurada dentro do sistema.

Recursos	Operation	Descrição
Aplicativo Business Process Insight	View	Permite entrar no aplicativo Business Process Insight.
Business Process InsightAdministração	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis na administração do Business Process Insight e a concessão e remoção das permissões para outros usuários.
Business Process Insight Definição do Processo	View	Permite visualizar um processo no aplicativo Business Process Insight.

## Diagnostics

O contexto **Diagnostics** permite definir operações permitidas para o aplicativo Diagnostics.

Recursos	Operation	Descrição
Diagnostics	Change	Habilita a exibição da administração de Diagnostics e a definição das configurações de Diagnostics.
	View	Permite visualizar o Diagnostics ao acessar Diagnostics a partir do BSM.
	Execute	Permite alterar as configurações na interface do usuário do Diagnostics, como a definição de limites.
	Full Control	Habilita a execução de todas as operações em Diagnostics e a concessão e remoção de permissões para essas operações.

## End User Management

O contexto **End User Management** permite que você defina as operações permitidas para o aplicativo End User Management. Operações atribuídas a uma pasta afetam todas as pastas contidas abaixo dela.

Recursos	Operation	Descrição	
Alerta - Modelo de Notificação	Change	Permite editar as propriedades de um modelo de notificação específico do cliente.	
	View	Permite visualizar as propriedades de um modelo de notificação.	
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis em um modelo de notificação e a concessão e remoção das permissões para essas operações.	
Recursos		Operation	Descrição
--	-----	-----------------	---
Alert - Create dependencies		Change	Permite a criação e remoção de dependências entre alertas.
		Full Control	Permite a criação e remoção de dependências de alertas e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Applications		Add	Permite adicionar aplicativos.
		Change	Permite a edição de aplicativos ou uma instância específica de aplicativos.
		View	Permite a visualização de aplicativos. Aplica-se apenas ao End User Management (administração e relatórios).
		Delete	Permite a exclusão de aplicativos, ou uma instância específica de aplicativos.
		Execute	Permite iniciar e parar aplicativos, ou uma instância específica de aplicativos.
		Full Control	Habilita a execução de todas as operações disponíveis nos aplicativos ou uma instância específica de aplicativos e a concessão e remoção de permissões para essas operações.
Aplicativos (instâncias específicas)	BPM	Add	Permite a criação de uma configuração do Business Process para uma instância específica de aplicativos.
		Change	Permite a edição de uma configuração do Business Process para uma instância específica de aplicativos.
		View	Permite a visualização de uma configuração do Business Process para uma instância específica de aplicativos.
		Delete	Permite a exclusão de uma configuração do Business Process para uma instância específica de aplicativos.
		Execute	Permite a ativação e desativação de uma configuração do Business Process para uma instância específica de aplicativos.
		Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis de uma configuração do Business Process para uma instância específica de aplicativos.

Recursos		Operation	Descrição
	RUM	Add	Permite a criação de uma configuração do Real User Monitor para uma instância específica de aplicaivos.
		Change	Permite a edição de uma configuração do Real User Monitor para uma instância específica de aplicativos.
		View	Permite a visualização de uma configuração do Real User Monitor para uma instância específica de aplicativos.
		Delete	Permite a exclusão de uma configuração do Real User Monitor para uma instância específica de aplicativos.
		Execute	Permite a ativação e desativação de uma configuração do Real User Monitor para uma instância específica de aplicativos.
		Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis de uma configuração do Real User Monitor para uma instância específica de aplicativos.
	Alert	View	Permite a visualização de uma configuração de alerta para uma instância específica de aplicativos.
		Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis de uma configuração de alerta para uma instância específica de aplicativos.
BPM Agentes		View	Permite visualizar agentes do BPM e gerenciar monitores nesses agentes.
RUM Engines		View	Permite visualizar mecanismos do Real User Monitor e gerenciar configurações do RUM nesses mecanismos.
Repositório de	е	Add	Permite a criação de novas pastas no repositório de script.
Scripts		Change	Permite renomear pastas de repositório de script e modificar os scripts nessas pastas.
		View	Permite a visualização de pastas de repositório de script e de scripts nessas pastas, bem como baixar scripts no repositório de script.
			<b>Note:</b> Isso não ativa o carregamento de scripts para o repositório de script.
		Delete	Permite a exclusão de pastas no repositório de script.
		Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis em pastas de scripts e scripts do repositório de scripts, e a concessão e remoção de permissões para essas operações.

# **MyBSM**

O contexto **MyBSM** permite que você defina as operações permitidas para páginas do usuário, páginas predefinidas e componentes do usuário

Recursos	Operação	Descrição
User Pages	Add	Permite a criação de novas páginas do usuário.
	Change	Permite alterar a página do usuário na qual essa permissão ocorre.
	View	Permite exibir/abrir a página do usuário na qual essa permissão ocorre.
	Delete	Permite excluir a página do usuário na qual essa permissão ocorre.
	Locked	Permite que os usuários monitorem informações, mas não selecionem uma exibição nem apliquem filtros em uma página. Para obter detalhes, consulte User Permissions in MyBSM em o Guia do Usuário do BSM.
Full Control	Permite todas as permissões acima.	
Páginas Predefinidas	View	Permite exibir/abrir a página predefinida na qual essa permissão ocorre.
User	Add	Permite a criação de novos componentes definidos pelo usuário.
Components	Change	Permite alterar a definição do componente definido pelo usuário no qual essa permissão ocorre.
	View	Permite exibir o componente no qual essa permissão ocorre. Observação: Se você estiver exibindo uma página e não tiver permissão para um componente, a página será exibida sem esse componente.
	Delete	Permite a exclusão da definição de componente para o componente no qual essa permissão ocorre.
	Full Control	Permite todas as permissões acima.

#### **RTSM**

O contexto **RTSM** permite que você defina as operações permitidas pelas visualizações definidas na Administração do Universo de TI e vistas no Model Explorer, Service Health e Service Level Management.

**Dica:** Se um usuário tem permissões em uma visualização no RTSM, todos os perfis nessa visualização são visíveis para o usuário, mesmo se o usuário não tiver permissões no perfil.

Para evitar que um usuário veja perfis aos quais ele não tem permissões enquanto permite ao usuário acessar uma visualização, crie uma visualização para o usuário, incluindo somente os itens de configuração para os quais você quer que o usuário tenha permissões e conceda a permissão de usuário naquela visualização.

Recursos	Operation	Descrição
Views	Add	Habilita a adição e a clonagem de exibições.
	Change	Habilita a edição de exibições.
	View	Enables viewing views
	Delete	Habilita a remoção de exibições.
	Full Control	Habilita a execução de todas as operações disponíveis nas exibições.
RTSM	Full Control	Habilita operações administrativas para todos os Run-time Service Model (RTSM), exceto o Gerenciador de ITU e o Modeling Studio.
CI Search	Full Control	Habilita a opção Pesquisa de IC de qualquer local no RTSM.
Data Modifier	Full Control	Habilita a opção Modificador de Dados de qualquer local no RTSM.
Get Related	Full Control	Habilita a opção Obter ICs Relacionados de qualquer local no RTSM.
ITU Manager	Full Control	Permite que o usuário entre no ITU Manager. Após entrar, a funcionalidade disponível dentro do Gerenciador de Universo de ITU depende de permissões recebidas pelo usuário sobre as exibições.
Modeling Studio	Full Control	Permite que o usuário entre no Modeling Studio. Após entrar, a funcionalidade disponível dentro do Gerenciador de Universo de ITU depende de permissões recebidas pelo usuário sobre as exibições.
RTSM	Change	Permite executar atualizações na API aberta do RTSM.
Aberta	View	Permite executar consultas na API aberta do RTSM.

#### **Operations Management**

**Observação:** O contexto **Operations Management** é disponível somente se você tiver instalado o OMi em sua máquina BSM. Para detalhes sobre o contexto OMi, consulte User Context Pane em o Guia do Usuário do BSM.

O contexto Operations Manager i (OMi) permite que você atribua permissões para trabalhar com o contexto do Operations Manager. Para detalhes sobre as operações disponíveis para o Operations Manager i (OMi), consulte User Operations Tab em o Guia do Usuário do BSM.

Recursos	Operation	Descrição
Events assigned to user	Work On / Resolve	Permite que o usuário defina o status do ciclo de vida para eventos que são atribuídos a eles para <b>Work On</b> ou <b>Resolve</b> .
	Close	Permite que o usuário defina o status do ciclo de vida para eventos que são atribuídos a ele como Fechados.
	Reopen	Permite que o usuário defina o status do ciclo de vida para eventos Fechados que são atribuídos a ele como Abertos. Os eventos podem agora ser transferidos para uma investigação mais aprofundada e resolução. Note: Não é possível reabrir eventos de sintoma com uma causa fechada.
	Assign To	Permite que o usuário atribua eventos que são atribuídos a ele para um usuário específico.
	Launch Operator Action	Permite que o usuário execute ações de operador do HP Operations Manager para eventos atribuídos a ele que contêm ações relacionadas a eventos.

Recursos	Operation	Descrição
Events assigned to user	Launch Automatic Action	Permite que o usuário execute ações automáticas do HP Operations Manager para eventos atribuídos a ele que contêm ações relacionadas a eventos.
	Transfer Control	Permite que o usuário transfira o controle de eventos atribuídos a ele no Event Browser para um gerenciador externo.
	Close Transferred	Permite que o usuário feche eventos atribuídos a ele no Event Browser cujo controle foi transferido a um gerenciador externo.
	Add/Remove Event Relations	Permite que o usuário adicione e remova relações entre eventos atribuídos a eles no Event Browser.
	Change Severity	Permite que o usuário altere gravidade dos eventos atribuídos a ele.
	Change Priority	Permite que o usuário altere a prioridade dos eventos atribuídos a ele.
	Change Title	Permite que o usuário altere o título dos eventos atribuídos a ele.
	Alterar Descrição	Permite que o usuário altere a descrição dos eventos atribuídos a ele.
	Change Solution	Permite que o usuário altere a solução dos eventos atribuídos a ele.
	Add/Delete/Update Annotations	Permite que o usuário crie, modifique e exclua anotações para eventos atribuídos a ele.
	Add/Delete/Update Custom Attributes	Permite que o usuário crie, modifique e exclua atributos personalizados para eventos atribuídos a ele.

Recursos	Operation	Descrição
Events not assigned to user	View	Permite que o usuário visualize eventos não atribuídos a ele.
	Work On / Resolve	Permite que o usuário defina o status do ciclo de vida para eventos que não são atribuídos a eles para <b>Work On</b> ou <b>Resolve</b> .
	Close	Permite que o usuário defina o status do ciclo de vida para eventos que não são atribuídos a eles para <b>Closed</b> .
	Reopen	Permite que o usuário defina o status do ciclo de vida para eventos Fechados não atribuídos a ele como Abertos. Os eventos podem agora ser transferidos para uma investigação mais aprofundada e resolução. Note: Não é possível reabrir eventos de sintoma com uma
		causa rechada.
	Assign To	Permite que o usuário atribua eventos não atribuídos a ele para um usuário ou grupo específico.
	Launch Operator Action	Permite que o usuário execute ações de operador do HP Operations Manager para eventos não atribuídos a ele que contêm ações relacionadas a eventos.
	Launch Automatic Action	Permite que o usuário execute ações automáticas do HP Operations Manager para eventos não atribuídos a ele que contêm ações relacionadas a eventos.
	Transfer Control	Permite que o usuário transfira o controle de eventos não atribuídos a ele no Event Browser para um gerenciador externo.

Recursos	Operation	Descrição
Events not assigned to user	Close Transferred	Permite que o usuário feche eventos não atribuídos a ele no Event Browser cujo controle foi transferido a um gerenciador externo.
	Add/Remove Event Relations	Permite que o usuário adicione e remova relações entre eventos não atribuídos a eles no Event Browser.
	Change Severity	Permite que o usuário altere gravidade dos eventos não atribuídos a ele.
	Change Priority	Permite que o usuário altere a prioridade dos eventos não atribuídos a ele.
	Change Title	Permite que o usuário altere o título dos eventos não atribuídos a ele.
	Alterar Descrição	Permite que o usuário altere a descrição dos eventos não atribuídos a ele.
	Change Solution	Permite que o usuário altere a solução dos eventos não atribuídos a ele.
	Add/Delete/Update Annotations	Permite que o usuário crie, modifique e exclua anotações para eventos não atribuídos a ele.
	Add/Delete/Update Custom Attributes	Permite que o usuário crie, modifique e exclua atributos personalizados para eventos não atribuídos a ele.
Health Indicators	Reset	Permite que o usuário limpe o status atual de um HI e redefina esse HI para o status especificado no valor do HI padrão.

Recursos	Operation	Descrição
Administrative UIs	View	Concede acesso aos recursos de administração do Operations Management, por exemplo:
		Gerenciador de regras de correlação
		Gerenciador de pacotes de conteúdo
		Gerenciador de gráficos de desempenho
		Gerenciador Exibir Mapeamentos
		Event Processing Customization
		Custom Actions
		Usuários sem acesso de leitura para a Administração do Operations Management não poderão visualizar os recursos de Administração do Operations Management nem verão uma mensagem de erro ao tentarem iniciar um gerenciador de administração.
Tool Categories	Execute	Concede acesso a categorias de ferramenta. Qualquer ferramenta pertencente a uma categoria de ferramenta à qual um usuário tenha acesso pode ser executada por ele.
Custom Actions	Execute	Concede acesso a ações personalizadas. Qualquer ação personalizada à qual um usuário tenha acesso pode ser executada por ele.

## **Operations Orchestration Integration**

O contexto **Operations Orchestration Administration** permite que você defina as operações permitidas para o aplicativo Operations Orchestration Administration.

Recursos	Operation	Descrição
Administration	Add	Permite adicionar um livro de execução.
	View	Enables viewing run book administration.
	Change	Enables editing run book administration.
	Delete	Permite a exclusão de um livro de execução.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis na administração do livro de execução, e a concessão e remoção de permissões para outros usuários.

Recursos	Operation	Descrição
Execution Execute	Execute	Enables run book execution.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis na execução do livro de execução, e a concessão e remoção de permissões para outros usuários.

## Platform

O contexto **Platform** inclui todos os recursos relacionados com a administração da plataforma.

Recursos	Operation	Descrição
Authentication Strategy	Change	Habilita o botão Configure na página Authentication Management, que permite alterar as configurações no Authentication Management Wizard.
	View	Permite visualizar o Authentication Management Wizard.
	Full Control	Permite realizar todas as operações disponíveis no Authentication Management Wizard.
Audit Log	View	Enables viewing the audit log.
	Full Control	Permite visualizar o registo de auditoria e conceder e remover permissão para visualizar o log de auditoria.
Users	Add	Permite a adição de usuários ao sistema.
	Change	Permite a modificação dos detalhes do usuário.
	View	Permite a exibição dos detalhes do usuário.
	Delete	Permite excluir usuários do sistema.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nos usuários, e a concessão e remoção de permissões para essas operações.
User Groups	Add	Permite a adição de grupos de usuários ao sistema.
	Change	Permite a modificação dos detalhes do grupo de usuários.
	View	Permite a exibição dos detalhes do grupo de usuários.
	Delete	Permite a exclusão de grupos de usuários.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nos grupos de usuários, e a concessão e remoção de permissões para essas operações.

Recursos	Operation	Descrição
Data Collectors	Change	Permite a realização de atualizações remotas, desinstalações remotas e atualizações de configuração em coletores de dados na Manutenção do Coletor de Dados.
	View	Permite a visualização dos coletores de dados na Manutenção do Coletor de Dados.
	Delete	Permite a remoção das instâncias do coletor de dados.
	Full Control	Enables performing all available operations in Data Collector Maintenance, and granting and removing permissions for those operations.
Notification	View	Permite a exibição dos detalhes de tíquetes do sistema.
System	Execute	Permite a execução de tíquetes do sistema no sistema.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nos tíquetes do sistema, e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Scheduled	Add	Permite a criação de novos relatórios programados.
Reports	Change	Permite a modificação dos relatórios programados.
	View	Permite a exibição dos relatórios programados.
	Delete	Permite a exclusão dos relatórios programados.
	Full Control	Enables performing all available operations on scheduled reports, and granting and removing permissions for those operations.
Recipients	Add	Permite a adição de destinatários à plataforma.
	Change	Permite a edição dos detalhes do destinatário.
	View	Permite a exibição dos destinatários e os detalhes dos destinatários.
	Delete	Permite a exclusão de destinatários da plataforma.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nos destinatários, e a concessão e remoção das permissões para essas operações.

Recursos	Operation	Descrição
Custom Data Types	Add	Permite a adição de tipos de dados personalizados ao sistema.
	Change	Permite modificar tipos de dados personalizados no sistema.
	View	Permite visualizar tipos de dados personalizados no sistema.
	Delete	Permite excluir tipos de dados personalizados no sistema.
	Full Control	Enables performing all available operations on sample types, and granting and removing permissions for those operations.
Send SNMP trap	Change	Permite a seleção da opção de enviar interceptações SNMP em alerta, editar endereços de interceptação SNMP e eliminar a opção de enviar interceptações SNMP em alerta.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis no envio de interceptações SNMP em alertas, e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Run executable file	Change	Permite a seleção da opção de executar um arquivo executável em alerta, selecionar e editar arquivos executáveis para serem executados em alerta, e eliminar a opção de executar um arquivo executável em alerta.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis na execução de um arquivo executável em alerta, e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Registrar no Event Viewer	Change	Permite selecionar se o login dos alertas deve ser feito no Windows Event Viewer, que é acessado nas Ferramentas Administrativas do Windows.
	Full Control	Permite selecionar se o login dos alertas deve ser feito no Windows Event Viewer, e conceder e remover as permissões nessa operação.
Downtime	View	Enables viewing downtime properties
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nos períodos de inatividade, e a concessão e remoção das permissões para essas operações.

Recursos	Operation	Descrição
Databases	Add	Permite a adição de bancos de dados de perfis ao sistema.
	Change	Permite a modificação dos detalhes de bancos de dados de perfis no gerenciamento de bancos de dados.
	View	Permite a exibição dos detalhes do gerenciamento de bancos de dados de perfis.
	Delete	Permite a exclusão de bancos de dados de perfis do sistema.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nos bancos de dados de perfis no gerenciamento de bancos de dados, juntamente com o gerenciador de limpeza, além da concessão e remoção das permissões para essas operações.
System Recipient	Add	Permite a criação e a clonagem dos modelos de destinatários do sistema.
Iemplate	Change	Permite a edição das propriedades do modelo de destinatário do sistema.
	View	Permite a exibição das propriedades do modelo de destinatário do sistema.
	Delete	Permite a exclusão de um modelo de destinatário do sistema.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nos modelos de destinatários do sistema, e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Modelo de Destinatário Personalizado	Add	Permite a adição de um modelo de destinatário específico do cliente.
	Change	Permite editar um modelo de destinatário específico do cliente.
	View	Permite a exibição das propriedades de um modelo de destinatário específico do cliente.
	Delete	Permite a exclusão de um modelo de destinatário específico do cliente.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis em um modelo de destinatário específico do cliente, e a concessão e remoção das permissões para essas operações.

Recursos	Operation	Descrição
Package Work Manipulation (HP Software- as-a-Service somente)	Change	Permite a modificação dos locais dos pacotes, a renomeação dos pacotes e a seleção de destinatários para as notificações de pacotes.
	View	Permite a exibição das informações de pacotes.
	Delete	Permite a remoção de pacotes de um local.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nas informações do pacote, e a concessão e remoção das permissões para essas operações.

#### Service Health

Recursos	Operation	Descrição
Páginas do Usuário	Add	Permite adicionar páginas de usuário.
	Change	Permite a edição de páginas de usuário.
	View	Permite a visualização de páginas de usuário.
	Delete	Permite a remoção de páginas de usuário.
	Full Control	Permite realizar todas as operações disponíveis em páginas de usuários.
Páginas Predefinidas	View	Permite visualizar páginas predefinidas.
Componentes do Usuário	Add	Permite adicionar e clonar definições de componentes.
	Change	Permite editar definições de componentes.
	View	Permite visualizar definições de componentes.
	Delete	Permite remover definições de componentes.
	Full Control	Permite realizar todas as operações disponíveis nas definições de componentes.

### Service Level Management

Use o contexto **Service Level Management** para atribuir permissões a todos os SLAs ou instâncias específicas.

Recursos	Operation	Descrição
SLAs Add Change View Delete Full Control	Add	Habilita a adição de SLAs.
	Change	Habilita renomear SLAs., adicionar descrições a SLAs, exibir a configuração de SLA em páginas de administração e alterar configurações de SLA.
	View	Habilita a geração e exibição de relatórios e relatórios personalizados em SLAs.
	Delete	Habilita a exclusão de SLAs.
	Full Control	Habilita a realização de todas as operações disponíveis nos SLAS e a concessão e remoção das permissões para essas operações.

# System Availability Management

Use o contexto **System Availability Management** para atribuir permissões para os vários SiteScope configurados dentro do sistema.

**Observação:** Os níveis de permissão concedidos no contexto System Availability Management substituem quaisquer níveis de permissão concedidos na interface independente do SiteScope.

Recursos	Operation	Descrição
SiteScopes	Add	Permite adição de perfis do SiteScope no System Availability Management.
	Change	Permite modificar um perfil do SiteScope no System Availability Management e adicionar o conteúdo do nó raiz do SiteScope (grupo, alerta, relatório) e modificar conteúdo do nó raiz do SiteScope (alerta, relatório) se o usuário tiver permissões para esses recursos.
	View	Permite visualizar perfis do SiteScope no System Availability Management.
	Delete	Permite excluir um perfil do SiteScope do System Availability Management e excluir o conteúdo do nó raiz do SiteScope (alerta, relatório) se o usuário tiver permissões para esses recursos.
	Execute	Permite executar conteúdo do nó raiz do SiteScope (alerta, relatório) se o usuário tiver permissões para esses recursos.
	Full Control	Permite realizar todas as operações disponíveis no perfil do SiteScope e no nó raiz SiteScope.

# Transaction Management

Recursos	Operation	Descrição
TransactionVision Servidores de Processamento	Change	Permite modificar servidores de processamento do TransactionVision.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis em servidores de processamento do TransactionVision e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
TransactionVision	Change	Permite modificar analisadores do TransactionVision.
Analisadores	Execute	Permite iniciar e parar analisadores do TransactionVision.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis em analisadores do TransactionVision e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Gerenciador de Trabalhos do	Change	Permite modificar gerenciadores de trabalhos do TransactionVision.
IransactionVision	Execute	Permite iniciar e parar gerenciadores de trabalho do TransactionVision.
	Full Control	Habilita a realização de todas as operações disponíveis em gerenciadores de trabalhos do TransactionVision e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Mecanismos de consulta do	Change	Permite modificar mecanismos de consulta do TransactionVision.
IransactionVision	Execute	Permite iniciar e parar mecanismos de consulta do TransactionVision.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis em mecanismos de consulta do TransactionVision e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Administration	Change	Permite mudanças de administração. Não inclui mudanças específicas no TransactionVision.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis na administração e a concessão e remoção das permissões para essas operações.
Dados de Usuário	View	Permite visualizar dados do usuário em relatórios e em detalhes do evento.
	Full Control	Permite a realização de todas as operações disponíveis nos dados dos usuários, e a concessão e remoção de permissões para essas operações.

Recursos	Operation	Descrição
Applications	Add	Permite adicionar aplicativos.
	Change	Permite a modificação de aplicativos.
	View	Permite a visualização de aplicativos.
	Full Control	Habilita a execução de todas as operações disponíveis nos aplicativos e a concessão e remoção de permissões para essas operações.

## **User Defined Reports**

Use o contexto **User Defined Reports** para atribuir permissões para os vários tipos de relatórios definidos pelo usuário e configurações relacionadas.

Recursos	Operation	Descrição
Custom	Add	Permite a adição de relatórios personalizados.
Reports	Change	Habilita a criação, edição e exclusão de relatórios personalizados.
	View	Habilita a visualização de relatórios personalizados.
	Full Control	Enables performing all available operations on custom reports, and granting and removing permissions for those operations.
Trend Reports	Add	Habilita a criação de relatórios de tendência.
	Change	Habilita a criação, edição e exclusão de relatórios de tendência.
	View	Habilita a visualização de relatórios de tendência.
	Full Control	Enables performing all available operations on trend reports, and granting and removing permissions for those operations.
Custom Links	Change	Habilita a criação e exclusão de links personalizados.
	View	Habilita a visualização de links personalizados.
	Full Control	Enables performing all available operations on custom links, and granting and removing permissions for those operations.
Excel Reports	Change	Habilita a adição, exclusão e atualização de relatórios Excel open API.
	View	Habilita a visualização de relatórios Excel open API.
	Full Control	Habilita a execução de todas as operações disponíveis em relatórios Excel open API e a concessão e remoção de permissões para essas operações.

Recursos	Operation	Descrição
Default Header/Footer	Change	Permite modificar o cabeçalho e rodapé padrão para relatórios personalizados e de tendência.
	Full Control	Permite modificar e conceder e remover permissões para modificar o cabeçalho e rodapé padrão para relatórios personalizados e de tendências.
Favorite Filter	Change	Habilita a edição do filtro favorito.
	Delete	Enables deleting favorite filter
	Full Control	Enables performing all available operations on favorite filter, and granting and removing permissions for those operations.
Annotation	Change	Permite editar uma anotação.
	Delete	Permite a exclusão de uma anotação.
	Full Control	Habilita a execução de todas as operações disponíveis na anotação e a concessão e remoção de permissões para essas operações.
Service	Change	Permite a edição de um relatório de serviço.
Report	Delete	Permite a exclusão de um relatório de serviço.
	Full Control	Habilita a execução de todas as operações disponíveis no relatório de serviço e a concessão e remoção de permissões para essas operações.

# Interface do Usuário do Gerenciamento de Usuários

# Guia Permissions (Gerenciamento de usuários)

Esta guia permite aplicar permissões a grupos e usuários para recursos específicos e instâncias desses recursos que são definidas no sistema.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management > guia Permissions.		
	A guia <b>Permissions</b> é dividida nas seguintes áreas:		
	• Painel <b>Groups/Users</b> do lado esquerdo da página. Para obter detalhes, consulte "Painel Groups/Users" na página 194.		
	<ul> <li>Painel Resource tree no centro da página. Para obter detalhes, consulte "Painel Árvore de Recursos" abaixo.</li> </ul>		
	<ul> <li>Guia Roles do lado direito da página. Para obter detalhes, consulte "Guia Roles" na página 274.</li> </ul>		
	<ul> <li>Guia Operations do lado direito da página. Para obter detalhes, consulte "Guia Operações" na página 275.</li> </ul>		
Informações importantes	• Você pode conceder permissões a um único usuário ou grupo de cada vez.		
	<ul> <li>Atribuir as permissões Add na guia Operations não concede automaticamente permissões View no recurso especificado.</li> </ul>		
	<ul> <li>Se você tiver muitos usuários para quem você precisará conceder permissões, é recomendável que você organize seus usuários em grupos lógicos, usando a guia Hierarchy.</li> </ul>		
Tarefas relevantes	"Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho" na página 206		
Consulte também	" Permissões" na página 198		

# Painel Árvore de Recursos

Essa guia exibe as instâncias e os recursos disponíveis dentro de cada contexto do BSM para o qual você define as permissões.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management > guia Permissions.
	Os tipos de recursos exibidos no painel de árvore de recursos são:
	• Recurso com instâncias 兰
	Instâncias de um recurso 🚉
	<b>Note:</b> Quando um usuário define ou cria uma instância de um recurso, por exemplo cria um perfil de processo de negócios, esse usuário tem permissão de <b>Full Control</b> sobre essa instância de recurso e todos os seus recursos filhos.
	Recurso sem instâncias
Informações importantes	<ul> <li>O recurso Business Service Management refere-se a todos os contextos no BSM e pode ter apenas funções aplicadas a ele.</li> </ul>
	<ul> <li>Os recursos são divididos de acordo com o contexto em que eles funcionam dentro da plataforma, e não necessariamente onde eles são encontrados na interface do usuário.</li> </ul>
	<ul> <li>Você pode selecionar vários recursos somente ao selecionar instâncias. Para informações sobre instâncias, consulte "Entendendo os recursos de permissões" na página 200.</li> </ul>
Tarefas relevantes	"Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho" na página 206
Consulte também	"Entendendo os recursos de permissões" na página 200

Elemento da interface do usuário-	Descrição
<mark>_</mark> ₩	Uma instância de um recurso.
<u>آ</u>	Um recurso sem instâncias.
	Um recurso que tem instâncias (uma coleção de recursos).
Select Context	Selecione um contexto do BSM para o qual configurar permissões. Para detalhes sobre contextos do BSM, consulte " Contextos de Recursos" na página seguinte.

Settings Aplica configurações de permissões específicas para configurações em sua sess	lemento a nterface o suário-
<ul> <li>de gerenciamento de usuários. Selecione dentre as seguintes opções:</li> <li>Aplicar automaticamente as permissões ao selecionar outro recurso. Selecionar esta opção remove a necessidade de clicar no botão Apply Permissions depois de cada operação. Se esta opção não estiver selecionada você deve clicar em Apply Permissions antes de ir para a próxima operação.</li> <li>Não exibir a mensagem de aviso durante a revogação de VIEW do recurso. Quando a operação de visualização é removida de um recurso para u usuário, esse usuário não tem acesso ao recurso ou a nenhum de suas instâncias ou recursos filhos. Portanto, por padrão, uma mensagem de aviso é exibida ao remover permissões de exibição. Selecionar esta opção irá desabilit essa mensagem de aviso.</li> <li>Note: Quando você seleciona as configurações para aplicar as permissões, as anaão pelopianados aplicam os apenas à pagaão etual do PSM</li> </ul>	ettings

## Contextos de Recursos

Os seguintes contextos estão incluídos:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Business Process Insight	Inclui os recursos, permitindo permissões para operar e administrar o aplicativo Business Process Insight.
Diagnostics	Inclui todos os recursos relativos ao Diagnostics.
End User Management	Inclui todos os recursos relativos à operação e administração do aplicativo End User Management.
MyBSM	Inclui recursos necessários para administrar páginas de usuários, páginas pré-definidas e componentes do usuário.
MyBSM (Legacy)	Inclui recursos necessários para administrar módulos e definições de portlet.
Operations Management	Inclui todos os recursos relativos ao aplicativo Operations Management.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Operations Orchestration Integration	Inclui os recursos que habilitam as permissões para operar e administrar o aplicativo Operations Orchestration Administration.
Platform	Inclui todos os recursos para administrar a plataforma.
RTSM	Inclui todos os recursos para o Run-time Service Model (RTSM).
Service Health Analyzer	Inclui todos os recursos relativos ao aplicativo Service Health Analyzer.
Service Level Management	Inclui o recurso de SLA.
Monitores Sob Demanda do SiteScope	Inclui todos os recursos relativos ao Service Health Analyzer para gerenciar monitores do SiteScope sob demanda.
System Availability Management	Inclui os vários grupos do SiteScope.
Transaction Management	Inclui os recursos relativos ao trabalho com o aplicativo TransactionVision.
User Defined Reports	Inclui o relatório personalizado, relatório de tendência, link personalizado e os recursos de relatórios do Excel.

## Guia Roles

Exibe as funções configuráveis para grupos e usuários no BSM.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management > guia Permissions
Tarefas relevantes	"Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho" na página 206
Consulte também	<ul><li>"Entendendo os recursos de permissões" na página 200</li><li>"Funções de gerenciamento de usuários aplicadas no BSM" na página 222</li></ul>

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Apply Permissions	Aplica as permissões configuradas para as funções
Grant	Marque a caixa de seleção para atribuir as funções especificadas ao grupo ou usuário.
Roles	As funções que podem ser atribuídas a um grupo ou usuário para o recurso ou instâncias selecionados. Para uma descrição das funções disponíveis, consulte "Funções de gerenciamento de usuários aplicadas no BSM" na página 222.

## Guia Operações

Exibe as operações predefinidas configuráveis para grupos e usuários no BSM.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management > guia Permissions	
Tarefas relevantes	"Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho" na página 206	
Consulte também	<ul><li>"Entendendo os recursos de permissões" na página 200</li><li>"Operações de Gerenciamento de Usuários" na página 251</li></ul>	

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Apply Permissions	Aplica as permissões configuradas para o recurso.
Grant	Marque a caixa de seleção para atribuir a operação especificada para o grupo ou usuário.
Granted from Group/Roles/Parent	<ul> <li>Exibe essas permissões que foram concedidas a partir de um grupo, função ou recurso pai.</li> <li>Observação:</li> <li>Você não pode remover nenhuma dessas permissões</li> </ul>
	<ul> <li>individualmente, mas pode conceder permissões adicionais.</li> <li>Se você deseja remover as permissões que são concedidas de um recurso de grupo, função ou pai, você deve fazer a mudança no nível de recursos do grupo, função ou pai.</li> </ul>

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Inherit	<ul> <li>Marque a caixa de seleção na coluna Inherit para a operação ser herdada para todos os recursos filho dentro do recurso selecionado.</li> <li>Note: <ul> <li>A caixa de seleção Inherit é habilitada somente para os recursos selecionados.</li> </ul> </li> <li>Por padrão, a caixa de seleção Inherit é selecionada quando você atribui uma operação para instâncias de recursos específicos. Você pode remover a opção Inherit para impedir que a operação seja herdada a todos os recursos filho dentro do recurso selecionado.</li> </ul>
Operation	As operações que podem ser atribuídas a um grupo ou usuário para o recurso ou instância selecionados. Para detalhes sobre as operações disponíveis, consulte "Operações de Gerenciamento de Usuários" na página 251.

# Guia Hierarchy (User Management)

Essa guia permite atribuir usuários a um grupo, remover a atribuição de usuários de um grupo ou aninhar um grupo dentro de outro.

Para acessá-la, selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management, escolha um grupo ou usuário no painel Groups/Users e clique na guia Hierarchy.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management, escolha um grupo ou usuário no painel Groups/Users e clique na guia Hierarchy.
	A guia Hierarchy exibe:
	• Parent Groups. Os grupos sob os quais o grupo selecionado está aninhado.
	Child Groups and Users. Os grupos e usuários que estão aninhados diretamente abaixo do grupo selecionado.

Informações importantes	• Para aninhar um usuário, você deve selecionar o grupo no qual deseja aninhá- lo e clicar no botão Edit Child Groups and Users.
	<ul> <li>Durante a remoção de um grupo aninhado de seu pai, o grupo propriamente dito não é excluído.</li> </ul>
	• Ao excluir um grupo pai, os usuários e grupos filhos não são excluídos.
	<ul> <li>Se os grupos do BSM foram sincronizados com grupos em um servidor LDAP externo, os usuários do BSM não podem ser movidos entre os grupos e somente os grupos aparecem na interface. Para detalhes sobre a sincronização de grupos, consulte Sincronizando usuários.</li> </ul>
Tarefas relevantes	"Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho" na página 206
Consulte também	"Grupo e hierarquia de usuário" na página 205

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
	Representa um grupo sob o qual o grupo ou usuário selecionado está aninhado.
<b>&amp;</b>	Representa um usuário que está aninhado abaixo do grupo selecionado.
Child Groups and Users	Exibe os grupos e usuários que estão aninhados diretamente abaixo do grupo selecionado no painel <b>Groups/Users</b> .
Editar Grupos e Usuários Filhos	Abre a janela Edit Child Groups and Users, permitindo o aninhamento ou a remoção de grupos e usuários do grupo selecionado.
	<b>Observação:</b> esse botão somente é exibido durante a seleção de um grupo no painel <b>Groups/Users</b> .
Parent Groups	Exibe os grupos sob os quais o grupo ou o usuário selecionado no painel <b>Groups/Users</b> está diretamente aninhado.

## Caixa de diálogo Edit Child Groups and Users

Elemento da interface do usuário-	Descrição
	Move o grupo ou usuário para o painel <b>Child Groups and Users</b> e o aninha sob o grupo especificado.
$\bigcirc$	Move o grupo ou usuário para o painel <b>Groups/Users</b> e desfaz o aninhamento abaixo do grupo especificado.
Child Groups and Users	Selecione um grupo ou usuário que você deseja remover do grupo especificado.
Groups/Users	Selecione um grupo ou usuário que você deseja aninhar sob o grupo especificado.

# Guia Customization (User Management)

Essa guia permite selecionar a página que os usuários visualizam ao entrarem no BSM e também selecionar os itens de menu disponíveis nas páginas do BSM.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management, selecione um nó no painel Groups/Users e clique na guia Customization.
Informações importantes	Propriedades são herdadas com base na hierarquia dos nós. Se um contexto estiver desmarcado (oculto) para um nó do grupo, ele não poderá ser selecionado para nenhum dos nós filho.
Tarefas relevantes	<ul> <li>"Configurando usuários e permissões - Fluxo de trabalho" na página 206</li> <li>"Como configurar usuários e permissões - Cenário de caso de uso" na página</li> </ul>
	211

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Contexts	<ul> <li>Selecionar um contexto do BSM. Você pode executar as seguintes ações no contexto:</li> <li>Selecionar contextos e aplicativos no painel Contexts que devem ficar visíveis para o usuário ou grupo especificado. Para ocultar um contexto ou aplicativo, desmarque a caixa de seleção. Por padrão, todos os contextos estão visíveis.</li> <li>Selecionar páginas e guias no painel Pages and Tabs que devem ficar visíveis para o usuário ou grupo especificado. Por padrão, todas as páginas e guias estão visíveis.</li> <li>Clique no botão Set as Default Entry Context para torná-lo o contexto que é exibido quando o usuário fizer logon no BSM.</li> <li>Para obter detalhes sobre contextos do BSM, consulte Contextos de recursos.</li> </ul>
Pages and Tabs	<ul> <li>Selecione as páginas e guias que você quer que fiquem visíveis para o contexto do BSM selecionado no painel Contexts.</li> <li>Atribua uma página ou guia como a página padrão que se abre para o contexto selecionado no painel Contexts.</li> <li>Observação: Para os aplicativos do Service Health e do Operations Management, não é possível definir o acesso do usuário a páginas específicas Você só pode habilitar ou desabilitar o acesso do usuário no nível do aplicativo.</li> </ul>
Set as Default Entry Context	Define o contexto selecionado no painel Contexts como o contexto de entrada que é exibido quando um usuário faz logon no BSM.Observação: O ícone Default Entry ContextImage: Context approximate a contexto de especificado.
Set as Default Entry Page	Atribui a página ou guia especificada como a página padrão que é aberta para o contexto selecionado no painel Contexts. <b>Observação:</b> O ícone <b>Default Entry Page</b> aparece ao lado da página ou guia especificada.

# **Capítulo 27: Gerenciamento de Destinatários**

A definição de destinatário inclui informações sobre como se comunicar com o destinatário. Os destinatários podem receber alertas acionados ou relatórios programados:

- Alertas. Para cada destinatário, você define um ou mais métodos de notificação (email, pager ou SMS) e o modelo a ser usado para avisos de alerta. Você pode configurar alertas para que destinatários específicos recebam informações sobre os alertas quando são acionados. Para obter detalhes sobre alertas, consulte "Criação de um sistema de entrega de alerta" na página 344.
- Relatórios Programados. No Report Manager, você pode programar os intervalos de tempo quando os destinatários podem receber relatórios ou itens de relatório. Somente os destinatários que foram configurados para receber emails podem ser selecionados para receber relatórios programados. Estes destinatários são listados em Available Recipients ao configurar relatórios programados. Para detalhes sobre relatórios programados, consulte " Gerenciador de Programação de Relatórios" na página 342.

Para detalhes sobre onde configurar e gerenciar os destinatários, consulte "Página Destinatários" na página 282.

Para obter mais informações sobre grupos e usuários, consulte "Grupo e hierarquia de usuário" na página 205

# Configurar e gerenciar destinatários

Esta seção fornece informações sobre como configurar e gerenciar destinatários.

#### Para acessar

Selecione Admin > Platform > Recipients > Recipient Management

# Saiba mais

#### Criando destinatários

Você pode criar destinatários definindo:

- Um ou mais métodos de notificação
- O modelo a ser usado para avisos de alerta
- Uma programação de notificação para receber relatórios.

Você cria destinatários e gerencia os destinatários existentes na página de destinatários. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página Destinatários" na página 282.

Você também pode criar destinatários, enquanto você estiver configurando usuários. Esses destinatários são automaticamente adicionados à lista de destinatários na página de destinatários em Admin > Platform > Recipients > Recipient Management.

Os destinatários criados na página de destinatários são automaticamente listados como destinatários disponíveis quando você configura usuários em Admin > Platform > Users and Permissions > User Management.

## A página Recipients

A página Recipients permite criar ou editar informações de destinatários, incluindo o usuário correspondente e as informações de email, SMS e pager. Você pode também, se tiver as permissões apropriadas, retirar o destinatário atual do usuário, anexar os destinatários existentes ao usuário ou excluir o destinatário anexado.

Como você acessa a página de destinatários e o que você vê na página depende das permissões do usuário. Para obter detalhes, consulte "Guia Permissions (Gerenciamento de usuários)" na página 270.

Há uma relação de um-para-um entre o usuário e o destinatário: um destinatário pode ser atribuído a um usuário ou a nenhum usuário, e um usuário pode ter um link para um destinatário ou para nenhum destinatário.

# Tarefas

Esta seção inclui:

- "Como definir destinatários" abaixo
- "Como anexar usuários a destinatários" abaixo

#### Como definir destinatários

- 1. Selecione Admin > Platform > Recipients.
- 2. Clique na guia Recipient Management.
- 3. Clique em 💌.
- Preencha os campos na caixa de diálogo New Recipient. Para obter informações, consulte "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página 283.
- 5. Clique em **Save**.

#### Como anexar usuários a destinatários

- 1. Selecione Admin > Platform > Recipients.
- 2. Clique na guia Recipient Management.
- Selecione um destinatário na tabela e clique no botão Attach user to selected recipient na página Recipient.

- 4. Preencha os campos na caixa de diálogo Attach user to selected recipient. Para obter informações, consulte "Caixa de diálogo Attach Recipient to a User" na página 287.
- 5. Clique em Save.

# Descrição da interface do usuário

Esta seção inclui:

- "Página Destinatários" abaixo
- "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página seguinte
- "Caixa de diálogo Attach Recipient to a User" na página 287

#### Página Destinatários

Elemento da interface do usuário-	Descrição
*	Adicionar novo destinatário. Abre a caixa de diálogo New Recipient. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página seguinte.
I	Editar destinatário selecionado. Abre a caixa de diálogo Edit Recipient. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página seguinte.
×	Exclua o destinatário anexado ao usuário selecionado. Desanexa o destinatário e exclui o destinatário atual.
<u>_</u>	Anexar usuário ao destinatário selecionado. Selecione um destinatário na lista e clique nesse botão para abrir a caixa de diálogo Attach Recipient to a User onde você pode selecionar o usuário apropriado. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo Attach Recipient to a User" na página 287.
4	<b>Desvincular usuário do destinatário selecionado.</b> Desanexa o destinatário atual do usuário correspondente (listado na página). É emitida uma mensagem de confirmação.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
8	Atualizar o endereço de email dos destinatários selecionados a partir de LDAP. Este ícone aparece somente se o LDAP está conectado ao aplicativo BSM. Clique para sincronizar os dados do usuário, o que significa que as informações de e-mail armazenadas no repositório do usuário para o usuário específico atualizam as informações de destinatário de e-mail correspondente ao usuário vinculado ao destinatário.
Email	O endereço de e-mail do destinatário, conforme definido na guia Geral.
Linked	O nome do usuário vinculado ao destinatário.
User	Importante:Não pode exceder 49 caracteres.
	Exceções de Sintaxe: Os seguintes caracteres não são suportados: `~!@#\$% ^& *-+=[]{}\ /?.,"':;<>
Pager	Os números de pager do destinatário.
	Exceções de Sintaxe:
	Os seguintes caracteres não são suportados: @ & " '
	• São permitidos os seguintes caracteres especiais: ()+=[]{} :;<>.,
Recipient	O nome do destinatário.
Name	Importante:Não pode exceder 49 caracteres.
	Exceções de Sintaxe: Os seguintes caracteres não são suportados: `~!@#\$% ^&*-+=[]{}\ /?.,"':;<>
SMS	Os números de SMS do destinatário.
	Exceções de Sintaxe:
	Os seguintes caracteres não são suportados: @ & " '
	• São permitidos os seguintes caracteres especiais: ()+=[]{} :;<>.,

## Caixa de diálogo New or Edit Recipient

A caixa de diálogo New/Edit Recipient permite definir destinatários, suas informações de email, pager e SMS e o modelo a ser usado para enviar avisos de alerta para eles.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
	Anexar usuário ao destinatário selecionado. Selecione um destinatário na lista e clique no botão para abrir a caixa de diálogo Attach Recipient to a User onde você pode selecionar o usuário apropriado. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo Attach Recipient to a User" na página 287.
	<b>Observação:</b> Esse botão é exibido somente quando você acessa a caixa de diálogo a partir de <b>Admin &gt; Platform &gt; Users and Permissions &gt; User</b> <b>Management</b> .
4	<b>Desvincular usuário do destinatário selecionado.</b> Desanexa o destinatário atual do usuário correspondente (listado na página). É emitida uma mensagem de confirmação.
	<b>Observação:</b> Esse botão é exibido somente quando você acessa a caixa de diálogo a partir de <b>Admin &gt; Platform &gt; Users and Permissions &gt; User</b> <b>Management</b> .
×	Exclua o destinatário anexado ao usuário selecionado. Desanexa o destinatário do usuário e exclui o destinatário.
	<b>Observação:</b> Esse botão é exibido somente quando você acessa a caixa de diálogo a partir de <b>Admin &gt; Platform &gt; Users and Permissions &gt; User</b> <b>Management</b> .
8	Atualizar o endereço de email dos destinatários selecionados a partir de LDAP. Este ícone aparece somente se o LDAP está conectado ao aplicativo BSM. Clique para sincronizar os dados do usuário, o que significa que as informações de e-mail armazenadas no repositório do usuário para o usuário específico atualizam as informações de destinatário de e-mail correspondente ao usuário vinculado ao destinatário.
Área Communication Method	Essa área permite definir os métodos de comunicação. Para obter informações, consulte "Métodos de comunicação para gerenciamento de destinatários" na página 288.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Modelo de notificação de Alerta EUM	Escolha o modelo que você deseja usar para a notificação de alerta EUM, ou qualquer modelo personalizado já criado.
	<b>Observação:</b> Quando você altera a seleção no campo <b>EUM Alert</b> <b>notification template</b> na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página. Se você modificar a seleção no campo <b>EUM Alert notification template</b> nas guias Email, Pager ou SMS, <b>Schedule for receiving alerts</b> muda para <b>Mixed</b> <b>Value</b> . Quando você altera mais uma vez, a seleção no campo <b>EUM Alert</b> <b>notification template</b> na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página e o botão <b>Mixed Value</b> é desmarcado.
	Para detalhes sobre modelos de notificação de alerta EUM e a criação de modelos personalizados, consulte "Como configurar modelos de notificação de alertas EUM" na página 366.
	Observação: Este campo só é relevante para alertas baseados em eventos.
	Para detalhes sobre modelos de notificação de alerta e criação de modelos personalizados, consulte "Página de Modelos de Notificação" na página 371.
	Observação:
	• O modelo padrão é LONG.
	<ul> <li>Para detalhes sobre os parâmetros exibidos em cada modelo, consulte "Caixa de diálogo Notification Template Properties" na página 367.</li> </ul>
	O campo lista os modelos padrão e os modelos personalizados.
	<ul> <li>Você deve selecionar o modelo de notificação de alerta e especificar um cronograma de avisos de alerta para os destinatários de alerta. Você não precisa executar este procedimento para os destinatários que receberão relatórios somente agendados.</li> </ul>
Link para o	Este campo é exibido apenas quando você acessa essa página a partir de:
usuario	<ul> <li>Admin &gt; Platform &gt; Users and Permissions &gt; User Management, selecione um usuário na árvore e clique na guia Recipient.</li> </ul>
	Admin > Personal Settings > Recipient.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Nome do	O nome do destinatário.
destinatario	Importante:Não pode exceder 49 caracteres.
	Exceção de sintaxe: Os seguintes caracteres não são suportados: `~!@# \$%^&*-+[]{}\ /?"'<>
Programação de Recebimento de Alertas	Ativado se você tiver selecionado a opção de agendamento <b>Per notification</b> <b>method</b> para o destinatário em <b>Schedule for Receiving Alerts</b> na guia General. Selecione:
	<ul> <li>Valor Misto. Quando você altera a seleção no campo EUM Alert notification template na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página. Se você modificar a seleção no campo EUM Alert notification template nas guias Email, Pager ou SMS, Schedule for receiving alerts muda para Mixed Value. Quando você altera mais uma vez, a seleção no campo EUM Alert notification template na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página e o botão Mixed Value é desmarcado.</li> </ul>
	• Todo o Dia. Se quiser que o destinatário receba mensagens de emails todos os dias.
	• <b>De a.</b> Se quiser que o destinatário receba mensagens de emails durante o período de tempo especificado.
	O intervalo de tempo é calculado com base no deslocamento de GMT selecionado para o destinatário.
	Relatórios programados são enviados com base no agendamento configurado na página de relatórios agendados, e não no horário configurado para o destinatário. Para obter detalhes, consulte How to Schedule a Report em o Guia do Usuário do BSM.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Fuso horário	Selecione o fuso horário para o destinatário. O Business Service Management usa o fuso horário para enviar avisos de alerta e notificações do HP Software- as-a-Service para o destinatário selecionado.
	Observação:
	<ul> <li>O fuso horário selecionado para o destinatário é o fuso horário especificado nas notificações de alerta de que o destinatário receberá. Por exemplo, se um alerta é acionado em qualquer lugar do mundo e uma notificação é enviada, a data e hora do alerta são convertidas para a hora local do destinatário. O alerta também especifica o deslocamento de GMT do destinatário.</li> </ul>
	<ul> <li>Se você definiu um cronograma de notificação para o destinatário, o fuso horário selecionado para o destinatário também é o fuso horário que o BSM usa para calcular quando enviar as notificações de destinatário. Por exemplo, se você configurar um destinatário para receber alertas de pager das 9:00 às 21:00 e escolher um deslocamento de GMT de -5 horas, o destinatário receberá alertas de pager apenas entre 9:00 e 21:00 do horário do leste.</li> </ul>
	Relatórios programados são enviados com base no agendamento configurado na página de relatórios agendados, e não no horário configurado para o destinatário. Para obter detalhes, consulte How to Schedule a Report em o Guia do Usuário do BSM.
	<ul> <li>Quando você modifica o fuso horário do usuário ao qual o destinatário está atribuído, uma mensagem de confirmação é emitida para verificar se você também deseja propagar a mudança de fuso horário para o deslocamento de GMT do destinatário. Se você alterar o deslocamento do destinatário a partir do GMT, o fuso horário do usuário para o qual o destinatário é atribuído não é afetado.</li> </ul>
	<ul> <li>Fusos horários pela metade (também conhecidos como fusos horários de deslocamento) não são suportados.</li> </ul>

# Caixa de diálogo Attach Recipient to a User

A caixa de diálogo Attach Recipient to a User permite selecionar o usuário que você deseja anexar ao destinatário selecionado.

Elemento da interface do usuário	Descrição
User Login	O nome usado para fazer logon no BSM.
User Name	O nome do usuário, conforme configurado na página de gerenciamento de usuário.
Selecione	Para atribuir um usuário ao destinatário selecionado, selecione o usuário e clique em <b>Select</b> .

# Métodos de comunicação para gerenciamento de destinatários

Esta seção fornece informações sobre métodos de comunicação para gerenciamento de destinatários.

#### Para acessar

Selecione Admin > Platform > Recipients > Recipient Management e clique em

# Saiba mais

#### Método de comunicação – Email

É possível especificar vários endereços de email para um destinatário, o tipo de modelo de notificação (que substitui o modelo de notificação selecionado no nível global da página), a programação de envio de notificações por email e o certificado de segurança, se necessário.

O texto exibido nas mensagens de e-mail só pode ser em caracteres latinos, exceto para o conteúdo dos campos inseridos pelo usuário que pode ser em qualquer idioma suportado e relevante. Esses campos podem incluir, por exemplo, nome do alerta, descrição do alerta e nome do KPI.

#### Método de comunicação – SMS

É possível especificar o provedor de serviços de SMS, os números de SMS, o tipo de modelo de notificação (que substitui o modelo de notificação selecionado no nível global da página) e a programação de envio de notificações de alerta para o SMS.

Mensagens SMS são úteis para notificar os funcionários que são móveis ou que não têm acesso a e-mail ou pager. 160 caracteres é geralmente o comprimento máximo de mensagens de texto SMS.

**Observação:** É possível usar um provedor de serviços de pagar ou SMS não exibido na lista padrão. Para obter detalhes, consulte "Como adicionar um pager personalizado ou provedor de serviços de SMS" na página seguinte.

#### Método de comunicação – Pager

É possível especificar o provedor de serviços de pager, os números de pager, o tipo de modelo de
notificação (que substitui o modelo de notificação selecionado no nível global da página) e a programação de envio da notificação de alerta para o pager.

O texto exibido nas mensagens de pager só pode ser em caracteres latinos, exceto para o conteúdo dos campos inseridos pelo usuário que pode ser em qualquer idioma suportado e relevante. Esses campos podem incluir, por exemplo, nome do alerta, descrição do alerta e nome do KPI.

**Observação:** É possível usar um provedor de serviços de pagar ou SMS não exibido na lista padrão. Para obter detalhes, consulte "Como adicionar um pager personalizado ou provedor de serviços de SMS" abaixo.

#### Provedor de serviços de pager ou SMS personalizado

Se você estiver configurando alertas a serem enviados por pager ou SMS, e seu provedor de serviços de pager ou SMS não aparecer na lista de provedores padrão e o provedor usar um gateway de email, será possível adicionar seu provedor manualmente ao BSM. Após fazer isso, seu provedor aparece na lista.

Para adicionar um provedor que usa um gateway de e-mail, adicione manualmente as informações de gateway ao banco de dados de gerenciamento. Se necessário, peça ajuda ao administrador de banco de dados.

Consulte "Como adicionar um pager personalizado ou provedor de serviços de SMS" abaixo para obter instruções sobre como adicionar um provedor de serviços de SMS.

## Tarefas

## *Como adicionar um pager personalizado ou provedor de serviços de SMS*

- 1. Abra a tabela NOTIFICATION\_PROVIDERS no banco de dados de gerenciamento.
- 2. Na coluna NP\_NOTIFICATION\_PROVIDER\_NAME, adicione o nome do provedor ao fim da lista. Adicione o nome exatamente como você quer que ele apareça na lista de provedores que abre na guia SMS do assistente de propriedades do destinatário. Para obter detalhes, consulte "Área Communication Method guia SMS" na página 291. Anote o número de identificação que é automaticamente atribuído ao provedor.
- 3. Feche a tabela NOTIFICATION\_PROVIDERS e abra a tabela NOTIFPROVIDER\_ NOTIFTYPE.
- 4. Na coluna **NN\_NOTIF\_PROVIDER\_ID**, adicione o número de identificação que foi atribuído ao novo provedor.
- 5. Na coluna NN\_NOTIF\_TYPE\_ID, atribua o provedor a um dos seguintes tipos de notificação:

- 102 para o provedor de serviços de pager
- **101** para provedor de serviços de SMS
- 6. Feche a tabela **NOTIFPROVIDER\_NOTIFTYPE** e abra a tabela **NOTIFICATION\_ PROVIDER\_PROP**.
- Na coluna NPP\_NOTIFICATION\_PROVIDER\_ID, adicione o número de identificação que foi atribuído ao novo provedor. Note que você adiciona o número de identificação a duas linhas consecutivas.
- Nas colunas NPP\_NPROVIDER\_PROP\_NAME e NPP\_NPROVIDER\_PROP\_VALUE, adicione os seguintes nomes de propriedade novos e valores para o provedor, um abaixo do outro (por exemplo, veja as entradas existentes):

Property Name	Property Value	Descrição
EMAIL_ SUFFIX	<email_ suffix&gt;</email_ 	O sufixo de e-mail do gateway. Por exemplo, se o endereço de e-mail de gateway é 12345@xyz.com, digite xyz.com como o valor da propriedade para EMAIL_SUFFIX.
EMAIL_ MAX_ LEN	<max_ length&gt;</max_ 	O comprimento máximo da mensagem, em caracteres, do corpo da mensagem de e-mail. Por exemplo: 500. Ao determinar esse valor, leve em consideração o tamanho máximo limite imposto por seu provedor de serviços, bem como limitações para seu telefone celular ou pager.

- 9. Na coluna **NPP\_NPROVIDER\_PROP\_DATATYPE\_ID**, especifique um valor de ID da seguinte forma:
  - for EMAIL\_SUFFIX, specify: 1
  - for EMAIL\_MAX\_LEN, specify: 2
- 10. Reinicie o BSM.

## Descrição da interface do usuário

## Área Communication Method - guia Email

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Email Addresses	Insira um ou mais endereços de email. Separe várias entradas com um ponto e vírgula (;).
	Apenas os destinatários que foram configurados para receber e-mail podem ser selecionados para receber relatórios programados e são listados em Available Recipients ao configurar relatórios agendados.
Enable secure mail	Selecione esta opção se você deseja que o destinatário receba mensagens criptografadas. Você deve, então, copiar, na caixa de texto abaixo da opção, o conteúdo do certificado que o destinatário usa para proteger e-mails recebidos.
	Observação:
	<ul> <li>A opção de mensagens criptografadas é suportada apenas para alertas. Mensagens criptografadas não são suportadas para relatórios programados ou notificações de assinatura (apenas clientes do HP Software-as-a- Service).</li> </ul>
	<ul> <li>A opção de mensagens criptografadas é suportada apenas quando o Servidor de Processamento de Dados do BSM está instalado em uma máquina Windows.</li> </ul>
Modelo de notificação	Selecione o gabarito que deseja usar. Para obter detalhes, consulte "Modelo de notificação de Alerta EUM" na página 365.
de Alerta EUM	<b>Observação:</b> Quando você altera a seleção no campo <b>EUM Alert notification</b> <b>template</b> na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página. Se você modificar a seleção no campo <b>EUM Alert notification template</b> nas guias Email, Pager ou SMS, <b>Schedule for receiving alerts</b> muda para <b>Mixed Value</b> . Quando você altera mais uma vez, a seleção no campo <b>EUM Alert notification template</b> na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página e o botão <b>Mixed Value</b> é desmarcado.
Programação para receber notificações por email	Selecione o cronograma que você deseja usar para receber e-mails. Para obter detalhes, consulte <b>Programação de recebimento de alertas</b> , em "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página 283.

## Área Communication Method - guia SMS

Elemento da interface do usuário-	Descrição		
Modelo de notificação de	Selecione o gabarito que deseja usar. Para obter detalhes, consulte "Modelo de notificação de Alerta EUM" na página 365.		
Alerta EUM	<b>Observação:</b> Quando você altera a seleção no campo <b>EUM Alert</b> <b>notification template</b> na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página. Se você modificar a seleção no campo <b>EUM Alert notification template</b> nas guias Email, Pager ou SMS, <b>Schedule for receiving alerts</b> muda para <b>Mixed</b> <b>Value</b> . Quando você altera mais uma vez, a seleção no campo <b>EUM Alert</b> <b>notification template</b> na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página e o botão <b>Mixed Value</b> é desmarcado.		
Provider	Selecione um provedor de serviço de SMS da lista:		
	Genie-Reino Unido		
	Itineris		
	SFR-France		
	GoSMS-Israel		
	MtnSMS-Global		
	<b>Observação:</b> Se seu provedor não aparecer na lista de provedores padrão e o provedor usa um gateway de email, você pode adicionar manualmente seu provedor ao BSM. Para obter detalhes, consulte "Como adicionar um pager personalizado ou provedor de serviços de SMS" na página 289.		
Programação para receber notificações por SMS	Selecione o horário que você deseja usar para receber mensagens de texto SMS. Para obter detalhes, consulte <b>Programação de recebimento de alertas</b> , em "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página 283.		
Número de SMS	Digite um ou mais números de acesso SMS na caixa. Separe várias entradas com um ponto e vírgula (;).		

## Área Communication Method - guia Pager

Elemento da interface do usuário-	Descrição	
Modelo de notificação de Alerta EUM	<ul> <li>Selecione o gabarito que deseja usar. Para obter detalhes, consulte "Modelo de notificação de Alerta EUM" na página 365.</li> <li>Observação: Quando você altera a seleção no campo EUM Alert notification template na parte superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página. Se você modificar a seleção no campo EUM Alert notification template nas guias Email, Pager ou SMS, Schedule for receiving alerts muda para Mixed Value. Quando você altera mais uma vez, a seleção no campo EUM Alert notification template na parte</li> </ul>	
	superior da página, as alterações são propagadas para as guias Email, Pager e SMS na mesma página e o botão <b>Mixed Value</b> é desmarcado.	
Pager Numbers	Introduza um ou mais números de acesso de pager. Separe várias entradas com um ponto e vírgula (;). <b>Observação:</b> Se seu pager é numérico apenas, ao criar um esquema de alerta no Assistente de Alerta, você só pode inserir uma mensagem de usuário numérica.	
Programação para receber notificações de pager	Selecione o cronograma que você deseja usar para o recebimento de mensagens de pager. Para obter detalhes, consulte <b>Programação de recebimento de alertas</b> , em "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página 283.	
Туре	Selecione um provedor de serviços de pager. Os provedores a seguir são suportados: • MetroCall • Arq • AirTouch • PageMci • SkyTel • PageNet • PageMart • AmeriPage • Nextel • PageOne	

## Capítulo 28: Configurações Pessoais

As configurações pessoais permitem a personalização do modo como o BSM apresenta informações para usuários individuais. Os usuários individuais podem definir as configurações pessoais para personalizar seu comportamento específico relacionado ao usuário do BSM.

#### Para acessar

- Selecione Admin > Personal Settings
- Clique em Change the default page em Site Map

## Saiba mais

## Configurações de contas de usuário

Na guia User Account, você pode definir as seguintes configurações pessoais:

- User name
- Modo de Usuário
- Fuso horário usado ao exibir relatórios
- Password
- Taxa de atualização de relatórios

Para detalhes sobre a interface do usuário para alterar sua senha e atualizar outras configurações pessoais, consulte "Página Conta do Usuário" na página 298.

## Configurações de Menu Customization

Na guia Menu Customization, você pode:

- Especificar o contexto padrão exibido ao fazer login no BSM.
- Especificar a primeira página exibida em cada uma das diferentes partes do BSM.
- Especificar as guias e opções disponíveis em páginas em todo o BSM.

Personalizar sua página de entrada, itens de menu e guias permite que a sua interface exiba apenas as áreas do BSM que são relevantes para você. Para detalhes sobre a interface do usuário de personalização de menu, consulte "Página de personalização do menu" na página 299.

## Tarefas

Como personalizar menus e páginas do BSM - Fluxo de trabalho

Esta tarefa descreve como personalizar a página que você vê ao entrar no BSM e selecionar os

itens de menu disponíveis nas páginas do BSM.

**Dica:** Para conhecer um cenário de caso de uso relacionado a essa tarefa, consulte "Configurações Pessoais" na página anterior.

#### 1. Atribuir um contexto padrão

Selecione um contexto no painel Contexts que você quer que seja o contexto de entrada padrão visto ao fazer login no BSM e clique em **Set as Default Entry Context**. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página de personalização do menu" na página 299.

#### 2. Selecionar guias e páginas de contexto

No painel Pages and Tabs, selecione o contexto das páginas e guias que você deseja que estejam visíveis no contexto selecionado para o usuário. Desmarque as caixas de verificação das páginas e guias que você quer que fiquem ocultas do usuário.

#### 3. Atribuir uma página de entrada padrão

Selecione uma página ou guia para ser a página de entrada padrão para o contexto selecionado e clique em **Set as Default Entry Page**.

#### 4. Resultados

O ícone de entrada padrão aparece ao lado do contexto de entrada padrão e página. Páginas e guias visíveis ao usuário são selecionadas no painel Pages and Tabs. Páginas e guias ocultas do usuário são apagadas no painel Pages and Tabs.

Set as Default Entry Context	Set as Default Entry Page
Contexts	Pages and Tabs
Applications - MyBSM	Status Snapshot
Applications - Service Health	SLA Reports
Applications - Service Level Management	SLA Status
Applications - End User Management     Applications - Transaction Management	SLAs Summary
Applications - System Availability Management	CI Summary
Applications - Business Service Management for Siebel	HI CI Summary
Applications - Application Management for	CI Impact
	CI Status
	OK Cancel

#### Exemplo:

## Como personalizar menus e páginas do BSM - Cenário de caso de uso

Esse cenário de caso de uso descreve como personalizar menus de usuário para usuários individuais.

**Observação:** Para conhecer uma tarefa relacionada a este cenário, consulte "Configurações Pessoais" na página 294.

#### 1. Atribuindo um contexto padrão

John Smith é um usuário registrado do BSM para a ABC Insurance Company. Ele quer configurar a interface do aplicativo Service Level Management para ser o contexto padrão do Business Service Management que ele vê a efetuar login. Ele navega para a opção Personal Settings selecionando Admin > Personal Settings e seleciona Menu Customization para abrir a página Menu Customization. Ele seleciona Aplicativos - Service Level Management no painel Contexts e clica em Set as Default Entry Context. A opção Applications - Service Level Management é indicada como o contexto de entrada padrão:

Porconal Sottings	
Personal Settings	
Customize view and ent In the left pane, select t In the right pane, select	y pages per user. the default entry context that opens for this user when logging into BAC. the default page that opens for each BAC context and the pages and ta
Set as Default Entry	Context
Contexts	
Applications - My	BAC
Applications - Da	shboard
Applications - Ser	vice Level Management
Applications - End	User Management
Applications - Sys	tem Availability Management
Applications - Ale	rts
Applications - Use	er Reports
Applications - Bus	iness Availability Center for Siebel
Applications - Bus	iness Availability Center for SOA
Applications - App	plication Performance Lifecycle
Admin - Dashboa	rd
Admin - Service L	evel Management
Admin - End User	Management
Admin - System /	Availability Management
Admin - Alerts	
Admin - Problem	Isolation
Admin - Business	Availability Center for Siebel Administration
Admin - Platform	
Admin - EMS Inte	grations
Admin - Personal	Settings
Help - Site Map	

#### 2. Selecionando guias e páginas de contexto

John quer ver apenas as páginas e guias que são relevantes para seu trabalho e quer ver o relatório Service Level Agreements (SLAs) Summary imediatamente ao fazer logon no BSM. No painel Pages and Tabs, ele desmarca a opção SLA Management, pois as informações apresentadas nesta guia não são relevantes para o seu trabalho. Ele seleciona a opção **SLAs Summary** e clica em **Set as Default Entry Page**. A página SLAs Summary é indicada como a página de entrada padrão que John vê ao fazer logon no BSM:

Set as Default Entry Page
Pages and Tabs
🗹 Status Snapshot
SLA Management
SLA Reports
SLA Status
다. SLAs Summary
CI Summary
CI Impact
CI Status
Time Range Comparison
CIs Over Time
CI Over Time vs. Target

#### 3. Resultados

O contexto que se abre quando John Smith faz logon no BSM é o contexto do **Service Level Management** no menu Applications. A página **Relatório de Resumo de SLAs** é exibida na guia SLA Reports:

atus Snapshot SLA	Reports Out	age Reports			4
LA Reports > SLAs Summa	агу				
SLAs Summary	5/19/08 12:00 AM	- 5/26/08 12:00 AM			
View: Week to date 💌	4 >				📸 🖹 T 🗊 T
SLAs: All (Clear All)					Favorite Filters 💌 🔸
Primary grouping: Ki	PI	KPI: All (Clear All	1		Advanced Options
Secondary grouping: Calendar <u>Calendar:</u> All <u>(Clear All)</u> Generate					
	Availabi	lity (%)	Perform	ance (%)	
SLAs ▲	24x7	Business Hours	24x7	Business Hours	
Default ClientSLA1 1					
Default ClientSLAIV1 1	60.000	60.000	33.333	33.333	
Exceeded	Met	Minor Breached	Breache	d	

## Descrição da interface do usuário

## Página Conta do Usuário

O BSM salva essas configurações por usuário definido. Quaisquer alterações feitas permanecem em vigor para todas as futuras sessões da Web somente para esse usuário.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Confirmar Senha	Redigite a senha especificada no campo <b>Password</b> .
Login name	O nome usado para fazer logon no BSM. <b>Observação:</b> Você não pode alterar a entrada neste campo.
Old Password	Insira a senha existente.
Password	Digite uma senha para ser usado ao acessar o BSM.
Select auto- refresh rate	Selecione a taxa na qual você deseja que o BSM atualize automaticamente o navegador e carregue os dados mais atualizados do banco de dados.
Fuso horário	Selecione o fuso horário apropriado, de acordo com a localização do usuário.

Elemento da interface do usuário-	Descrição			
Modo de Usuário	Selecione o modo de usuário para o usuário, das seguintes opções:			
	Não especificado. Deixa o usuário sem um modo particular. Selecione esta opção se:			
	<ul> <li>O BSM está trabalhando com modos de usuário e você deseja que este usuário veja KPIs para os dois modos em modos de exibição do Service Health.</li> </ul>			
	<ul> <li>Seu sistema não está funcionando com modos de usuário.</li> </ul>			
	<ul> <li>Usuário de Operações. Permite ao usuário visualizar a versão de operações de KPIs.</li> </ul>			
	<ul> <li>Usuário Corporativo. Permite ao usuário visualizar a versão de negócios de KPIs.</li> </ul>			
	<b>Observação:</b> Para obter detalhes sobre modos de usuário, consulte Create KPIs for Operations and Business User Modes em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.			
User name	O nome de usuário para o usuário.			
	Observações:			
	• o número máximo de caracteres que você pode inserir é 50.			
	<ul> <li>Todos os caracteres especiais são permitidos, exceto o seguinte: "\/[]: </li> <li>&lt;&gt;+=;,?*% &amp;</li> </ul>			

## Página Recipient

Essa página permite definir destinatários, suas informações de email, pager e SMS e o modelo a ser usado para enviar avisos de alerta a esses destinatários.

Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Caixa de diálogo New or Edit Recipient" na página 283.

## Página de personalização do menu

Esta página permite que você personalize a exibição e as páginas de entrada por usuário. Você pode especificar o seguinte:

- O contexto padrão que é exibido ao fazer login no BSM.
- A primeira página exibida em cada uma das diferentes partes do BSM.
- As guias e opções disponíveis em páginas em todo o BSM.

A guia Personal Settings também pode ser acessada clicando em **Change the default page** no mapa do site.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Contexts	Selecionar um contexto do BSM. Você pode executar as seguintes ações no contexto:
	<ul> <li>Selecionar páginas e guias no painel Pages and Tabs que devem ficar visíveis para o usuário especificado.</li> </ul>
	<ul> <li>Clique no botão Set as Default Entry Context para torná-lo o contexto que é exibido quando o usuário fizer logon no BSM.</li> </ul>
Pages and Tabs	<ul> <li>Selecione as páginas e guias que você quer que fiquem visíveis para o contexto do BSM selecionado no painel Contexts.</li> </ul>
	<ul> <li>Atribua uma página ou guia como a página padrão que se abre para o contexto selecionado no painel Contexts.</li> </ul>
Set as Default Entry Context	Clique para definir o contexto selecionado no painel Contexts como o contexto de entrada que é exibido quando o usuário especificado faz login no BSM.
	Observação: O ícone <b>Default Entry Context</b> aparece ao lado do contexto especificado.
Set as Default Entry Page	Clique para atribuir a página especificada ou guia como a página padrão que se abre para o contexto selecionado no painel Contexts.
	Observação: o ícone Default Entry Page aparece ao lado da página ou guia especificada.

## Capítulo 29: Estratégias de Autenticação

A autenticação do BSM é baseada em um conceito de estratégias de autenticação. Cada estratégia lida com autenticação em oposição a um serviço específico de autenticação. Apenas um serviço de autenticação pode ser configurado com o BSM a qualquer momento.

#### Para acessar

Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management

## Saiba mais

## Visão geral de estratégias de autenticação

A estratégia de autenticação padrão para fazer logon no BSM é o serviço de autenticação interna do BSM. Você insere seu nome de usuário e senha do BSM na página de Login, e suas credenciais são armazenadas e verificadas pelo banco de dados do BSM.

Você pode optar por configurar a autenticação usando o LDAP. O BSM usa o servidor LDAP para verificar as credenciais do usuário. Para obter detalhes sobre LDAP, consulte "Mapeamento e autenticação LDAP" na página 325.

Estratégias de autenticação são configuradas no assistente de gerenciamento de autenticação. Para obter detalhes sobre o assistente de gerenciamento de autenticação, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.

## Configurando uma estratégia de autenticação SSO

O SSO (Single Sign-On) é um método de controle de acesso que permite ao usuário fazer logon uma vez e obter acesso aos recursos de vários sistemas de software sem que ele precise fazer logon novamente. Os aplicativos dentro do grupo configurado de sistemas de software confiam na autenticação e você não precisa de uma autenticação adicional quando o usuário se desloca de um aplicativo para outro.

A estratégia padrão de autenticação com logon único do BSM é o LW-SSO (Lightweight Single Sign-On). O LW-SSO está integrado ao BSM e não requer um computador externo para autenticação. Para obter detalhes sobre LW-SSO, consulte "Estratégia Lightweight Single Sign-On" na página 317.

Se os aplicativos configurados fora do BSM não suportam LW-SSO, ou se você quiser uma implementação mais forte de Single Sign-On, você pode configurar o IDM-SSO (Identity Management Single Sign-On) usando o Authentication Management Wizard. Quando ativado como uma estratégia de Single Sign-On, o IDM-SSO também serve como um autenticador. Usuários autenticados pelo IDM-SSO podem fazer login no BSM, desde que preencham os critérios definidos no campo **Users Filter** da caixa de diálogo LDAP Vendor Attributes. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo LDAP Vendor Attributes" na página 314.

## Configurando autenticação LDAP

O LDAP é um protocolo de Internet que e-mail e outros programas usam para procurar informações de um servidor externo. O LDAP pode ser configurado com o BSM de uma das seguintes maneiras:

- Como um mecanismo de autenticação para usuários que fazem login no BSM.
- Para mapear grupos e sincronizar usuários do BSM com usuários configurados no servidor LDAP externo, simplificando o processo de gerenciamento de usuários para os administradores do BSM. Para obter detalhes, consulte "Como mapear grupos e sincronizar usuários" na página 331.

Você ativa e desativa o LDAP usando o Assistente de gerenciamento de autenticação. Para obter detalhes, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.

## Autenticação de Cartão Inteligente

BSM suporta a autenticação do usuário usando cartões inteligentes. Se a autenticação de cartão inteligente está configurada, você não pode fazer logon sem um cartão inteligente válido.

Para obter mais informações sobre autenticação com cartão inteligente, consulte "Autenticação de Cartão Inteligente" na página seguinte.

#### Modos de autenticação no BSM

A tabela a seguir exibe a estratégia de autenticação usada pelo BSM, conforme determinado pelos modos Single Sign-On e LDAP selecionados no assistente de gerenciamento de autenticação:

Single Sign-On Mode	Modo LDAP	Autenticador
Desabilitado	Desabilitado	BSM Interno
	Habilitado	LDAP
LW-SSO	Desabilitado	BSM Interno
	Habilitado	LDAP
IDM-SSO	Desabilitado	IDM-SSO
	Habilitado	IDM-SSO

## Descrição da interface do usuário

#### Página Gerenciamento de Autenticação

Esta página exibe a atual estratégia de autenticação e configurações de logon único para fazer logon no BSM.

O acesso à página de gerenciamento de autenticação é dependente dos níveis de permissão a seguir:

- Exibir. Permite visualizar a página de gerenciamento de autenticação.
- Mudança. Permite acessar o assistente de gerenciamento de autenticação e alterar configurações. O botão Configure fica habilitado.

Você configura as permissões na interface de usuários e permissões. Para obter detalhes, consulte "Permissões" na página 198.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Configure	Clique para abrir o assistente de autenticação e configurar uma estratégia de autenticação. Para obter detalhes sobre o assistente de autenticação, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.
	É possível configurar parâmetros para Single Sign-On Configuration e Lightweight Directory Access Protocol Configuration com o mesmo assistente que você pode acessar clicando no botão Configure das seções Single Sign-On Configuration/ Lightweight Directory Access Protocol Configuration. Você pode configurar ambos os conjuntos de parâmetros simultaneamente ou pode configurá-los separadamente.
	Há um botão separado <b>Configure</b> para <b>Smart Card Authentication</b> <b>Configuration</b> . Para obter informações sobre a configuração de autenticação com cartão inteligente, consulte "Autenticação de Cartão Inteligente" abaixo.
Lightweight Directory	A seção exibe:
Access Protocol Configuration	Nome. O nome do parâmetro Lightweight Directory Access Protocol.
	• Valor. O valor do parâmetro de Lightweight Directory Access Protocol, conforme configurado no assistente.
Single Sign- On Configuration	A seção exibe:
	• Nome. O nome do parâmetro Single Sign-On.
	• Valor. O valor atual do parâmetro Single Sign-On conforme configurado no assistente.
Configuração	A seção exibe:
de autenticação de cartão inteligente	• Nome. O nome do parâmetro Smart Card Authentication Configuration.
	Valor. O valor atual do parâmetro Smart Card Authentication     Configuration, conforme configurado no assistente.

## Autenticação de Cartão Inteligente

BSM suporta a autenticação do usuário usando cartões inteligentes. Se a autenticação de cartão inteligente está configurada, você não pode fazer logon sem um cartão inteligente válido.

## Para acessar o Assistente de Configuração de Autenticação de Cartão Inteligente:

Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management > botão Smart Card Authentication Configuration >

## Saiba mais

## Autenticação de Cartão Inteligente

Os cartões inteligentes são dispositivos físicos usados para identificar os usuários em sistemas seguros. Esses cartões podem ser usados para armazenar os certificados que verificam a identidade do usuário e permitem o acesso a ambientes seguros.

O BSM pode ser configurado para usar esses certificados no lugar do modelo padrão de cada usuário inserindo manualmente um nome de usuário e senha. Você define um método de extração do nome do usuário a partir do certificado armazenado em cada cartão.

Ao usar cartões inteligentes com o BSM, os usuários só podem fazer login usando o cartão inteligente. A opção de fazer login, digitando manualmente seu nome de usuário e senha, está bloqueada para todos os usuários, a menos que a configuração de cartão inteligente esteja desativada.

## Tarefas

#### Ativar ou desativar autenticação de cartão inteligente

Os cartões inteligentes são ambos ativados e desativados nos servidores BSM Gateway e de processamento de dados usando o Assistente de configuração de autenticação de cartão inteligente. Este assistente é apenas uma parte do fluxo de trabalho geral para configurar a autenticação de cartão inteligente em seu ambiente do BSM. Para obter mais detalhes, consulte o Guia de Configuração da Autenticação com Cartão Inteligente.

**Observação:** Sua máquina deve ter o comando openssl instalado. Ele é incluído como parte da instalação do Apache incluída em ambientes BSM do Windows. Em ambientes Linux, às vezes é incluído. Para verificar se isso está instalado em sua máquina, execute

#### usr/bin/openssl

Se você não tem esse comando, instale-o e certifique-se de que você pode executá-lo de qualquer caminho antes de configurar a autenticação de cartão inteligente.

## Desativação de emergência da autenticação de cartão inteligente

**Observação:** Este procedimento só deve ser usado se você não conseguir acessar o BSM normalmente.

Se você não pode fazer logon no BSM usando qualquer cartão inteligente e deseja desativar a autenticação de cartão inteligente, execute o seguinte arquivo em lotes de qualquer BSM Gateway ou servidor de processamento de dados:

- Windows: <BSM Diretório de Instalação>\bin\RevertHardening.bat
- Linux: <BSM Diretório de Instalação>/bin/RevertHardening.sh

Quando o arquivo de lote for concluído, reinicie todos os servidores Gateway do BSM para ativar a alteração.

## Configurar manualmente o proxy reverso para cartões inteligentes

Este procedimento difere dependendo se o seu proxy reverso está usando o servidor da web IIS ou Apache. Este procedimento descreve as configurações gerais necessárias, mas você pode precisar consultar a documentação do servidor web para obter detalhes. Ele deve ser realizado antes de reiniciar seus servidores gateway BSM para habilitar a autenticação de cartão inteligente.

#### Para o servidor IIS web:

- 1. Pré-requisito: O IIS já está configurado para exigir certificado de cliente
- 2. Configure o proxy reverso para encaminhar o certificado de cliente codificado no cabeçalho CLIENT\_CERT\_HEADER.

#### Para o servidor Web Apache:

- 1. Pré-requisito: Apache já está configurado para exigir um certificado de cliente.
- 2. Em httpd.conf, ative mod\_headers.so
- 3. Em httpd-ssl.conf, adicione a seguinte linha antes de </VirtualHost>:

requestHeader set CLIENT\_CERT\_HEADER "%{SSL\_CLIENT\_CERT}s"

## Descrições da interface do usuário

#### Assistente de Configuração de Autenticação de Cartão Inteligente

Esse assistente o guiará pelo processo de ativação e desativação de configuração de autenticação de cartão inteligente com BSM.

Para acessar o Assistente de Configuração de Autenticação de Cartão Inteligente:

Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management > botão Smart Card Authentication Configuration >

#### Observações e Limitações

- Os nomes de usuários fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas
- Quando a autenticação de cartão inteligente está ativada, o console JXM só pode ser acessado diretamente a partir dos servidores BSM.

• Ao criar um usuário administrador, conforme indicado no assistente de autenticação de cartão inteligente, insira uma senha segura, mesmo que nenhuma senha seja necessária para autenticação com cartões inteligentes. Se a autenticação de cartão inteligente estiver desabilitada, o usuário continuará existindo no sistema e, se uma senha insegura for definida, ela pode representar um risco de segurança.

## Assistente de Autenticação

Esse assistente permite que você crie uma estratégia de autenticação de login no BSM.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management e clique em Configure.
Informações importantes	Se a interface do usuário não responde corretamente após a atualização de sua versão do BSM (por exemplo, a página não carrega, ou uma mensagem de erro é exibida), limpar o cache do Java, seguindo este procedimento no seu computador cliente:
	1. Vá até Start > Control Panel > Java.
	2. Na seção Temporary Internet Files, clique em Settings.
	3. Na caixa de diálogo Temporary File Settings, clique em Delete Files.
Mapa do Assistente	Esse assistente contém:
	Assistente de Autenticação > "Página Single Sign-On" abaixo > ("Caixa de diálogo SAML2 Configuration" na página 309) > "Página Configuração Geral de LDAP" na página 310 > ("Caixa de diálogo LDAP Vendor Attributes" na página 314) > "Página LDAP Group Mapping Configuration" na página 315 > "Página Resumo" na página 316

## Página Single Sign-On

Esta página do assistente permite que você configure uma estratégia de Single Sign-On. Os elementos exibidos na página Single Sign-On são determinados pelo modo Single Sign-On que você escolher.

Informações importantes	<ul> <li>Se um valor em um dos campos do assistente estiver em branco ou for inválido, um ícone de erro será exibido na célula o campo. Você pode ver uma descrição do erro em uma das seguintes formas:</li> <li>Passe o mouse sobre o ícone de erro para exibir uma dica de ferramenta com a mensagem de erro.</li> </ul>
	<ul> <li>Acesse o arquivo de log <hpbsm>/log/EJBContainer/login.log.</hpbsm></li> </ul>

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Disabled	Selecione para desativar a estratégia de autenticação Single Sign-On (SSO).
IdentityManagement	Selecione para configurar a estratégia de autenticação Identity Management Single Sign-On (IDM-SSO). Para obter detalhes sobre os elementos exibidos nesta página, consulte abaixo. Para obter detalhes sobre este tópico, consulte "Autenticação de Logon Único do Gerenciamento de Identidade" na página 320.
	<b>Note:</b> Se você tiver selecionado essa opção, o LDAP pode ser configurado somente para mapeamento de grupo e não para autenticação.
Lightweight	Selecione para configurar a estratégia de autenticação Lightweight Single Sign-On (LW-SSO). Para obter detalhes sobre os elementos exibidos nesta página, consulte abaixo. Para obter detalhes sobre este tópico, consulte "Estratégia Lightweight Single Sign-On" na página 317.

## Configuração de Identity Management Single Sign-On (IDM-SSO)

Elemento da interface do usuário-	Descrição
×	Indica que o valor no campo especificado está vazio ou é inválido. Passe o mouse sobre esse ícone para exibir uma dica de ferramenta que
	descreve o erro.
Nome do Cabeçalho	Digite o nome de cabeçalho para o nome do token transmitido pela Identity Management Single Sign-On.
	Exemplo: sso_user
	<b>Note:</b> Certifique-se de que a estratégia Identity Management Single Sign- On é proteger recursos do BSM antes de você inserir essas informações.
Logout URL	Digite um URL alternativo de logoff, para exibir uma página diferente da página de login principal ao fazer logoff de BSM.
	<pre>Exemplo:\<alternativelogouturl>.jsp</alternativelogouturl></pre>
	Note: esse campo é opcional.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

## Configuração Lightweight Single Sign-On (LW-SSO)

Elemento da interface do usuário	Descrição
×	Indica que o valor no campo especificado está vazio ou é inválido.
	Passe o mouse sobre esse ícone para exibir uma dica de ferramenta que descreve o erro.
Add	Adiciona o host/domínio à lista de hosts/domínios protegidos.
Enable SAML2 authentication schema	Selecione para habilitar a autenticação usando o protocolo Security Assertion Markup Language 2.0.
Domínio HP Business Service Management	Insira o domínio relevante do BSM, a ser usado para criação de token. Esse campo pode ser necessário para o suporte de vários domínios e URLs normalizadas quando o domínio não pode ser analisado automaticamente, por exemplo, ao usar aliases. <b>Exemplo:</b> devlab.ad
Parse automatically	Clique para analisar o domínio do BSM automaticamente.
SAML2 Settings	Clique para definir parâmetros na caixa de diálogo de configuração de SAML2.
Token Creation Key (initString)	Insira um valor de initString, usado para criptografia e descriptografia do token LW-SSO. Se alterar este valor, lembre-se de definir initString para o mesmo valor em todos os produtos da HP participantes da integração LW-SSO. <b>Exemplo:</b> Xy6stqZ
Trusted Hosts/Domains	Exibe a lista de hosts e domínios confiáveis que estão participando de uma integração LW-SSO.
	A lista de hosts confiáveis pode conter o nome de domínio DNS (myDomain.com), nome NetBIOS (myServer), endereço IP ou nome de domínio totalmente qualificado para o servidor específico (myServer.myDomain).
	Para adicionar um host ou domínio à lista de hosts/domínios confiáveis,
	clique no ícone <b>Add</b> , insira o nome do host ou domínio na caixa de texto em <b>Trusted Hosts/Domains</b> e selecione o tipo de nome de host ou domínio na caixa suspensa <b>Type</b> .
	Exemplos: mercury.global, emea.hpqcorp.net, devlab.ad
	Para remover um host ou domínio da lista de hosts/domínios confiáveis,
	selecione-o e clique no botão <b>Remove</b> 🔀.

## Caixa de diálogo SAML2 Configuration

Esta página caixa de diálogo permite que você modifique os parâmetros de autenticação SAML para sua configuração Lightweight Single Sign-On.

Para acessar	No Authentication Management Wizard, vá até a página Single Sign-On, selecione <b>Lightweight</b> e marque a caixa de seleção <b>Enable SAML2 authentication schema</b> . Clique em <b>SAML2 Settings</b> para abrir a caixa de diálogo SAML2 Configuration.
	A caixa de diálogo SAML2 Configuration é composta pelas seguintes seções:
	<ul> <li>Criação de SAML2. Modifique os parâmetros de autenticação SAML2 para enviar solicitações de autenticação SAML do BSM.</li> </ul>
	• Validação SAML2. Modifique os parâmetros de autenticação SAML2 para descriptografar solicitações SAML recebidas pelo BSM.
Informações importantes	<ul> <li>O BSM vem com SAML ativado por padrão. Se você quiser desativar a autenticação SAML, desmarque a caixa de seleção Enable SAML2 authentication schema.</li> </ul>

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário	Descrição
Restore	Restaura os atributos de configuração SAML2 ao seu estado após o login na sessão atual do BSM.

## Seção de criação SAML2

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Keystore filename	<ul> <li>O nome do arquivo de armazenamento de chave no BSM.</li> <li>Quando a opção Look for keystore in classpath não é selecionada, esse valor deve ser o caminho completo do local do armazenamento de chaves, por exemplo: C:\mystore\java.keystore.</li> </ul>
	<ul> <li>Quando a opção Look for keystore in classpath é selecionada, esse valor deve ser apenas o nome do arquivo do armazenamento de chaves, por exemplo: java.keystore.</li> </ul>

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Keystore password	A senha que permite o acesso ao repositório de chaves contendo a chave privada usada para criptografia durante a solicitação de autenticação SAML.
Look for keystore in classpath	Selecione para a estrutura Lightweight Single Sign-On para procurar o repositório de chaves no classpath. <b>Note:</b> Quando esta opção for selecionada, você insere somente o nome do arquivo do repositório de chaves real no campo <b>Keystore filename</b> .
Private key alias	Indica o alias da chave privada usada para criptografia durante a solicitação de autenticação SAML.
Private key password	Indica a senha da chave privada usada para criptografia durante a solicitação de autenticação SAML.

#### Seção de validação SAML2

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Look for keystore in classpath	Selecione para a estrutura Lightweight Single Sign-On para procurar o repositório de chaves no classpath. <b>Note:</b> Quando esta opção for selecionada, você insere somente o nome do
Keystore	arquivo do repositório de chaves real no campo <b>Keystore filename</b> .
filename	<ul> <li>Quando a opção Look for keystore in classpath não é selecionada, esse valor deve ser o caminho completo do local do armazenamento de chaves, por exemplo: C:\mystore\java.keystore.</li> <li>Quando a opção Look for keystore in classpath é selecionada, esse valor</li> </ul>
	deve ser apenas o nome do arquivo do armazenamento de chaves, por exemplo: java.keystore.
Keystore password	A senha da chave pública utilizada para a descriptografia durante o pedido de autenticação SAML.

## Página Configuração Geral de LDAP

Esta página do assistente permite que você use um servidor LDAP externo para armazenar informações de autenticação (nomes de usuário e senhas) e para habilitar a sincronização de usuário entre usuários do LDAP e usuários do BSM.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management e clique em Configure. Navegue até a página LDAP General Configuration.
	Os modos LDAP disponíveis são:
	Enabled
	Disabled
	<b>Note:</b> O LDAP não pode ser usado para autenticação quando você seleciona <b>IdentityManagement</b> na página Single Sign-On Configuration do assistente.
Informações importantes	Ao configurar parâmetros de LDAP, consulte seu administrador do LDAP para obter assistência.

## Seção Configuração Geral de LDAP

Elemento da interface do usuário-	Descrição
×	Indica que o valor no campo especificado está vazio ou é inválido.
	Você pode ver uma descrição do erro em uma das seguintes formas:
	<ul> <li>Passe o mouse sobre o ícone de erro para exibir uma dica de ferramenta com a mensagem de erro.</li> </ul>
	<ul> <li>Acesse o arquivo de log <hpbsm diretório<br="">raiz&gt;\log\EJBContainer\login.log.</hpbsm></li> </ul>
Advanced	Abre a caixa de diálogo LDAP Vendor Attributes que permite que você modifique as configurações para o fornecedor LDAP selecionado. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo LDAP Vendor Attributes" na página 314.
Distinguished Name (DN) Resolution	Selecione para permitir a introdução de credenciais do usuário de pesquisa LDAP. <b>Note:</b> Se seu LDAP requer credenciais de usuário para verificar a conexão com o servidor LDAP, você precisará usar o serviço users-remote-repository no console JMX para introduzir essas credenciais, porque essa interface do usuário não deixará você acessar a URL do servidor LDAP sem credenciais de usuário válidas.
Distinguished Name of Search- Entitled User	Define o DN (Distinguished Name) de um usuário com privilégios de busca no servidor de diretório LDAP. <b>Note:</b> Deixar essa entrada em branco para um usuário anônimo.

Elemento da interface do usuário-	Descrição	
LDAP server URL	Insira a URL do LDAP (ou, para usuários do Active Directory, o servidor AD GC [Global Catalog]).	
	Para representar árvores diferentes na mesma floresta, insira vários DNS, separados por ponto e vírgula.	
	Para permitir o failover, insira várias URLS de servidor LDAP (AD GC), separadas por ponto e vírgula.	
	O formato exigido é: Idap://machine_name:port/scope??sub	
	<ul> <li>Servidores LDAP geralmente usam a porta 389; servidores AD GC normalmente utilizam a porta 3268 ou a porta segura 3269.</li> </ul>	
	<ul> <li>Os valores possíveis de escopo = sub, one ou base diferenciam maiúsculas de minúsculas.</li> </ul>	
	• O BSM ignora o atributo entre os dois pontos de interrogação, se houver.	
	<ul> <li>Quando o número da porta e o valor escopo estão vazios, os valores padrão são usados.</li> </ul>	
	<ul> <li>Número da porta padrão para comunicação regular: 389</li> </ul>	
	<ul> <li>Número da porta padrão para comunicação SSL: 636</li> </ul>	
	<ul> <li>Valor padrão do escopo: sub</li> </ul>	
	Exemplos:	
	Único DN, único servidor LDAP: ldap://my.ldap.server:389/ou=People,o=myOrg.com??sub	
	É possível configurar vários domínios inserindo URLs de servidores LDAP separadas por um ponto-e-vírgula (;). Os nomes de servidores devem ser os mesmos para pesquisar usuários em ambos os servidores LDAP.	
	Vários DNs: ldap://my.ldap.server:389/ou=People,o=myOrg.com??sub; ldap://my.ldap.server:389/ou=Staff,o=my2ndOrg.net??sub	
	É possível configurar o failover inserindo diferentes URLs de servidores LDAP separadas por um ponto-e-vírgula (;). Para failover, os nomes de domínios devem ser os mesmos.	
	Servidores LDAP de failover: ldap://my.ldap.server:389/ou=People,o=myOrg.com??sub; ldap://my.2ndldap.server:389/ou=People,o=myOrg.com??sub	

Elemento da interface do usuário-	Descrição
	<ul> <li>Observação: Se você receber um X vermelho depois de inserir a URL com o seguinte texto pop-up:</li> <li>ERROR - sun. security. validator. ValidatorException: Falha na criação do caminho PKIX: sun. security. provider. certpath. SunCertPathBuilderException: não pode encontrar o caminho de certificação válido para o destino solicitado Isso significa que você precisa estabelecer a confiança com o servidor LDAP. Para obter detalhes, consulte "Como proteger a comunicação entre o servidor LDAP e o BSM por SSL" na página 326.</li> <li>Observação: os nomes de servidores devem ser os mesmos para pesquisar usuários em ambos os servidores LDAP.</li> </ul>
LDAP vendor	Insira o fornecedor LDAP que você está usando. Selecione:
21.	LDAP comum
	Microsoft Active Directory
	• Other
	<b>Note:</b> Se você clicar em <b>Advanced</b> e modificar as configurações de LDAP Vendor Attribute , o valor deste campo é alterado automaticamente para <b>Other</b> .
Senha de Usuário	Define a senha do usuário autorizado a pesquisar as entidades do servidor LDAP para grupos.
Autorizado para Pesquisa	Note: Deixar essa entrada em branco para um usuário anônimo.

## Seção Testar Resolução DN

Permite que você verifique se os dois parâmetros LDAP configurados e as credenciais de um usuário especificado são válidos.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Password	A senha do usuário cujas credenciais são inseridas no campo <b>UUID</b> . <b>Note:</b> esse campo é opcional. Se deixado vazio, o usuário anônimo é usado.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Test	Testa a configuração LDAP e a validiade de credenciais do usuário. É exibida uma mensagem que indica se a validação foi bem-sucedida ou não.
UUID	O nome real de login (ID de usuário exclusiva) do usuário LDAP que você deseja verificar.

## Caixa de diálogo LDAP Vendor Attributes

Esta página da caixa de diálogo permite que você modifique as configurações de LDAP padrão que são específicas para o fornecedor selecionado.

Para acessar	Clique em <b>Advanced</b> em <b>LDAP General Configuration Page</b> do Authentication Management Wizard.
Informações importantes	<ul> <li>Se você modificar as configurações de LDAP Vendor Attribute, o valor do campo LDAP Vendor Type na página LDAP General Configuration será automaticamente alterado para Other.</li> </ul>

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Group class object	Define quais entidades LDAP devem ser consideradas grupos no servidor LDAP.
Groups member attribute	Define o atributo específico que determina qual das entidades do grupo LDAP devem ser consideradas membros do grupo LDAP.
Restore	Restaura os atributos do fornecedor LDAP para o seu estado após o login na sessão atual do BSM.
Users filter	Define quais usuários LDAP estão habilitados para fazer login no BSM. <b>Observação:</b> O filtro deve ser o mais restrito possível e deve incluir apenas os usuários que precisam de acesso ao BSM.
Users object class	Define quais entidades LDAP devem ser consideradas usuários no servidor LDAP.
Atributo de ID exclusivo dos usuários	O atributo com o qual você deseja fazer login no BSM, como aparece no servidor LDAP. <b>Exemplo:</b> uid, mail

## Página LDAP Group Mapping Configuration

Esta página do assistente permite que você configure o servidor LDAP para sincronizar os usuários LDAP com usuários do BSM.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management e clique em Configure. Navegue até a página LDAP Group Mapping Configuration.
Informações	<ul> <li>Esta página é habilitada somente se a página de configuração geral LDAP foi</li></ul>
importantes	configurada corretamente.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
×	Indica que o valor informado no campo especificado é inválido.
Groups base DN	O DN (Distinguished Name) da entidade LDAP a partir do qual você deseja iniciar sua pesquisa de grupos. É possível configurar vários domínios separando-os com um ponto-e-vírgula (;). Por exemplo: dc=devlab,dc=ad;dc=BSF_RND
Groups search filter	Insira os parâmetros relevantes para indicar quais atributos devem ser incluídos na pesquisa de grupos.
Root groups base DN	O DN (Distinguished Name) dos grupos LDAP que devem ser os primeiros na árvore hierárquica de grupos mapeados. Este valor deve ser um subconjunto do DN básico de grupos.
Root groups filter	Digite os parâmetros para determinar quais entidades LDAP devem ser a base hierárquica para os grupos LDAP. As entidades especificadas ficam então disponíveis para serem mapeadas para grupos no BSM.
Test	Verifica se os parâmetros inseridos para definir a estrutura de grupos LDAP são válidos.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Painel Teste de Configuração de Grupos	Mostra os grupos disponíveis para mapeamento com grupos do BSM e a estrutura hierárquica dos grupos LDAP. Os grupos exibidos são determinados pelos parâmetros inseridos nos campos na página LDAP Users Synchronization Configuration.
	O número máximo de grupos que podem ser exibidos é 1000. Se houver mais de 1000 grupos, essa lista ficará vazia. Se a lista estiver vazia, tente alterar o filtro de pesquisa de grupos.
	Por exemplo, se o grupo de pesquisa de filtros for (objectclass=groupOfUniqueNames) altere-o para (&(objectClass=groupOfUniqueNames)(cn=BSM*)) ou reduza o intervalo de pesquisa: ou=groups,dc=devlab,dc=ad

## Página Resumo

Esta página do assistente exibe um resumo das estratégias de autenticação configuradas no assistente de gerenciamento de autenticação.

Para	Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication	
acessar	ar Management e clique em Configure. Digite as informações nas páginas de Sing	
	Sign-On e LDAP e navegue até a página <b>Summary</b> .	

Elemento da interface do usuário-	Descrição
LDAP General Configuration	Exibe os parâmetros LDAP General Configuration, conforme configurado na página LDAP General Configuration do assistente.
Configuração de Mapeamento de Grupo LDAP	Exibe os parâmetros de LDAP Group Mapping Configuration, conforme configurado na página LDAP Group Mapping Configuration do assistente.
Single Sign-On Configuration	Exibe os parâmetros Single Sign-On, como configurado no assistente.

## Capítulo 30: Estratégia Lightweight Single Sign-On

Esta seção fornece informações e instruções para a configuração do LW-SSO (Lightweight Single Sign-On).

## Saiba mais

## Visão geral do LW-SSO (Lightweight Single Sign-On)

A estratégia padrão de autenticação com logon único do BSM é o LW-SSO. O LW-SSO está integrado ao BSM e não requer um computador externo para autenticação. O BSM usa atualmente a versão 2.4 do LW-SSO.

Para obter uma visão geral das estratégias de logon único, consulte "Estratégias de Autenticação" na página 301.

## Configurando o LW-SSO

Você pode configurar o LW-SSO no BSM usando o Authentication Wizard. Para obter detalhes sobre o assistente de autenticação, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.

O LW-SSO pode ser configurado usando o console JMX para aceitar certificados de autenticação do lado do cliente. Depois que o certificado é reconhecido, o LW-SSO cria o token para ser usado por outros aplicativos. Para obter detalhes, consulte "Usando certificados de autenticação no lado do cliente para o acesso seguro de usuários ao BSM " na página 24.

Para detalhes sobre as limitações de trabalhar com o LW-SSO, consulte "Autenticação LW-SSO – Referência geral" na página 335.

## Configuração LW-SSO para instalações em vários domínios e domínios aninhados

A configuração LW-SSO, definida no Authentication Wizard (para obter detalhes, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306), depende da arquitetura de sua instalação BSM.

Se você entrar no BSM por meio de um intermediário, como proxy reverso, um balanceador de carga ou NAT, o domínio do BSM é o domínio do intermediário.

Se você fizer login diretamente no BSM Gateway, o domínio BSM é o domínio do BSM Gateway.

Para que o LW-SSO funcione com outro aplicativo em um domínio diferente do domínio do BSM, todos esses domínios devem estar listados na lista **Trusted Hosts/Domains** da configuração LW-SSO.

Se seu domínio do BSM e aplicativo de integração estão localizados em domínios aninhados, o sufixo do domínio deve ser definido como o domínio de LW-SSO para os dois aplicativos. Além disso, você deve desativar o cálculo automático do domínio (**Parse automatically** no assistente de autenticação) e declarar explicitamente o sufixo de domínio.

#### Exemplo 1:

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 30: Estratégia Lightweight Single Sign-On

> O servidor de gateway BSM está localizado em emea.hp.com O servidor TransactionVision está localizado em cnd.hp.com Desativar o cálculo do domínio automático e definir o nome do domínio = hp.com

#### Exemplo 2:

O servidor de gateway BSM está em corp.ad.example.com O servidor do NNMi está em sdc.example.com O balanceador de carga está em example.com Desativar o cálculo do domínio automático e definir o nome do domínio = example.com

## Tarefas

#### Como configurar o modo de tratamento de usuário desconhecido

Esta tarefa descreve como lidar com usuários desconhecidos tentando fazer logon noBSM — usuários que foram autenticados pelo aplicativo de hospedagem, mas não existem no repositório de usuários do BSM:

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings, clique em Foundations e selecione Single Sign On.
- Localize a entrada Unknown User Handling Mode no campo Single Sign On Lightweight (LW-SSO) e selecione uma das seguintes opções:
  - Usuário de Integração. Um usuário com o nome de usuário Integration User é criado no lugar do usuário que tentou fazer o login. Esse usuário tem permissões de visualizador do sistema.
  - Permitir. O usuário é criado como um novo usuário do BSM e recebe permissão de acesso ao sistema. Esse usuário tem permissões de visualizador do sistema e sua senha padrão é o seu nome de login.
  - Negar. É negado ao usuário o acesso ao BSM e ele é direcionado para a página de logon.

As alterações são aplicadas imediatamente.

**Observação:** Quando a sincronização do usuário está ativada entre o BSM e o servidor LDAP, sempre é negada aos usuários desconhecidos a entrada no BSM.

#### Como modificar os parâmetros LW-SSO usando o console JMX

Esta tarefa descreve como modificar as opções e os parâmetros utilizados com o LW-SSO no console JMX.

Você também pode usar o console JMX se você estiver bloqueado do BSM e precisar alterar os parâmetros de SSO para obter acesso.

- 1. Digite a URL do console JMX (http://<server name>:8080/jmx-console/) em um navegador da web.
- 2. Insira suas credenciais de autenticação do console JMX. Se você não sabe suas credenciais de autenticação, entre em contato com o administrador do sistema.
- 3. Localize o contexto LW-SSO, da seguinte forma:
  - a. Nome do domínio: Topázio
  - b. Service: Configuração do LW-SSO
- 4. Modificar parâmetros em conformidade.

As alterações são aplicadas imediatamente.

## Solução de problemas e limitações

## Não é possível acessar o BSM devido a alterações nos parâmetros LW-SSO

Se você está bloqueado do BSM, você pode atualizar parâmetros LW-SSO selecionados remotamente usando o console JMX no servidor de aplicativos que está integrado no BSM.

Para obter detalhes sobre como alterar os parâmetros LW-SSO fora da interface do BSM, consulte "Como modificar os parâmetros LW-SSO usando o console JMX" na página anterior.

## Sincronizando usuários ao usar LW-SSO

O LW-SSO não garante a sincronização de usuário entre aplicativos integrados. Portanto, você deve habilitar o LDAP e configurar o mapeamento de grupo para o aplicativo integrado para monitorar usuários. Falhas ao mapear grupos e sincronizar usuários podem causar violações de segurança e comportamento negativo dos aplicativos. Para detalhes sobre o mapeamento de usuários entre aplicativos, consulte "Como mapear grupos e sincronizar usuários" na página 331.

## Não é possível fazer login no BSM ao usar um ponto de autenticação externo

Se você habilitou um ponto de autenticação externo (AP) e é incapaz de fazer login por ele, certifique-se de que o usuário cujas credenciais você está digitando está definido como um usuário no BSM.

# Capítulo 31: Autenticação de Logon Único do Gerenciamento de Identidade

O IDM-SSO (Identity Management Single Sign-On) fornece uma conexão mais segura do que a oferecida pelo LW-SSO. Ele também pode ser usado quando os aplicativos configurados fora do BSM não oferecem suporte para o LW-SSO.

## Saiba mais

Esta seção inclui:

- "Servidor IDM" abaixo
- "Armazenando informações de usuários" abaixo
- "Logon no IDM " abaixo
- "Protegendo recursos do BSM no IDM-SSO" na página seguinte
- "Recursos acessados por usuários do aplicativo" na página seguinte
- "Recursos acessados por coletores de dados" na página 322
- "Recursos acessados por serviços Web (obrigatório)" na página 323
- "Recursos adicionais a serem protegidos com autenticação básica" na página 323
- "Recursos desprotegidos" na página 323

## Servidor IDM

O servidor IDM é monitorado por um servidor de políticas de um único centro e consiste em um repositório de usuário, um armazenamento de políticas (ambos poderiam residir no mesmo servidor do servidor de políticas) e um agente de servidor Web instalado em cada um dos servidores web do aplicativo, se comunicando com o servidor de políticas. O servidor IDM controla o acesso dos usuários a diferentes recursos organizacionais, protegendo informações pessoais e comerciais confidenciais de usuários não autorizados. Para mais detalhes, consulte a documentação do fornecedor IDM.

## Armazenando informações de usuários

O BSM requer que o fornecedor IDM armazene informações do usuário para torná-las disponíveis como um cabeçalho em solicitações HTTP. Você configura o nome do cabeçalho e estratégia IDM-SSO no Assistente de Autenticação. Para obter detalhes, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.

## Logon no IDM

Antes de configurar o IDM-SSO no BSM, certifique-se de ver a caixa de diálogo de logon do IDM antes da tela de logon do BSM.

Se você não vê-la, consulte o administrador do IDM. Se o mesmo LDAP foi definido no BSM como usado pelo IDM, você deve ser capaz de autenticar pelo IDM e telas de login do BSM, usando as mesmas credenciais. Caso contrário, verifique se as configurações de LDAP no BSM correspondem às usadas pelo IDM. Agora você está pronto para configurar IDM-SSO no BSM. Se precisar de ajuda para despejar cabeçalhos a fim de determinar o cabeçalho correto do IDM para usar na configuração, você pode retornar à tela de login do BSM sem fechar a sessão e acrescentar /**DumpSession.jsp** à URL de login. Procure sua ID de login de usuário na lista resultante. Antes disso, deve estar o nome do cabeçalho fornecido pelo IDM. Você pode verificá-lo usando http://<HPservidor BSM>/topaz/verifyIDM.jsp na mesma sessão do usuário. Depois que isso é verificado como correto, você deve poder usá-lo no Assistente de gerenciamento de autenticação.

Protegendo recursos do BSM no IDM-SSO

Ao usar o IDM-SSO como uma estratégia de Single Sign-On, os recursos do BSM podem ser protegidos com esquemas de formulário ou de autenticação básica, ou podem ser deixados desprotegidos.

#### Recursos acessados por usuários do aplicativo

Se você quiser usar o IDM-SSO para proteger recursos do BSM acessados por usuários do aplicativo, use o **formulário de autenticação** nos seguintes recursos:

- /filters/\*
- /hpbsm/\*
- /mam-images/\*
- /mcrs/\*
- /MercuryAM/\*
- /odb/\*
- /opal/\*
- /opr-admin-server/\*
- /opr-console/\*
- /opr-gateway/\*
- /opr-web/\*
- /ovpm /\*
- /topaz/\*
- /topazSettings/\*
- /tv/\*

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 31: Autenticação de Logon Único do Gerenciamento de Identidade

- /tvb/\*
- /ucmdb-ui/\*
- /uim/\*
- /utility\_portlets/\*
- /webinfra/\*

Exemplos de URL com autenticação de formulário

A URL a seguir verifica se o cabeçalho IDM está correto:

https://<gateway server>/topaz/verifyIDM.jsp?headerName=sm\_user

**Resultado Esperado:** O sistema exibe o nome de usuário do usuário atual (desde que a autenticação SM tenha sido realizada antes desta ação).

A URL a seguir mostra os valores de todos os cookies da sessão:

https://<gateway server>/topaz/DumpSession.jsp

**Resultado Esperado:** O sistema exibe uma tabela de todos os cookies na sessão do usuário e seus valores correspondentes.

#### Recursos acessados por coletores de dados

Se você quiser usar o IDM-SSO para proteger recursos do BSM acessados por coletores de dados na comunicação de máquina a máquina, use um método de autenticação que permite **aprovar credenciais** ou **autenticação básica**.

Os seguintes recursos são utilizados por coletores de dados:

- /ext/\* usado por RUM
- /mam/\* usado por RTSM
- /topaz/topaz\_api/\* usado por todos os coletores de dados para obter a versão do BSM, o tempo do servidor, etc

#### Exemplo de URL com autenticação básica

 A seguinte URL é usada por coletores de dados para estabelecer uma conexão com o BSM:

https://<gateway server>/topaz/topaz\_api/api\_getsystemkey.asp

**Resultado Esperado:** O sistema exibe a janela de autenticação básica seguida de um valor, por exemplo -7.

## Recursos acessados por serviços Web (obrigatório)

Se você usar o IDM-SSO com o BSM, você deve proteger os seguintes recursos com a **autenticação básica**, pois eles são usados por vários serviços da web do BSM:

- /opr-admin-server/rest/\*
- /opr-console/rest/\*
- /opr-gateway/rest/\*
- /topaz/bam/\*
- /topaz/bsmservices/\*
- /topaz/eumopenapi/\*
- /topaz/servicehealth/\*
- /topaz/slm/\*

## Recursos adicionais a serem protegidos com autenticação básica

- /topaz/rfw/directAccess.do used with published URL to a report
- /topaz/sitescope/\* --- used for SAM Admin embedded in BSM UI

#### Recursos desprotegidos

Os seguintes recursos devem permanecer sem proteção:

- /mam-collectors
- /topaz/Charts
- /topaz/images
- /topaz/Imgs/chartTemp
- /topaz/js
- /topaz/rfw/static
- /topaz/services/technical/time

Guia de Administração da Plataforma do BSM Capítulo 31: Autenticação de Logon Único do Gerenciamento de Identidade

- /topaz/static
- /topaz/stylesheets
- /tvb/rest
- /ucmdb-api

Se você estiver usando um balanceador de carga, você também deve **desproteger** os seguintes recursos:

- /topaz/topaz\_api/loadBalancerVerify\_core.jsp
- /topaz/topaz\_api/loadBalancerVerify\_centers.jsp

#### Exemplo de URL com autenticação sem proteção

• A seguinte URL é usada pelo Componente TV:

https://<gateway server>/topaz/services/technical/time

**Resultado Esperado:** o sistema exibe a hora no formato XML, sem um pedido de autenticação.

## Solução de problemas e limitações

## Erros ao inserir cabeçalho IDM-SSO no Assistente de Autenticação

Verifique se o cabeçalho correto é usado. Pergunte ao seu administrador do Siteminder para despejar todos os cabeçalhos e procurar aquele que corresponde ao que você pretende usar. Por exemplo, se você quiser usar um endereço de e-mail como login de usuário, procure um campo contendo apenas um endereço de e-mail. Ou, por exemplo, se ele se parece com HTTP\_SEA, remova HTTP\_ do nome e use **sea**, como o nome do cabeçalho.

## Verificar ID de usuário correta

Para verificar se você obteve a ID de usuário correta com o cabeçalho fornecido, vá para https://<HPBSM server>/topaz/verifyIDM.jsp?headerName=sea (se sea é seu cabeçalho).
# Capítulo 32: Mapeamento e autenticação LDAP

Esta seção fornece uma visão geral dos processos de autenticação e mapeamento LDAP.

# Saiba mais

#### Visão geral da autenticação LDAP

Você pode usar um servidor LDAP externo para armazenar informações de usuários (nomes de usuários e senhas) para fins de autenticação, em vez de usar o serviço interno do BSM. Você também pode usar o servidor LDAP para sincronizar o BSM e usuários LDAP. Para um desempenho ideal, recomenda-se que o servidor LDAP estar na mesma sub-rede do resto dos servidores do BSM. Para uma segurança ideal, recomenda-se também configurar uma conexão SSL entre o servidor de Gateway do BSM e o servidor LDAP, ou ter servidores BSM e o servidor LDAP no mesmo segmento de rede interna segura.

A autenticação é executada pelo servidor LDAP, e autorização é feita pelo servidor do BSM.

Você pode configurar o servidor LDAP para autenticação e sincronização de usuário usando o Assistente de autenticação. Para obter detalhes sobre o assistente de autenticação, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.

Para obter detalhes sobre como proteger a comunicação entre um servidor LDAP e seu servidor BSM por SSL, consulte "Como proteger a comunicação entre o servidor LDAP e o BSM por SSL" na página seguinte

#### Grupos de Mapeamentos

Você mapeia grupos para permitir a sincronização de usuários entre os usuários LDAP e usuários do BSM. O recurso de mapeamento de grupo é acessível na interface de usuários e permissões,

clicando no botão LDAP Synchronization is e selecionando Group Mappings. Esse botão é ativado apenas se as seguintes condições são atendidas:

- O modo LDAP na página de gerenciamento de autenticação é configurado para Enabled.
- O usuário tem permissões de administrador.

Depois que a sincronização de usuário estiver ativada, a interface de gerenciamento de usuário tem as seguintes limitações:

- Você não pode criar um usuário.
- Os campos de nome de usuário e nome de login para usuários individuais são desativados.
- O campo de senha é invisível.
- Você não pode atribuir manualmente usuários a grupos usando a guia Hierarchy.

Observação: Os usuários que não são atribuídos a nenhum grupo serão exibidos no nível

da raiz (todos), com a função definida em **Automatically Created User Roles**, em **Infrastructure Settings**, em **LDAP Configuration**. Se ele não fornecer controle suficiente de permissões de usuários, consulte "Alcançando um melhor controle sobre atribuições de permissão do usuário padrão" na página 334.

**Observação:** Alguns clientes gostam do conceito de criação de usuário automática, mas preferem colocar os usuários nos grupos de BSM apropriados manualmente. No entanto, como mencionado acima, com a sincronização de usuário habilitada, a atribuição de grupo manual fica desabilitada no BSM.

Para atribuir manualmente usuários ao grupo do BSM apropriado quando a sincronização de usuário LDAP estiver ativada, faça o seguinte:

- 1) Desabilite a Sincronização de Usuário em Group Mappings.
- 2) Atribua usuários a grupos manualmente usando a guia Hierarchy.
- 3) Reative a sincronização de usuários em Group Mappings.

Opcionalmente, é possível mapear um grupo LDAP para vários grupos do BSM ou vários grupos LDAP para um grupo do BSM.

Ao habilitar o recurso de mapeamento de grupo, você pode fazer login no BSM com qualquer atributo de usuário exclusivo que existe no servidor LDAP (por exemplo, um endereço de e-mail). Para obter detalhes, consulte "Como modificar o atributo usado para fazer login no BSM" abaixo.

# Tarefas

#### Como modificar o atributo usado para fazer login no BSM

Esta tarefa descreve como modificar o atributo LDAP com o qual você deseja fazer logon no BSM.

- 1. Vá até Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management.
- 2. Clique no botão **Configure** para ativar o assistente de gerenciamento de autenticação.
- 3. Navegue até a página LDAP General Configuration e clique no botão Advanced.
- 4. Modifique o atributo **User unique ID** para o atributo com o qual você deseja fazer login, como aparece no servidor LDAP.

# Como proteger a comunicação entre o servidor LDAP e o BSM por SSL

1. Se o servidor LDAP requer uma conexão segura execute os seguintes passos:

- a. Obter o certificado CA raiz da autoridade de certificação que emitiu o certificado do servidor LDAP.
- b. Importá-lo para o armazenamento confiável do JVM em cada gateway BSM (para JRE e JRE64).
- c. Reinicie os servidores do BSM Gateway.

#### Exemplo

```
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. Verificar se a comunicação entre o servidor LDAP e o servidor BSM é válida por SSL, usando o Assistente de gerenciamento de autenticação, como segue:
  - a. Vá até Authentication Management Wizard selecionando Admin > Platform > Users and Permissions > Authentication Management, clique em Configure e vá até a página LDAP General.
  - b. Digitar a URL do seu servidor LDAP, de acordo com a seguinte sintaxe: ldaps://machine\_ name:port/<scope>??sub.

Verificar se o protocolo é Idaps:// e o número de porta está configurado de acordo com a porta SSL, como configurado no servidor LDAP (o padrão é 636).

c. Testar sua configuração na página Configuração Geral LDAP inserindo o UUID e senha de um usuário LDAP conhecido nos campos relevantes. Clique em Testar para autenticar o usuário. Para obter detalhes, consulte "Página Configuração Geral de LDAP" na página 310.

## Solução de problemas e limitações

#### Conexão segura com o servidor LDAP

Ao definir a URL do servidor LDAP, você vê uma cruz vermelha com o seguinte erro:

ERRO - sun.security.validator.ValidatorException: Falha na criação do caminho PKIX: sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: não pode encontrar o caminho de certificação válido para o destino solicitado

Isso significa que você ainda não configurou uma conexão segura com o servidor LDAP.

Para obter detalhes sobre como proteger a conexão com o servidor LDAP, consulte "Como proteger a comunicação entre o servidor LDAP e o BSM por SSL" na página anterior.

#### Logon com distinção entre maiúsculas e minúsculas

Quando o BSM é instalado com um banco de dados Oracle e a sincronização do usuário é habilitada com um servidor LDAP Active Directory, certifique-se de fazer login no BSM com o UID com a capitalização correta (letras maiúsculas ou minúsculas), como configurado no servidor LDAP. Isso ocorre porque enquanto o banco de dados Oracle diferencia maiúsculas de minúsculas, o LDAP Active Directory não diferencia maiúsculas de minúsculas, e fazer login com um UID com capitalização incorreta pode criar resultados indesejáveis.

Por exemplo, se um usuário chamado **testuser** existe no servidor LDAP do Active Directory e efetua login no BSM, ele é criado automaticamente como usuário **testuser** do BSM, que pode receber permissões na interface de gerenciamento de usuário do BSM. Se você, em seguida, fizer logon no BSM como **Testuser**, o servidor LDAP do Active Directory enviará uma confirmação de que o usuário existe (porque o Active Directory diferencia maiúsculas de minúsculas) e sua entrada será permitida no BSM. No entanto, como o banco de dados Oracle não identifica esse usuário como **testuser** (porque o banco de dados Oracle diferencia maiúsculas de minúsculas), o usuário **Testuser** é tratado como um novo usuário, sem as permissões que foram atribuídas a **testuser**.

#### Campos do usuário vazios

Se a autenticação estiver funcionando quando você entrar no BSM com LDAP, mas os campos de usuário estiverem vazios, altere o atributo **User display name** em Infrastructure Settings para **displayName**.

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione Foundations > LDAP Configuration.
- 3. Em LDAP Configuration LDAP Options for Classes and Attributes, localize o atributo User display name e altere seu valor para displayName.

# Sincronizando Usuários

O recurso de sincronização de usuários mapeia usuários em um servidor LDAP para usuários no BSM.

## Saiba mais

Mapeando usuários de servidores LDAP para o BSM

O mapeamento de usuários de um servidor LDAP para usuários no BSM simplifica o processo de gerenciamento de usuários para administradores do BSM, já que todas as funções de gerenciamento de usuários são feitas por meio do servidor LDAP.

#### Concedendo permissões

Recomenda-se conceder permissões no nível do grupo em BSM e, em seguida, aninhar os usuários em grupos de acordo com seu nível de permissão desejado. Se os usuários são movidos entre grupos LDAP, eles são movidos entre seus grupos mapeados correspondentes no servidor do BSM após o login no BSM.

Status de usuários LDAP fora do BSM

Usuários LDAP que não existem no BSM e fazem login nele são criados como usuários do BSM. Su status é determinado como se segue:

- Se o usuário pertence a um grupo LDAP mapeado, ele é atribuído automaticamente ao grupo do BSM que está mapeado para o seu grupo LDAP.
- Se seu grupo não está mapeado para um grupo do BSM ou se eles não pertencem a um grupo de LDAP, eles são aninhados no grupo Root e criados como um usuário do BSM com permissões do System Viewer. Suas permissões e hierarquia de usuário podem ser modificados na interface de gerenciamento do usuário.

#### Processo de gerenciamento de usuários LDAP

O fluxograma a seguir exibe o processo de gerenciamento de usuário quando LDAP é habilitado, como realizado pelo administrador do BSM o BSM em si quando o usuário fizer logon:



#### Correspondendo o filtro de usuários

Para que um usuário do LDAP faça login no BSM, ele deve corresponder aos critérios definidos no campo **Users filter** na caixa de diálogo LDAP Advanced General Configuration no Authentication Wizard. Para obter detalhes sobre a página de configuração geral LDAP, consulte "Caixa de diálogo LDAP Vendor Attributes" na página 314.

**Observação:** Esteja ciente de que qualquer novo usuário LDAP que satisfaz o filtro do usuário será criado como um usuário do BSM no primeiro login. Peça ao administrador do LDAP para ajudar você a restringir a definição de filtro para que somente determinados usuários possam ter acesso ao BSM.

# Sincronizando usuários após a atualização de uma versão anterior do BSM

Ao fazer o upgrade de uma versão anterior do BSM, a configuração **Enable User Synchronization** em Infrastructure Settings é definida como **False** por padrão. Isso permite que você mapeie os grupos LDAP para grupos no BSM usando o botão **LDAP Configuration** na interface de usuários e permissões. Se você não mapear os grupos neste momento, todos os grupos do BSM são aninhados sob o diretório raiz.

Depois que os grupos do LDAP e BSM foram mapeados, você deve alterar a configuração **Enable User Synchronization** em Infrastructure Settings como **True** para que os usuários sejam sincronizados no login do BSM.

Para obter detalhes sobre como executar esta tarefa, consulte "Como sincronizar usuários após a atualização de uma versão anterior do BSM" na página 333.

#### Usuários obsoletos

Os usuários que foram removidos do servidor LDAP ainda são exibidos como usuários do BSM, embora já não sejam mais registrados como usuários LDAP e não possam fazer login no BSM. Esses usuários são chamados de **usuários obsoletos**. Para detalhes sobre a remoção de usuários obsoletos, consulte BSM"Como excluir usuários obsoletos" na página 333.

## Tarefas

#### Como mapear grupos e sincronizar usuários

1. Configurar filtros de grupos no servidor LDAP para o mapeamento de grupos

É possível configurar filtros de grupos no Servidor LDAP para o mapeamento de grupos usando o Authentication Wizard. Para obter detalhes da tarefa, consulte "Assistente de Autenticação" na página 306.

2. Criar hierarquia e grupos do BSM

Você cria grupos locais no BSM com as funções apropriadas para aninhar usuários e os usuários adotam o nível de permissão do grupo em que estão aninhados. Para obter detalhes sobre tarefas, consulte "Painel Groups/Users" na página 194.

3. Mapear grupos LDAP para grupos do BSM

Você mapeia grupos de usuários no servidor LDAP para grupos no BSM.

**Cuidado:** Os administradores precisam criar uma conta no BSM com permissões de superusuário depois de habilitarem o servidor LDAP, mas antes de configurarem o mapeamento de grupos e a sincronização de usuários. Sem uma conta do BSM com permissões de superusuário, não é possível configurar a sincronização de usuários e o mapeamento de grupos, pois somente um usuário com permissão de superusuário pode acessar a página User Manager.

- a. Na interface de usuários e permissões, navegue até o painel Groups/Users, clique no botão LDAP Configuration e selecione Group Mappings para abrir a caixa de diálogo Group Mappings.
- b. No painel **<Repository Name> Remote Repository**, selecione um grupo de servidor LDAP remoto e clique em **Assign Groups**.

Os grupos do BSM mapeados para o grupo LDAP selecionado são exibidos em **BSM** Local Repository for Remote Group: painel <nome do grupo>.

Mapeamento existente de todos os grupos LDAP é exibido no painel **Local Groups to Remote Groups Mapping**.

Mapeando grupos locais para grupos remotos:

Remote Corporate Directory	BSM Local Directory for: Adm	nistrators	
🖁 Assign Groups 🛛 🚨 List Users	Remove Groups		
Corporate Directory	Group Name	Gro	oup Description
Account Operators	admins	BSN	/l admins
Cryptographic Operat Delegated Setup	s		
	-	Level Course Norma	14 <del>3</del>
Administratore		admine	

4. Enable User Synchronization

Selecione essa opção para habilitar a sincronização de usuários após o logon no BSM, para sincronizar usuários LDAP com usuários do BSM. Você pode habilitar a sincronização de grupos de usuários no servidor LDAP com grupos de usuários no BSM marcando a caixa de seleção **Enable User Synchronization** na caixa de diálogo **Group Mappings**.

Antes de habilitar a sincronização de usuário, certifique-se de que você tenha criado

uma conta de superusuário no BSM que coincide com seu próprio logon de usuário LDAP, ou mapeado um grupo LDAP apropriado para um grupo do BSM com o papel de **superusuário** atribuído a ele. Se você ainda não fez isso e fizer logoff do BSM após habilitar o LDAP, mas antes que o mapeamento de grupo seja concluído e a sincronização de usuário seja habilitada, a conta de superusuário designada do BSM será bloqueada do BSM.

- Certifique-se de que você mapeou grupos LDAP para grupos do BSM antes de marcar esta caixa de seleção. Se você não tiver realizado o mapeamento de grupo, todos os usuários são aninhados sob o grupo Raiz e recebem permissões do Viewer.
- Para desabilitar a sincronização de usuários e permitir o gerenciamento de usuários na interface de User Management do BSM, desmarque a caixa de seleção Enable User Synchronization na caixa de diálogo User Management > LDAP > Group Mappings.

Para detalhes sobre a sincronização de usuários pelo Assistente de autenticação, consulte "Página LDAP Group Mapping Configuration" na página 315.

# *Como sincronizar usuários após a atualização de uma versão anterior do BSM*

- Se você atualizou a partir de uma versão anterior a BSM 7.50, certifique-se de que a caixa de seleção Enable User Synchronization na página LDAP Users Synchronization do Authentication Wizard está desmarcada.
- Certifique-se de que os grupos LDAP foram mapeados para grupos do BSM. Para obter detalhes sobre como executar esta tarefa, consulte "Como mapear grupos e sincronizar usuários" na página 331.
- 3. Navegue até a página de sincronização de usuários LDAP no Assistente de Autenticação e marque a caixa de seleção **Enable User Synchronization**.

#### Como excluir usuários obsoletos

Esta tarefa descreve como excluir usuários do BSM que não existem mais no servidor LDAP. Essa opção é ativada somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Remote user repository mode na página Authentication Management está definido como Enabled.
- O usuário tem permissões Delete.

#### Para excluir usuários obsoletos:

 Selectione Admin > Platform > Users and Permissions, clique no botão LDAP Configuration to painel Groups/Users e selectione Delete Obsolete Users. 2. Selecione o usuário que você deseja excluir.

# Alcançando um melhor controle sobre atribuições de permissão do usuário padrão

Se você precisa de um mapeamento de grupo padrão para todos os usuários que não se encaixam em nenhum dos grupos atualmente mapeados, e o papel de usuário padrão do BSM (conforme definido na configuração da infraestrutura **Automatically Created User Roles** em **LDAP Configuration**) fornece granularidade insuficiente, use o recurso de grupo Dynamic LDAP no BSM.

Solicite que o administrador do servidor LDAP corporativo crie um grupo dinâmico de LDAP baseado no mesmo filtro de usuário que você especificou na configuração LDAP do BSM.

Este filtro de usuário automaticamente preenche e mantém os membros do grupo dinâmico em seu LDAP corporativo.

No BSM, crie um grupo local com as funções e permissões que você precisa por padrão. Mapeir o grupo dinâmico criado em seu LDAP corporativo para o grupo local do BSM. Qualquer usuário com permissão para entrar no BSM mas não pertence a qualquer outro grupo mapeado pertencerá ao grupo padrão. Sem tal grupo padrão, esses usuários seriam criados no nível da raiz na árvore do gerenciamento de usuários e suas permissões precisariam ser tratadas individualmente.

Para ativar grupos LDAP dinâmicos no BSM, vá para **Infrastructure Settings**, selecione o contexto **LDAP Configuration** e defina **Enable Dynamic Groups** como verdadeiro. The change takes effect immediately.

Antes que grupos dinâmicos sejam habilitados, **List Users**, na caixa de diálogo Group Mappings em **Users and Permissions**, não exibirá membros de grupo dinâmico.

**Observação:** Como os grupos LDAP corporativos podem ser muito grandes, **List Users** exibirá apenas até os primeiros 100 usuários. Para ver toda a lista de usuários ou procurar usuários específicos, use um navegador LDAP padrão.

# Capítulo 33: Autenticação LW-SSO – Referência geral

LW-SSO é um método de controle de acesso que permite ao usuário fazer logon uma vez e obter acesso aos recursos de vários sistemas de software sem que ele precise fazer logon novamente. Os aplicativos dentro do grupo configurado de sistemas de software confiam na autenticação e não há necessidade de autenticação adicional quando o usuário se desloca de um aplicativo para outro.

As informações nesta seção se aplicam ao LW-SSO versão 2.4.

• Expiração do token do LW-SSO

O valor de expiração do token do LW-SSO determina a validade da sessão do aplicativo. Portanto, seu valor de expiração deve ser no mínimo igual ao valor de expiração da sessão do aplicativo.

• Configuração recomendada da expiração do token do LW-SSO

Cada aplicativo que usa o LW-SSO deve configurar a expiração do token. O valor recomendado é de 60 minutos. Para um aplicativo que não requer um nível alto de segurança, é possível configurar um valor de 300 minutos.

• Hora GMT

Todos os aplicativos que participam de uma integração do LW-SSO devem usar a mesma hora GMT, com diferença máxima de 15 minutos.

• Funcionalidade multidomínio

A funcionalidade multidomínio requer que todos os aplicativos participantes da integração do LW-SSO definam as configurações de trustedHosts (ou as configurações de **protectedDomains**), se for necessário integrar com aplicativos em diferentes domínios DNS. Além disso, eles também devem adicionar o domínio correto no elemento **Iwsso** da configuração.

• Funcionalidade de obtenção de SecurityToken para URL

Para receber informações enviadas como um **SecurityToken para URL** de outros aplicativos, o aplicativo host deve configurar o domínio correto no elemento **Iwsso** da configuração.

# **Requisitos do Sistema LW-SSO**

A tabela a seguir lista os requisitos de configuração para LW-SSO:

Application	Version	Comments
Java	1.5 e superior	
API de Servlets HTTP	2.1 e superior	
Internet Explorer	6.0 e superior	O navegador deve habilitar as funcionalidades de cookies de sessão HTTP e de Redirecionamento HTTP 302
Firefox	2.0 e superior	O navegador deve habilitar as funcionalidades de cookies de sessão HTTP e de Redirecionamento HTTP 302
Autenticações do JBoss	JBoss 4.0.3 JBoss 4.3.0	
Autenticações do Tomcat	Tomcat 6.0.29 autônomo	
	Tomcat 5.0.28 autônomo	
	Tomcat 5.5.20 autônomo	
Autenticações do Acegi	Acegi 0.9.0 Acegi 1.0.4	
Autenticação do Spring Security	Spring Security 2.0.4	
Mecanismos de serviços Web	Axis 1 - 1.4 Axis 2 - 1.2 JAX-WS-RI 2.1.1	

# Avisos de segurança do LW-SSO

Esta seção descreve os avisos de segurança que são relevantes para a configuração do LW-SSO:

• Parâmetro InitString confidencial no LW-SSO. O LW-SSO usa Criptografia Simétrica para validar e criar um token do LW-SSO. O parâmetro initString na configuração é usado para

inicialização da chave secreta. Um aplicativo cria um token e cada aplicativo que usa o mesmo parâmetro initString valida o token.

#### Cuidado:

- Não é possível usar o LW-SSO sem definir o parâmetro initString.
- O parâmetro initString é uma informação confidencial e deve ser tratado como tal em termos de publicação, transporte e persistência.
- O parâmetro initString deve ser compartilhado somente entre aplicativos que se integram entre si usando o LW-SSO.
- O parâmetro **initString** deve ter um comprimento mínimo de 12 caracteres.
- Nível de segurança da autenticação. O aplicativo que usa a estrutura de autenticação mais fraca e emite um token do LW-SSO que é considerado confiável por outros aplicativos integrados determina o nível de segurança da autenticação para todos os aplicativos.

É recomendável que somente aplicativos que usam estruturas de autenticação fortes e seguras emitam um token do LW-SSO.

- Implicações da criptografia simétrica. O LW-SSO usa criptografia simétrica para emitir e validar tokens do LW-SSO. Portanto, qualquer aplicativo que usa LW-SSO pode emitir um token para ser confiado por todos os demais aplicativos que compartilham o mesmo parâmetro initString. Esse risco potencial é relevante quando um aplicativo que compartilha um initString reside em um local não confiável ou pode ser acessado a partir dele.
- Mapeamento de usuários (sincronização). A estrutura do LW-SSO não assegura o mapeamento de usuários entre os aplicativos integrados. Portanto, o aplicativo integrado deve monitorar o mapeamento de usuários. É recomendável que você compartilhe o mesmo registro de usuários (como LDAP/AD) entre todos os aplicativos integrados.

Se os usuários não forem mapeados, poderão ocorrer violações de segurança e comportamento negativo dos aplicativos. Por exemplo, o mesmo nome de usuário pode ser atribuído a diferentes usuários reais nos vários aplicativos.

Além disso, em casos onde um usuário faz logon em um aplicativo (ApIA) e depois acessa um segundo aplicativo (ApIB) que usa autenticação de contêiner ou aplicativo, se o usuário não for mapeado, ele terá de fazer logon manualmente no ApIB e inserir um nome de usuário. Se o usuário inserir um nome diferente do usado para fazer logon no ApIA, pode surgir o seguinte comportamento: se o usuário subsequentemente acessar um terceiro aplicativo (ApIC) do ApIA ou ApIB, ele o acessará usando os nomes de usuário que foram usados para fazer logon no ApIA, no ApIA, respectivamente.

 Gerenciador de Identidade. Usado para fins de autenticação, todos os recursos não protegidos no Gerenciador de Identidade devem ser definidos com a configuração nonsecureURLs no arquivo de configuração do LW-SSO.

# Solução de problemas e limitações do LW-SSO

#### Problemas conhecidos

Esta seção descreve problemas conhecidos na autenticação LW-SSO.

• **Contexto de segurança.** O contexto de segurança do LW-SSO fornece suporte para apenas um valor de atributo por nome de atributo.

Portanto, quando o token do SAML2 envia mais de um valor para o mesmo nome de atributo, somente um valor é aceito pela estrutura do LW-SSO.

Da mesma forma, se o token do IdM é configurado para enviar mais de um valor para o mesmo nome de atributo, somente um valor é aceito pela estrutura do LW-SSO.

• Funcionalidade de logoff multidomínio ao usar o Internet Explorer 7. A funcionalidade de logoff de vários domínios pode apresentar falhas quando o navegador usado é o Internet Explorer 7, e o aplicativo está chamando mais de três verbos redirecionar HTTP 302 consecutivos no procedimento de logoff.

Nesse caso, o Internet Explorer 7 pode lidar incorretamente com a resposta de redirecionamento HTTP 302 e exibir uma página de erro **O Internet Explorer não pode exibir a página da Web**.

Como solução alternativa, recomenda-se reduzir, se possível, o número de comandos de redirecionamento de aplicativos na sequência de logoff.

#### Limitações

Observe as seguintes limitações ao trabalhar com autenticação LW-SSO:

Acesso do cliente ao aplicativo.

Se um domínio está definido na configuração do LW-SSO:

- Os clientes do aplicativo devem acessar o aplicativo com um Nome de Domínio Totalmente Qualificado (FQDN) na URL de logon. Exemplo: http://meuservidor.domíniodaempresa.com/WebApp.
- O LW-SSO não dá suporte para URLs com endereço IP. Exemplo: http://192.168.12.13/WebApp..
- O LW-SSO não dá suporte para URLs sem domínio. Exemplo: http://meuservidor/WebApp.

**Se um domínio não está definido na configuração do LW-SSO**: O cliente pode acessar o aplicativo sem um FQDN na URL de logon. Nesse caso, um cookie de sessão do LW-SSO é criado especificamente para um único computador sem informações de domínio. Portanto, o cookie não é delegado pelo navegador a outro computador, nem é passado a outros computadores localizados no mesmo domínio DNS. Isso significa que o LW-SSO não funciona no mesmo domínio.

- Integração de estrutura LW-SSO. Os aplicativos poderão aproveitar e usar os recursos do LW-SSO somente se forem integrados na estrutura LW-SSO antecipadamente.
- Suporte para multidomínio.
  - A funcionalidade multidomínio baseia-se no referenciador HTTP. Portanto, o LW-SSO dá suporte para links de um aplicativo para outro e não dá suporte para a digitação de uma URL em uma janela do navegador, exceto quando ambos os aplicativos estão no mesmo domínio.
  - O primeiro link entre domínios usando HTTP POST não tem suporte.

A funcionalidade multidomínio não dá suporte para a primeira solicitação **HTTP POST** para um segundo aplicativo (somente a solicitação **HTTP GET** tem suporte). Por exemplo, se seu aplicativo tem um link HTTP para um segundo aplicativo, há suporte para uma solicitação **HTTP GET**, mas não para uma solicitação **HTTP FORM**. Todas as solicitações após a primeira podem ser **HTTP POST** ou **HTTP GET**.

Tamanho do token do LW-SSO:

O tamanho das informações que o LW-SSO pode transferir de um aplicativo em um domínio para outro aplicativo em outro domínio está limitado a 15 Grupos/Funções/Atributos (observe que cada elemento pode ter em média 15 caracteres de comprimento).

 Vinculando de uma página protegida (HTTPS) para uma não protegida (HTTP) em um cenário multidomínio:

A funcionalidade multidomínio não funciona quando se vincula de uma página protegida (HTTPS) para uma não protegida (HTTP). Essa é uma limitação do navegador onde o cabeçalho do referenciador não é enviado quando se vincula de um recurso protegido para um não protegido.

Comportamento de cookie de terceiros no Internet Explorer:

O Microsoft Internet Explorer 6 contém um módulo que oferece suporte ao "Protejeto P3P (Plataforma para Preferências de Privacidade)". Isso quer dizer que os cookies provenientes de um domínio de terceiros são, por padrão, bloqueados na zona de segurança da Internet. Cookies de sessão também são considerados cookies de terceiros pelo IE e, portanto, são bloqueados, fazendo com que o LW-SSO pare de funcionar.

Para resolver esse problema, adicione o aplicativo iniciado (ou um subconjunto do domínio de DNS como \*.meudominio.com) à intranet/zona confiável do seu computador (por exemplo, no Microsoft Internet Explorer, selecione Menu > Ferramentas > Opções da Internet > Segurança > Intranet local > Sites > Avançado), que fará os cookies serem aceitos.

**Cuidado:** O cookie de sessão LW-SSO é apenas um dos cookies usados pelo aplicativo de terceiros que é bloqueado.

• Token do SAML2.

• A funcionalidade de logoff não tem suporte quando o token do SAML2 é usado.

Portanto, se o token do SAML2 é usado para acessar um segundo aplicativo, um usuário que faz logoff do primeiro aplicativo não é desconectado do segundo aplicativo.

• A expiração do token do SAML2 não é refletida no gerenciamento de sessão do aplicativo.

Portanto, se o token do SAML2 é usado para acessar um segundo aplicativo, o gerenciamento de sessão de cada aplicativo é tratado independentemente.

- JAAS Realm. O JAAS Realm no Tomcat não tem suporte.
- Uso de espaços em diretórios do Tomcat. Não há suporte para o uso de espaços em diretórios do Tomcat.

Não é possível usar o LW-SSO quando um caminho de instalação do Tomcat (pastas) inclui espaços (por exemplo, Arquivos de Programas) e o arquivo de configuração do LW-SSO está localizado na pasta **common\classes** do Tomcat.

• Configuração do balanceador de carga. Um balanceador de carga implantado com o LW-SSO deve ser configurado para usar sticky sessions.

# Parte 5: Administração de relatórios e alertas

# Capítulo 34: Gerenciador de Programação de Relatórios

Esta página permite a você editar, apagar, retomar ou pausar relatórios programados.

Para acessar	Selecione Admin > Platform > Report Scheduling
Informações importantes	Você não pode criar uma nova programação a partir do gerenciador de agendamento de relatórios. Para detalhes sobre a criação de cronogramas, consulte How to Schedule a Report em o Guia do Usuário do BSM.

**Cuidado:** Os relatórios agendados colocam pressão no sistema e podem causar problemas de desempenho para os usuários que estão conectados. Quando possível, você deve agendar relatórios fora do horário comercial, quando menos usuários acessam o sistema. Se seu sistema não tem horas de folga, você deve escalonar relatórios em diferentes momentos do dia para minimizar o número de relatórios executados simultaneamente.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo:

Elemento da interface do usuário	Descrição
8	Abre a caixa de diálogo Edit Schedule for the <report name=""> permitindo que você edite o agendamento selecionado. Para obter detalhes, consulte Creating a New Schedule Dialog Box em o Guia do Usuário do BSM.</report>
	<b>Note:</b> Esta caixa de diálogo permite que você edite apenas um cronograma existente - você cria um novo cronograma a partir da interface do Gerenciador de Relatórios. Para obter detalhes, consulte Creating a New Schedule Dialog Box em o Guia do Usuário do BSM.
S.	Exclui o cronograma selecionado.
æ	Retoma o horário selecionado, este botão só está disponível se o relatório selecionado foi pausado.
<b>(</b>	Pausa a programação selecionada.
S	Atualiza a página Report Schedule Manager.
	Redefine a largura das colunas para a configuração padrão.
	Permite que você selecione colunas para ficarem visíveis na tabela.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Generation Time	O horário (no fuso horário indicado) em que o cronograma deve ser gerado.
Recipients	Os indivíduos configurados no Gerenciador de Relatórios que receberão o relatório ou item de relatório em intervalos programados. Para obter detalhes sobre a configuração de cronogramas, consulte Creating a New Schedule Dialog Box em o Guia do Usuário do BSM.
Recurrence	O padrão de recorrência para o agendamento selecionado.
Report Name	O nome do relatório para qual o cronograma está configurado.
Report Type	O tipo de relatório para qual o cronograma está configurado.
Status	O status do cronograma. Os possíveis valores são: • Active • Paused

# Capítulo 35: Criação de um sistema de entrega de alerta

Alertas do BSM proativamente informam você quando limites predefinidos de desempenho são violados, disparando alertas.

Para obter detalhes sobre tarefas, consulte "Como configurar um sistema de entrega de alerta" na página 347.

#### Alertar Destinatários

Os alertas podem ser configurados para enviar notificação para destinatários especificados. Para detalhes de tarefa sobre como configurar destinatários, consulte "Gerenciamento de Destinatários" na página 280.

#### Notification Template

Para cada destinatário, você pode especificar o método de notificação (qualquer combinação de email, pager e/ou SMS) e o modelo a ser usado para avisos de alerta. Você também pode criar uma agenda de notificação para os alertas. Para obter detalhes, consulte "Como configurar modelos de notificação de alertas EUM" na página 366.

#### Esquemas de alerta

Em cada esquema de alerta, você define um conjunto exclusivo de propriedades de alerta. Depois de criar um esquema de alerta, você o exibe e edita na interface do usuário apropriada de alertas. Para dicas detalhadas e orientações, consulte "Planejando esquemas de alertas eficazes" na página 346.

Você pode configurar alertas e atribuir os destinatários aos alertas para:

- ICs em uma visualização. Os alertas de status do IC são disparados por uma alteração de status predefinida para o item de configuração (IC) selecionado detectado pelo Business Logic Engine. Para obter detalhes, consulte CI Status Alerts Administration em o Guia do Usuário do BSM.
- O HP Service Manager abre automaticamente incidentes quando um alerta CI Status é acionado no BSM. Para obter detalhes, consulte HP Service Manager na seção BSM da guia Integrations do site de Integrações da HP Software.
- SLAs. Alertas de status de SLA são provocados por alterações em um status do indicador chave de desempenho de um SLA. Para obter detalhes, consulte SLA Alerts Administration em o Guia do Usuário do BSM.
- Alertas EUM. Alertas EUM são disparados quando condições predefinidas, tais como o tempo de resposta de transação, a disponibilidade, sucesso ou fracasso ou tempo de conclusão, são alcançadas. Para obter detalhes, consulte End User Management Alerts Administration em o Guia do Usuário do BSM.

#### Eventos Abertos no OM

Você pode automaticamente abrir eventos no OM, quando uma alerta de status de CI, um alerta de SLA ou um alerta EUM é acionado no BSM. Para detalhes, consulte Operations Manager na seção do BSM Platform no site HP Software Integrations.

#### História de Alerta

Você pode ver o histórico dos alertas a seguir:

- Guia Relatório de Alertas de Status de IC. Permite listar todos os alertas de Status de Cl que foram acionados durante o intervalo de tempo especificado. Para obter detalhes, consulte Configuration Item Status Alerts Report em o Guia do Usuário do BSM.
- Guia Relatório de Alertas de SLA. Permite listar todos os alertas Service Level Management que foram acionados durante o intervalo de tempo especificado. Para obter detalhes, consulte Alerts Log Report em o Guia do Usuário do BSM.
- EUM Guia Alerts Report. Permite acessar os seguintes relatórios:
- Relatório Log de Alerta. Permite que você acompanhe todos os detalhes para os alertas EUM enviados pelo BSM durante o intervalo de tempo especificado. Para obter detalhes, consulte Alerts Log Report em o Guia do Usuário do BSM.
- Relatório de Contagem de Alerta Ao Longo Do Tempo. Permite exibir uma visão geral sobre a frequência dos alertas. Para obter detalhes, consulte Alerts Count Over Time Report em o Guia do Usuário do BSM.

#### Entrega de Alertas

Se os componentes on-line estão experimentando tempo de inatividade, o aplicativo de alertas garante que os dados sejam armazenados no barramento por uma hora, por padrão. Depois que os componentes estão online de novo, o mecanismo de alertas gera alertas de dados no barramento.

# Alertas e tempo de inatividade

Quando você configura um alerta de status de CI, o tempo de inatividade pode afetar os ICs e distorcer os dados do CI.

Quando você configura um esquema de alerta EUM para ICs cujo status se baseia em dados do Business Process Monitor ou origens de dados do SiteScope, o tempo de inatividade pode afetar os ICs e distorcer os dados do CI.

Você pode optar por acionar um alerta de Status de IC ou um alerta EUM durante o tempo de inatividade ou não. Para obter detalhes sobre conceitos de inatividade, consulte "Visão geral do Downtime Management" na página 375.

Para especificar como manipular os alertas CI Status e EUM durante o tempo de inatividade, selecione Admin > Platform > Downtime e selecione uma das seguintes opções:

- Take no actions
- Suprimir alertas e fechar eventos
- Aplicar tempo de inatividade nos cálculos de KPI; suprimir alertas e fechar eventos
- Aplicar tempo de inatividade nos cálculos de relatórios e KPI; suprimir alertas e fechar eventos
- Parar o monitoramento ativo (BPM & SiteScope); aplicar o tempo de inatividade em cálculos de relatórios & KPI; suprimir alterações e fechar eventos (afeta todos os SLAs relacionados)

Alertas de Status de CI ou EUM para CIs que estão em um tempo de inatividade programado não são enviados para todas as opções listadas acima, além da opção **Take no action**.

O alerta de CI é enviado, mesmo se uma das opções listadas acima é selecionada (com exceção da opção **Take no action**), se você configurou o alerta para ser acionado quando o status do IC é alterado para o status **Downtime**. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte General Page no o Guia do Usuário do BSM.

Para obter detalhes sobre tarefas, consulte "Como configurar um sistema de entrega de alerta" na página seguinte.

Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página de gerenciamento de tempo de inatividade" na página 381.

## Planejando esquemas de alertas eficazes

Antes de criar esquemas de alerta, você deve considerar como alertar os usuários de modo mais eficaz com relação a problemas de desempenho. As informações descritas a seguir podem ajudálo com o planejamento de alerta eficaz.

**Observação:** Os Serviços Profissionais HP oferecem consultoria de práticas recomendadas sobre este assunto. Para informações sobre como obter esse serviço, entre em contato com o seu representante HP.

- Ao criar esquemas de alerta, categorize alertas por gravidade. Crie alertas críticos para eventos que exigem ação corretiva imediata (por exemplo, falha na transação ou tempos de resposta excessivos para operações críticas). Crie alertas não críticos para eventos que exigem notificação precoce (por exemplo, tempos de resposta lentos).
- Determine os usuários que recebem os diferentes tipos de alertas e considere o método de entrega de alerta que melhor se adequa ao tipo de alerta. Por exemplo, entrega por pager em vez de entrega por e-mail pode ser mais eficaz para alertas críticos. Ao determinar o método de entrega, leve também em conta a hora do dia. Por exemplo, alertas de email podem não ser eficazes fora do horário comercial.
- Configure o BSM para alertá-lo para um problema recorrente, e não eventos que ocorrem só uma

vez. Alertas recorrentes são o indicador mais preciso dos problemas com seu aplicativo. Por exemplo, como regra, você deve comparar o número de eventos recorrentes com o número de locais do Business Process Monitor a partir dos quais você está monitorando. Por exemplo, se você tivesse três falhas, mas estava monitorando 100 locais, não seria tão crítico como se você tivesse cinco falhas em todas as cinco localidades.

# Como configurar um sistema de entrega de alerta

Essa tarefa e o fluxograma associado descrevem como configurar um sistema para distribuir alertas aos destinatários.



#### Criação de um sistema de entrega de alerta - fluxograma

#### Planejar os requisitos de destinatários de alerta

Antes de começar, recomendamos que:

- Faça uma lista dos destinatários exigidos de alertas, incluindo informações de contato e método de entrega necessário para o destinatário (e-mail, SMS, pager). Para sugestões sobre como proceder, consulte "Planejando esquemas de alertas eficazes" na página anterior.
- Mapeie os tipos de alertas que você pretende entregar. Para detalhes sobre os tipos de alertas, consulte "Resultado defina os sistemas de alerta" na página 349.

#### Especifique as permissões de usuário apropriadas

Especifique as permissões de usuário apropriadas para o seguinte. Para definir essas permissões:

- 1. Selecione Admin > Platform > Users and Permissions > User Management.
- 2. Crie ou edite um usuário e abra a guia **Permissions**.
- 3. Selecione a opção necessária a partir da lista suspensa de contexto, como descrito abaixo.

#### • Os alertas EUM.

Você pode especificar que um usuário pode ter uma permissão View ou Full Control por aplicativo.

 No contexto End User Management, selecione Business Service Management > Applications > <Application> > Alert

Você também deve especificar a permissão para o modelo de evento CEM.

• No contexto End User Management, selecione Alert - Notification template.

#### • Os alertas de Status de IC.

Você pode especificar que um usuário pode ter uma permissão **Change**, **View**, **Delete** ou **Full Control** por visualização.

- No contexto RTSM, selecione Business Service Management > Views > <view\_name>.
- Os alertas de SLA.

Você pode especificar que um usuário pode ter uma permissão Add, Change, View, Delete ou Full Control por SLA.

- No contexto Service Level Management, selecione Business Service Management > SLAs > <sla\_name>.
- As ações externas de alerta (Run executable, Send SNMP trap ou Log to Event Viewer).
   Você pode especificar que um usuário pode ter uma permissão Change ou Full Control em nível global.
  - No contexto Platform, selecione os contextos Business Service Management > Run executable, Send SNMP trap ou Log to Event Viewer separadamente.
- O modelo de notificação que você pode especificar para os alertas.

Você pode especificar que um usuário pode ter uma permissão Add, Change, View, Delete ou Full Control para o modelo.

 No contexto End User Management, selecione o contexto Business Service Management > System Recipient Template .

Essas permissões são definidas em nível global.

Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Operações" na página 203.

# Especifique como os alertas são disparados durante o tempo de inatividade

Quando você configura um alerta CI Status ou um esquema de alerta EUM para ICs cujo status se baseia em dados do Business Process Monitor ou origens de dados do SiteScope, o tempo de inatividade pode afetar os ICs e distorcer os dados do CI.

Você pode optar por acionar um alerta de Status de IC ou um alerta EUM durante o tempo de inatividade ou não. Para especificar como manipular os alertas CI Status e EUM durante o tempo de inatividade, selecione **Admin > Platform > Downtime** e selecione uma das opções disponíveis.

Para obter detalhes conceituais, consulte "Alertas e tempo de inatividade" na página 345.

Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página de gerenciamento de tempo de inatividade" na página 381.

#### Personalize o sistema de acionamento de alertas, a integridade do sistema de alertas e as características de manipulação de eventos - opcional

Personalize o sistema de acionamento de alertas, a integridade do sistema e as características de manipulação de eventos. Para obter mais informações, consulte "Como personalizar alertas" na página seguinte.

#### Definir destinatários

Na página de destinatários, você define os destinatários do sistema de alertas (exceto alertas SiteScope). Você pode especificar métodos de entrega por e-mail, SMS ou pager. Se necessário, insira cronogramas de entrega de alerta específicos (por exemplo, destinatários que recebem alertas durante o horário comercial, em oposição ao horário da noite e nos fins de semana). Para obter mais informações, consulte "Gerenciamento de Destinatários" na página 280.

#### Criar modelos de notificação personalizados - opcional

Se necessário, ao definir alertas EUM, você tem a opção de criar modelos de notificação personalizada que personalizam o formato e as informações incluídas em e-mails de alerta. Para obter mais informações, consulte "Como configurar modelos de notificação de alertas EUM" na página 366.

#### Configure para abrir um evento no Operations Manager e Operations Management quando um alerta é acionado no BSM

Você pode configurar para abrir eventos no Operations Manager e Operations Management quando um alerta é disparado no BSM. Para obter detalhes, consulte Operations Manager na seção BSM da guia Integrations do site de Integrações da HP Software.

#### Resultado - defina os sistemas de alerta

Você planejou os esquemas de alerta, configurou os destinatários relevantes, personalizou as definições de alertas gerais e personalizou os modelos de notificação. Agora você pode definir os esquemas de alerta de que precisa:

- Alertas de Status de IC. Definir alertas de status de IC, conforme necessário para alertar os destinatários de mudanças de status de KPI para ICs específicos e KPIs sendo monitorados no Service Health. Para obter mais informações, consulte How to Create a CI Status Alert Scheme and Attach it to a CI no o Guia do Usuário do BSM.
- Alertas de SLA. Definir alertas de SLA conforme necessário para alertar os destinatários de mudanças no status atual e de previsão para contratos de serviço. Para obter mais informações, consulte How to Define an SLA Alert Scheme no o Guia do Usuário do BSM.
- Alertas EUM. Definir alertas EUM conforme necessário para alertar os destinatários de variância de desempenho de entidades Real User Monitor ou transações Business Process Monitor. Para obter mais informações, consulte How to Create EUM Alert Schemes no o Guia do Usuário do BSM.

## Como personalizar alertas

**Observação:** Todas as etapas da tarefa são opcionais e podem ser realizadas em qualquer ordem.

Esta tarefa descreve a personalização que você pode realizar para alertas de Status de CI, SLA e EUM.

#### Para personalizar alertas:

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione **Foundation > Alerting** e modifique as configurações necessárias, conforme descrito abaixo.

#### Modificar como eventos são tratados

Você pode modificar os parâmetros a seguir na área **Event handling**:

Parameter	Faz o seguinte
Atraso aceitável dos eventos (minutos)	O sistema descarta alertas após o número de minutos definidos aqui.
Alert persistency during Downtime	Se essa opção estiver definida como <b>true</b> , o sistema não redefine o estado de alerta persistente quando um aplicativo fica inativo. Isso significa que o sistema retém dados e os usa ao gerar alertas após o término do tempo de inatividade. Aplica-se aos alertas EUM apenas.
Calculation persistency	Se essa opção é definida como <b>true</b> , se o sistema fica inativo, o sistema retém dados e os usa ao criar alertas quando o sistema volta a funcionar.

#### Modificar os parâmetros de integridade do sistema de alerta

Parameter	Faz o seguinte
Limite de erro para o monitor de fila de notificação	O número máximo de mensagens que podem esperar na fila de alerta do monitor da fila de notificação. Quando o máximo for alcançado, o status do monitor de fila de notificação é alterado para <b>error</b> .
Limite de erro para o monitor de fila de alerta	O número máximo de mensagens que podem esperar na fila de alerta do monitor da fila de alertas. Quando o máximo for alcançado, o status do monitor de fila de alerta é alterado para <b>error</b> .
Limite de aviso para o monitor de fila de notificação	O número máximo de mensagens que podem esperar na fila de alerta do monitor da fila de notificação. Quando o máximo for alcançado, o status do monitor de fila de notificação é alterado para <b>warning</b> .
Limite de aviso para o monitor de fila de alerta	O número máximo de mensagens que podem esperar na fila de alerta do monitor da fila de alertas. Quando o máximo for alcançado, o status do monitor de fila de alerta é alterado para <b>warning</b> .

Você pode modificar os parâmetros a seguir na área System Health monitors:

#### Modificar os padrões de acionamento de alertas

Parameter	Faz o seguinte
Command line execution timeout (seconds)	O tempo limite padrão para uma ação (por padrão, 30 segundos) após o qual uma ação de alerta de linha de comando não é executada.
Command line substitution pairs	<ul> <li>Ao especificar um comando na ação Executable Files de um alerta EUM, você pode usar tokens especiais que são substituídos por valores reais, quando o comando está preparado para execução. Esses valores podem incluir aspas duplas (") ou outros sinais que podem fazer com que a linha de comando resultante seja inadequadamente interpretada pelo sistema operacional. Para evitar esta interpretação incorreta, você pode modificar o valor padrão da configuração de infraestrutura Command line substitution pairs , da seguinte forma:</li> <li>Cada par é escrito usando o formato  a b , o primeiro caractere (a) é substituído pelo segundo (b).</li> <li>Vários pares são separados por vírgula (,). Por exemplo:  a b ,  c d ,  e f .</li> </ul>
Default EXE path	O caminho padrão para o executável padrão para alertas EUM.

Você pode modificar os parâmetros a seguir na área Triggered alerts:

Parameter	Faz o seguinte
Porta SNMP     padrão	O endereço do host da interceptação SNMP padrão. Você pode inserir o nome do servidor ou endereço IP no parâmetro <b>Default SNMP Target Address</b> e o número da porta no parâmetro <b>Default SNMP Port</b> .
<ul> <li>Endereço SNMP de destino padrão</li> </ul>	Para interceptações SNMP v3, é necessário inserir as seguintes configurações de segurança: <ul> <li>Nome do usuário SNMP v3 padrão (HPBSMUSER por padrão)</li> </ul>
<ul> <li>Nome do usuário do SNMP v3 padrão</li> </ul>	<ul> <li>Protocolo de autenticação SNMP v3 padrão (MD5, SHA ou nenhuma autenticação)</li> <li>Sonha do autenticação SNMP v3 padrão</li> </ul>
<ul> <li>Protocolo de autenticação SNMP v3 padrão</li> </ul>	<ul> <li>Senha de autenticação SNMP v3 padrão</li> <li>Protocolo de privacidade SNMP v3 padrão (CBS-DES ou nenhum protocolo de privacidade)</li> <li>Senha de privacidade SNMP v3 padrão</li> </ul>
<ul> <li>Senha de autenticação SNMP v3 padrão</li> <li>Protocolo de privacidade SNMP v3 padrão</li> <li>Senha de privacidade SNMP v3 padrão</li> </ul>	Você pode especificar apenas um endereço de destino SNMP. O endereço de host padrão da interceptação SNMP aparece automaticamente na caixa <b>Enter</b> <b>host destination</b> na caixa de diálogo Create New/Edit SNMP Trap. Para obter detalhes, consulte Create New/Edit SNMP Trap Dialog Box em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM ou Create SNMP Trap/Edit SNMP Trap Dialog Box em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM. Se, ao criar ou editar uma interceptação SNMP, você seleciona o endereço do host padrão e, em seguida, posteriormente o modifica em Infrastructure Settings, o endereço em todas as interceptações SNMP que você criou é atualizado para o novo padrão. Qualquer alerta que é enviado faz com que a interceptação SNMP seja enviada para o novo endereço padrão. <b>Observação aos clientes do HP Software-as-a-Service</b> : Você pode definir o endereço de host padrão por cliente, selecionando um cliente quando você faz logon. O endereço do host atualizado é definido apenas para o cliente específico. Você também pode definir um endereço de host global.
Default URL	O endereço URL padrão para alertas EUM.
Enable alert dependencies across CIs	Se esta opção estiver definida como <b>true</b> , as dependências de alertas são permitidas entre CIs.

Parameter	Faz o seguinte
Enable alert timer reset	Se esta opção estiver definida como <b>true</b> , um alerta é acionado por uma condição específica e, em seguida, a condição que acionou o alerta não existe mais. Se a condição que acionou o alerta ocorrer novamente antes que o fim do período de tempo especificado no parâmetro <b>Acceptable events delay</b> termine, o alerta é enviado porque a condição de acionamento redefiniu o temporizador de frequência de notificação. O padrão é <b>false</b> .
Enable logging to DB	Se esta opção estiver definida como <b>true</b> , alertas e notificações não são registrados no banco de dados de perfil. O padrão é <b>false</b> .
Enable notifications and actions	Se esta opção estiver definida como <b>true</b> , o mecanismo de alerta é capaz de executar ações e enviar notificações. Essa personalização está disponível apenas para alertas EUM. O padrão é <b>true</b> .

Pa	rameter	Faz o seguinte
•	Porta SNMP legada	O endereço do host da interceptação SNMP padrão para alertas EUM. Modifica o endereço do host padrão de interceptação SNMP, digitando o nome do servidor ou endereço IP no parâmetro <b>Default SNMP Target Address</b> e o
•	destino SNMP herdado	Para interceptações SNMP v3, é necessário inserir as seguintes configurações de segurança:
•	Nome do usuário do SNMP v3 herdado	<ul> <li>Nome do usuário do SNMP v3 herdado (HPBSMUSER por padrão)</li> <li>Protocolo de autenticação SNMP v3 herdado (MD5, SHA ou nenhuma autenticação)</li> </ul>
•	Protocolo de autenticação SNMP v3 herdado	<ul> <li>Senha de autenticação SNMP v3 herdada</li> <li>Protocolo de privacidade SNMP v3 herdado (CBS-DES ou nenhum protocolo de privacidade)</li> </ul>
•	Senha de autenticação SNMP v3 herdada Protocolo de privacidade SNMP v3 herdado Senha de privacidade SNMP v3 herdada	<ul> <li>Senha de privacidade SNMP v3 herdada</li> <li>Você pode especificar apenas um endereço de destino SNMP. O endereço de host padrão da interceptação SNMP aparece automaticamente na caixa Enter host destination na caixa de diálogo Create New/Edit SNMP Trap. Para obter detalhes, consulte Create New/Edit SNMP Trap Dialog Box em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM ou Create SNMP Trap/Edit SNMP Trap Dialog Box em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM ou Create SNMP Trap/Edit SNMP Trap Dialog Box em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM. Se, ao criar ou editar uma interceptação SNMP, você seleciona o endereço do host padrão e, em seguida, o modifica depois em Infrastructure Settings, o endereço em toda a interceptação SNMP que você criou é atualizado para o novo padrão. Qualquer alerta que é enviado faz com que a interceptação SNMP seja enviada para o novo endereço padrão.</li> <li>Observação aos clientes do HP Software-as-a-Service: Você pode definir o endereço de host padrão por cliente, selecionando um cliente quando você faz logon. O endereço do host atualizado é definido apenas para o cliente específico. Você também pode definir um endereco de host global.</li> </ul>
Nc ex ret	otification ecution ries	Especifica o número de tentativas de uma notificação. Essa personalização está disponível apenas para alertas EUM. Por padrão, uma notificação é enviada uma vez. Altere o padrão usando o parâmetro <b>Notification execution retries</b> . O número de tentativas que é realizado é igual ao número que você especificar mais um.
Nc UF	otification RL	A URL incorporada nas notificações.

Parameter	Faz o seguinte	
Recipient information format in template	<ul> <li>Use para modificar como exibir a lista de destinatários de Emails ou SMSs. Você pode atribuir os seguintes valores:</li> <li>Endereço. Selecione esta opção para exibir o endereço de e-mail dos destinatários no campo To de notificações de E-mails e SMS.</li> </ul>	
	Por exemplo, se você definir <b>Recipient information format in</b> <b>template</b> para <b>Address</b> e o modelo inclui os seguintes parâmetros: Para:< <destinatários>&gt;, nome do perfil: &lt;<nome de="" perfil="">&gt;, Gravidade: &lt;<gravidade>&gt; e, em seguida, o E-mail ficaria da seguinte forma:</gravidade></nome></destinatários>	
	To:JSmith@example.com;MBrown@example.com Profile Name: forAlert Severity: Major	
	<ul> <li>Nome Lógico. Selecione esta opção para exibir o nome lógico dos destinatários no campo To de notificações de E-mails e SMS.</li> </ul>	
	Por exemplo, se você definir <b>Recipient information format in</b> <b>template</b> como <b>Logical Name</b> e o modelo inclui os mesmos parâmetros do exemplo acima, o E-mail é o seguinte:	
	Para: John Smith, Mary Brown Profile Name: forAlert Severity: Major	
SNMP alerts charset	O conjunto de caracteres usado para enviar interceptações de alertas SNMP. Por padrão, a configuração usa o conjunto de caracteres padrão da plataforma. Se o seu sistema operacional suporta caracteres multi-byte, é recomendado usar o conjunto de caracteres "UTF-8".	
Symphony request timeout (seconds)	Número de segundos até que o tempo limite de uma ação de alerta seja atingido.	
Wait interval between retries (seconds)	Número de segundos entre cada tentativa de executar uma notificação.	

### Modificar a forma como os alertas são enviados por e-mail

Para modificar como os alertas de e-mail são tratados:

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione Foundation > Platform Administration.
- 3. Na área Alerts E-Mail Settings, modifique o seguinte:

Parameter	Faz o seguinte	
Password for authorized email sending	A senha padrão para envio autorizado de alertas por e-mail.	
SMTP server (Windows only)	O servidor SMTP primário utilizado. No Windows NT, definido como <smtpsvc>, se você quiser enviar usando o serviço SMTP.</smtpsvc>	
SMTP server port (Windows only)	The SMTP server port	
User for authorized email sending	O usuário padrão para envio autorizado de alertas por e-mail. Se não definido, alertas por e-mail são enviados sem autorização	

#### Modificar como os alertas são enviados por pager

Para modificar como os alertas de pager são tratados:

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione Foundation > Platform Administration.
- 3. Na área Alerts Pager Settings, modifique o seguinte:

Parameter	Faz o seguinte	
Password for authorized pager sending	A senha padrão para envio autorizado de alertas por pager.	
SMTP server (Windows only)	O servidor SMTP primário utilizado. No Windows NT, definido como <smtpsvc>, se você quiser enviar usando o serviço SMTP.</smtpsvc>	
SMTP server port (Windows only)	The SMTP server port	
User for authorized pager sending	O usuário padrão para envio autorizado de alertas por pager. Se não definido, o sistema envia alertas de pager sem autorização.	

#### Modificar como os alertas são enviados por SMS

Para modificar como os alertas de SMS são tratados:

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings.
- 2. Selecione Foundation > Platform Administration.
- 3. Na área Alerts SMS Settings, modifique o seguinte:

Parameter	Faz o seguinte	
Senha para envio autorizado de sms	A senha padrão para envio autorizado de alertas por SMS.	
SMTP server (Windows only)	O servidor SMTP primário utilizado. No Windows NT, definido como <smtpsvc>, se você quiser enviar usando o serviço SMTP.</smtpsvc>	
SMTP server port (Windows only)	The SMTP server port	
Usuário para envio autorizado de sms	O usuário padrão para envio autorizado de alertas por SMS. Se não definido, o sistema envia alertas de SMS sem autorização.	

#### Modificar como são tratadas as notificações

Para modificar como são tratadas as notificações:

- 1. Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings
- 2. Selecione Foundation > Platform Administration.
- 3. Na área Platform Administration Recipient Notification Service, modifique o seguinte:

Parameter	Faz o seguinte	
Alerts email sender address	Usado para modificar o endereço de e-mail do remetente padrão usado em e- mails. Use o parâmetro para modificar o valor padrão ( <b>HP_BSM_Alert_</b> <b>Manager</b> ) que aparece no campo <b>From</b> quando o BSM envia alertas e é definida quando você instala o servidor de processamento de dados.	
Servidor SMTP alternativo (apenas Windows) Alternate SMTP server port (Windows only)	<ul> <li>Usado para modificar o servidor SMTP alternativo:</li> <li>Um servidor designado com um número de porta definido. Digite um nome de servidor para envio de emails SMTP como o valor no campo Alternate SMTP server e digite um número de porta para o servidor no campo Alternate SMTP server.</li> <li>Serviços de SMTP da Microsoft. Digite <smtpsvc> como o valor no campo SMTP server ou Alternate SMTP server .</smtpsvc></li> <li>Limitação: Os seguintes caracteres são inválidos:</li> </ul>	

Parameter	Faz o seguinte	
Conjunto de caracteres de notificações por	Quando um alerta é acionado, os destinatários do alerta gerado podem ser notificados por e-mail, SMS ou mensagens de pager. É possível selecionar um dos seguintes conjuntos de caracteres:	
e-maii	• UTF-8. O conjunto de caracteres padrão.	
	• ISO-2022-JP.	
	<b>Observação aos clientes do HP Software-as-a-Service:</b> As configurações descritas nesta seção são por cliente.	
Email sender	O nome do remetente de e-mails de alerta.	
Enable recipient notifications	Se esta opção for definida como <b>false</b> , o sistema não enviará notificações por email.	
Notification date format	Formato usado para exibir datas em notificações.	
Pager notifications charset	<ul> <li>O conjunto de caracteres usado para enviar mensagens de notificação por pager. Você pode selecionar um dos seguintes conjuntos de caracteres:</li> <li>UTF-8. O conjunto de caracteres padrão.</li> <li>ISO-2022-JP.</li> </ul>	
	Observação aos clientes do HP Software-as-a-Service: As configurações descritas nesta seção são por cliente.	
Password for authorized message sending	A senha padrão para envio de mensagem autorizada. Se esta opção não estiver definida, o sistema envia mensagens sem autorização.	
SMS notifications charset	O conjunto de caracteres usado para enviar mensagens de notificação por SMS. Você pode selecionar um dos seguintes conjuntos de caracteres:	
	• ISO-2022-JP.	
	Observação aos clientes do HP Software-as-a-Service: As configurações descritas nesta seção são por cliente.	
SMTP server (Windows only)	O servidor SMTP primário utilizado. No Windows NT, definido como <smtpsvc>, se você quiser enviar usando o serviço SMTP.</smtpsvc>	

Parameter	Faz o seguinte
SMTP server port (Windows only)	The SMTP server port
SMTP server socket connection timeout (seconds) (Windows only)	O tempo limite padrão (60 segundos) após o qual um soquete de servidor SMTP é desconectado.
User for authorized message sending	O usuário padrão para envio autorizado de mensagem. Se esta opção não estiver definida, o sistema envia mensagens sem autorização.

# Como testar sua configuração de notificação de email

A sequência a seguir fornece instruções para testar sua configuração de notificação por email. Antes de começar, certifique-se de que o cliente Telnet esteja habilitado nas máquinas Windows.

Para testar sua configuração de notificação por email:

Na linha de comando do DPS/GW, insira o seguinte:

```
>telnet <seu servidor smtp de acordo com as configurações de infraestrutura do
BSM> <porta definida nas configurações de infraestrutura do BSM>
>ehlo
>mail from: <email do remetente. Por exemplo, name@hp.com>
>rcpt to: <email do destinatário. Por exemplo, name@hp.com>
>data
><0 que você deseja escrever no corpo do email>
>.
>quit
```

Por exemplo:

```
>telnet smtp-xyz.hp.com 25
>ehlo
>mail from: john.smith@hp.com
>rcpt to: john.smith@hp.com
>data
>0 que eu desejo escrever aqui (o corpo do email)
>.
>quit
```

# Logs de Alertas

Você pode usar os seguintes logs para depurar os alertas CI Status, SLA e EUM.

Alert Type	Caminho para Log e para Properties File para Log Level Setup	Descrição
Todos os alertas	Log: <bsm_data_ processing_ server&gt;\log\alerts\ alerts.ejb.log</bsm_data_ 	Tratamento de alertas e notificações no processo MercuryAs
	<b>Configuração:</b> <bsm_ data_processing_ server&gt;\conf\ core\Tools\log4j\EJB\ alerts.properties</bsm_ 	
	Log: <bsm_gateway_ server&gt;\log\alerts\ alerts.reports.log</bsm_gateway_ 	Para todos os relatórios de alertas
	<b>Configuração:</b> <bsm_ Gateway_ server&gt;\conf\core\ Tools\log4j\EJB\ alerts.properties</bsm_ 	
Alert Type	Caminho para Log e para Properties File para Log Level Setup	Descrição
--	---	---
Alertas de Status de CI e Alertas de SLA	Log: <bsm_data_ processing_server&gt;\log\ marble_worker_ 1\status.alerts.log</bsm_data_ 	Inicialização e cálculo de alerta no processo de trabalho MAR Business Logic Engine
	<b>Configuração:</b> <bsm_ data_processing_ server&gt;\conf\ core\Tools\log4j\marble_ worker\ cialerts.properties</bsm_ 	
	Log: <bsm_data_ processing_server&gt;\log\ marble_worker_ 1\status.alerts.downtime.log</bsm_data_ 	Tratamento de tempo de inatividade do alerta no processo de trabalho do Mecanismo de Lógica de Negócios MAR
	<b>Configuração:</b> <bsm_ data_processing_ server&gt;\conf\ core\Tools\log4j\marble_ worker\ acialerts.properties</bsm_ 	
	Log: <bsm_gateway_ server&gt;\log\alerts\ alertui.log</bsm_gateway_ 	Administração de Alertas
	<b>Configuração:</b> <bsm_ Gateway_ server&gt;\conf\core\ Tools\log4j\EJB\ alerts.properties</bsm_ 	

Alert Type	Caminho para Log e para Properties File para Log Level Setup	Descrição
Alertas EUM	Log: <bsm_data_ processing_ server&gt;\log\alerts\ alert.rules.log</bsm_data_ 	Cálculo de alerta no processo de trabalho MAR Business Logic Engine
	<b>Configuração:</b> <bsm_ data_processing_ server&gt;\conf\core\ Tools\log4j\marble_worker\ alerts-rules.properties</bsm_ 	
	Log: <bsm_data_ processing_ server&gt;\log\alerts\ alerts.rules.init.log</bsm_data_ 	Inicialização de alerta no processo de trabalho MAR Business Logic Engine
	<b>Configuração:</b> <bsm_ data_processing_ server&gt;\conf\core\ Tools\log4j\marble_worker\ alerts-rules.properties</bsm_ 	
	Log: <bsm_data_ processing_ server&gt;\log\alerts\ alerts.downtime.log</bsm_data_ 	Tratamento de tempo de inatividade do alerta no processo de trabalho do Mecanismo de Lógica de Negócios MAR
	<b>Configuração:</b> <bsm_ data_processing_ server&gt;\conf\ core\Tools\log4j\marble_ worker\ alerts-rules.properties</bsm_ 	

**Observação:** Quando você modifica um arquivo de propriedades de log em um dos servidores de processamento do BSM, isso afeta apenas os logs neste servidor de processamento do BSM.

# **Relatório Alert Details**

Esse relatório exibe as informações de disparo que estão disponíveis para o alerta, inclusive as condições reais no momento do alerta.

Veja a seguir um exemplo do relatório Alert Details.

Alert Details		
Alert Details		
Time:	9/4/08 7:05 PM	
Severity:	Critical	
Alert Name:	Event,Fail	
Alert Action:	Send E-mail to: sanity_recipient;	
Alert Actions	Status	
No actions fo	or the alert.	
Alert Message		
Profile Name: L	Jerault Client_SanityBPM_1	
Severity: Critica		
Alert Name: Event.Fail		
Trigger Conditio	on: -	
Transactions failed		
Current Description:		
Transaction tx_2_failed failed.		
Triggered at location "labm1bac22_to_labm1amrnd42_2" on Thu Sep 04 7:05:42 PM 2008 (+0300) Triggered by host "labm1bac22_to_labm1amrnd42_2" (Group "Group1") Triggered during run of script "tx_fail" (Transaction "tx_2_failed")		
Transaction Erro	Transaction Error Message: 1.Action1.c(15): Error: error message for tx_2 failed	
User Message: N/A		
Mercury Application Management Web Site URL: Mercury AM URL		

Para acessar	Clique no botão 🖆 na página Configuration Item Status Alerts, na página SLA Status Alerts ou em relatórios Alerts Log.
Informações importantes	Para obter detalhes sobre alertas de status do IC, consulte Configuration Item Status Alert Notifications Report em o Guia do Usuário do BSM.
	Para obter detalhes sobre alertas de status do SLA, consulte SLA Status Alert Notifications em o Guia do Usuário do BSM.
	Para obter detalhes sobre alertas EUM, consulte Alert Details em o Guia do Usuário do BSM.

# Solução de problemas e limitações

Esta seção descreve soluções de problemas e limitações para alertas.

# E-mails não são recebidos pelos destinatários quando um alerta deveria ter sido disparado

Se e-mails não são recebidos pelos destinatários, verifique as seguintes possibilidades:

- A definição de alerta não está conforme o esperado. Verifique a definição de alerta na administração de alerta relevante.
- Os dados não se comportam conforme o esperado então a condição de acionamento de alerta pode não existir. Verifique o log de cálculo de alerta ou verifique os logs de origem de dados específicos e relatórios. Para obter detalhes, consulte "Logs de Alertas" na página 359.
- Pode haver um problema de conexão com o servidor de email SMTP. Para verificar se o servidor funciona, execute telnet <smtp\_server\_host\_name\_or\_IP\_nbr> 25.
- O endereço de email do destinatário pode não ser válido. Examine a definição do destinatário na interface do usuário e envie manualmente um email para o destinatário para verificar a validade do endereço.
- O destinatário considera o email de alerta como spam. Você pode ter que pedir ao administrador do destinatário para reconfigurar o filtro de spam.

# Capítulo 36: Modelo de notificação de Alerta EUM

Para determinar o conteúdo e a aparência dos avisos de alerta EUM, você pode selecionar modelos predefinidos ou configurar seu próprio modelo para notificações.

Modelos de notificação de alertas especificam as informações que o BSM inclui quando ele envia vários tipos de avisos de alerta. Os modelos padrão disponíveis são pré-configurados com os parâmetros selecionados para cada seção do aviso de alerta. Para mais detalhes sobre as informações incluídas nos modelos padrão, consulte "Página de Modelos de Notificação" na página 371.

Você também pode criar modelos personalizados. Por exemplo, você pode criar diferentes modelos diferentes para métodos de entrega de aviso de alerta diferentes (e-mail, pager, SMS), ou para diferentes destinatários. Um modelo personalizado é definido na página Notification Template Properties. Cada seção do aviso de alerta inclui uma lista de parâmetros que você pode selecionar. Para mais detalhes sobre as informações que podem ser incluídas em um modelo personalizado, consulte "Página de Modelos de Notificação" na página 371.

Nota para os clientes do HP Software-as-a-Service: Sua lista de modelos de notificação inclui os modelos de notificação padrão, os modelos de notificação criados para seu uso por representantes do HP Software-as-a-Service e os criados por sua organização.

## Modelos de notificação de alerta claro

Ao configurar esquemas de alerta, você pode configurar um esquema de alerta para enviar automaticamente uma notificação de alerta claro. Para obter detalhes sobre como selecionar esta opção, ao criar o seu esquema de alerta, consulte How to Create EUM Alert Schemes em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.

O modelo padrão para as notificações de alerta claras é usado automaticamente pelo BSM. Se você não quiser que o BSM use o modelo padrão, você pode criar seu próprio modelo claro de alerta. O modelo de alerta claro deve se basear em um modelo de notificação existente. O BSM usa o modelo de notificação de alerta claro que você cria nas seguintes circunstâncias:

- Um alerta foi acionado.
- A notificação é enviada a um destinatário com base em um modelo existente (padrão ou definido pelo usuário).
- O esquema de alerta foi configurado para enviar um alerta claro.

Para obter detalhes sobre como configurar um modelo de notificação de alerta claro, consulte "Como configurar um modelo para notificações de alerta claro" na página seguinte.

# Como configurar modelos de notificação de alertas EUM

Você pode selecionar modelos predefinidos, modificar modelos existentes ou criar seus próprios modelos de notificação para determinar o conteúdo e a aparência dos avisos de alertas. Para obter detalhes sobre modelos de notificação, consulte "Modelo de notificação de Alerta EUM" na página anterior.

## Criar modelos personalizados

O BSM dá a você a flexibilidade de criar modelos de notificação diferente para os diferentes esquemas de alerta e destinatários que são definidos para sua plataforma.

Cada modelo é dividido em seções. Você especifica as informações que deseja exibir em cada seção. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo Notification Template Properties" na página seguinte.

### Gerenciar modelos existentes

Com o tempo, talvez você julgue necessário fazer alterações nos modelos de notificações criados devido a mudanças organizacionais, mudanças em políticas de notificação, mudanças em contratos de monitoramento de nível de serviço e assim por diante. Você usa a página de modelos de notificação para editar, clonar e excluir modelos de notificação definidos no BSM. Para obter detalhes, consulte "Página de Modelos de Notificação" na página 371.

# Como configurar um modelo para notificações de alerta claro

Você pode selecionar modelos de notificação clara alerta predefinidos, modificar modelos existentes ou criar seus próprios modelos de notificação de alerta claros para determinar o conteúdo e a aparência dos avisos claros de alertas. Para obter detalhes sobre modelos de notificação, consulte "Modelos de notificação de alerta claro" na página anterior.

**Observação:** O modelo de notificação selecionado para o destinatário tem um modelo de alerta claro baseado no nome do modelo de notificação. Para obter detalhes sobre a nomeação de um modelo de alerta claro, consulte "Caixa de diálogo Notification Template Properties" na página seguinte. Para obter detalhes sobre alertas claros, consulte Advanced Settings Tab em o Guia do Usuário do BSM.

Para criar, modificar, ou gerenciar modelos de notificação de alertas claros, consulte "Página de Modelos de Notificação" na página 371.

# Interface de Usuário de Modelos de Notificação de Alertas EUM

Esta seção descreve:

- "Caixa de diálogo Notification Template Properties" abaixo
- "Página de Modelos de Notificação" na página 371

## Caixa de diálogo Notification Template Properties

Esta caixa de diálogo permite que você defina um novo modelo de notificação de alertas.

Para acessar	Admin > Platform > Recipients > End User Management Alerts Notification Templates
	<ul> <li>Para criar um novo modelo, na página Modelos de notificação de alertas de gerenciamento de usuário final, clique no botão New.</li> </ul>
	Para editar um modelo existente: na página End User Management Alerts
	Notification Templates, selecione um modelo existente e clique em 🧖.
Informações importantes	<b>Notificações de alerta claro:</b> Para configurar uma notificação de alerta claro, selecione o modelo de notificação para usar como base para seu modelo de alerta claro e clone-a. Faça sua determinação com base nos modelos de notificação selecionados para usuários que provavelmente receberão uma notificação de alerta clara. Altere o nome do modelo, eliminando Copy of e adicionando _FOLLOWUP (todas as letras maiúsculas, uma palavra). Edite os detalhes do modelo, conforme necessário. Recomenda-se que você inclua no assunto de um e-mail de alerta claro, o cabeçalho, informações específicas do alerta ou ambos.
	<b>Exemplo:</b> Se você estiver criando um modelo de alerta claro com base no modelo padrão LONG, você chamaria o modelo de alerta claro LONG_ FOLLOWUP. Se o modelo de alerta claro é baseado em um modelo definido pelo usuário chamado MyTemplate, nomeie o modelo de alerta claro MyTemplate_ FOLLOWUP.
	<b>Padrão:</b> A cadeia _FOLLOWUP é a cadeia padrão reconhecida pelo BSM como o nome do modelo para uma mensagem de alerta claro.
	<b>Personalização:</b> Você pode personalizar a cadeia _FOLLOWUP. Para obter detalhes, consulte "Como configurar um modelo para notificações de alerta claro" na página anterior.
Tarefas relevantes	"Como configurar um modelo para notificações de alerta claro" na página anterior

## Área de informação geral

Elemento da interface do usuário-	Descrição
<insert></insert>	Selecione um parâmetro para adicionar à seção. Repita para adicionar quantos parâmetros de texto desejar da lista.
	Adicionar texto livre antes ou depois dos parâmetros de texto. Os parâmetros de texto disponíveis para essa seção são:
	• Nome do alerta. O nome do alerta, como definido no esquema de alerta.
	• Gravidade. O rótulo de gravidade atribuído ao alerta no esquema de alerta.
	• URL do HP BSM. A URL do site do BSM.
	• Nome da Entidade. O nome do IC conectado ao alerta.
	• Tipo de Entidade. O tipo de IC conectado ao alerta.
	<ul> <li>Descrição do Usuário do Alerta. A descrição especificada no esquema do alerta.</li> </ul>
	Resultado da Ação. Uma descrição dos resultados das ações de alertas especificadas no esquema de alerta.
Formato da Mensagem	Selecione o formato da mensagem: Texto ou HTML.
Name	Insira um nome para o modelo.
	Se possível, use um nome descritivo que inclui informações sobre o tipo de alerta (e-mail, pager, SMS) para o qual você planeja usar o modelo, ou os destinatários que recebem alertas usando este modelo.
Subject	Especifique as informações que você deseja que o BSM inclua no assunto do email, mensagem de pager ou mensagem SMS.
	Use <b><insert footer="" for="" header="" list="" subject=""></insert></b> para adicionar parâmetros e texto livre para criar um assunto personalizado. Use quantos parâmetros desejar da lista.

## Área de Cabeçalho

Use esta área para especificar a informação que você quer que apareça no topo do aviso de alerta. Selecione os parâmetros da lista **<Insert>** e texto livre para criar um cabeçalho personalizado. Use quantos parâmetros desejar da lista.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
<insert></insert>	Selecione um parâmetro para adicionar à seção. Repita para adicionar quantos parâmetros de texto desejar da lista.
	Adicionar texto livre antes ou depois dos parâmetros de texto. Os parâmetros de texto disponíveis para essa seção são:
	• Nome do alerta. O nome do alerta, como definido no esquema de alerta.
	Gravidade. O rótulo de gravidade atribuído ao alerta no esquema de alerta.
	• URL do HP BSM. A URL do site do BSM.
	• Nome da Entidade. O nome do IC conectado ao alerta.
	• Tipo de Entidade. O tipo de IC conectado ao alerta.
	<ul> <li>Descrição do Usuário do Alerta. A descrição especificada no esquema do alerta.</li> </ul>
	<ul> <li>Resultado da Ação. Uma descrição dos resultados das ações de alertas especificadas no esquema de alerta.</li> </ul>
	• Entity ID. A ID do IC anexado ao alerta.

## Área de Informações Específicas de Alerta

Use esta área para adicionar informações de alerta à notificação.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
<inserir lista="" para<br="">Informações Específicas de Alerta&gt;</inserir>	<ul> <li>Selecione um parâmetro de texto para adicionar à seção. Repita para adicionar quantos parâmetros de texto desejar da lista.</li> <li>Causa do Gatilho. Uma descrição das condições de disparo de alerta, conforme especificado no esquema de alerta.</li> <li>Detalhes Reais. Uma descrição dos dados reais no momento do alerta.</li> </ul>
	momento do alerta.

## Área de transação

Use esta área para especificar detalhes da transação BMP relevantes apenas para o tipo de alerta do BPM.

Os elementos da interface do usuário estão descritos abaixo (elementos sem rótulo são mostrados entre colchetes angulares):

Elemento da interface do usuário-	Descrição
<insert></insert>	<ul> <li>Selecione um parâmetro para adicionar à seção. Repita para adicionar quantos parâmetros de texto desejar da lista. Adicionar texto livre antes ou depois dos parâmetros de texto. Os parâmetros de texto disponíveis para essa seção são:</li> <li>Nome do Coletor de Dados. O nome do coletor de dados que executa a transação relacionada ao alerta.</li> </ul>
	<ul> <li>Nome do Script. O nome do script que contém a transação relacionada ao alerta.</li> </ul>
	• Transaction Time. A data e a hora do alerta.
	<ul> <li>Descrição da Transação. Uma descrição da transação, se tiver sido definida no System Availability Management.</li> </ul>
	• Nome da Transação. O nome da transação relacionada ao alerta.
	• Erros de transação. A mensagem de erro gerada pelo coletor de dados para a transação, se ocorreu um erro de transação no momento do alerta.
	<ul> <li>Location Name. A localização do coletor de dados que executa a transação relacionada ao alerta.</li> </ul>

## Área de Rodapé

Use esta área para especificar a informação que você quer que apareça na parte inferior do aviso de alerta. Selecione os parâmetros da lista **<Insert>** e o texto livre para criar um rodapé personalizado. Use quantos parâmetros desejar da lista.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
<insert></insert>	Selecione um parâmetro para adicionar à seção. Repita para adicionar quantos parâmetros de texto desejar da lista.
	Adicionar texto livre antes ou depois dos parâmetros de texto. Os parâmetros de texto disponíveis para essa seção são:
	• Nome do alerta. O nome do alerta, como definido no esquema de alerta.
	Gravidade. O rótulo de gravidade atribuído ao alerta no esquema de alerta.
	• URL do HP BSM. A URL do site do BSM.
	• Nome da Entidade. O nome do IC conectado ao alerta.
	• Tipo de Entidade. O tipo de IC conectado ao alerta.
	<ul> <li>Descrição do Usuário do Alerta. A descrição especificada no esquema do alerta.</li> </ul>
	<ul> <li>Resultado da Ação. Uma descrição dos resultados das ações de alertas especificadas no esquema de alerta.</li> </ul>
	• Entity ID. A ID do IC anexado ao alerta.

# Página de Modelos de Notificação

Esta página lista os modelos padrão e qualquer modelo personalizado que foi definido. Permite que você gerencie modelos padrão e personalizados e crie novos modelos, ou edite modelos de notificação de alerta claros.

Para	Admin > Platform > Recipients > End User Management Alerts
acessar	Notification Templates

Informações importantes	Ao configurar esquemas de alerta, você pode instruir o BSM a acompanhar automaticamente o alerta enviando uma notificação de alerta claro. Para obter detalhes sobre como selecionar esta opção, ao criar o seu esquema de alerta, consulte "Como configurar um modelo para notificações de alerta claro" na página 366.
	O modelo padrão para as notificações de alerta claras é usado automaticamente pelo BSM. Se você não quiser usar o modelo padrão, você pode criar seu próprio modelo claro de alerta. Recomenda-se clonar um modelo de notificações existente e, em seguida, modificar o modelo clonado.
	O BSM usa o modelo de notificação de alerta claro que você cria nas seguintes circunstâncias:
	Um alerta foi acionado.
	<ul> <li>A notificação é enviada a um destinatário com base em um modelo existente (padrão ou definido pelo usuário).</li> </ul>
	O esquema de alerta foi configurado para enviar um alerta claro.
	<ul> <li>O modelo de notificação (DEFAULT_POSITIVE_FORMAT) selecionado para o destinatário tem um modelo de alerta claro baseado no nome do modelo de notificação.</li> </ul>
Tarefas relevantes	"Como configurar modelos de notificação de alertas EUM" na página 366

Elemento da interface do usuário-	Descrição
G	<b>Clique para duplicar o modelo de notificação.</b> Clona o modelo de notificação selecionado. A caixa de diálogo Notification Template Properties abre onde você pode editar a notificação clonada. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo Notification Template Properties" na página 367.
J.	<b>Clique para modificar as propriedades do modelo de notificação.</b> Clique para editar o modelo selecionado. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo Notification Template Properties" na página 367.
×	Clique para excluir o modelo de notificação. Exclui os modelos selecionados simultaneamente.
	Para excluir vários modelos ao mesmo tempo, marque as respectivas caixas de seleção e clique no botão 🔀 localizado na parte inferior da lista de modelos.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
New Template	Clique no botão <b>New Template</b> para abrir a caixa de diálogo Propriedades do Modelo de Notificação. Para obter detalhes, consulte "Caixa de diálogo Notification Template Properties" na página 367.
Notification Template Name	<ul> <li>Lista os modelos padrão e os modelos personalizados. Os modelos padrão são:</li> <li>DEFAULT_LOG_FORMAT. Inclui todos os elementos necessários para criar uma notificação de formato longo padrão para relatórios.</li> <li>DEFAULT_POSITIVE_FORMAT. Inclui todos os elementos necessários para criar uma notificação de formato longo padrão para alertas positivos ou claros. Para obter detalhes sobre alertas claros, consulte "Como configurar um modelo para notificações de alerta claro" na página 366.</li> <li>LONGO. Inclui todos os elementos necessários para criar uma notificação de formato longo padrão.</li> <li>CURTO. Inclui todos os elementos necessários para criar uma notificação de formato curto padrão.</li> </ul> Note: Para detalhes sobre os parâmetros exibidos em cada modelo, consulte "Caixa de diálogo Notification Template Properties" na página 367.

# Parte 6: Downtime Management

# Capítulo 37: Visão geral do Downtime Management

O componente Downtime Management permite impedir que períodos de tempo sejam calculado para eventos, alertas, relatórios, exibições ou SLAs que podem distorcer dados de ICs. Esta seção fornece informações e instruções para a criação de inatividades.

#### Para acessar

Selecione Admin > Platform > Downtime Management

# Saiba mais

#### Downtime Management

O tempo de inatividade ou outros eventos programados podem distorcer dados de IC. Você pode querer excluir esses períodos de tempo de serem calculados para eventos, alertas, relatórios, visualizações ou SLAs.

Os tempos de inatividade são configurados com base nos ICs associados. Por exemplo, convém excluir um evento de manutenção recorrente ou um feriado de um IC de host específico cujo host físico você sabe que estará inativo nesse período.

Ao definir inatividades, você configura com que frequênncia elas irão ocorrer e seleciona as instâncias específicas de ICs que são afetadas. É possível selecionar os seguintes tipos de IC:

- Node
- Running software
- Aplicativo de Negócios
- Coleção de ICs
- Serviço de Infraestrutura
- Serviço de negócios

## Ações de Tempo de Inatividade

Você pode selecionar qual ação é tomada durante o tempo de inatividade nos CIs especificados na configuração de tempo de inatividade. O tempo de inatividade pode afetar o seguinte:

- Alertas e Eventos. Os eventos são suprimidos e nenhum alerta de status de IC, alertas de EUM ou notificações são enviados para qualquer um dos itens de configuração associados ao tempo de inatividade.
- KPIs. Os KPIs anexados ao IC e ICs afetados não são atualizados e exibem o tempo de inatividade para o IC no Service Health. Para detalhes sobre como as configurações de tempo de inatividade afetam o Service Health, consulte KPI Status Colors and Definitions em o Guia do Usuário do BSM.

- **Reports**. End User Management Os relatórios não são atualizados e exibem o tempo de inatividade para o IC. Para detalhes sobre como as configurações de tempo de inatividade afetam os relatórios, consulte Downtime Information in Reports em o Guia do Usuário do BSM.
- SLAs. SLAs selecionados que estão anexados ao CI não são atualizados. Você pode selecionar quais SLAs incluir no tempo de inatividade. Para detalhes sobre como as configurações de tempo de inatividade afetam SLAs, consulte Retroactive SLA Data Corrections em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.
- Monitoring. O monitoramento do Business Process Monitor e do SiteScope é interrompido para qualquer um dos ICs associados ao tempo de inatividade. Para detalhes sobre como as configurações de tempo de inatividade afetam o monitoramento do SiteScope, consulte CI Downtime em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.

As opções selecionadas no assistente de tempo de inatividade são combinações das ações acima, agrupadas nesta ordem. Isto significa que cada opção inclui as opções anteriores listadas. As ações que são tomadas no BSM durante o tempo de inatividade dependem da opção selecionada durante a configuração do tempo de inatividade.

### Permissions

Para adicionar, editar ou excluir interrupções, você deve ter permissão total no recurso de tempo de inatividade. Além disso, você deve ter permissão de visualização nas Views às quais os ICs do tempo de inatividade pertencem. Para obter detalhes sobre permissões, consulte "Permissões" na página 198.

## Número máximo de inatividades e ICs

Por padrão, há um número máximo de ICs e inatividades. Esses valores são o número recomendado de ICs e inatividades apropriados para a sua implantação e se baseiam em valores da calculadora de capacidade. Esses limites são aplicados na interface do usuário doo BSM e em REST.

Quando uma nova inatividade é adicionada, o BSM verifica se o número de inatividades configurado no sistema é menor que o limite de inatividade. Você só poderá continuar a adicionar uma nova inatividade se o número de inatividades no sistema for menor que esse limite.

Quando ICs são adicionados a uma inatividade nova ou existente, o BSM verifica se o número de ICs configurado no sistema é menor que o limite de ICs. Você só poderá continuar o processo se o número de ICs for menor que esse limite.

Embora seja possível editar os limites de inatividade e ICs, convém tentar primeiro excluir os ICs ou inatividades desnecessários. Aumentar os limites de inatividade e ICs pode afetar negativamente a eficiência do seu sistema.

## Inatividades para limpezas periódicas

Você pode limpar inatividades com base em quando a inatividade terminou. Por padrão, a limpeza periódica está ativa, e o período a partir do qual as inatividades devem ser limpas é de 1095 dias. Isso significa que, por padrão, todas as inatividades que terminaram há mais de 3 anos são limpas.

No console JMX, você também pode definir com que frequência a limpeza periódica deve ser executada. O valor padrão é 7 dias.

Ao iniciar o serviço de inatividade, a frequência de execução da limpeza periódica é deslocada em 10 minutos. Portanto, se a inatividade para limpeza periódica for executada a cada 7 dias, e você iniciar o serviço de inatividade às 9:00 da manhã de uma segunda-feira, a inatividade para limpeza periódica será realizada todas as segundas-feiras às 09:10 da manhã.

**Observação:** Após a limpeza de uma inatividade, as informações de inatividade nos relatórios do BSM ficam inconsistentes.

#### Eventos no Operations Management

Quando você seleciona uma opção de ação que inclui a supressão de eventos em um tempo de inatividade em um CI selecionado, o resultado do aplicativo Operations Management depende de como o comportamento do tempo de inatividade é configurado no Operations Management. Para obter detalhes, consulte Downtime Behavior em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.

### Serviço REST de inatividade

Você pode recuperar, atualizar, criar e excluir paradas através de um serviço Web RESTful em execução no servidor gateway. Para obter detalhes, consulte Serviço REST de inatividade, no o Guia de Extensibilidade do BSM.

## Tarefas

#### Como configurar o número máximo de inatividades

- Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página Gerenciador de Configurações de Infraestrutura" na página 86.
- 2. Selecione Foundations.
- 3. Na lista suspensa Foundations, selecione Downtime.
- 4. No parâmetro Fuse for number of downtimes in the System, clique no botão Edit Setting
- 5. No campo Value, insira um novo valor.
- 6. Clique em **Save**.
- 7. Reinicie o servidor para que o novo valor entre em vigor.

## Como configurar o número máximo de ICs e inatividades

- Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página Gerenciador de Configurações de Infraestrutura" na página 86.
- 2. Selecione Foundations.
- 3. Na lista suspensa Foundations, selecione Downtime.
- No parâmetro Fuse for total number of CIs in downtime in the System, clique no botão
   Edit Setting
- 5. No campo Value, insira um novo valor.
- 6. Clique em **Save**.
- 7. Reinicie o servidor para que o novo valor entre em vigor.

#### Como desabilitar a limpeza periódica

Por padrão, a limpeza periódica está habilitada. Para desabilitar a limpeza periódica, altere para "false" o valor do parâmetro Run Periodic Purging.

- Selecione Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings. Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página Gerenciador de Configurações de Infraestrutura" na página 86.
- 2. Selecione Foundations.
- 3. Na lista suspensa Foundations, selecione Downtime.
- 4. No parâmetro Periodic Purging Period, clique no botão Edit Setting 🧖 .
- 5. No campo **Value**, insira o período de tempo a partir do qual as inatividades concluídas devem ser limpas.
- Para desabilitar a limpeza periódica, no parâmetro Run Periodic Purging, clique no botão Edit Settings e selecione False.
- 7. Clique em Save.
- 8. Reinicie o servidor para que o novo valor entre em vigor.

#### Como configurar a frequência de limpeza periódica

 Em um navegador, digite a URL do console JMX: http://<nome do Servidor de Processamento de Dados ou Gateway>:8080/jmx-console/

- 2. Insira suas credenciais de autenticação do console JMX.
- 3. Vá para service=Infrastructure Settings Manager.
- 4. Chame a função setSettingValuePerCustomerId com context=downtime e downtime.periodic.purging.days.interval.
- 5. Reinicie o servidor.

#### Como criar e gerenciar inatividades

- 1. Planeje como você deseja que o tempo de inatividade afete os CIs do seu sistema. Antes de trabalhar no assistente:
  - Ao determinar quais CIs podem precisar de períodos de inatividade, leve em consideração CIs que afetam os CIs que você selecionou. Em alguns casos, estes CIs também são afetados pelo tempo de inatividade.

Para entender o modelo de impacto do tempo de inatividade, consulte **BSMDowntime\_** topology TQL no RTSM Modeling Studio.

**Observação:** Por padrão, **BSMDowntime\_topology TQL** está oculto. Para exibir esse TQL, no Modeling Studio, vá para **Admin > RTSM > RTSM Administration > Administration > Package Manager > Tools > User Preferences > General > Show hidden queries** e defina o valor como **True**. A profundidade máxima que o impacto pode afetar é 15 etapas.

Você só pode selecionar CIs a partir dos seguintes tipos de CI:

- node
- running\_software
- business\_application
- ci\_collection
- infrastructure\_service
- business\_service

**Observação:** Apesar de monitores de URL do SiteScope não estarem incluídos nessa lista de tipos de IC, você pode definir uma inatividade em um monitor de URL do SiteScope usando um tipos de IC de computador. Por exemplo:

1. No SiteScope, defina um monitor de URL do SiteScope como um Computador denominado HPSERVER.

2. Em Platform Admin, crie uma inatividade em um nome de servidor denominado HPSERVER.

- Determine quais ações devem ser aplicadas a quais CIs.
- 2. Como configurar o modo de tratamento de eventos no Operations Management opcional

Você pode gerenciar como os eventos associados a CIs que estão no tempo de inatividade são tratados. Você faz isso em Admin > Operations Management > Event Automation > Downtime Behavior.

Para obter detalhes sobre esse tópico, consulte Downtime Behavior em o Guia de Administração dos Aplicativos do BSM.

3. Executar o Create Downtime Wizard

Vá para Admin > Platform > Downtime Management e clique no botão Create New Downtime \*

Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "New Downtime Wizard" na página 383.

4. Analisar os resultados

Após a execução do assistente, os detalhes do tempo de inatividade são exibidos na "Página de gerenciamento de tempo de inatividade" na página seguinte. Você pode exportar os detalhes dos tempos de inatividade para um arquivo PDF ou Excel.

Para obter detalhes sobre a interface do usuário, consulte "Página de gerenciamento de tempo de inatividade" na página seguinte.

**Dica:** Para limitar as inatividades no arquivo exportado para uma seleção especificada, você pode filtrar as inatividades visíveis na "Página de gerenciamento de tempo de inatividade" na página seguinte e depois exportar para um arquivo PDF ou do Excel. Você pode filtrar por qualquer combinação de uma ou mais colunas, incluindo: Name, CIs, Status, Action, Scheduling, Next Occurrence, Modified By, Approved By, Planned e Category.

#### Como filtrar a lista de inatividades

1. Clique no cabeçalho da coluna com base na qual você deseja filtrar a lista.

2. Na lista suspensa da coluna, selecione uma opção. Apenas os itens do tipo selecionado aparecerão na lista.

### Como exibir inatividades concluídas

Por padrão, inatividades com o status "Completed" ficam ocultas.

Para exibir inatividades concluídas, clique no botão **Edit the Filter** , na parte superior da coluna Status.

# Descrição da interface do usuário

#### Página de gerenciamento de tempo de inatividade

As informações exibidas nesta página são somente para visualização. Para editar qualquer um dos valores, clique duas vezes em um tempo de inatividade ou selecione um tempo de inatividade e clique no botão **Edit**.

Elemento da interface do usuário	Descrição
*	<b>Criar novo período de inatividade.</b> Abre o assistente New Downtime onde você configura um novo tempo de inatividade. Para obter detalhes, consulte "New Downtime Wizard" na página 383.
Ø	<b>Editar período de inatividade.</b> Abre o assistente Edit Downtime, que permite a você editar a configuração de um tempo de inatividade existente. Este assistente contém as mesmas telas do assistente de novo tempo de inatividade. Para obter detalhes, consulte "New Downtime Wizard" na página 383.
	<b>Período de inatividade duplicado.</b> Clona as configurações de um tempo de inatividade existente para um novo tempo de inatividade.
×	<b>Excluir período(s) de inatividade.</b> Exclui período(s) de inatividade selecionados. Tempos de inatividade que estão ativos agora ou estavam ativos em qualquer momento no passado não podem ser excluídos. Isto é criado para evitar a perda de dados históricos.
R	<b>Encerrar período de inatividade ativo.</b> Cancela todas as ocorrências futuras do tempo de inatividade selecionado e marca o status de tempo de inatividade como <i>Completed</i> .
	<b>Exportar para o Excel.</b> Exporta a tabela de tempos de inatividade configurados para um arquivo no formato Excel.
<b>1</b>	<b>Exportar para PDF.</b> Exporta a tabela de tempos de inatividade configurados para um arquivo PDF.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Action	A ação que ocorre quando o tempo de inatividade está no status ativo. Você configura a ação para o tempo de inatividade no assistente de novo tempo de inatividade. Para obter detalhes sobre as possíveis ações, consulte "Página Action" na página 391.
Cls	Os CIs associados com o tempo de inatividade. São os CIs afetados quando o tempo de inatividade está no status ativo.
Modificado por	O usuário que criou pela última vez ou modificou a configuração de tempo de inatividade.
Name	O nome do tempo de inatividade, conforme configurado no assistente de tempo de inatividade.
Next Occurrence	A data e hora da próxima ocorrência do tempo de inatividade. O campo é atualizado automaticamente.
Scheduling	<ul> <li>Exibe o:</li> <li>Data, hora, fuso horário e duração</li> <li>Para interrupções recorrentes também exibe:</li> <li>O dia da semana ou do mês em que o tempo de inatividade está programado para ser repetido</li> <li>Range of recurrence</li> </ul>
Status	<ul> <li>Exibe se o tempo de inatividade é atualmente:</li> <li>Active. Os itens de configuração estão no momento em tempo de inatividade e da ação selecionada para o tempo de inatividade está ocorrendo agora.</li> <li>Inactive. O tempo de inatividade é configurado, mas não é atualmente o momento para que o tempo de inatividade ocorra.</li> <li>Completed. O tempo de inatividade decorreu e as ações configuradas para o tempo de inatividade ocorreram.</li> </ul>
Colunas opc	ionais
Aprovado por	Indica se houve uma aprovação para o tempo de inatividade e quem aprovou isso.

Elemento da interface	
do usuário	Descrição
Category	A categoria atribuída ao tempo de inatividade. As opções incluem:
	Application installation
	Application maintenance
	Hardware installation
	Hardware maintenance
	Network maintenance
	Operating system reconfiguration
	Other
	Security issue
	Você também pode criar suas próprias categorias personalizadas usando as configurações de infraestrutura.
	Para adicionar uma categoria personalizada de tempo de inatividade:
	<ol> <li>Selectione Admin &gt; Platform &gt; Setup and Maintenance &gt; Infrastructure Settings.</li> </ol>
	2. Selecione Foundations > Downtime.
	3. Na tabela <b>Downtime - General settings</b> , edite o valor <b>Downtime category</b> , para o nome que você deseja usar como uma categoria personalizada para o tempo de inatividade. O nome que você digitar será exibido como uma opção na lista de categorias de tempo de inatividade disponíveis.
Planned	Indica se o tempo de inatividade é planejado ou não.

## New Downtime Wizard

Para acessar o New Downtime Wizard, na página Downtime, clique em 🖄 ou selecione uma inatividade existente e clique em 🧖.

Mapa do	O New Downtime Wizard contém:
assistente	"Página Properties " na página 388> "Página Selecionar ICs " na página 389> "Página Programação " na página 390> "Página Action" na página 391 > "Página Notification " na página 394> "Página Visualizar " na página 395

# Solução de problemas e limitações

#### Editando Tempos de Inatividade

- Se durante a edição de um tempo de inatividade no assistente de tempo de inatividade, seu status mudar de **IdIe** para **Active**, o tempo de inatividade não pode ser salvo.
- Se quiser cancelar uma inatividade recorrente que já ocorreu pelo menos uma vez, edite a data **End by** da inatividade na página Scheduling.

## Tempo de inatividade e horário de verão

Em fusos horários que praticam o horário de verão (DST), cálculos de tempo de inatividade levam em consideração as transições entre horário padrão e horário de verão, usando as seguintes regras:

**Observação:** Os exemplos a seguir usam as alterações de horário de verão observadas na maior parte dos Estados Unidos.

- 14 mar 2010 quando chega 2:00, o relógio avança para as 3:00. Assim, o período de 2:00-2h59 não existe.
- 7 de novembro de 2010 quando chega 2:00, o relógio volta para 1h00. Assim, o período 1:00-1h59 aparece duas vezes.

Em outros fusos horários, o comportamento é o mesmo, mas as datas e horas de transição podem variar.

Estes exemplos encontram-se resumidos na tabela "Mudanças de horário de verão que afetam o tempo de inatividade - Resumo de exemplo" na página 387.

#### Primavera (horário padrão a horário de verão)

• Quando o tempo de inatividade começa antes da alteração de DST e termina no dia após a mudança, sua hora de término é a esperada, mas a duração é 1 hora a menos que a definida.

#### Exemplo 1:

Tempo de inatividade mensal começando dia 14 do mês às 1:30 e terminando no dia 15 do mês, às 2:40. A duração é de 1 dia, 1 hora e 10 minutos.

Nenhuma mudança de DST: Tempo de inatividade começa no dia 14 à 1:30 e termina no dia 15 às 2:40. Duração é de 1 dia, 1 hora, 10 minutos.

Alteração de DST em 14 de março de 2010: Tempo de inatividade começa no dia 14 à 1:30 e termina no dia 15 às 2:40, mas a duração é de 1 dia, 0 hora, 10 minutos (1 hora a menos do que o definido).

 Quando o tempo de inatividade começa antes da alteração de DST e termina no mesmo dia da mudança, mas após a mudança, sua hora de término é 1 hora mais do que o definido, mas sua duração é como definido.

#### Exemplo 2:

Tempo de inatividade mensal no dia 13 do mês, começando às 23:00, para uma duração de 5 horas.

Nenhuma mudança de DST: Tempo de inatividade começa no dia 13 às 23:00 e termina no dia 14, às 4:00.

Alteração de DST em 14 de março de 2010: Tempo de inatividade começa no dia 13 às 23:00 e termina no dia 14, às 5:00, e a duração permanece de 5 horas.

 Quando o tempo de inatividade é definido para iniciar durante a hora ignorada, o horário de início se desloca 1 hora à frente e mantém a duração definida.

#### Exemplo 2:

Tempo de inatividade mensal no dia 14 do mês, começando às 2:30, para uma duração de 2 horas.

Nenhuma mudança de DST: Tempo de inatividade começa no dia 14 às 2:30 e termina no dia 14, às 4:30.

Alteração de DST em 14 de março de 2010: Tempo de inatividade começa no dia 14 às 3:30 e termina no dia 14, às 5:30, e a duração permanece de 2 horas.

• Quando o tempo de inatividade é definido para iniciar antes que o DST mude e acabar durante a hora ignorada, o horário de término se desloca 1 hora à frente e mantém a duração definida.

#### Exemplo 3:

Tempo de inatividade mensal no dia 13 do mês, começando à 1:30, para uma duração de 1 dia, 1 hora e 10 minutos.

Nenhuma mudança de DST: Tempo de inatividade começa no dia 13 à 1:30 e termina no dia 14 às 2:40. Duração é de 1 dia, 1 hora, 10 minutos.

Alteração de DST em 14 de março de 2010: Tempo de inatividade começa no dia 13 à 1:30 e termina no dia 14 às 3:40 e a duração permanece como definido - 1 dia, 1 hora e 10 minutos.

 Quando o tempo de inatividade é definido para começar e terminar durante a hora ignorado, o tempo de inatividade ocorre uma hora mais tarde do que definido.

#### Exemplo 4:

Tempo de inatividade mensal no dia 14 do mês, começando às 2:00, para uma duração de 1 hora.

Nenhuma mudança de DST: Tempo de inatividade começa no dia 14 às 2:00 e termina no dia 14, às 3:00.

Alteração de DST em 14 de março de 2010: Tempo de inatividade começa no dia 14 às 3:00 e termina no dia 14, às 4:00, e a duração permanece como definido - 1 hora.

#### Outono (horário de verão ao horário padrão)

- Quando o tempo de inatividade começa e termina após a mudança de horário de verão, sua hora de término e duração são conforme definido.
- Quando o tempo de inatividade começa antes da mudança de DST (mesmo dia da mudança ou um dia antes) e termina após a mudança durante o dia da mudança, o horário de término é 1 hora a menos do que o esperado e a duração é conforme definida.

#### Exemplo 6:

Dois tempos de inatividade mensais, os dois começando no 7.º dia do mês à meia-noite. A primeira duração de tempo de inatividade é de 1 hora, e a segunda de 2 horas.

Nenhuma mudança de DST: O primeiro tempo de inatividade é no dia 7 das 0:00-1h00 (duração de 1 hora), e o segundo no dia 7 das 0:00 às 2h00 (duração de 2 horas).

Alteração DST em 7 de novembro de 2010: O primeiro tempo de inatividade começa no dia 7, às 0:00 horário de verão e termina no dia 7, à 1:00 horário de verão, com uma duração de 1 hora. O segundo tempo de inatividade começa no dia 7, às 0:00 horário de verão e termina no dia 7, à 1:00 horário padrão, e a duração permanece de 2 horas.

#### Exemplo 7:

Tempo de inatividade mensal no dia 7 do mês, começando à meia-noite, para uma duração de 4 horas.

Nenhuma mudança de DST: O tempo de inatividade é iniciado no dia 7 às 0:00 e termina no dia 7 às 4:00.

Alteração DST em 7 de novembro de 2010: O tempo de inatividade é iniciado no dia 7 às 0:00 e termina no dia 7 às 3:00, e a duração permanece conforme definido - 4 horas.

#### Exemplo 8:

Tempo de inatividade mensal no dia 6 do mês, começando às 20:00, para uma duração de 7 horas.

Nenhuma mudança de DST: O tempo de inatividade é iniciado no dia 7 às 20:00 e termina no dia 7 às 3:00.

Alteração DST em 7 de novembro de 2010: O tempo de inatividade é iniciado no dia 6 às 20:00 e termina dia 7 às 2:00 e a duração permanece conforme definido - 7 horas.

• Quando o tempo de inatividade começa antes da alteração de DST e termina no dia após a

mudança, a hora de término é a esperada, e a duração é 1 hora a mais que a definida.

#### Exemplo 9:

Tempo de inatividade mensal no dia 7 do mês, começando à meia-noite, para uma duração de 1 dia, 1 hora (25 horas).

Nenhuma mudança de DST: O tempo de inatividade é iniciado no dia 7 às 0:00 e termina no dia 8 à 1:00.

Alteração DST em 7 de novembro de 2010: O tempo de inatividade é iniciado no dia 7 às 0:00 e termina no dia 8 à 1:00, mas a duração é de 26 horas.

Mudand	as de	e horário	de ve	erão que	afetam	o temr	o de i	natividade	- Resumo	de exemplo
maang		•				• •••••				ao onompro

Exemplo	Tempo de inatividade como definido/com mudança de DST	Start Time	End Time	Duration
1	Definida	14.º às 1:30	15.º às 2:40	1 dia, 1 hora, 10 minutos
	Com Mudança de DST	14.º às 1:30	15.º às 2:40	1 dia, 0 horas, 10 minutos
2	Definida	13.º às 11:00	14.º às 4:00	5 horas
	Com Mudança de DST	13.º às 11:00	14.º às 5:00	5 horas
3	Definida	14.º às 2:30	14.º às 4:30	2 horas
	Com Mudança de DST	14.º às 3:30	14.º às 5:30	2 horas
4	Definida	13.º às 01:30	14.º às 2:40	1 dia, 1 hora e 10 minutos
	Com Mudança de DST	13.º às 01:30	14.º às 3:40	1 dia, 1 hora e 10 minutos
5	Definida	14.º às 2:00	14.º às 3:00	1 hour
	Com Mudança de DST	14.º às 3:00	14.º às 4:00	1 hour

Exemplo	Tempo de inativid definido/com mud	Start Time	End Time	Duration	
6	1.º	Definida	7.° às 0:00	7.º à 1:00	1 hour
		Com Mudança de DST	7.° às 0:00	7.º à 1:00	1 hour
	2.°	Definida	7.° às 0:00	7.º às 2:00	2 horas
		Com Mudança de DST	7.° às 0:00	7.º à 1:00 horário padrão	2 horas
7	Definida	7.° às 0:00	7.º às 4:00	4 horas	
	Com Mudança de D	7.° às 0:00	7.º às 3:00	4 horas	
8	Definida		6.° às 20:00	7.º às 3:00	7 horas
	Com Mudança de D	6.° às 20:00	7.º às 2:00	7 horas	
9	Definida	7.° às 0:00	8.º à 1:00	25 horas	
	Com Mudança de D	7.° às 0:00	8.º à 1:00	26 horas	

# Página Properties

Esta página do assistente permite que você configure as propriedades gerais do tempo de inatividade. Para obter informações sobre inatividades, consulte "Visão geral do Downtime Management" na página 375.

Essa página é parte do "New Downtime Wizard" na página 383.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Nome da inatividade	Não pode exceder 200 caracteres.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Descrição da inatividade	Essa descrição também aparece no Downtime Information Area em o Guia do Usuário do BSM. A descrição não pode exceder 2000 caracteres.
Aprovado por	Você pode inserir a pessoa ou departamento que aprovou este tempo de inatividade. Não pode exceder 50 caracteres. <b>Observação:</b> No Oracle, se você estiver usando idiomas do Leste Asiático (chinês, japonês ou coreano), o número máximo de caracteres para <b>Downtime Name</b> , <b>Downtime Description</b> ou <b>Approved by</b> pode ser menor do que o especificado acima.
Planned	Selecione se deseja que este tempo de inatividade seja marcado como planejado. Você pode criar interrupções que não são planejadas. Isso é apenas para fins informativos.
Categoria do período de inatividade	<ul> <li>Selecione uma categoria que descreva o motivo da inatividade.</li> <li>Você também pode criar suas próprias categorias personalizadas usando as configurações de infraestrutura.</li> <li>Para adicionar uma categoria de interrupção personalizada, selecione Admin &gt; Platform &gt; Setup and Maintenance &gt; Infrastructure Settings:</li> <li>Selecione Foundations.</li> <li>Selecionar Downtime.</li> <li>Na tabela Downtime - General settings, edite o valor Downtime category , para o nome que você deseja usar como uma categoria personalizada para o tempo de inatividade. O nome que você digitar será exibido como uma opção paílista do categorias do tempo do inatividado disponívoia após você miniciar o</li> </ul>

# Página Selecionar ICs

Esta página do assistente permite que você selecione os itens de configuração que são afetados pelo tempo de inatividade. Para obter informações sobre inatividades, consulte "Visão geral do Downtime Management" na página 375.

Não é possível editar os ICs selecionados para inatividades que já ocorreram.

Essa página é parte do "New Downtime Wizard" na página 383.

Elemento da interface do usuário-	Descrição
Available CIs	<ul> <li>Selecione na lista a visualização que contém os itens de configuração a serem afetados por este tempo de inatividade. Clique em impara pesquisar e procurar o IC nas exibições disponíveis.</li> <li>Realce um CI da visualização para movê-lo para a lista de itens de configuração selecionados. Pressione a tecla Ctrl para selecionar vários ICs.</li> <li>É possível selecionar qualquer exibição para a qual você possui permissão de visualização. Você pode selecionar CIs apenas dos seguintes tipos de CI:</li> <li>Node</li> <li>Running software</li> <li>Aplicativo de Negócios</li> <li>Coleção de ICs</li> <li>Serviço de Infraestrutura</li> <li>Serviço de negócios</li> </ul>
Selected CIs	Depois que os CIs são selecionados, eles aparecem na lista de CIs selecionados. Para remover um CI de um tempo de inatividade, selecione o CI nos CIs selecionados e clique na seta voltar para movê-lo de volta para a lista de CIs disponíveis.

# Página Programação

Esta página do assistente permite que você configure a programação para o tempo de inatividade. Para obter informações sobre inatividades, consulte "Visão geral do Downtime Management" na página 375.

Observação: Você não pode agendar um tempo de inatividade no passado.

Para tempos de inatividade que já ocorreram, apenas o seguinte campo é editável na página de agendamento:

Data End by em Range of recurrence

Para cancelar uma inatividade recorrente que ocorreu pelo menos uma vez, edite-a e modifique esse campo.

Essa página é parte do "New Downtime Wizard" na página 383.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Time of occurrence	<ul> <li>Iniciar. A lista suspensa inclui horários definidos para cada meia hora dentro da hora e meia hora. Para selecionar uma hora diferente do dia, selecione a meia hora mais próxima e edite o campo para inserir a hora real em que deseja que o tempo de inatividade comece. Por exemplo, para 2:10, selecione 2:00 e edite os minutos para indicar 2:10 da madrugada.</li> <li>Fim. Quando uma hora de término é selecionada, o campo de duração é automaticamente atualizado. Uma opção é selecionar a duração para atualizar</li> </ul>
	<ul> <li>Duração. Inclui opções de 5 minutos a uma semana. A duração do tempo de inatividade deve ser em incrementos de 5 minutos e ser definida em tamanhos de minutos, horas, dias ou semanas.</li> </ul>
	Se a duração que você deseja especificar não for exibida, por exemplo, 1 1/2 hora, insira a hora de término para atualizar a duração automaticamente.
	Para selecionar um período maior que uma semana, selecione 1 semana e edite o campo para o número correto de semanas.
Recurrence pattern	<ul> <li>Selecione uma das opções a seguir:</li> <li>Uma Vez. A paralisação acontece apenas uma vez, como previsto, e não se repete. Selecione a data do calendário para a ocorrência.</li> <li>Semanal. Selecione o dia da semana para a recorrência semanal programada.</li> </ul>
	Mensal. Selecione um dia do mês na lista suspensa para a recorrência mensal programada.
Range of recurrence	Se você tiver selecionado Weekly ou Monthly:
Tecurrence	1. Defina uma data de início em <b>Start</b> .
	2. Selecione End by date ou No end date.
Time zone	Todos os fusos horários são exibidos em relação ao GMT.

# **Página Action**

Essa página do assistente permite que você defina o conjunto de ações tomadas durante o tempo de inatividade. Para obter informações sobre inatividades, consulte "Visão geral do Downtime Management" na página 375.

Não é possível editar campos na página Action para inatividades que já ocorreram.

Essa página é parte do "New Downtime Wizard" na página 383.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Take no actions	Não há nenhuma medida tomada nos CIs associados ou no monitoramento de CIs, alertas, relatórios ou SLAs.
	<b>Note:</b> Durante este tempo de inatividade, o CI afetado não muda seu status para <b>Downtime</b> . Alertas de status de IC são configurados para serem acionados se o IC mudar de status.
Suppress alerts and consider events	<ul> <li>Não há alertas ou suas notificações ou ações associadas são enviadas para qualquer um dos itens de configuração associados com o tempo de inatividade.</li> </ul>
	<ul> <li>Por padrão, os eventos são enviados como fechados. Se o OMi estiver instalado, o tratamento de eventos em inatividade poderá ser configurado em Admin &gt; Operations Management &gt; Event Automation &gt; Downtime Behavior e substituirá essa configuração aqui.</li> </ul>
	<ul> <li>O monitoramento continua e relatórios, status e SLAs são atualizados no Service Health.</li> </ul>
	<b>Note:</b> durante o período de inatividade, o IC afetado pode mudar de status, e essa alteração de status pode acionar o alerta de status de IC relevante.
Enforce downtime on KPI	Cálculos de KPIs não são executados, e o status no Service Health não é atualizado. A inatividade do IC é exibida.
suppress alerts and consider events	<ul> <li>Não há alertas ou suas notificações ou ações associadas são enviadas para qualquer um dos itens de configuração associados com o tempo de inatividade.</li> </ul>
	<ul> <li>Por padrão, os eventos são enviados como fechados. Se o OMi estiver instalado, o tratamento de eventos em inatividade poderá ser configurado em Admin &gt; Operations Management &gt; Event Automation &gt; Downtime Behavior e substituirá essa configuração.</li> </ul>
	• Os relatórios e o monitoramento continuam. SLAs estão atualizados.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Enforce downtime on Reports and KPI	<ul> <li>Dados do relatório não são atualizados e o tempo de inatividade é exibido para os CIs associados.</li> </ul>
suppress alerts and consider events	<ul> <li>Os SLAs selecionados não são atualizados para os SLAs afetados pelos ICs associados à inatividade.</li> </ul>
	<ul> <li>Cálculos de KPIs não são executados, e o status no Service Health não é atualizado. A inatividade do IC é exibida.</li> </ul>
	<ul> <li>Não há alertas ou suas notificações ou ações associadas são enviadas para qualquer um dos itens de configuração associados com o tempo de inatividade.</li> </ul>
	<ul> <li>Por padrão, os eventos são enviados como fechados. Se o OMi estiver instalado, o tratamento de eventos em inatividade poderá ser configurado em Admin &gt; Operations Management &gt; Event Automation &gt; Downtime Behavior e substituirá essa configuração.</li> </ul>
	Monitoramento continua.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Stop active monitoring (BPM & SiteScope); enforce downtime on Reports & KPI calculations; suppress alerts and consider events (affects all related SLAs)	<ul> <li>O monitoramento do Business Process Monitor e do SiteScope para.</li> <li>Dados do relatório não são atualizados e o tempo de inatividade é exibido para os CIs associados.</li> <li>Os SLAs não são atualizados para os SLAs afetados pelos ICs associados à inatividade.</li> <li>Cálculos de KPIs não são executados, e o status no Service Health não é atualizado. A inatividade do IC é exibida.</li> <li>Não há alertas ou suas notificações ou ações associadas são</li> </ul>
	<ul> <li>enviadas para qualquer um dos itens de configuração associados com o tempo de inatividade.</li> <li>Por padrão, os eventos são enviados como fechados. Se o OMi estiver instalado, o tratamento de eventos em inatividade poderá ser configurado em Admin &gt; Operations Management &gt; Event Automation &gt; Downtime Behavior e substituirá essa configuração.</li> <li>Note: se você configurar um período de inatividade para um IC de aplicativo (cujos dados são atualizados pelo monitoramento do BPM), o Downtime Manager enviará automaticamente um evento para o Agente do BPM quando o período de inatividade começar. O agente interrompe o envio de amostras para o BSM. As amostras que são suprimidas são as amostras do BPM que correspondem aos ICs de transação, que são ICs filhos dos ICs de aplicativo no qual o tempo de inatividade é configurado. Há uma amostra por transação.</li> </ul>

# **Página Notification**

A página Notification do New Downtime Wizard permite selecionar destinatários para receber uma notificação sobre a inatividade. As notificações são enviadas por e-mail no momento da ocorrência do tempo de inatividade e imediatamente após sua conclusão. Você pode selecionar somente os destinatários com um endereço de e-mail definido. Para obter informações sobre inatividades, consulte "Visão geral do Downtime Management" na página 375.

**Observação:** Você pode editar os destinatários selecionados em **Selected Recipients** para inatividades que já ocorreram.

Essa página é parte do "New Downtime Wizard" na página 383.

Elemento da interface do usuário	Descrição
*	Abre a caixa de diálogo <b>New recipient</b> , que permite criar um destinatário que ainda não está na lista de destinatários disponíveis. Os destinatários que você cria estão disponíveis como destinatários em todo o BSM. Para obter detalhes sobre a criação de destinatários, consulte "Gerenciamento de Destinatários" na página 280.
Available Recipients	Lista os destinatários disponíveis para notificação de inatividade por email, SMS ou pager.
Selected Recipients	Lista os destinatários selecionados para notificação de inatividade por email, SMS ou pager. Você pode selecionar uma, duas ou todas as três opções de notificação.

# Página Visualizar

A página Preview do New Downtime Wizard permite visualizar um resumo das suas configurações de inatividade. Para obter informações sobre inatividades, consulte "Visão geral do Downtime Management" na página 375.

Essa página é parte do "New Downtime Wizard" na página 383.

Elemento da interface do usuário	Descrição
Visualizar tabela	Mostra uma tabela listando todos os valores configurados para essa inatividade. Você pode clicar no botão <b>Back</b> para retornar a uma página do assistente que contém um valor a ser modificado ou excluído.
	Quando você clicar em <b>Finish</b> , a inatividade será adicionado ao sistema e exibida na página Downtime Manager.

# Parte 7: Solução de problemas
### Capítulo 38: Solução de problemas e limitações

Esta seção descreve problemas comuns que podem ocorrer ao trabalhar na área de Administração de Plataforma do BSM.

Para obter mais informações sobre resolução de problemas, use a Base de conhecimento para autoatendimento da HP Software (h20230.www2.hp.com/selfsolve/documents)..

### Necessidade de alterar a senha de acesso a partir de coletores de dados (RUM, TV, BPI, Diagnostics) para RTSM

Durante a implantação, você pode, opcionalmente, definir um **Acesso a RTSM senha** para proteger a comunicação entre os coletores de dados BSM (tais como Real User Monitor, Business Process Insight e TransactionVision) e o Run-time Service Model. Essa senha pode ser alterada posteriormente usando o console JMX.

Para modificar a senha para acesso RTSM usando o console JMX:

- Digite a URL do console JMX (http://<nome do Servidor Gateway ou Servidor de Processamento de Dados>:8080/jmx-console/) em um navegador da web. (Para obter instruções detalhadas, consulte "Console JMX" na página 96.)
- 2. Insira suas credenciais de autenticação do console JMX. Se você não sabe suas credenciais de autenticação, entre em contato com o administrador do sistema.
- 3. No domínio Foundations, selecione o serviço RTSM gerenciador de senhas.
- 4. Modifique **changeDataCollectorsOdbAccessPwd**. A operação recebe a ID do cliente e a nova senha como parâmetros e muda todas as senhas do coletor de dados para o novo.

#### Páginas da Administração RTSM não são carregadas

Se os links da Administração RTSM não funcionam, isso pode ser por uma das seguintes opções:

- Certifique-se de que o servidor gateway pode a URL do Servidor Virtual Padrão para usuários do aplicativo. Essa URL pode ser encontrada em Admin > Platform > Setup and Maintenance > Infrastructure Settings. No campo Foundations, especifique Platform Administration. A URL está localizada na tabela Host Configuration.
- Se você estiver usando um proxy reverso ou um balanceador de carga, faça logon pela URL especificada acima.

# Miniaplicativos Java falham ao carregar com o erro "classe não encontrada"

Certifique-se de que você criou um banco de dados de perfil. Este banco de dados deve ser criado manualmente na Administração da Plataforma. Para obter mais informações, consulte "Criando bancos de dados" na página 59.

#### Miniaplicativos Java falham ao carregar

Abra **Control Panel > Java > Temporary Internet Files > Settings** e certifique-se de que a opção **Keep temporary files on my computer** está marcada. Se o problema persistir, limpe o cache Java clicando em **Delete Files** no mesmo local.

#### Falhas intermitentes de interface do usuário após conectar pelo Load Balancer

O BSM requer sessões persistentes para os usuários. Verifique se as configurações de persistência estão definidas **stickiness by session enabled** ou **Destination Address Affinity** (dependendo do Load Balancer).

#### A página de login do BSM não aparece ao conectar pelo Load Balancer

- Verificar URIs KeepAlive.
- Hosts virtuais e o Load Balancer devem ser configurados com um nome de domínio totalmente qualificado (e não um IP) para que LW-SSO funcione.

### Miniaplicativos e caixas de diálogo do BSM, como o Assistente de autenticação, não carregam corretamente

Possível causa:

Arquivos antigos de java em seu computador cliente.

#### Solução:

Limpe o cache do java seguindo este procedimento:

- 1. Vá até Start > Control Panel > Java.
- 2. Na seção Temporary Internet Files, clique em Settings.
- 3. Na caixa de diálogo Temporary File Settings, clique em Delete Files.

#### O BSM foi instalado, mas a página de downloads está vazia

#### Possível causa:

Os arquivos de instalação de componentes não foram instalados na página de Downloads.

#### Solução:

Instale os arquivos de instalação de componentes na página de Downloads. Para obter detalhes sobre a instalação dos arquivos de instalação do componente em uma plataforma Windows, consulte Instalando arquivos de instalação de componentes.

#### Problemas gerais de conectividade relacionados a portas

Verifique se todas as portas necessárias pelos servidores do BSM não estão em uso por outros aplicativos na mesma máquina. Para fazer isso, abra uma janela do Prompt de Comando e execute

netstat (ou use qualquer utilitário que permita que você veja as informações da porta). Pesquisar portas necessárias.

Você também pode verificar <diretório raiz do HPBSM>\log\EJBContainer \jboss\_boot.log para portas em uso. Se jboss\_boot.log reportar "Port <> in use", mas você não vê que esta porta está em uso quando você executa o utilitário netstat, reinicie o servidor e inicie o BSM.

Para detalhes sobre as portas necessárias pelo BSM, consulte Uso de Porta no Guia de Proteção do BSM.

**Dica:** Para solucionar problemas de uso da porta, use um utilitário que lista todas as portas em uso e o aplicativo que as está usando.

# A conectividade do BSM está inativa, mas o mecanismo de servlet Tomcat e o servidor de aplicativos jboss parecem estar funcionando

Problemas de conectividade incluem a incapacidade de fazer login no BSM e a incapacidade do Business Process Monitor de se conectar ao Gateway Server.

#### Possível causa:

Isso pode acontecer se o arquivo TopazInfra.ini está vazio ou danificado.

#### Para verificar se esse é o problema:

1. No navegador, digite http://<Gateway Server>:8080/web-console para se conectar ao console JMX.

Se solicitado, insira as credenciais de autenticação do Console JMX (se não as possuir, contate o administrador do sistema).

- Em System > JMX MBeans > Topaz, selecioe Topaz:service=Connection Pool Information.
- Clique no botão showConfigurationSummaryInvoke em direção à parte inferior da página. Se a página de resultado da operação estiver em branco, o arquivo TopazInfra.ini está vazio ou danificado.

#### Solução:

Para resolver este problema, execute novamente o utilitário de instalação e configuração de banco de dados e se reconecte ao seu banco de dados de gerenciamento existente ou defina um novo banco de dados de gerenciamento. Se você não descobrir um problema com o arquivo **TopazInfra.ini**, entre em contato com Suporte da HP Software.

# Incapacidade de fazer logon no BSM, e o servidor de aplicativos jboss falha ao inicializar

Execute o esquema do banco de dados, verifique o programa para verificar se o servidor de banco de dados onde está localizado o banco de dados de gerenciamento está instalado e funcionando.

Para detalhes, consulte Verificação de esquema de banco de dados em o Guia do Banco de Dados do BSM.

#### *Navegador é incapaz de chegar ao BSM e um erro sobre espaço de pilha insuficiente*

Uma caixa de mensagem é aberta, indicando que o BSM não está disponível e você deve tentar efetuar login posteriormente.

#### Causa possível 1:

Verifique se há erros nos arquivos de log no diretório <HPBSM diretório raiz>\log.

A atualização de segurança da Microsoft 921883 para Windows 2003 Service Pack 1 e para Windows XP Professional x64 Edition pode fazer com que os aplicativos que usam mais de 700 MB de memória contígua falhem. BSM O JVM usa um tamanho de pilha maior que 768 MB de memória. Para mais informações sobre a atualização de segurança 921883, consulte http://www.microsoft.com/technet/security/Bulletin/MS06-040.mspx.

Se o servidor BSM ficar inativo, procure o seguinte erro no **<HPBSMservidor de diretório** raiz>\log\jboss\_boot.log quando o serviço ou processo é reiniciado:

Ocorreu um erro durante a inicialização da VM. Não foi possível reservar espaço suficiente para pilha de objetos.

#### Solução:

Embora a Microsoft tenha uma correção disponível somente para clientes de suporte da Microsoft, é recomendável esperar para a próxima versão do Service Pack. Para mais informações sobre esta correção, consulte http://support.microsoft.com/kb/924054.

Se a atualização de segurança 921883 já estiver instalada, faça o seguinte:

- Se a atualização de segurança não é crítica no seu site:
- Desinstale-a e espere o próximo Service Pack da Microsoft.
- Desativar Atualizações Automáticas do Windows para evitar que a atualização de segurança 921883 seja instalada novamente.
- Se a atualização de segurança é fundamental para o seu site, instale o hotfix.

#### Causa possível 2:

O tamanho do arquivo de paginação é muito pequeno.

#### Solução:

Configure o tamanho do arquivo da página para ter, pelo menos, 150% do tamanho da RAM. Reinicie o servidor.

#### O navegador não pode chegar ao BSM ou o código-fonte .jsp aparece na janela do navegador

Uma caixa de mensagem é aberta indicando que a página do BSM não existe.

#### Solução:

Verifique se o caminho do filtro Jakarta está correto. O caminho pode estar incorreto - por exemplo, se você desinstalar servidores do BSM e depois reinstalá-los em um diretório diferente. Neste caso, o caminho do filtro Jakarta não é atualizado, causando problemas de redirecionamento.

#### Para atualizar o caminho do filtro Jakarta:

- 1. Abra o IIS Internet Services Manager.
- 2. Clique com o botão direito no nome da máquina na árvore e selecione Properties.
- 3. Com o **WWW Service** exibido na lista Master Properties, clique em **Edit**.
- 4. Selecione a aba **ISAPI Filter**.
- 5. Selecione jakartaFilter e clique em Edit.
- 6. Na caixa **Filter Properties**, atualize o caminho para apontar para a unidade e o diretório da instalação atual do BSM.
- 7. Aplique as alterações e saia do Internet Services Manager.
- 8. Reinicie o serviço IIS.

### O BSM está atrás de um proxy e o nome do servidor não é reconhecido pelo proxy

O problema ocorre para servidores Microsoft IIS e Apache Web.

#### Possível causa:

O servidor da Web redireciona a página do navegador para uma URL que substitui o nome do servidor inserido pelo usuário.

#### Solução:

Adicione o nome do servidor BSM ao arquivo **<diretório raiz do sistema Windows>\system32\drivers\etc\hosts** na máquina do servidor proxy.

# *Os nomes de host de gateway ou Servidor de Processamento de Dados mudaram*

Você não pode mais acessar o BSM usando os nomes dos servidores em que foram instalados e deve mudar os nomes dos servidores. Consulte a base de conhecimento para autoatendimento da HP Software, número do artigo KM522738, que pode ser acessado no http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/document/KM522738.

#### Processos não retomam a reinicialização automaticamente após o failover automático

Se modo Automatic Failover do High Availability Controller estiver habilitado e o banco de dados de gerenciamento ficou inativo durante algum tempo, alguns processos podem ser interrompidos e

não serão retomados automaticamente quando o banco de dados de gerenciamento retornar à operação normal. Esses processos terão o status STARTING na página BSM Status (<HPBSM diretório raiz>\AppServer\webapps\myStatus.war\myStatus.html, acessível no sistema operacional Windows em Start > Programs > HP Business Service Management > Administration > HP Business Service Management Status).

#### Solução:

Reinicie esses processos depois que o banco de dados de gerenciamento está disponível novamente.

### A abertura de miniaplicativos pode ser mais demorada para clientes com o JRE 7 atualização 25 e posteriores

Isso acontece devido a aprimoramentos de segurança do Java. Antes da execução de miniaplicativos Java e aplicativos Java Web Start, os certificados de assinatura são verificados para garantir que nenhum deles foi revogado.

Se houver um problema de proxy ou qualquer outro problema de rede, você deverá desabilitar esse recurso do Java.

#### Para impedir que o Java realize verificações de revogação de certificado:

- 1. Clique no botão Iniciar e selecione a opção Painel de Controle.
- 2. Clique no ícone Java para abrir o Painel de Controle do Java.
- 3. Clique na guia Avançado.
- 4. Localize e desmarque a opção para realizar verificações de revogação de certificado.

### Agradecemos seu feedback!

Se tiver comentários sobre este documento, entre em contato com a equipe de documentação por e-mail. Se um cliente de e-mail estiver configurado nesse sistema, clique no link acima e uma janela de e-mail será aberta com as seguintes informações na linha de assunto:

### Feedback sobre Guia de Administração da Plataforma do BSM (Business Service Management 9.23)

Adicione seu feedback ao e-mail e clique em Enviar.

Se nenhum cliente de e-mail estiver disponível, copie as informações acima para uma nova mensagem em um cliente de e-mail da Web e envie seu feedback para SW-doc@hp.com.