

HP Release Control

per sistemi operativi Windows®

Versione software: 9.20

Guida alla distribuzione

Data di rilascio della documentazione: luglio 2012

Data di rilascio del software: luglio 2012



Informazioni legali

Garanzia

Le uniche garanzie riconosciute per i prodotti e servizi HP sono stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicite allegate a tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento potrà essere interpretato in modo da costituire una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile di errori e omissioni editoriali o tecnici contenuti nel presente documento.

Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso.

Legenda dei diritti riservati

Software riservato. Per il possesso, l'uso o la copia è necessario disporre di una licenza HP valida. In conformità con le disposizioni FAR 12.211 e 12.212, il software commerciale, la documentazione del software e i dati tecnici per gli articoli commerciali sono concessi in licenza al governo degli Stati Uniti alle condizioni di licenza commerciale standard del fornitore.

Informazioni sul copyright

© Copyright 2006 - 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Informazioni sui marchi

Oracle® è un marchio registrato negli Stati Uniti di Oracle Corporation, Redwood City, California.

Microsoft® e Windows® sono marchi registrati negli Stati Uniti di Microsoft Corporation.

Java™ è un marchio registrato di Oracle e/o delle sue affiliate.

Adobe® è un marchio registrato di Adobe Systems Incorporated.

Riconoscimenti

Questo prodotto contiene software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>).

Questo prodotto contiene software sviluppato da Indiana University Extreme! Lab (<http://www.extreme.indiana.edu/>).

Aggiornamenti della documentazione

Il frontespizio di questo documento contiene le seguenti informazioni identificative:

- Numero di versione software, che indica la versione software.
- Data di rilascio del documento, che varia a ogni aggiornamento del documento stesso.
- Data di rilascio del software, che indica la data di rilascio di questa versione del software.

Per cercare aggiornamenti recenti o verificare che il documento utilizzato sia il più recente, visitare il sito:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Il sito richiede la registrazione come utente HP Passport per l'accesso. Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:

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

In alternativa, fare clic sul collegamento **New users - please register** sulla pagina di accesso di HP Passport.

Sottoscrivendo lo specifico servizio di assistenza prodotti, sarà inoltre possibile ricevere edizioni aggiornate o nuove. Per ulteriori dettagli, contattare il rappresentante commerciale di HP.

Assistenza

Visitare il sito Web dell'Assistenza HP Software all'indirizzo:

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Questo sito Web fornisce informazioni di contatto e dettagli su prodotti, servizi e assistenza offerti da HP Software.

L'assistenza online di HP Software offre al cliente la possibilità di risolvere autonomamente alcuni problemi. Costituisce un modo rapido ed efficiente per accedere agli strumenti interattivi di assistenza tecnica necessari per la gestione dell'azienda. Per i clienti dell'assistenza, il sito Web offre i seguenti vantaggi:

- Ricerca di documenti nelle Knowledge Base
- Invio e consultazione di casi di assistenza e richieste di miglioramenti
- Download di patch software
- Gestione di contratti di assistenza
- Ricerca di recapiti di assistenza HP
- Consultazione delle informazioni relative ai servizi disponibili
- Partecipazione a forum di discussione con altri utenti del software
- Ricerca e iscrizione a eventi di formazione software

La maggior parte delle aree di assistenza richiede la registrazione come utente HP Passport per l'accesso. In molti casi è inoltre necessario un contratto di assistenza. Per ottenere un ID di HP Passport, andare all'indirizzo:

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

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, visitare:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Sommario

Introduzione alla guida	7
Organizzazione della guida	8
Destinatari della guida	8
Documentazione di HP Release Control.....	8
Risorse aggiuntive online	10
Capitolo 1: Installazione e distribuzione di HP Release Control	11
Il processo di distribuzione: operazioni di base	12
Operazioni preliminari all'installazione.....	13
Installazione di HP Release Control.....	21
Configurazione del database o dello schema utenti	23
Avvio di HP Release Control.....	28
Configurazione del server di HP Release Control	30
Configurazione di HP Universal CMDB.....	32
Configurazione di HP Release Control per l'utilizzo di una versione diversa di HP Universal CMDB	34
Configurazione dell'integrazione con Service Desk.....	37
Configurazione del server Web	74
Accesso a HP Release Control mediante Server Reverse Proxy.....	78
Operazioni con le impostazioni di configurazione di HP Release Control	80
Disinstallazione di HP Release Control.....	82

Capitolo 2: Upgrade di HP Release Control.....83

Capitolo 3: FAQ93

Configurazione dello script cmdb-mock.js per
la modalità autonoma..... 94

Utilizzo di due adattatori di cambiamento per il pull dei
ticket di cambiamento e utilizzo di diverse modalità
per il calcolo del valore di rischio 99

Configurazione dell'integrazione di HP Release
Control e Service Manager quando si utilizza SSL..... 101

Configurazione di utenti in HP Release Control senza
mapping di gruppi LDAP 103

Indice 109

Introduzione alla guida

La *Guida alla distribuzione di HP Release Control* illustra la procedura di installazione e distribuzione del software HP Release Control ed eseguire l'upgrade alla versione più recente. HP Release Control offre una piattaforma comune di supporto decisionale per i membri del comitato consultivo sui cambiamenti (Change Advisory Board, CAB) e per i team addetti all'implementazione durante il ciclo di vita della release. HP Release Control analizza ciascuna richiesta di cambiamento presente nel sistema e fornisce informazioni e allarmi in tempo reale durante l'implementazione. HP Release Control consente inoltre la collaborazione, il feedback e la revisione per tutto il ciclo di vita della release.

Questo capitolo comprende:

- [Organizzazione della guida](#) a pagina 8
- [Destinatari della guida](#) a pagina 8
- [Documentazione di HP Release Control](#) a pagina 8
- [Risorse aggiuntive online](#) a pagina 10

Organizzazione della guida

La guida contiene le seguenti parti:

Capitolo 1 Installazione e distribuzione di HP Release Control

Fornisce istruzioni sull'installazione e distribuzione di HP Release Control.

Capitolo 2 Upgrade di HP Release Control

Fornisce istruzioni sull'upgrade di HP Release Control alla versione più recente.

Destinatari della guida

La guida è destinata ai tecnici dell'assistenza HP responsabili dell'installazione e della distribuzione o dell'upgrade di HP Release Control.

Documentazione di HP Release Control

HP Release Control viene fornito con la seguente documentazione:

La Guida alla distribuzione di HP Release Control illustra come installare e distribuire HP Release Control. La guida è disponibile nei seguenti formati e percorsi:

- in formato PDF sul DVD di HP Release Control
- in formato PDF selezionando Guida > HP Release Control Libreria di documentazione dall'applicazione HP Release Control

La guida dell'utente di HP Release Control illustra l'utilizzo e la configurazione dell'applicazione HP Release Control. La guida è disponibile nei seguenti formati e percorsi:

- in formato PDF sul DVD di HP Release Control
- in formato PDF e di Guida HTML in linea selezionando Guida > HP Release Control Libreria di documentazione dall'applicazione HP Release Control
- in formato di Guida HTML, da specifiche finestre dell'applicazione HP Release Control, facendo clic all'interno della finestra e premendo F1 oppure selezionando Guida dal menu principale

HP Release Control API Reference spiega come lavorare con le API di HP Release Control. La guida API Reference è disponibile in formato CHM sul DVD di HP Release Control, oppure dall'applicazione HP Release Control selezionando Guida > HP Release Control Libreria di documentazione.

Il file Leggimi di HP Release Control fornisce informazioni sulle novità introdotte nella versione corrente del prodotto, oltre a informazioni complete su problemi noti e limitazioni. Il file Leggimi è disponibile in formato HTML sul DVD di HP Release Control, oppure dall'applicazione HP Release Control selezionando Guida > HP Release Control Libreria di documentazione.

Nota: Tutte le pubblicazioni in formato PDF possono essere lette e stampate mediante Adobe Reader, disponibile sul sito Web di Adobe (<http://www.adobe.com>).

Risorse aggiuntive online

Assistenza HP Software consente di accedere al sito Web dell'Assistenza HP Software. Questo sito consente di consultare la Knowledge Base per risolvere autonomamente alcuni problemi. È inoltre possibile pubblicare contributi ed effettuare ricerche sui forum di discussione degli utenti, inviare richieste di assistenza, scaricare patch e documentazione aggiornata e molto altro. Scegliere Guida > Assistenza HP Software. L'URL del sito Web è www.hp.com/go/hpsupport.

La maggior parte delle aree di assistenza richiede la registrazione come utente HP Passport per l'accesso. In molti casi è inoltre necessario un contratto di assistenza.

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, visitare:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Per ottenere un ID utente HP Passport, visitare:

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

Sito Web HP Software consente di accedere al sito Web HP Software. Questo sito fornisce le informazioni più recenti sui prodotti di HP Software. Tra queste, nuove release software, seminari e fiere, assistenza clienti e molto altro. Scegliere Guida > Sito Web HP Software. L'URL del sito Web è www.hp.com/go/software.

HP Software aggiorna costantemente la documentazione sui prodotti con nuove informazioni.

Per cercare aggiornamenti recenti o verificare che il documento utilizzato sia il più recente, visitare il sito Web HP Software Product Manuals (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

1

Installazione e distribuzione di HP Release Control

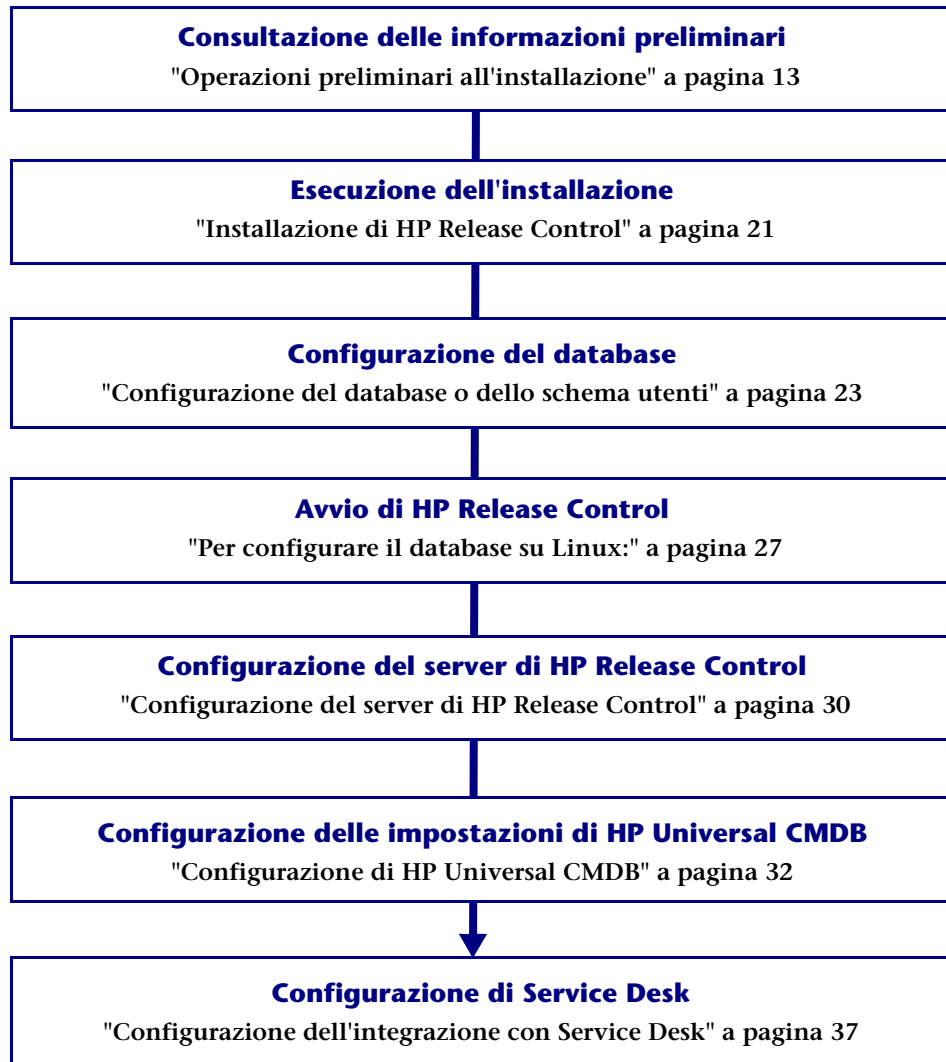
Questo capitolo fornisce istruzioni sull'installazione e sulla distribuzione di HP Release Control.

Questo capitolo comprende:

- Il processo di distribuzione: operazioni di base a pagina 12
- Operazioni preliminari all'installazione a pagina 13
- Installazione di HP Release Control a pagina 21
- Configurazione del database o dello schema utenti a pagina 23
- Avvio di HP Release Control a pagina 28
- Configurazione del server di HP Release Control a pagina 30
- Configurazione di HP Universal CMDB a pagina 32
- Configurazione dell'integrazione con Service Desk a pagina 37
- Configurazione del server Web a pagina 74
- Accesso a HP Release Control mediante Server Reverse Proxy a pagina 78
- Operazioni con le impostazioni di configurazione di HP Release Control a pagina 80
- Disinstallazione di HP Release Control a pagina 82

Il processo di distribuzione: operazioni di base

Il seguente schema descrive le operazioni di base necessarie per attivare l'ambiente di HP Release Control:



Operazioni preliminari all'installazione

Prima di installare HP Release Control, consultare le informazioni contenute in questa sezione, inclusi i requisiti di sistema. Questa sezione comprende:

- "Service Desk supportati" a pagina 14
- "Requisiti di sistema del server" a pagina 17
- "Requisiti del client" a pagina 18
- "Opzioni di distribuzione avanzate di HP Release Control" a pagina 18
- "Flusso di dati di HP Release Control" a pagina 19
- "Architettura del sistema" a pagina 20

Service Desk supportati

Il modulo Service Desk Integration supporta le seguenti applicazioni Service Desk:

Applicazione	Versione
HP Project and Portfolio Management	<ul style="list-style-type: none">➤ 7.1 SP6➤ 7.5 SP2➤ 8.x➤ 9.x
HP Service Manager/Center	<ul style="list-style-type: none">➤ 6.2.x➤ 7.1x➤ 9.20➤ 9.30
HP Server Automation	<ul style="list-style-type: none">➤ 7.5➤ 7.8➤ 9.0
BMC Remedy Action Request System	<ul style="list-style-type: none">➤ 7.0
Aperture Vista Data Center Infrastructure Manager (DCIM)	6.0

Disponibilità delle funzionalità per ciascun Service Desk

Alcune funzionalità di HP Release Control sono disponibili solo se si effettua l'integrazione con specifiche applicazioni Service Desk. La tabella seguente descrive queste funzionalità e ne indica la disponibilità per ciascun Service Desk. I Service Desk non elencati in questa tabella non comprendono queste funzionalità.

Nota: SM = HP Service Manager, SC = HP ServiceCenter e PPM = HP Project and Portfolio Management / Mercury IT Governance Center

Funzionalità	SM	SC	PPM
Aggiornamento stato approvazione. L'approvazione di una richiesta di cambiamento nel modulo di Analisi Collaborazione > scheda Risoluzione genera uno stato aggiornato della richiesta nel Service Desk.	sì	sì	sì
Revoca dell'approvazione. La revoca dell'approvazione di una richiesta di cambiamento nel modulo di Analisi Collaborazione > scheda Risoluzione genera uno stato aggiornato della richiesta nel Service Desk.	sì	sì	no
Aggiornamento della data/ora prevista. Dopo aver eseguito una simulazione nel modulo di Analisi Pianificazione cambiamento, è possibile salvare nel Service Desk di origine la data/ora di inizio e fine aggiornata.	sì	sì	no
Aggiornamento della data/ora effettiva. Nei moduli Titolare e Implementatore è possibile aggiornare la data/ora effettiva di inizio e fine di un'attività. Questi orari sono aggiornati automaticamente nel ticket del Service Desk di origine.	sì	sì	no
Aggiornamento della revisione post-implementazione. I dati aggiornati nella finestra di dialogo Revisione post-implementazione in Revisione > scheda Conclusioni vengono aggiornati anche nel Service Desk di origine.	sì	sì	no

Funzionalità	SM	SC	PPM
Chiusura di ticket da HP Release Control. È possibile chiudere i ticket del Service Desk dal modulo di Analisi Revisione > scheda Conclusioni.	sì	sì	no
Aggiornamento delle informazioni di analisi. Il ticket del Service Desk di origine viene aggiornato con le informazioni di analisi di HP Release Control (ad esempio analisi del livello di rischio e dell'impatto)	sì (richiede configurazione)	no	no
Negazione della richiesta di cambiamento. La negazione di una richiesta di cambiamento nel modulo di Analisi Collaborazione > scheda Risoluzione genera uno stato aggiornato della richiesta nel Service Desk.	sì	no	no

Requisiti di sistema del server

La tabella seguente descrive i requisiti di sistema del server di HP Release Control:

CPU	Intel Pentium 4
Memoria (RAM)	2 GB (minimo)
Spazio disponibile su disco	5 GB (minimo)
Macchina	<ul style="list-style-type: none"> ➤ VMware ➤ Fisica
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Windows Server 2008 (32 bit) ➤ Windows Server 2008 (64 bit) ➤ Windows Server 2008 R2 (64 bit) ➤ Oracle Enterprise Linux 6.x (64 bit) ➤ Red Hat Enterprise Linux 6.x (64 bit)
Database	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Microsoft SQL Server 2008 SP2 ➤ Microsoft SQL Server 2008 R2 ➤ Oracle 10.1.x, 10.2.x, 11.1.x, 11.2.x (11g R1/11g R2)
HP Universal CMDB	<ul style="list-style-type: none"> ➤ HP Universal CMDB versione 8.x, 9.x, 10.x (installazione CMDB tipica) <p>Per un elenco completo dei requisiti di sistema per ciascuna di queste versioni, consultare la documentazione di HP Universal CMDB.</p>

Requisiti del client

La tabella seguente descrive i requisiti del client per la visualizzazione di HP Release Control:

Browser	<ul style="list-style-type: none">➤ Microsoft Internet Explorer 8.0, 9.0. Nota: Si consiglia di impostare Internet Explorer per la ricerca di versioni più recenti delle pagine memorizzate ogni volta che si visita la pagina. Nella versione 6.0, ad esempio, selezionare Strumenti > Opzioni Internet > scheda Generale. Nell'area File temporanei Internet, fare clic su Impostazioni, quindi selezionare l'opzione Ogni volta che si visita la pagina.➤ Mozilla Firefox 3.x, 4.x, 5.x, 6.x o versione successiva
Plug-in Flash Player del browser	Flash Player 9 o superiore
Risoluzione schermo	<ul style="list-style-type: none">➤ 1024x768 minima➤ 1280x1024 consigliata
Qualità colori	Almeno 16 bit Nota: Se si accede al server di HP Release Control mediante una connessione remota, verificare che i colori dello schermo del desktop remoto siano impostati su almeno 16 bit.

Opzioni di distribuzione avanzate di HP Release Control

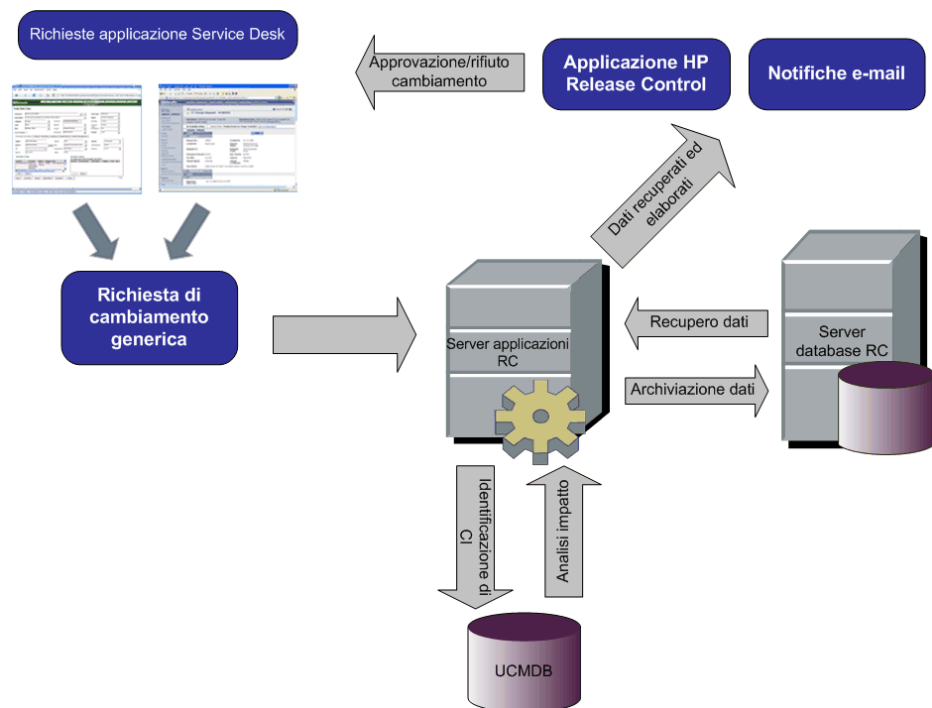
Oltre alla distribuzione classica, HP Release Control può essere distribuito con le seguenti opzioni:

- **Distribuzione cluster.** HP Release Control può essere distribuito su più nodi. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione relativa alla configurazione di una distribuzione cluster nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

- **Server Web.** È possibile configurare HP Release Control per l'utilizzo di un server Web (Microsoft Internet Information Services (IIS) 6.x, 7.0 o 7.5 oppure Apache HTTP Server 2.2.x). Per ulteriori informazioni, consultare la sezione relativa alla configurazione di un server Web nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.
- **Gestione identità.** È possibile configurare HP Release Control per l'utilizzo di una soluzione di gestione identità di terze parti, ad esempio CA SiteMinder. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione relativa alla gestione identità nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Flusso di dati di HP Release Control

Il seguente schema mostra il flusso di dati nell'esecuzione di HP Release Control:



- Le richieste di cambiamento originano nell'applicazione Service Desk e vengono convertite in richieste generiche.
- HP Release Control invia le richieste a HP Universal CMDB per l'analisi e la definizione delle relazioni tra gli elementi di configurazione (CI).
- HP Release Control acquisisce i dati da HP Universal CMDB ed esegue l'analisi dell'impatto.
- HP Release Control analizza ulteriormente le richieste di cambiamento, eseguendo calcoli quali l'analisi del rischio e dei conflitti.
- Le informazioni vengono memorizzate nel server database di HP Release Control.
- Vengono inviate notifiche e-mail agli incaricati del processo decisionale in base alle impostazioni di configurazione e i cambiamenti vengono approvati o rifiutati.

Architettura del sistema

HP Release Control è un'applicazione a 3 livelli composta dai seguenti elementi:

- (Fat) client basato su flash, accessibile mediante un browser Web
- Server applicazioni
- Server database

I server database e i server applicazioni di HP Release Control devono trovarsi in percorsi di rete con larghezza di banda elevata e bassa latenza con connessione al server database.

Installazione di HP Release Control

È possibile installare HP Release Control utilizzando la procedura guidata InstallShield per HP Release Control su Windows. In alternativa è possibile eseguire una serie di comandi Shell per installare HP Release Control su Linux.

Per installare HP Release Control su Windows:

- 1** Fare clic sul file setup.exe presente nella cartella Setup del disco di installazione di HP Release Control. Verrà visualizzata la procedura guidata InstallShield di HP Release Control. Fare clic su **Avanti**.
- 2** Accettare i termini del contratto di licenza software visualizzato. Fare clic su **Avanti**.
- 3** Accettare la directory di installazione predefinita oppure fare clic su **Sfoglia** per selezionare una directory diversa.

Nota: La directory selezionata non può contenere spazi.

Fare clic su **Avanti**.

- 4** Verificare che le informazioni riportate nella schermata di riepilogo siano corrette.

Per esaminare o cambiare le impostazioni, fare clic su **Indietro**. Per accettare le impostazioni e avviare l'installazione di HP Release Control, fare clic su **Avanti**.

- 5** Al termine della procedura di installazione, fare clic su **Fine** nell'ultima schermata della procedura guidata InstallShield.

Nota: Se si sta eseguendo la procedura di upgrade, continuare con il passaggio 2 di "Fase 2: Installazione e upgrade di HP Release Control" (vedere pagina 86).

Per installare HP Release Control su Linux:

- 1** Copiare `release-control-9.20.0000.x86_64.rpm.bin` nel computer di destinazione. Il file si trova nella cartella **Setup** del DVD di installazione di HP Release Control.
- 2** Accedere al sistema Linux come **root**.
- 3** Aprire un terminale shell e sostituire la directory di lavoro corrente con quella in cui si trova il file `bin`.
- 4** Eseguire il seguente comando per verificare che sia impostata l'autorizzazione di esecuzione:

```
chmod u+x release-control-9.20.0000.x86_64.rpm.bin
```

Verrà visualizzato contratto di licenza con l'utente finale e l'utente dovrà accettarne i termini.

- 5** Eseguire il seguente comando per avviare l'installazione di HP Release Control:

```
./release-control-9.20.0000.x86_64.rpm.bin
```

La directory di installazione predefinita è `/opt/HP/rc` e verrà creato il nuovo utente `release-control`, appartenente al gruppo **HP**.

Verrà registrato il nuovo servizio di sistema di `release-control`. L'esecuzione di questa operazione può essere verificata eseguendo il comando:

```
chkconfig --list|grep release-control
```

Il servizio si avvierà automaticamente al riavvio del sistema.

Configurazione del database o dello schema utenti

Attenzione: L'upgrade non è supportato se lo schema utenti di Oracle Server viene creato manualmente.

Per utilizzare HP Release Control è necessario creare un database di Microsoft SQL Server oppure uno schema utenti di Oracle Server. Le proprietà di connessione per il database o lo schema utenti di HP Release Control verranno quindi configurate mediante la configurazione guidata database.

Nota: Per i requisiti di sistema di MS SQL Server e Oracle Server vedere "Requisiti di sistema del server" a pagina 17.

Per informazioni e linee guida in merito alla configurazione e gestione dei database di MS SQL Server e Oracle Server, vedere la sezione dedicata alla configurazione e gestione del database nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Per configurare il database su Windows:

1 Allocare un database di Microsoft SQL Server oppure uno schema utenti di Oracle Server.

➤ Per MS SQL Server 2005: attivare l'isolamento snapshot.

Una volta creato il database, eseguire il seguente comando:

```
alter database <nome_database_ccm> set read_committed_snapshot on
```

Per ulteriori informazioni sulla funzionalità di isolamento snapshot di SQL Server, vedere [http://msdn.microsoft.com/en-us/library/tcbchxcb\(VS.80\).aspx](http://msdn.microsoft.com/en-us/library/tcbchxcb(VS.80).aspx).

- Per Oracle: concedere all'utente Oracle solo i ruoli Connect e Resource. La compilazione non va a buon fine se l'utente Oracle dispone del privilegio Select any table.
- 2** Verificare le seguenti informazioni, necessarie durante la procedura di configurazione:

✓	Informazioni necessarie
	Nome host e porta DB
	Nome utente e password DB
	Per MS SQL: Nome database
	Per Oracle: SID

- 3** Prima di eseguire la configurazione guidata database, tenere in considerazione i seguenti aspetti:
- Opzioni di configurazione avanzate. Se si selezionano le opzioni di configurazione avanzate nella procedura guidata, è possibile specificare proprietà avanzate per il database, ad esempio la dimensione minima e massima del pool. Per ulteriori informazioni su queste opzioni, vedere http://www.mchange.com/projects/c3p0/index.html#configuration_properties.
 - URL di MS SQL. Se si selezionano le opzioni di configurazione avanzate nella procedura guidata, è necessario specificare l'URL di connessione del driver JTDS MSSQL nel file database.properties. Esistono due tipi di autenticazione:
 - Autenticazione SQL. Specificare un nome server e un nome database MS SQL validi.

Ad esempio:

```
jdbc:jtds:sqlserver://myServer:1433/  
myDataBase;sendStringParametersAsUnicode=false
```

- **Autenticazione Windows (NTLM).** Per applicare l'autenticazione Windows, aggiungere la proprietà del dominio all'URL di connessione JTDS nel file database.properties. Specificare il dominio Windows per l'autenticazione.

Ad esempio:

```
jdbc:jtds:sqlserver://myServer:1433/  
myDataBase;sendStringParametersAsUnicode=false;domain=myDomain
```

È possibile utilizzare l'autenticazione Windows (NTLM) con o senza il supporto per l'autenticazione Lightweight Single Sign-On (LW-SSO).

Utilizzo dell'autenticazione Windows (NTLM) senza LW-SSO. Se la proprietà del dominio è presente e vengono specificati nome utente e password, JTDS utilizza l'autenticazione Windows (NTLM) al posto della solita autenticazione SQL Server. In altre parole, l'utente e la password specificati rappresentano l'utente e la password del dominio. Ciò consente ai client non Windows di accedere a server configurati per l'accettazione della sola autenticazione Windows.

Utilizzo dell'autenticazione Windows (NTLM) con LW-SSO. Se il parametro del dominio è presente, ma non vengono specificati nome utente e password (ovvero i parametri di nome utente e password utilizzano valori vuoti), JTDS usa la propria libreria di Single-Sign-On ed effettua l'accesso con le credenziali dell'utente connesso a Windows. Affinché questa procedura funzioni è necessario utilizzare Windows, essere connessi a un dominio e installare la libreria di LW-SSO.

Per ulteriori informazioni sull'installazione della libreria di LW-SSO, consultare il file readme.sso, scaricabile dal pacchetto di distribuzione più recente all'indirizzo <http://jtds.sourceforge.net>.

Nota: Per ulteriori informazioni sulla configurazione del formato URL JTDS per MS SQL Server, vedere <http://jtds.sourceforge.net/faq.html#urlFormat>

- **URL Oracle.** Se si selezionano le opzioni di configurazione avanzate nella procedura guidata, è necessario specificare l'URL di connessione del driver nativo di Oracle. Specificare un nome server e un SID Oracle validi. Se si utilizza Oracle RAC, specificare in alternativa i dati di configurazione di Oracle RAC.

Nota: Per ulteriori informazioni sul formato URL del driver JDBC nativo di Oracle, vedere http://www.orafaq.com/wiki/JDBC#Thin_driver. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dell'URL per Oracle RAC, vedere http://download.oracle.com/docs/cd/B28359_01/java.111/e10788/rac.htm.

- **Crittografia password.** Nella pagina di configurazione della procedura guidata, si consiglia di selezionare l'opzione Encrypt password per crittografare la password nel file delle proprietà del database.
- 4** Eseguire la configurazione guidata database selezionando Start > Programmi > HP Release Control 9.20 > Database Configuration Wizard.

Nota: Se si sta eseguendo la procedura di upgrade, continuare con il passaggio 4 di "Fase 2: Installazione e upgrade di HP Release Control" (vedere pagina 87).

- 5** Una volta completata la configurazione del database, compilare il database stesso come segue:

Cambiare la directory della riga di comando in <directory di installazione di HP Release Control>\bin ed eseguire il seguente comando:

```
Populate.bat i
```

Per configurare il database su Linux:

- 1** Cambiare la directory della riga di comando in /opt/HP/rc/management/server/bin ed eseguire il seguente comando:

```
./dbconfig.sh
```

Seguire la procedura guidata GUI per configurare la connessione al database.

È possibile utilizzare il comando ./dbconfig.sh per avviare la configurazione guidata database solo su Linux basato su GUI. Se l'ambiente Linux non è basato su GUI, è necessario effettuare i seguenti passaggi e configurare le proprietà database manualmente.

- a** Passare a <directory di installazione di HP Release Control>/conf ed eliminare database.properties.
- b** Passare a <directory di installazione di HP Release Control>/examples/database-config-examples. A seconda del tipo di database, copiare database.properties.mssql, database.properties.oracle9i o database.properties.oracle10g in <directory di installazione di HP Release Control>/conf. Rinominare il file in database.properties.
- c** Aprire database.properties con un editor di testo. Cambiare le stringhe in [] per correggere il valore e salvare le modifiche.

- 2** Una volta completata la configurazione del database, compilare il database stesso come segue:

- a** Eseguire il seguente comando per accedere a HP Release Control con il nome utente release-control:

```
su - release-control
```

- b** Cambiare la directory della riga di comando in /opt/HP/rc/bin ed eseguire il seguente comando:

```
./Populate.sh i
```

Avvio di HP Release Control

Questa sezione descrive l'avvio di HP Release Control.

Per avviare HP Release Control su Windows:

- 1** Se si utilizza un server Web Apache, riavviare il server Web.
- 2** Avviare il servizio di HP Release Control.
 - a** Dal menu Windows, selezionare Start > Esegui, quindi digitare services.msc.
 - b** Nella finestra Servizi, selezionare HP ReleaseControl 9.20 <nome server>, quindi fare clic su Avvia servizio.

Nota: [La procedura di avvio del server potrebbe richiedere qualche minuto.](#)

- 3 Specificare l'URL per accedere a HP Release Control (in funzione della modalità di autenticazione utente in uso). Ad esempio:

```
http://server:8080/ccm
```

- 4 Accedere a HP Release Control con il nome utente **admin** e la password **admin**. Cambiare la password una volta effettuato l'accesso. Per ulteriori informazioni sul cambiamento della password e sulla creazione di utenti di HP Release Control, consultare la sezione dedicata alla configurazione degli utenti nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Nota: Se si utilizza la soluzione di gestione identità di HP Release Control o l'autenticazione LDAP, consultare la sezione relativa alla configurazione della sicurezza nella *Guida dell'utente di HP Release Control* per informazioni sull'aggiunta di un amministratore e di utenti a HP Release Control.

Per avviare HP Release Control su Linux:

- 1 Accedere al sistema Linux come **release-control**.
- 2 Eseguire uno dei seguenti comandi per avviare il daemon di Release Control:

```
/etc/init.d/release-control
```

```
/opt/HP/rc/start.sh
```

- 3 Verificare che la porta 8080 sia aperta per l'INPUT nelle impostazioni del firewall.

Configurazione del server di HP Release Control

Questa sezione descrive la configurazione del server di HP Release Control.

- 1 Accedere a HP Release Control (vedere "Avvio di HP Release Control" a pagina 28).

Attenzione: Per impostazione predefinita, HP Release Control supporta solo l'integrazione con HP Universal CMDB 9.x. Per utilizzare una versione precedente di HP Universal CMDB, è necessario importare il file `vanilla_for_ucmdb80.zip` prima di configurare HP Release Control.

- 2** Selezionare Modulo > Amministratore > Configurazione > Server e definire le seguenti impostazioni nel riquadro Server:

Elementi dell'interfaccia	Descrizione
Nome server	<p>Specificare il nome dominio completo (FQDN).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Non utilizzare il valore predefinito localhost o l'indirizzo IP. ➤ Se si configura un cluster di due o più server di HP Release Control dietro a un processo di bilanciamento del carico, specificare il nome dominio del processo stesso.
Indirizzo server	<p>Specificare l'indirizzo del server di HP Release Control come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se si installa un solo server di HP Release Control, specificare l'URL del computer. <p>Nota: Se si utilizza un server Web, utilizzare la porta del server Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se si configura un cluster di due o più server di HP Release Control dietro a un processo di bilanciamento del carico, specificare l'URL del processo stesso.
Host SMTP	Specificare il nome host del server di posta SMTP.
Porta SMTP	Specificare la porta da utilizzare per la connessione al server di posta SMTP.
Nome utente SMTP	Specificare il nome utente da utilizzare per la connessione al server di posta SMTP, laddove necessario.
Password SMTP	Specificare la password necessaria per la connessione al server di posta SMTP. Se la password deve essere crittografata, consultare la sezione dedicata alla crittografia della password nella <i>Guida dell'utente di HP Release Control</i> .

- 3** Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 4** Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.
- 5** Arrestare il servizio di HP Release Control:
 - a** Dal menu Windows, selezionare Start > Esegui, quindi digitare services.msc.
 - b** Nella finestra Servizi, selezionare HP ReleaseControl 9.20 <nome server>, quindi fare clic su Arresta servizio.
- 6** Riavviare il servizio di HP Release Control.

Configurazione di HP Universal CMDB

Questa sezione contiene le impostazioni necessarie per la configurazione dell'interazione di HP Release Control con HP Universal CMDB.

Per informazioni sulle opzioni di configurazione facoltative di HP Universal CMDB, consultare la sezione relativa alla configurazione di HP Universal CMDB nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Nota: Se non si utilizza HP Universal CMDB (modalità autonoma), vedere la sezione dedicata alla configurazione di HP Release Control per la modalità autonoma nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Per configurare HP Universal CMDB:

- 1** Distribuire il file rc_package.zip in HP Universal CMDB.

Il file rc_package.zip si trova nel percorso <directory di installazione di HP Release Control>\uCmdb\ucmdb-<versione>\extensions. Per ulteriori informazioni sulla distribuzione dei pacchetti, consultare la documentazione di HP Universal CMDB.

Nota: Per HP Universal CMDB 7.x e 8.x, il nome del pacchetto è `ccm_package.zip`. Per HP Universal CMDB 9.x, il nome del pacchetto è `rc_package.zip`.

- 2** Accedere a HP Release Control (vedere "Per configurare il database su Linux:" a pagina 27).
- 3** Selezionare il numero di versione di HP Universal CMDB.
 - a** In HP Release Control, selezionare Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > HP Universal CMDB.
 - b** Nel riquadro a destra, selezionare la versione nella casella della versione di HP Universal CMDB.
- 4** Specificare i dati del server di HP Universal CMDB.
 - a** Selezionare Integrazioni > HP Universal CMDB > Connessioni disponibili > Nome server HP Universal CMDB e specificare un nome server CMDB valido.
 - b** Nel riquadro a destra, nella casella Nome server HP Universal CMDB, specificare il nome DNS del server sul quale è installato HP Universal CMDB.
 - c** Nella casella Porta, specificare la porta utilizzata dal server di HP Universal CMDB.
 - d** Se si utilizza HP Universal CMDB versione 8.0.x, specificare nelle relative caselle il nome utente e la password necessari per accedere a HP Universal CMDB.
- 5** Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 6** Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Configurazione di HP Release Control per l'utilizzo di una versione diversa di HP Universal CMDB

Per impostazione predefinita, HP Release Control 9.20 supporta solo l'integrazione con HP Universal CMDB 9.x. Questa sezione descrive l'utilizzo di versioni precedenti di HP Universal CMDB.

- 1 In HP Release Control, passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione.



- 2 Fare clic sul pulsante Importa set di configurazione e importare il file vanilla_for_ucmdb80.zip situato nella cartella <directory di installazione di HP Release Control>\examples\configuration.
- 3 Passare a Integrazioni > HP Universal CMDB. Nella casella Versione HP Universal CMDB, scegliere la versione richiesta di HP Universal CMDB.
- 4 Nel riquadro Integrazioni > HP Universal CMDB > Connessioni disponibili, aggiornare l'URL in Collegamento Modeling Studio come segue:

Per HP Universal CMDB 8.x	Per HP Universal CMDB 9.x
<code>\${protocol}://\${cmdb-server}:\${port}/ucmdb/cms/directAppletLogin.do?ApplicationMode=UCMDB_EDITOR&cmd=OpenModelingStudio&model_id=\${model-id}&objectId=\${ci-id}&navigation=true&interfaceVersion=8.0.0&customerId=\${customer-id}</code>	<code>\${protocol}://\${cmdb-server}:\${port}/ucmdb-ui/cms/directAppletLogin.do?ApplicationMode=UCMDB_EDITOR&cmd=OpenModelingStudio&model_id=\${model-id}&objectId=\${ci-id}&navigation=true&interfaceVersion=8.0.0&customerId=\${customer-id}</code>

- 5 Salvare una bozza del set di configurazione come descritto in "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 6 Attivare il set di configurazione come descritto in "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.
- 7 Chiudere la sessione di HP Release Control e accedervi nuovamente.

- 8** In Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > HP Universal CMDB > riquadro Direttiva ricerca analisi CI, aggiornare le tabelle con i tipi CI pertinenti:

Tipi CI per HP Universal CMDB 8.x	Tipi CI per HP Universal CMDB 9.x
business	business_elements
host	node
ip	ip_address

- 9** Nel riquadro Direttiva ricerca analisi CI, aggiornare la tabella con gli attributi pertinenti per ciascun tipo CI come segue.

- a** Per HP Universal CMDB 8.x:

Tipi CI per HP Universal CMDB 8.x	Attributi pertinenti
business	data_name
host	host_smnp_sysname; data_name; host_dnsname
ip	data_name; ip_dnsname

- b** Per HP Universal CMDB 9.x:

Tipi CI per HP Universal CMDB 8.x	Attributi pertinenti
business_elements	name
node	snmp_sys_name; name; primary_dns_name
ip_address	name; authoritative_dns_name

10 Nel riquadro Visualizzazione CI, aggiornare la tabella con i seguenti tipi CI:

Tipi CI per HP Universal CMDB 8.x	Tipi CI per HP Universal CMDB 9.x
host	node
ip	ip_address

11 In Integrazioni > HP Universal CMDB > Cambiamenti latenti > Tipo CI corrispondenti tipo cambiamento > Hardware aggiunto, aggiornare la tabella con i tipi CI pertinenti:

Tipi CI per HP Universal CMDB 8.x	Tipi CI per HP Universal CMDB 9.x
memory	memory
host	node
Questo tipo CI non è pertinente per HP Universal CMDB 8.x	logicaldisk
ip	ip_address
file system	file_system

12 In Integrazioni > HP Universal CMDB > Cambiamenti latenti > Tipo CI corrispondenti tipo cambiamento > Software aggiunto, aggiornare la tabella con i tipi CI pertinenti:

Tipi CI per HP Universal CMDB 8.x	Attributi pertinenti
software element	installed software
daemon	daemon
service	window_service
process	process
file	file

- 13** In Processo cambiamento > Regole di analisi impatto, aggiornare la tabella con i tipi CI pertinenti:

Tipi CI per HP Universal CMDB 8.x	Attributi pertinenti
host	node
ip	ip_address
ip_range	ip_range
business	business_elements

- 14** In Integrazioni > riquadro Campi, verificare che le nuove regole di analisi configurate nei passaggi precedenti siano applicabili ai campi pertinenti.
- 15** Salvare una bozza del set di configurazione come descritto in "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 16** Attivare il set di configurazione come descritto in "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Configurazione dell'integrazione con Service Desk

La configurazione differisce a seconda del Service Desk in uso:

Service Desk	Istruzioni:
HP Service Manager	"Configurazione dell'integrazione di HP Service Manager" a pagina 38
HP ServiceCenter	"Configurazione dell'integrazione di HP ServiceCenter" a pagina 46
HP Project and Portfolio Management / IT Governance Center	"Configurazione dell'integrazione con HP Project and Portfolio Management / IT Governance Center" a pagina 52
BMC Remedy Action Request System	"Configurazione dell'integrazione con BMC Remedy Action Request System" a pagina 56

Service Desk	Istruzioni:
HP Service Desk	"Configurazione dell'integrazione con HP Service Desk" a pagina 59
Database	"Configurazione di un database come Service Desk" a pagina 62
File XML	"Configurazione di un file XML come Service Desk" a pagina 67
HP Server Automation e HP Network Automation.	"Configurazione di HP Server Automation o HP Network Automation come Service Desk" a pagina 69
Aperture Vista DCIM	"Configurazione di Aperture Vista DCIM come Service Desk" a pagina 71

Configurazione dell'integrazione di HP Service Manager

Questa sezione descrive la configurazione di HP Service Manager come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione" a pagina 42
- "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 43

Attenzione: Il server su cui risiedono i server di HP Release Control e HP Service Manager deve essere in esecuzione nello stesso fuso orario.

Fase 1: Prerequisiti

- 1 Verificare le seguenti informazioni, necessarie durante la procedura di configurazione:

✓	Informazioni necessarie
	Versione di HP Service Manager
	Per le versioni di HP Service Manager precedenti alla 7.10: Il contenuto IIA (ITSM Implementation Accelerator) è abilitato in HP Service Manager?
	Viene utilizzata l'autenticazione Lightweight Single Sign On (LW-SSO) di HP?
	Nome utente, password, fuso orario, nome host e porta di HP Service Manager Nota: Utilizzare le convenzioni di denominazione Java per i fusi orari.
	È necessario HTTPS per accedere al file WSDL di HP Service Manager? Nota: Se HP Service Manager viene configurato con SSL, è necessario importare il certificato SSL da HP Service Manager al server di HP Release Control.
	Suffisso URL del file WSDL di HP Service Manager (per impostazione predefinita, sc62server/PWS)

Nota: Il processo interno di bilanciamento del carico di HP Service Manager incontra problemi tecnici nella distribuzione dei servizi Web, dato che tali servizi non supportano il reindirizzamento HTTP in HP Service Manager. Per consentire l'interazione tra HP Release Control e HP Service Manager configurato con un processo di bilanciamento del carico, è necessario configurare per HP Service Manager un processo di bilanciamento del carico diverso da quello interno di HP Service Manager. Ad esempio Cisco CSS.

- 2** Se si utilizza una versione di HP Service Manager precedente alla 7.10 e il contenuto IIA non è abilitato: Nel client di HP Service Manager, passare a Definizione di sistema > Tabelle > cm3t. Aggiungere i campi actualEnd e actualStart. Impostare il tipo di dati su Data/ora.
- 3** Se si utilizza HP Service Manager versione 7.11 o precedente: Caricare i file di scaricamento di HP Release Control come segue:
 - a** Nel client di HP Service Manager, selezionare Gestione database.
 - b** Selezionare l'opzione Importa/carica dalla casella di riepilogo.
 - c** Caricare i file pertinenti di HP Service Manager da <directory di installazione di HP Release Control>\examples\service-desk-examples\ServiceManager\<versione HP Service Manager>\unload-files.

Attenzione: Se si utilizza HP Service Manager 7.11 (Web tier), il file di scaricamento SMRC1.2_Demo_v6.22.unl può sovrascrivere le personalizzazioni di menu e moduli precedenti. Questo file consente di accedere alle interfacce di HP Release Control, ad esempio a Calendario cambiamenti, direttamente da HP Service Manager 7.11.

Se si preferisce eseguire manualmente le operazioni effettuate dal file di scaricamento, senza quindi caricare il file stesso, vedere "Appendice: Operazioni manuali per SMRC1.2_Demo_v6.22.unl" a pagina 45.

- d** Per ciascun file, fare clic su Carica in primo piano.
- 4** Se si utilizza HP Service Manager 7.11 (Web tier): copiare il contenuto di <directory di installazione di HP Release Control>\example\service-desk-examples\ServiceManager\service-manager-711\webtier\images\obj16 nella directory corrispondente del Web tier di HP Service Manager.

- 5** Se si utilizza HP Service Manager versione 7.11 o precedente:
configurare l'URL del server di HP Release Control in HP Service Manager:
- a** In HP Service Manager, passare a Amministrazione sistema > Configurazione di base del sistema > Altro > Record informazioni di sistema.
 - b** Nella scheda Integrazioni attive, selezionare HP Release Control.
 - c** Nella casella URL server, specificare l'URL del server di HP Release Control. Ad esempio:

```
http://server:8080/ccm
```

- 6** (Facoltativo) Solo se si utilizza HP Service Manager versione 9.20: aggiungere e abilitare l'integrazione tra HP Release Control e HP Service Manager in Personalizzazione > Gestione integrazioni in HP Service Manager. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione di HP Service Manager.
- 7** Gli utenti che accedono a HP Service Manager da HP Release Control devono disporre di abilitazioni di esecuzione API SOAP. In HP Service Manager, verificare che questa opzione sia abilitata per i relativi operatori.
- 8** (Facoltativo) Nell'ambito dell'utilità SdiConfigurer.bat eseguita nella fase successiva, alcuni campi di HP Service Manager verranno automaticamente mappati su campi di HP Release Control. Per mappare campi aggiuntivi, abilitarli ora nell'oggetto di accesso esterno ChangeRC/ChangeTaskRC di HP Service Manager. Questi campi vengono mappati in script di conversione nel passaggio 3 di "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" (vedere pagina 44).

Nota: Per abilitare e mappare i campi, utilizzare gli oggetti di accesso esterno ChangeRC e ChangeTaskRC specifici di HP Release Control, al posto degli oggetti di accesso esterno predefiniti Change e ChangeTask.

Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Sul sistema Windows:

Dalla riga di comando di Windows, eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante Aggiungi configurazione al set di configurazione per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Sul sistema Linux:

- 1 Accedere al sistema Linux come root.
- 2 Eseguire il seguente comando per accedere a HP Release Control con il nome utente release-control:

```
su - release-control
```

- 3 Eseguire il comando `cd bin` per specificare la directory di installazione di HP Release Control.
- 4 Eseguire il seguente comando:

```
./SdiConfigurer.sh
```

Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione

- 1 In HP Release Control, passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk, quindi fare clic sul pulsante Importa set di configurazione.



- 2 Nella finestra di dialogo Selezionare il file da caricare, passare a <directory di installazione di HP Release Control>\bin\result e aprire il file <nome_adattatore>.zip.

Nel nodo **Integrazioni > Adattatori Service Desk** verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3** Se sono stati abilitati campi aggiuntivi nel passaggio 8 di "Fase 1: Prerequisiti" (vedere pagina 41), mappare tali campi negli script di conversione pertinenti (`convertChange.js`/`convertTask.js`).
 - Per visualizzare gli script di conversione, selezionare il nodo **Integrazioni > Adattatori Service Desk > <nome adattatore>**, quindi selezionare la scheda pertinente nel riquadro a destra che mostra il file.
 - Per apportare modifiche agli script, vedere "Modifica dei file di configurazione nella scheda Configurazione" a pagina 80.
- 4** È possibile configurare HP Release Control per l'aggiornamento di HP Service Manager con informazioni di analisi. Per ulteriori informazioni, vedere la relativa sezione della *Guida dell'utente di HP Release Control*.
- 5** Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 6** Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla **configurazione avanzata del Service Desk** nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Appendice: Operazioni manuali per SMRC1.2_Demo_v6.22.unl

Il file SMRC1.2_Demo_v6.22.unl consente di accedere alle interfacce di HP Release Control direttamente da HP Service Manager. Questo file di scaricamento può sovrascrivere le precedenti personalizzazioni di menu e moduli. Questa sezione descrive come eseguire manualmente le operazioni effettuate dal file di scaricamento, senza quindi caricare il file stesso.

Per eseguire manualmente le operazioni effettuate dal file SMRC1.2_Demo_v6.22.unl:

1 Aggiungere i seguenti quattro campi nella tabella Info:

Nome campo	Tipo di dati
RC	Logico
RC.server.url	Carattere
RC.SD.name	Carattere
RC.task	Logico

2 Utilizzando Progettazione moduli, modificare il modulo info.company.g aggiungendo i seguenti controlli:

Controllo	Tipo	Input
HP Release Control	Casella di controllo	RC
URL server	Testo	RC.server.url
Service Desk specificato	Testo	RC.SD.name
Abilita collegamento RC per compiti di cambiamento	Casella di controllo	RC.task

3 Per il nome di menu ChM, aggiungere la seguente opzione:

Descrizione	Applicazione	Condizione
Calendario RC	us.launch.rc .calendar	stem.info=1 and nullsub(\$G.ess, false)=false and sysinfo.get("environment")#"scguiwwweb" and lioption("Change Management") and (index("SysAdmin", \$lo.ucapex)>0 or index("ChMAdmin", \$lo.ucapex)>0 or index("change request", \$lo.ucapex)>0)

4 Per il nome di menu CM DETAIL, aggiungere la seguente opzione:

Descrizione	Applicazione	Condizione
Calendario RC	us.launch.rc .calendar	RC in \$G.system.info=1 and nullsub(\$G.ess, false)=false and sysinfo.get("environment")#"scguiwwweb"

5 Per verificare questo cambiamento, aprire dal client Web un cambiamento non chiuso con CI interessato, quindi accertarsi che l'opzione Calendario RC sia disponibile nel menu di scelta rapida Opzioni dettaglio.

Configurazione dell'integrazione di HP ServiceCenter

Questa sezione descrive la configurazione di HP ServiceCenter come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione" a pagina 50
- "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 51

Fase 1: Prerequisiti

- 1** Verificare le seguenti informazioni, necessarie durante la procedura di configurazione:

✓	Informazioni necessarie
	Versione di HP ServiceCenter
	Viene utilizzata l'autenticazione Lightweight Single Sign On (LW-SSO) di HP?
	Nome utente, password, fuso orario, nome host e porta di HP Service Manager Nota: Utilizzare le convenzioni di denominazione Java per i fusi orari.
	È necessario HTTPS per accedere al file WSDL di HP Service Manager? Nota: Se HP ServiceCenter viene configurato con SSL, è necessario importare il certificato SSL da HP ServiceCenter al server di HP Release Control.
	Suffisso URL del file WSDL di HP Service Manager

Nota: Il processo interno di bilanciamento del carico di HP Service Manager incontra problemi tecnici nella distribuzione dei servizi Web, dato che tali servizi non supportano il reindirizzamento HTTP in HP Service Manager. Per consentire l'interazione tra HP Release Control e HP Service Manager configurato con un processo di bilanciamento del carico, è necessario configurare per HP Service Manager un processo di bilanciamento del carico diverso da quello interno di HP Service Manager. Ad esempio Cisco CSS.

- 2** Caricare i file di scaricamento di HP Release Control come segue:
 - a** Nel client di HP ServiceCenter, selezionare **Gestione database**.
 - b** Selezionare l'opzione **Importa/carica** dalla casella di riepilogo.

- c** Caricare il file di HP ServiceCenter da <directory di installazione di HP Release Control>\examples\service-desk-examples\ServiceCenter\<directory di HP ServiceCenter>\unload-files.
 - d** Fare clic su Carica in primo piano.
- 3** Nel client di HP ServiceCenter (client Eclipse), passare a Configurazione sistema > Tabelle > cm3r. Aggiungere i campi implementationEnd e implementationStart. Impostare il tipo di dati su Data/ora e selezionare la casella di controllo Includi in API.
- 4** Nel client di HP ServiceCenter, passare a Definizione di sistema > Tabelle > cm3t. Aggiungere i campi actualEnd e actualStart. Impostare il tipo di dati su Data/ora e selezionare la casella di controllo Includi in API.
- 5** Abilitare i campi di cambiamento pertinenti di HP ServiceCenter.
- a** In HP ServiceCenter, selezionare Menu di esplorazione > Toolkit > Configurazione WSDL.
 - b** Nella casella Nome, digitare cm3r e premere INVIO.
 - c** Nella scheda Criteri dati, verificare che i seguenti campi con le proprietà corrette siano inclusi nell'elenco dei campi abilitati:

Nome campo	Didascalia API	Esclusione	Tipo di dati API
approval.structure,approvals.required	ApprovalsRequired	false	
approval.structure,approved.groups	ApprovedGroups	false	
approval.structure,current.pending.groups	CurrentPendingGroups	false	
header,orig.date.entered	OrigDateEntered	false	
implementationEnd	ImplementationEnd	false	DateTimeType

Nome campo	Didascalia API	Esclusione	Tipo di dati API
implementationStart	ImplementationStart	false	DateTimeType
sysmodtime	sysmodtime	false	

- d** Fare clic su Salva.
- 6** Abilitare i campi di compito pertinenti di HP ServiceCenter.
 - a** In HP ServiceCenter, selezionare Menu di esplorazione > Toolkit > Configurazione WSDL.
 - b** Nella casella Nome, digitare cm3t e premere INVIO.
 - c** Nella scheda Criteri dati, verificare che i seguenti campi con le proprietà corrette siano inclusi nell'elenco dei campi abilitati:

Nome campo	Didascalia API	Esclusione	Tipo di dati API
actualEnd	ActualEnd	false	DateTimeType
actualStart	ActualStart	false	DateTimeType
approval.structure,approvals.required	ApprovalsRequired	false	
approval.structure,approved.groups	ApprovedGroups	false	
approval.structure,current.pending.groups	CurrentPendingGroups	false	
header,approval.status	ApprovalStatus	false	
header,orig.date.entered	OrigDateEntered	false	
header,priority.code	Priority	false	
header,risk.assessment	RiskAssessment	false	

Nome campo	Didascalia API	Esclusione	Tipo di dati API
middle,asset	Asset	false	
sysmodtime	sysmodtime	false	

d Fare clic su **Salva**.

7 Riavviare HP ServiceCenter

8 (Facoltativo) Nell'ambito dell'utilità SdiConfigurer.bat eseguita nella fase successiva, alcuni campi di HP ServiceCenter verranno automaticamente mappati su campi di HP Release Control. Per mappare campi aggiuntivi, abilitarli ora nell'oggetto di accesso esterno Change/ChangeTask di HP ServiceCenter. Questi campi vengono mappati in script di conversione nel passaggio 3 di "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" (vedere pagina 51).

Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Eseguire il seguente comando dalla riga di comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

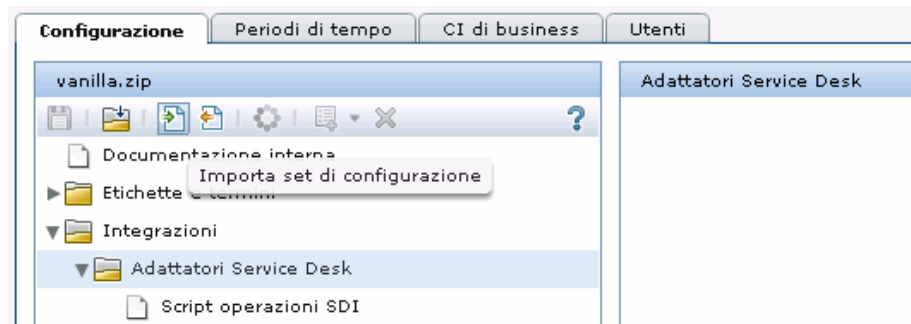
Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante **Aggiungi configurazione** al set di configurazione per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione

- 1 In HP Release Control, passare a **Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk**, quindi fare clic sul pulsante **Importa set di configurazione**.



- 2 Nella finestra di dialogo **Selezionare il file da caricare**, passare a **<directory di installazione di HP Release Control>\bin\result** e aprire il file **<nome_adattatore>.zip**.

Nel nodo **Integrazioni > Adattatori Service Desk** verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3 Se sono stati abilitati campi aggiuntivi nel passaggio 8 di "Fase 1: Prerequisiti" (vedere pagina 50), mappare tali campi negli script di conversione pertinenti (**convertChange.js/convertTask.js**).

- Per visualizzare gli script di conversione, selezionare il nodo **Integrazioni > Adattatori Service Desk > <nome adattatore>**, quindi selezionare la scheda pertinente nel riquadro a destra che mostra il file.
- Per apportare modifiche agli script, vedere "Modifica dei file di configurazione nella scheda Configurazione" a pagina 80.
- 4** Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 5** Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.
- 6** Gli utenti che accedono a HP ServiceCenter da HP Release Control devono disporre di abilitazioni di esecuzione API SOAP. In HP ServiceCenter, verificare che questa opzione sia abilitata per i relativi operatori.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla configurazione avanzata del Service Desk nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Configurazione dell'integrazione con HP Project and Portfolio Management / IT Governance Center

Questa sezione descrive la configurazione di HP Project and Portfolio Management / IT Governance Center come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione" a pagina 54
- "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 55

Fase 1: Prerequisiti

- 1** Verificare le seguenti informazioni, necessarie durante la procedura di configurazione:

✓	Informazioni necessarie
	Versione di HP Project and Portfolio Management / IT Governance Center
	Nome utente, password, nome host e porta del Service Desk
	<p>(Facoltativo) Per abilitare l'integrazione delle approvazioni con HP Release Control, con la quale l'approvazione di una richiesta di cambiamento in HP Release Control genera uno stato aggiornato di un passaggio di workflow nel Service Desk, è necessario specificare le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Passaggio di workflow di origine. Stabilire quale passaggio di HP Project and Portfolio Management richiede approvazione. Questo passaggio verrà aggiornato con lo stato di approvazione di HP Release Control. ➤ SID database Oracle (ID sistema) ➤ Nome host database Oracle ➤ Porta database Oracle ➤ Nome utente database Oracle ➤ Password database Oracle
	Trascrivere i passaggi di workflow di HP Project and Portfolio Management. Queste informazioni sono reperibili nel workbench di HP Project and Portfolio Management. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione di HP Project and Portfolio Management.

- 2** Per le versioni precedenti a HP Project and Portfolio Management 7.5: Se l'applicazione Service Desk dei servizi Web di HP Project and Portfolio Management / IT Governance Center è sincronizzata con il server CMDB, aggiungere in HP Release Control un nuovo campo di richiesta di cambiamento di tipo testo denominato mam-ticket-id. Applicare la regola di analisi mam-ticket al campo, con il livello della regola impostato sia su Cambiamento che Compito.

Per informazioni sulla creazione di nuovi campi di richiesta di cambiamento e sull'applicazione delle regole di analisi, vedere la sezione dedicata alla creazione o modifica di campi di richiesta di cambiamento nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Eseguire il seguente comando dalla riga di comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

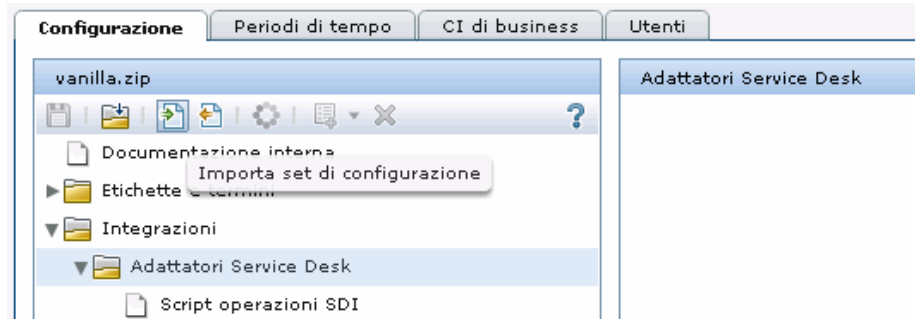
Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante **Aggiungi configurazione** al set di configurazione per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione

- 1 In HP Release Control, passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk, quindi fare clic sul pulsante Importa set di configurazione.



- 2 Nella finestra di dialogo Selezionare il file da caricare, passare a <directory di installazione di HP Release Control>\bin\result e aprire il file <nome_adattatore>.zip.

Nel nodo Integrazioni > Adattatori Service Desk verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3 Mappare i passaggi di workflow (trascritti in precedenza durante le operazioni preliminari per la configurazione) di HP Project and Portfolio Management su nomi di stato di HP Release Control nei relativi script di conversione (convertRelease.js/convertChange.js).
 - Per visualizzare gli script di conversione, selezionare il nodo Integrazioni > Adattatori Service Desk > <nome adattatore>, quindi selezionare la scheda pertinente nel riquadro a destra che mostra il file.
 - Per apportare modifiche agli script, vedere "Modifica dei file di configurazione nella scheda Configurazione" a pagina 80.
- 4 Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.

- 5** Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla configurazione avanzata del Service Desk nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Configurazione dell'integrazione con BMC Remedy Action Request System

Questa sezione descrive la configurazione di BMC Remedy Action Request System come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione" a pagina 57
- "Fase 3: Copia dei file di BMC Remedy in HP Release Control" a pagina 57
- "Fase 4: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 58

Fase 1: Prerequisiti

Verificare le seguenti informazioni, necessarie durante la procedura di configurazione:

✓	Informazioni necessarie
	Versione di BMC Remedy
	Nome utente, password e nome server di BMC Remedy

Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Eseguire il seguente comando dalla riga di comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante **Aggiungi configurazione** al set di configurazione per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Fase 3: Copia dei file di BMC Remedy in HP Release Control

Per connettersi all'applicazione Service Desk di BMC Remedy Action Request System, è necessario innanzitutto verificare che alcuni file di BMC Remedy Action Request System siano accessibili al server di HP Release Control.

1 Arrestare il servizio di HP Release Control:

- a** Dal menu Windows, selezionare Start > Esegui, quindi digitare services.msc.
- b** Nella finestra Servizi, selezionare HP ReleaseControl 9.20 <nome server>, quindi fare clic su Arresta servizio.

2 Copiare i file di BMC Remedy in HP Release Control

- Se si utilizza BMC Remedy ARS 5.0:

- a Copiare arapi50.jar e arutil50.jar dalla directory di installazione di BMC Remedy Action Request System alla cartella <directory di installazione di HP Release Control>\tomcat\lib.
 - b Copiare arapi50.dll, arjni50.dll, arrpc50.dll e arutil50.dll dalla directory di installazione di BMC Remedy Action Request System alla cartella <directory di installazione di HP Release Control >\apps\ccm\WEB-INF\os_lib\win32 sul server di HP Release Control.
 - Se si utilizza BMC Remedy ARS 7.0:
 - c Copiare arapi70.jar e arutil70.jar dalla directory di installazione di BMC Remedy Action Request System alla cartella <directory di installazione di HP Release Control>\tomcat\lib.
 - d Copiare tutti i file di libreria di Windows (*.dll) dalla directory di installazione di BMC Remedy Action Request System alla cartella <directory di installazione di HP Release Control >\apps\ccm\WEB-INF\os_lib\win32 sul server di HP Release Control.
- 3** Avviare il servizio di HP Release Control.

Fase 4: Applicazione delle modifiche alla configurazione

- 1** In HP Release Control, passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk, quindi fare clic sul pulsante Importa set di configurazione.



- 2 Nella finestra di dialogo Selezionare il file da caricare, passare a <directory di installazione di HP Release Control>\bin\result e aprire il file <nome_adattatore>.zip.

Nel nodo Integrazioni > Adattatori Service Desk verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3 Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 4 Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla [configurazione avanzata del Service Desk nella Guida dell'utente di HP Release Control](#).

Configurazione dell'integrazione con HP Service Desk

Questa sezione descrive la configurazione di HP Service Desk come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione" di seguito
- "Fase 3: Copia dei file di HP Service Desk in HP Release Control" a pagina 61
- "Fase 4: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 61

Fase 1: Prerequisiti

Verificare le seguenti informazioni, necessarie durante la procedura di configurazione:

✓	Informazioni necessarie
	Nome server e porta di HP Service Desk
	Nome utente e password di HP Service Desk.

Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Eeguire il seguente comando dalla riga di comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante **Aggiungi configurazione** al set di configurazione per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Fase 3: Copia dei file di HP Service Desk in HP Release Control

Per connettersi all'applicazione Service Desk di BMC Remedy Action Request System, è necessario innanzitutto verificare che alcuni file di BMC Remedy Action Request System siano accessibili al server di HP Release Control.

1 Arrestare il servizio di HP Release Control:

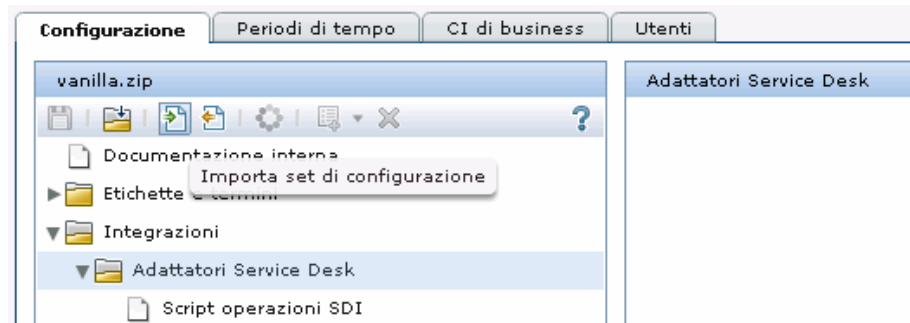
- a Dal menu Windows, selezionare Start > Esegui, quindi digitare services.msc.
- b Nella finestra Servizi, selezionare HP ReleaseControl 9.20 <nome server>, quindi fare clic su Arresta servizio.

2 Copiare il file web-api.jar dalla directory di HP Service Desk servicepages\webapps\sd-sp45\WEB-INF\lib e incollarlo nella cartella <directory di installazione di HP Release Control>\tomcat\lib. Avviare il servizio di HP Release Control.

3 Avviare il servizio di HP Release Control.

Fase 4: Applicazione delle modifiche alla configurazione

1 In HP Release Control, passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk, quindi fare clic sul pulsante Importa set di configurazione.



2 Nella finestra di dialogo Selezionare il file da caricare, passare a <directory di installazione di HP Release Control>\bin\result e aprire il file <nome_adattatore>.zip.

Nel nodo **Integrazioni > Adattatori Service Desk** verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3** Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 4** Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla **configurazione avanzata del Service Desk** nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Configurazione di un database come Service Desk

Questa sezione descrive la configurazione di un database come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione" a pagina 65
- "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 66

Fase 1: Prerequisiti

A seconda del database in uso, verificare le seguenti informazioni di connessione e proprietà del database, necessarie durante la procedura di configurazione:

Per database Oracle e MS-SQL

✓	Informazioni necessarie	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none">➤ Per database Oracle. SID Oracle, nome host database, porta, nome utente e password.➤ Per database MS-SQL. Nome database, nome host database, porta, nome utente e password.	proprietà di connessione al database
	Nome colonna ID cambiamento Nota: Nel file delle impostazioni, questo campo è denominato IdFieldName.	Nome della colonna nel set dei risultati contenente il valore del campo ID.

✓	Informazioni necessarie	Descrizione
	Query di selezione ID	<p>Query SQL che restituisce il set di ID di richiesta di cambiamento in base al valore del campo last-updated delle richieste.</p> <p>Importante: la query non deve contenere la data dell'ultima richiesta di cambiamento recuperata per evitare un loop infinito nel quale vengono recuperate ogni volta le stesse richieste di cambiamento.</p> <p>Esempio di query corretta:</p> <p>La query corretta non contiene la data dell'ultima richiesta di cambiamento recuperata. La data deve essere successiva alla data dell'ultima richiesta di cambiamento recuperata.</p> <p>Ad esempio, se l'ultima richiesta di cambiamento è stata recuperata il 1° febbraio 2010, impostare la data in cui è stata recuperata l'ultima richiesta di cambiamento come segue:</p> <pre>select change_id from changes where last_updated > ?</pre> <p>Esempio di query errata:</p> <p>Una query errata comprende la data dell'ultima richiesta di cambiamento aggiornata e può creare un loop infinito nel quale vengono recuperate ogni volta le stesse richieste di cambiamento:</p> <pre>select change_id from changes where last_updated >= ?</pre>
	Query di selezione cambiamento per ID	<p>Query SQL che restituisce tutti i dati obbligatori di un cambiamento specifico.</p> <p>Esempio di query corretta:</p> <pre>select * from changes where change_id=?</pre>

✓	Informazioni necessarie	Descrizione
	Nome colonna dei risultati del campo Ultimo aggiornamento Nota: Nel file delle impostazioni, questo campo è denominato lastUpdatedFieldName.	Nome della colonna nel set dei risultati contenente il valore del campo last-update.
	Tipo colonna ultimo aggiornamento	Uno dei seguenti valori: time, timestamp, date, milliseconds oppure seconds

Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Eseguire il seguente comando dalla riga di comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante **Aggiungi configurazione al set di configurazione** per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione

- 1 In HP Release Control, passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk, quindi fare clic sul pulsante Importa set di configurazione.



- 2 Nella finestra di dialogo Selezionare il file da caricare, passare a <directory di installazione di HP Release Control>\bin\result e aprire il file <nome_adattatore>.zip.

Nel nodo Integrazioni > Adattatori Service Desk verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3 Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 4 Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla [configurazione avanzata del Service Desk nella Guida dell'utente di HP Release Control](#).

Configurazione di un file XML come Service Desk

Questa sezione descrive la configurazione di un file XML come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione" di seguito
- "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 68

Fase 1: Prerequisiti

- 1** Verificare la cartella nella quale i file XML vengono inseriti e recuperati da HP Release Control. Questa informazione si rende necessaria per l'utilità di configurazione eseguita nella fase successiva.
- 2** Verificare che l'utente di HP Release Control disponga di autorizzazioni di lettura per la directory nella quale le richieste dell'applicazione Service Desk vengono inserite in formato XML.

Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Eseguire il seguente comando dalla riga di comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante **Aggiungi configurazione** al set di configurazione per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione

- 1 In HP Release Control, passare a **Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk**, quindi fare clic sul pulsante **Importa set di configurazione**.



- 2 Nella finestra di dialogo **Selezionare il file da caricare**, passare a **<directory di installazione di HP Release Control>\bin\result** e aprire il file **<nome_adattatore>.zip**.

Nel nodo **Integrazioni > Adattatori Service Desk** verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3 Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere **"Salvataggio di una bozza di set di configurazione"** a pagina 80.
- 4 Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere **"Attivazione delle modifiche alla configurazione"** a pagina 81.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla configurazione avanzata del Service Desk nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Configurazione di HP Server Automation o HP Network Automation come Service Desk

Questa sezione descrive la configurazione di <service desk> come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione" di seguito
- "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 70

Fase 1: Prerequisiti

- 1** Verificare le seguenti informazioni, necessarie durante la procedura di configurazione:

✓	Informazioni necessarie
	Per HP Server Automation: nome server, nome utente e password
	Per HP Network Automation: URL server, nome utente e password

Fase 2: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Eseguire il seguente comando dalla riga di comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

Digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante **Aggiungi configurazione** al set di configurazione per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione

- 1 In HP Release Control, passare a **Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk**, quindi fare clic sul pulsante **Importa set di configurazione**.



- 2 Nella finestra di dialogo Selezionare il file da caricare, passare a <directory di installazione di HP Release Control>\bin\result e aprire il file <nome_adattatore>.zip.

Nel nodo Integrazioni > Adattatori Service Desk verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3 Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 4 Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla configurazione avanzata del Service Desk nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Configurazione di Aperture Vista DCIM come Service Desk

Questa sezione descrive la configurazione di Aperture Vista DCIM come Service Desk e comprende le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Esecuzione di una query SQL per creare una vista di HP Release Control nel database di Aperture Vista DCIM" di seguito
- "Fase 3: Esecuzione dell'utilità di configurazione" a pagina 72
- "Fase 4: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 73

Fase 1: Prerequisiti

- 1** Verificare le seguenti informazioni, necessarie durante la procedura di configurazione:

✓	Informazioni necessarie
	E supportato Aperture Vista DCIM versione 6.
	Nome, nome utente, password, nome host e porta (porta predefinita 1433) del database di Aperture Vista DCIM

Fase 2: Esecuzione di una query SQL per creare una vista di HP Release Control nel database di Aperture Vista DCIM

- 1** Connettersi al database di Aperture Vista DCIM. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti per il nome del database di Aperture Vista DCIM.
- 2** Eseguire il file <directory di installazione di HP Release Control>\examples\service-desk-examples\ApertureVista\CreateRcView.sql.

Fase 3: Esecuzione dell'utilità di configurazione

Eseguire il seguente comando dalla riga di comando:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\SdiConfigurer.bat
```

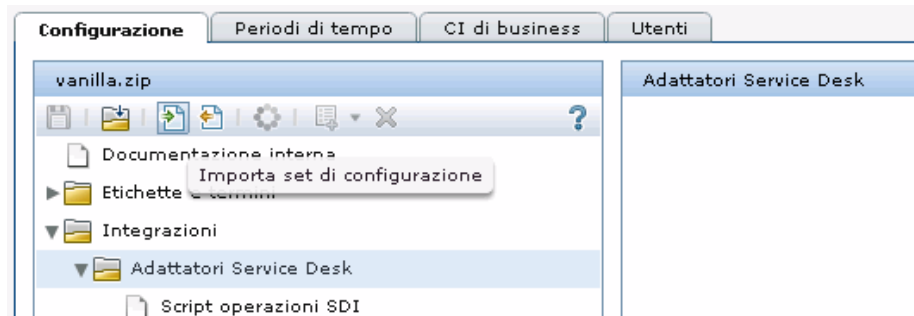
Scegliere l'opzione 10, digitare la selezione per ciascuna domanda, quindi premere INVIO. Consultare le informazioni verificate all'inizio della sezione Prerequisiti. Laddove pertinente, la selezione predefinita viene visualizzata in parentesi quadre al termine della domanda.

Nota: Se si preme INVIO senza digitare nulla, verrà automaticamente selezionata la risposta predefinita.

A seconda delle selezioni effettuate, l'utilità di configurazione creerà nuovi file di configurazione, tra cui un file .zip. Per applicare le impostazioni di configurazione a HP Release Control, utilizzare il pulsante **Aggiungi configurazione** al set di configurazione per caricare il file .zip come descritto di seguito.

Fase 4: Applicazione delle modifiche alla configurazione

- 1 In HP Release Control, passare a **Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk**, quindi fare clic sul pulsante **Importa set di configurazione**.



- 2 Nella finestra di dialogo **Selezionare il file da caricare**, passare a **<directory di installazione di HP Release Control>\bin\result** e aprire il file **<nome_adattatore>.zip**.

Nel nodo **Integrazioni > Adattatori Service Desk** verrà aggiunto un nuovo nodo con il nome dell'adattatore. Il nodo comprende i nuovi file di configurazione di Service Desk, visualizzati in modo indipendente nel riquadro di sinistra. Selezionando un file di configurazione, il contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.

- 3 Nella sezione **EMAC_URL_part1** del file **convert.js**, specificare l'URL del server di Aperture Vista al posto del campo **aperture_vista_host** (vedere "Modifica dei file di configurazione nella scheda Configurazione" a pagina 80).

- 4** Salvare una bozza del set di configurazione. Vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 5** Una volta apportate tutte le modifiche alla configurazione, attivare la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Nota: Per modificare le impostazioni del Service Desk dopo la configurazione iniziale, consultare la sezione relativa alla configurazione avanzata del Service Desk nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.

Configurazione del server Web

È possibile distribuire HP Release Control per lavorare con un server Web. È possibile installare uno dei seguenti server Web sullo stesso computer di HP Release Control:

- Microsoft Internet Information Services (IIS) 5.x or 6.x
- Apache HTTP Server 2.2x

L'installazione Apache è disponibile nella <directory di installazione di HP Release Control>\utilities\webServerConfigurer\apache.

Nota: HP Release Control non può essere configurato con un server Apache se un server Web Microsoft IIS è già installato e attivato sul server, in quanto la porta predefinita di entrambi i server Web è 80. Il server Web Microsoft IIS deve essere prima arrestato. Al termine dell'installazione è possibile configurare il server Web Apache per funzionare su una porta diversa (ad es. 90) e riavviare IIS.

Potrebbe essere necessario configurare server Web nei seguenti casi:

- Si sta utilizzando una soluzione di gestione identità di terze parti, ad esempio CA SiteMinder.
- Si sta distribuendo un bilanciamento del carico software che non può utilizzare il protocollo AJP per comunicare con Tomcat in una distribuzione cluster.

Per configurare il server Web, usare l'utilità WebServerConfigurer

Nota: Dopo l'installazione del server Web, assicurarsi che la porta del server Web sia specificata nella casella Indirizzo server in Modulo > Amministratore > scheda Configurazione riquadro > Server. Se l'indirizzo del server non è configurato correttamente, i messaggi e-mail e i report potrebbero non funzionare correttamente. Per informazioni vedere "Riquadro Server" a pagina 656.

Per usare l'utilità di configurazione del server Web:

Eseguire il seguente comando:

```
<HP Release Control directory di installazione>\bin\WebServerConfigurer.bat  
<opzioni>
```

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
config apache <porta> <directory principale apache>	Configurare un server Web Apache. Specificare le opzioni di configurazione Apache: <ul style="list-style-type: none">➤ <porta>. La porta usata dal server Web Apache.➤ <directory principale apache>. La directory di installazione del server Web Apache.
config IIS, <porta> <versione> <sito Web RC>	Specificare le opzioni di configurazione per un server IIS: <ul style="list-style-type: none">➤ <porta>. Porta utilizzata dal server. La porta predefinita è 80.➤ <versione>. Versione del server Web, 5 o 6.➤ <sito Web RC>. Sito Web definito per HP Release Control. In una nuova installazione IIS, il sito predefinito di HP Release Control è denominato Default Web Site.
--encrypted-password-file <file>	Utilizzare la password crittografata specificata nel <file>.
remove-config	Configura HP Release Control per funzionare senza un server Web. Questo comando non disinstalla il server Web. Nota: Nel file <directory di installazione di HP Release Control>\conf\server.settings, il numero di porta di HP Release Control nella proprietà server-address viene reimpostato sulla porta predefinita di Tomcat (8080). Assicurarsi che il numero di porta di HP Release Control e di Tomcat siano identici.

Ad esempio:

- Per installare un server Apache, eseguire:

```
<HP Release Control directory di installazione>\bin\WebServerConfigurer.bat install  
apache "C:\Apache Software Foundation\Apache 2.2"
```

- Per configurare un server IIS versione 6 per il sito Web predefinito, eseguire:

```
<HP Release Control directory di installazione>\bin\WebServerConfigurer.bat  
config IIS 6 "Default Web Site"
```

Attenzione:

- Dopo aver configurato un server Web IIS con l'utilità webServerConfigurer, il filtro ISAPI responsabile del reindirizzamento da IIS al server Tomcat di HP Release Control può avere uno stato **Sconosciuto**. Dopo l'accesso del primo utente a HP Release Control, lo stato del filtro ISAPI deve essere aggiornato in **Pronto**.
- Non è possibile configurare un server Web IIS avente un filtro ISAPI esistente già in esecuzione. Per eseguire questa operazione, è necessario prima rimuovere l'installazione precedente del filtro ISAPI mod_jk, quindi utilizzare l'utilità webServerConfigurer per configurare IIS per HP Release Control.

-
- Per rimuovere la configurazione del server Web, eseguire:

```
<HP Release Control directory di installazione>\bin\WebServerConfigurer.bat  
remove-config
```

Accesso a HP Release Control mediante Server Reverse Proxy

È possibile abilitare l'accesso a HP Release Control mediante Server Reverse Proxy (SRP).

Per abilitare l'accesso a HP Release Control mediante SRP:

- 1 Mappare i percorsi per /ccm e /rdocs sugli URL del server remoto sul quale è installato HP Release Control.

Se ad esempio il reverse proxy è un server Apache, aggiungere le seguenti righe al file `https.conf`:

```
ProxyPass /ccm http://<RC_HOST_NAME>:<RC_HTTP_PORT>/ccm
ProxyPassReverse /ccm http://<RC_HOST_NAME>:<RC_HTTP_PORT>/ccm
ProxyPass /rdocs http://<RC_HOST_NAME>:<RC_HTTP_PORT>/rdocs
ProxyPassReverse /rdocs http://<RC_HOST_NAME>:<RC_HTTP_PORT>/rdocs
```

/rdocs deve essere configurato sul reverse proxy server come applicazione aggiuntiva oltre a ccm.

- 2 Salvare il file e riavviare il server Apache per rendere effettiva la configurazione.

L'URL di accesso a HP Release Control deve fare riferimento all'host reverse proxy. Ad esempio:

`http://<host_proxy>/ccm` e `http://<host proxy>/rdocs` rispettivamente.

Nota: I diversi tipi di reverse proxy possono richiedere operazioni di configurazione differenti. Consultare la documentazione del server proxy per ulteriori informazioni.

Per utilizzare HTTPS con SRP:

- 1** Configurare HP Release Control affinché utilizzi il protocollo HTTPS con un certificato CA o autofirmato.
- 2** Esportare il certificato di protezione da HP Release Control e importarlo nel truststore del server proxy.

Nota: Sul server Apache, il file truststore (cacerts) non fa parte dell'installazione. Potrebbe essere necessario creare un nuovo file cacerts codificato PEM. Consultare la documentazione di Apache per ulteriori informazioni.

- 3** Seguire le istruzioni indicate nel passaggio 1 a pagina 78 e aggiungere le righe al file https.conf, se viene utilizzato il server Apache.

Operazioni con le impostazioni di configurazione di HP Release Control

La scheda Configurazione del modulo Amministratore consente di definire le impostazioni di configurazione necessarie per il proprio ambiente. Questa sezione descrive le seguenti attività comuni della scheda Configurazione. Tali attività sono quelle specificate durante il processo di configurazione.

- "Modifica dei file di configurazione nella scheda Configurazione" a pagina 80
- "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80
- "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81

Modifica dei file di configurazione nella scheda Configurazione

Alcune impostazioni di configurazione sono definite in file di configurazione (ad esempio script e file XML) disponibili nella scheda Configurazione. Questa sezione descrive la modifica di questi file.

Per modificare i file di configurazione:

- 1** In HP Release Control, passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione e selezionare la configurazione da modificare. Il contenuto del file verrà visualizzato nel riquadro a destra.
- 2** Dopo aver apportato le necessarie modifiche al file, fare clic sul pulsante Salva il set di configurazione modificabile corrente per aprire la finestra di dialogo Salva come bozza e salvare la bozza del set di configurazione modificato.

Salvataggio di una bozza di set di configurazione

Un nuovo set di configurazione viene salvato inizialmente come bozza. Una bozza è un set di configurazione non ancora attivato. Le nuove proprietà di configurazione vengono applicate a HP Release Control solo dopo aver attivato la bozza. Vedere "Attivazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 81.

Per salvare una bozza di set di configurazione:



- 1** Selezionare Modulo > Amministratore > scheda Configurazione e apportare le modifiche necessarie alla configurazione.
- 2** Nel riquadro a sinistra, fare clic sul pulsante **Salva il set di configurazione modificabile corrente** per aprire la finestra di dialogo **Salva come bozza** e salvare la bozza del set di configurazione modificato.
- 3** Specificare il nome della bozza nella casella **Nome bozza**, quindi fare clic su **Salva**.

Attivazione delle modifiche alla configurazione

Questa sezione descrive come attivare un set di configurazione provvisorio e applicare le proprietà di configurazione a HP Release Control.

Per applicare le modifiche apportate alla configurazione



- 1** Selezionare Modulo > Amministratore > scheda Configurazione. Nel riquadro a sinistra, fare clic sul pulsante **Apri set di configurazione** per aprire la finestra di dialogo **Apri set di configurazione**.
- 2** Fare clic sul pulsante **Bozze** per visualizzare solo le bozze esistenti.
- 3** Selezionare la bozza e fare clic su **Apri**. Il nome del set di configurazione selezionato verrà visualizzato in cima al riquadro a sinistra.
- 4** Nel riquadro a sinistra, fare clic sul pulsante **Attiva set di configurazione corrente** per attivare la bozza selezionata e applicare le nuove proprietà di configurazione in HP Release Control.



Disinstallazione di HP Release Control

È possibile rimuovere HP Release Control da Windows utilizzando il Pannello di controllo. In alternativa è possibile eseguire una serie di comandi Shell per rimuovere HP Release Control da Linux.

Per rimuovere HP Release Control da Windows:

- 1** Fare clic su **Start > Pannello di controllo > Installazione applicazioni**.
- 2** Selezionare HP Release Control nell'elenco dei programmi, quindi fare clic su **Rimuovi**.

Per rimuovere HP Release Control da Linux:

- 1** Accedere al sistema Linux come root.
- 2** Eseguire il comando `/opt/HP/rc/stop.sh` per arrestare il daemon di Release Control.
- 3** Eseguire il seguente comando per rimuovere HP Release Control:

```
rpm -e release-control
```

2

Upgrade di HP Release Control

Questo capitolo fornisce informazioni in merito all'upgrade di HP Release Control 4.12 e versioni successive alla versione 9.20 su Windows.

Per effettuare l'upgrade alla versione 9.20 da versioni precedenti alla 4.12:

- Effettuare l'upgrade alla versione 4.12 seguendo le istruzioni indicate nella *HP Release Control 4.12 Deployment Guide* (in inglese).
- Effettuare l'upgrade dalla versione 4.12 alla versione 9.20 seguendo le istruzioni riportate in questo capitolo.

Il processo di upgrade prevede le seguenti fasi:

- "Fase 1: Prerequisiti" di seguito
- "Fase 2: Installazione e upgrade di HP Release Control" a pagina 86
- "Fase 3: Upgrade dell'adattatore del Service Desk alla versione 9.20" a pagina 87
- "Fase 4: Operazioni consigliate dopo l'upgrade" a pagina 90

Fase 1: Prerequisiti

- 1 Se si utilizza HP Release Control con HP Universal CMDB 7.0: effettuare una delle seguenti operazioni:

- Impostare la modalità autonoma di HP Universal CMDB:
 - Se si utilizza HP Release Control 4.1x: usare l'utilità `uCmdbConfigurer`. Per ulteriori dettagli, consultare la documentazione di HP Release Control 4.1x.
 - Se si utilizza HP Release Control 5.0: passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > HP Universal CMDB. Nella casella Versione HP Universal CMDB selezionare Nessun HP Universal CMDB (autonomo).

oppure

- Effettuare l'upgrade di HP Universal CMDB a una versione successiva.
- 2 Verificare che la coda delle richieste di cambiamento sia vuota come segue:

- a Se si utilizza la:

- versione 4.1x e precedente: nella cartella <directory di installazione precedente di HP Release Control>\conf, aprire i file di configurazione dell'adattatore Service Desk pertinente (<service desk>-adapter.settings). Se ad esempio si utilizza HP Service Manager, il file sarà `servicemanager-ws-adapter.settings`.
- versione 5.00 e successiva: passare a Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk, quindi selezionare il nodo dell'adattatore Service Desk. Il file di configurazione verrà visualizzato nel riquadro a destra. Per informazioni sulla modifica del file di configurazione, vedere "Operazioni con le impostazioni di configurazione di HP Release Control" a pagina 80.

- b** Nel file di configurazione dell'adattatore, attivare la modalità init dell'adattatore come segue:

- Individuare la seguente riga:

```
<!--initial-load-state><data/ora ultimo polling></initial-load-state-->
```

- Rimuovere il commento dalla riga e modificare la data/ora come segue:

```
<initial-load-state>[data/ora ultimo polling]</initial-load-state>
```

Dove [data/ora ultimo polling] è una data/ora precedente all'ultima volta in cui HP Release Control ha eseguito il polling del Service Desk. Per impostazione predefinita, il polling viene eseguito ogni trenta secondi.

Si consiglia di impostare la data/ora dell'ultimo polling a qualche ora prima dell'ora corrente. Se ad esempio la data odierna è 20 gennaio 2010, impostare la data/ora dell'ultimo polling come segue:

```
<initial-load-state>1/20/2010 00:00:00 PST</initial-load-state>
```

- c** Riavviare HP Release Control e consentire l'elaborazione di tutte le richieste di cambiamento ancora in coda.
- d** Verificare che la coda sia vuota mediante l'utilità Gestore code disponibile nel percorso <directory di installazione precedente di HP Release Control>\bin.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dell'utilità Gestore code, vedere la *Guida dell'utente di HP Release Control*.

- 3** Se si utilizza HP Release Control 5.00 o successiva: scaricare e salvare i file delle impostazioni e dello script dell'adattatore (*.js).
- 4** Arrestare il servizio di HP Release Control.

- 5** In caso di utilizzo di un server Web (Apache o IIS) con HP Release Control, rimuovere la configurazione del server Web stesso utilizzando l'apposita utilità di configurazione. Per rimuovere la configurazione, eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione precedente di HP Release  
Control>\bin\WebServerConfigurer.bat remove-config
```

Nota: Se si desidera continuare a utilizzare un server Web una volta installata la nuova versione di HP Release Control, configurare il server Web nella nuova installazione mediante l'apposita utilità di configurazione. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione della *Guida dell'utente di HP Release Control* dedicata alle utilità.

- 6** Effettuare un backup del database per proteggere i dati in caso di errori durante la procedura di upgrade.

Fase 2: Installazione e upgrade di HP Release Control

- 1** Installazione di HP Release Control versione 9.20 (vedere "Installazione di HP Release Control" a pagina 21).

Prima di eseguire l'installazione, consultare le informazioni sulle operazioni preliminari (vedere "Operazioni preliminari all'installazione" a pagina 13).

- 2** Se nella configurazione di HP Release Control erano in uso password crittografate (ad esempio la password del database), copiare e sovrascrivere il contenuto del percorso <directory di installazione precedente di HP Release Control>\security nella <directory di installazione di HP Release Control 9.20>\security.
- 3** Configurare il database da utilizzare con la versione aggiornata di HP Release Control. Utilizzare la configurazione guidata database come descritto in "Configurazione del database o dello schema utenti" a pagina 23.

- 4** Dalla directory <directory di installazione di HP Release Control 9.20>\bin, eseguire Upgrade.bat per eseguire l'upgrade. Quando richiesto, specificare il percorso completo dell'installazione precedente di HP Release Control (ad esempio C:\HP\RC500).
- 5** Se sono state apportate modifiche ai livelli di registro nel file ccmlog4j.properties dell'installazione precedente, apportare le stesse modifiche nel nuovo file ccmlog4j.properties e nel file cmdblog4j.properties.
- 6** Avviare il server di HP Release Control.

Fase 3: Upgrade dell'adattatore del Service Desk alla versione 9.20

Nota: I passaggi di questa fase devono essere eseguiti per ciascun adattatore del Service Desk utilizzato nella versione precedente di HP Release Control.

- 1** Dalla directory <directory di installazione di HP Release Control 9.20>\bin, eseguire SdiConfigurer.bat. Rispondere alle domande utilizzando gli stessi valori presenti nel file delle impostazioni dell'adattatore della versione precedente di HP Release Control.
 - Per HP Release Control 4.12: il file è disponibile nel percorso <directory di installazione precedente di HP Release Control>\conf\.
 - Per HP Release Control 5.00 o successiva: utilizzare il file delle impostazioni salvato in "Fase 1: Prerequisiti", passaggio 3.

Attenzione: È necessario specificare lo stesso nome di adattatore utilizzato prima di effettuare l'upgrade. Il nome dell'adattatore si trova nel tag `<service-desk-application>`. Ad esempio nel tag seguente:

```
<service-desk-application>PPM</service-desk-application>
```

il nome dell'adattatore è PPM.

- 2** Aggiungere l'adattatore al set di configurazione. Per informazioni, vedere "Fase 3: Applicazione delle modifiche alla configurazione" a pagina 43.
- 3** Salvare il set di configurazione senza tuttavia attivarlo. Per informazioni, vedere "Salvataggio di una bozza di set di configurazione" a pagina 80.
- 4** Se in precedenza sono state apportate modifiche ai file .js, caricare i file delle impostazioni e dello script (*.js) dell'adattatore utilizzato nella versione precedente di HP Release Control.
 - Per HP Release Control 4.1x: i file si trovano nella `<directory di installazione precedente di HP Release Control>\conf\<nome adattatore>.ex`.
 - Per HP Release Control 5.00 o successiva: utilizzare il file delle impostazioni salvato in "Fase 1: Prerequisiti", passaggio 3.
- 5** Nel file di configurazione dell'adattatore, configurare l'adattatore affinché recuperi i ticket precedenti, coprendo così il periodo in cui è stata eseguita la procedura di upgrade:
 - Per HP Service Manager e adattatori database: individuare la seguente proprietà:

```
startFrom=
```


- Per tutti gli altri adattatori: rimuovere il commento dalla riga seguente e modificare la data/ora come segue:

```
<initial-load-state>[data/ora ultimo polling]</initial-load-state>
```

dove [data/ora ultimo polling] è precedente alla data/ora di inizio della procedura di upgrade. Per impostazione predefinita, il polling viene eseguito ogni trenta secondi.

Se ad esempio la data odierna è 20 gennaio 2010 e la procedura di upgrade è iniziata alle 2:00 del mattino, impostare la data/ora dell'ultimo polling a mezzanotte:


```
<initial-load-state>1/20/2010 00:00:00 PST</initial-load-state>
```

- 6 Se si utilizza Remedy come Service Desk e sono stati aggiunti manualmente file .jar nella <directory di installazione precedente di HP Release Control>\tomcat\webapps\ccm\WEB-INF\lib, copiare i file aggiunti nella <directory di installazione di HP Release Control 9.20>\apps\ccm\WEB-INF\os_lib.
- 7 Se l'upgrade viene eseguito da HP Release Control 4.1x, rimuovere l'intestazione del filtro Elementi azione dal modello Report.
 - a Selezionare Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Moduli > Analisi > Report > Report cambiamenti - modello HTML e PDF
 - b Fare clic su Download: grid.changes-report.jrxml ed esportare il file nella directory locale utilizzando la finestra di dialogo visualizzata. Aprire il file nella directory locale.
 - c Individuare le due ricorrenze della seguente stringa:

```
<textFieldExpression class="java.lang.String"><![CDATA["Change Requests:
<style isBold="\true\">" + ${CHANGE_FILTER} + "</style> Action items: <style
isBold="\true\">" + ${COLLABORATION_FILTER} + "</style>"]]></
textFieldExpression>
```

- d** In entrambi i casi, sostituire la stringa precedente con la seguente stringa:

```
<textFieldExpression class="java.lang.String"><![CDATA["Filter: <style isBold=\"true\">" + $P{CHANGE_FILTER} + "</style>"]]></textFieldExpression>
```

- e** Salvare il file.
 - f** Selezionare Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Moduli > Analisi > Report > Report cambiamenti - modello HTML e PDF. Nel riquadro a destra, fare clic su Carica file per importare il file modificato dalla directory locale al sistema di HP Release Control.
- 8** Nel riquadro a sinistra, fare clic sul pulsante Attiva set di configurazione corrente  per attivare la bozza selezionata e applicare le nuove proprietà di configurazione in HP Release Control.

Fase 4: Operazioni consigliate dopo l'upgrade


- 1** Disinstallare la versione precedente del prodotto.
- 2** Se non sono state apportate modifiche allo script change-flow.js dell'installazione precedente, si consiglia di caricare il nuovo script change-flow.js come segue:
 - a** In HP Release Control, selezionare Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Processo cambiamento > nodo script flusso cambiamento. Il contenuto del file verrà visualizzato nel riquadro a destra. Rimuovere tutto il contenuto manualmente.
 - b** Passare a <directory di installazione di HP Release Control 9.20>\examples\scripts e aprire il file change-flow.js con strumenti di modifica testo.
 - c** Copiare il contenuto di change-flow.js e incollarlo nel riquadro di destra del nodo script flusso cambiamento.
 - d** Salvare e attivare le modifiche apportate alla configurazione (vedere "Operazioni con le impostazioni di configurazione di HP Release Control" a pagina 80).

- 3** Se l'upgrade è stato eseguito da HP Release Control 4.1x: eventuali filtri comprendenti definizioni per i criteri Rischio calcolato continueranno a funzionare, ma non sarà possibile modificare i criteri Rischio calcolato utilizzando le impostazioni di filtro predefinite. Per modificare questi filtri:
 - a** In HP Release Control, selezionare Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Campi.
 - b** Nel riquadro Campi disponibili, selezionare Dati analisi > campo Rischio calcolato.
 - c** Nel riquadro Attributi campo, scheda Layout filtro, selezionare le opzioni Mostra nel filtro.
 - d** Salvare e attivare le modifiche apportate alla configurazione (vedere "Operazioni con le impostazioni di configurazione di HP Release Control" a pagina 80).
 - e** Accedere a HP Release Control e modificare i filtri.

Nota:

- Si consiglia di modificare la definizione del filtro e di utilizzare i nuovi criteri Gravità rischio al posto dei criteri Rischio calcolato.
 - Dopo aver modificato il filtro, si consiglia di tornare al riquadro Campi e di cancellare le opzioni Mostra nel filtro per il campo Rischio calcolato.
-

- 4** Se si desidera continuare a utilizzare un server Web una volta installata la nuova versione di HP Release Control, è necessario configurare il server Web nella nuova installazione mediante l'apposita utilità di configurazione. Per ulteriori informazioni sulla configurazione del server Web, consultare la sezione della *Guida dell'utente di HP Release Control* dedicata alle utilità.

- 5** Se prima dell'upgrade era in uso la modalità di gestione identità e si desidera continuare a utilizzare tale modalità dopo l'upgrade, è necessario riconfigurare HP Release Control affinché operi nella modalità di gestione identità. Per ulteriori informazioni, vedere "Utilizzo della modalità di gestione identità" nella *Guida dell'utente di HP Release Control*.
- 6** Se sono stati definiti periodi di tempo prima dell'upgrade, passare a Modulo > Amministratore > scheda Periodi di tempo, quindi fare clic sul pulsante Salva impostazioni .

3

FAQ

Questo capitolo fornisce risposte alle domande frequenti in merito all'installazione di HP Release Control e ai problemi di configurazione.

Questo capitolo comprende:

- Configurazione dello script cmdb-mock.js per la modalità autonoma a pagina 94
- Utilizzo di due adattatori di cambiamento per il pull dei ticket di cambiamento e utilizzo di diverse modalità per il calcolo del valore di rischio a pagina 99
- Configurazione dell'integrazione di HP Release Control e Service Manager quando si utilizza SSL a pagina 101
- Configurazione di utenti in HP Release Control senza mapping di gruppi LDAP a pagina 103

Configurazione dello script cmdb-mock.js per la modalità autonoma

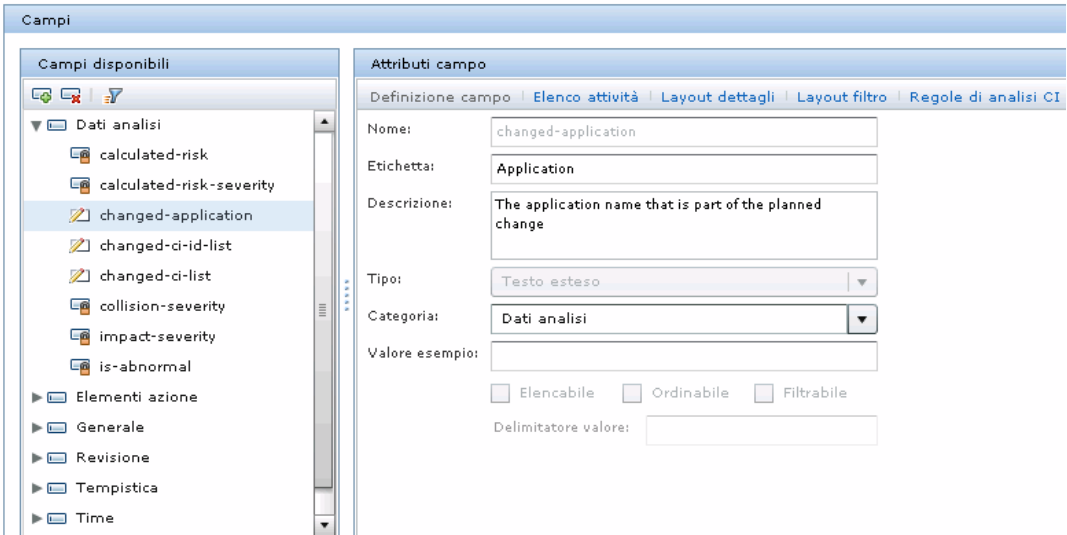
Problema

Quando si utilizza HP Release Control 9.13 in modalità autonoma con Service Manager 7.11, le richieste di cambiamento e i compiti vengono inviati a HP Release Control in file XML con uno scenario di Connect-It. Negli attributi XML delle richieste di cambiamento, il nome applicazione viene ricevuto come uno dei campi. Come modificare lo script cmdb-mock.js per utilizzare tali informazioni e mostrare l'impatto dell'applicazione?

Soluzione

Modificare lo script cmdb-mock.js come segue:







- 1 Passare a Integrazioni > Campi > Dati analisi e aggiungere un nuovo campo changed-application:
 - a Digitare changed-application nella casella di testo Nome e assegnare un tipo e una categoria.



- b** Nella scheda Regole di analisi CI, selezionare la casella di controllo **business_element**. In alternativa è possibile selezionare altre regole corrispondenti ad altri tipi CI.

Attributi campo

Definizione campo | Elenco attività | Layout dettagli | Layout filtro | Regole di analisi CI

Nome	Descrizione	<input type="checkbox"/> Cambiamento	<input type="checkbox"/> Compito
 cmdb-object-id	Identifies object IDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 mam-ticket	Identifies request IDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 node	Identifies hosts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 ip_address	Identifies IP addresses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 ip-range	Defines a range of IP addresses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 business_element	Identifies Business CIs using comma delimiter pattern	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- 2** (Facoltativo). Se necessario, aggiungere nuove regole di analisi CI con uno schema di corrispondenza che soddisfi i propri tipi CI in Processo cambiamento > Regole di analisi impatto. È necessario ripetere il passaggio 1 per selezionare i dati appena creati per il campo applicazione.

Regole di analisi impatto

Regole di analisi CI



Nome	Descrizione
cmdb-object-id	Identifies object IDs
mam-ticket	Identifies request IDs
node	Identifies hosts
ip_address	Identifies IP addresses
ip-range	Defines a range of IP addresses
business_element	Identifies Business CIs using comma delin
*my_own_type	Identifies my own application types

Definizione regola di analisi CI

Nome:

Descrizione:

Classe analizzatore:

Schemi



Schema di corrispondenza	Backreference CI
{[w~\s\{\}\[\]\]}+	0

Campi

Campi disponibili



Dati analisi

- calculated-risk
- calculated-risk-severity
- changed-application
- changed-ci-id-list
- changed-ci-list
- collision-severity
- impact-severity
- is-abnormal

Elementi azione

Generale

Revisione

Attributi campo

[Definizione campo](#) | [Elenco attività](#) | [Layout dettagli](#) | [Layout filtro](#) | [Regole di analisi CI](#)

Nome	Descrizione	<input type="checkbox"/> Cambiamento	<input type="checkbox"/> Compito
cmdb-object-id	Identifies object IDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mam-ticket	Identifies request IDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
node	Identifies hosts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ip_address	Identifies IP addresses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ip-range	Defines a range of IP addresses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
business_element	Identifies Business CIs using comma delimiter pattern	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
my_own_type	Identifies my own application types	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- 3** Passare a <adattatore xml> -> convertChange.js. ApplicationName è il nome campo nel file XML. Mappare il campo changed-application sul campo XML come segue:

```
function convert(demoRFC, genericRFC) {
    .....

    genericRFC.setField("changed-application",demoRFC.get("ApplicationName"));
    .....
}
```

Applicare la stessa modifica a <adattatore xml> -> convertTask.js.

Ora il campo ApplicationName nel file XML è stato convertito nel campo changed-application in HP Release Control e HP Release Control è in grado di rilevare il tipo CI dell'attributo ApplicationName secondo le regole di analisi CI definite in precedenza. Il passaggio successivo consiste nel definire la gravità di impatto secondo i tipi CI.

- 4** Modificare lo script cmdb-mock.js per impostare l'impatto applicazione:
- a** Modificare il tipo applicazione nel proprio tipo nella sezione di configurazione Impatto.

b Modificare la funzione getSeverity() per mappare la gravità impatto.

```
var APP_TYPE1 = "business_element";
var APP_TYPE2 = " il_mio_tipo ";
var APP_TYPE3 = "il_mio_tipo3";

.....
var APPLICATION_TYPES = new Array(APP_TYPE1, APP_TYPE2, APP_TYPE3,
.....);

function getSeverity(cild, type){
    if (type.toLowerCase() == APP_TYPE1.toLowerCase()){
        // È possibile aggiungere qui altre condizioni per l'impostazione
        della gravità impatto
        return SEVERITY_CRITICAL;
    }
    else if (type.toLowerCase() == APP_TYPE2.toLowerCase()){
        // È possibile aggiungere qui altre condizioni per l'impostazione
        della gravità impatto
        return SEVERITY_HIGH;
    }
    else if (type.toLowerCase() == APP_TYPE3.toLowerCase()){
        // È possibile aggiungere qui altre condizioni per l'impostazione
        della gravità impatto
        return SEVERITY_MEDIUM;
    }
    return SeverityEnum.getUnknown();
}
```

- 5 Preparare ora i dati XML per i cambiamenti, incluso l'attributo ApplicationName con un valore corrispondente ai tipi di CI in base alla regola definita. HP Release Control rileverà il tipo CI e calcolerà la gravità impatto in base alle condizioni indicate in precedenza.**

Utilizzo di due adattatori di cambiamento per il pull dei ticket di cambiamento e utilizzo di diverse modalità per il calcolo del valore di rischio

Problema

Come utilizzare due adattatori di cambiamento per il pull dei ticket, uno per i cambiamenti in Service Manager e l'altro per i cambiamenti mainframe (ad esempio adattatore DB)?

Per questi due tipi di cambiamento, come utilizzare diverse modalità (calcolo del rischio/del rischio specificato uCMDB) per il calcolo del valore di rischio?

Soluzione

Sebbene HP Release Control attualmente non disponga di componenti UI per la configurazione di cui sopra, è possibile aggiornare lo script di cambiamento per eseguire questi compiti.

Fare riferimento ai seguenti passaggi come esempio:

- 1** Importare due adattatori Service Desk: sd1 e sd2.
- 2** In HP Release Control, passare a Amministratore > Configurazione > Integrazioni > Campo e aggiungere un campo personalizzato denominato service-desk.
- 3** Passare a Amministratore > Configurazione > Integrazioni > sd1 > convertChange.js e aggiungere una riga di codice a function convert:

```
function convert(sm_rfc, generic_rfc) {
.....
generic_rfc.setField("service-desk", "sd1")
.....
}
```

- 4** Applicare la stessa configurazione a sd2 > convertChange.js come descritto nel passaggio precedente.

- 5 Passare a **Amministratore > Configurazione > Processo cambiamento > script flusso cambiamento** e aggiungere le seguenti righe di codice a function overrideRisk:

```
function overrideRisk(prevChange, newChange, analysis, result) {  
  //-----Example: maximize risk when change tickets from isd11 adapter  
  if (newChange.getField("service-desk")== "sd1"){  
    result.risk= 100;  
  }  
}
```

- 6 Riavviare il servizio di HP Release Control. Ora verrà eseguito il calcolo del rischio sui cambiamenti provenienti da sd1.

Per ulteriori informazioni richiamabili da uno script di flusso cambiamento, fare riferimento a RiskAnalysis, RawRiskFactorCalculationResult e OverrideRulesResult classes in *HP Release Control API Reference (in inglese)*.

Configurazione dell'integrazione di HP Release Control e Service Manager quando si utilizza SSL

Problema

Configurazione dell'integrazione di HP Release Control e Service Manager quando si utilizza SSL

Soluzione

Consultare i seguenti passaggi come esempio per la configurazione SSL con Tomcat:

- 1** Generare il file keystore. Questo passaggio può essere omesso se si dispone del file certificato.
 - a** Aprire il prompt dei comandi di Windows. Passare alla cartella bin della piattaforma Java digitando il seguente comando:

```
cd %JAVA_HOME%/bin
```

- b** Digitare il seguente comando per creare una chiave privata e un keystore per HP Release Control:

```
keytool -genkey -alias <rctracer> -keypass <rcadmin> -keystore <rctracer.bin>  
-storepass <rcadmin>
```

Sostituire i parametri tra parentesi angolari in base alle proprie esigenze. Le password keypass e storepass devono essere identiche. Il file .bin è in realtà il file keystore.

- c** Quando keytool richiede nome e cognome digitare i dati personali come richiesto.
 - d** Quando keytool richiede l'unità aziendale, l'azienda, la città o località, lo stato o la provincia e il codice paese a due lettere, digitare le informazioni identificative dell'azienda.
 - e** Verificare le informazioni specificate e digitare yes se sono corrette.
 - f** Passare alla cartella bin della piattaforma Java e verificare che il file rctracer.bin sia stato creato.

2 Configurare Tomcat per l'utilizzo del file keystore.

- a** Copiare `rctracer.bin` nella cartella `webapps` di Tomcat.
- b** Passare alla directory `servers/server-0/conf` e aprire `server.xml`.
- c** Individuare l'elemento `Connector port="8443"` e rimuovere il commento. Aggiungere due righe di codice sotto `clientAuth`:

```
<Connector port="8443"
maxThreads="150" minSpareThreads="25" maxSpareThreads="75"
enableLookups="true" disableUploadTimeout="true"
acceptCount="100" debug="0" scheme="https" secure="true"
clientAuth="false" sslProtocol="TLS"
keystoreFile="../../webapps/rctracer.bin"
keystorePass="rcadmin" />
```

- d** Salvare e chiudere il file.

Nota: Se vi sono più nodi è necessario modificare il file `server.xml` per ciascun nodo.

3 Configurare l'applicazione server Web per l'utilizzo di SSL.

- a** Passare alla directory `apps/ccm/WEB-INF` dell'applicazione server Web e aprire `web.xml`. Aggiungere i seguenti frammenti XML prima di `</web-app>`:

```
<security-constraint>
<web-resource-collection>
<web-resource-name>securedapp</web-resource-name>
<url-pattern>/*</url-pattern>
</web-resource-collection>
<user-data-constraint>
<transport-guarantee>CONFIDENTIAL</transport-guarantee>
</user-data-constraint>
</security-constraint>
```

- b** Salvare e chiudere il file.

Configurazione di utenti in HP Release Control senza mapping di gruppi LDAP

Problema

Come configurare gli utenti in HP Release Control senza mapping di gruppi LDAP

Soluzione

Se un'azienda non utilizza gruppi LDAP per le applicazioni oppure se è inaccettabile non poter eseguire l'autenticazione mediante LDAP, un amministratore di HP Release Control può comunque configurare utenti.

Fare riferimento ai seguenti passaggi come esempio:

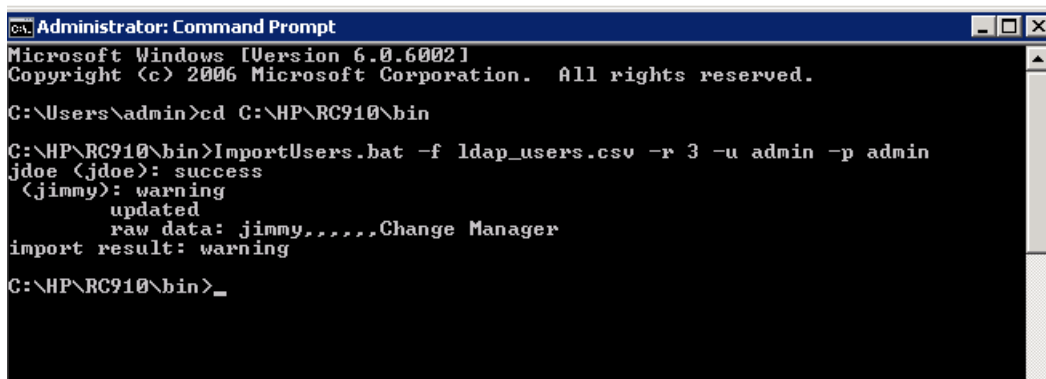
- 1** Importare gli utenti amministratori nel database di HP Release Control.

- a** Preparare un file di testo con il seguente formato e salvarlo con il nome `ldap_users.csv` in <directory di installazione di HP Release Control>\bin\.

```
USERNAME,PASSWORD,FIRST_NAME,LAST_NAME,EMAIL,BUSINESS_ID,ROLE
jdoe,,John,Doe,jon.doe@hp.com,jdoe,System Administrator
jimmy,,,,,,Change Manager
```

- Elencare gli utenti cui concedere un ruolo non predefinito in questo file. È necessario concedere il ruolo di amministratore di sistema a un utente. L'utente amministratore indicato qui è l'amministratore di HP Release Control.
- Gli utenti elencati nel file devono avere accesso anche al server LDAP. In caso contrario si verificheranno problemi di autorizzazione con l'abilitazione di LDAP.
- È possibile lasciare alcuni campi vuoti, ad eccezione di "USERNAME" che fa riferimento all'attributo LDAP da specificare per la proprietà `usersUniqueLDAPAttribute` in `ldap.properties` nel passaggio 2-c.

- b** Aprire il prompt dei comandi di Windows. Passare a <directory di installazione di HP Release Control>\bin\ ed eseguire il comando ImportUsers.bat utilizzando l'utente predefinito admin:



```

Administrator: Command Prompt
Microsoft Windows [Version 6.0.6002]
Copyright (c) 2006 Microsoft Corporation. All rights reserved.

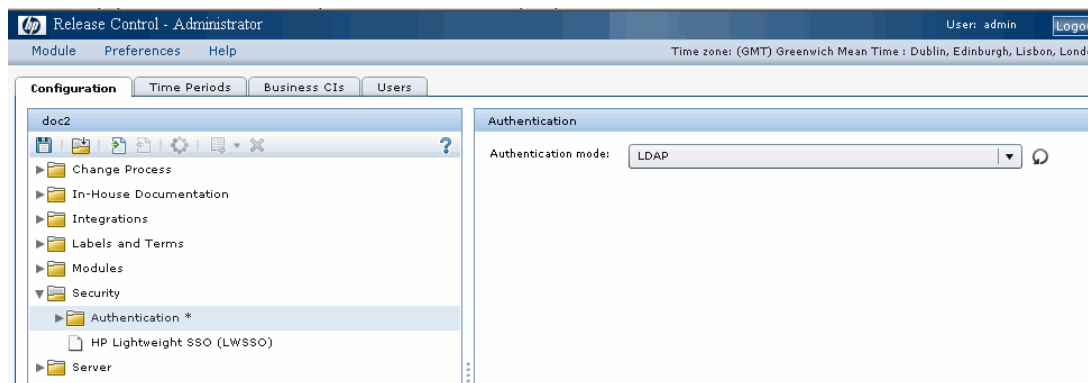
C:\Users\admin>cd C:\HP\RC910\bin

C:\HP\RC910\bin>ImportUsers.bat -f ldap_users.csv -r 3 -u admin -p admin
jdoe (jdoe): success
(jimmy): warning
        updated
        raw data: jimmy,,,,,Change Manager
import result: warning
C:\HP\RC910\bin>_

```

La schermata mostra un avviso in quanto l'utente jimmy è già presente nel database di HP Release Control. Questo profilo utente verrà aggiornato.

- 2** In HP Release Control, configurare LDAP per l'utilizzo senza il mapping di gruppi.
 - a** Accedere a HP Release Control come amministratore e impostare la modalità di autenticazione su LDAP:



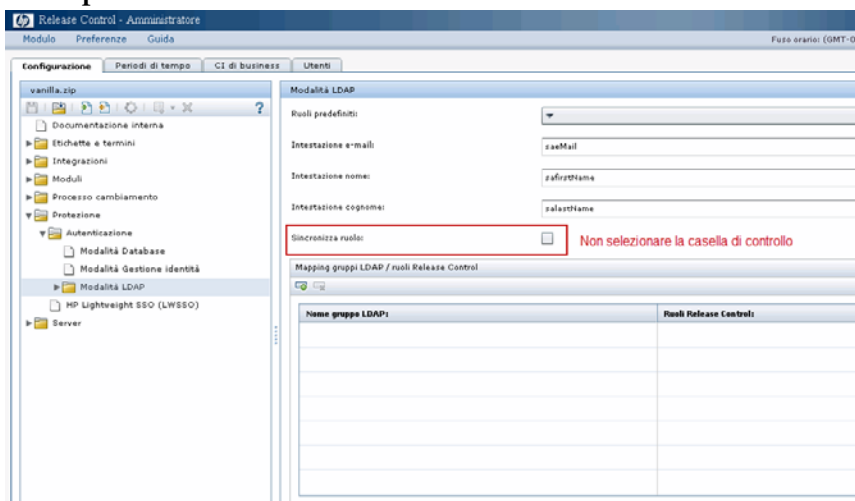
- b** Configurare i dettagli della modalità LDAP prestando attenzione a quanto segue:

- Selezionare un ruolo (ad esempio User) come ruolo predefinito. Consultare i seguenti passaggi per istruzioni su come aggiornare il ruolo di un utente e concedere l'accesso al modulo Amministrazione in modalità LDAP.
- I ruoli sono preconfigurati nel sistema di HP Release Control. Eseguire il comando ManageRoles.bat per creare i ruoli in base alle proprie esigenze. Ad esempio:

```
<directory di installazione di HP Release Control>\bin\ManageRoles.bat -c -r  
NewRole -a <permission name1> <permission name 2> .....
```

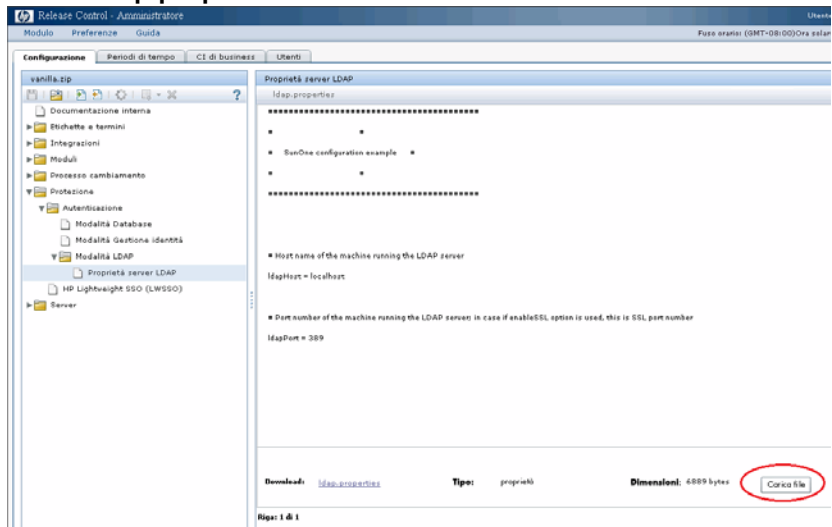
Consultare *Guida dell'utente di HP Release Control > Appendici > Utilità > Gestione ruoli* per ulteriori dettagli.

- [Intestazione e-mail], [Intestazione nome] e [Intestazione cognome] si riferiscono ai nomi attributo LDAP corrispondenti.
- NON selezionare la casella di controllo Sincronizza ruolo. Quando l'utente effettua l'accesso per la prima volta, HP Release Control recupererà il ruolo dell'utente dal database al posto del ruolo predefinito.



- Configurare le proprietà del server LDAP.

- i Passare a <directory di installazione di HP Release Control>/examples/ldap-examples e selezionare un file modello di proprietà a seconda del tipo di server LDAP in uso. Ad esempio, selezionare ldap.properties.SO per il server LDAP openDS.
- ii Aprire il file modello selezionato e aggiornare le proprietà eccetto quelle correlate ai gruppi.
- iii Una volta completato l'aggiornamento, salvare e rinominare il file in ldap.properties. Caricarlo in RC:



- iv Salvare il set di configurazione con un nuovo nome. Potrebbe essere visualizzato il seguente messaggio di avviso:

Problemi	
Codice	Descrizione
RC-00802	No group mapped to a role containing the editConfiguration permission. This will make the LDAP configuration irreversible

Questo messaggio viene visualizzato in quanto non sono mappati gruppi LDAP su un ruolo con privilegi di amministratore. Ignorare l'avviso.

- v Attivare il set di configurazione.
- vi Uscire da HP Release Control.

3 Accedere a HP Release Control come utente LDAP.

- a** Accedere a HP Release Control come utente LDAP. HP Release Control si conatterà al server LDAP per l'autenticazione della password, quindi verificherà se l'utente è già esistente nel database. Se è già esistente, HP Release Control assegnerà all'utente il ruolo indicato nel database. In caso contrario, HP Release Control assegnerà il ruolo predefinito (User) e nel database di RC verrà creato un nuovo utente.
- b** Una volta che il nuovo utente LDAP avrà effettuato l'accesso con il ruolo predefinito, sarà ancora possibile aggiornare il ruolo eseguendo il comando ImportUsers.bat (utilizzare ora jdoe, il nuovo amministratore di HP Release Control in modalità LDAP).

Indice

A

accesso a HP Release Control 28
Aperture VISTA
 configurazione dell'integrazione 71
architettura del sistema 20

B

BMC Remedy Action Request System,
 configurazione dell'integrazione 56

C

configurazione database 23
configurazione del server Web 74
configurazione server 30
Configurazione, scheda 80

D

database come Service Desk,
 configurazione 62
database.configuring 23

F

file XML come Service Desk,
 configurazione 67
flusso di dati 19

H

HP Network Automation, configurazione
 dell'integrazione 69
HP Server Automation, configurazione
 dell'integrazione 69
HP Service Desk, configurazione
 dell'integrazione 59

HP Service Manager, *vedere* Service
 Manager
HP ServiceCenter, *vedere* ServiceCenter
HP Universal CMDB, configurazione 32

I

installazione 21
 prima 13
IT Governance Center, configurazione
 dell'integrazione 52

N

Network Automation, configurazione
 dell'integrazione 69

O

Operazioni preliminari all'installazione 13
opzioni di distribuzione avanzate 18

P

procedura di upgrade 83
processo di distribuzione 12
Project and Portfolio Management,
 configurazione dell'integrazione 52

R

Remedy, configurazione dell'integrazione
 56
requisiti del client 18
requisiti di sistema
 client 18
 server 17
requisiti di sistema del server 17

Indice

risorse online 10

S

salvataggio di una bozza di set di
configurazione 80

schema utenti, configurazione 23

Server Automation, configurazione
dell'integrazione 69

Service Desk

supportati 14

service desk

configurazione 37

Service Manager

configurazione dell'integrazione 38

ServiceCenter

configurazione dell'integrazione 46

Sito Web dell'Assistenza HP Software 10

Sito Web HP Software 10

SMRC1.2_Demo.unl, operazioni manuali
45

U

Universal CMDB, configurazione 32

Utilità

Configuratore server Web 74

Utilità Configuratore server Web 74