

HP OpenView Service Desk

Guia de Instalação

Versão do software: 5.1

Para sistemas operacionais Windows e UNIX



Número de Peça: Nenhum

Data de liberação do documento: agosto de 2006

Data de versão do software: agosto de 2006

© Copyright2005, 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Avisos legais

Garantia.

As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma informação contida neste documento deve ser interpretada como uma garantia adicional. A HP não será responsável por erros técnicos ou editoriais nem por omissões contidos neste documento.

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

Legenda de direitos restritos.

Software confidencial de computador. É necessário ter uma licença válida da HP para posse, uso ou cópia. Em conformidade com o FAR 12.211 e 12.212, o Software Comercial de Computador, a Documentação de Software de Computador e os Dados Técnicos para Itens Comerciais estão licenciados pelo governo dos Estados Unidos, de acordo com a licença comercial padrão do fornecedor.

Avisos de copyright.

© 1983-2005, 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Nenhuma parte deste documento pode ser copiada, reproduzida ou traduzida para outro idioma sem o consentimento prévio por escrito da Hewlett-Packard Company. As informações contidas neste material estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Avisos de marcas registradas.

Adobe® e Acrobat® são marcas comerciais da Adobe Systems Incorporated.

HP-UX Versão 10.20 e posterior, HP-UX Versão 11.00 e posterior (nas configurações 32 e 64 bits) em todos os computadores HP 9000 são produtos de marca comercial do Open Group UNIX 95.

Java™ e todas as marcas comerciais e logotipos com base em Java são marcas comerciais ou marcas registradas da Sun Microsystems, Inc. nos EUA e em outros países.

Microsoft® é uma marca registrada nos EUA da Microsoft Corporation.

OpenView® é uma marca registrada nos EUA da Hewlett-Packard Company.

Oracle® é uma marca registrada nos EUA da Oracle Corporation, Redwood City, Califórnia.

UNIX® é uma marca registrada do The Open Group.

Windows NT® e Windows® são marcas registradas nos EUA da Microsoft Corporation.

Intel®, Itanium® e Pentium® são marcas comerciais ou marcas registradas da Intel Corporation ou suas subsidiárias nos EUA e em outros países.

Atualizações da documentação

Suporte

Prefácio

Quem deve ler este guia?	16
O que é necessário saber antes de ler este guia	17
Onde localizar informações neste guia	18
Observe os termos usados neste guia	21

1. Visão geral dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1

Neste capítulo.	24
Arquitetura.	25
Visão geral esquemática do HP OpenView Service Desk 5.1.	28

2. Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1

Neste capítulo.	32
Antes da instalação	34
Questões de planejamento da infra-estrutura.	34
Dimensionamento e o Servidor de Gerenciamento do Service Desk	34
Dimensionamento do banco de dados	34
Proporção de Servidor de Gerenciamento do Service Desk para clientes	34
Servidor de Gerenciamento do Service Desk e e-mail de entrada	35
Usuários e direitos de acesso	35
Servidor de Gerenciamento do Service Desk e integração de dados	36
Especificações e requisitos do sistema	37
Sistemas operacionais suportados	37
Suporte a navegador de web	39
Requisitos de hardware	40
GUI Cliente do Service Desk	40
Servidor de Gerenciamento do Service Desk.	41
Servidor de banco de dados.	42
Carregador de Objetos do Service Desk.	43
Agente do Service Desk 5.1.	43
Adaptadores de métrica	43

Conteúdo

Pacotes de Relatório do Service Desk	44
Software do servidor de banco de dados suportado	44
Configurações do banco de dados Oracle	45
Microsoft SQL Server 2000 Configurações do banco de dados	46
Outras especificações	48
Software de terceiros	49
Java Web Start	49
Adobe Acrobat Reader (Inglês)	50
Windows Script	50
Arquivos de instalação	51
O Instalador do HP OpenView	53
Assistente de instalação	53
Procedimentos de pré-instalação	53
Início do procedimento de instalação	54
Instalador do HP OpenView – Procedimento de instalação	54
Instalação não-gráfica em sistemas operacionais UNIX	56
Visão geral da tela de instalação	57
Instalação instantânea	71
Ordem de instalação	72
Sistemas operacionais Windows	72
Preparação para instalação	72
Instale o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk	72
Instalar outros componentes do Service Desk 5.1	73
Sistemas operacionais UNIX	73
Preparação para instalação	73
Instale o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk	74
Instalar outros componentes do Service Desk 5.1	74
3. Instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk	
Antes de iniciar – Cenários e fluxo de instalação	76
Cenários de instalação	76
Considerações de atualização	79
Manter suas modificações antes de iniciar uma atualização	79
Fluxo de instalação para instalações padrão	82
Pré-requisitos de instalação	84
Para todas as plataformas	84

Software de banco de dados	84
Porta de acesso	85
Para uma instalação do Windows	88
Para uma instalação HP-UX	89
Hardware e sistemas operacionais	89
Parâmetros do kernel	90
Instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk	92
Procedimento de instalação	92
Passos iniciais	92
Instalação típica padrão	94
Instalação personalizada padrão	96
Instalação típica de atualização	101
Instalação personalizada de atualização	103
Instalação típica de servidor secundário	105
Instalação personalizada de servidor secundário	106
Pós-instalação	110
Iniciar e parar o Servidor de Gerenciamento do Service Desk	110
Edição de configurações do servidor de gerenciamento	111
Acesso ao Monitor do Servidor	112

4. Instalação do Cliente do Service Desk

Neste capítulo	114
Antes de instalar um cliente	116
Instalação de uma GUI cliente	117
Visão geral do procedimento de instalação de componente	118
Edição de configurações do cliente	120
Observações sobre instalações de cliente remoto	120
Utilização do Console de Web do OpenView para acessar um cliente	122
Pré-requisitos para utilização do Console de Web do OpenView	122
Acesso ao cliente do Service Desk utilizando o console de web	122
Sobre o console de web	123
Instalar uma GUI Cliente utilizando o Java Web Start	124
Benefícios da utilização do Java Web Start	124
Pré-requisitos para acessar um console com o Java Web Start	124
Instalar o Java Web Start	125

Conteúdo

5. Instalação do Service Pages

Neste capítulo.	130
Antes de instalar o Service Pages	131
Instalação do Service Pages.	132
Visão geral do procedimento de instalação de componente	133
Acessar um console do OpenView utilizando o Service Pages	135
Documentação do Service Pages	137

6. Relatório do Service Desk

Neste capítulo.	140
Sobre o Relatório do Service Desk.	141
Relatório do Service Desk	143
Documentação do Relatório do Service Desk	144

7. Instalação e configuração de adaptadores de métrica

Instalação de adaptadores de métrica	148
Visão geral do procedimento de instalação de componente	150
MaConfig GUI – Uma ferramenta de configuração de adaptadores de métrica	153
Iniciar e parar a MaConfigGui.	153
Visão geral dos painéis	154
Painel Parâmetro Compartilhado	155
Painéis do Adaptador de Métrica	156
Configurar o adaptador de métrica do OVIS	158
Adaptador de Métrica do OVIS	158
Configurar o AM do OVIS com a ferramenta MaConfigGui.	158
Operação	159
Configurar o adaptador de métrica do OVPM	161
Adaptador de Métrica do OVPM	161
Configurar o AM do OVPM com a ferramenta MaConfigGui.	161
Operação	162
Configurar o adaptador de métrica do OVSN.	165
Adaptador de Métrica do OVSN.	165
Configurar o AM do OVSN com a ferramenta MaConfigGui.	165
Operação	166

8. Instalação do Agente do Service Desk

Instalação do Agente do Service Desk	171
Visão geral do procedimento de instalação de componente	172
Iniciar e parar o Agente do Service Desk	175

9. Instalação de um Carregador de Objetos do Service Desk

Sobre o Carregador de Objetos do Service Desk	178
Instalação do Carregador de Objetos do Service Desk	179
Visão geral do procedimento de instalação de componente	180

10. Tarefas pós-instalação

Licenciamento do HP OpenView Service Desk 5.1	184
Visualização de detalhes da licença	184
Tipos de licenças	185
Validade de licença	186
Licenciamento do Gestor de Nível de Serviço	187
Sobre o licenciamento do Gestor de Nível de Serviço	187
Licenças permanentes de GNS	187
Verificações de licença de GNS no console do OpenView	188
Verificações de licença de GNS no Gestor de Nível de Serviço	188
Licenças de software de terceiros	188
Configuração do Service Desk para anexos	189
Configuração do servidor de anexos	189
Configuração avançada da gestão de nível de serviço para Windows	191

11. Desinstalação do HP OpenView Service Desk 5.1

Desinstalação de um sistema operacional Windows	194
Limpeza após desinstalação	194
Arquivos não removidos pelo processo de desinstalação	195
Servidor de Gerenciamento	196
Desinstalação de uma atualização do Service Desk	196
Desinstalação de um sistema operacional UNIX	200
Arquivos não removidos pelo processo de desinstalação	201
Servidor de Gerenciamento	201

Conteúdo

A. Otimização do ambiente Java

Introdução.	204
Reserva de memória	204
Coleta de lixo.	205
Exemplo de linha de comando	205

B. Solução de problemas de uma instalação

Solução de problemas da instalação	209
Falha da instalação.	209
Reinstalação sobre uma instalação existente	210
Reinstalação após cancelamento de uma instalação.	211
Visibilidade do console em uma plataforma Windows 2000.	212

C. Dimensionamento do banco de dados

Descrição do teste.	215
Resultados do teste	217
Recomendações.	218

Atualizações da documentação

A página de título deste manual contém as seguintes informações de identificação:

- Número da versão, que indica a versão do software.
- Data de liberação do documento, que se altera sempre que o documento é atualizado.
- Data de versão do software, que indica a data de lançamento desta versão do software.

Para verificar se há atualizações recentes da documentação ou se está utilizando a edição mais recente, visite o seguinte URL:

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

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

Para obter uma visão geral das informações mais recentes sobre plataformas compatíveis, pré-requisitos de instalação, softwares disponíveis, entre outros, consulte as Notas de Versão do Service Desk 5.1.

Suporte

Você pode visitar o site da Web de suporte do HP OpenView em:

<http://www.hp.com/managementsoftware/support>

Esse site fornece informações de contato e detalhes sobre os produtos, serviços e suporte oferecidos pelo HP OpenView.

O suporte de software on-line do HP OpenView oferece ao cliente recursos de auto-atendimento. Isso fornece uma maneira rápida e eficiente de acessar ferramentas interativas de suporte técnico necessárias para gerenciar seus negócios. Como um cliente de suporte valioso, você pode aproveitar o benefício de usar o site de suporte para:

- Pesquisar documentos de conhecimento de seu interesse
- Enviar solicitações de melhorias on-line
- Fazer download de correções de software
- Enviar e acompanhar o processo em casos de suporte
- Gerenciar um contrato de suporte
- Pesquisar contatos de suporte da HP
- Rever informações sobre serviços disponíveis
- Participar de discussões com outros clientes do software
- Pesquisar e se inscrever em treinamentos de software

A maioria das áreas de suporte exige que você esteja cadastrado como um usuário de Passaporte HP e efetue login. Outras também necessitam de um contrato de suporte.

Para encontrar mais informações sobre níveis de acesso, visite:

http://www.hp.com/managementsoftware/access_level

Para se cadastrar e obter um ID de Passaporte HP, visite:

<http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html>

Prefácio

Quem deve ler este guia?

Este guia destina-se ao seguinte público:

- Administradores do sistema, que instalam e mantêm os componentes do HP OpenView Service Desk 5.1 e instalam e configuram um banco de dados de suporte
- Usuários, que instalam componentes do HP OpenView Service Desk 5.1

O que é necessário saber antes de ler este guia

Você deve estar familiarizado com bancos de dados, servidores e conexão de rede, e ter bom conhecimento do sistema operacional no qual instalará os componentes do HP OpenView Service Desk 5.1. Não é necessário o conhecimento de gerenciamento de serviços de TI. É preciso ter acesso e permissões de uso a recursos do computador e da rede onde o HP OpenView Service Desk 5.1 será instalado.

Onde localizar informações neste guia

A tabela a seguir mostra onde localizar informações neste guia.

Tabela 1

Tópico	Referência
Obter uma breve visão geral da arquitetura do HP OpenView Service Desk 5.1.	Capítulo 1, “Visão geral dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1”, na página 23
Encontrar informações sobre o sistema operacional, hardware, software e requisitos de servidor de banco de dados.	Capítulo 2 “Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1”
Saber mais sobre os pré-requisitos de instalação do Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk.	“Pré-requisitos de instalação” na página 84
Planejar sua instalação do HP OpenView Service Desk 5.1.	Capítulo 2 “Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1”
Familiarizar-se com o instalador do HP OpenView.	“O Instalador do HP OpenView” na página 53
Instalar o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk.	Capítulo 3, “Instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk”, na página 75

Tabela 1 (Continuação)

Tópico	Referência
Instalar um cliente do Service Desk utilizando o instalador do HP OpenView. Instalar um cliente do Service Desk utilizando o Java Web Start. Acessar o console do Service Desk utilizando o console de web	Capítulo 4, “Instalação do Cliente do Service Desk”, na página 113
Instalar o Service Pages.	Capítulo 5, “Instalação do Service Pages”, na página 129
Obter uma visão geral do Relatório do Service Desk. Instalar o Relatório do Service Desk.	Capítulo 6, “Relatório do Service Desk”, na página 139
Instalar adaptadores de métrica.	Capítulo 7 “Instalação e configuração de adaptadores de métrica” na página 145
Instalar o Agente do Service Desk.	Capítulo 8 “Instalação do Agente do Service Desk”
Instalar um Carregador de Objetos do Service Desk.	Capítulo 9 “Instalação de um Carregador de Objetos do Service Desk”
Localizar informações sobre os aspectos de licenciamento do HP OpenView Service Desk 5.1.	“Licenciamento do HP OpenView Service Desk 5.1” na página 184
Configurar o HP OpenView Service Desk 5.1 para anexos.	“Configuração do Service Desk para anexos” na página 189

Tabela 1 (Continuação)

Tópico	Referência
Ler instruções de desinstalação do HP OpenView Service Desk 5.1.	Capítulo 11 “Desinstalação do HP OpenView Service Desk 5.1”
Otimizar o ambiente Java no HP OpenView Service Desk 5.1.	Anexo A “Otimização do ambiente Java”
Pesquisar problemas de instalação do HP OpenView Service Desk 5.1.	Anexo B “Solução de problemas de uma instalação”
Localizar informações sobre dimensionamento do banco de dados.	Anexo C “Dimensionamento do banco de dados”

Observe os termos usados neste guia

Plataforma UNIX: cobre ambas as plataformas, HP-UX e Sun Solaris.

GUI cliente: uma instalação cliente executada utilizando o DVD de instalação ou uma instalação cliente executada a partir de uma unidade de rede.

O termo *HP OpenView Service Desk 5.1* é utilizado alternadamente com o termo abreviado *Service Desk 5.1*.

1 **Visão geral dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1**

Neste capítulo

Este capítulo apresenta uma breve visão geral da arquitetura do HP OpenView Service Desk 5.1.

Arquitetura

Uma instalação do HP OpenView Service Desk 5.1 implementada geralmente contém os componentes mostrados na Tabela 1-1. Uma visão geral gráfica da arquitetura é apresentada na Figura 1-1, “HP OpenView Service Desk 5.1 Arquitetura” na página 29.

Tabela 1-1 Componentes do Service Desk 5.1

Componente	Descrição
Servidor de Banco de Dados	Computador(es) em que o servidor de banco de dados (o software de gerenciamento de banco de dados e o banco de dados do service desk) está instalado. O banco de dados do service desk armazena atributos de dados para os objetos gerenciados pelo Service Desk 5.1.
Servidor de Gerenciamento do Service Desk	Computadores nos quais os componentes do Servidor de Gerenciamento do Service Desk estão instalados.
Cliente do Service Desk	Computadores em que a GUI cliente completa está instalada.
Console de Web	Aplicativo de web que fornece acesso através de uma GUI de web ao aplicativo do service desk além de muitas das funcionalidades do cliente de service desk.

Tabela 1-1 Componentes do Service Desk 5.1 (Continuação)

Componente	Descrição
Java Web Start	<p>Uma tecnologia que permite aos usuários instalar um cliente de service desk completo a partir de um navegador de web. Para instalar o cliente desse modo, a tecnologia Java Web Start deve estar presente no computador. Se o aplicativo não estiver presente, o Java Web Start é transferido por download e armazenado em cache no computador na primeira vez que a instalação é executada.</p> <p>Essa tecnologia garante que você tenha sempre a versão mais atual do Service Desk 5.1.</p> <p>O aplicativo pode ser iniciado a partir de um ícone da área de trabalho, ou clicando em um link no navegador.</p>
Service Pages	<p>Aplicativo de web que fornece uma interface simplificada para o ambiente do Service Desk. O Service Pages fornece acesso a um conjunto limitado de tipos de objetos e visualizações, e permite que os usuários registrem chamados e visualizem o status dos chamados.</p>
Agente do Service Desk	<p>Componente que implementa os comandos recebidos do Servidor de Gerenciamento do Service Desk. O agente utiliza o protocolo ITP para comunicar-se com o Servidor de Gerenciamento do Service Desk.</p>
Carregador de Objetos do Service Desk	<p>Uma ferramenta de linha de comando que permite criar um único objeto de qualquer tipo no Service Desk 5.1. Por exemplo, é possível usar o carregador de objeto para inserir um incidente, um item de configuração ou um chamado no ambiente do Service Desk 5.1.</p>

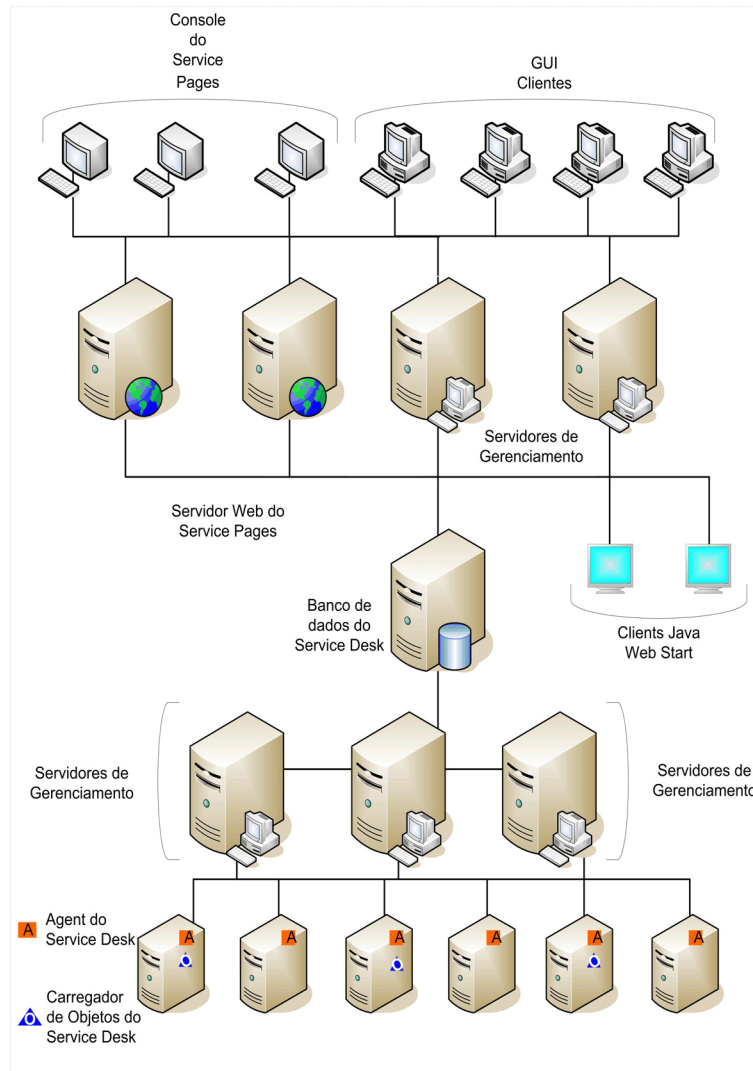
Tabela 1-1 Componentes do Service Desk 5.1 (Continuação)

Componente	Descrição
Service Pages	Aplicativo de web que fornece uma interface simplificada para o ambiente do Service Desk. O Service Pages fornece acesso a um conjunto limitado de tipos de objetos e visualizações, permitindo que os clientes registrem chamados e visualizem o status dos chamados.
Relatório de Gestão de Nível de Serviço	Coleção de recursos que permite às organizações adotarem os processos de gestão de nível de serviço em que os serviços oferecidos aos clientes em níveis negociados possam ser avaliados para conformidade. A avaliação baseia-se em valores de dados de métrica coletados dos aplicativos de monitoração do serviço do HP OpenView.
Relatório do Service Desk (Help Desk, Gestão de Mudança)	Módulos que permitem produzir relatórios sobre tópicos do help desk como relatórios de incidente, por exemplo, a duração média de um incidente, ou tópicos de mudança, por exemplo, um relatório sobre as mudanças fechadas pelo prazo final.
Adaptadores de Métrica	O componente Gestão de Nível de Serviço do Service Desk fornece adaptadores que gerenciam o processo de obtenção de valores de dados de métrica dos aplicativos de monitoração suportados. Os adaptadores são instalados no mesmo servidor que o software de monitoração. Por exemplo, se utilizar o adaptador HP OpenView Internet Services (OVIS), você o instala no mesmo servidor que o HP OpenView Internet Services.

Visão geral esquemática do HP OpenView Service Desk 5.1

A Figura 1-1 mostra uma visão geral esquemática da arquitetura do HP OpenView Service Desk 5.1.

Figura 1-1 HP OpenView Service Desk 5.1 Arquitetura



Visão geral dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1

Visão geral esquemática do HP OpenView Service Desk 5.1

2 **Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1**

Neste capítulo

Este capítulo aborda o planejamento, a configuração e as questões de recursos relacionados a uma instalação do HP OpenView Service Desk 5.1.

O capítulo contém informações sobre:

- Requisitos de infra-estrutura.
- Planejamento de uma instalação.
- Software suportado, incluindo sistemas operacionais e sistemas de servidor de banco de dados.
- Hardware suportado.
- O DVD de instalação.
- O instalador do HP OpenView.

O instalador é um aplicativo usado para instalar os componentes do Service Desk 5.1. A seqüência de telas e o conteúdo de cada tela são de um modo geral similares para cada componente instalado, independente do sistema operacional no qual a instalação é realizada.

- A ordem de instalação sugerida.
- Software de terceiros requerido.

NOTA

Componentes do Service Desk que não utilizam o instalador do HP OpenView:

- A instalação do cliente **Java Web Start** não usa o instalador do HP OpenView.

Consulte “Instalar uma GUI Cliente utilizando o Java Web Start” na página 124.

- O **Console de Web** é acessado através da inserção do URL em um navegador de web.

Consulte “Utilização do Console de Web do OpenView para acessar um cliente” na página 122.

Observe que uma instalação do **Servidor de Gerenciamento do Service Desk** exibirá diversas telas que não são incluídas nos procedimentos de instalação de outros componentes do Service Desk. As telas reais exibidas dependerão das opções selecionadas durante o procedimento de instalação.

Consulte “Instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk” na página 75.

Antes da instalação

Tente planejar sua instalação do Service Desk com a ajuda de um consultor de implementação, resolvendo qualquer questão de planejamento antes de iniciar o procedimento de instalação.

Esta seção pode ajuda a planejar sua instalação.

Questões de planejamento da infra-estrutura

Tente estimar a quantidade de clientes e servidores instalados que serão necessários para um desempenho ideal. Além da execução de conexões do cliente, você pode precisar também de servidores específicos para lidar com e-mail, incluindo anexos de e-mail (consulte “Servidor de Gerenciamento do Service Desk e e-mail de entrada” na página 35).

Dimensionamento e o Servidor de Gerenciamento do Service Desk

Além de decidir a quantidade de servidores de gerenciamento que serão necessários, você deve decidir também onde eles serão colocados na rede para otimizar o tráfego de rede. Para obter informações sobre conectividade, consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

Dimensionamento do banco de dados

Isso é examinado no Anexo C, “Dimensionamento do banco de dados”, na página 213.

Proporção de Servidor de Gerenciamento do Service Desk para clientes

Além da quantidade e localização dos servidores de gerenciamento, você deve considerar a distribuição de peso do cliente. A distribuição de peso do cliente pode ser afetada pela localização dos servidores na rede, e se os servidores também são usados para outras tarefas. A distribuição de

peso do cliente é determinada com o Editor de Configuração. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

Servidor de Gerenciamento do Service Desk e e-mail de entrada

O HP OpenView Service Desk 5.1 pode enviar e receber mensagens de e-mail para processar chamados e enviar relatórios. Ao configurar uma troca de mensagem de e-mail, você identifica o Servidor de Gerenciamento do Service Desk para ser usado como o servidor de e-mail de entrada. Esse pode ser um servidor dedicado ou qualquer um dos servidores da rede, embora questões sobre números de porta e firewall possam afetar a decisão. Para obter informações sobre a configuração de um servidor de e-mail de entrada, consulte o *HP OpenView Service Desk Data Exchange Administrator's Guide (Guia do Administrador da Troca de Dados do HP OpenView Service Desk)*. Para obter informações sobre configurações de e-mail, consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*. Para obter informações sobre configuração do Service Desk 5.1 para anexos de e-mail, consulte o Capítulo 10, “Tarefas pós-instalação”, na página 183.

Usuários e direitos de acesso

A Tabela 2-1 apresenta as permissões necessárias para instalação de uma GUI cliente ou início de um Console da GUI utilizando o Service Pages:

Tabela 2-1

Permissões necessárias para instalação ou uso do Service Desk 5.1

	Permissões necessárias	
	Instalar	Usar
GUI Cliente	Administrador	Usuário
Service Pages	Administrador	Usuário
Java Web Start	Usuário	Usuário

Antes da instalação

Além da instalação de uma GUI cliente a partir do DVD de instalação ou de um local de rede, também é possível instalar um cliente a partir de um navegador de web utilizando o Java Web Start. É possível também acessar um console da GUI com funcionalidade de cliente limitada utilizando uma instalação do Service Pages. Para obter informações sobre esses tópicos, consulte o Capítulo 4 “Instalação do Cliente do Service Desk” e o Capítulo 5, “Instalação do Service Pages”.

Os usuário devem também ter acesso apropriado aos arquivos, diretórios e objetos do Service Desk relevantes para sua carga de trabalho. O *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk* contém informações sobre administração de contas e explica como configurar contas de usuário, autorizações e perfis.

Servidor de Gerenciamento do Service Desk e integração de dados

O HP OpenView Service Desk 5.1 possui uma interface de troca de dados genérica que facilita a integração aberta com aplicativos de terceiros. Para obter informações sobre questões de troca de dados, consulte o *Guia do Administrador da Troca de Dados do HP OpenView Service Desk* e o *Guia do Administrador de Integração de Operações do HP OpenView Service Desk*.

Especificações e requisitos do sistema

IMPORTANTE

Para obter as informações mais recentes sobre os sistemas operacionais suportados, consulte a lista de plataformas suportadas pelo Service Desk 5.1 em:

<http://openview.hp.com/ecare/getsupportdoc?docid=OV-EN018535>

Antes de iniciar qualquer procedimento de instalação, verifique se está instalando os mais recentes pacotes de serviços (sistemas operacionais Windows) ou patches (sistemas operacionais UNIX) nos sistemas operacionais listados a seguir.

Sistemas operacionais suportados

Os sistemas operacionais suportados para cada componente do HP OpenView Service Desk 5.1 são listados a seguir.

Tabela 2-2 Servidor de Gerenciamento do Service Desk

Windows 2000 (Versões de servidor somente, SP4 ou superior)
Windows 2003
HP-UX PA 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC e Itanium)
Sun Solaris 9 e 10 (Sparc)

Tabela 2-3 Service Desk 5.1 GUI Cliente

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 ou superior)

Tabela 2-3 Service Desk 5.1 GUI Cliente (Continuação)

Windows 2003
HP-UX PA 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC e Itanium)
Sun Solaris 9 e 10 (Sparc)

Tabela 2-4 Agente do Service Desk e Carregador de Objetos do Service Desk

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 ou superior)
Windows 2003
HP-UX PA 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC e Itanium)
Sun Solaris 9 e 10 (Sparc)

Tabela 2-5 Adaptador de Métrica do Service Desk

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 ou superior)
Windows 2003
HP-UX 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC e Itanium)
Sun Solaris 9 e 10 (Sparc)

Suporte a navegador de web

NOTA

Um navegador de web é utilizado para as seguintes tarefas:

- Instalar uma GUI Cliente utilizando o Java Web Start
- Acessar um Console do OV utilizando o Console de Web (IU de Web)
- Acessar um Console do OV utilizando o Service Pages.

Todos os navegadores listados a seguir devem suportar os seguintes padrões de web:

- XHTML 1.0 (HTML 4.01)
- CSS 1 / CSS 2
- I-Frames
- JavaScript 1.5 (ECMAScript 1.5)
- DOM1 / DOM2

Cliente Java Web Start

Tabela 2-6

Navegadores suportados para o cliente Java Web Start

Navegador	Plataforma
É possível instalar um cliente utilizando o Java Web Start em qualquer navegador em execução em uma plataforma na qual a GUI Cliente possa ser instalada. Para obter mais informações sobre os sistemas operacionais suportados para GUI clientes, consulte a Tabela 2-3.	

Consulte também o “Java Web Start” na página 49.

Console de Web (IU de Web) e Service Pages

Tabela 2-7 Navegadores suportados para o Console de Web e o Service Pages

Navegador	Plataforma
Mozilla, versões 1.4 a 1.7.12	O Console de Web e o Service Pages podem ser utilizados com qualquer um dos navegadores relacionados aqui, contanto que o navegador seja suportado pelo sistema operacional no qual se está planejando utilizar o Console de Web e o Service Pages.
Firefox, versões 1.0 a 1.5	
Internet Explorer, versões 5.0 a 7.0 beta	
Opera, versão 8.5	
Safari, versão 1.1	
Camino, versão 1.0	

Requisitos de hardware

As especificações mínimas de hardware para os componentes do Service Desk 5.1 são listadas abaixo.

IMPORTANTE

Os requisitos reais de hardware dependerão dos padrões de utilização.

GUI Cliente do Service Desk

Tabela 2-8 Sistemas operacionais Windows

Processador:	Intel Pentium, 2.0 GHz ou superior
Memória interna:	RAM de 512 MB
Espaço em disco:	2 GB
Vídeo:	resolução de 800 x 600, 256 cores (resolução de 1024 x 768 16 bits ou superior)

Tabela 2-8 **Sistemas operacionais Windows (Continuação)**

Processador:	Intel Pentium, 2.0 GHz ou superior
Conexão de rede:	recomendável TCP/IP, 100 MB/s ou superior

Observe o seguinte:

- Na instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk, um cliente do Service Desk também é instalado na máquina na qual o servidor foi instalado.
- Para obter informações sobre requisitos de hardware para instalação de um cliente utilizando o Java Web Start, consulte “Software de terceiros” na página 49.

Servidor de Gerenciamento do Service Desk

Tabela 2-9 **Servidor Windows avançado**

Processador:	Intel Xeon 2.8 GHz ou superior
Memória interna:	RAM de 2 GB
Espaço em disco:	2 GB
Conexão de rede:	recomendável TCP/IP, 100 MB/s ou superior

Tabela 2-10 **HP-UX**

Processador:	HP PA-RISC 900 MHz ou HP Itanium 2 1.6 GHz
Memória interna:	RAM de 2 GB

Tabela 2-10 HP-UX (Continuação)

Espaço em disco, por pasta:	<ul style="list-style-type: none">• /opt: 2 GB (requerido em tempo de execução)• /var: 1 GB (requerido em tempo de execução)• /tmp: 1 GB (requerido para instalação somente)• /var/tmp: 1 GB (requerido para instalação somente)
Conexão de rede:	recomendável TCP/IP, 100 MB/s ou superior

Tabela 2-11 Sun Solaris (Sparc)

Processador	Sparc Iii 650 MHz
Memória interna:	RAM de 2 GB
Espaço em disco, por pasta:	<ul style="list-style-type: none">• /opt: 2 GB (requerido em tempo de execução)• /var: 1 GB (requerido em tempo de execução)• /tmp: 1 GB (requerido para instalação somente)• /var/tmp: 1 GB (requerido para instalação somente)
Conexão de rede:	recomendável TCP/IP, 100 MB/s ou superior

Servidor de banco de dados

IMPORTANTE

Os requisitos reais de banco de dados dependerão dos padrões de utilização. Consulte o Anexo C, “Dimensionamento do banco de dados”, na página 213.

- Conexão de rede: TCP/IP, 1 GB/s
- 2 CPUs Xeon de 2.8 GHz (ou CPU dupla para HP-UX)
- Memória de 2 GB
- Aproximadamente 1000 MB de espaço em disco disponível para Tablespace

Carregador de Objetos do Service Desk

- Espaço em disco: 2 GB
- Conexão de rede: 56 KB/s

Agente do Service Desk 5.1

- Espaço em disco: 2 GB
- Conexão de rede: 56 KB/s

Adaptadores de métrica

Para o adaptador de métrica do Service Desk ser executado no Servidor de Gerenciamento do Service Desk, as restrições de hardware são implicitamente as do Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Os adaptadores para o OV Internet Services (OVIS), o OV Performance Manager (OVPM), o OV Service Navigator (OVSN) e o adaptador aberto para criação de adaptadores personalizados podem ser instalados em qualquer sistema, por exemplo, no sistema onde o Servidor de Gerenciamento do Service Desk, incluindo o Level Management Server (servidor de GNS) está instalado, ou em um aplicativo de monitoração.

NOTA

Para cada adaptador listado na Tabela 2-12, observe que apenas 1 MB é requerido se um outro adaptador de métrica ou o servidor de GNS estiver instalado na mesma máquina.

Tabela 2-12 Adaptadores de métrica – Requisitos de espaço em disco

Adaptador	Espaço em disco
AM do OVIS	Diretório do usuário: 86 MB Diretório de dados: 100 MB
AM do OVPM	Diretório do usuário: 86 MB Diretório de dados: 100 MB
AM do OVSN	Diretório do usuário: 86 MB Diretório de dados: 100 MB
AM Aberto	Diretório do usuário: 111 MB Diretório de dados: 100 MB

Pacotes de Relatório do Service Desk

O Relatório do Service Desk cobre as ferramentas de criação de relatório do Gestor de Help Desk, do Gestor de Mudança e do Gestor de Nível de Serviço.

Relatório de OVPI: para obter informações sobre os requisitos de hardware e do sistema operacional para o servidor executando OVPI, consulte o *HP OpenView Performance Insight Installation Guide (Guia de Instalação da Visão de Desempenho do HP OpenView)*. Consulte também a versão mais recente das notas de versão deste produto.

NOTA

Para o Relatório do Service Desk, o software do servidor de banco de dados atualmente suportado é o Oracle 9.2.0.5. Para obter as informações mais recentes, consulte as notas de versão do OVPI.

Software do servidor de banco de dados suportado

O Service Desk 5.1 suporta os seguintes bancos de dados:

- Oracle 9i, Versão 2 ou sub-versões superiores
- Oracle 10g, Versão 1 ou sub-versões superiores
- Microsoft SQL Server 2000, Service Pack 3a ou superiores

Observe que o Relatório do Service Desk é suportado somente no Oracle 9i Versão 2. Para obter as informações mais recentes, consulte as notas de versão do produto HP OpenView Performance Insight.

Configurações do banco de dados Oracle

Consulte o conjunto de documentação do Oracle para obter informações sobre a instalação do servidor de banco de dados Oracle em seu sistema. Defina o conjunto de caracteres para AL32UTF8 Unicode. Consulte também o Anexo C “Dimensionamento do banco de dados”.

Para garantir que você tenha os patches mais recentes instalados, visite o site Oracle relevante, por exemplo:

http://support.oracle.co.uk/metalink/plsql/ml2_gui.startup

(O registro e um contrato de suporte são necessários para acessar este site.)

A Tabela 2-13 lista os requisitos mínimos recomendados.

Tabela 2-13 **Requisitos mínimos para o banco de dados Oracle**

Requisitos	Configuração
db_block_size	16 KB
shared_pool_size:	25% de memória interna, com um mínimo de 500 MB
db_file_multiblock_read_count	16
processos	150
dml_locks	200
log_buffer	32768
db_cache_size	Aproximadamente 40 MB
Compatibilidade retroativa	9.2.0.0.0

Tablespaces e configurações do usuário

Durante o procedimento de instalação do Servidor de Gerenciamento do

Especificações e requisitos do sistema

Service Desk, é solicitado que você crie uma nova conta de usuário do banco de dados ou utilize uma conta de usuário existente. Se decidir utilizar uma conta existente, as seguintes diretrizes se aplicam:

- Verifique se o espaço disponível nos tablespaces é de pelo menos 500 MB para organizações de médio porte.

Para organizações maiores, é recomendável pelo menos 1 GB.

- Crie um usuário de banco de dados.
- Conceda os seguintes privilégios para o usuário criado:

CRIAR PROCEDIMENTO

CRIAR SESSÃO

CRIAR TABELA

CRIAR ACIONADOR

CRIAR VISUALIZAÇÃO

- Redirecione memória interna suficiente para o banco de dados. Você deve redirecionar pelo menos 25% da memória interna disponível. Lembre-se de que mais memória representa melhor desempenho.
- Por padrão, as extensões do banco de dados são relativamente pequenas. Extensões muito pequenas impedirão operações do banco de dados. Ao instalar o Servidor de Gerenciamento do Service Desk, crie extensões que sejam pelo menos 10% do tamanho inicial do tablespace.

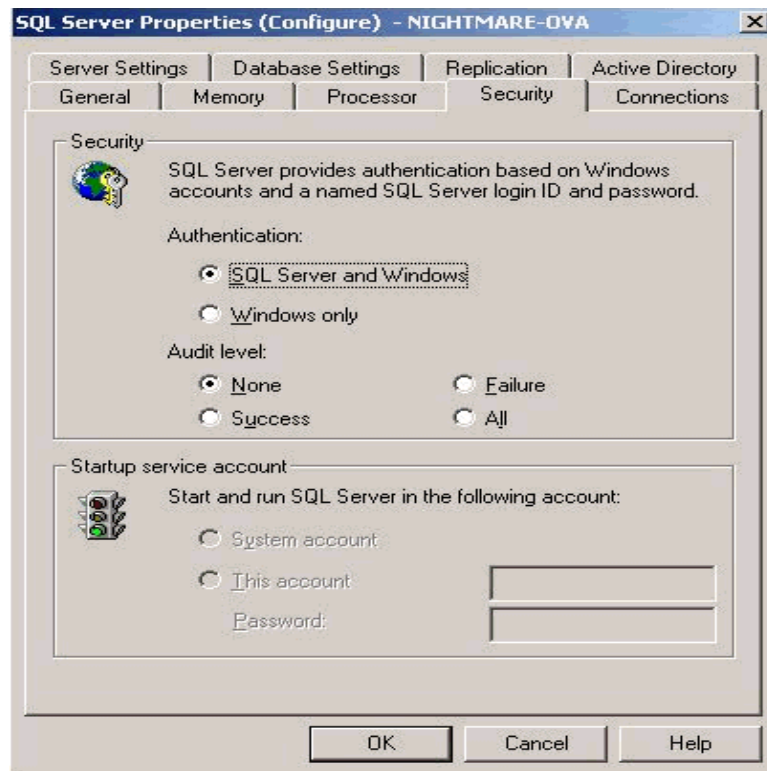
Microsoft SQL Server 2000 Configurações do banco de dados

Para instalar o Microsoft SQL Server, consulte sua documentação.

NOTA

Configure o Microsoft SQL Server para aceitar nomes e senhas de usuário não-Windows. Para isso, exiba a tela de configuração Propriedades do SQL Server e *marque* a caixa de seleção **Autenticação para SQL Server e Windows**.

Figura 2-1 Configuração da autenticação do Microsoft SQL Server



Após a instalação do Microsoft SQL Server, você configura o banco de dados durante o procedimento de instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk – é solicitado que você crie uma nova conta de usuário do banco de dados ou utilize uma conta de usuário existente.

Além disso, observe o seguinte:

Especificações e requisitos do sistema

- Quando o banco de dados é criado utilizando o instalador, o Microsoft SQL Server é configurado com o tipo de dados nvarchar, que suporta conjuntos de caracteres não-ocidentais.
- Se optar por criar manualmente um banco de dados SQL Server, será necessário pelo menos 500 MB de espaço livre no sistema de arquivos onde o SQL Server ficará localizado.
- Para suportar o símbolo Euro (€) no SQL Server Engine, selecione uma das seguintes páginas de código:

1252/iso (padrão); cp1250; cp1251; cp1253; cp1254;
cp1255; cp1256; cp1257

NOTA

Nem todas as versões do Microsoft SQL Server possuem definições de ordem de classificação que incluem o símbolo Euro; para obter mais informações, consulte a documentação do Microsoft SQL Server.

Outras especificações

Ambiente DNS (servidores de gerenciamento)

O sistema no qual você instala o Servidor de Gerenciamento do Service Desk deve ser um ambiente DNS (Domain Name System – sistema de nome de domínio).

Servidor terminal ou conexão de área de trabalho remota

Em sistemas operacionais Windows, não é possível instalar o software a partir de uma unidade de rede ou de uma mídia removível, por exemplo, uma unidade de CD-ROM, quando a instalação é em uma sessão de servidor terminal ou a partir de uma conexão de área de trabalho remota. Para instalar um componente utilizando os Serviços de Terminal do Windows, não instale a partir de uma unidade mapeada; em vez disso, copie o software de instalação para a unidade de disco rígido local.

Cliente do Service Desk 5.1 nos Serviços de Terminal do Windows

O cliente do Service Desk é suportado para uso com os Serviços de Terminal do Windows. Para obter informações sobre o dimensionamento, consulte o documento publicado pela Microsoft em:

<http://www.microsoft.com/windows2000/techinfo/administration/terminal/tscaling.asp>

Sistemas operacionais UNIX em um ambiente NIS controlado

Para todos os sistemas UNIX em um ambiente NIS controlado, o pacote OvApacheA, instalado na instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk, não cria o usuário ovwebusr e o grupo ovwebgrp. Para resolver isso, crie manualmente o usuário ovwebusr e o grupo ovwebgrp no servidor Network Information Service (NIS) após a instalação do produto OvApacheA e antes de iniciar o serviço OvApacheA WebServer.

Os procedimentos são os seguintes:

1. Adicionar um grupo:

```
groupadd ovwebgrp
```

2. Adicionar o ovwebusr:

```
useradd -G ovwebgrp ovwebusr
```

3. Reiniciar o processo do Apache.

```
/ovc -start ovapacheA
```

Software de terceiros

O seguinte software de terceiros é utilizado com o Service Desk 5.1:

Java Web Start

Essa tecnologia permite aos usuários instalar uma GUI completa utilizando um navegador de web. O Java Web Start deve ser instalado primeiro na máquina cliente.

Observe o seguinte:

- O Java Web Start é fornecido com o Java Runtime Environment (JRE), versões 1.4.2 e superior, e o JRE deve estar presente na máquina host. O JRE versão 1.4.2_08 é fornecido em uma instalação do Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk (padrão, típica). *Devido a questões de compatibilidade, não instale o JRE versão 1.5.*

Especificações e requisitos do sistema

- Para obter informações sobre a instalação do Java Web Start, consulte “Instalar uma GUI Cliente utilizando o Java Web Start” na página 124.

IMPORTANTE

Se estiver utilizando um cliente Java Web Start e quiser executar ações no Service Desk 5.1 que requeiram privilégios de administrador, você deve fazer isso utilizando o Console do HP OpenView no computador host do Servidor de Gerenciamento do Service Desk.

Adobe Acrobat Reader (Inglês)

Esse leitor é necessário para visualização da documentação do Service Desk 5.1. Para obter informações sobre download do Adobe Acrobat Reader, consulte:

<http://www.adobe.com>

Windows Script

Em um sistema operacional Windows, o Windows Script versão 5.6 ou superior é requerido para o processo de instalação. Para verificar qual versão, se houver, se encontra no sistema, insira o seguinte na linha de comando:

```
cscript
```

Se o Windows Script estiver instalado no sistema, as informações sobre utilização e opções serão exibidas. Essas informações iniciam com a seguinte linha:

```
Microsoft (R) Windows Script Host Version 5.6
```

Para fazer download do Windows Script, 5.6, acesse o seguinte site:

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=en&FamilyID=c717d943-7e4b-4622-86eb-95a22b832caa>

Arquivos de instalação

Os arquivos executáveis de instalação encontram-se no diretório raiz de mídia. Os arquivos possuem os seguintes nomes:

<Nome do aplicativo>_<versão>_setup.bin (sistemas operacionais UNIX)

ou

<Nome do aplicativo>_<versão>_setup.exe (sistemas operacionais Windows)

onde <Nome do aplicativo> refere-se ao executável (Cliente, Servidor, Agente, entre outros) e <versão> refere-se ao identificador de criação, por exemplo, 5.00.722. Portanto, um arquivo de instalação de cliente para sistemas operacionais Windows deve ser identificado como `client_5.00.720_setup.exe`.

Os instaladores de todos os executáveis encontram-se no diretório `packages` (pacotes).

Instalação do Windows

Para iniciar o processo de instalação de um componente, localize e, em seguida, clique no arquivo executável relevante, por exemplo, `client_5.00.722_setup.exe`.

Instalação do HP-UX ou Sun Solaris

Para iniciar o processo de instalação de um componente, navegue para o arquivo de instalação e digite seu nome na linha de comando, por exemplo, `server_5.00.722_setup.bin`.

Executáveis de instalação – Todas as plataformas

A Tabela 2-14 lista o nome de cada executável de instalação.

Tabela 2-14

Diretórios do Instalador do Service Desk

Diretório	Componente do HP OpenView
adapters (adaptadores)	Adaptadores de Métrica do HP OpenView para o Relatório de Gestão de Nível de Serviço e Relatório do Service Desk

Tabela 2-14 **Diretórios do Instalador do Service Desk (Continuação)**

agent (agente)	Agente do HP OpenView Service Desk
client (cliente)	Cliente do HP OpenView Service Desk
loadobject (carregador de objetos)	Carregador de Objetos do HP OpenView Service Desk
integrations (integrações)	Software de Integração do HP OpenView Cada componente de integração possui seu próprio instalador. São eles: <ul style="list-style-type: none">• Integração do OVOW• Integração do OVOU• Integração do NNM
server (servidor)	Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk
servicepages	Service Pages do HP OpenView Service Desk
reporting (relatório)	Relatório do HP OpenView Service Desk

NOTA

Se você alterar o local do diretório `packages` (pacotes) em relação ao diretório raiz, o Service Desk não poderá localizar os instaladores. Nesse caso, o instalador do HP OpenView exibe uma caixa de diálogo avisando para navegar para o diretório `packages` do instalador.

O Instalador do HP OpenView

Você instala os componentes do HP OpenView Service Desk 5.1 utilizando pacote Instalador do HP OpenView. O procedimento de instalação é independente de plataforma. A seqüência de telas apresentadas e o conteúdo de cada tela são quase idênticos para cada componente instalado. Esta seção descreve os aspectos comuns. Os aspectos específicos do componente são descritos no capítulo relevante.

Assistente de instalação

O instalador do HP OpenView utiliza um assistente para instalar componentes no Service Desk 5.1. Durante a instalação, o assistente avisa para digitar as informações no teclado, selecionar um item na lista suspensa ou clicar em um botão de opção ou uma caixa de seleção. Para exibir a próxima tela durante o processo de instalação, clique no botão **Avançar**. Para exibir uma tela anterior, clique no botão **Voltar** uma ou várias vezes. Se os detalhes inseridos em uma janela anterior não puderem ser alterados, o botão **Voltar** fica esmaecido. Clique em **Cancelar** para encerrar a instalação.

Procedimentos de pré-instalação

IMPORTANTE

O seguinte se aplica ao procedimento de instalação para todos os componentes do Service Desk 5.1.

Antes de iniciar o procedimento de instalação de qualquer componente do Service Desk 5.1, você deve parar todos os processos do Service Desk no sistema. O comando relevante de cada sistema operacional suportado para cada é listado a seguir.

Sistemas operacionais Windows

```
<DirInstal>\bin\ovc -kill
```

onde <DirInstal> refere-se ao diretório de instalação do aplicativo, por exemplo, Arquivos de programas\HP OpenView.

Sistemas operacionais UNIX

```
/opt/OV/bin/ovc -kill
```

Início do procedimento de instalação

Inicie o procedimento de instalação de um componente do Service Desk 5.1 utilizando um dos seguintes métodos:

Do DVD

Insira o disco na unidade de CD-ROM da máquina de instalação alvo ou use uma unidade de CD-ROM de um outro local na rede. Localize e clique no aplicativo executável relevante (sistemas operacionais Windows) ou digite o nome do arquivo na linha de comando (sistemas operacionais UNIX). Consulte o “Arquivos de instalação” na página 51.

Use uma pasta de instalação compartilhada

copie o conteúdo do DVD de instalação para uma pasta compartilhada na máquina do Servidor de Gerenciamento do Service Desk, ou em outro local na rede. Localize e clique no aplicativo executável relevante (sistemas operacionais Windows) ou digite o nome do arquivo na linha de comando (sistemas operacionais UNIX). Consulte o “Arquivos de instalação” na página 51.

NOTA

Para obter informações sobre o procedimento de instalação do Java Web Start, consulte “Instalar uma GUI Cliente utilizando o Java Web Start” na página 124.

Instalador do HP OpenView – Procedimento de instalação

Cada componente do HP OpenView Service Desk 5.1 é instalado utilizando Instalador do HP OpenView. As fases de instalação são apresentadas na tabela a seguir. Enquanto estiver instalando, a seta no lado esquerdo da tela (veja a Figura 2-2) indica a fase de instalação atual.

NOTA

Se estiver instalando um componente em um sistema operacional UNIX, não será possível selecionar o local das pastas de dados e do aplicativo.

Em um sistema operacional Windows, se estiver instalando um componente do Service Desk pela primeira vez em uma máquina que não contenha componentes do Service Desk, o instalador avisa para selecionar os locais-alvo do componente e do banco de dados. Essa caixa de diálogo não será exibida em instalações de componente posteriores na mesma máquina.

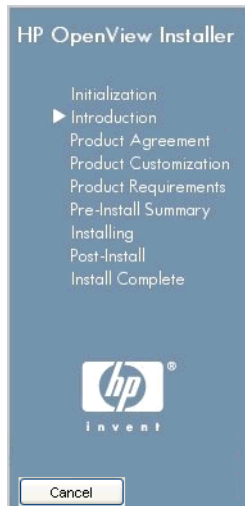
Tabela 2-15 Visão geral do procedimento de instalação

Fase de instalação	Ação da instalação
Inicialização	Extraí o procedimento de configuração. Avisa para utilizar um arquivo de configuração. Esse aviso é exibido somente se já houver um ou mais componentes do Service Desk instalados no local de instalação atual.
Introdução	Exibe o local dos arquivos fonte de instalação e do arquivo de log da instalação.
Acordo do produto	Avisa para aceitar ou recusar o acordo de licença do produto.
Personalização do produto	Avisa para selecionar uma instalação padrão ou selecionar pacotes separados.
Requisitos do produto	Executa uma verificação do espaço requerido em disco.
Sumário da pré-instalação	Exibe uma visualização árvore dos itens que serão instalados ou que são requeridos mas já estão instalados.
Instalação	Exibe o progresso da instalação. O instalador exibe o nome de cada pacote conforme ele é instalado. Clique na guia Detalhes para exibir uma visualização árvore dos pacotes de instalação.

Tabela 2-15 Visão geral do procedimento de instalação (Continuação)

Fase de instalação	Ação da instalação
Pós-instalação	O instalador cria um mecanismo de desinstalação para o pacote que acabou de ser instalado.
Instalação concluída	Informa se a instalação foi bem-sucedida. Avisa para visualizar o arquivo de log da instalação (formato HTML).

Figura 2-2 Indicação da fase de instalação



A seta mostra a fase de instalação atual.

Instalação não-gráfica em sistemas operacionais UNIX

Em um sistema operacional UNIX, é possível instalar qualquer componente no modo não-gráfico. Para isso, use a opção `-i console` com o comando de instalação.

Por exemplo, para instalar o Servidor de Gerenciamento do Service Desk no modo não-gráfico, digite o seguinte na linha de comando:


```
server_5.00.722_setup.bin -i console
```

A interface interativa será exibida em um modo não-gráfico. Essa opção se aplica a todos os componentes instaláveis.

A opção na linha de comando `-DDEFAULT_FAILURE_ACTION=abort` permite reter os pacotes instalados com sucesso no sistema se a instalação for cancelada. Se quiser utilizar essa opção, a sintaxe da linha de comando é a seguinte:

```
server_5.00.722_setup.bin -i console DDEFAULT_FAILURE_ACTION  
=abort
```

Visão geral da tela de instalação

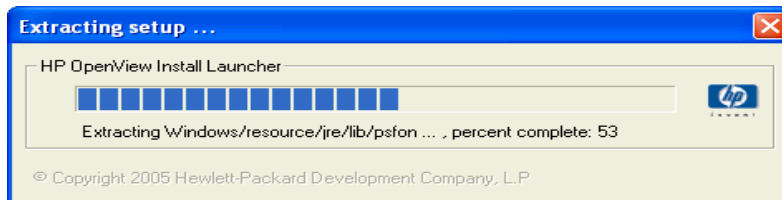
Esta seção ilustra os instantâneos da tela que acompanham cada fase do procedimento de instalação descrito na Tabela 2-15.

Inicialização

Ao iniciar o processo de instalação de um componente, o procedimento de configuração é extraído.

Figura 2-3

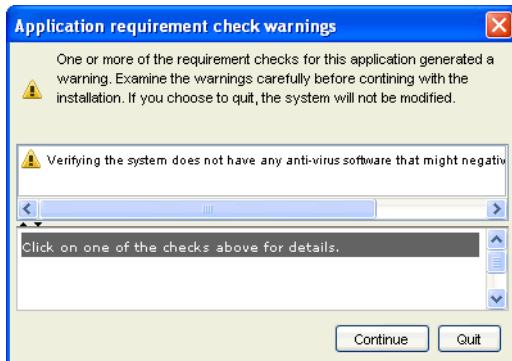
Extração da configuração



O assistente de instalação verifica se há aplicativos atualmente ativos no sistema, por exemplo, o software antivírus, que possam impedir ou atrasar o processo de instalação. Uma tela de aviso semelhante à da

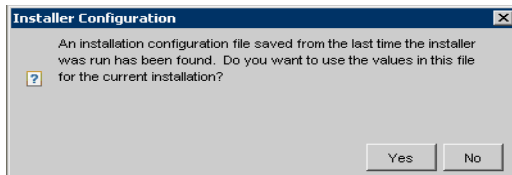
Figura 2-4 é exibida. Nessa tela, clique no aviso para visualizar mais informações sobre o aplicativo de impedimento. Se o processo de instalação for encerrado nesse estágio, seu sistema não será modificado.

Figura 2-4 Avisos de verificação de aplicativo



Se um componente do Service Desk foi instalado anteriormente, o assistente de instalação exibe um aviso como mostrado na Figura 2-5 relativo ao arquivo de configuração do OV.

Figura 2-5 Aviso do arquivo de configuração



Sobre o arquivo de configuração

O arquivo `ovinstallparams.ini` é gerado pelo Instalador do OV na primeira vez que um componente do Service Desk é instalado em uma máquina específica. Ele também é instalado se você avançar em uma parte da primeira instalação e posteriormente cancelar a instalação. O arquivo de configuração contém detalhes das seleções realizadas durante a sessão de instalação anterior.

Se clicar em **Sim** em resposta ao aviso, o instalador exibirá suas opções anteriores durante a sessão de instalação atual. É possível selecionar uma outra opção em qualquer estágio do processo de instalação. Se clicar no botão **Não** em resposta ao aviso, as preferências padrão de “fábrica” serão exibidas.

Local do arquivo:

- Em um sistema operacional Windows, o arquivo de configuração é inicialmente armazenado no diretório indicado pela variável `<%TEMP%>`.
- Em um sistema operacional UNIX, a variável correspondente é `$tmp`.

Quando uma instalação é concluída com sucesso, o arquivo é movido para o seguinte local:

```
%TEMP%\HPOvInstaller\rams_  
<date>.ini (sistemas operacionais Windows)
```

ou

```
$tmp/HPOvInstaller/<Nomedoaplicativo>_<versão>/ovinstallpara  
ms_  
<date>.ini (sistemas operacionais UNIX)
```

Inicialização: o instalador verifica se há no sistema componentes já instalados e componentes que devem ser instalados. Esses processos são exibidos rapidamente na tela.

Figura 2-6 Inicialização – Verificação de componentes instalados

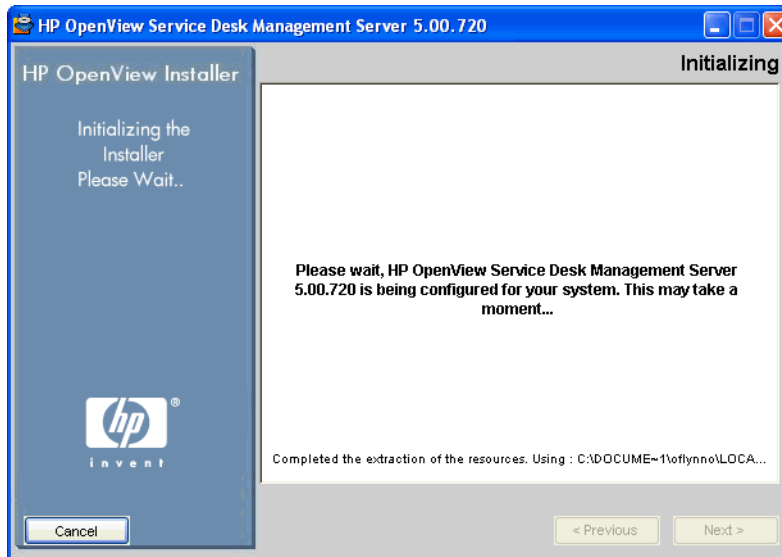
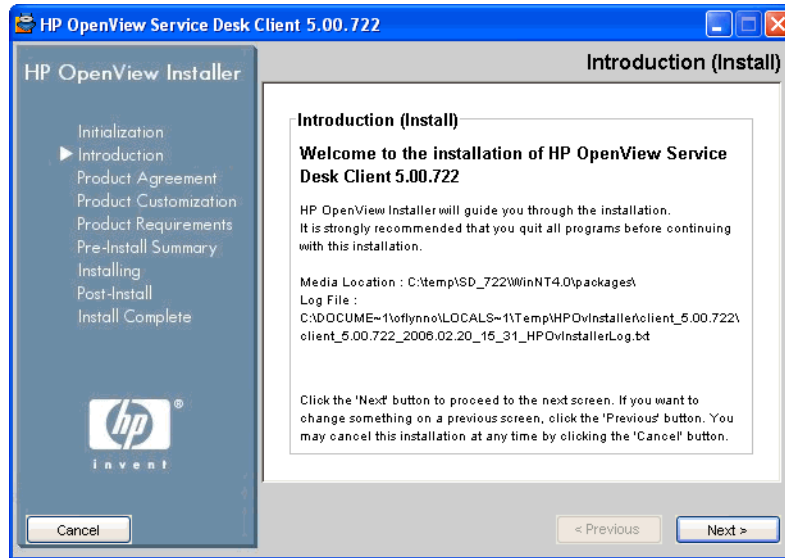


Figura 2-7

Introdução



Introdução (instalação): o instalador exibe o caminho da pasta fonte do componente a ser instalado, e o local do arquivo de log da instalação.

O arquivo de log é formatado como HTML e texto comum.

Local do arquivo de log

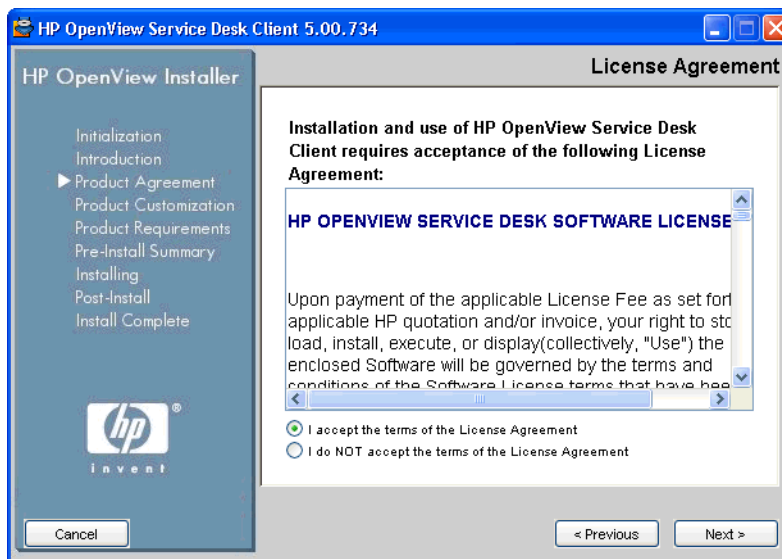
O arquivo de log encontra-se em:

```
<Dirtemporário>/HPOvInstaller/<Nomedoaplicativo>_<versão>/<Nomedoaplicativo>_<data>_HPOvInstallerLog.html
```

Por exemplo, em uma instalação cliente em um sistema operacional Windows, o arquivo de log exibido a seguir contém informações sobre a configuração do sistema, sobre o aplicativo do instalador, e armazena informações sobre o progresso da instalação.

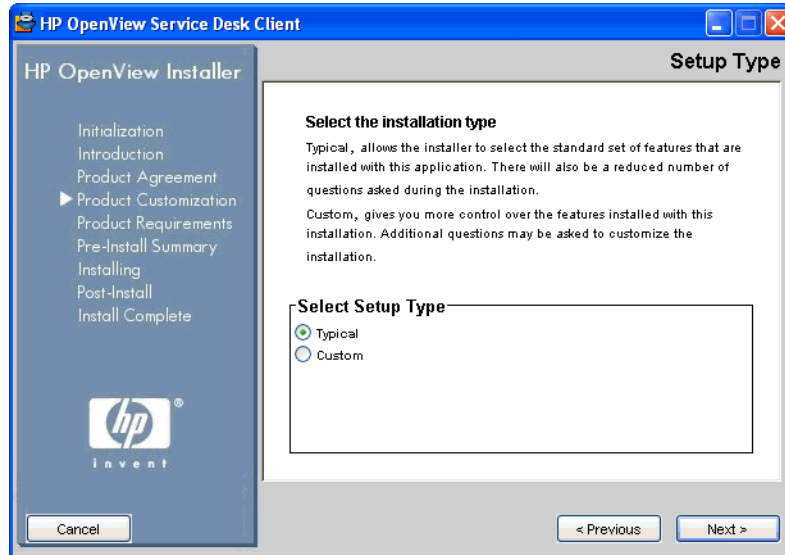
C:\<%Temp%>\HPOvinstaller\client_2005.722\client_2005.722_2006.02_11_26_HPOvInstallerLog.html

Figura 2-8 Acordo de licença



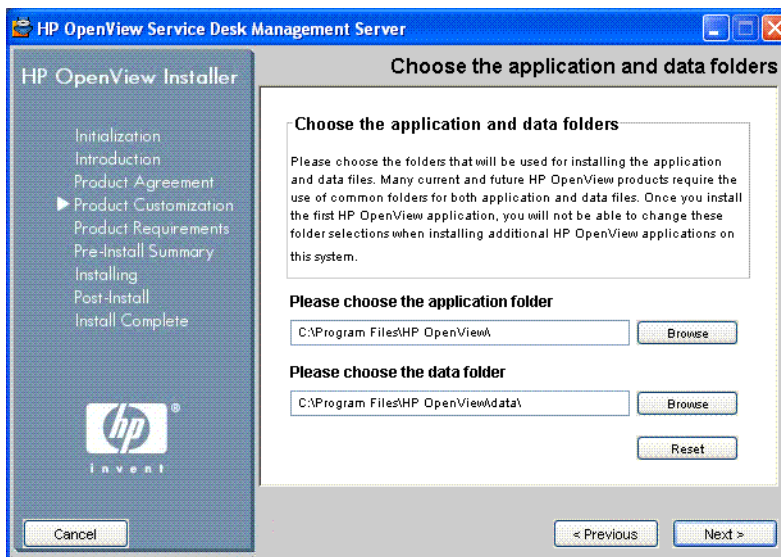
Acordo de licença: o instalador avisa para aceitar ou recusar o Acordo de Licença.

Figura 2-9 Personalização do produto – Tipo de configuração



Tipo de Configuração: para a instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk, é possível selecionar uma instalação **Típica** ou **Personalizada**. Se clicar no botão de opção **Personalizado**, o Service Desk exibe as opções disponíveis na tela Selecionar recursos.

Figura 2-10 Personalização do produto – Selecionar local de instalação



Local de instalação: Para sistemas operacionais Windows, essa tela é exibida somente se você estiver instalando um componente do Service Desk em uma máquina que não contenha qualquer componente do Service Desk instalado anteriormente. Nesse caso, o instalador exibe uma tela semelhante à da Figura 2-10 que avisa para selecionar um local alvo para o aplicativo e os dados. Essa tela não será exibida em instalações de componente posteriores na mesma máquina.

A tela não é exibida em sistemas operacionais UNIX.

Selecionar recursos: A Figura 2-11 mostra a tela Selecionar recursos de uma instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Observe que os componentes obrigatórios estão esmaecidos. Marque a caixa de seleção para selecionar o componente que deseja instalar.

Figura 2-11 Personalização do produto – Selecionar recursos

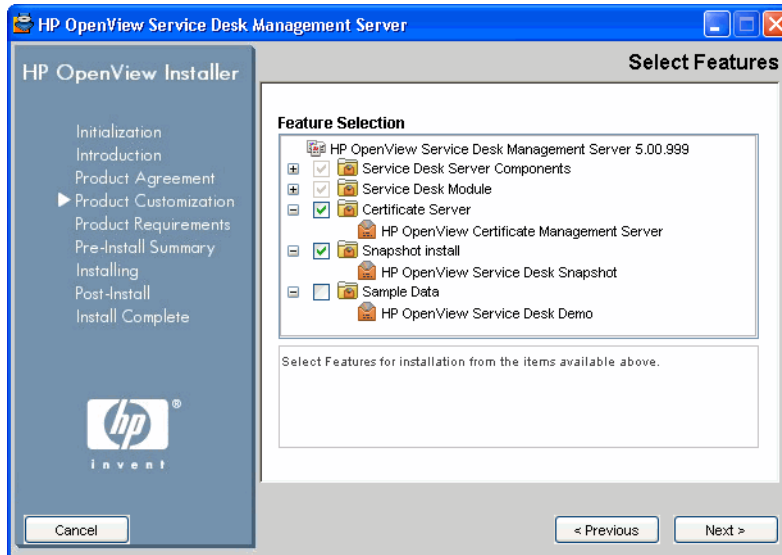
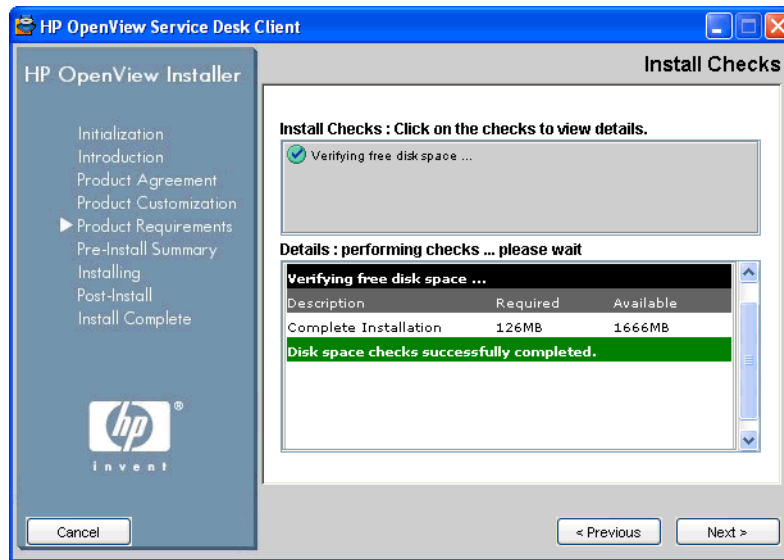


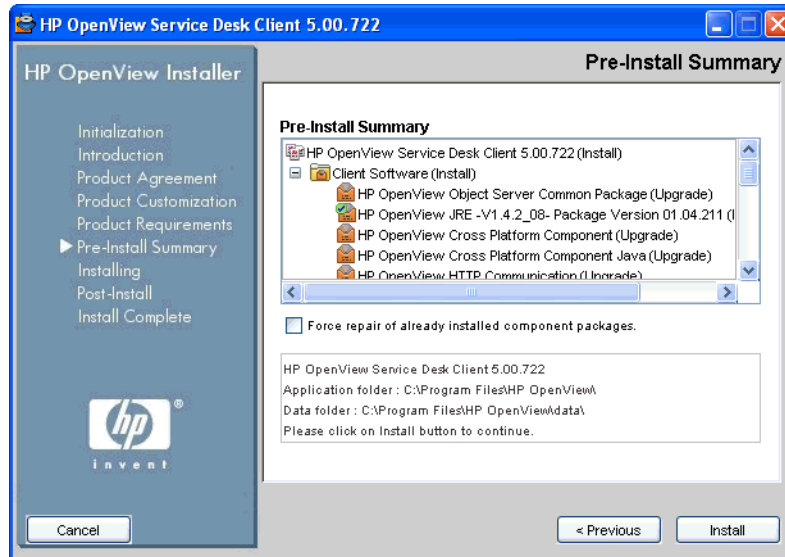
Figura 2-12 Requisitos do produto – Verificações da instalação



Verificações da instalação: com base na configuração selecionada, o Service Desk verifica o espaço em disco disponível no local de instalação. Se não houver espaço suficiente, o botão **Avançar** fica esmaecido e o procedimento de instalação não pode continuar. Nesse caso, clique no botão **Voltar**, crie espaço em disco adicional e clique no botão **Avançar**.

Clicar no botão **Avançar** executará novamente a verificação de disco. É possível também clicar em **Cancelar** para encerrar o processo de instalação, criar espaço em disco adicional e reiniciar a instalação.

Figura 2-13 Sumário da pré-instalação



Sumário da pré-instalação: antes de iniciar a instalação, o instalador exibe uma janela Sumário da pré-instalação que mostra uma visualização árvore dos pacotes programados para instalação, ou dos pacotes requeridos mas já instalados. A Figura 2-13 exibe o Sumário da pré-instalação de uma instalação de Cliente.

Para reinstalar pacotes instalados anteriormente, marque a caixa de seleção **Force repair of already installed component packages** (Forçar reparo de pacotes de componentes instalados).

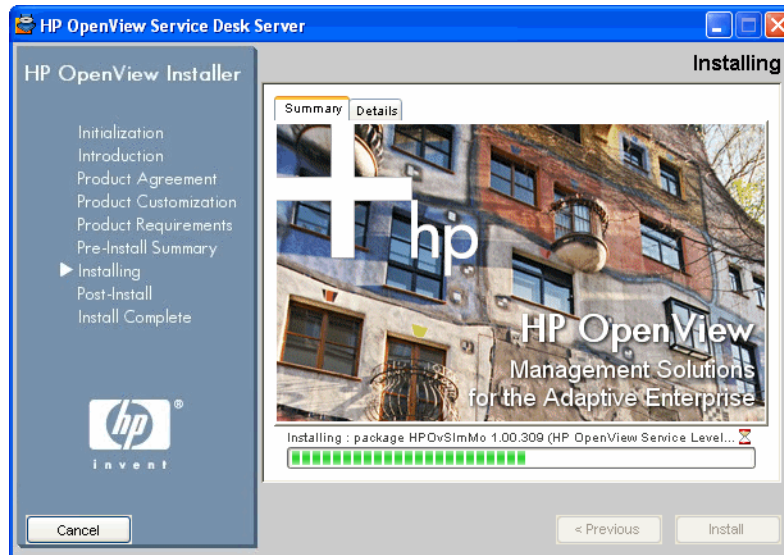
O Instalador do HP OpenView

A Figura 2-14 exibe os ícones da pré-instalação. Um ícone com uma marca de verificação verde indica que a ação necessária já foi executada.

Figura 2-14 Sumário da pré-instalação (ícones)

-  HP OpenView Core Data Model Common (Upgrade)
-  HP OpenView Security Core (Upgrade)
-  HP OpenView Scheduler (Install)
-  HP OpenView Scheduler (Install)
-  HP OpenView Service Level Management Common (Upgrade)
-  HP OpenView Service Level Management Util (Upgrade)

Figura 2-15 Instalação (Sumário)



Instalação: ao clicar no botão **Instalar** na Figura 2-13, a tela Instalação é exibida. Clique na tela **Detalhes** (consulte a Figura 2-16) para ver o pacote que está sendo atualmente instalado.

Figura 2-16 Instalação (Detalhes)

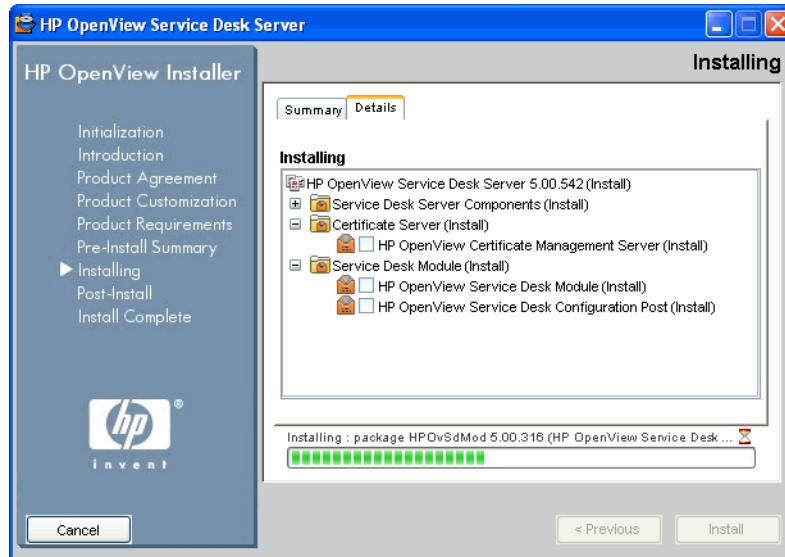
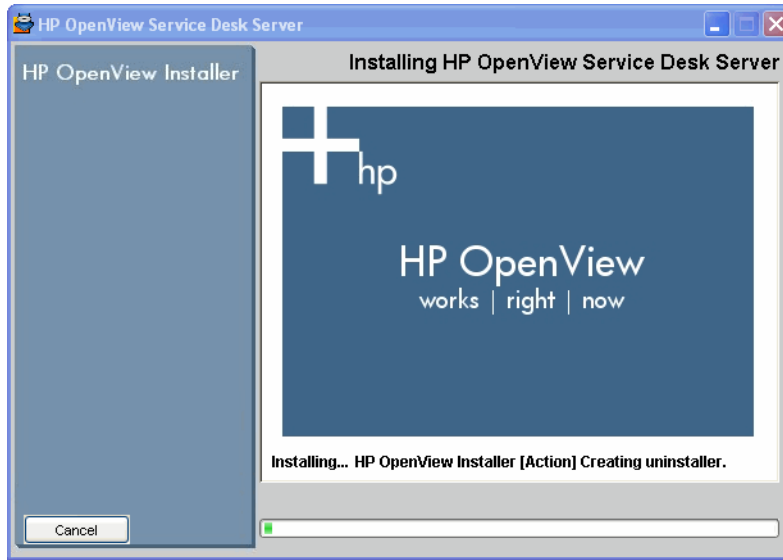
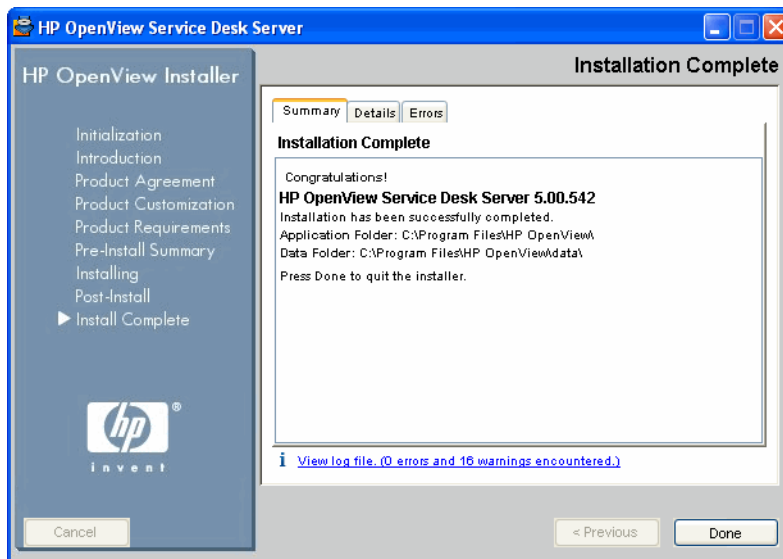


Figura 2-17 Pós-instalação



Pós-instalação: o instalador cria um mecanismo de desinstalação para o aplicativo.

Figura 2-18 Instalação concluída



Instalação concluída: o instalador informa se a instalação foi bem-sucedida. Clique na guia para exibir uma lista dos pacotes que estão agora instalados no sistema. Clique no hyperlink **Exibir arquivo de log** para exibir o arquivo de log de instalação no formato HTML em seu navegador.

Instalação instantânea

Essa opção é exibida na tela Selecionar recursos (Conteúdo do banco de dados) durante a instalação personalizada.

Uma instalação instantânea se relaciona com a forma como um banco de dados é carregado e configurado durante a instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Em uma Instalação instantânea, o instalador é configurado para fornecer inicialmente um banco de dados vazio durante o processo de instalação. Como resultado, antes de finalizar a instalação, o banco de dados está vazio. Um arquivo xml (`snapshot.xml`) é incluído no instalador. Esse arquivo, que é fornecido dentro do arquivo `setup.exe` ou do arquivo `setup.bin`, contém a estrutura requerida do banco de dados. Como uma tarefa de instalação final, o arquivo xml é inserido no banco de dados, resultando em um banco de dados carregado quando a instalação é concluída.

A principal vantagem de uma instalação instantânea é o fator tempo: o tempo de instalação diminui cerca de 60%.

Uma Instalação instantânea é sempre utilizada durante uma instalação Típica padrão. O mesmo se aplica a uma instalação Personalizada padrão, a não ser que essa opção seja desmarcada.

Ordem de instalação

A seção a seguir apresenta uma ordem de instalação sugerida para os componentes do Service Desk 5.1. Após ter instalado o Servidor de Gerenciamento do Service Desk e configurado o servidor de banco de dados (veja abaixo), você instala os componentes restantes desejados. Para esses componentes, não é necessário seguir a ordem na qual estão listados abaixo. Observe o seguinte:

- Um servidor de banco de dados deve estar instalado e em execução antes da instalação do Service Desk 5.1.
- Lembre-se de fazer backup de bancos de dados antes de tentar a atualização.

Sistemas operacionais Windows

Preparação para instalação

1. Planeje o ambiente de Service Desk com base na lista de sistemas operacionais suportados.
2. Verifique se as especificações do sistema operacional e do hardware atendem aos requisitos mínimos, como descrito em “Requisitos de hardware” na página 40 e “Especificações e requisitos do sistema” na página 37.
3. Instale o software do servidor de banco de dados (Oracle ou MS SQL) em um computador separado.
4. Configure o servidor de banco de dados. Consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

Instale o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk

1. Instale o software do servidor nas máquinas do Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Consulte o Capítulo 3, “Instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk”, na página 75.
2. Execute o editor de configurações do servidor no Servidor de Gerenciamento do Service Desk para definir contas de banco de dados e selecionar outras configurações.

Instalar outros componentes do Service Desk 5.1

Cliente

1. Instale o software cliente nas máquinas clientes. Consulte o Capítulo 4, “Instalação do Cliente do Service Desk”, na página 113.

Carregador de Objetos do Service Desk

1. Instale o software Carregador de Objetos do Service Desk no local desejado. Consulte o “Instalação de um Carregador de Objetos do Service Desk” na página 177.
2. O carregador de objetos é iniciado por um outro produto do OpenView, por exemplo, o Network Node Manager (NNM) ou o OpenView Operations (OVO), ou por um produto não-HP, por exemplo, o Microsoft Operations Manager (MOM). Para configurar o carregador, consulte a documentação do produto relevante.

Agente do Service Desk

1. Instale o software Agente do Service Desk nas máquinas clientes. Consulte o Capítulo 8, “Instalação do Agente do Service Desk”, na página 169.

2. Para iniciar o agente, digite o seguinte na linha de comando:

```
ovc -start ovobsag
```

Para parar o agente, digite o seguinte na linha de comando:

```
ovc -stop ovobsag
```

Sistemas operacionais UNIX

Preparação para instalação

1. Planeje o ambiente de Service Desk com base na lista de sistemas operacionais suportados.
2. Verifique se as especificações do sistema operacional e do hardware atendem aos requisitos mínimos, como descrito em “Requisitos de hardware” na página 40 e “Especificações e requisitos do sistema” na página 37.
3. Instale o servidor de banco de dados (Oracle ou MS SQL).

4. Configure o servidor de banco de dados. Consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

Instale o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk

1. Instale o software Servidor de Gerenciamento do Service Desk nas máquinas do Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Consulte o Capítulo 3, “Instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk”, na página 75.
2. Execute o editor de configurações do servidor no Servidor de Gerenciamento do Service Desk para definir contas de banco de dados e selecionar outras configurações.

Instalar outros componentes do Service Desk 5.1

Cliente

1. Instale o software cliente nas máquinas clientes.

Carregador de Objetos do Service Desk

1. Instale o software Carregador de Objetos do Service Desk no Servidor de Gerenciamento do Service Desk.

Agente do Service Desk

1. Instale o software Agente do Service Desk nas máquinas agentes. Consulte o Capítulo 8, “Instalação do Agente do Service Desk”, na página 169.

3**Instalação do Servidor de
Gerenciamento do Service Desk**

Este capítulo descreve como instalar o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk em plataformas Windows e UNIX.

Antes de iniciar – Cenários e fluxo de instalação

NOTA

No procedimento de instalação a seguir, se você selecionar a opção *Usar usuário de banco de dados existente* para um banco de dados Oracle em conjunto com a opção **Instalação de servidor primário**, a conta do usuário do Service Desk e o(s) tablespace(s) associado(s) já devem existir;

Do mesmo modo, se você selecionar a opção **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados MS SQL Server em conjunto com a opção **Instalação de servidor primário**, o banco de dados a ser utilizado com o Service Desk e o(s) usuário(s) associado(s) já devem existir.

Cenários de instalação

O Instalador do HP OpenView para o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk oferece uma variedade de grupos (“cenários de instalação”) para instalação. Cada grupo define uma instalação de software e o banco de dados que será instalado. A tabela abaixo lista os grupos de instalação oferecidos pelo instalador.

Tabela 3-1

Cenários de instalação do servidor de gerenciamento

Grupo de instalação	Instalação	Processo
Padrão	Novo servidor primário	Você cria um banco de dados. O conjunto completo de componentes de software é instalado, incluindo o Servidor de Certificados.

Tabela 3-1 **Cenários de instalação do servidor de gerenciamento**

Grupo de instalação	Instalação	Processo
Atualização	Atualização de servidor primário	Você atualiza um banco de dados existente, com base nas configurações atuais. Você atualiza o software existente ou adiciona novos componentes de software.
Servidor secundário (sem o servidor de certificados)	Novo servidor secundário	Somente o software é instalado, excetuando o Servidor de Certificados. O banco de dados não é atualizado. Você cria novas configurações de banco de dados.

Em cada grupo de instalação, é possível selecionar uma instalação **Típica** ou **Personalizada**. Se selecionar uma instalação Típica, você instala um conjunto predefinido de componentes. Para uma instalação Personalizada, alguns componentes são obrigatórios, e você seleciona os componentes restantes que desejar instalar. Com ambas as opções, os componentes que são instalados são mostrados na Tabela 3-2 (instalação Típica) e na Tabela 3-3 (instalação Personalizada).

Nestas tabelas, os componentes obrigatórios são apresentados como '✓✓', os componentes disponíveis como uma opção de instalação são apresentados como '✓' e componentes que não estão disponíveis como uma opção de instalação são apresentados como '-'.

Tabela 3-2 Componentes instalados – Instalação Típica

Componente	Padrão	Atualização	Servidor secundário
Componentes do Servidor do Service Desk	✓✓	✓✓	✓✓
Módulos do Service Desk	✓✓	✓✓	✓✓
Servidor de Certificados	✓✓	✓✓	–
Instalação Instantânea	✓✓	–	–
Banco de dados de demonstração	–	–	–
Java Web Start	–	–	–

Tabela 3-3 Componentes instalados e opções de componente – Instalação Personalizada

Componente	Padrão	Atualização	Servidor secundário
Componentes do Servidor do Service Desk	✓✓	✓✓	✓✓
Módulos do Service Desk	✓✓	✓✓	✓✓
Servidor de Certificados	✓	✓	–
Instalação Instantânea	✓	–	–

Tabela 3-3

Componentes instalados e opções de componente – Instalação Personalizada (Continuação)

Componente	Padrão	Atualização	Servidor secundário
Banco de dados de demonstração	✓	✓	–
Java Web Start	✓	✓	✓

Enable Java Web Startable UI clients (Ativar clientes de IU inicializável Java Web)

Essa caixa de seleção é exibida na tela Selecionar recursos durante a instalação Personalizada. Se estiver *marcada*, o Apache Web Server inicia imediatamente após a instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk, permitindo que os usuários acessem o servidor imediatamente. Esse também é o comportamento padrão de uma instalação Típica.

É possível desmarcar essa caixa de seleção se necessário para uma instalação Personalizada.

Considerações de atualização

Manter suas modificações antes de iniciar uma atualização

Se executar uma atualização, observe se os itens listados abaixo serão restaurados para seus padrões de fábrica.

- Formulários
 - Programação
 - Repetição Mensal
 - Duração da Programação
 - Repetição da Programação
 - Fuso Horário da Programação
 - Elemento de Programação
 - Repetição Semanal
 - Programação – CI

Antes de iniciar – Cenários e fluxo de instalação

- Programação – Serviço
- Programação – Definição de Serviço
- Programação – Nível de Serviço
- Programação – Definição de Item de Configuração
- Programação – ANS
- Visualizações
 - Programação
 - Elemento de Programação
 - Programação – CI
 - Programação – Serviço
 - Programação – Definição de Serviço
 - Programação – Nível de Serviço
 - Programação – Definição de Item de Configuração
 - Programação – ANS
- Ações
 - Reconhecer com Filhos
 - Reconhecer, Dissociar Filhos
 - Não reconhecer
 - Próprio(a)
 - Recusar
- Áreas de Trabalho
 - Categoria da Área de Trabalho
 - Configuração do HP OpenView
 - Áreas de Trabalho
 - Ações e Regras
 - Apresentação
 - Tarefas Programadas
 - Dados

- Configurações do Sistema
- Usuário e Segurança
- Templates

Se tiver modificado o padrão de qualquer uma dessas configurações e desejar manter essas configurações, recomendamos fazer o seguinte:

1. Antes de executar a atualização, criar uma exportação das definições de configuração modificadas utilizando as ferramenta de Troca de Configuração. Para isso, é preciso criar um Filtro de Troca de Configuração que selecione os itens que deseja exportar, criar um Grupo de Troca de Configuração que selecione os filtros e, em seguida, utilizar a Troca de Configuração para exportar esse grupo para um arquivo XML. Para obter ajuda com essa ferramenta, consulte a documentação on-line.
2. Atualizar seu ambiente para a nova versão
3. Utilize as ferramentas da Troca de Configuração para restaurar novamente as configurações ajustadas.

Ajustes de perfil após uma atualização

Após uma atualização, é preciso ajustar seus perfis para fornecer acesso aos seguintes novos atributos:

- Status do Servidor de GNS
- Política de Auditoria
- Código de Classificação de Anexo

Fluxo de instalação para instalações padrão

A Figura 3-1 e a Figura 3-2 apresentam as opções de instalação para uma instalação *padrão* Típica e Personalizada utilizando os bancos de dados Oracle e MS SQL Server.

Figura 3-1 Fluxo do instalador padrão do servidor de gerenciamento (MS SQL Server)

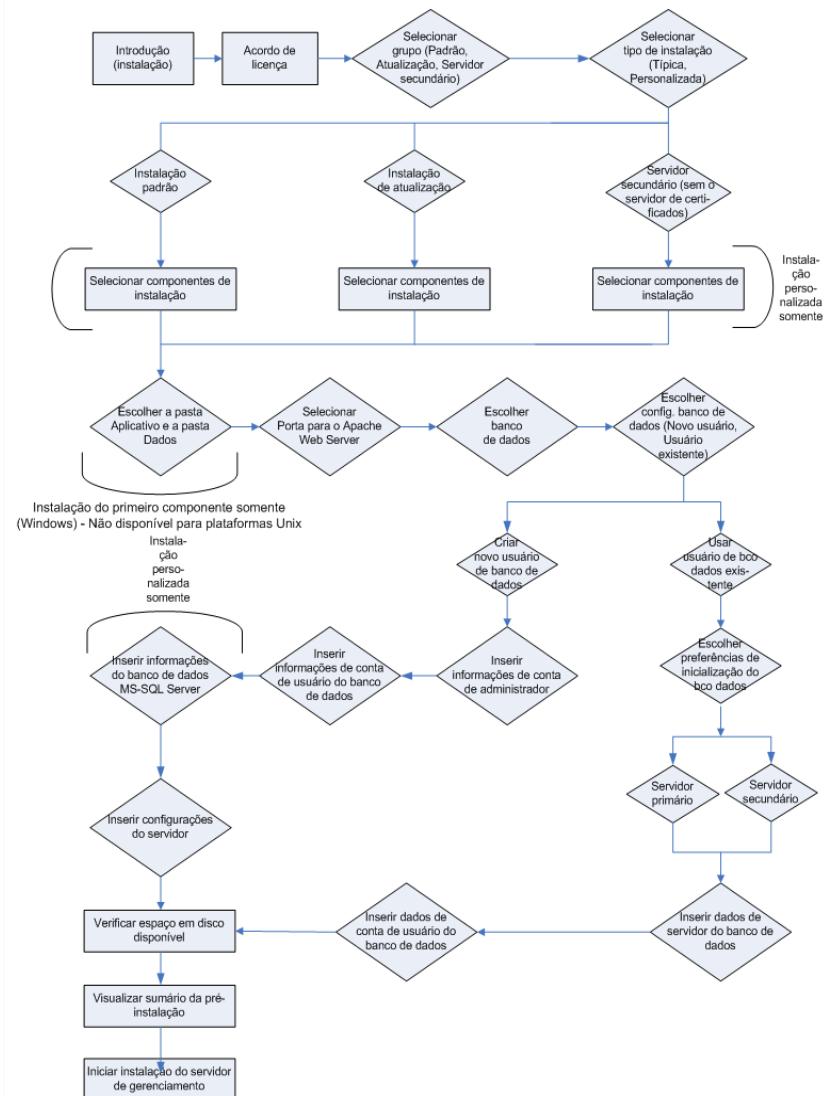
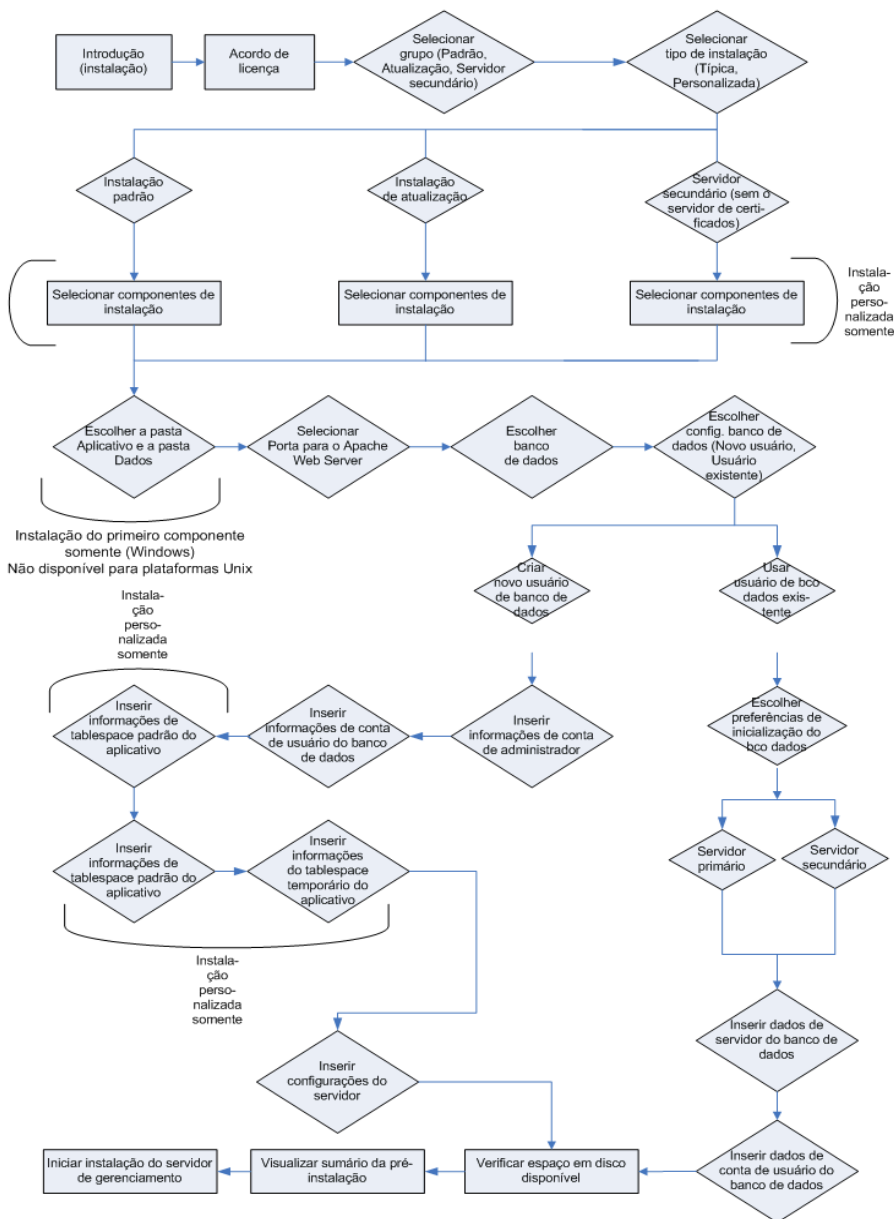


Figura 3-2 Fluxo do instalador padrão do servidor de gerenciamento (Oracle)



Pré-requisitos de instalação

Para todas as plataformas

NOTA

Consulte também “Especificações e requisitos do sistema” na página 37 para obter informações gerais sobre os pré-requisitos de instalação de componentes do HP OpenView Service Desk 5.1.

Os pré-requisitos de instalação em todas as plataformas são os seguintes:

Software de banco de dados

Um dos seguintes:

- Uma instância do Oracle estabelecida e em execução.
- Uma instância do MS SQL Server estabelecida e em execução.
- Se instalar um banco de dados Oracle, é necessário também o SQLPLUS para executar scripts SQL.

Durante a instalação, é possível criar uma nova conta de banco de dados e espaço de armazenamento ou utilizar uma conta de banco de dados existente. Se escolher utilizar uma conta de banco de dados existente, o instalador avisa para especificar se o Servidor de Gerenciamento do Service Desk será utilizado como um servidor primário ou secundário. Se o Servidor de Gerenciamento do Service Desk for utilizado como um servidor primário, o processo de instalação cria os objetos de banco de dados requeridos. Se o Servidor de Gerenciamento do Service Desk for utilizado como um servidor secundário, o programa de instalação se conecta a um banco de dados existente inicializado por uma instalação de servidor primário. Nesse caso, a estrutura de dados permanece inalterada.

Se escolher a opção **“Usar usuário de banco de dados existente”** em conjunto com **“Instalação de servidor primário”**, você deve primeiro criar uma conta de usuário e o espaço de armazenamento no banco de dados selecionado antes de iniciar o processo de instalação. Essa ação cria as tabelas necessárias antes da instalação.

Porta de acesso

As portas usadas pelos componentes do Service Desk 5.1 são listadas na tabela abaixo.

NOTA

Um **Monitor do Servidor** instalado com o Servidor de Gerenciamento do Service Desk, permite inspecionar os dados nos serviços relacionados com o servidor, e nas conexões do servidor. Para obter mais informações sobre a utilização do monitor, consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

Tabela 3-4 **Números de porta alocados para componentes do Service Desk**

De (Cliente)	Para (Servidor)	Número da porta	Observações
GUI Cliente do Service Desk	Servidor de Gerenciamento do Service Desk	30999	É possível alterar essa configuração se necessário utilizando o editor de Configuração do Servidor. Para obter mais informações, consulte o <i>Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk</i> .
Servidor de Gerenciamento do Service Desk	GUI Cliente do Service Desk	40999 - 41019	Um dos números nessa faixa é alocado dinamicamente para uma GUI Cliente. Também é possível atribuir um número de porta estático. Para obter mais informações, consulte a <i>Ajuda On-line do Service Desk 5.0</i> .

Tabela 3-4 **Números de porta alocados para componentes do Service Desk**

De (Cliente)	Para (Servidor)	Número da porta	Observações
Servidor de Gerenciamento do Service Desk	Agente do Service Desk	50998	Esse número de porta não pode ser modificado. Observe que o Agente do Service Desk propaga sua presença para o(s) Servidor de Gerenciamento do Service Desk(s) em uma rede utilizando uma difusão UDP. O endereço IP de transmissão usado pelo agente e pelo servidor é 234.98.227.65.
Cliente Java Web Start Console de Web (IU de Web) Service Pages	Apache Web Server	80	Esse é o valor padrão exibido durante ambas as instalações do Servidor de Gerenciamento do Service Desk, típica e personalizada. É possível alterar esse número de porta durante uma instalação típica ou personalizada, mas isso não é recomendado.
Carregador de Objetos do Service Desk	Servidor de Gerenciamento do Service Desk	30980	Utiliza o serviço HTTP POST do servidor. É possível alterar essa configuração se necessário utilizando o editor de Configuração do Servidor. Para obter mais informações, consulte o <i>Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk</i> .

Tabela 3-4 **Números de porta alocados para componentes do Service Desk**

De (Cliente)	Para (Servidor)	Número da porta	Observações
Cliente de e-mail	Servidor de Gerenciamento do Service Desk	25	<p>O serviço de SMTP do Servidor de Gerenciamento do Service Desk para e-mail de entrada. É possível alterar essa configuração se necessário utilizando o editor de Configuração do Servidor. Se os serviços de ISS forem configurados para uma máquina específica, não configure a interface de e-mail do Service Desk na mesma máquina.</p> <p>Para obter mais informações, consulte o <i>Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk</i>.</p>
Servidor de Gerenciamento do Service Desk	Servidor de SMTP	25	O serviço SMTP remoto para e-mail de saída.
Monitor do Servidor	Servidor de Gerenciamento do Service Desk	34199	
Transferência de arquivo (anexos de e-mail)	Servidor de FTP	21	Verifique se o servidor de FTP, o Servidor de Gerenciamento do Service Desk e as máquinas clientes estão configurados para comunicação através dessa porta.

Tabela 3-4 **Números de porta alocados para componentes do Service Desk**

De (Cliente)	Para (Servidor)	Número da porta	Observações
Service Pages do Service Desk;	Tomcat Servlet Container Service	8080	
API Web	Servidor de Gerenciamento do Service Desk	30999	
Servidor de Gerenciamento do Service Desk	Servidor de banco de dados Oracle	1520 1521	Servidor de nomes Oracle Oracle SQL*Net
Servidor de Gerenciamento do Service Desk	SQL Server	1433	MS SQL Server 2000

NOTA

Números de porta de banco de dados: se quiser inserir um valor diferente do número de porta padrão para o banco de dados que está utilizando, você deve especificar isso na instalação personalizada. Somente uma instalação personalizada permite especificar um número de porta para um servidor de banco de dados.

Para uma instalação do Windows

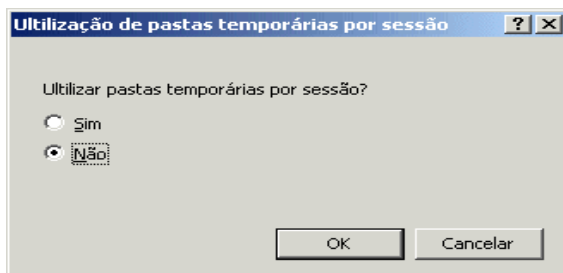
Os pré-requisitos de instalação em uma plataforma Windows são os seguintes:

Se estiver instalando o Servidor de Gerenciamento do Service Desk no Windows 2000 Advanced Server ou no Windows 2003 Advanced Server, você deve desmarcar a caixa de seleção **Usar pastas temporárias** na

tela Configuração de serviços de terminal. Para acessar essa tela, selecione **Iniciar**→**Configurações**→**Painel de controle**→**Ferramentas administrativas**→**Serviços de terminal**.

Figura 3-3

Desativação *por sessão* - Utilização de pasta temporária para o Windows Advanced Server



Para uma instalação HP-UX

Os pré-requisitos de instalação em uma plataforma HP-UX são os seguintes:

Hardware e sistemas operacionais

Antes de instalar o Service Desk 5.1 em uma plataforma HP-UX 11.11 ou HP-UX 11.23, verifique se os patches apropriados estão instalados. Eles estão disponíveis no HP Resource Center, em:

<http://www.itrc.hp.com>

É necessário o registro para fazer download de patches deste site. É possível executar uma avaliação de patch a partir deste site.

Patches Java

Recupere os patches HP-UX requeridos para Java 1.4, incluindo o pacote de qualidade, se houver um instalado no sistema. Os patches específicos requeridos dependem da versão do HP-UX utilizado. Recupere de:

<http://www.hp.com/java>

IMPORTANTE

Certifique-se de instalar somente os patches relevantes para Java 1.4. Observe que o Java Runtime Environment (JRE) versão 1.4.2_08 é incluído em uma instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk (Padrão, Típica), ou uma instalação da GUI Cliente. *Devido a questões de compatibilidade, não instale o JRE versão 1.5.*

Parâmetros do kernel

É essencial ajustar seu sistema HP-UX antes da execução do Service Desk.

Use o System Administrator's Menu (SAM - menu do administrador do sistema) para configurar os parâmetros do kernel.

Para obter informações gerais sobre a configuração de parâmetros do kernel para um banco de dados Oracle, consulte:

http://download-west.oracle.com/docs/html/A96167_01/pre.htm#i1076781

Para obter informações sobre a configuração de parâmetros do kernel para plataformas HP-UX com um banco de dados Oracle, consulte:

http://download-west.oracle.com/docs/html/A96167_01/pre.htm#CHDCJDHI

(O registro e um contrato de suporte são necessários para acessar esses sites.)

Os parâmetros a seguir são os recomendados para um usuário executando uma única instância de banco de dados típica no HP-UX. Pode ser preciso alterar os valores conforme suas necessidades de aplicativo e o tipo do sistema em que se está trabalhando. Consulte a tabela a seguir para determinar se a memória compartilhada do sistema e os parâmetros do kernel semáforo estão definidos corretamente. Use o comando `ipcs` para obter uma lista memória compartilhada atual do sistema e os segmentos de semáforo, e seus números de identificação e proprietário.

Os seguintes parâmetros do kernel foram utilizados com sucesso em situações de teste em uma plataforma HP-UX:

Tabela 3-5 Parâmetros do kernel no HP-UX

Parâmetro	Valor	Parâmetro	Valor
max_thread_proc	3000	maxdsiz	2063835136
maxfiles	2048	maxfiles_lim	2048
maxusers	512	ncallout	6000
nfile	30000	nkthread	6000
nproc	2068	STRMSGSZ	65535
dbc_max_pct	25	maxfiles	8000
maxssiz	8388608	maxswapchunks	8192
max_thread_proc	3000	nproc	4116
maxuprc	512	msgctl	2046
msgmap	2048	msgssz	32
msgseg	32767	msgmnb	65535
msgmax	65535	msgmax	131070
msgmni	50	nflocks	3000
ninode	60000	npty	2024
nstrpty	1024	nstrtel	60
sema	1	semaem	16384
semmns	16384	semmni	2048
semmap	514	semmnu	1024
semume	200	semvmx	32767
shmem	1	shmmax	2147483647
shmmni	1024	shmseg	1024

Instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk

Esta seção cobre a instalação do Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk em sistemas operacionais Windows e UNIX.

NOTA

Para obter informações sobre os sistemas operacionais suportados, bancos de dados suportados e as especificações de hardware, consulte “Especificações e requisitos do sistema” na página 37.

Para obter as informações mais recentes sobre os sistemas operacionais suportados, consulte a lista de plataformas suportadas do Service Desk 5.1 5.0, em:

<http://openview.hp.com/ecare/getsupportdoc?docid=OV-EN018535>

Procedimento de instalação

Um cliente é instalado com o Servidor de Gerenciamento do Service Desk

O processo de instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk inclui uma instalação da GUI cliente, que é instalada na máquina do servidor. Portanto, não há necessidade de uma instalação separada da GUI cliente na máquina do servidor de gerenciamento.

Passos iniciais

Essa seção descreve o procedimento de instalação até o ponto onde você seleciona um tipo de instalação (**Padrão**, **Atualização** ou **Servidor secundário**) e em cada um desses, um tipo de configuração **Típica** ou **Personalizada**. As instalações restantes são descritas separadamente (consulte a Etapa 6 abaixo).

1. Localize o arquivo executável. O arquivo executável é chamado

`server_<versão>_setup.exe` (plataformas Windows)

ou

`server_<versão>_setup.bin` (plataformas UNIX)

onde *versão* refere-se ao identificador de criação, por exemplo 5.00.722. O arquivo encontra-se no diretório raiz da mídia de instalação (DVD).

2. Para iniciar o processo de instalação, clique duas vezes no arquivo executável (plataformas Windows) ou digite `server_<versão>_setup.bin` na linha de comando (plataformas UNIX).

NOTA

Nesse estágio, o instalador pode exibir uma caixa de diálogo referente aos aplicativos antivírus atualmente ativos no sistema. Para obter mais informações, consulte “O Instalador do HP OpenView” na página 53.

A janela Introdução do Instalador do HP OpenView é exibida. O instalador avisa para utilizar o arquivo de configuração de instalação ou recusar o uso. Para obter informações sobre o arquivo de configuração de instalação, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57. O Service Desk exibe o nome da pasta fonte que contém os componentes que serão instalados e o local do arquivo de log da instalação.

3. A janela **Acordo de licença** é exibida. Clique em **Eu aceito os termos do acordo de licença**.
4. Na janela **Selecionar grupo**, você seleciona um tipo de instalação. As opções são **Padrão**, **Atualização** e **Servidor secundário**. Em cada uma dessas opções, é possível selecionar uma instalação **Típica** ou **Personalizada**. Observe que para uma instalação personalizada alguns componentes são obrigatórios – consulte “Antes de iniciar – Cenários e fluxo de instalação” na página 76 e a visão geral na Tabela 3-2 na página 78.

- **Instalação padrão:** selecione essa opção para instalar o Servidor de Gerenciamento do Service Desk e os componentes do cliente, e criar um banco de dados. Essa opção também instala o Servidor de Certificados do HP OpenView, que é utilizado para autenticar usuários. É preciso instalar um Servidor de Certificados em uma configuração de rede. Para as instalações restantes na mesma rede, selecione a opção Servidor secundário.
 - **Servidor secundário (sem Servidor de Certificados):** selecione essa opção para instalar o Servidor de Gerenciamento do Service Desk e os componentes do cliente nas instâncias de rede restantes após ter executado uma instalação padrão. Essa opção não instala o Servidor de Certificados do HP OpenView.
 - **Atualização:** selecione essa opção se desejar atualizar os componentes de software atuais e atualizar o banco de dados.
5. Para cada opção de instalação, uma janela **Tipo de configuração** permite selecionar um tipo de instalação **Típica** ou **Personalizada**. Selecione uma dessas opções.
6. Com base na escolha feita acima, selecione um dos itens da lista abaixo.
- “Instalação típica padrão” na página 94.
 - “Instalação personalizada padrão” na página 96.
 - “Instalação típica de atualização” na página 101
 - “Instalação personalizada de atualização” na página 103
 - “Instalação típica de servidor secundário” na página 105
 - “Instalação personalizada de servidor secundário” na página 106

Instalação típica padrão

O ponto de partida de uma instalação típica padrão é a tela **Tipo de configuração**, onde você selecionou esse tipo de instalação.

1. O instalador avisa para selecionar o local das pastas de aplicativo e dados. Em cada caso, clique no botão **Procurar** e navegue para a pasta alvo. *Essa tela é exibida apenas para o primeiro componente do Service Desk instalado no computador alvo, e não está disponível em plataformas UNIX.*

2. Na janela **Configuração do Apache Web Server**, o Service Desk sugere a porta padrão (80) para o Apache Web Server. Use esse valor ou selecione uma outra porta. Observe as instruções em relação a este tópico exibidas na tela.
3. Na janela **Configuração do Servidor**, selecione o banco de dados que deseja utilizar. As opções atuais são **Oracle** ou **Microsoft MS SQL Server**.
4. Uma segunda janela **Configuração do Servidor** permite selecionar um usuário existente ou criar um novo usuário.

Selecione **Criar novo usuário de banco de dados** para criar uma nova conta de usuário para um novo banco de dados. Se selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados Oracle, a conta do usuário do Service Desk e o(s) tablespace(s) associado(s) já devem existir; para um banco de dados MS SQL Server, o banco de dados para uso como o Service Desk e o(s) usuário(s) associado(s) já devem existir.

Se selecionar **Criar novo usuário de banco de dados**, vá para a próxima etapa. Se selecionou **Usar usuário de banco de dados existente**, vá para a Etapa 6.

5. As próximas duas telas permitem inserir informações sobre a conta do administrador e o usuário do banco de dados:
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira sua informação de conta de administrador)**, insira os detalhes de sua conta de administrador (Nome de usuário, Senha, Host e Instância). Essas informações são necessárias para fazer login no banco de dados e criar um usuário (Oracle).
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira a informação de conta de usuário do banco de dados)**, insira os detalhes no novo usuário (Nome de usuário e Senha).

Insira as informações requeridas em cada janela e vá para a Etapa 8.

6. Você escolheu utilizar um usuário de banco de dados existente. Agora, especifique as preferências de inicialização do banco de dados na janela **Configuração do Servidor (Selecione preferências de inicialização do banco de dados)**. As opções são **Instalação de servidor primário** ou **Instalação de servidor secundário**. Ao executar uma instalação padrão, selecione **Instalação de servidor primário**.

7. Insira agora as informações do servidor do banco de dados e da conta de usuário do banco de dados.

Na janela **Configuração do Servidor (Insira suas informações de servidor de banco de dados)**, insira os detalhes do seu servidor de banco de dados (Host, Instância).

Na janela **Configuração do Servidor (Insira a informação de conta de usuário do banco de dados)**, insira as informações de conta de usuário para o usuário do banco de dados (Nome de usuário e Senha).

8. O Service Desk verifica se há espaço em disco suficiente disponível na unidade de instalação. Se não houver espaço em disco suficiente, o botão **Avançar** fica esmaecido e o procedimento de instalação não pode continuar. Nesse caso, clique no botão **Voltar**, crie espaço em disco adicional e clique no botão **Avançar** para executar novamente a verificação de disco. É possível também cancelar a instalação, criar espaço em disco adicional e, em seguida, executar a instalação novamente. A janela **Verificações da instalação** exibe as informações sobre o espaço em disco necessário e disponível.
9. Uma janela **Sumário da pré-instalação** exibe uma lista dos pacotes programados para instalação ou que já estejam instalados. Para obter informações sobre os campos nessa tela, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
10. Clique em **Instalar** para continuar a instalação. A janela **Progresso da instalação** é exibida. A instalação pode levar horas para ser concluída. Se a instalação falhar, é possível desfazer todos os pacotes instalados.

Instalação personalizada padrão

O ponto de partida de uma instalação personalizada padrão é a tela **Tipo de configuração**, onde você selecionou esse tipo de instalação.

1. O instalador avisa para selecionar o local das pastas de aplicativo e dados. Em cada caso, clique no botão **Procurar** e navegue para a pasta alvo. *Essa tela é exibida apenas para o primeiro componente do Service Desk instalado no computador alvo, e não está disponível em plataformas UNIX.*
2. Clique em **Avançar** para exibir uma tela **Selecionar recursos** que exibe os itens a instalar. Para obter uma visão geral das opções disponíveis, consulte a Tabela 3-2.

Marque as caixas de seleção para selecionar os recursos que deseja instalar.

3. Na janela **Configuração do Apache Web Server**, o Service Desk sugere a porta padrão (80) para o Apache Web Server. Use esse valor ou selecione uma outra porta conforme especificado nas instruções da tela.
4. Na janela **Configuração do Servidor**, selecione o banco de dados que deseja utilizar. As opções atuais são **Oracle** ou **Microsoft MS SQL Server**.
5. Uma segunda janela **Configuração do Servidor** permite selecionar um usuário existente ou criar um novo usuário.

Selecione **Criar novo usuário de banco de dados** para criar uma nova conta de usuário para um novo banco de dados. Se selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados Oracle, a conta do usuário do Service Desk e o(s) tablespace(s) associado(s) já devem existir; para um banco de dados MS SQL Server, o banco de dados para uso como o Service Desk e o(s) usuário(s) associado(s) já devem existir.

Se selecionou **Criar novo usuário de banco de dados**, vá para a próxima etapa. Se selecionou **Usar usuário de banco de dados existente**, vá para a Etapa 11.

6. As duas telas seguintes permitem inserir informações sobre a conta do administrador e o usuário do banco de dados:
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira sua informação de conta de administrador)**, insira os detalhes de sua conta de administrador (Nome de usuário, Senha, Host e Instância). Isso é necessário para fazer login no banco de dados.
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira a informação de conta de usuário do banco de dados)**, insira os detalhes no novo usuário (Nome de usuário e Senha).

NOTA

A Etapa 7 se refere a uma instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk para um novo usuário em um banco de dados do MS SQL Server. Se estiver utilizando um banco de dados Oracle para a instalação, vá para a Etapa 8.

7. Na janela **Configuração do Servidor (Informação de banco de dados do Microsoft SQL Server)**, você especifica os parâmetros para o banco de dados do MS SQL Server.

- **Banco de dados e Nome de arquivo:** com base no nome de usuário, o instalador sugere um nome para o banco de dados e um nome para o arquivo de banco de dados. Para cada campo, aceite o padrão ou modifique o nome.
- **Tamanho:** o tamanho sugerido do arquivo de banco de dados. Se estiver instalando um banco de dados de demonstração (amostra), o valor a ser inserido deve ser superior ao padrão de 50 Mb.

Insira um valor e especifique o tamanho em KB (padrão), MB ou GB.

- **Expansão do arquivo:** refere-se ao incremento de expansão automática do arquivo de banco de dados. Insira um valor e especifique o tamanho em KB (padrão), MB ou GB.
- **Nome do arquivo de log:** o instalador sugere um nome para o arquivo de log do banco de dados. Aceite o padrão ou modifique o nome.
- **Tamanho do log** o tamanho sugerido do arquivo de log.
- **Expansão do arquivo de log** refere-se ao incremento de expansão automática do arquivo de log. Insira um valor e especifique o tamanho em KB (padrão), MB ou GB.

Agora, vá para a Etapa 13.

8. Na janela **Configuração do Servidor (Informação de tablespace padrão do aplicativo)**, especifique as informações necessárias para criar o tablespace para o usuário de aplicativo padrão. É possível criar um novo tablespace ou usar um tablespace existente.

Se selecionar **Criar novo tablespace de banco de dados**, digite os seguintes valores:

- **Tablespace:** não use espaços ou pontos
- **Arquivo de dados:** não use espaços ou pontos
- **Tamanho:** especifique o tamanho em KB (padrão), MB ou GB
- **Próximo extent:** especifique o extent em KB (padrão), MB ou GB

9. Na janela **Configuração do Servidor (Informação de tablespace de índice do aplicativo)**, especifique as informações necessárias para criar o tablespace para o usuário de aplicativo índice. É possível criar um novo tablespace ou usar um tablespace existente.

Se selecionar **Criar novo tablespace de banco de dados**, digite os seguintes valores:

- **Tablespace:** não use espaços ou pontos
- **Arquivo de dados:** não use espaços ou pontos
- **Tamanho:** especifique o tamanho em KB (padrão), MB ou GB
- **Próximo extent:** especifique o extent em KB (padrão), MB ou GB

Se selecionar **Usar tablespace de banco de dados existente**, clique no botão de opção para essa opção e selecione um valor na lista suspensa.

10. Na janela **Configuração do Servidor (Informação de tablespace temporário do aplicativo)**, especifique as informações necessárias para criar o tablespace para o usuário de aplicativo temporário. É possível criar um novo tablespace ou usar um tablespace existente.

Se selecionar **Criar novo tablespace de banco de dados**, digite os seguintes valores:

- **Tablespace:** não use espaços ou pontos
- **Arquivo de dados:** não use espaços ou pontos
- **Tamanho:** especifique o tamanho em KB (padrão), MB ou GB
- **Próximo extent:** especifique o extent em KB (padrão), MB ou GB

Se selecionar **Usar tablespace de banco de dados existente**, clique no botão de opção para essa opção e selecione um valor na lista suspensa.

11. Você escolheu utilizar um usuário de banco de dados existente, então agora especifique sua preferência de inicialização do banco de dados na janela **Configuração do Servidor (selecione preferências de inicialização do banco de dados)**. As opções são **Instalação de servidor primário** ou **Instalação de servidor secundário**. Ao executar uma instalação padrão, selecione **Instalação de servidor primário**.

12. Para ambas as instalações, servidor primário ou secundário, as duas telas seguintes permitem inserir informações de servidor de banco de dados e de conta de usuário de banco de dados.
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira suas informações de servidor de banco de dados)**, especifique os detalhes do seu servidor de banco de dados (Host, Porta, Instância).
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira a informação de conta de usuário do banco de dados)**, insira os detalhes de nome de usuário e senha para o usuário de banco de dados.
13. Além do servidor de ITP para comunicação com o cliente, o Servidor de Gerenciamento do Service Desk inclui um servidor de HTTP (para comunicação com o componente Carregador de Objetos do Service Desk) e um servidor de SMTP (para lidar com e-mail de entrada do cliente). A janela **Configuração do Servidor (Insira as configurações do servidor)** permite ativar esses servidores embutidos e especificar os valores de porta.
 - **Porta de ITP:** O valor padrão é 30999.
 - **Ativar protocolo HTTP:** Marque essa caixa de seleção e insira um valor no campo **Porta de HTTP**. O valor padrão é 30980.
 - **Ativar protocolo SMTP:** Para ativar esse servidor, marque a caixa de seleção e insira um valor no campo **SMTP**. O padrão é 25.
 - **Ativar ambiente de vários servidores:** marque essa caixa de seleção para ativar o equilíbrio da carga de trabalho de cliente.
 - **Aceitar clientes de console:** por padrão, essa opção é ativada. Se desejar cancelar essa opção, por exemplo, no caso de uma instalação do Servidor de Gerenciamento do Service Desk dedicada, desmarque essa caixa de seleção.
14. O Service Desk verifica se há espaço em disco suficiente disponível na unidade de instalação. Se não houver espaço em disco suficiente, o botão **Avançar** fica esmaecido e a instalação não pode continuar. Nesse caso, clique no botão **Voltar**, crie espaço em disco adicional e clique no botão **Avançar** para executar novamente a verificação de disco. É possível também cancelar a instalação, criar espaço em disco adicional e, em seguida, executar a instalação novamente.

A janela **Verificações da instalação** exibe as informações sobre o espaço em disco necessário e disponível.

15. Uma janela **Sumário da pré-instalação** exibe uma lista dos pacotes que serão instalados, e o local dos diretórios de aplicativo e dados. Para obter informações sobre os campos nessa tela, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
16. Clique em **Instalar** para continuar a instalação. A janela **Progresso da instalação** é exibida. A instalação pode levar horas para ser concluída. Se a instalação falhar, é possível desfazer todos os pacotes instalados.

Instalação típica de atualização

O ponto de partida de uma instalação típica de atualização é a tela **Tipo de configuração**, onde você selecionou esse tipo de instalação.

NOTA

Se estiver atualizando uma instalação existente, não será possível selecionar o local das pastas de aplicativo e dados.

1. Na janela **Configuração do Apache Web Server**, o Service Desk sugere a porta padrão (80) para o Apache Web Server. Use esse valor ou selecione uma outra porta. Observe as instruções em relação a este tópico exibidas na tela.
2. Na janela **Configuração do Servidor**, selecione o banco de dados que deseja utilizar. Selecione **Oracle** ou **Microsoft MS SQL Server**.
3. Uma segunda janela **Configuração do Servidor** permite selecionar um usuário existente ou criar um novo usuário.

Selecione **Usar usuário de banco de dados existente** para utilizar uma conta existente. Se você selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados Oracle, a conta do usuário do Service Desk e o(s) tablespace(s) associado(s) já devem existir. Se você selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados SQL Server, o banco de dados para uso com o Service Desk e o(s) usuário(s) associado(s) já devem existir.

4. Agora, especifique as preferências de inicialização do banco de dados na janela **Configuração do Servidor (Selecione preferências de inicialização do banco de dados)**. As opções são: **Instalação de servidor primário** ou **Instalação de servidor secundário**.

Selecione **Instalação de servidor primário** se quiser atualizar o banco de dados; caso contrário, selecione **Instalação de servidor secundário**.

5. Insira agora as informações do servidor do banco de dados e da conta de usuário do banco de dados. As telas são idênticas para as instalações de servidor primário ou secundário.

Na janela **Configuração do Servidor (Insira suas informações de servidor de banco de dados)**, insira os detalhes do seu servidor de banco de dados (Host, Instância).

Na janela **Configuração do Servidor (Insira a informação de conta de usuário do banco de dados)**, insira as informações de conta de usuário para o usuário do banco de dados (Nome de usuário e Senha).

6. O Service Desk então verifica se há espaço em disco suficiente disponível na unidade de instalação. Se não houver espaço em disco suficiente, o botão **Avançar** fica esmaecido e o procedimento de instalação não pode continuar. Nesse caso, clique no botão **Voltar**, crie espaço em disco adicional e clique no botão **Avançar** para executar novamente a verificação de disco. É possível também cancelar a instalação, criar espaço em disco adicional e, em seguida, executar a instalação novamente.

A janela **Verificações da instalação** exibe as informações sobre o espaço em disco necessário e disponível.

7. Uma janela **Sumário da pré-instalação** exibe agora uma lista dos pacotes programados para instalação ou que já estejam instalados. Para obter informações sobre os campos nessa tela, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
8. Clique em **Instalar** para continuar a instalação. A janela **Progresso da instalação** é exibida. A instalação pode levar horas para ser concluída. Se a instalação falhar, é possível desfazer todos os pacotes instalados.

Instalação personalizada de atualização

O ponto de partida de uma instalação personalizada de atualização é a tela **Tipo de configuração**, onde você selecionou esse tipo de instalação.

NOTA

Se estiver atualizando uma instalação existente, não será possível selecionar o local das pastas de aplicativo e dados.

1. Clique em **Avançar** para exibir uma tela **Selecionar recursos** que exibe os itens a instalar. Para obter uma visão geral das opções disponíveis, consulte a Tabela 3-2.

Marque as caixas de seleção para selecionar os recursos que deseja instalar.

2. Na janela **Configuração do Apache Web Server**, o Service Desk sugere a porta padrão (80) para o Apache Web Server. Use esse valor ou selecione uma outra porta conforme especificado nas instruções da tela.
3. Na janela **Configuração do Servidor**, selecione o banco de dados utilizado. Selecione **Oracle** ou **Microsoft MS SQL Server**.
4. Uma segunda janela **Configuração do Servidor** permite selecionar um usuário existente ou criar um novo usuário.

Selecione **Usar usuário de banco de dados existente**. Se você selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados Oracle, a conta do usuário do Service Desk e o(s) tablespace(s) associado(s) já devem existir. Se você selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados SQL Server, o banco de dados para uso com o Service Desk e o(s) usuário(s) associado(s) já devem existir.

5. Agora, especifique as preferências de inicialização do banco de dados na janela **Configuração do Servidor (Selecione preferências de inicialização do banco de dados)**. As opções são **Instalação de servidor primário** ou **Instalação de servidor secundário**.

Selecione **Instalação de servidor primário** se quiser atualizar o banco de dados; caso contrário, selecione **Instalação de servidor secundário**.

6. Para ambas as instalações, servidor primário ou secundário, as duas telas seguintes permitem inserir informações de servidor de banco de dados e de conta de usuário de banco de dados.
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira suas informações de servidor de banco de dados)**, especifique os detalhes do seu servidor de banco de dados (Host, Porta, Instância).
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira a informação de conta de usuário do banco de dados)**, insira os detalhes de nome de usuário e senha para o usuário de banco de dados.
7. Além do servidor de ITP para comunicação com o cliente, o Servidor de Gerenciamento do Service Desk inclui um servidor de HTTP (para comunicação com o componente Carregador de Objetos do Service Desk) e um servidor de SMTP (para lidar com e-mail de entrada do cliente). A janela **Configuração do Servidor (Insira as configurações do servidor)** permite ativar esses servidores embutidos e especificar os valores de porta.
 - **Porta de ITP:** O valor padrão é 30999.
 - **Ativar protocolo HTTP:** Marque essa caixa de seleção e insira um valor no campo **Porta de HTTP**. O valor padrão é 30980.
 - **Ativar protocolo SMTP:** Para ativar esse servidor, marque a caixa de seleção e insira um valor no campo **SMTP**. O padrão é 25.
 - **Ativar ambiente de vários servidores:** marque essa caixa de seleção para ativar o equilíbrio da carga de trabalho de cliente.
 - **Aceitar clientes de console:** por padrão, essa opção é ativada. Se quiser cancelar essa opção, por exemplo, no caso de uma instalação dedicada do servidor de Service Desk, desmarque essa caixa de seleção.
8. O Service Desk então verifica se há espaço em disco suficiente disponível na unidade de instalação. Se não houver espaço em disco suficiente, o botão **Avançar** fica esmaecido e a instalação não pode continuar. Nesse caso, clique no botão **Voltar**, crie espaço em disco adicional e clique no botão **Avançar** para executar novamente a verificação de disco. É possível também cancelar a instalação, criar espaço em disco adicional e, em seguida, executar a instalação novamente.

A janela **Verificações da instalação** exibe as informações sobre o espaço em disco necessário e disponível.

9. Uma janela **Sumário da pré-instalação** exibe uma lista dos pacotes que serão instalados, e o local dos diretórios de aplicativo e dados. Para obter informações sobre os campos nessa tela, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
10. Clique em **Instalar** para continuar a instalação. A janela **Progresso da instalação** é exibida. A instalação pode levar horas para ser concluída. Se a instalação falhar, é possível desfazer todos os pacotes instalados.

Instalação típica de servidor secundário

O ponto de partida de uma instalação típica de servidor secundário é a tela **Tipo de configuração**, onde você selecionou essa opção.

1. O instalador avisa para selecionar o local das pastas de aplicativo e dados. Em cada caso, clique no botão **Procurar** e navegue para a pasta alvo. *Essa tela é exibida apenas para o primeiro componente do Service Desk instalado em um computador específico, e não está disponível em plataformas UNIX.*
2. Na janela **Configuração do Apache Web Server**, o Service Desk sugere a porta padrão (80) para o Apache Web Server. Use esse valor ou selecione uma outra porta conforme especificado nas instruções da tela.
3. Na janela **Configuração do Servidor**, selecione o banco de dados que deseja utilizar. Selecione **Oracle** ou **Microsoft MS SQL Server**.
4. Uma segunda janela **Configuração do Servidor** permite selecionar um usuário existente ou criar um novo usuário.

Selecione **Usar usuário de banco de dados existente**. Se você selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados Oracle, a conta do usuário do Service Desk e o(s) tablespace(s) associado(s) já devem existir. Se você selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados SQL Server, o banco de dados para uso com o Service Desk e o(s) usuário(s) associado(s) já devem existir.

5. Especifique as preferências de inicialização do banco de dados na janela **Configuração do Servidor (Selecione preferências de inicialização do banco de dados)**. Selecione **Instalação de servidor secundário**. Nesse caso, o programa de instalação se conecta a um banco de dados existente inicializado por uma instalação de servidor primário. O usuário, o tablespace e as tabelas já existem, portanto não é necessário criar tabelas.

6. Insira agora as informações do servidor do banco de dados e da conta de usuário do banco de dados.

Na janela **Configuração do Servidor (Insira suas informações de servidor de banco de dados)**, insira os detalhes do seu servidor de banco de dados (Host, Instância).

Na janela **Configuração do Servidor (Insira a informação de conta de usuário do banco de dados)**, insira as informações de conta de usuário para o usuário do banco de dados (Nome de usuário e Senha).

7. O Service Desk então verifica se há espaço em disco suficiente disponível na unidade de instalação. Se não houver espaço em disco suficiente, o botão **Avançar** fica esmaecido e o procedimento de instalação não pode continuar. Nesse caso, clique no botão **Voltar**, crie espaço em disco adicional e clique no botão **Avançar** para executar novamente a verificação de disco. É possível também cancelar a instalação, criar espaço em disco adicional e, em seguida, executar a instalação novamente.

A janela **Verificações da instalação** exibe as informações sobre o espaço em disco necessário e disponível.

8. Uma janela **Sumário da pré-instalação** exibe uma lista dos pacotes programados para instalação ou que já estejam instalados. Para obter informações sobre os campos nessa tela, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.

9. Clique em **Instalar** para continuar a instalação. A janela **Progresso da instalação** é exibida. A instalação pode levar horas para ser concluída. Se a instalação falhar, é possível desfazer todos os pacotes instalados.

Instalação personalizada de servidor secundário

O ponto de partida de uma instalação personalizada de servidor secundário é a tela **Tipo de configuração**, onde você selecionou esse tipo de instalação.

1. O instalador avisa para selecionar o local das pastas de aplicativo e dados. Em cada caso, clique no botão **Procurar** e navegue para a pasta alvo. *Essa tela é exibida apenas para o primeiro componente do Service Desk instalado em um computador específico, e não está disponível em plataformas UNIX.*
2. Clique em **Avançar** para exibir uma tela **Selecionar recursos** que exibe os itens a instalar. Para obter uma visão geral das opções disponíveis, consulte a Tabela 3-2.

Marque as caixas de seleção para selecionar os recursos que deseja instalar.
3. Na janela **Configuração do Apache Web Server**, o Service Desk sugere a porta padrão (80) para o Apache Web Server. Use esse valor ou selecione uma outra porta conforme especificado nas instruções da tela.
4. Na janela **Configuração do Servidor**, selecione o banco de dados que deseja utilizar. Selecione **Oracle** ou **Microsoft MS SQL Server**.
5. Uma segunda janela **Configuração do Servidor** permite selecionar um usuário existente ou criar um novo usuário.

Selecione **Usar usuário de banco de dados existente**. Se você selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados Oracle, a conta do usuário do Service Desk e o(s) tablespace(s) associado(s) já devem existir. Se você selecionar **Usar usuário de banco de dados existente** para um banco de dados SQL Server, o banco de dados para uso com o Service Desk e o(s) usuário(s) associado(s) já devem existir.
6. Especifique as preferências de inicialização do banco de dados na janela **Configuração do Servidor (Selecione preferências de inicialização do banco de dados)**. Selecione **Instalação de servidor secundário**. Nesse caso, o programa de instalação se conecta a um banco de dados existente inicializado por uma instalação de servidor primário. No caso de um banco de dados Oracle, o usuário, o tablespace e as tabelas já existem, portanto não crie tabelas; para o MS SQL Server, não é necessário inserir as configurações de banco de dados.
7. Insira agora as informações do servidor do banco de dados e da conta de usuário do banco de dados.

- Na janela **Configuração do Servidor (Insira suas informações de servidor de banco de dados)**, especifique os detalhes do seu servidor de banco de dados (Host, Porta, Instância).
 - Na janela **Configuração do Servidor (Insira a informação de conta de usuário do banco de dados)**, insira os detalhes de nome de usuário e senha para o usuário de banco de dados.
8. Além do servidor de ITP para comunicação com o cliente, o Servidor de Gerenciamento do Service Desk inclui um servidor de HTTP (para comunicação com o componente Carregador de Objetos do Service Desk) e um servidor de SMTP (para lidar com e-mail de entrada do cliente). A janela **Configuração do Servidor (Insira as configurações do servidor)** permite ativar esses servidores embutidos e especificar os valores de porta.
- **Porta de ITP:** O valor padrão é 30999.
 - **Ativar protocolo HTTP:** Marque essa caixa de seleção e insira um valor no campo **Porta de HTTP**. O valor padrão é 30980.
 - **Ativar protocolo SMTP:** Para ativar esse servidor, marque a caixa de seleção e insira um valor no campo **SMTP**. O padrão é 25.
 - **Ativar ambiente de vários servidores:** marque essa caixa de seleção para ativar o equilíbrio da carga de trabalho de cliente.
 - **Aceitar clientes de console:** por padrão, essa opção é ativada. Se quiser cancelar essa opção, por exemplo, no caso de uma instalação dedicada do servidor de Service Desk, desmarque essa caixa de seleção.
9. O Service Desk então verifica se há espaço em disco suficiente disponível na unidade de instalação. Se não houver espaço em disco suficiente, o botão **Avançar** fica esmaecido e a instalação não pode continuar. Nesse caso, clique no botão **Voltar**, crie espaço em disco adicional e clique no botão **Avançar** para executar novamente a verificação de disco. É possível também cancelar a instalação, criar espaço em disco adicional e, em seguida, executar a instalação novamente.

A janela **Verificações da instalação** exibe as informações sobre o espaço em disco necessário e disponível.

10. Uma janela **Sumário da pré-instalação** exibe uma lista dos pacotes que serão instalados, e o local dos diretórios de aplicativo e dados. Para obter informações sobre os campos nessa tela, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
11. Clique em **Instalar** para continuar a instalação. A janela **Progresso da instalação** é exibida. A instalação pode levar horas para ser concluída. Se a instalação falhar, é possível desfazer todos os pacotes instalados.

Pós-instalação

O instalador cria automaticamente a seguinte conta:

Tabela 3-6

Nome	sistema
Senha	openview
Nome do servidor	host local

Iniciar e parar o Servidor de Gerenciamento do Service Desk

O processo de instalação inicia automaticamente o Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Para verificar o status do servidor, digite o seguinte na linha de comando:

```
ovc -status
```

Figura 3-4

Componentes atualmente em execução

```
Microsoft Windows [versão 5.2.3790]
(C) Copyright 1985-2003 Microsoft Corp.

C:\WINDOWS\system32>ovc -status
ovc          OU Control                CORE          <1296>      Executando
ovsdslm     OU Service Level Management  SLM           Cancelado
ovdloginsv  OU Login Server              JÁUA         N/D
ovsdreport  OU Service Desk Reporting    SDREPORT     <504>      Executando
ovapache    OU Apache WebServer Service  WEB          <2148>     Executando
ovbbcch     OU Communication Broker      CORE         <1624>     Executando
ovsdna     OU SLM OUSD Metric Adapter   SLM          <3240>     Executando
ovobs      OU Object Server              OBS          <1764>     Executando
ovsIndimexp OU SIm Dimension Exporter    SLMREPORT    <2156>     Executando
ovtoncat   OU Tomcat Servlet Container  WEB          <1980>     Executando

C:\WINDOWS\system32>
```

Esse comando fornecerá uma vista de todos os componentes registrados com o serviço OpenView Control, de forma semelhante à lista apresentada na Figura 3-4, “Componentes atualmente em execução”,.

Os comando para início e parada do Servidor de Gerenciamento do Service Desk são os seguintes:

```
ovc -start
```

```
ovc -stop
```

Para obter mais informações sobre o comando `ovc`, consulte a *Ajuda on-line do Service Desk*.

NOTA

Em uma instalação de vários servidores do Servidor de Gerenciamento do Service Desk, é requerido apenas um servidor para os processos como Relatório do Service Desk. Para obter informações sobre o registro e o cancelamento de registro de componentes instalados pelo Servidor de Gerenciamento do Service Desk, consulte o capítulo sobre Vários Servidor de Gerenciamento do Service Desk no *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

Edição de configurações do servidor de gerenciamento

Para visualizar ou modificar as configurações do servidor:

1. Localize e execute o seguinte arquivo:

- Sistemas operacionais UNIX
`/opt/OV/bin/OvObsServerSettingsEditor`
- Sistemas operacionais Windows
`C:\Arquivos de programas\HP OpenView\
bin\OvObsServerSettingsEditor`

Como alternativa, clique na seguinte opção no menu Iniciar:

Iniciar→Programas→HP OpenView→Editar Configurações do Servidor

Para obter mais informações sobre a definição de configurações do servidor, consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

Acesso ao Monitor do Servidor

O programa Monitor do Servidor é uma ferramenta que permite visualizar o status e o desempenho do Servidor de Gerenciamento do Service Desk.

Para acessar o Monitor do Servidor:

1. Localize e execute o seguinte arquivo:

- Sistemas operacionais UNIX:
`/opt/OV/bin/OvObsServerMonitor`
- Sistemas operacionais MS Windows:
`C:\Arquivos de programas\HP
OpenView\bin\OvObsServerMonitor`

2. Selecione a instância do servidor de gerenciamento a ser monitorado na lista de nomes de host exibida no menu suspenso **Endereço**.

Para obter mais informações sobre a utilização do Monitor do Servidor, consulte a seção *Informações para Administrador* da *Ajuda On-line do HP OpenView Service Desk*.

4

Instalação do Cliente do Service Desk

Neste capítulo

Este capítulo explica como fazer o seguinte:

- Instalar uma GUI Cliente a partir do DVD de instalação ou de um local de rede.
- Instalar uma GUI Cliente utilizando o Java Web Start.
- Acessar o console do HP OpenView de um navegador utilizando o Console de Web.

Este capítulo fornece também uma visão geral do editor de configurações do cliente. O editor de configurações do cliente é coberto de forma mais detalhada na *Ajuda On-line do HP OpenView Service Desk*.

Acessar o console do HP OpenView

No Service Desk, é possível acessar o console do HP OpenView de qualquer uma das seguintes maneiras:

- Instale uma **GUI Cliente** utilizando o DVD de instalação ou a partir de um local de rede.

Consulte “Instalação de uma GUI cliente” na página 117.

- Instale uma GUI cliente utilizando o **Java Web Start**. Essa tecnologia permite aos usuários instalar um cliente clicando em um link no navegador de web. Quando o Java Web Start é instalado, os componentes necessários para uma instalação do cliente são transferidos por download e armazenados em cache. Um usuário inicia o console do HP OpenView clicando em um link do navegador ou em ícone da área de trabalho.

Consulte “Instalar uma GUI Cliente utilizando o Java Web Start” na página 124.

- Use a opção **Console de Web** (IU de Web). Nesse caso, o usuário faz login no console do HP OpenView inserindo um URL no navegador.

Consulte “Utilização do Console de Web do OpenView para acessar um cliente” na página 122.

- Instale o **Service Pages**, que fornece acesso de web ao console do HP OpenView para funcionalidade limitada do cliente.

Consulte Capítulo 5, “Instalação do Service Pages”, na página 129.

Antes de instalar um cliente

Antes de iniciar o procedimento de instalação:

- Leia o Capítulo 2 “Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1”, principalmente a seção “O Instalador do HP OpenView” na página 53 – ela contém uma descrição do Instalador do HP OpenView, que é utilizado para instalar a GUI Cliente.
- Consulte “Especificações e requisitos do sistema” na página 37 para obter informações gerais sobre os pré-requisitos de instalação dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1.

Instalação de uma GUI cliente

1. Localize o arquivo executável de instalação. Esse arquivo encontra-se no diretório raiz de mídia. Os arquivos possuem os seguintes nomes:

`client_<versão>_setup.bin` (sistemas operacionais UNIX)

ou

`client_<versão>_setup.exe` (sistemas operacionais Windows)

onde *versão* refere-se ao identificador de criação, por exemplo 5.00.722.

2. Para iniciar o processo de instalação, clique duas vezes no arquivo executável (plataformas Windows) ou digite `client_<versão>_setup.bin` na linha de comando (plataformas UNIX).
3. A **janela Introdução** do Instalador do HP OpenView é exibida. Se componentes do Service Desk 5.1 foram instalados anteriormente na máquina alvo, o assistente de instalação avisa para utilizar o arquivo de configuração de instalação ou recusar o uso. Para obter informações sobre esse arquivo, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
4. O Instalador do HP OpenView é iniciado e o direciona através do processo de instalação. O processo segue o processo de instalação padrão do HP OpenView. A tabela abaixo descreve as fases de instalação. Para obter uma descrição completa do procedimento de instalação padrão de componentes do Service Desk, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.

Visão geral do procedimento de instalação de componente

O Instalador do HP OpenView é utilizado para instalar componentes do Service Desk, exceto a instalação do cliente Java Web Start e da interface cliente do Console de Web.

As fases do procedimento de instalação são apresentadas na tabela a seguir. Enquanto estiver instalando, a seta no lado esquerdo da tela (veja a figura abaixo) indica a fase de instalação atual.

NOTA

Se estiver instalando um componente em um sistema operacional UNIX, não será possível selecionar o local das pastas de dados e do aplicativo.

Em uma plataforma Windows, se estiver instalando um componente do Service Desk pela primeira vez em uma máquina que não contenha componentes do Service Desk, o instalador avisa para acessar os locais-alvo do componente e dos dados. Essa caixa de diálogo não será exibida em instalações posteriores na mesma máquina.

Tabela 4-1 Visão geral do procedimento de instalação

Fase de instalação	Ação
Inicialização	Extraí o procedimento de configuração. Avisa para utilizar um arquivo de configuração. Esse aviso é exibido somente se já houver um ou mais componentes do Service Desk instalados no local de instalação atual.
Introdução	Exibe o local dos arquivos fonte para instalação e o local do arquivo de log da instalação.
Acordo do produto	Avisa para aceitar ou recusar o acordo de licença do produto.

Tabela 4-1 Visão geral do procedimento de instalação (Continuação)

Fase de instalação	Ação
Personalização do produto	Avisa para selecionar uma instalação padrão ou selecionar pacotes separados.
Requisitos do produto	Executa uma verificação do espaço requerido em disco.
Sumário da pré-instalação	Exibe uma visualização árvore dos itens que serão instalados ou que são requeridos mas já estão instalados.
Instalação	Exibe o progresso da instalação. O instalador exibe o nome de cada pacote conforme ele é instalado. Clique na guia Detalhes para exibir uma visualização árvore dos pacotes de instalação.
Pós-instalação	O instalador cria um mecanismo de desinstalação para o pacote que acabou de ser instalado.
Instalação concluída	Informa se a instalação foi bem-sucedida. Avisa para visualizar o arquivo de log da instalação (formato HTML).

Figura 1 Indicação da fase de instalação



A seta mostra a fase de instalação atual.

Edição de configurações do cliente

Edite as configurações do cliente utilizando o editor de configurações do cliente. O editor de configurações do cliente permite:

- Visualizar informações sobre as pastas da instalação, a pasta do usuário e as pastas de dados
- Modificar, criar e remover contas, se tiver as permissões apropriadas.

Para abrir o editor de configurações do cliente:

1. Localize e execute o seguinte arquivo:

- Sistemas operacionais UNIX
`/opt/OV/bin/OvObsClientSettingsEditor`
- Sistemas operacionais Windows
`C:\Arquivos de programas\HP OpenView\
bin\OvObsClientSettingsEditor`

Como alternativa, clique na seguinte opção no menu Iniciar:

Iniciar→**Programas**→**HP OpenView**→**Editar Configurações do Cliente**

Para obter mais informações sobre a utilização do editor de configurações do cliente, consulte a seção Informações para Administrador da *Ajuda On-line do HP OpenView Service Desk*.

Observações sobre instalações de cliente remoto

Se instalar uma GUI Cliente em uma máquina remota, seu administrador pode marcar a caixa de seleção **Ignorar as configurações do cliente para login** na caixa de diálogo Configurações Gerais (essa caixa é acessada através de Configurações do Sistema→Configurações Gerais). Marcar essa caixa instrui ao arquivo `ovconsole.bat` para ignorar as configurações de Conta do programa Configuração do Cliente ao iniciar o cliente. Nesse caso, um cliente instalado na máquina do

servidor ainda poderá acessar o servidor através do host local, mas um cliente remoto não será capaz de acessar o servidor se esta caixa de seleção estiver *marcada*.

Nas condições descritas acima, você deve especificar o seguinte quando iniciar um cliente remoto:

- O servidor ao qual deseja se conectar.
- Se necessário, o número da porta através da qual deseja se comunicar com o servidor (veja abaixo).

A sintaxe é apresentada a seguir:

```
ovconsole.bat -DServer=<NomeDoServidordoconsole>
```

Observe o seguinte:

- Se o usuário do cliente remoto não configurar uma Conta no programa Configurações do Cliente, será sempre necessário especificar o nome do servidor.
- Se o servidor do console estiver utilizando uma porta de servidor de web diferente da padrão (que é 80), o usuário do cliente remoto também deve especificar a porta: `ovconsole.bat -DServer=<NomeDoServidordoconsole> -DWebServerPort=<Númerodaporta>`
- Se uma porta diferente da 80 for utilizada, `-DWebServerPort=<Númerodaporta>` é requerido para clientes remoto, mesmo se o programa Configurações do Cliente NÃO estiver desativado e uma Conta estiver configurada no programa Configurações do Cliente. Isso porque o programa Configurações do Cliente não armazena a informação de porta.

Utilização do Console de Web do OpenView para acessar um cliente

Esta seção fornece informações sobre os seguintes tópicos:

- Pré-requisitos para utilização do Console de Web do OpenView
- Como acessar um cliente utilizando o Console de Web do OpenView.
- Uma breve visão geral dos principais recursos do Console de Web do OpenView.

Onde encontrar mais informações: O *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk* contém informações sobre a arquitetura do console de web, tarefas de administração de rotina e tarefas de configuração. A *Ajuda On-line do HP OpenView Service Desk* contém informações sobre a utilização do Console de Web.

Pré-requisitos para utilização do Console de Web do OpenView

Os componentes requeridos para uso do console de web são instalados quando o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk é instalado. Não é necessária uma instalação separada.

Para obter informações sobre os navegadores suportados, consulte “Suporte a navegador de web” na página 39.

Acesso ao cliente do Service Desk utilizando o console de web

Para acessar o cliente do SD através do console de web:

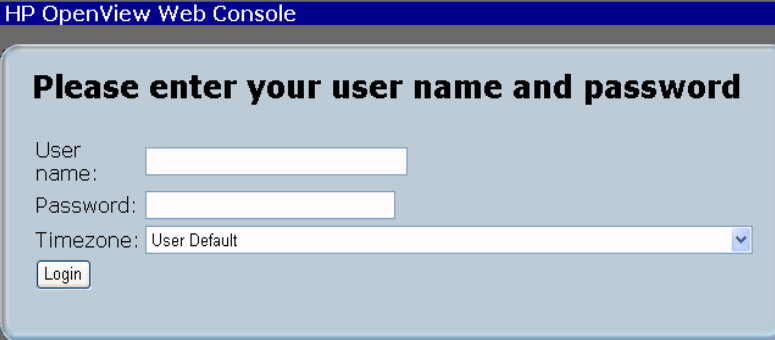
1. Verifique se o Servidor de Gerenciamento do Service Desk está em execução.
2. Inicie seu navegador e insira o seguinte URL:

```
http://<hostlocal>/ovportal
```

onde <hostlocal> é o nome de host de seu Servidor de Gerenciamento do Service Desk.

3. Na página de login do console de web, digite um nome de usuário e uma senha e clique no botão **Login** conforme mostrado na Figura 4-1.

Figura 4-1 Login do console de web



HP OpenView Web Console

Please enter your user name and password

User name:

Password:

Timezone: User Default

Sobre o console de web

O console de web fornece acesso através de uma GUI de web ao aplicativo Service Desk. Ele oferece aos usuários uma visualização remota personalizada do ambiente gerenciado.

Uma breve visão geral dos recursos do console de web é fornecida abaixo. Para obter uma descrição completa dos recursos, consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

Os seguintes recursos estão disponíveis:

- Muitas das funcionalidades disponíveis na GUI cliente completa
- Acesso remoto aos dados a partir de um navegador de web
- Configuração e administração mínima
- O console de web fornece uma visualização personalizada – diversas aparências de portal estão disponíveis, com base em folhas de estilo em cascata.

Filtragem de dados e acesso a ações com base no perfil do usuário, como definido na versão Java do console do HP OpenView estão disponíveis.

Instalar uma GUI Cliente utilizando o Java Web Start

Para obter uma breve visão geral do Java Web Start, consulte “Neste capítulo” na página 114.

Benefícios da utilização do Java Web Start

O Java Web Start fornece os seguintes benefícios:

- Uma instalação separada de uma GUI cliente não é necessária. Isso oferece considerável flexibilidade; por exemplo, é possível enviar e-mail aos usuários sobre o URL do site do qual eles podem iniciar o procedimento de instalação do Java Web Start.
- Recebimento instantâneo do usuário e distribuições e implementação transparentes de novas versões ou atualizações, de modo que a versão mais recente do aplicativo sempre seja apresentada ao usuário.

IMPORTANTE

O utilitário `ovconsolecmd` somente está disponível a partir da linha de comando quando o console do HP OpenView está instalado localmente. Se estiver executando o console utilizando o Java Web Start e quiser executar o utilitário `ovconsolecmd` da linha de comando, você deve iniciar uma GUI cliente no computador host do Servidor de Gerenciamento do Service Desk.

NOTA

Para obter informações gerais sobre o Java Web Start, consulte <http://java.sun.com/products/javawebstart/index.jsp>

Pré-requisitos para acessar um console com o Java Web Start

- O aplicativo Java Web Start

O Java Web Start é instalado automaticamente com o Java Runtime Environment (JRE), versão 1.4.2 e superior. Verifique se a versão **1.4.2_08** do JRE se encontra na máquina cliente.

CUIDADO

Devido a questões de compatibilidade, não instale o JRE versão 1.5.

Para obter informações sobre o download do JRE, consulte:

<http://www.java.com/en/download/manual.jsp>.

Para testar qual versão do JRE se encontra atualmente na máquina cliente, consulte:

<http://www.java.com/en/download/installed.jsp>

Instalar o Java Web Start

1. Verifique se o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk que deseja utilizar está em execução e acessível.
2. Verifique se o JRE versão 1.4.2_08 está instalado na máquina cliente.
3. Se estiver utilizando um cliente com base em UNIX, defina a variável de ambiente para o JRE antes de iniciar o navegador, por exemplo:

```
NPX_JRE_PATH=/usr/java1.4.2_08
```

4. Na máquina cliente, inicie um navegador e abra a página Inicial do OpenView Web no Servidor de Gerenciamento. Digite o seguinte URL no navegador:

<http://<servidor de IU>/ovconsole>

onde *<servidor de IU>* é o nome de host do Servidor de Gerenciamento.

5. Clique no link **Iniciar Console do HP OpenView**. Isso o direciona para **<http://<servidor de IU>/jnlp/ovconsole.jnlp>**.

6. O procedimento de instalação é iniciado, e as caixas de diálogo de segurança mostradas na Figura 4-2, na Figura 4-3, Figura 4-4 e na Figura 4-5 são exibidas.

Figura 4-2 **Java Web Start – Aviso de acesso**

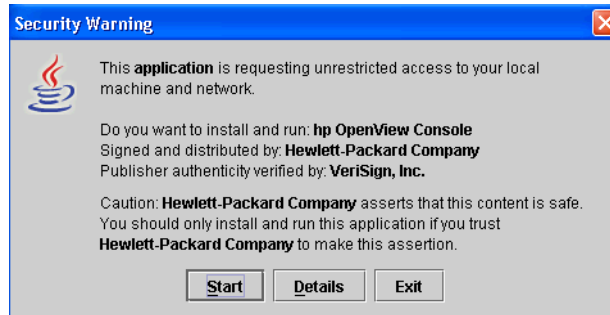


Figura 4-3 **Java Web Start – Aviso de integração**

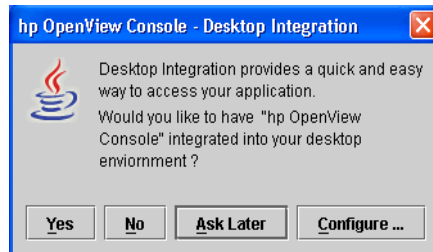


Figura 4-4

Java Web Start – Aviso de verificação de site confiável

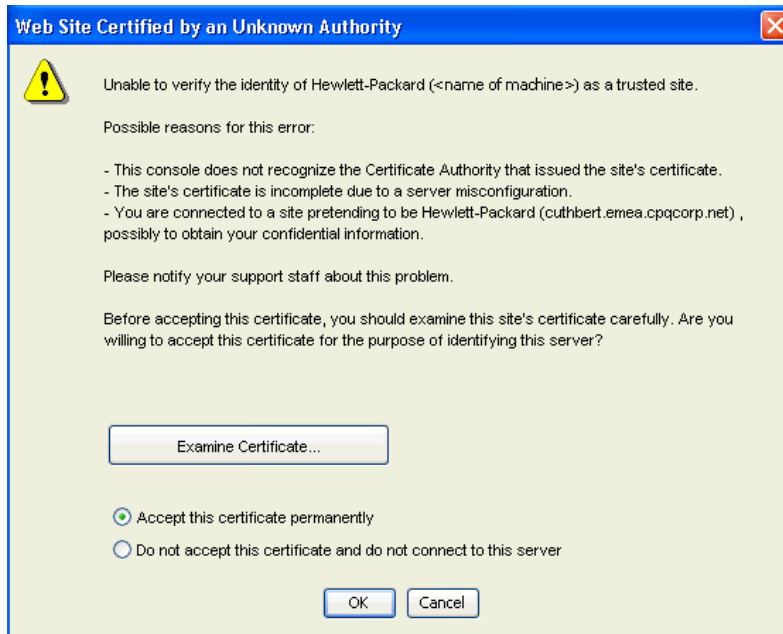
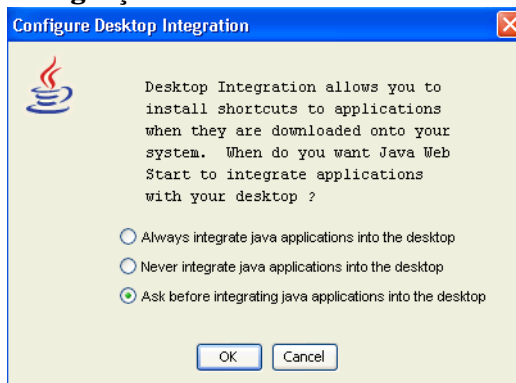


Figura 4-5

Integração da área de trabalho



Observações sobre a utilização do Java Web Start com o Console do OpenView:

- *associação do arquivo jnlp*: na instalação, o Web Start configura o navegador do cliente para associar a extensão de tipo MIME `jnlp` com o Gerenciador de Aplicativos do Java Web Start.

- *Armazenamento de arquivo em cache:* na instalação, os arquivos de componente relevantes são transferidos por download do servidor para o cache do Web Start na máquina cliente. Toda vez que o usuário inicia o console do HP OpenView utilizando o Java Web Start, os arquivos armazenados em cache são verificados e atualizados conforme necessário a partir do Servidor de Gerenciamento.
- *Configuração do Web Start (versão 1.4.x):* é possível visualizar e ajustar as configurações do Web Start no Gerenciador de Aplicativos do Java Web Start. Para iniciar a versão 1.4.x do Gerenciador de Aplicativos, selecione **Iniciar**→**Programas**→**Java Web Start**. As configurações que podem ser alteradas a partir do menu principal do Gerenciador de Aplicativos são apresentadas a seguir.

Tabela 4-2 Configuração do Web Start para versões 1.4.x

Ação	Opção do menu
Visualizar detalhes da versão do Web Start	Ajuda → Sobre o Java Web Start
Criar um link de área de trabalho para o Console do OpenView.	Arquivo → Preferências → Atalhos. Selecionar uma opção para integração do aplicativo com sua área de trabalho.
Visualizar a versão do JRE utilizada pelo Web Start. Ativar/desativar versões do JRE.	Arquivo → Preferências → Java
Alterar configurações de proxy	Arquivo → Preferências → Gerais

5 **Instalação do Service Pages**

Neste capítulo

Este capítulo descreve como instalar o Service Pages a partir do DVD de instalação ou de um local de rede.

O Service Pages é um aplicativo de web que fornece uma interface simplificada para o Servidor de Gerenciamento, com funcionalidade limitada do Service Desk. Para acessar o Service Pages, o usuário clica em um link no navegador de web. Geralmente, isso é feito a partir de uma máquina cliente com acesso ao Servidor de Gerenciamento.

Utilizando o Service Pages, os usuários podem:

- Criar, visualizar e editar chamados
- Criar, visualizar e editar incidentes
- Visualizar e editar problemas
- Visualizar e editar mudanças
- Visualizar e editar ordens de serviço
- Criar novas contas e modificar senhas

Antes de instalar o Service Pages

Antes de iniciar o procedimento de instalação:

- Leia o Capítulo 2 “Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1”, principalmente a seção “O Instalador do HP OpenView” na página 53 – ela contém uma descrição do Instalador do HP OpenView, que é utilizado para instalar a GUI Cliente.
- Consulte “Especificações e requisitos do sistema” na página 37 para obter informações gerais sobre os pré-requisitos de instalação dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1.

Instalação do Service Pages

É possível instalar o Service Pages em uma máquina com acesso ao Servidor de Gerenciamento, ou em uma máquina na qual o Servidor de Gerenciamento está instalado.

1. Os arquivos executáveis de instalação encontram-se no diretório raiz de mídia. Os arquivos possuem os seguintes nomes:

`servicepages_<versão>__setup.bin` (sistemas operacionais UNIX)

ou

`servicepages_<versão>__setup.exe` (sistemas operacionais Windows)

onde *versão* refere-se ao identificador de criação, por exemplo 5.00.722.

2. A **janela Introdução** do Instalador do HP OpenView é exibida.

Se um componente do Service Desk foi instalado anteriormente, o assistente de instalação avisa para utilizar o arquivo de configuração de instalação ou recusar o uso. Para obter informações sobre esse arquivo, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.

3. O Instalador do HP OpenView é iniciado e o direciona através do processo de instalação.

A tabela abaixo descreve as fases de instalação. Para obter uma descrição completa do procedimento de instalação padrão de componentes do Service Desk, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.

NOTA

O Service Pages instalado com o Service Desk 4.0 e versões anteriores não é compatível com o HP OpenView Service Desk 5.1; você deve instalar o Service Pages para Service Desk 5.1. Primeiro desinstale a versão anterior e, em seguida instale o Service Pages para Service Desk 5.1. As páginas HTML modificadas nas versões anteriores podem ser utilizadas com o Service Desk 5.1.

Visão geral do procedimento de instalação de componente

O Instalador do HP OpenView é utilizado para instalar componentes do Service Desk, exceto a instalação do cliente Java Web Start e da interface cliente do Console de Web.

As fases do procedimento de instalação são apresentadas na tabela a seguir. Enquanto estiver instalando, a seta no lado esquerdo da tela (veja a figura abaixo) indica a fase de instalação atual.

NOTA

Se estiver instalando um componente em um sistema operacional UNIX, não será possível selecionar o local das pastas de dados e do aplicativo.

Em uma plataforma Windows, se estiver instalando um componente do Service Desk pela primeira vez em uma máquina que não contenha componentes do Service Desk, o instalador avisa para acessar os locais-alvo do componente e dos dados. Essa caixa de diálogo não será exibida em instalações posteriores na mesma máquina.

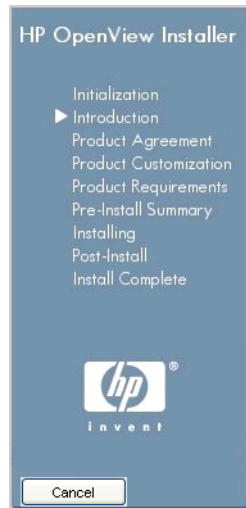
Tabela 5-1 Visão geral do procedimento de instalação

Fase de instalação	Ação
Inicialização	Extrai o procedimento de configuração. Avisa para utilizar um arquivo de configuração. Esse aviso é exibido somente se já houver um ou mais componentes do Service Desk instalados no local de instalação atual.
Introdução	Exibe o local dos arquivos fonte para instalação e o local do arquivo de log da instalação.
Acordo do produto	Avisa para aceitar ou recusar o acordo de licença do produto.

Tabela 5-1 **Visão geral do procedimento de instalação (Continuação)**

Fase de instalação	Ação
Personalização do produto	Avisa para selecionar uma instalação padrão ou selecionar pacotes separados.
Requisitos do produto	Executa uma verificação do espaço requerido em disco.
Sumário da pré-instalação	Exibe uma visualização árvore dos itens que serão instalados ou que são requeridos mas já estão instalados.
Instalação	Exibe o progresso da instalação. O instalador exibe o nome de cada pacote conforme ele é instalado. Clique na guia Detalhes para exibir uma visualização árvore dos pacotes de instalação.
Pós-instalação	O instalador cria um mecanismo de desinstalação para o pacote que acabou de ser instalado.
Instalação concluída	Informa se a instalação foi bem-sucedida. Avisa para visualizar o arquivo de log da instalação (formato HTML).

Figura 2 Indicação da fase de instalação



A seta mostra a fase de instalação atual.

Acessar um console do OpenView utilizando o Service Pages

- O Tomcat Servlet Container Service (ovtomcatA) e o Apache Web Server (ovapacheA) são instalados durante o procedimento de instalação do Service Pages, e iniciam automaticamente quando a instalação é concluída.

Para verificar o status dos componentes acima, digite o seguinte na linha de comando:

```
ovc -status
```

- Para iniciar o aplicativo Service Pages, inicie o navegador de web e insira o seguinte URL no navegador: **http://<nome do host>/ServicePages**.

Nesse URL, o **<nome do host>** refere-se ao endereço da máquina na qual o Service Pages está instalado. Se o navegador de web estiver instalado em outra máquina, ou seja, se você acessa o Service Pages de uma outra máquina, insira o endereço da máquina na qual o Service Pages está instalado.

CUIDADO

É necessário inserir **ServicePages** com as primeiras letras maiúsculas, como mostrado acima.

IMPORTANTE

Se o Service Pages não foi instalado na mesma máquina que o Servidor de Gerenciamento, você deve inserir o nome de host do Servidor de Gerenciamento no arquivo `web.xml`. Esse arquivo, criado quando o Service Pages é instalado, contém as configurações de inicialização do aplicativo. O arquivo `web.xml` encontra-se na máquina na qual o Service Pages foi instalado, no seguinte local:

```
C:\Arquivos de programas\HP OpenView\www\webapps\ServicePages\WEB-INF\
```

(sistemas operacionais Windows)

ou

```
/opt/OV/www/webapps/ServicePages/WEB-INF/
```

(sistemas operacionais UNIX)

A seção relevante do arquivo `web.xml` é apresentada a seguir. Abra o arquivo `web.xml` em um editor de texto. No indicador `param-value` (`hostlocal`), digite o nome da máquina na qual o Servidor de Gerenciamento está instalado.

```
<context-param>
<param-name>sd_application_server</param-name>
<param-value>hostlocal</param-value>
<descrição>
O nome do servidor de aplicativos ao qual este aplicativo de
web se conecta.
</descrição>
</context-param>
```

NOTA

Embora o Service Pages tenha sido desenvolvido com o Internet Explorer, ele utiliza a tecnologia padrão e deve funcionar com qualquer navegador de web padrão compatível.

Documentação do Service Pages

Para obter mais informações sobre configuração e utilização do Service Pages, consulte o *Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk*.

6 **Relatório do Service Desk**

Neste capítulo

Este capítulo aborda os seguintes tópicos:

- Os tipos de relatórios disponíveis no HP OpenView Service Desk
- Os principais componentes do aplicativo Relatório do Service Desk
- Onde localizar a documentação do Relatório do Service Desk

NOTA

As informações sobre instalação, configuração e visualização de Relatórios do Service Desk (anteriormente neste capítulo) se encontram agora no *HP OpenView Service Desk Reporting User Guide (Guia do Usuário do Relatório do HP OpenView Service Desk)*. Consulte também a lista de fontes de documentação na Tabela 6-2.

Sobre o Relatório do Service Desk

Os relatórios do Service Desk permitem avaliar o status da infra-estrutura e dos serviços de TI em seu service desk ou help desk. Um relatório pode apresentar o status atual, e indicar se ele está melhorando ou deteriorando. É possível adicionar valor aos relatórios do cliente, incluindo informações de diversos objetos, que fornecerão uma visão geral mais completa da situação.

Para produzir relatórios que forneçam uma visão geral personalizada das informações adequadas para análise, talvez seja necessário utilizar uma ferramenta de geração de relatório de terceiros.

A tabela a seguir mostra os tipos de relatórios que você pode gerar no HP OpenView Service Desk 5.1.

Tabela 6-1

Visão geral de relatório do Service Desk

Tipo de relatório	Descrição
Console	Define visualizações tabela, gráfico, ficha e explorer para criar visões gerais de dados para impressão on-line.
Banco de Dados	Contém visualizações de relatório para uso com ferramentas de relatório de terceiros.
Dados Analisados	Acompanha mudanças em objetos selecionados do Service Desk.

Tabela 6-1 **Visão geral de relatório do Service Desk (Continuação)**

Tipo de relatório	Descrição
Relatórios do Service Desk	Três tipos de relatórios estão disponíveis: Os relatórios Gestor de Help Desk e Gestor de Mudanças fornecem informações sobre as entidades Gestor de Help Desk e Gestor de Mudanças. Os relatórios do Gestor de Nível de Serviço são um conjunto de relatórios pré-configurados personalizados para perfis específicos associados ao processo do Gestor de Nível de Serviço.

Relatório do Service Desk

O Relatório do Service Desk consiste nos seguintes elementos:

- Uma instalação do **Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk**. Quando você instala o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk, os servidores Gestor de Nível de Serviço e Relatório do Service Desk também são instalados. Esses servidores constituem parte integral do processo de Relatório do Service Desk.
- Uma instalação de armazenamento de dados básicos do **HP OpenView Performance Insight** (Visão de desempenho do HP OpenView). Essa ferramenta fornece a infra-estrutura de relatório básica para o Relatório do Service Desk. Utilizando os Pacotes de Relatório do Service Desk, descritos abaixo, o armazenamento OpenView Performance Insight (OVPI) suporta consultas dinamicamente e relatórios criativos relacionados ao Gestor de Nível de Serviço, o Gestor de Help Desk e o Gestor de Mudanças.
- **Pacotes de Relatório do Service Desk**

Estão disponíveis para o Gestor de Help Desk, do Gestor de Mudanças e o Gestor de Nível de Serviço.

 - O **Pacote de Relatório do Gestor de Nível de Serviço** contém templates de relatórios criativos do Gestor de Nível de Serviço (GNS) que suportam vários perfis e responsabilidades na cadeia de fornecimento de serviços.
 - O **Pacote de Relatório do Gestor de Help Desk** contém relatórios criativos de incidentes, problemas e chamados.
 - O **Pacote de Relatório do Gestor de Mudanças** contém relatórios criativos do Gestor de Mudanças.

Eles são fornecidos no CD do Pacote de Relatório do OVPI, e são extraídos e instalados no servidor de OVPI.
- Se instalar o Pacote de Relatório do Gestor de Nível de Serviço, você deve instalar o **DimensionManager** e o **DataFeeder** no servidor de OVPI. Esses são programas de recepção de dados de dimensão (dados de propriedade) e dados reais do Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Esse software é fornecido no DVD do Service Desk.

Documentação do Relatório do Service Desk

A tabela a seguir fornece uma visão geral da documentação relacionada ao Relatório do Service Desk.

Tabela 6-2 Documentação do Relatório do Service Desk

Tópico	Guia
Relatórios do Console, Dados e Dados Analisados	<i>Guia do Administrador do HP OpenView Service Desk</i>
Projeto e criação de um modelo de serviço	<i>Guia do Gestor de Nível de Serviço do HP OpenView</i>
Instalação do OVPI Core Data Warehouse	<i>HP OpenView Performance Insight Installation Guide (Guia de instalação da Visão de desempenho do HP OpenView)</i>
Instalação e configuração de relatórios do Service Desk	<i>HP OpenView Service Desk Reporting User Guide (Guia do usuário do Relatório do HP OpenView Service Desk)</i>

Sobre adaptadores de métrica

Os adaptadores de métrica criam o vínculo para os produtos OpenView que fornecem as métricas usadas para calcular a disponibilidade e conformidade do serviço. É preciso instalar os adaptadores de métrica no mesmo servidor que o aplicativo de monitoração com o qual o adaptador está projetado para funcionar. A tabela a seguir apresenta uma lista de adaptadores de métrica e os aplicativos de monitoração associados.

Antes de iniciar o procedimento de instalação:

- Certifique-se de estar familiarizado com o conteúdo do Capítulo 2 “Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1”, incluindo a seção “O Instalador do HP OpenView” na página 53, que contém uma descrição do Instalador do HP OpenView e das telas associadas.
- Consulte “Especificações e requisitos do sistema” na página 37 para obter informações gerais sobre os pré-requisitos de instalação dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1.

Tabela 7-1 Adaptadores de métrica e aplicativos de monitoração

Adaptador de métrica	Aplicativo de monitoração HP
Adaptador de Métrica do HP OpenView Internet Services (OVIS)	HP OpenView Internet Services (OVIS) 6.0
Adaptador de Métrica do HP OpenView Performance Manager (OVPM)	HP OpenView Performance Manager (OVPM) C05.00.00
Adaptador de Métrica do HP OpenView Performance Agent (OVPA)	HP OpenView Performance Agent (OVPA) (MWA) 4.5
Adaptador de Métrica do HP OpenView Service Navigator (OVSN)	HP OpenView Operations/Service Navigator (OVO/SN) 8.1.
Adaptador de Métrica do HP OpenView Service Desk (OVSD)	HP OpenView Service Desk 5.0

Tabela 7-1 Adaptadores de métrica e aplicativos de monitoração

Adaptador de métrica	Aplicativo de monitoração HP
<p>Adaptador de Métrica do HP OpenView Open (OVO)</p> <p>Esse é um kit de ferramentas usado para implementar um adaptador de métrica que pode se conectar a um aplicativo de monitoração selecionado pelo usuário. O kit de ferramentas baseia-se na tecnologia OpenAdaptor™.</p>	<p>Um aplicativo de monitoração selecionado pelo usuário.</p>
<p>Além disso, o Adaptador Comum do HP OpenView é requerido por todos os adaptadores listados acima. Esse adaptador é fornecido na instalação de qualquer adaptador de métrica.</p>	

Instalação de adaptadores de métrica

NOTA

Instale os adaptadores no mesmo servidor que o aplicativo de monitoração associado.

Antes de iniciar o procedimento de instalação:

- Leia o Capítulo 2 “Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1”, principalmente a seção “O Instalador do HP OpenView” na página 53 – ela contém uma descrição do Instalador do HP OpenView, que é utilizado para instalar a GUI Cliente.
- Consulte “Especificações e requisitos do sistema” na página 37 para obter informações gerais sobre os pré-requisitos de instalação dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1.

O processo de instalação de adaptadores de métrica é idêntico para todas as plataformas e segue o processo padrão do Instalador do OpenView. Esse procedimento é descrito na seção “O Instalador do HP OpenView” na página 53.

Para instalar os adaptadores de métrica do Service Desk:

1. Os arquivos executáveis de instalação encontram-se no diretório raiz de mídia. Os arquivos possuem os seguintes nomes:

`adapters_<versão>_setup.bin` (sistemas operacionais UNIX)

ou

`adapters_<versão>_setup.exe` (sistemas operacionais Windows)

onde *versão* refere-se ao identificador de criação, por exemplo 5.00.722.

2. A **janela Introdução** do Instalador do HP OpenView é exibida. Se um componente do Service Desk foi instalado anteriormente, o assistente de instalação avisa para utilizar o arquivo de configuração de instalação ou recusar o uso. Para obter informações sobre esse arquivo, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
3. O Instalador do HP OpenView é iniciado e o direciona através do processo de instalação. A tabela abaixo descreve as fases de instalação. Para obter uma descrição completa do procedimento de instalação de componentes do Service Desk, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.

Visão geral do procedimento de instalação de componente

O Instalador do HP OpenView é utilizado para instalar componentes do Service Desk, exceto a instalação do cliente Java Web Start e da interface cliente do Console de Web.

As fases do procedimento de instalação são apresentadas na tabela a seguir. Enquanto estiver instalando, a seta no lado esquerdo da tela (veja a figura abaixo) indica a fase de instalação atual.

NOTA

Se estiver instalando um componente em um sistema operacional UNIX, não será possível selecionar o local das pastas de dados e do aplicativo.

Em uma plataforma Windows, se estiver instalando um componente do Service Desk pela primeira vez em uma máquina que não contenha componentes do Service Desk, o instalador avisa para acessar os locais-alvo do componente e dos dados. Essa caixa de diálogo não será exibida em instalações posteriores na mesma máquina.

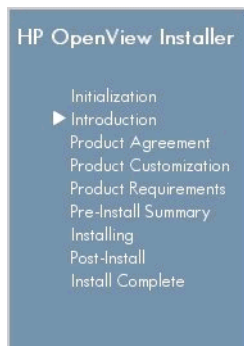
Tabela 7-2 Visão geral do procedimento de instalação

Fase de instalação	Ação
Inicialização	Extraí o procedimento de configuração. Avisa para utilizar um arquivo de configuração. Esse aviso é exibido somente se já houver um ou mais componentes do Service Desk instalados no local de instalação atual.
Introdução	Exibe o local dos arquivos fonte para instalação e o local do arquivo de log da instalação.
Acordo do produto	Avisa para aceitar ou recusar o acordo de licença do produto.

Tabela 7-2 Visão geral do procedimento de instalação (Continuação)

Fase de instalação	Ação
Personalização do produto	Avisa para selecionar uma instalação padrão ou selecionar pacotes separados.
Requisitos do produto	Executa uma verificação do espaço requerido em disco.
Sumário da pré-instalação	Exibe uma visualização árvore dos itens que serão instalados ou que são requeridos mas já estão instalados.
Instalação	Exibe o progresso da instalação. O instalador exibe o nome de cada pacote conforme ele é instalado. Clique na guia Detalhes para exibir uma visualização árvore dos pacotes de instalação.
Pós-instalação	O instalador cria um mecanismo de desinstalação para o pacote que acabou de ser instalado.
Instalação concluída	Informa se a instalação foi bem-sucedida. Avisa para visualizar o arquivo de log da instalação (formato HTML).

Figura 3 Indicação da fase de instalação



Instalação de adaptadores de métrica

A seta mostra a fase de instalação atual.

MaConfig GUI – Uma ferramenta de configuração de adaptadores de métrica

MaConfigGui é uma ferramenta de configuração de adaptadores de métrica e é instalada quando um adaptador de métrica é instalado no sistema. Ela é utilizada para iniciar os adaptadores de métrica após a instalação, e pode iniciar um adaptador de métrica de cada vez, como o Ovis MA, ou todos os adaptadores de métrica simultaneamente. A MaConfigGui pesquisa todos os adaptadores de métrica do sistema (a pesquisa padrão é por <diretório de dados do OV>/conf/slm/*MA.xml) e os abre automaticamente quando iniciada.

Iniciar e parar a MaConfigGui

Iniciar a MaConfigGui

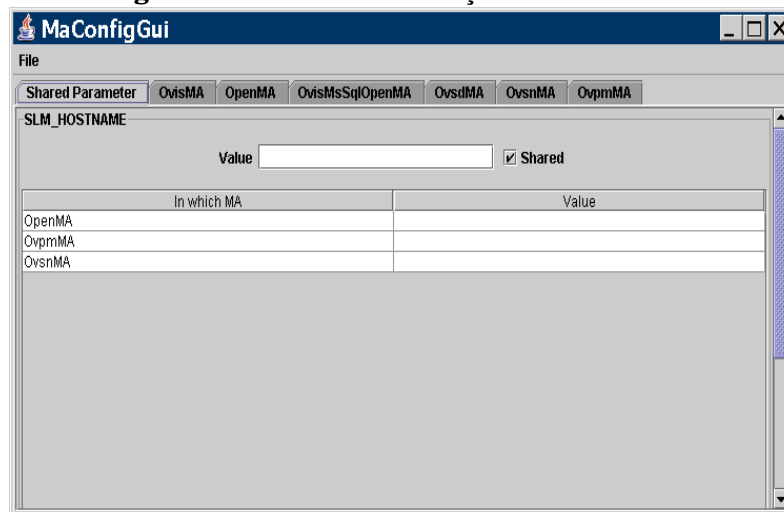
Em um sistema operacional Windows, execute o arquivo
<dir_OV>\bin\startMAConfigGui.bat.

Em um sistema operacional UNIX, digite
<dir_OV>/bin/startMAConfigGui.sh na linha de comando.

A tela da MaConfigGui é exibida:

Figura 7-1

MaConfigGui – Tela de inicialização

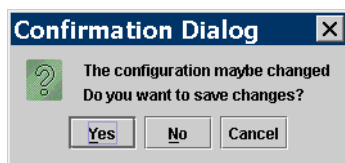


Quando a ferramenta é iniciada, todas as configurações de adaptadores de métrica instaladas são carregadas automaticamente e exibidas na janela.

Parar a MaConfigGui

Para sair da MaConfigGui, clique em **Arquivo**→**Sair** ou pressione **Ctrl+E** no teclado, ou feche a janela utilizando o ícone de fechamento de janela padrão no lado superior direito da tela. Uma caixa de diálogo de confirmação avisa para confirmar sua ação. Clique em **Sim** para salvar as alterações. Clique em **Não** para descartar as alterações. Clique em **Cancelar** para cancelar sua ação de saída.

Figura 7-2



Visão geral dos painéis

Painel Parâmetro Compartilhado

Nesse painel é possível editar parâmetros que podem ser compartilhados entre todos os adaptadores de métrica instalados no sistema.

Outros painéis

Além do painel Parâmetro Compartilhado, cada adaptador de métrica possui um painel separado onde é possível editar os parâmetros relacionados ao adaptador.

Para salvar modificações para todos os adaptadores, clique em **Arquivo**→**Salvar todos** ou pressione **Ctrl+S** no teclado, ou clique no botão **Salvar todos**. Se as alterações para um adaptador de métrica forem válidas, as modificações serão salvas e o painel Adaptador de Métrica será fechado. Caso contrário, o painel permanece visível para sua correção futura.

Para salvar as modificações realizadas para um adaptador de métrica somente, clique no botão **Salvar** no painel Adaptador de Métrica desse adaptador de métrica.

Para fechar o painel de um adaptador de métrica, clique no botão **Fechar** no painel apropriado.

Para recarregar as configurações de todos os adaptadores de métrica abertos, clique em **Arquivo** → **ReOpen** ou pressione **Ctrl+O** no teclado. Uma caixa de diálogo de confirmação solicita para salvar as modificações atuais se houver um adaptador de métrica aberto.

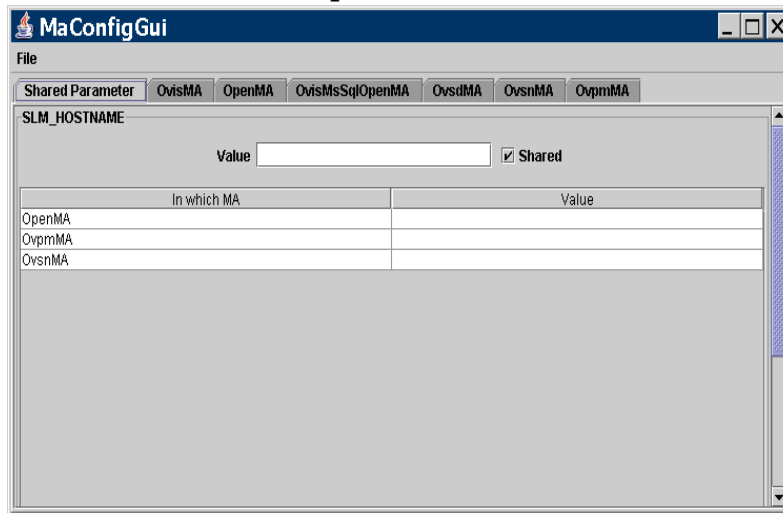
NOTA

Para inserir valores modificados ou inseridos nos painéis da MaConfigGui, pressione a tecla **Enter** no teclado. Isso é especialmente importante se você inserir um valor em um campo ou em uma tabela e seu cursor (mouse) não estiver atualmente posicionado no campo ou na tabela. Se não pressionar **Enter**, suas modificações não serão enviadas.

Painel Parâmetro Compartilhado

Figura 7-3

Painel Parâmetro Compartilhado



O painel Parâmetro Compartilhado é utilizado para atualização de vários adaptadores de métrica simultaneamente. Você insere um único valor de parâmetro e o compartilha com todos os adaptadores de métrica listados na tabela *marcando* a caixa de seleção Compartilhado do parâmetro.

Para modificar manualmente o valor de um adaptador de métrica listado na tabela no painel Parâmetro Compartilhado, *desmarque* a caixa de seleção Compartilhado e insira a modificação. É possível também

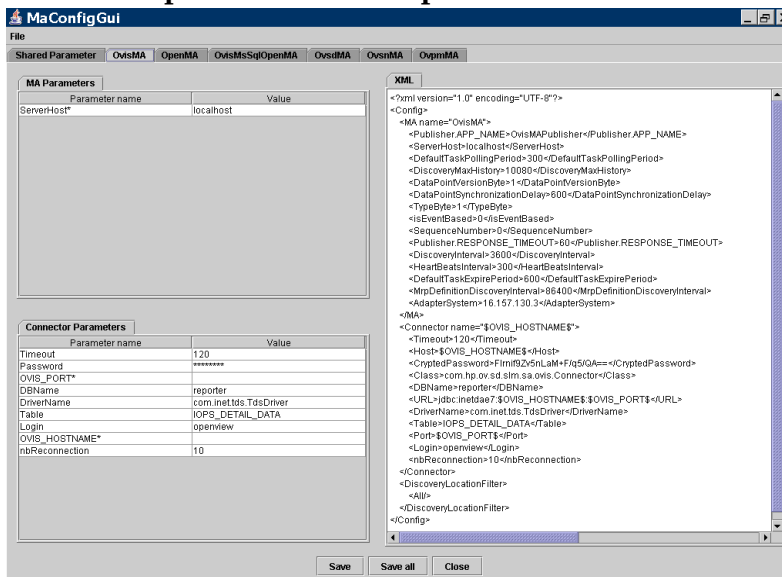
modificar individualmente o valor do parâmetro no painel Adaptador de Métrica do adaptador. A modificação é então refletida no painel Parâmetro Compartilhado.

Painéis do Adaptador de Métrica

Cada painel Adaptador de Métrica exibe informações detalhadas de configuração do adaptador. A figura a seguir apresenta o painel Adaptador de Métrica para OvisMA.

Figura 7-4

Painel Adaptador de Métrica para OvisMA



O painel Adaptador de Métrica é dividido em três seções: MA Parameters (Parâmetros do AM), Connector Parameters (Parâmetros do Conector) e XML.

Na seção Parâmetros do AM é possível atualizar o parâmetro ServerHost, ou seja, o nome de host onde o GNS está sendo executado para esse adaptador de métrica.

Na seção Parâmetros do Conector é possível atualizar as informações sobre o conector entre o adaptador de métrica e o aplicativo de monitoração correspondente.

A seção XML contém a configuração do adaptador de métrica no formato XML. Se editar campos nas seções Parâmetros do AM ou Parâmetros do Conector, o conteúdo desta seção muda imediatamente para refletir isso.

NOTA

Nomes de parâmetro marcados com um asterisco são obrigatórios, você deve inserir um valor válido para o parâmetro nesses campos.

Configurar o adaptador de métrica do OVIS

Adaptador de Métrica do OVIS

O Adaptador de Métrica do OVIS alimenta o servidor de GNS com valores de métrica coletados do produto OVIS (OpenView Internet Services).

Configurar o AM do OVIS com a ferramenta MaConfigGui

É possível personalizar a configuração básica do Adaptador de Métrica utilizando a ferramenta MaConfigGui. Para obter informações gerais sobre a utilização dessa ferramenta, consulte “MaConfig GUI – Uma ferramenta de configuração de adaptadores de métrica” na página 153.

Iniciar a ferramenta MaConfigGui e acessar o painel Adaptador de Métrica para OvisMA (o painel chamado OvisMA).

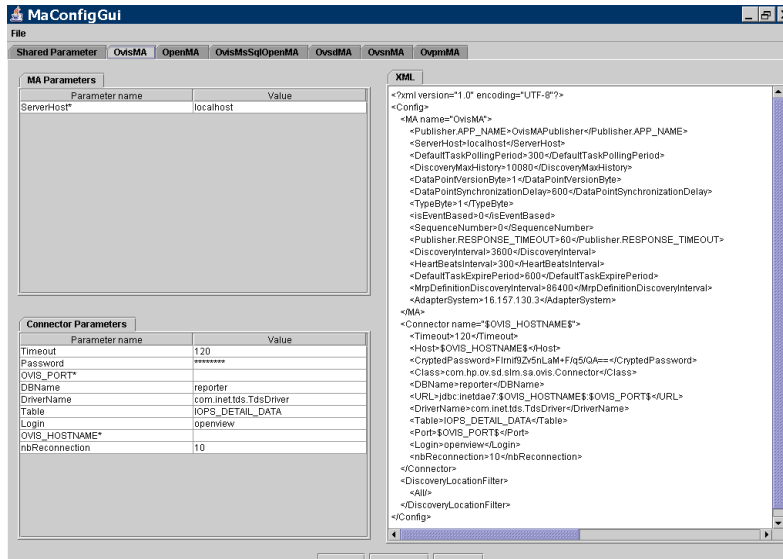
Faça o seguinte no painel OvisMA:

1. Na guia Parâmetros do AM, digite o nome de host do servidor de GNS no campo ServerHost*.
2. Na guia Parâmetros do Conector, digite o nome de host do banco de dados utilizado pelo produto OVIS no campo OVIS_HOSTNAME*.
3. Na guia Parâmetros do Conector, digite o número de porta utilizado pelo banco de dados do produto OVIS no campo OVIS_PORT*. Para determinar o número de porta, use a ferramenta localizada em C:\Arquivos de programas\Microsoft MS SQL Server\80\Tools\Binn\SVRNETCN.exe.
4. Se o login e a senha forem diferentes dos valores padrão, altere os valores de Login e Senha na guia Parâmetros do Conector. A senha será criptografada. A senha padrão é openview.
5. Clique no botão **Salvar** e, em seguida, no botão **Fechar** para fechar o painel OvisMA.

6. Saia do MaConfigGui selecionando **Não** no aviso da caixa de diálogo de confirmação.

Figura 7-5

Painel Adaptador de Métrica para OvisMA



Operação

Criar e ativar suas investigações do OVIS. Recomendamos a investigação ICMP, pois é a mais simples para testes.

Inicie o servidor de GNS e o AM do OVIS digitando o seguinte na linha de comando:

```
ovc -start ovdsldm ovisma.
```

O AM do OVIS enviará automaticamente sua configuração para o Servidor de Configuração. Ele também iniciará automaticamente uma busca, pois não possui um MRP (como Detalhes de Métrica) em seu arquivo de configuração (OvisMA.xml).

Use o console do Servidor de Objetos para verificar se alguma instância foi criada:

- Na área de trabalho Adaptador de Métrica, encontra-se o OvisMA

Configurar o adaptador de métrica do OVIS

- Na área de trabalho Métricas do OVIS, encontram-se as métricas descobertas

Use o console do Servidor de Objetos para criar Objetivos de Nível de Serviço, métricas do OVIS, entre outros, para uma métrica Disponibilidade ICMP do OVIS.

A Condição do Objetivo da métrica do item de configuração pode ser: **maior que 0** (ou seja, disponível).

Reinicie o servidor de GNS para efetuar as alterações realizadas (as alterações dinâmicas ainda não são gerenciadas).

Conecte e desconecte o cabo de rede do sistema que deseja testar. O status será atualizado a cada 5 minutos no console do OpenView. Também é possível ver o valor da métrica 0 ou 1.

Configurar o adaptador de métrica do OVPM

Adaptador de Métrica do OVPM

O Adaptador de Métrica do OVPM alimenta o servidor de GNS com valores de métrica coletados do produto OVPM (OpenView Performance Manager).

Configurar o AM do OVPM com a ferramenta MaConfigGui

É possível personalizar a configuração básica do Adaptador de Métrica utilizando a ferramenta MaConfigGui. Para obter informações gerais sobre a utilização dessa ferramenta, consulte “MaConfig GUI – Uma ferramenta de configuração de adaptadores de métrica” na página 153.

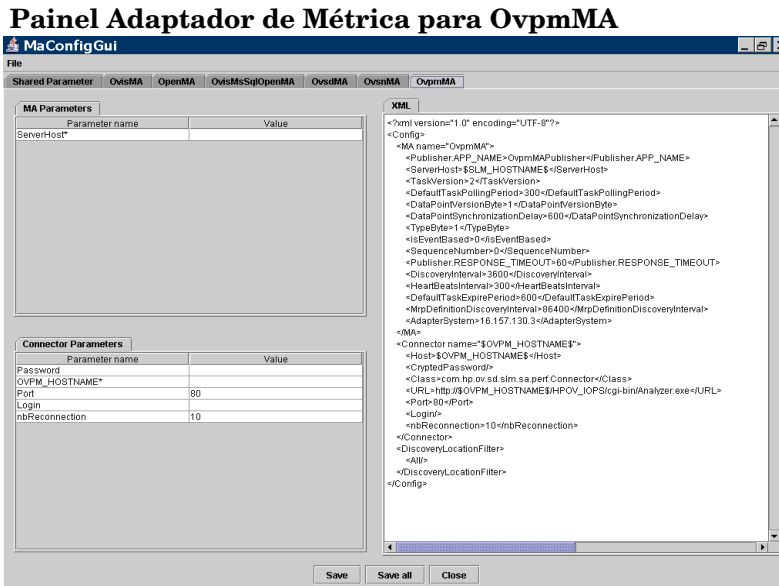
Iniciar a ferramenta MaConfigGui e acessar o painel Adaptador de Métrica para OvpmmA (o painel chamado OvpmmA).

Faça o seguinte no painel OvpmmA:

- Na guia Parâmetros do AM, digite o nome de host do servidor de GNS no campo ServerHost*.
- Na guia Parâmetros do Conector, digite o nome de host do produto OVPM no campo OVPM_HOSTNAME*.
- Os valores de Login e a Senha padrão são `vazio`. Altere esses valores na guia Parâmetros do Conector. A senha é criptografada.
- Clique no botão **Salvar** e, em seguida, no botão **Fechar** para fechar o painel OvpmmA.

- Saia do MaConfigGui selecionando **Não** no aviso da caixa de diálogo de confirmação.

Figura 7-6



Operação

Se o Adaptador do OVPM estiver instalado na mesma máquina que o produto OVPM, o arquivo `VPI_Form10.txt` é automaticamente copiado para o diretório `newconfig` (OVPM versão 4) ou para o diretório `OVPM` (OVPM versão 5) no host em que o produto OVPM está instalado.

Os locais são os seguintes:

OVPM versão 4: <diretório do OV>\newconfig\

OVPM versão 5: <diretório do OV>\newconfig\OVPM\

Entretanto, se instalar o AM do OVPM em outro sistema, deve copiar manualmente o arquivo do diretório de instalação do AM do OVPM para o diretório de instalação do produto OVPM.

O conteúdo do arquivo `VPI_Form10.txt` é exibido a seguir:

```
<html>
<body>
@@BEGIN_DATASOURCE
    ***DATASOURCES
        @@LISTOF_DATASOURCES2
@@END_DATASOURCE
@@BEGIN_METRIC
    ***CLASSES
        @@LISTOF_CLASS
    ***METRICS
        @@LISTOF_METRIC
@@END_METRIC
***END
@@BEGIN_TABLE
@@END_TABLE
</body>
</html>
```

1. Defina os sistemas monitorados pelo OVPA (MWA) em <diretório de dados do OV>\systemsMWA.txt.
2. Reinicialize o Performance Manager (Iniciar | Todos os programas | HP OpenView | Performance Manager | Reinicializar).
3. Verifique se é possível desenhar alguns gráficos, com os valores coletados, com o console java do OVPM.
4. Quando o GNS for iniciado, execute `ovc -start ovpmma`.

O AM do OVPM enviará automaticamente sua configuração para o Servidor de Configuração. Ele também iniciará automaticamente uma busca, pois não possui um MRP (como Detalhes de Métrica) em seu arquivo de configuração (`OvpmMA.xml`).

Verifique se as instâncias foram criadas como a seguir:

Configurar o adaptador de métrica do OVPM

- No Adaptador de Métrica, encontra-se o OVPM MA.
- Nos detalhes de métrica do OVPA, encontram-se as métricas descobertas.

Crie Objetivos de Nível de Serviço, métricas do OVPA, entre outros, para um detalhe de métrica GLOBAL_GBL_FS_SPACE_UTIL_PEAK OVIS, com o console.

A Condição do Objetivo da métrica do item de configuração pode ser: "menor que XX" (onde XX é um bit maior do que o percentual do disco usado).

Reinicie o servidor de GNS para efetuar as alterações realizadas (as alterações dinâmicas ainda não são gerenciadas).

Duplique um arquivo grande em seu disco e remova-o posteriormente. O status será atualizado no console a cada 5 minutos. Também é possível ver o valor da métrica, contendo o percentual do disco usado.

Configurar o adaptador de métrica do OVSN

Adaptador de Métrica do OVSN

O Adaptador de Métrica do OVSN alimenta o servidor de GNS com valores de métrica coletados do produto OVO/OVSN (OpenView Operation / Service Navigator).

Configurar o AM do OVSN com a ferramenta MaConfigGui

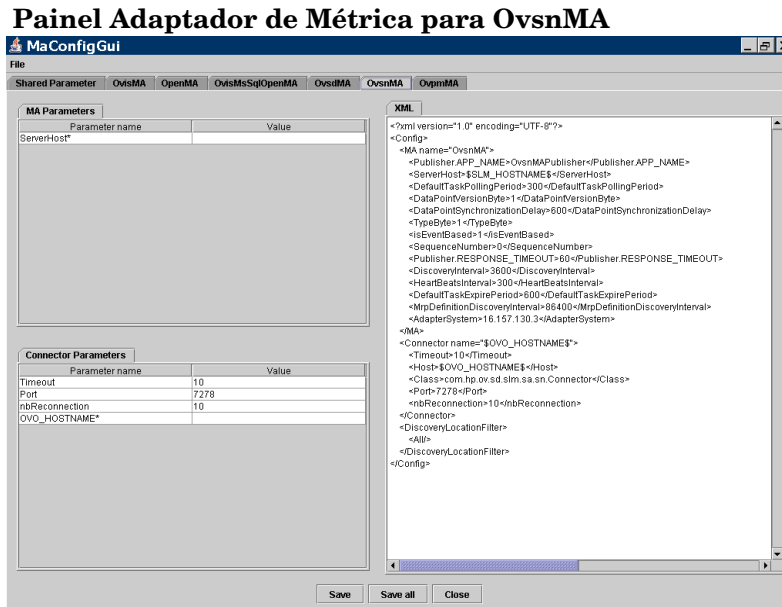
É possível personalizar a configuração básica do Adaptador de Métrica utilizando a ferramenta MaConfigGui. Para obter informações gerais sobre a utilização dessa ferramenta, consulte “MaConfig GUI – Uma ferramenta de configuração de adaptadores de métrica” na página 153. Iniciar a ferramenta MaConfigGui e acessar o painel Adaptador de Métrica para OvsnMA (o painel chamado OvsnMA).

Faça o seguinte no painel OvsnMA:

1. Na guia Parâmetros do AM, digite o nome de host do servidor de GNS no campo **ServerHost***.
2. Na guia Parâmetros do Conector, digite o nome de host do produto OVO/OVSN no campo **OVO_HOSTNAME***.
3. Clique no botão **Salvar** e, em seguida, no botão **Fechar** para fechar o painel OvsnMA.

4. Saia do MaConfigGui selecionando **Não** no aviso da caixa de diálogo de confirmação.

Figura 7-7



Operação

Crie alguns serviços. Use `opcservice -add` e `opcservice -assign`.

Quando o GNS for iniciado, execute
`<diretório_OV>\bin\startOvsnMA.bat`.

O AM do OVSN enviará automaticamente sua configuração para o Servidor de Configuração. Ele também iniciará automaticamente uma busca, pois não possui um MRP (como Detalhes de Métrica) em seu arquivo de configuração (`OvsnMA.xml`).

Use o console e verifique:

- Em Adaptador de Métrica – OVSNMA.
- Em Detalhes de Métrica do OVSN – métricas descobertas.

Crie Objetivos de Nível de Serviço, métricas do OVIS, entre outros, para um Detalhe de Métrica do OVSN, com o console.

A Condição do Objetivo da métrica do item de configuração pode ser "menor que 8" (ou seja, gravidade abaixo de menor).

Reinicie o servidor de GNS para efetuar as alterações realizadas (as alterações dinâmicas ainda não são gerenciadas).

Envie um alarme para o nó de serviço correspondente:

```
opcmsg -id severity=minor application=toto object=/  
msg_text="bla bla bla" msg_grp=hp_ux node=HOSTNAME  
service_id=YOUR_NODE_ID
```

O status será atualizado rapidamente no console (aproximadamente 10 segundos). Também é possível ver o valor da métrica contendo a gravidade: (**1**:desconhecida, **2**:normal, **4**:aviso, **8**:menor, **16**:maior, **32**:crítico)

É possível também reconhecer os alarmes para retornar o status dos serviços de volta à conformidade.

8

Instalação do Agente do Service Desk

Este capítulo descreve como instalar, iniciar e parar o Agente do HP OpenView Service Desk 5.1 em sistemas operacionais Windows e UNIX.

Sobre o Agente do Service Desk

O agente do Service Desk aceita os comandos do Servidor de Gerenciamento do HP OpenView. Um comando é recebido quando um evento no Servidor de Gerenciamento aciona uma regra que contém um comando a ser executado no host onde reside o agente.

O agente é frequentemente utilizado em integrações com produtos OpenView, por exemplo, o Network Node Manager (NNM), o OpenView Operations for UNIX (OVO/U) ou o OpenView Operations for Windows (OVO/W). O agente também é frequentemente utilizado em integrações com produtos de terceiros.

Para obter mais informações sobre iniciar e parar o agente, consulte “Iniciar e parar o Agente do Service Desk” na página 175.

Instalação do Agente do Service Desk

Antes de iniciar o procedimento de instalação

- Certifique-se de estar familiarizado com o conteúdo do Capítulo 2 “Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1”, incluindo a seção “O Instalador do HP OpenView” na página 53, que contém uma descrição do Instalador do HP OpenView e das telas associadas.
- Consulte “Especificações e requisitos do sistema” na página 37 para obter informações gerais sobre os pré-requisitos de instalação dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1.

Procedimento de instalação

1. Os arquivos executáveis de instalação encontram-se no diretório raiz de mídia. Os arquivos possuem os seguintes nomes:

agent_<versão>_setup.bin (sistemas operacionais UNIX)

ou

agent_<versão>_setup.exe (sistemas operacionais Windows)

onde *versão* refere-se ao identificador de criação, por exemplo 5.00.722.

2. A **janela Introdução** do Instalador do HP OpenView é exibida. Se um componente do Service Desk 5.1 foi instalado anteriormente, o assistente de instalação avisa para utilizar o arquivo de configuração de instalação ou recusar o uso. Para obter informações sobre esse arquivo, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
3. O Instalador do HP OpenView é iniciado e o direciona através do processo de instalação. A tabela abaixo descreve as fases de instalação. Para obter uma descrição completa do procedimento de instalação padrão de componentes do Service Desk, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.

Visão geral do procedimento de instalação de componente

O Instalador do HP OpenView é utilizado para instalar componentes do Service Desk, exceto a instalação do cliente Java Web Start e da interface cliente do Console de Web.

As fases do procedimento de instalação são apresentadas na tabela a seguir. Enquanto estiver instalando, a seta no lado esquerdo da tela (veja a figura abaixo) indica a fase de instalação atual.

NOTA

Se estiver instalando um componente em um sistema operacional UNIX, não será possível selecionar o local das pastas de dados e do aplicativo.

Em uma plataforma Windows, se estiver instalando um componente do Service Desk pela primeira vez em uma máquina que não contenha componentes do Service Desk, o instalador avisa para acessar os locais-alvo do componente e dos dados. Essa caixa de diálogo não será exibida em instalações posteriores na mesma máquina.

Tabela 8-1 Visão geral do procedimento de instalação

Fase de instalação	Ação
Inicialização	Extraí o procedimento de configuração. Avisa para utilizar um arquivo de configuração. Esse aviso é exibido somente se já houver um ou mais componentes do Service Desk instalados no local de instalação atual.
Introdução	Exibe o local dos arquivos fonte para instalação e o local do arquivo de log da instalação.
Acordo do produto	Avisa para aceitar ou recusar o acordo de licença do produto.

Tabela 8-1 Visão geral do procedimento de instalação (Continuação)

Fase de instalação	Ação
Personalização do produto	Avisa para selecionar uma instalação padrão ou selecionar pacotes separados.
Requisitos do produto	Executa uma verificação do espaço requerido em disco.
Sumário da pré-instalação	Exibe uma visualização árvore dos itens que serão instalados ou que são requeridos mas já estão instalados.
Instalação	Exibe o progresso da instalação. O instalador exibe o nome de cada pacote conforme ele é instalado. Clique na guia Detalhes para exibir uma visualização árvore dos pacotes de instalação.
Pós-instalação	O instalador cria um mecanismo de desinstalação para o pacote que acabou de ser instalado.
Instalação concluída	Informa se a instalação foi bem-sucedida. Avisa para visualizar o arquivo de log da instalação (formato HTML).

Figura 4 Indicação da fase de instalação



A seta mostra a fase de instalação atual.

Iniciar e parar o Agente do Service Desk

Para iniciar o agente do Service Desk, digite o seguinte na linha de comando:

```
ovc -start ovobsag
```

Para parar o agente do Service Desk, digite o seguinte na linha de comando:

```
ovc -stop ovobsag
```

Para obter mais informações sobre o comando `ovc`, consulte a ajuda on-line do *HP OpenView* (páginas de referência).

Instalação do Agente do Service Desk
Iniciar e parar o Agente do Service Desk

9

Instalação de um Carregador de Objetos do Service Desk

Este capítulo descreve como instalar o Carregador de Objetos do Service Desk.

Sobre o Carregador de Objetos do Service Desk

O Carregador de Objetos do Service Desk é uma ferramenta de linha de comando que permite criar um único objeto de qualquer tipo no Service Desk. Por exemplo, é possível utilizá-lo para inserir um incidente, um item de configuração ou um chamado no Service Desk. Se precisar inserir vários objetos em uma operação, use o utilitário Troca de Dados (Data Exchange).

NOTA

Em versões anteriores do Service Desk, o Carregador de Objetos chamava-se “Evento de Serviço”.

Instalação do Carregador de Objetos do Service Desk

Antes de iniciar o procedimento de instalação

- Certifique-se de estar familiarizado com o conteúdo do Capítulo 2 “Preparação para instalação do HP OpenView Service Desk 5.1”, incluindo a seção “O Instalador do HP OpenView” na página 53, que contém uma descrição do Instalador do HP OpenView e das telas associadas.
- Consulte “Especificações e requisitos do sistema” na página 37 para obter informações gerais sobre os pré-requisitos de instalação dos componentes do HP OpenView Service Desk 5.1.

Procedimento de instalação

1. Os arquivos executáveis de instalação encontram-se no diretório raiz de mídia. Os arquivos possuem os seguintes nomes:

`loadobject_<versão>_setup.bin` (sistemas operacionais UNIX)

ou

`loadobject_<versão>_setup.exe` (sistemas operacionais Windows)

onde *versão* refere-se ao identificador de criação, por exemplo 5.00.722.

2. A **janela Introdução** do Instalador do HP OpenView é exibida. Se um componente do Service Desk foi instalado anteriormente, o assistente de instalação avisa para utilizar o arquivo de configuração de instalação ou recusar o uso. Para obter informações sobre esse arquivo, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.
3. O Instalador do HP OpenView é iniciado e o direciona através do processo de instalação. A tabela abaixo descreve as fases de instalação. Para obter uma descrição completa do procedimento de instalação padrão de componentes do Service Desk, consulte “Visão geral da tela de instalação” na página 57.

Visão geral do procedimento de instalação de componente

O Instalador do HP OpenView é utilizado para instalar componentes do Service Desk, exceto a instalação do cliente Java Web Start e da interface cliente do Console de Web.

As fases do procedimento de instalação são apresentadas na tabela a seguir. Enquanto estiver instalando, a seta no lado esquerdo da tela (veja a figura abaixo) indica a fase de instalação atual.

NOTA

Se estiver instalando um componente em um sistema operacional UNIX, não será possível selecionar o local das pastas de dados e do aplicativo.

Em uma plataforma Windows, se estiver instalando um componente do Service Desk pela primeira vez em uma máquina que não contenha componentes do Service Desk, o instalador avisa para acessar os locais-alvo do componente e dos dados. Essa caixa de diálogo não será exibida em instalações posteriores na mesma máquina.

Tabela 9-1 Visão geral do procedimento de instalação

Fase de instalação	Ação
Inicialização	Extrai o procedimento de configuração. Avisa para utilizar um arquivo de configuração. Esse aviso é exibido somente se já houver um ou mais componentes do Service Desk instalados no local de instalação atual.
Introdução	Exibe o local dos arquivos fonte para instalação e o local do arquivo de log da instalação.
Acordo do produto	Avisa para aceitar ou recusar o acordo de licença do produto.

Tabela 9-1 Visão geral do procedimento de instalação (Continuação)

Fase de instalação	Ação
Personalização do produto	Avisa para selecionar uma instalação padrão ou selecionar pacotes separados.
Requisitos do produto	Executa uma verificação do espaço requerido em disco.
Sumário da pré-instalação	Exibe uma visualização árvore dos itens que serão instalados ou que são requeridos mas já estão instalados.
Instalação	Exibe o progresso da instalação. O instalador exibe o nome de cada pacote conforme ele é instalado. Clique na guia Detalhes para exibir uma visualização árvore dos pacotes de instalação.
Pós-instalação	O instalador cria um mecanismo de desinstalação para o pacote que acabou de ser instalado.
Instalação concluída	Informa se a instalação foi bem-sucedida. Avisa para visualizar o arquivo de log da instalação (formato HTML).

Figura 5 Indicação da fase de instalação



Instalação de um Carregador de Objetos do Service Desk
Instalação do Carregador de Objetos do Service Desk

A seta mostra a fase de instalação atual.

10 Tarefas pós-instalação

Este capítulo fornece informações sobre os seguintes tópicos:

- Como obter e inserir sua chave de licença
- Como configurar o Service Desk para trabalhar com um servidor FTP para anexos
- Informações sobre a configuração avançada da gestão de nível de serviço no sistema operacional Windows

Licenciamento do HP OpenView Service Desk 5.1

O HP OpenView Service Desk 5.1 usa o componente de licenciamento **HP AutoPass** para gerenciar o licenciamento. Esse componente é instalado na instalação do HP OpenView Service Desk 5.1.

Ao instalar o HP OpenView Service Desk 5.1 pela primeira vez, você recebe automaticamente uma licença “Instantânea” de 60 dias que permite utilizar o produto por 60 dias sem precisar inserir uma chave de licença.

NOTA

Somente é possível estender uma licença de teste de 60 dias por mais 60 dias, para fornecer uma licença de teste válida de um máximo de 120 dias.

O componente **HP AutoPass** inclui um arquivo de ajuda que contém informações sobre licenciamento do produto, recuperação e inserção de chaves de licença e importação de uma chave de licença.

Visualização de detalhes da licença

IMPORTANTE

Para plataformas HP-UX 11.11 e HP-UX 11.23, um usuário deve ter privilégios de administrador padrão a fim de acessar a interface HP Autopass License Management (gestão de licença de passagem automática HP). Uma conta de usuário que tenha sido alocada por um perfil de administrador de sistema não pode acessar a interface de licenciamento.

Somente é possível visualizar detalhes da licença na máquina na qual o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView está instalado. Para visualizar detalhes da licença em um sistema operacional Windows, clique no seguinte no menu Iniciar:

Iniciar→**Programas**→**HP OpenView**→**Licenciamento do HP OpenView Service Desk**

Em um sistema operacional UNIX, execute o arquivo OvSdLic. Esse arquivo encontra-se no diretório `/opt/OV/bin`.

Tipos de licenças

Três tipos de licenças são aceitos pelo Service Desk:

- **Licenças de usuário denominado:**

Uma licença de usuário denominado permite criar um número especificado de Service Desk **contas de usuário denominado**, até o número máximo de usuários denominados especificado na licença. Cada conta de usuário denominado é vinculada unicamente a um usuário denominado. Licenças de usuário denominado são designadas por administradores do sistema e usuários principais que precisam de acesso ao aplicativo todo o tempo. Um usuário denominado pode acessar até três sessões simultaneamente. O número de usuários denominados é independente do número de usuários de outros tipos de licença conectados. Por exemplo, se o número máximo de licenças de usuário concorrente permitidas for atingido, um usuário denominado ainda pode acessar o aplicativo.

- **Licenças de usuário concorrente:**

Uma licença de usuário concorrente fornece acesso simultâneo a um número especificado de contas de usuário do Service Desk, não incluindo usuários denominados conectados. É possível criar quantas contas de usuário concorrente forem desejadas, mas o número de usuários acessando simultaneamente o Service Desk não pode exceder o número máximo de contas do usuário. Os usuários concorrentes podem acessar várias sessões ao mesmo tempo, mas cada sessão é contabilizada como um usuário concorrente.

- **Licenças de módulo:**

Uma licença de módulo fornece a todos os usuários denominados e concorrentes acesso ao módulo do Service Desk ou aos módulos especificados na licença de módulo.

Sempre são necessárias uma ou mais licenças de módulos, além de (uma ou mais) licenças de usuário denominado ou licenças de usuário concorrente.

Contas de integração

Além das contas de usuário denominado e das contas de usuário concorrente, é possível criar um número ilimitado de contas de

integração. Essas contas fornecem acesso somente às ferramentas de integração do Service Desk; elas não fornecem acesso à GUI do Service Desk.

Validade de licença

Uma licença permanente do Service Desk é válida indefinidamente, não expira.

Existem duas exceções à declaração acima:

- Licença de **Avaliação** - para fins de demonstração e avaliação; válida por 60 dias.
- Licença de **Parceiro** - para parceiros somente; válida por um ano.

Para fins de avaliação, parceria e instalação, uma instalação funciona inicialmente por 60 dias com:

- Todos os módulos
- 15 usuários concorrentes
- 20 usuários denominados
- 20 instâncias de serviço

NOTA

Você pode estender uma licença de teste de 60 dias uma vez apenas por mais 60 dias, para fornecer uma licença de teste válida de um máximo de 120 dias.

Certifique-se de que a informação em seu **Certificado de concessão de direitos** está disponível, pois ela é necessária para recuperar chaves de licença permanente.

Se uma licença expirar enquanto o Servidor de Gerenciamento estiver sendo executado, o aplicativo não será cancelado, mas se isso acontecer, somente o usuário do sistema pode fazer login no servidor para atualizar licenças.

No Service Desk 5.1, uma conta bloqueada (uma conta de usuário que foi desativada em vez de removida) não é contabilizada como uma licença.

Licenciamento do Gestor de Nível de Serviço

Sobre o licenciamento do Gestor de Nível de Serviço

O Gestor de Nível de Serviço é um módulo licenciado do Service Desk. Na instalação do Servidor de Gerenciamento do HP OpenView, uma licença instantânea de avaliação é automaticamente ativada por um período de 60 dias. Com a licença instantânea, o pessoal de GNS pode realizar o seguinte durante o período de avaliação:

- Criar um número ilimitado de objetos de GNS (serviços, acordos de nível de serviço, filtros de hierarquia etc.)
- Colocar até 35 serviços gerenciados sob gerenciamento do GNS
- Monitorar o status de conformidade dos serviços gerenciados
- Visualizar relatórios de GNS

Os serviços monitorados apenas pelo adaptador de métrica do OVSD são desprezados, e um serviço é contabilizado somente uma vez, mesmo se for submetido a mais de um acordo de nível de serviço.

Para continuar a utilizar o Gestor de Nível de Serviço após o período de avaliação de 60 dias e para estender o número de serviços gerenciados licenciados, é necessário instalar licenças permanentes de GNS.

Licenças permanentes de GNS

As licenças permanentes de GNS permitem utilizar o Gestor de Nível de Serviço indefinidamente. Os seguintes tipos de licença estão disponíveis:

- Módulo de GNS
Essa licença permite ao pessoal de GNS criar, modificar e excluir objetos de GNS no Console do OpenView. A licença permite que até 10 serviços monitorados sejam colocados sob gerenciamento do GNS.
- Services Pack (Pacote de Serviços)
Essa licença aumenta o número de serviços gerenciados que podem ser colocados sob gerenciamento do GNS em incrementos de 25, até o número máximo de 10 pacotes.

É preciso instalar a licença de módulo de GNS. É possível também instalar até 10 licenças de Pacote de Serviços. Quando 10 pacotes forem instalados (ou seja, 10 + 10*25 serviços), um número ilimitado de serviços monitorados pode ser colocado sob gerenciamento do GNS.

Os serviços são contabilizados somente se corresponderem aos seguintes critérios:

- Associado a pelo menos um acordo de nível de serviço gerenciado
- O status de hierarquia ser definido para o valor Configurado
- Monitorado por métricas não-OVSD (isto é, monitorado utilizando pelo menos uma métrica de um adaptador de métrica OVIS, OVPM, OVSN ou OPEN)

Verificações de licença de GNS no console do OpenView

Se a licença de módulo de GNS não for instalada, o pessoal de GNS pode fazer login no console do OpenView, mas os direitos de acesso a tipos de objeto de GNS são filtrados a partir do perfil.

Verificações de licença de GNS no Gestor de Nível de Serviço

Na inicialização e todo dia após o término do período de avaliação, o Gestor de Nível de Serviço verifica as licenças permanentes de GNS. Se nenhuma licença de módulo de GNS for encontrada, o processo do servidor de GNS (ovsdslm) não pode ser iniciado.

O Gestor de Nível de Serviço também contabiliza o número de serviços monitorados licenciados para serem gerenciados. Se o número máximo for excedido, o Gestor de Nível de Serviço não pode gerenciar todos os acordos de nível de serviço associados. Uma mensagem grave é exibida no log de GNS, e o status de atividade dos acordos de nível de serviço com serviços não-licenciados é definido para o valor Não Gerenciado.

Licenças de software de terceiros

O HP OpenView Service Desk também instala vários pacotes de software de terceiros. Após a instalação do HP OpenView Service Desk 5.1, é possível encontrar os acordos de licença desses pacotes no seguinte diretório:

<diretório-instalação>/License-Agreements

Configuração do Service Desk para anexos

O HP OpenView Service Desk 5.1 pode incluir anexos com itens do Service Desk. Os anexos são processados por um servidor de FTP. Esse pode ser um servidor de terceiros, desde que o Service Desk esteja configurado para comunicar-se com o servidor. Antes de configurar o Service Desk para anexos, crie uma conta de usuário e uma pasta do Service Desk no servidor de FTP.

NOTA

Para proteger seu sistema contra ataques de vírus, instale um verificador de vírus no servidor de FTP e programe-o para verificar os anexos regularmente.

Configuração do servidor de anexos

Para configurar o Service Desk para o servidor de anexos:

1. Faça login em um cliente do Service Desk como Administrador.
2. Na área de trabalho Configuração do OV, selecione **Configurações do Sistema** e, em seguida, selecione **Configurações de Anexo**. A caixa de diálogo Configurações de Anexo é exibida. Nessa caixa de diálogo insira os seguintes valores:
 - O **Nome de host** do servidor de anexos, o **Nome de usuário** (conta) e a **Senha** que o Service Desk utilizará para conectar-se ao servidor.
 - O caminho da **pasta Destino**; essa é a pasta no servidor de anexos onde os anexos são armazenados. Crie a pasta antes de definir essas configurações.
 - Marque a caixa **Usar FTP passivo** se não desejar usar FTP ativo. Com o FTP passivo, é possível configurar firewalls entre o servidor de Service Desk e o servidor de arquivos que abre portas específicas para transferência e controle.

- Teste a conexão clicando em **Testar conexão**. Testar conexão cria um diretório de teste no servidor de arquivos denominado test-<número aleatório>. Esse diretório é utilizado para solução de problemas.
- Marque a caixa **Salvar anexo em segundo plano** para continuar trabalhando enquanto salva um anexo. Isso pode ser útil se sua conexão de rede for lenta, resultando em atrasos durante o processo de salvamento. Use esse recurso somente para conexões lentas. O sistema considera que o anexo será salvo com sucesso – nenhuma notificação será fornecida no caso de falha de salvamento. Se a ação de salvamento falhar, o anexo será perdido e isso não será notado até que você tente recuperar o arquivo.

Configuração avançada da gestão de nível de serviço para Windows

A configuração da Gestão de Nível de Serviço (GNS) operacional é feita através:

- De valores tomados do objeto Administração de GNS.
- Do arquivo de configuração XPL.

O arquivo de configuração XPL processa os atributos de configuração que podem não ser parte dos dados de Administração de GNS (por exemplo, o nome de host), os atributos de configuração que poderiam representar a otimização do aplicativo puro ou atributos candidatos a se tornarem parte dos dados de Administração de GNS.

O arquivo de configuração XPL padrão, C:\Arquivos de programas\HP OpenView\misc\xpl\config\defaults\slm.ini, contém as seguintes informações:

```
; Namespace do servidor de objetos de GNS  
; -----  
[slm.obs]  
; Nome de host do servidor de objetos  
string ObsServerName=host local  
; Configuração XPL  
; -----  
[xpl.log.OvLogFileHandler]  
; A parte do número de seqüência do nome do arquivo de log  
será de 0 a 'filecount'  
filecount=10
```

Esses valores padrão podem ser substituídos pela configuração de novo valor no arquivo C:\Arquivos de programas\HP Openview\data\conf\xpl\config\local_settings.ini e execução do arquivo executável ovconfchg.

Tarefas pós-instalação

Configuração avançada da gestão de nível de serviço para Windows

11

Desinstalação do HP OpenView Service Desk 5.1

Este capítulo fornece informações sobre os seguintes tópicos:

- Como desinstalar o software HP OpenView Service Desk 5.1 completamente do sistema, incluindo os arquivos e componentes residentes em sistemas locais.
- Uma lista dos arquivos que não são removidos pelo processo de desinstalação e devem ser removidos manualmente.

Desinstalação de um sistema operacional Windows

Use a funcionalidade do Windows para remover qualquer componente do Service Desk de um sistema operacional Windows.

Se o componente sendo desinstalado foi instalado como um serviço do Windows, remova o serviço antes de remover o componente.

Remover o HP OpenView Service Desk 5.1 utilizando o Painel de controle:

1. Selecione **Iniciar**→**Configurações**→**Painel de controle**→**Adicionar ou remover programas**.
2. Na lista exibida, selecione o componente do HP OpenView Service Desk que deseja desinstalar, por exemplo, Servidor, Cliente ou Agente, e clique em **Remover**. Só é possível remover um componente de cada vez.
3. Uma caixa de diálogo avisa para confirmar a desinstalação. Clique em **OK** para remover o componente do HP OpenView Service Desk 5.1 selecionado.
4. Uma caixa de diálogo exibe o progresso do procedimento de desinstalação. Quando o indicador de progresso atingir 100%, uma janela pop-up informa que a desinstalação foi concluída. Clique em **OK** para completar o processo.

Limpeza após desinstalação

CUIDADO

Execute a operação de limpeza a seguir apenas quando as seguintes condições se aplicarem:

- O Service Desk 5.1 tiver sido instalado anteriormente no sistema
- Outros produtos do HP OpenView, por exemplo, o HP OpenView Internet Services, não estiverem instalados no sistema

O procedimento de limpeza é como apresentado a seguir:

1. Exclua o local onde o software foi instalado.

O local de instalação padrão é: C:\Arquivos de programas\HP OpenView

2. Exclua a chave de registro do HP OpenView:

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Hewlett-Packard\HP OpenView

3. Remova os seguintes serviços:

- HP OpenView Shared Trace Service
- HP OpenView Apache(A) WebServer Service
- HP OpenView Ctrl Service
- HP OpenView Tomcat(A) Servlet Container Service
- HP OpenView Communication Broker

4. Exclua a seguinte pasta:

C:\Documents and Settings\%NOMEDEUSUÁRIO%\Application Data (Dados de aplicativos)
\HP OpenView

5. Exclua as seguintes variáveis de ambiente:

- OvDataDir
- OvInstallDir
- OvXpl_data_dir
- WAPP_HOME

6. Na variável de ambiente %PATH%, remova a seguinte referência:

C:\Arquivos de programas\HP OpenView\bin

7. Na pasta %TEMP%, exclua o arquivo ovinstallparams.ini .

8. Reinicie o sistema para efetuar suas alterações.

Arquivos não removidos pelo processo de desinstalação

O programa de desinstalação só pode remover arquivos que foram incluídos na instalação original. A seção a seguir lista os arquivos que devem ser removidos manualmente.

Servidor de Gerenciamento

Arquivos variáveis no servidor, como cache, definições de configuração, logs e service packs não serão removidos pelo programa de desinstalação.

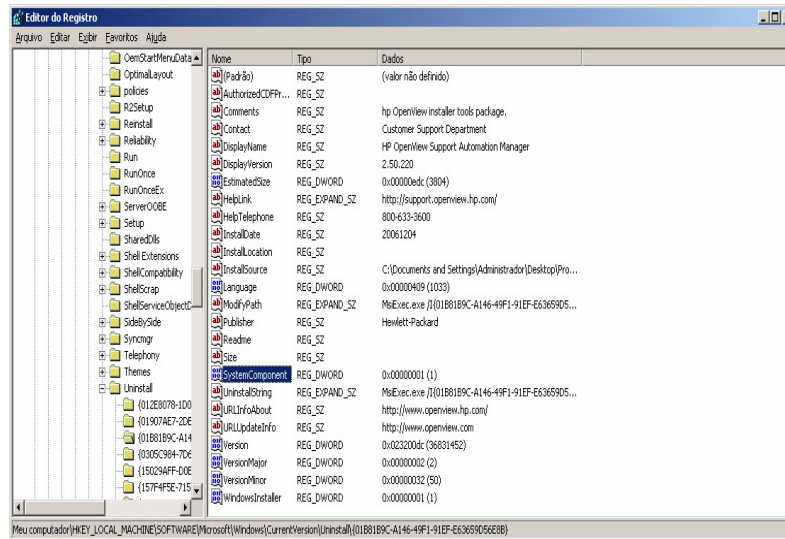
Desinstalação de uma atualização do Service Desk

1. Se você atualizou do Service Desk MR ou de uma versão do Service Pack e posteriormente quiser desinstalar a atualização, siga primeiro o procedimento de desinstalação descrito em “Desinstalação de um sistema operacional Windows” na página 194.
2. Em seguida execute os procedimentos listados abaixo.
 - a. Inicie o editor de registro e navegue para a seguinte chave:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall

Um grande número de subchaves é exibido.
 - b. Altere o valor de cada chave em SystemComponent para 0.

Isso tornará o componente visível na lista **Adicionar ou remover programas** do Painel de controle. Definir para 1, ocultará o componente novamente.

Figura 11-1 Alteração do valor do componente do sistema



A ordem correta de desinstalação se torna então como apresentada na lista a seguir.

1. HP OpenView Service Desk Demo (se instalado)
2. HP OpenView Service Desk Snapshot
3. HP OpenView Service Desk Configuration Post
4. HP OpenView Service Desk Configuration
5. HP OpenView Service Desk Module
6. HP OpenView Service Level Management Model
7. HP OpenView Service Designer Common
8. HP OpenView Service Level Management Object Hierarchy Server

9. HP OpenView Service Level Management Common
10. HP OpenView Service Level Management Util
11. HP OpenView Service Desk Application Server
12. HP OpenView Service Desk Common
13. HP OpenView Object Server Admin Server Package
14. HP OpenView Object Server Admin Common Package
15. HP OpenView Gui Framework Server
16. HP OpenView Common Reporting Model
17. HP OpenView Common Reporting Model Common
18. HP OpenView Common Metric Model
19. HP OpenView Common Metric Model Common
20. HP OpenView Core Data Model Server
21. HP OpenView Core Data Model Common
22. HP OpenView Object Server Package
23. HP OpenView Gui Framework Client
24. HP OpenView Object Server Common Package
25. HP OpenView Security Login Common Package
26. HP OpenView HTTP Communication Java
27. HP OpenView Security Core Java
28. HP OpenView Scheduler
29. HP OpenView Cross Platform Component Java
30. HP OpenView Tomcat Servlet Container
31. HP OpenView Apache Webserver
32. HP OpenView Process Control
33. HP OpenView HTTP Communication
34. HP OpenView Security Core
35. HP OpenView Cross Platform Component
36. HP OpenView JDK

37. HP OpenView JRE

Desinstalação de um sistema operacional UNIX

O processo de desinstalação é como apresentado a seguir:

1. Execute o comando de desinstalação par cada componente instalado. Para cada componente, o arquivo executável encontra-se em:

```
/opt/OV/Uninstall/<componente>/setup.bin
```

onde <componente> refere-se ao componente (por exemplo, agente, cliente, servidor) que se deseja desinstalar. Para cada componente, uma caixa de diálogo avisa para confirmar sua escolha.

2. Quando o processo for concluído, verifique se o componente foi desinstalado digitando o seguinte na linha de comando:

```
#swlist -l patch | grep HPO
```

Esse comando não deve retornar resultados. Se isso não acontecer, use o método alternativo a seguir para desinstalar o componente. Execute o seguinte comando:

```
#swremove <componente>
```

onde <componente> refere-se ao componente que deseja remover.

3. A etapa a seguir é opcional, e permite remover a pasta de um componente que foi desinstalado. É possível remover a pasta de um componente desinstalado *somente se nenhum outro produto HP OpenView estiver presente no sistema*. Pra remover o conteúdo de uma pasta, execute os seguintes comandos:

```
#rm -rf /opt/OV/*
```

e

```
#rm -rf /var/opt/OV/*
```


Arquivos não removidos pelo processo de desinstalação

O programa de desinstalação só pode remover arquivos que foram incluídos na instalação original.

Servidor de Gerenciamento

Arquivos variáveis no servidor, como cache, definições de configuração, logs e service packs não serão removidos pelo programa de desinstalação. Remova esses arquivos manualmente.

A Otimização do ambiente Java

Introdução

Este anexo apresenta informações detalhadas sobre como otimizar a Java Virtual Machine (JVM). A JVM é utilizada pelo Service Desk para suportar grandes quantidades de usuários em um único Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk.

NOTA

Para obter uma compreensão total das seções abaixo, você deve ter um bom conhecimento do funcionamento do Java.

A JVM usada pelo Servidor de Gerenciamento do Service Desk não é otimizada para executar aplicativos grandes. Conseqüentemente, alguns ajustes são necessários ao se operar com cerca de mais de 50 usuários em um único Servidor de Gerenciamento do Service Desk.

As duas áreas mais importantes a serem ajustadas quando se opera com um grande número de usuários são a reserva de memória e a configuração da coleta de lixo. Ambas são abordadas nas seções a seguir.

Reserva de memória

A memória reservada para a JVM utilizar é especificada pela utilização das duas opções não-padrão a seguir. Observe que as opções não-padrão são sujeitas a alteração em versões futuras.

- `Xms`: (*tamanho inicial do heap.*)

Se o tamanho do heap for muito pequeno, o heap deve ser redimensionado repetidamente durante a inicialização do Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Cada redimensionamento é acompanhado por uma operação de coleta de lixo, com uma redução correspondente do desempenho.

- `Xmx`: (*tamanho máximo do heap.*)

Se a configuração for muito baixa, não haverá espaço suficiente para todos os objetos do aplicativo. Isso leva a repetidas operações de coleta de lixo conforme a JVM tenta repetidamente localizar o espaço necessário.

Coleta de lixo

Na JVM Hotspot fornecida com o Service Desk, a coleta de lixo funciona nas criações: coleções e objetos que são criados mais ou menos ao mesmo tempo. A maioria dos objetos não sobrevive à sua criação, o que contribui para que diferentes tipos de coletas de lixo sejam aplicados às criações mais novas e mais antigas. O tamanho da criação mais nova, na qual a coleta de lixo mais eficiente pode ser feita, é controlado por duas opções não-padrão:

- `NewSize`: tamanho inicial da nova criação.
- `MaxNewSize`: tamanho máximo da nova criação.

À medida que a nova criação aumenta, coletas de lixo menores se tornarão menos frequentes.

Para obter mais informações sobre coleta de lixo, consulte o website da documentação do Java em:

<http://java.sun.com/docs/hotspot/gc/>

Exemplo de linha de comando

Durante os testes de desempenho, a linha de comando de opções Java a seguir foi utilizada operando com até 700 usuários simulados em um único Servidor de Gerenciamento do Service Desk. Este é apenas um exemplo, pois a configuração real dependerá do hardware disponível (especialmente a memória) e da carga de trabalho projetada.

```
-XX:MaxNewSize=64M -XX:NewSize=64M -Xms200M -Xmx1000M
```

As duas opções precedidas por '-XX: ' garantem que cada nova criação a sofrer coleta do lixo terá exatamente o tamanho de 64 MB.

A opção `-Xms` garante que a JVM reservará 200 MB de memória ao iniciar, enquanto que a opção `-Xmx` garante que ela nunca reservará mais de 1000 MB de memória. Quando este limite superior é atingido, uma grande operação de coleta de lixo é iniciada.

Em geral, um aumento nos valores desses parâmetros reduz o número de coletas de lixo e melhora o desempenho (perceptível).

NOTA

Algumas regras práticas:

- Verifique se o somatório de X_{ms} (tamanho inicial do heap) de todos os Servidor de Gerenciamento do Service Desk em operação em uma única máquina física permaneça bem abaixo da memória disponível (preferivelmente, abaixo de 50% da memória disponível).
 - Para garantir que nunca haja um déficit de memória, o somatório de X_{mx} (tamanho máximo do heap) de todos os Servidor de Gerenciamento do Service Desk em operação em uma única máquina física não deve exceder a memória disponível.
 - Certifique-se de que `NewSize` seja menor que X_{ms} , e `MaxNewSize` seja menor que X_{mx} .
 - Configurar `NewSize` para o mesmo valor de `MaxNewSize` garante que a JVM não redimensione suas criações mais novas e, portanto, deve resultar em um melhor desempenho.
-

B Solução de problemas de uma instalação

Esta seção examina problemas que podem impedir a execução do Service Desk ou a conexão com o servidor. Após iniciar a GUI cliente do Service

Desk, consulte a ajuda on-line para obter assistência para problemas relacionados ao Service Desk.

Solução de problemas da instalação

O ideal, e o que todos esperamos, é que a instalação do Service Desk 5.1 ocorra sem complicações. Entretanto, o Service Desk 5.1 é um produto altamente direcionado e, algumas vezes, pequenas alterações de hardware ou software podem acarretar resultados inesperados. Esta seção contém alguns cenários de problemas possíveis e sugestões para sua solução.

A lista de problemas abordados aqui não é, de nenhum modo, completa. Se tiver um problema não abordado nesta seção, ou um problema que persista mesmo após tentar a solução sugerida, consulte o site da Web de Suporte do HP OpenView em:

<http://www.hp.com/managementsoftware/support>

Siga o link para acessar o suporte OpenView de sua região.

Falha da instalação

Se uma instalação falhar, os seguintes arquivos de log podem ajudar a encontrar a causa da falha.

- Arquivos de log de configuração:

Em um sistema operacional Windows, os arquivos de configuração são armazenados na pasta especificada pela variável de ambiente %TEMP%. Em um sistema operacional UNIX, a variável correspondente é \$tmp.

A sintaxe de denominação de um arquivo de log do instalador é:

```
<componente>_HPOvInstaller.txt
```

onde <componente> refere-se ao componente instalado. Por exemplo, para uma instalação do Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk, o arquivo de log é denominado server_HPOvInstaller.txt. Para uma instalação do Agente de Métrica do Service Desk, o arquivo equivalente é:

```
agent_HPOvInstaller.txt.
```

Inspeione os arquivos de configuração quanto a qualquer indicação que possa explicar a falha da instalação.

- Arquivos de log de componente

Em todos os sistemas operacionais, os arquivos de log de componente encontram-se na pasta %OVDATADIR%/HPOvInstall, onde %OVDATADIR% refere-se ao local especificado pela variável %OVDATADIR% .

A sintaxe de denominação de um arquivo de log de configuração em um sistema operacional Windows é:

```
Ovapp_msi_<componente>_install.log
```

Para sistemas operacionais UNIX, a sintaxe é:

```
Ovapp_depot_<componente>_install.log.
```

Os arquivos de componente contêm informações sobre a instalação nativa do componente. Em um sistema operacional Windows, pesquise no arquivo de log a string Return Value 3 (Valor de retorno 3), que indica um erro.

- Log do servidor de objetos

Verifique o arquivo de log do servidor de objetos, localizado no diretório %OVDATADIR%/log. O arquivo é chamado system0.0_enUS. Ele contém informações sobre o servidor de gerenciamento e suas ferramentas. Pesquise o final do arquivo quanto a mensagens de exceção ou outras mensagens de erro que possam explicar a falha.

Em um sistema operacional UNIX, pesquise o arquivo swagent.log localizado na pasta /var/adm/sw/. Procure pela string error.

Reinstalação sobre uma instalação existente

Não é possível reinstalar sobre uma instalação funcionando. Tentar fazer isso pode danificar sua instalação existente. Sempre desinstale completamente o software e instale novamente.

Para reinstalar:

1. Esvazie o cache.

2. Desinstale o Service Desk do sistema.
3. Remova todos os diretórios do Service Desk (se não tiverem sido removidos com sucesso pelo instalador). No Windows, remova a pasta Document and Settings\[usuário atual]\Application Data (Dados de aplicativos)\HP OpenView (se não estiver visível, clique no menu **Ferramentas**, clique em **Opções de pasta**, guia **Exibir** e, em seguida, selecione **Exibir/ocultar arquivos e pastas**); remova a pasta de instalação em C:\Arquivos de programas\HP OpenView\

Em um sistema operacional UNIX, remova a pasta de instalação:
`/opt/OV`

4. Instale o Service Desk.

Reinstalação após cancelamento de uma instalação

Se cancelar o processo de instalação no Windows, o programa de instalação remove os componentes já instalados antes de clicar em **Cancelar**. Nesse caso, uma caixa de diálogo aparece exibindo o progresso da desinstalação. Alguns dados são retidos pelo Windows e ele lembra que você já tentou instalar o Service Desk uma vez.

Por isso, ao tentar reinstalar o Service Desk, aparecerá uma tela para que você escolha como a instalação deve continuar; selecione uma opção:

- **Modificar** exibirá a tela de instalação personalizada para que sejam selecionados os componentes a instalar.
- **Reparar** continuará com a instalação típica, substituindo todos os arquivos faltantes e corrompidos por arquivos perfeitos do pacote de instalação.

CUIDADO

A opção **Reparar** irá reparar somente os arquivos. Ela não executará qualquer tarefa pós-instalação.

- **Remover** removerá completamente do computador os componentes remanescentes do Service Desk.

Visibilidade do console em uma plataforma Windows 2000

Se instalar o Servidor de Gerenciamento do HP OpenView Service Desk em uma plataforma Windows 2000, em determinadas circunstâncias pode parecer para o usuário que o console não foi iniciado, ou seja, o console pode parecer estar invisível. A solução recomendada é instalar o DirectX 9.0c. Faça download da tecnologia DirectX do site:

<http://www.microsoft.com/windows/directx/default.aspx>

C Dimensionamento do banco de dados

Esta seção examina os resultados de diversas sessões de teste executadas com o objetivo de produzir diretrizes para dimensionamento do banco de

dados para administradores de DBA.

Descrição do teste

Foram executadas diversas sessões de teste, durante as quais um banco de dados do Service Desk foi instalado e preenchido com dados reais, diretos e gerados. Os dados resultantes desses testes, mostrados abaixo, fornecem uma boa estimativa de dimensionamento. A variação desses resultados não excederá 5%.

Ao dimensionar o banco de dados, lembre-se de que os seguintes elementos não foram apresentados durante a sessão de teste:

- **Idiomas:** é possível instalar diversos idiomas com o banco de dados. O espaço de armazenamento adicional necessário para um idioma instalado é limitado. Não é requerido mais do que 1,5 MB por idioma, incluindo índices.
- **Ações e regras:** são específicos para requisitos do cliente. As sessões de teste foram executadas em uma instalação do Service Desk 5.0 pronta para uso. Por conjunto de 1.000 ações e regras, o armazenamento adicional estimado necessário é de 6 MB.
- **Anexos:** adicione uma estimativa de 2 KB por A4 anexado com texto padrão.

NOTA

Os testes foram executados em um banco de dados Oracle.

Dados de teste

O banco de dados foi preenchido com os seguintes itens de dados.

Tabela C-1

Dados de teste de dimensionamento

Item	Número
Chamados Fechados	55000
Chamados Abertos	300
Mudanças Abertas	1300
Mudanças Fechadas	200

Tabela C-1 **Dados de teste de dimensionamento (Continuação)**

Item	Número
Problemas Abertos	150
Clientes	20000
Itens de Configuração	75000
Suporte do Service Desk (Linha 1)	50
Suporte – Linha 2	300
Suporte – Linha 3	50
Contas	150
Locais Comerciais	250
Organizações	250
Registros de Pessoa	20000
Grupos de Trabalho	13

Resultados do teste

A instalação do Service Desk 5.0 precisou de 175 MB de memória para itens do banco de dados como visualizações, formulários, regras, entre outros.

Após armazenar os dados listados na Tabela C-1, o tamanho do banco de dados aumentou para 330 MB. Após subtrair o valor da instalação do Service Desk 5.0, concluiu-se que são necessários 155 MB para armazenamento de dados.

Recomendações

Configurações do banco de dados

Para garantir uma operação tranquila do Service Desk 5.0 com um banco de dados Oracle, use as seguintes configurações:

- Crie um tablespace grande o suficiente para acomodar os dados iniciais e os dados adicionais (projetados). Se um banco de dados for inicialmente preenchido com 330 MB de dados, como no teste descrito acima, crie um tablespace de pelo menos 512 MB.
- Redirecione memória interna suficiente para o banco de dados. Você deve redirecionar pelo menos 25% da memória interna disponível. Lembre-se de que mais memória representa melhor desempenho.
- Por padrão, as extensões do banco de dados são relativamente pequenas. Extensões muito pequenas impedirão operações do banco de dados. Ao instalar o Servidor de Gerenciamento, crie extensões que sejam pelo menos 10% do tamanho inicial do tablespace.

A

- adaptador de métrica do OVIS
 - configurar com MaConfigGui, 158
- adaptador de métrica do OVPM
 - configurar com MaConfigGui, 161
- adaptador de métrica do OVSN
 - configurar com MaConfigGui, 165
- adaptadores de métrica
 - configurar o AM do OVIS, 158
 - configurar o AM do OVPM, 161
 - configurar o AM do OVSN, 165
 - ferramenta de configuração, 153
 - início, 153
 - parada, 153
 - visão geral dos painéis, 154
 - lista de, 146
 - requisitos de hardware, 43
- Agente do Service Desk
 - início, 175
 - parada, 175
 - requisitos de hardware, 43
 - sobre, 170
- ambiente NIS
 - OvApacheA e plataformas UNIX, 49
- anexos
 - configuração do Service Desk, 189
 - FTP passivo, 189
 - servidor de FTP, 189
- arquivo de configuração
 - local, 59
 - sobre, 59
- arquivos de log
 - instalação
 - local, 61
- assistente de instalação
 - iniciar a partir do DVD, 54
 - início a partir da pasta compartilhada, 54
- atualização
 - ajustes de perfil, 81
 - itens restaurados para padrões de fábrica, 79

B

- banco de dados
 - configurações do banco de dados Oracle, 45
 - MS SQL Server
 - configuração manual, 48
 - Oracle
 - Conjunto de caracteres Unicode, 45

- servidores de banco de dados suportados, 44
- banco de dados suportado
 - MS SQL Server
 - autenticação, 47, 197
 - requisitos mínimos, 46
 - Oracle
 - configurações de tablespace, 45
 - requisitos mínimos, 45

C

- Carregador de Objetos do Service Desk
 - requisitos de hardware, 43
 - sobre, 178
- coleta de lixo
 - Java Virtual Machine (JVM – Máquina Virtual Java), 205
- comandos
 - OvObsServerMonitor, 112
- console de web
 - benefícios, 123
 - recursos, 123

D

- desinstalar o Service Desk
 - arquivos não removidos (HP-UX), 201
 - pesquisa de defeitos (HP-UX), 201
 - plataformas HP-UX, 200
 - plataformas Windows, 194
- dimensionamento
 - banco de dados
 - descrição do teste, 215
 - recomendações, 218
 - resultados do teste, 217
- direitos de acesso, 35

I

- ícones
 - Sumário da pré-instalação, 68
- instalação instantânea
 - sobre, 71

J

- Java Virtual Machine (JVM – Máquina Virtual Java)
 - coleta de lixo, 205
 - exemplo de linha de comando, 205
 - otimização do Service Desk, 204
 - regras práticas para utilização, 205

- reserva de memória, 204
- Java Web Start
 - ativar console, 125
 - configuração, 128
 - e o utilitário `ovconsolecmd`, 124
 - `enable java web startable UI clients` (ativar clientes de IU inicializável java web), 79
 - pré-requisitos para ativação, 124

L

- licenciamento
 - GNS, 187
 - GNS no console do OpenView, 188
 - licenças permanentes de GNS, 187
 - sobre o licenciamento do GNS, 187
 - software de terceiros, 188
 - tipos de licenças, 185
 - validade, 186
 - verificações no GNS, 188
 - visualização de detalhes da licença, 184
- licenciamento do GNS, 187
 - permanente, 187
 - sobre, 187
 - verificações no console do OpenView, 188
 - verificações no GNS, 188

M

- MaConfigGui
 - iniciar, 153
 - parar, 153
 - sobre, 153
 - visão geral dos painéis, 154
- MS SQL Server
 - configuração manual, 48

O

- OvObsServerMonitor, 112

P

- pasta temporária
 - desativação, 89
- portas
 - lista de números de porta alocados, 85
- procedimento de instalação

- acordo de licença, 62
- arquivo de configuração, 58
- atualizações
 - ajustes de perfil, 81
 - considerações, 79
- criar mecanismo de desinstalação, 70
- desativar uso de pasta temporária, 89
- direitos de acesso, 35
- Ícones do Sumário da pré-instalação, 68
- inicialização, 57, 58
- instalação (guia Detalhes), 69
- instalação (guia Sumário), 68
- instalação cancelada
 - retém pacotes instalados, 57
- instalação concluída, 70
- instalação não-gráfica em plataformas
 - UNIX, 56
- ordem de instalação, 72
- ordem de instalação (UNIX), 73
- ordem de instalação (Windows), 72
- personalização do produto, 63
- selecionar recursos (instalação personalizada), 65
- servidor de gerenciamento
 - cenários de instalação, 76
 - dimensionamento em rede, 34
 - e-mail de entrada, 35
 - fluxograma do instalador (MS SQL Server), 82
 - fluxograma do instalador (Oracle), 83
 - instalação personalizada (componentes), 78
 - instalação típica (componentes), 78
 - integração de dados, 36
 - parâmetros do kernel no HP-UX, 91
 - proporção de servidor cliente, 34
 - questões de porta de acesso, 85
- Sumário da pré-instalação, 67
- tela de introdução, 61
- uso do cliente nos Serviços de Terminal do Windows, 48
- verificação de componentes instalados, 60
- verificar espaço em disco, 66
- visão geral, 54

R

relatórios

- cancelamento de registro de daemons de relatório, 111

- elementos do sistema de relatório, 143

- visão geral, 141

- visão geral da documentação, 144

Relatórios do Service Desk

- cancelamento de registro de daemons de relatório, 111

- elementos do sistema de relatório, 143

- visão geral, 141

- visão geral da documentação, 144

requisitos

instalação

- ambiente DNS, 48

- Serviços de Terminal do Windows

- suporte de cliente, 48

- Serviços de Terminal do Windows

- (instalado com), 48

- software de terceiros

- Adobe Acrobat, 50

- Java Web Start, 49

- navegadores de web, 39

- Windows Script, 50

requisitos de hardware

- Adaptadores de Métrica, 43

- Agente do Service Desk, 43

- Carregador de Objetos do Service Desk, 43

- servidor de banco de dados, 42

- servidor de gerenciamento

- HP-UX, 41

- servidor Windows, 41

- Sun Solaris, 41, 42

- Windows (cliente), 40

reserva de memória

- Java Virtual Machine (JVM – Máquina

- Virtual Java), 204

S

- Serviços de Terminal do Windows, 48

- uso com cliente, 48

- servidor de banco de dados

- requisitos de hardware, 42

- servidor de gerenciamento

- dimensionamento em rede, 34

- e-mail de entrada, 35

- HP-UX (requisitos), 41

- início, 110

- instalação instantânea, 71

- integração de dados, 36

- parada, 110

- proporção de servidor cliente, 34

- Sun Solaris (requisitos de hardware), 42

- Sun Solaris (requisitos), 41

- Windows (requisitos de hardware), 41

- suporte

- website de suporte, 209

U

- Unicode

- com o banco de dados Oracle, 45

V

- visibilidade do console

- Windows 2000, 212

