

HP OpenView Service Desk

Руководство установки

Версия программного обеспечения: 5.1

Для операционных систем Windows и UNIX



i n v e n t

Производственный номер компонента: нет

Дата публикации документации: август 2006

Дата выпуска программного обеспечения: август 2006

© Все права защищены Компания Hewlett-Packard Development
(Hewlett-Packard Development Company, L.P.), 1983–2006. Все права защищены.

Официальное уведомление

Гарантия.

Единственные гарантии для продуктов и услуг HP оговорены в положениях договорной гарантии, закрепленных за такими продуктами и услугами. Ничто, изложенное в данном материале, не должно толковаться как дополнительная составляющая гарантии. Компания HP не несет ответственность за допущенные в данном материале технические или редакционные ошибки или пропуски.

Информация, содержащаяся в данном материале, может быть изменена без предварительного уведомления.

Пояснение по ограничению прав.

Конфиденциальное компьютерное программное обеспечение. Срок действия лицензии HP, необходимой для обладания, использования или копирования. В соответствии с версиями FAR 12.211 и 12.212, серийное компьютерное программное обеспечение, документация компьютерного обеспечения и технические данные для серийных продуктов лицензированы правительством США согласно лицензии коммерческого стандарта поставщика.

Уведомление об авторском праве.

© Компания Hewlett-Packard Development (Hewlett-Packard Development Company, L.P.), 1983–2006. Все права защищены.

Ни одна из частей данного документа не может быть скопирована, воспроизведена или переведена на другой язык без предварительного письменного соглашения с компанией Hewlett-Packard. Информация, содержащаяся в данном материале, может быть изменена без предварительного уведомления.

Уведомление о торговых марках.

Adobe® и Acrobat® являются торговыми марками Adobe Systems Incorporated.

HP-UX версии 10.20 и больше и HP-UX версии 11.00 и более поздние (в обеих конфигурациях – 32 и 64-бит) на всех компьютерах HP 9000 являются маркированными изделиями Open Group UNIX 95.

Java™ и все торговые марки и эмблемы на основе Java являются торговыми марками или зарегистрированными торговыми марками Sun Microsystems, Inc. в США и других странах.

Microsoft® является зарегистрированной торговой маркой США корпорации Майкрософт.

OpenView® является зарегистрированной торговой маркой США компании Hewlett-Packard.

Oracle® является зарегистрированной торговой маркой США Oracle Corporation, Redwood City, California.

UNIX® является зарегистрированной торговой маркой Open Group.

Windows NT® и Windows® являются зарегистрированными торговыми марками корпорации Майкрософт.

Intel®, Itanium® и Pentium® являются торговыми марками или зарегистрированными торговыми марками Intel Corporation или ее дочерних компаний в США и других странах.

Обновление документации

Поддержка

Введение

Кому следует прочитать данное руководство?	16
Что следует знать перед чтением данного руководства?	17
Где найти информацию в данном руководстве?	18
Обратите внимание на использованные в данном руководстве термины	20

1. Обзор HP OpenView Service Desk 5.1 компонентов

В данном разделе	22
Архитектура	23
Схематический обзор HP OpenView Service Desk 5.1	26

2. Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1

В данном разделе	30
Перед установкой	32
Проблемы планирования инфраструктуры	32
Масштабирование и Сервер управления Service Desk	32
Определение размеров базы данных	32
Соотношение Сервер управления Service Desk к клиентам	32
Сервер управления Service Desk и входящие сообщения электронной почты	33
Пользователи и права доступа	33
Сервер управления Service Desk и интеграция данных	34
Спецификации системы и требования	35
Поддерживаемые операционные системы	35
Поддержка веб-браузера	37
Требования к оборудованию	38
Клиент GUI Service Desk	38
Сервер управления Service Desk	39
Сервер базы данных	40
Средство загрузки объектов Service Desk	40
Агент Service Desk 5.1	40
Адаптеры метрик	41

Содержание

Пакеты отчетов Service Desk	41
Программное обеспечение поддерживаемого сервера базы данных	42
Параметры базы данных Oracle	42
Сервер Microsoft SQL 2000 Параметры базы данных	44
Другие спецификации	46
Программное обеспечение третьей стороны	47
Java Web Start	47
Adobe Acrobat Reader (англоязычная версия)	48
Сценарий Windows	48
Файлы установки	49
Программа установки HP OpenView	51
Мастер установки	51
Процедуры перед установкой	51
Запуск процедуры установки	52
Программа установки HP OpenView – процедура установки	52
Установка без графического интерфейса в операционных системах на основе UNIX	54
Обзор экрана установки	55
Установка копии	69
Порядок установки	70
Операционные системы Windows	70
Подготовка к установке	70
Установите Сервер управления HP OpenView Service Desk	70
Установка других компонентов Service Desk 5.1	71
Операционные системы на основе UNIX	71
Подготовка к установке	71
Установите Сервер управления HP OpenView Service Desk	72
Установка других компонентов Service Desk 5.1	72

3. Установка Сервер управления Service Desk

Перед запуском – установка сценариев и установка потока	74
Сценарии установки	74
Условия обновления	77
Сохранение изменений перед выполнением обновления	77
Установка потока для стандартных установок	80
Условия установки	83
Для всех платформ	83

Программное обеспечение базы данных	83
Доступ порта	84
Для установки Windows	87
Для установки HP-UX	88
Оборудование и операционные системы	88
Параметры ядра	89
Установка Сервер управления Service Desk	91
Процедура установки	91
Первоначальные шаги	91
Стандартная типичная установка	93
Стандартная адаптируемая установка	95
Обновленная типичная установка	100
Обновленная адаптируемая установка	102
Типичная установка дополнительного сервера	104
Адаптируемая установка дополнительного сервера	105
После установки	109
Запуск и остановка Сервер управления Service Desk	109
Редактирование параметров сервера управления	110
Получение доступа к монитору сервера	110

4. Установка клиента Service Desk

В данном разделе	114
Перед установкой клиента	116
Установка клиента GUI	117
Обзор процедуры установки компонентов	117
Редактирование параметров клиента	120
Информация об установке удаленного клиента	120
Использование веб-консоли OpenView для получения доступа к клиенту	122
Условия использования веб-консоли OpenView	122
Получение доступа к клиенту Service Desk с помощью веб-консоли	122
О веб-консоли	123
Установка клиента GUI с помощью Java Web Start	124
Преимущества использования Java Web Start	124
Условия для получения доступа к консоли с помощью Java Web Start	124
Установка Java Web Start	125

Содержание

5. Установка служебных страниц

В данном разделе	130
Перед установкой служебных страниц	131
Установка служебных страниц	132
Обзор процедуры установки компонентов	133
Получение доступа к консоли OpenView с помощью служебных страниц	135
Документация служебных страниц	136

6. Составление отчетов Service Desk

В данном разделе	138
О Составление отчетов Service Desk	139
Составление отчетов Service Desk	140
Документация составления отчетов Service Desk	141

7. Установка и настройка адаптеров метрик

Установка адаптеров метрик	146
Обзор процедуры установки компонентов	147
MaConfig GUI – инструмент для настройки адаптеров метрик	150
Запуск и остановка MaConfigGui	150
Обзор панелей	151
Панель общего параметра	152
Панели адаптеров метрик	153
Настройка адаптера метрик OVIS	155
Адаптер метрик OVIS	155
Настройка OVIS MA с помощью инструмента MaConfigGui	155
Операция	156
Настройка адаптера метрик OVPM	158
Адаптер метрик OVPM	158
Настройка OVPM MA с помощью инструмента MaConfigGui	158
Операция	159
Настройка адаптера метрик OVSN	162
Адаптер метрик OVSN	162
Настройка OVSN MA с помощью инструмента MaConfigGui	162
Операция	163

8. Установка агента Service Desk

Установка агента Service Desk	167
Обзор процедуры установки компонентов	168
Запуск и остановка агента Service Desk	171

9. Установка средства загрузки объектов Service Desk

О средстве загрузки объектов Service Desk.	174
Установка средства загрузки объектов Service Desk	175
Обзор процедуры установки компонентов	176

10. Задачи после установки

Лицензирование HP OpenView Service Desk 5.1.	180
Просмотр деталей лицензии	180
Типы лицензий	181
Срок действия лицензии	182
Лицензирование менеджера уровня обслуживания	183
О лицензировании менеджера уровня обслуживания	183
Постоянные лицензии SLM	183
Проверки лицензии SLM в консоли OpenView	184
Проверки лицензии SLM в менеджере уровня обслуживания	184
Лицензии для программного обеспечения третьей стороны	184
Настройка Service Desk для приложений	185
Настройка сервера приложений	185
Расширенная конфигурация управления уровнем обслуживания для Windows.	187

11. Отмена установки HP OpenView Service Desk 5.1

Отмена установки из операционной системы Windows	190
Очистка после отмены установки	190
Файлы, которые не были удалены во время процесса отмены установки	191
Сервер управления	192
Отмена установки обновления Service Desk	192
Отмена установки на операционной системе на основе UNIX.	195
Файлы, которые не были удалены во время процесса отмены установки	196
Сервер управления	196

Содержание

A. Оптимизация среды Java

Введение	198
Резервирование памяти	198
"Сборщик мусора"	199
Пример командной строки	199

B. Поиск и устранение неполадок при установке

Поиск и устранение неполадок при установке	203
Сбой установки	203
Переустановка поверх существующей установки	204
Выполните переустановку после отмены установки	205
Видимость консоли на платформе Windows 2000	206

C. Определение размеров базы данных

Описание тестирования	208
Результаты тестирования	210
Рекомендации	211

Обновление документации

Титульный лист руководства содержит следующую идентифицирующую информацию:

- Номер версии, указывающий версию программного обеспечения.
- Дату публикации документации, которая изменяется при каждом обновлении документа.
- Дату выпуска программного обеспечения, которая обозначает дату выпуска данной версии программного обеспечения.

Для просмотра последних обновлений или для того, чтобы убедиться, что используется самая последняя версия, посетите следующий URL:

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

Обновления или новые версии можно получить, подписавшись на соответствующую услугу поддержки продукции. Для получения подробной информации обратитесь к торговому представителю HP.

Для просмотра новейшей информации о поддерживаемых платформах, условиях установки, поставках программного обеспечения и так далее обратитесь к Service Desk 5.1, информация о версии.

Поддержка

Можно посетить веб-сайт поддержки HP OpenView по адресу:

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

Данный веб-сайт предоставляет контактную информацию и детали о продукции, услугах и поддержке, предлагаемых HP OpenView.

Интерактивная поддержка программного обеспечения HP OpenView предоставляет возможности клиенту для самостоятельного решения проблем. Она обеспечивает быстрый и эффективный доступ к интерактивным средствам технической поддержки, необходимым для управления вашим предприятием. В качестве клиента поддержки можно использовать сайт поддержки для следующих действий:

- Поиск интересующей документации
- Подача онлайн-запроса на усовершенствование
- Скачивание исправлений программного обеспечения
- Подача и контроль исполнения запросов поддержки
- Управление договором о поддержке
- Поиск контактной информации по поддержке HP
- Просмотр информации о доступных услугах
- Участие в обсуждениях с другими пользователями программного обеспечения
- Исследование и регистрация в обучении работе с программным обеспечением

Большинство разделов поддержки требуют регистрации в качестве пользователя с паспортом HP и входа в систему. Многие также требуют договор о поддержке.

Для получения дополнительной информации об уровнях доступа см.:

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

Для регистрации идентификационного номера паспорта HP см.:

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



Введение

Кому следует прочитать данное руководство?

Данное руководство предназначено для следующих аудиторий:

- Системные администраторы, которые устанавливают и обслуживают компоненты HP OpenView Service Desk 5.1, а также устанавливают и настраивают поддерживаемую базу данных
- Пользователи, которые устанавливают компоненты HP OpenView Service Desk 5.1

Что следует знать перед чтением данного руководства?

Необходимо ознакомиться с базами данных, серверами и работой сети и разбираться в операционной системе, на которую устанавливаются компоненты HP OpenView Service Desk 5.1. Знание управления ИТ-обслуживанием не требуется. Необходимо иметь доступ к ресурсам и право их использовать на компьютере и в сети, где будет установлен HP OpenView Service Desk 5.1.

Где найти информацию в данном руководстве?

Следующая таблица отображает расположение информации в данном руководстве.

Таблица 1

Рубрика	Ссылка
Получение обзора сводки архитектуры HP OpenView Service Desk 5.1.	Раздел 1, “Обзор HP OpenView Service Desk 5.1 компонентов,” на странице 21
Выполните поиск информации об операционной системе, оборудовании, программном обеспечении и требованиях сервера базы данных.	Раздел 2 “Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1”
Изучите условия установки Сервер управления HP OpenView Service Desk.	“Условия установки” на странице 83
Спланируйте установку HP OpenView Service Desk 5.1.	Раздел 2 “Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1”
Ознакомьтесь с программой установки HP OpenView.	“Программа установки HP OpenView” на странице 51
Установите Сервер управления HP OpenView Service Desk.	Раздел 3, “Установка Сервер управления Service Desk,” на странице 73
Установите клиент Service Desk с помощью программы установки HP OpenView. Установите клиент Service Desk с помощью Java Web Start. Получите доступ к консоли Service Desk с помощью веб-консоли.	Раздел 4, “Установка клиента Service Desk,” на странице 113

Таблица 1 (продолжение)

Рубрика	Ссылка
Установите служебные страницы.	Раздел 5, “Установка служебных страниц,” на странице 129
Выполните обзор создания отчетов Service Desk. Установите создание отчетов Service Desk.	Раздел 6, “Составление отчетов Service Desk,” на странице 135
Установите адаптеры метрик.	Раздел 7 “Установка и настройка адаптеров метрик” на странице 143
Установите агент Service Desk.	Раздел 8 “Установка агента Service Desk”
Установите средство загрузки объектов Service Desk.	Раздел 9 “Установка средства загрузки объектов Service Desk”
Выполните поиск информации об аспектах лицензирования HP OpenView Service Desk 5.1.	“Лицензирование HP OpenView Service Desk 5.1” на странице 180
Настройте HP OpenView Service Desk 5.1 для приложений.	“Настройка Service Desk для приложений” на странице 185
Прочтите инструкции по отмене установки HP OpenView Service Desk 5.1.	Раздел 11 “Отмена установки HP OpenView Service Desk 5.1”
Оптимизируйте среду Java в HP OpenView Service Desk 5.1.	Приложение А “Оптимизация среды Java”
Найдите и устраните неполадки при установке HP OpenView Service Desk 5.1.	Приложение В “Поиск и устранение неполадок при установке”
Выполните поиск информации об определении размеров базы данных.	Приложение С “Определение размеров базы данных”

Обратите внимание на использованные в данном руководстве термины

Платформа на основе UNIX: включает платформы HP-UX и Sun Solaris.

Клиент GUI: установка клиента выполняется с помощью установки DVD или из сетевого диска.

Термин *HP OpenView Service Desk 5.1* используется взаимозаменяемо с более коротким термином *Service Desk 5.1*.

В данном разделе

В данном разделе приведен краткий обзор архитектуры HP OpenView Service Desk 5.1.

Архитектура

Развернутая установка HP OpenView Service Desk 5.1 обычно содержит компоненты, которые отображены в Таблица 1-1. Визуальный обзор архитектуры отображается в Рисунок 1-1, “Архитектура HP OpenView Service Desk 5.1” на странице 27.

Таблица 1-1 **Компоненты Service Desk 5.1**

Компонент	Описание
Сервер базы данных	Компьютер(ы), на котором(ых) установлен сервер базы данных (программное обеспечение управления базой данных и база данных Service Desk). В базе данных Service Desk хранятся атрибуты данных для объектов, управляемых Service Desk 5.1.
Сервер управления Service Desk	Компьютеры, на которых установлены компоненты Сервер управления Service Desk.
Клиент Service Desk	Компьютеры, на которых установлены полные клиент GUI.
Веб-консоль	Веб-программа, которая предоставляет доступ через веб-GUI к программе Service Desk и большую часть функций клиента Service Desk.

Таблица 1-1 Компоненты Service Desk 5.1 (продолжение)

Компонент	Описание
Java Web Start	<p>Технология, позволяющая пользователям устанавливать полный клиент Service Desk из веб-браузера. Для установки клиента таким образом на компьютере должна быть технология Java Web Start. Если данная программа отсутствует, Java Web Start загружается и кэшируется на компьютере при первом выполнении установки.</p> <p>Данная технология обеспечивает предоставление текущей версии Service Desk 5.1.</p> <p>Программа запускается из пиктограммы на рабочем столе или при щелчке мышью ссылки в браузере.</p>
Служебные страницы	<p>Веб-программа, предоставляющая упрощенный интерфейс среде Service Desk. Служебные страницы предоставляют доступ к ограниченному набору типов объектов и видов, а также позволяют пользователям подключать сервисные вызовы и просматривать состояние вызовов.</p>
Агент Service Desk	<p>Компонент, который выполняет команды, полученные из Сервер управления Service Desk. Агент использует протокол ITP для установки связи с Сервер управления Service Desk.</p>
Средство загрузки объектов Service Desk	<p>Инструмент командной строки, позволяющий создавать один объект любого типа в Service Desk 5.1. Например, можно использовать средство загрузки объектов для вставки инцидента, элемента конфигурации или сервисного вызова в среду Service Desk 5.1.</p>

Таблица 1-1

Компоненты Service Desk 5.1 (продолжение)

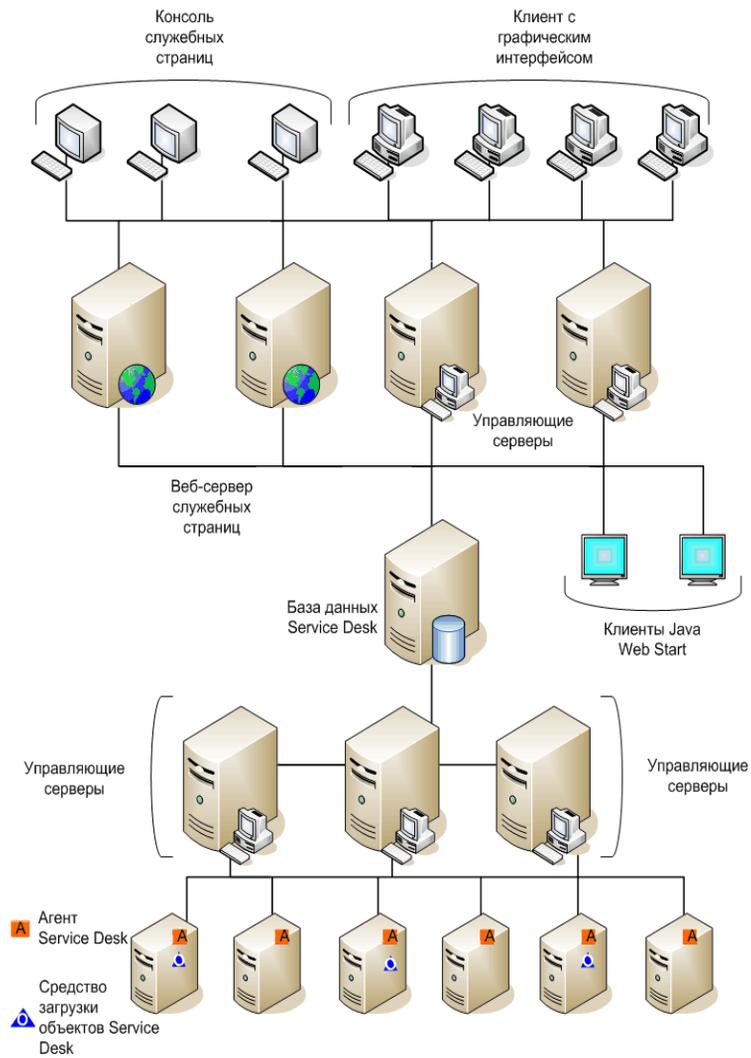
Компонент	Описание
Служебные страницы	Веб-программа, предоставляющая упрощенный интерфейс среде Service Desk. Служебные страницы предоставляют доступ к ограниченному набору типов объектов и видов, а также позволяют пользователям подключать сервисные вызовы и просматривать состояние вызовов.
Создание отчетов об управлении уровнем обслуживания	Набор функций, позволяющих организациям принимать процессы управления уровнем обслуживания, в которых услуги, предлагаемые клиентам на установленных уровнях, можно оценить на предмет соответствия. Оценка основана на значениях данных метрик, собранных из контролирующих программ услуги HP OpenView.
Создание отчетов Service Desk	Модули, позволяющие создавать отчеты в рубриках Service Desk, например отчеты об инцидентах (средняя продолжительность инцидента), или в рубриках управления изменениями, например отчет об изменениях, закрытых досрочно.
Адаптеры метрик	Компонент управления уровнем обслуживания Service Desk предоставляет адаптеры, управляющие процессом сбора значений данных метрик из поддерживаемых контролирующих программ. Адаптеры и контролирующее программное обеспечение установлены на одном и том же сервере. Например, используемый адаптер HP OpenView Internet Services (OVIS) устанавливается на одном сервере с HP OpenView Internet Services.

Схематический обзор HP OpenView Service Desk 5.1

Рисунок 1-1 отображает схематический обзор архитектуры HP OpenView Service Desk 5.1.

Рисунок 1-1

Архитектура HP OpenView Service Desk 5.1



Обзор HP OpenView Service Desk 5.1 компонентов
Схематический обзор HP OpenView Service Desk 5.1

В данном разделе

В данном разделе описывается планирование, конфигурация и проблемы ресурсов, связанные с установкой HP OpenView Service Desk 5.1.

В разделе содержится информация о:

- Требования к инфраструктуре.
- Планирование установки.
- Поддерживаемое программное обеспечение, включая операционные системы и системы сервера базы данных.
- Поддерживаемое оборудование.
- Установочный DVD.
- Программа установки HP OpenView.

Программа установки является программой, которая используется для установки компонентов Service Desk 5.1. Последовательность экранов и содержимого каждого экрана весьма похожи в отношении каждого устанавливаемого компонента независимо от операционной системы, на которой выполняется установка.

- Предлагаемый порядок установки.
- Требуемое программное обеспечение третьей стороны.

ПРИМЕЧАНИЕ

Компоненты Service Desk, которые не используют программу установки HP OpenView:

- При установке клиента **Java Web Start** не используется программа установки HP OpenView.

См. “Установка клиента GUI с помощью Java Web Start” на странице 124.

- Доступ к пункту **Веб-консоль** можно получить с помощью ввода URL в веб-браузере.

См. “Использование веб-консоли OpenView для получения доступа к клиенту” на странице 118.

Обратите внимание на то, что установка **Сервер управления Service Desk** отобразит несколько экранов, которые не включены в процедуры установки для других компонентов Service Desk. Фактически отображенные экраны будут зависеть от выбранных во время процедуры установки параметров.

См. “Установка Сервер управления Service Desk” на странице 73.

Перед установкой

Попробуйте запланировать установку Service Desk с помощью консультанта по применению, решающего любые проблемы планирования до запуска процедуры установки.

Данный раздел может помочь спланировать установку.

Проблемы планирования инфраструктуры

Попробуйте оценить количество установленных клиентов и серверов, необходимых для оптимальной производительности. Кроме запущенных соединений клиента, могут также потребоваться определенные серверы для обработки электронной почты, включая приложения электронной почты (см. “Сервер управления Service Desk и входящие сообщения электронной почты” на странице 33).

Масштабирование и Сервер управления Service Desk

Кроме определения необходимого количества серверов управления, также следует определить их размещение в сети для оптимизации трафика сети. Для получения дополнительной информации о подключении обратитесь к *Руководство администратора HP OpenView Service Desk*.

Определение размеров базы данных

Это описано в Приложение С, “Определение размеров базы данных,” на странице 201.

Соотношение Сервер управления Service Desk к клиентам

Кроме количества и расположения серверов управления, необходимо учитывать нагрузку клиента. Нагрузка клиента может быть затронута расположением серверов в сети и использованием серверов для выполнения других задач. Нагрузка клиента определяется с помощью редактора конфигурации. Для получения дополнительной информации обратитесь к *Руководство администратора HP OpenView Service Desk*.

Сервер управления Service Desk и входящие сообщения электронной почты

HP OpenView Service Desk 5.1 может отправлять и получать сообщения электронной почты для обработки сервисных вызовов и отправки отчетов. Во время настройки обмена сообщениями электронной почты определите Сервер управления Service Desk для использования в качестве сервера входящих сообщений электронной почты. Это может быть специальный сервер или любой сервер в сети несмотря на то, что номера порта и связанные с брандмауэром проблемы также могут влиять на решение. Для получения информации о настройке сервера для входящих сообщений электронной почты обратитесь к *Руководству администратора обмена данными HP OpenView Service Desk*. Для получения информации о параметрах сообщений электронной почты обратитесь к *Руководство администратора HP OpenView Service Desk*. Для получения информации о настройке Service Desk 5.1 для приложений электронной почты обратитесь к Раздел 10, “Задачи после установки,” на странице 179.

Пользователи и права доступа

Таблица 2-1 отображает требуемые разрешения для установки клиента GUI или запуска консоли GUI с помощью служебных страниц:

Таблица 2-1

Требуемые разрешения для установки или использования Service Desk 5.1

	Требуемые разрешения	
	Установка	Использование
Клиент GUI	Администратор	Пользователь
Служебные страницы	Администратор	Пользователь
Java Web Start	Пользователь	Пользователь

Кроме установки клиент GUI из установки DVD или из месторасположения сети, можно также установить клиент из веб-браузера с помощью Java Web Start. Можно также получить доступ к консоли GUI с ограниченной функциональностью клиента с помощью установки служебных страниц. Для получения информации о данных рубриках см. Раздел 4 “Установка клиента Service Desk” и Раздел 5, “Установка служебных страниц”.

Пользователям необходимо также иметь соответствующий доступ к файлам, папкам и объектам Service Desk, релевантным для рабочей нагрузки.

Руководство администратора HP OpenView Service Desk содержит информацию об учетных записях администрирования и объясняет способ настройки учетных записей пользователя, авторизацию и роли.

Сервер управления Service Desk и интеграция данных

HP OpenView Service Desk 5.1 имеет интерфейс обмена общими данными, который облегчает открытие интеграции с помощью программ третьей стороны. Для получения информации о проблемах, связанных с обменом данными, см. *Руководство администратора по обмену данными HP OpenView Service Desk* и *Руководство администратора интеграции с HP OpenView Service Desk и HP OpenView Operations*.

Спецификации системы и требования

ВАЖНО

Для получения новейшей информации о поддерживаемых операционных системах обратитесь к списку поддерживаемых платформ для Service Desk 5.1 в:

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

Перед запуском каких-либо процедур установки убедитесь, что установлены новейшие пакеты обновления (операционные системы Windows) или пакеты исправления (операционные системы на основе UNIX) в перечисленных ниже операционных системах.

Поддерживаемые операционные системы

Поддерживаемые операционные системы для каждого компонента HP OpenView Service Desk 5.1 перечислены ниже.

Таблица 2-2 Сервер управления Service Desk

Windows 2000 (только версии сервера, SP4 или более поздние)
Windows 2003
HP-UX PA 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC и Itanium)
Sun Solaris 9 и 10 (Sparc)

Таблица 2-3 Service Desk 5.1 клиент GUI

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 или более поздние)

Таблица 2-3 Service Desk 5.1 клиент GUI (продолжение)

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

Таблица 2-4 Агент Service Desk и средство загрузки объектов Service Desk

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 или более поздние)
Windows 2003
HP-UX PA 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC и Itanium)
Sun Solaris 9 и 10 (Sparc)

Таблица 2-5 Адаптер метрик Service Desk

Windows XP Professional
Windows 2000 (SP4 или более поздние)
Windows 2003
HP-UX 11.11
HP-UX 11.23 (PA-RISC и Itanium)
Sun Solaris 9 и 10 (Sparc)

Поддержка веб-браузера

ПРИМЕЧАНИЕ

Используйте веб-браузер во время выполнения следующих заданий:

- Устанавливайте клиент GUI с помощью Java Webstart.
- Получите доступ к консоли OV с помощью веб-консоли (веб-интерфейса).
- Получите доступ к консоли OV с помощью служебных страниц.

Все перечисленные ниже браузеры должны поддерживать следующие веб-стандарты:

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

Клиент Java Web Start

Таблица 2-6

Поддерживаемые браузеры для клиента Java Web Start

Браузер	Платформа
Можно установить клиент с помощью Java Web Start на любом браузере, запущенном на платформе, на которой можно установить клиент GUI. Для получения дополнительной информации о поддерживаемых операционных системах для клиентов GUI см. Таблица 2-3.	

См. также “Java Web Start” на странице 47.

Веб-консоль (веб-интерфейс) и служебные страницы

Таблица 2-7

Поддерживаемые браузеры для веб-консоли и служебных страниц

Браузер	Платформа
Mozilla, версии 1.4–1.7.12	Веб-консоль и служебные страницы можно использовать на любых перечисленных здесь браузерах до тех пор, пока браузер поддерживается операционной системой, на которой планируется использование веб-консоли или служебных страниц.
Firefox, версии 1.0–1.5	
Internet Explorer, версии 5.0–7.0 beta	
Opera, версия 8.5	
Safari, версия 1.1	
Camino, версия 1.0	

Требования к оборудованию

Минимальные спецификации оборудования для компонентов Service Desk 5.1 перечислены ниже.

ВАЖНО

Фактические требования к оборудованию зависят от особенностей использования.

Клиент GUI Service Desk

Таблица 2-8

Операционные системы Windows

Процессор:	Intel Pentium, 2,0 ГГц или выше
Внутренняя память:	512 Мбайт ОЗУ
Пространство на диске:	2 Гбайт
Дисплей:	разрешение 800 x 600, 256 цветов (высококачественное цветовоспроизведение при разрешении 1024 x 768 или выше)
Сетевое соединение:	TCP/IP, 100 Мбайт/с или выше из рекомендованного

Обратите внимание на следующее:

- Во время установки Сервер управления Service Desk клиент Service Desk также устанавливается на той машине, на которой установлен сервер.
- Для получения информации о требованиях к оборудованию для установки клиента с помощью Java Web Start см. “Программное обеспечение третьей стороны” на странице 47.

Сервер управления Service Desk

Таблица 2-9

Windows Advanced Server

Процессор:	Intel Xeon, 2,8 ГГц или выше
Внутренняя память:	2 Гбайт ОЗУ
Пространство на диске:	2 Гбайт
Сетевое соединение:	TCP/IP, 100 Мбайт/с или выше из рекомендованного

Таблица 2-10

HP-UX

Процессор:	HP PA-RISC 900 МГц или HP Itanium 2 1,6 ГГц
Внутренняя память:	2 Гбайт ОЗУ
Пространство на диске, на папку:	<ul style="list-style-type: none"> • /opt: 2 Гбайт (требуется в рабочей среде) • /var: 1 Гбайт (требуется в рабочей среде) • /tmp: 1 Гбайт (требуется только для установки) • /var/tmp: 1 Гбайт (требуется только для установки)
Сетевое соединение:	TCP/IP, 100 Мбайт/с или выше из рекомендованного

Таблица 2-11 Sun Solaris (Sparc)

Процессор	Sparc III 650 МГц
Внутренняя память:	2 Гбайт ОЗУ
Пространство на диске, на папку:	<ul style="list-style-type: none">• /opt: 2 Гбайт (требуется в рабочей среде)• /var: 1 Гбайт (требуется в рабочей среде)• /tmp: 1 Гбайт (требуется только для установки)• /var/tmp: 1 Гбайт (требуется только для установки)
Сетевое соединение:	TCP/IP, 100 Мбайт/с или выше из рекомендованного

Сервер базы данных

ВАЖНО

Фактические требования к базе данных зависят от особенностей использования. См. Приложение С, “Определение размеров базы данных,” на странице 201.

- Сетевое соединение: TCP/IP, 1 Гбайт/с
- 2 x CPU Xeon 2,8 ГГц (или два ЦПУ для HP-UX)
- Память объемом 2 Гбайт
- Приблизительно 1000 Мбайт пространства на диске доступны для табличных областей

Средство загрузки объектов Service Desk

- Пространство на диске: 2 Гбайт
- Сетевое соединение: 56 Кбайт/с

Агент Service Desk 5.1

- Пространство на диске: 2 Гбайт

- Сетевое соединение: 56 Кбайт/с

Адаптеры метрик

Для адаптера метрик Service Desk, запущенного на Сервер управления Service Desk, ограничения оборудования полностью соответствуют ограничениям Сервер управления Service Desk. Адаптеры для OV Internet Services (OVIS), Performance Manager OV (OVPM), OV Service Navigator (OVSN) и адаптер open для построения настраиваемых адаптеров можно установить в любой системе, например в системе с Сервер управления Service Desk, включая установленный сервер управления уровнем обслуживания (сервер SLM), или в контролирующей программе.

ПРИМЕЧАНИЕ

Обратите внимание, что в случае, если на одной и той же машине установлены другой адаптер метрик или сервер SLM, для каждого перечисленного в Таблица 2-12 адаптера требуется только 1 Мбайт.

Таблица 2-12

Адаптеры метрик – требования к пространству на диске

Адаптер	Пространство на диске
OVIS MA	Папка пользователя: 86 Мбайт Папка данных: 100 Мбайт
OVPM MA	Папка пользователя: 86 Мбайт Папка данных: 100 Мбайт
OVSN MA	Папка пользователя: 86 Мбайт Папка данных: 100 Мбайт
Open MA	Папка пользователя: 111 Мбайт Папка данных: 100 Мбайт

Пакеты отчетов Service Desk

Создание отчетов Service Desk включает инструменты создания отчетов менеджера справочного стола, менеджера изменений и менеджера уровня обслуживания.

Сервер OVPI: для получения информации о требованиях к оборудованию

и операционной системе для сервера, на котором работает OVPI, обратитесь к *Руководству по установке HP OpenView Performance Insight*. Также обратитесь к последней версии информации о версии данного продукта.

ПРИМЕЧАНИЕ

Для создания отчетов Service Desk программным обеспечением поддерживаемого на данный момент сервера базы данных является Oracle 9.2.0.5. Для получения новейшей информации обратитесь к информации о версии OVPI.

Программное обеспечение поддерживаемого сервера базы данных

Service Desk 5.1 поддерживает следующие базы данных:

- Oracle 9i, версия 2 или более поздние подверсии
- Oracle 10g, версия 1 или более поздние подверсии
- Сервер Microsoft SQL 2000, пакет обновления 3а или более поздние пакеты обновления

Обратите внимание на то, что создание отчетов Service Desk поддерживается только в версии 2 Oracle 9i. Для получения новейшей информации обратитесь к информации о версии для продукта HP OpenView Performance Insight.

Параметры базы данных Oracle

Обратитесь к пакету документации Oracle для получения информации об установке сервера базы данных Oracle в системе. Настройте кодировку для Unicode AL32UTF8. См. также Приложение С “Определение размеров базы данных”.

Для обеспечения установки последних пакетов исправления посетите соответствующий веб-сайт Oracle, например:

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

(Для получения доступа к данному веб-сайту требуются регистрация и договор о поддержке.)

Таблица 2-13 содержит список рекомендованных минимальных требований.

Таблица 2-13 Минимальные требования к базе данных Oracle

Требование	Параметр
db_block_size	16 Кбайт
shared_pool_size	25% внутренней памяти с минимальным объемом 500 Мбайт
db_file_multiblock_read_count	16
Процессы	150
dml_locks	200
log_buffer	32768
db_cache_size	Приблизительно 40 Мбайт
Совместимость с предыдущими версиями	9.2.0.0.0

Табличные области и параметры пользователя

Во время процедуры установки Сервер управления Service Desk выдается запрос на создание новой учетной записи пользователя базы данных или использование существующей учетной записи пользователя.

При необходимости использования существующей учетной записи примените следующие руководящие указания:

- Убедитесь, что доступно как минимум 500 Мбайт в табличных областях для организаций среднего размера.

Для больших организаций рекомендуется иметь как минимум 1 Гбайт.

- Создайте одного пользователя базы данных.
- Предоставьте следующие привилегии созданному пользователю:

СОЗДАТЬ ПРОЦЕДУРУ

СОЗДАТЬ СЕССИЮ

СОЗДАТЬ ТАБЛИЦУ

Спецификации системы и требования

СОЗДАТЬ ЗАПУСК

СОЗДАТЬ ВИД

- Перенаправьте достаточный объем внутренней памяти к базе данных. Необходимо перенаправить как минимум 25% доступной внутренней памяти. Помните, что увеличение объема памяти улучшает производительность.
- По умолчанию, расширения базы данных относительно малы. Излишек малых расширений затруднит операции базы данных. В процессе установки Сервер управления Service Desk создайте расширения, которые составляют 10% от первоначального размера табличной области.

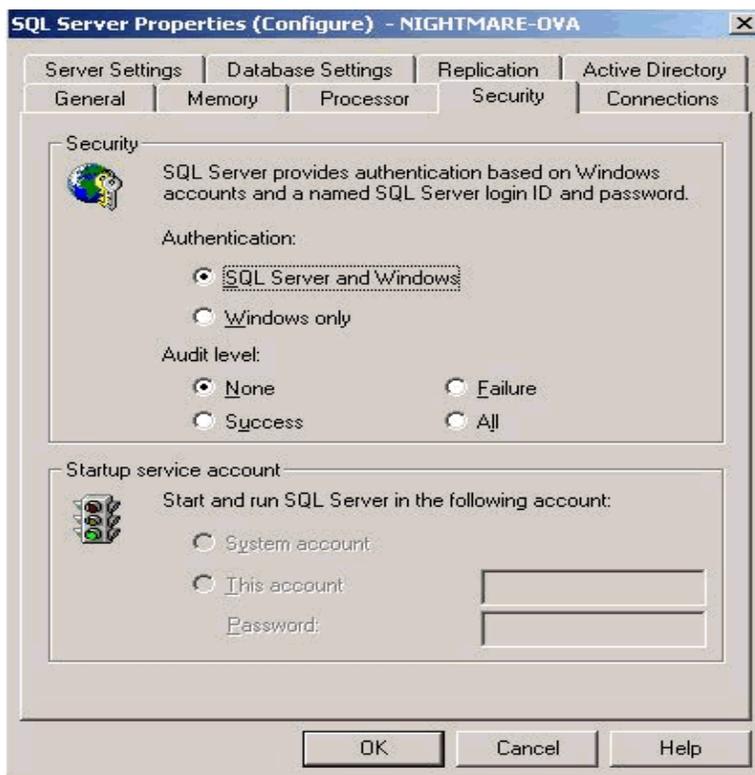
Сервер Microsoft SQL 2000 Параметры базы данных

Для установки сервера Microsoft SQL обратитесь к документации сервера Microsoft SQL.

ПРИМЕЧАНИЕ

Настройте сервер Microsoft SQL для принятия имен пользователя отличной от Windows операционной системы и паролей. Для этого отобразите экран настройки свойств сервера SQL и *установите* флажок **Проверка подлинности сервера SQL и Windows**.

Рисунок 2-1 Установка Microsoft SQL Проверка подлинности сервера



После установки сервера Microsoft SQL настройте базу данных во время процедуры установки Сервер управления Service Desk – выдается запрос на создание новой учетной записи пользователя базы данных или использование существующей учетной записи пользователя.

Кроме того, обратите внимание на следующее:

Спецификации системы и требования

- Если база данных создана с помощью программы установки, сервер Microsoft SQL устанавливается с типом данных `nvarchar`, который поддерживает незападные кодировки.
- Если выбрано создание базы данных сервера SQL вручную, потребуется как минимум 500 Мбайт свободной памяти в файловой системе, в которой расположен сервер SQL.
- Для поддержки евро (!) в сервере SQL Engine выберите одну из следующих кодовых страниц:
`1252/iso` (по умолчанию); `cp1250`; `cp1251`; `cp1253`; `cp1254`; `cp1255`; `cp1256`; `cp1257`

ПРИМЕЧАНИЕ

Не во всех версиях сервера Microsoft SQL есть определения порядка сортировки, которые включают символ евро; для получения дополнительной информации обратитесь к документации сервера Microsoft SQL.

Другие спецификации

Среда системы имен доменов (серверы управления)

Система, в которой установлены Сервер управления Service Desk, должна находиться в среде системы имен доменов (DNS).

Соединение сервера терминала или удаленного рабочего стола

В операционных системах Windows невозможно установить программное обеспечение из сетевого диска или из съемных носителей, например из компакт-диска, при установке в сессии сервера терминала или из соединения удаленного рабочего стола. Для установки компонента с помощью Windows Terminal Services не выполняйте установку из преобразованного диска вместо копирования программного обеспечения на локальный жесткий диск.

Клиент Service Desk 5.1 на Windows Terminal Services

Клиент Service Desk поддерживается для использования с Windows Terminal Services. Для получения информации об определении размеров обратитесь к официальному документу, опубликованному корпорацией Майкрософт на веб-сайте:

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

Операционные системы UNIX в среде, контролируемой NIS

Для всех систем UNIX в среде, контролируемой NIS, пакет `OvApacheA`, установленный в процессе установки Сервер управления Service Desk, не создает пользователя `ovwebusr` и группу `ovwebgrp`. Для решения этого вручную создайте пользователя `ovwebusr` и группу `ovwebgrp` на сервере сервиса сетевой информации (NIS) после установки продукта `OvApacheA` и ред запуском службы `OvApacheA WebServer`.

Процедуры являются следующими:

1. Добавьте группу:

```
groupadd ovwebgrp
```

2. Добавьте `ovwebusr`:

```
useradd -G ovwebgrp ovwebusr
```

3. Перезапустите процесс Apache:

```
/ovc -start ovapacheA
```

Программное обеспечение третьей стороны

Следующее программное обеспечение третьей стороны используется с Service Desk 5.1:

Java Web Start

Данная технология позволяет установить полный клиент GUI с помощью веб-браузера. Java Web Start должен быть установлен на машине клиента в первую очередь.

Обратите внимание на следующее:

- Java Web Start включает рабочую среду Java (JRE) версии 1.4.2 и более поздних версий, и JRE должна находиться на компьютере хоста. JRE версии 1.4.2_08 включена в установку Сервер управления HP OpenView Service Desk (стандартная, типичная). *В виду проблем совместимости, не устанавливайте JRE версии 1.5.*
- Для получения информации об установке Java Web Start см. “Установка клиента GUI с помощью Java Web Start” на странице 124.

ВАЖНО

При использовании клиента Java Web Start и при необходимости выполнения действий в Service Desk 5.1, который требует наличия привилегий администратора, необходимо выполнить это с помощью консоли HP OpenView на сервере управления Service Desk хоста компьютера.

Adobe Acrobat Reader (англоязычная версия)

Необходимо средство чтения для просмотра документации Service Desk 5.1. Для получения информации о загрузке Adobe Acrobat Reader см.:

<http://www.adobe.com>

Сценарий Windows

В операционной системе Windows для процесса установки требуется Windows Script версии 5.6 или более поздней версии. Чтобы узнать, какая версия, если таковые имеются, есть в данной системе, введите из командной строки следующее:

```
cscript
```

Если Windows Scripting установлено в данной системе, отображается информация об использовании и параметрах. Данная информация начинается со следующей строки:

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

Для загрузки Windows Script, 5.6, зайдите на следующий веб-сайт:

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

Файлы установки

Исполняемые файлы установки размещены в корневой папке носителя. Названия файлов являются следующими:

<AppName>_<revision>_setup.bin (операционные системы на основе UNIX)

или

<AppName>_<revision>_setup.exe (операционные системы Windows),

где <AppName> относится к исполняемому файлам (клиент, сервер, агент и так далее), а *revision* относится к идентификатору построения, например 5.00.722. Таким образом, файл установки клиента для операционных систем Windows будет идентифицирован как `client_5.00.720_setup.exe`.

Программы установки для всех исполняемых файлов расположены в папке `packages`.

Установка Windows

Для запуска процесса установки для компонента найдите, а затем щелкните мышью соответствующий файл исполнения, например `client_5.00.722_setup.exe`.

HP-UX или установка Sun Solaris

Для запуска процесса установки для компонента перейдите к файлу установки и введите его название из командной строки, например `server_5.00.722_setup.bin`.

Исполняемые файлы установки – все платформы

Таблица 2-14 предоставляет список названий всех исполняемых файлов установки.

Таблица 2-14

Папки программы установки Service Desk

Папка	Компонент HP OpenView
Адаптеры	Адаптеры метрик HP OpenView для создания отчетов управления уровнем обслуживания и создания отчетов Service Desk

Таблица 2-14

Папки программы установки Service Desk (продолжение)

Агент	Агент HP OpenView Service Desk
Клиент	Клиент HP OpenView Service Desk
loadobject	Средство загрузки объектов услуг HP OpenView
Интеграции	<p>Программное обеспечение интеграции HP OpenView</p> <p>Каждый компонент интеграции имеет собственную программу установки. Это:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Интеграция OVOW • Интеграция OVOU • Интеграция NNM
Сервер	Сервер управления HP OpenView Service Desk
servicepages	Служебные страницы HP OpenView Service Desk
Создание отчетов	Создание отчетов HP OpenView Service Desk

ПРИМЕЧАНИЕ

В случае изменения месторасположения папки `packages` относительно корневой папки, Service Desk не сможет найти программы установки. В данном случае программа установки HP OpenView отображает диалоговое окно с запросом на переход к пакету программы установки.

Программа установки HP OpenView

Установка компонентов HP OpenView Service Desk 5.1 с помощью пакета программы установки HP OpenView. Процедура установки не зависит от платформы. Отображается последовательность экранов, и содержимое каждого экрана почти идентично каждому устанавливаемому компоненту. В данном разделе описываются эти общие аспекты. Аспекты, относящиеся к определенному компоненту, описаны в соответствующем разделе.

Мастер установки

Программа установки HP OpenView использует мастер для установки компонентов в Service Desk 5.1. Во время установки мастер отобразит запрос на ввод информации с клавиатуры, выберите элемент в выпадающем списке или щелкните мышью переключатель или флажок. Для отображения следующего экрана во время процесса установки нажмите кнопку **Далее**. Для отображения предыдущего экрана нажмите кнопку **Предыдущий** один или несколько раз. Если введенные в предыдущем окне детали невозможно изменить, кнопка **Предыдущий** выделяется серым цветом. Щелкните мышью **Отмена** для выхода из установки.

Процедуры перед установкой

ВАЖНО

Следующее применяется к процедуре установки для всех компонентов Service Desk 5.1.

Перед запуском процедуры установки для любого компонента Service Desk 5.1 необходимо остановить все процессы Service Desk в данной системе. Соответствующие команды для каждой поддерживаемой операционной системы перечислены ниже.

Операционные системы Windows

```
<InstallDir>\bin\ovc -kill,
```

где <InstallDir> относится к папке установки программы, например Program Files\HP OpenView.

Операционные системы на основе UNIX

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

Запуск процедуры установки

Запуск процедуры установки для компонента Service Desk 5.1 с использованием одного из следующих методов:

Из DVD

Вставьте компакт-диск в дисковод целевого компьютера установки или используйте любой другой дисковод компьютера в сети. Найдите и щелкните мышью соответствующий исполняемый файл программы (операционные системы Windows) или введите название файла из командной строки (операционные системы на основе UNIX). См. “Файлы установки” на странице 49.

Используйте общую папку установки

скопировать содержимое DVD установки в общую папку на компьютере Сервер управления Service Desk или в любое другое месторасположение в данной сети. Найдите и щелкните мышью соответствующий исполняемый файл программы (операционные системы Windows) или введите название файла из командной строки (операционные системы на основе UNIX). См. “Файлы установки” на странице 49.

ПРИМЕЧАНИЕ

Для получения информации о процедуре установки для Java Web Start см. “Установка клиента GUI с помощью Java Web Start” на странице 124.

Программа установки HP OpenView – процедура установки

Каждый компонент HP OpenView Service Desk 5.1 установлен с помощью программы установки HP OpenView. Фазы установки отображены в следующей таблице. Во время установки стрелка слева на экране (см. Рисунок 2-2) указывает текущую фазу установки.

ПРИМЕЧАНИЕ

Во время установки компонента в операционной системе на основе UNIX невозможно выбрать месторасположение программы и папки данных.

Если в операционной системе Windows компонент Service Desk устанавливается на компьютере впервые и не содержит компонентов Service Desk, программа установки отобразит запрос на выбор целевых месторасположений компонента и базы данных. Данное диалоговое окно не будет отображаться при последующих установках компонентов на одном и том же компьютере.

Таблица 2-15 Обзор процедуры установки

Фаза установки	Действие установки
Инициализация	Извлечение процедуры установки. Запрос на использование файла конфигурации. Данный запрос отображается только в том случае, если один или несколько компонентов Service Desk уже установлены в текущем месторасположении установки.
Введение	Отображает месторасположение исходных файлов установки и файла журнала установки.
Соглашение о продукте	Запрос на принятие или отклонение лицензионного соглашения о продукте.
Адаптация продукта	Запрос на выбор стандартной установки или отдельных пакетов.
Требования к продукту	Выполняет проверку на предмет требуемого пространства на диске.
Сводка перед установкой	Отображает иерархический вид элементов, которые будут установлены или необходимы, но уже установлены.
Установка	Отображает выполнение установки. Программа установки отображает название каждого установленного пакета. Щелкните мышью закладку Детали для отображения иерархического вида пакетов установки.

Таблица 2-15 Обзор процедуры установки (продолжение)

Фаза установки	Действие установки
После установки	Программа установки создает механизм отмены установки для только что установленного пакета.
Установка выполнена	Появляется информация об успешном выполнении установки. Запрос на просмотр файла журнала установки (формат HTML).

Рисунок 2-2 Указание фазы установки



Стрелка указывает текущую фазу установки.

Установка без графического интерфейса в операционных системах на основе UNIX

В операционной системе на основе UNIX можно установить любой компонент в отличном от графического режиме. Для этого используйте параметр `-i console` с командой установки.

Например, для установки Сервер управления Service Desk в отличном от графического режиме введите из командной строки следующее:

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

Интерактивный интерфейс будет отображен в отличном от графического режиме. Данный параметр применяется ко всем устанавливаемым компонентам.

Параметр командной строки `-DDEFAULT_FAILURE_ACTION=abort` позволяет сохранить успешно установленные пакеты в данной системе, если установка прерывается. Если планируется использовать данный параметр, синтаксис командной строки является следующим:

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

Обзор экрана установки

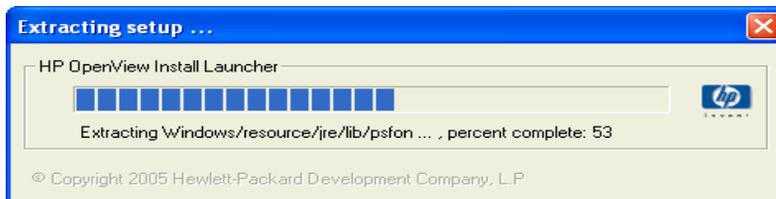
В данном разделе иллюстрируются снимки экрана, закрепленные за каждой фазой процедуры установки, описанной в Таблица 2-15.

Инициализация

При запуске процесса установки для компонента процедура установки извлекается.

Рисунок 2-3

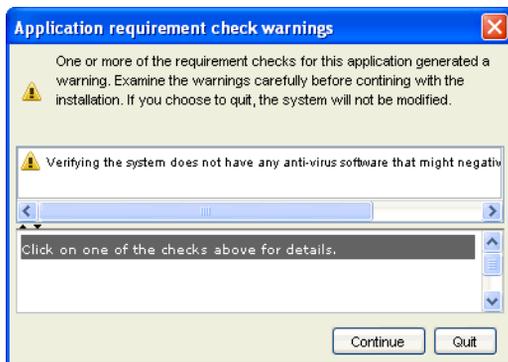
Извлечение установки



Проверки мастера установки для программ, активных на данный момент в этой системе, например антивирусного программного обеспечения, способного затруднить или как минимум замедлить процесс установки. Отображается экран предупреждения, подобный Рисунок 2-4. На данном

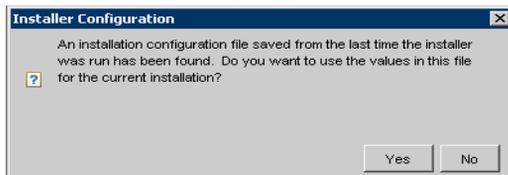
экрane щелкните мышью предупреждение для получения дополнительной информации о затрудняющем параметре. При выходе из процесса установки на данном этапе система не будет изменена.

Рисунок 2-4 **Предупреждения проверки программы**



Если существует ранее установленный компонент Service Desk, мастер установки отображает запрос, как показано в Рисунок 2-5, касающийся файла конфигурации OV.

Рисунок 2-5 **Запрос файла конфигурации**



О файле конфигурации

Файл `ovinstallparams.ini` создан программой установки OV во время первой установки компонента Service Desk на определенной машине. Он также устанавливается во время выполнения части первой установки и последующей отмены установки. Файл конфигурации содержит детали выборов, сделанных во время предыдущей сессии установки.

Если щелкнуть мышью **Да** в ответ на запрос, программа установки отобразит предыдущие выборы во время текущей сессии установки. Можно выбрать другой параметр на любом этапе процесса установки. При нажатии кнопки **Нет** в ответ на запрос отображаются стандартные "встроенные" предпочтения.

Месторасположение файла:

- В операционной системе Windows файл конфигурации первоначально хранится в папке, обозначенной переменной `<%TEMP%>`.
- В операционной системе на основе UNIX соответствующей переменной является `$tmp`.

После успешного завершения установки файл перемещается в следующее месторасположение:

```
%TEMP%\HPOvInstaller\<<appName>_<revision>\ovinstallparams_<date>.ini (операционные системы Windows)
```

или

```
$tmp/HPOvInstaller/<appName>_<revision>/ovinstallparams_<date>.ini (операционные системы на основе UNIX)
```

Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1

Программа установки HP OpenView

Инициализация: программа установки проверяет систему на предмет наличия уже установленных компонентов и компонентов, которые необходимо установить. Данные процессы в течение короткого периода отображаются на экране.

Рисунок 2-6 **Инициализация – проверка на предмет наличия установленных компонентов**

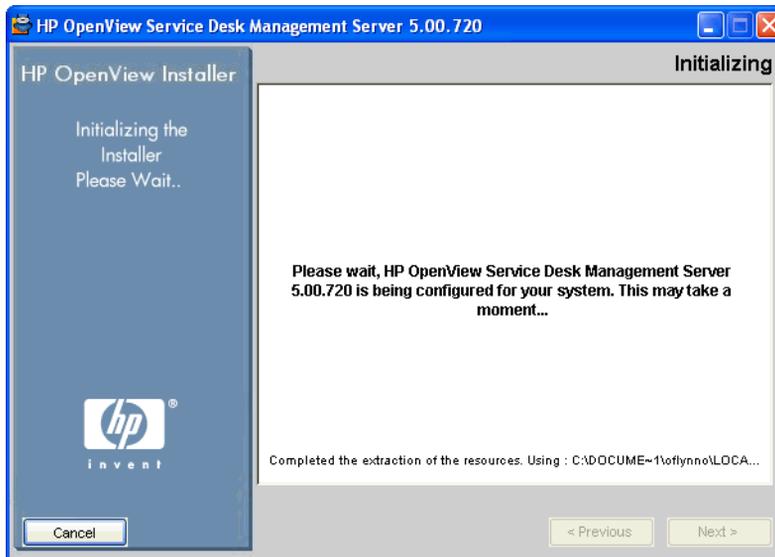
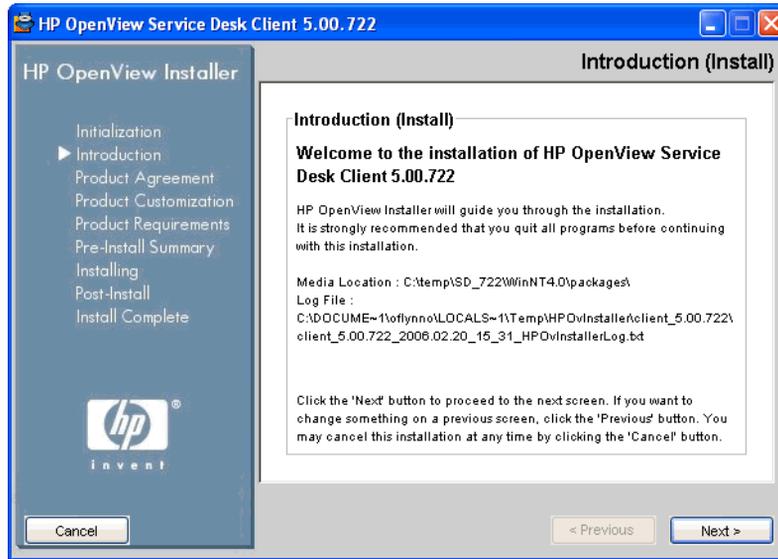


Рисунок 2-7

Введение



Введение (установка): программа установки отображает путь к папке источника для установки компонента и месторасположение файла журнала установки.

Файл журнала представлен в формате HTML и в формате простого текста.

Месторасположение файла журнала

Журнал файла находится на:

```
<tempDir>/HPOvInstaller/<appName>_<version>/<appName>_<date>_HPOvInstallerLog.html
```

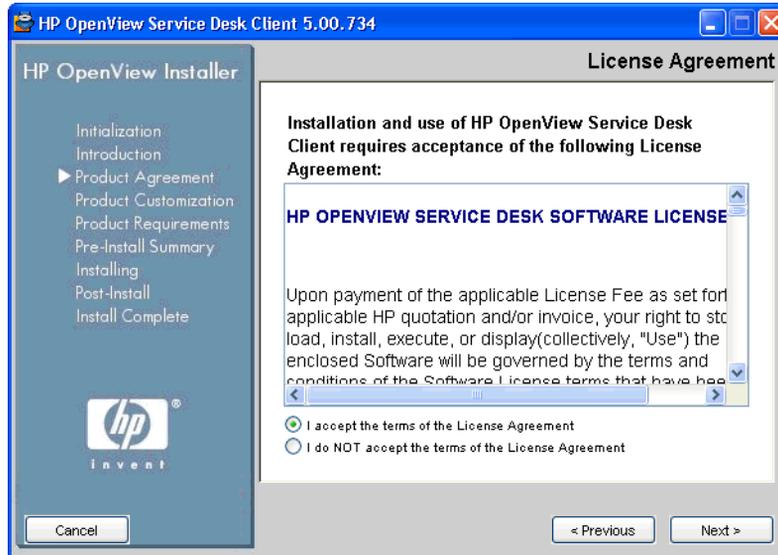
Например, для установки клиента в операционной системе Windows файл журнала, отображенный ниже, содержит информацию о конфигурации данной системы и о программе установки и сохраняет информацию о выполнении установки.

Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1

Программа установки HP OpenView

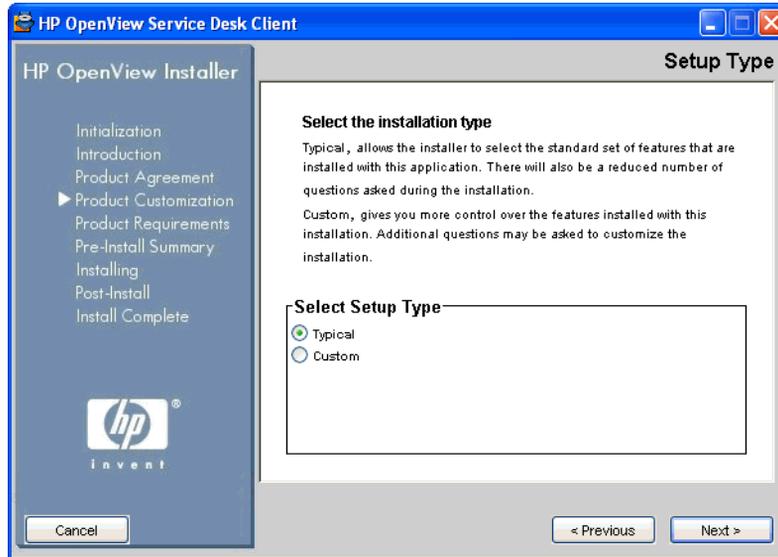
C:\<%Temp%>\HPOvinstaller\client_2005.722\client_2005.722_2006.02_11_26_HPOvInstallerLog.html

Рисунок 2-8 Лицензионное соглашение



Лицензионное соглашение: программа установки отобразит запрос на принятие или отклонение лицензионного соглашения.

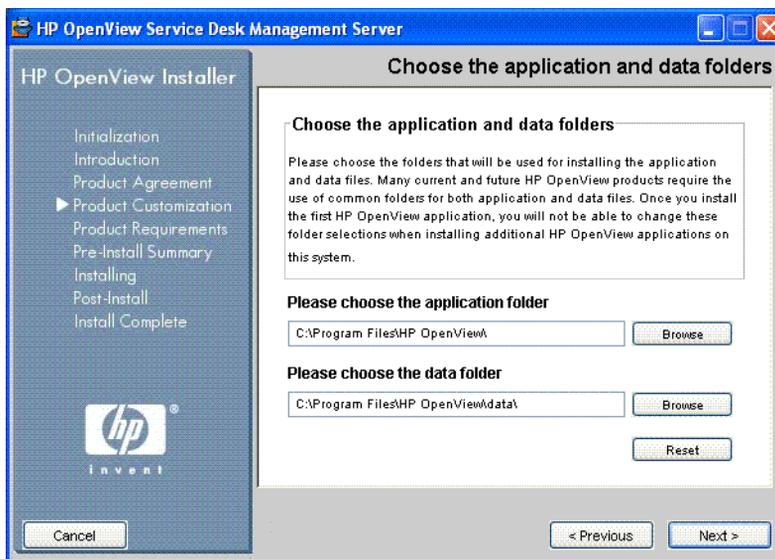
Рисунок 2-9 Адаптация продукта – тип установки



Тип установки: для установки Сервер управления Service Desk можно выбрать установку **Типичный** или **Адаптируемый**. При щелчке мышью переключателя **Адаптируемый** Service Desk отображает доступные параметры установки на экране "Выбор параметров".

Рисунок 2-10

Адаптация продукта – выбор месторасположения установки



Месторасположение установки: для операционных систем Windows данный экран отображается только во время установки компонента Service Desk на компьютере, который содержит любые ранее установленные компоненты Service Desk. В данном случае программа установки отображает экран, подобный Рисунок 2-10, на котором выдается запрос на выбор целевого месторасположения для программы и данных. Данный экран не отобразится при последующих установках компонента на одном и том же компьютере.

Экран не отобразится в операционных системах на основе UNIX.

Выберите функции: Рисунок 2-11 отображает экран "Выберите функции" для установки Сервер управления Service Desk. Обратите внимание на то, что обязательные компоненты выделяются серым цветом. Щелкните мышью флажок, чтобы выбрать необходимый компонент для установки.

Рисунок 2-11

Адаптация продукта – выберите функции

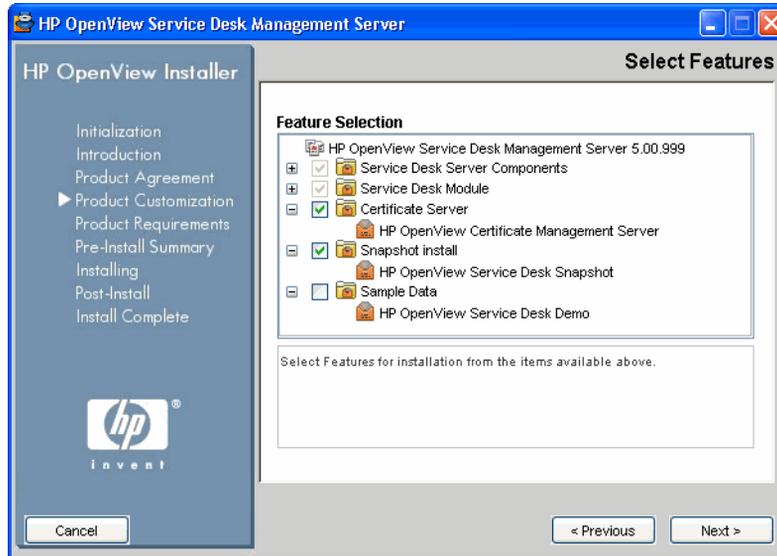
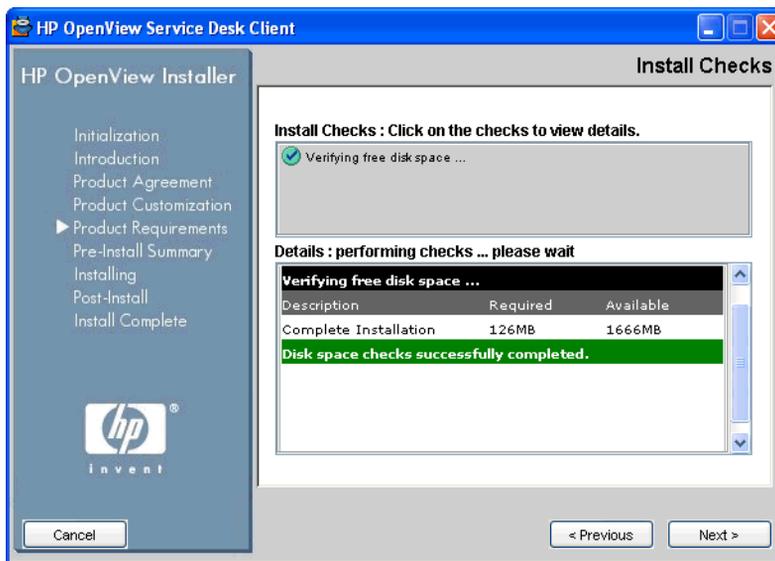


Рисунок 2-12 Требования к продукту – установите проверки

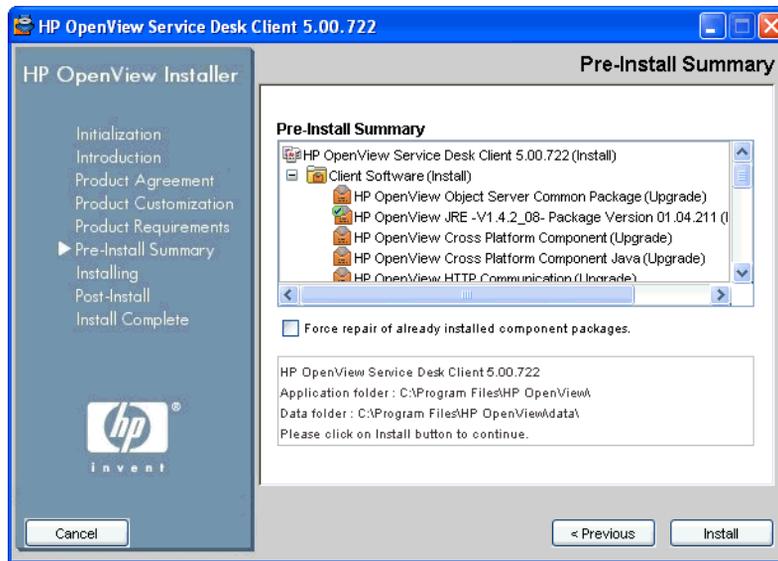


Установите проверки: на основе выбранной конфигурации Service Desk проверяет доступное пространство на диске в месторасположении установки. Если места недостаточно, кнопка **Далее** выделяется серым цветом, и процедура установки прекращается. В данном случае нажмите кнопку **Предыдущий**, создайте дополнительное место на диске и нажмите кнопку

Далее. При нажатии кнопки **Далее** снова выполняется проверка диска. Также можно щелкнуть мышью **Отмена** для выхода из процесса установки, создать дополнительное место на диске и перезапустить установку.

Рисунок 2-13

Сводка перед установкой



Сводка перед установкой: до запуска установки программа установки отображает окно Сводка перед установкой, которое показывает иерархический вид пакетов, установка которых запланирована, или пакетов, которые требуются, но уже установлены. Рисунок 2-13 отображает сводку перед установкой для установки клиента.

Для переустановки ранее установленных пакетов установите флажок **Принудительный ремонт ранее установленных пакетов компонента**.

Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1

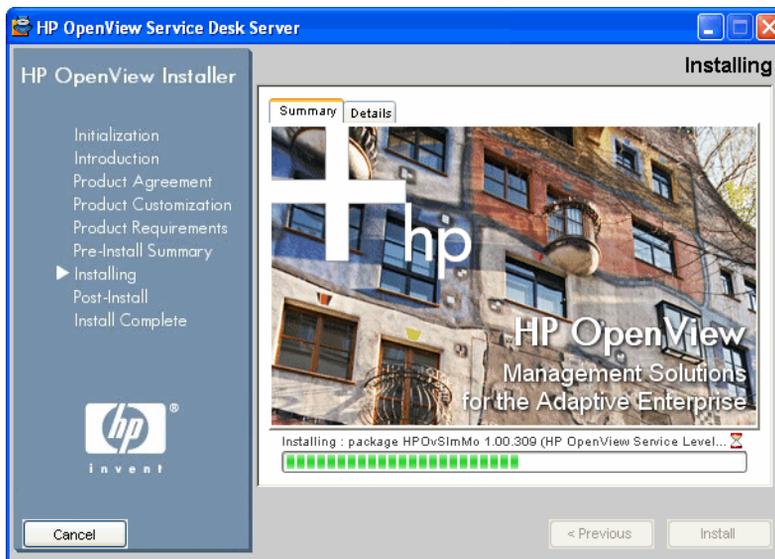
Программа установки HP OpenView

Рисунок 2-14 отображает пиктограммы перед установкой. Пиктограмма с зеленым флажком указывает, что действие, которое необходимо выполнить, уже выполнено.

Рисунок 2-14 Сводка перед установкой (пиктограммы)

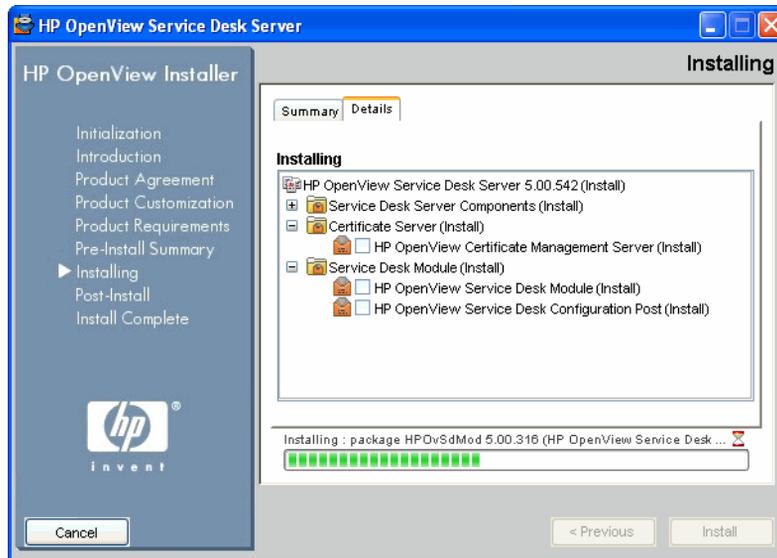
-  HP OpenView Core Data Model Common (Upgrade)
-  HP OpenView Security Core (Upgrade)
-  HP OpenView Scheduler (Install)
-  HP OpenView Scheduler (Install)
-  HP OpenView Service Level Management Common (Upgrade)
-  HP OpenView Service Level Management Util (Upgrade)

Рисунок 2-15 Установка (сводка)



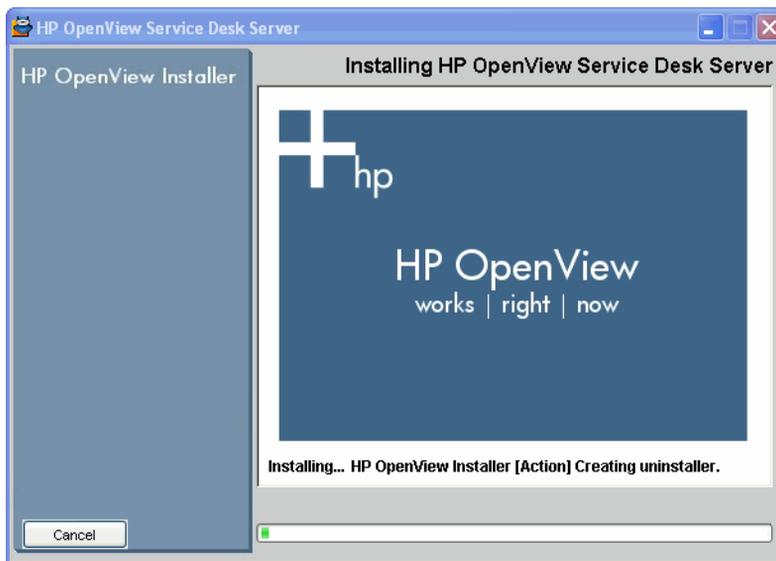
Установка: при нажатии кнопки **Установить**, как показано в Рисунок 2-13, отображается экран установки. Щелкните мышью экран **Детали** (см. Рисунок 2-16) для просмотра пакета, который устанавливается на данный момент.

Рисунок 2-16 Установка (детали)



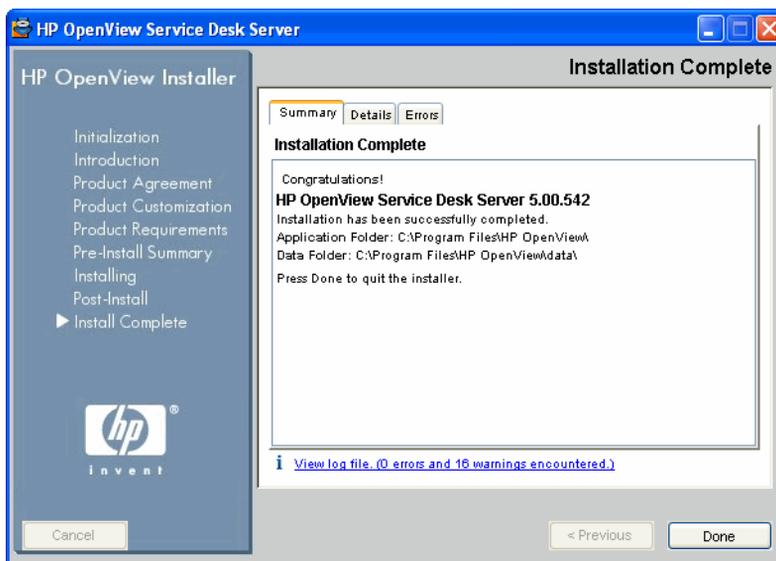
Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1
Программа установки HP OpenView

Рисунок 2-17 После установки



После установки: программа установки создает механизм отмены установки для программы.

Рисунок 2-18 Установка выполнена



Установка выполнена: программа установки информирует об успешном выполнении установки. Щелкните мышью закладку для просмотра списка установленных в данной системе пакетов. Щелкните мышью гиперссылку **Просмотреть файл журнала** для отображения файла журнала установки в формате HTML в браузере.

Установка копии

Данный параметр отображается на экране "Выберите функции" (содержание базы данных) во время адаптируемой установки.

Установка копии относится к способу загрузки и настройки базы данных во время установки Сервер управления Service Desk. В установке копии программа установки настроена на первоначальное предоставление пустой базы данных во время процесса установки. В результате этого перед окончанием установки база данных является пустой. Файл xml (snapshot.xml) включен в программу установки. Данный файл, упакованный внутри файла setup.exe или файла setup.bin, содержит требуемую структуру базы данных. В качестве задачи окончательной установки файл xml вставляется в базу данных и, после выполнения установки, в загруженную базу данных.

Основным преимуществом установки копии является фактор времени: время установки уменьшается приблизительно на 60 процентов.

Установка копии всегда используется во время стандартной типичной установки. Это также применимо к стандартной адаптируемой установке за исключением снятия данного параметра.

Порядок установки

В следующем разделе представлен предлагаемый порядок установки для компонентов Service Desk 5.1. После установки Сервер управления Service Desk и настройки сервера базы данных (см. ниже) установите оставшиеся необходимые для установки компоненты. Для данных компонентов нет необходимости следовать порядку, в котором они перечислены ниже. Обратите внимание на следующее:

- Сервер базы данных должен быть установлен и запущен перед установкой Service Desk 5.1.
- Не забывайте сделать резервное копирование баз данных перед выполнением попытки обновления.

Операционные системы Windows

Подготовка к установке

1. Создайте план для среды Service Desk, основанный на списке поддерживаемых операционных систем.
2. Убедитесь, что операционная система и спецификации оборудования соответствуют минимальным требованиям, как описано в “Требования к оборудованию” на странице 38 и “Спецификации системы и требования” на странице 35.
3. Установите программное обеспечение сервера базы данных (Oracle или MS SQL) на отдельном компьютере.
4. Настройте сервер базы данных. См. *Руководство администратора HP OpenView Service Desk*.

Установите Сервер управления HP OpenView Service Desk

1. Установите программное обеспечение сервера на компьютерах Сервер управления Service Desk. См. Раздел 3, “Установка Сервер управления Service Desk,” на странице 73.
2. Запустите редактор параметров сервера на Сервер управления Service Desk для определения учетных записей базы данных и выбора других параметров.

Установка других компонентов Service Desk 5.1

Клиент

1. Установите программное обеспечение клиента на компьютерах клиента. См. Раздел 4, “Установка клиента Service Desk,” на странице 113.

Средство загрузки объектов Service Desk

1. Установите программное обеспечение Средство загрузки объектов Service Desk в необходимом месторасположении. См. “Установка средства загрузки объектов Service Desk” на странице 173.
2. Средство загрузки объектов запускается с помощью другого продукта OpenView, например Network Node Manager (NNM) или OpenView Operations (OVO), а также с помощью продукта, отличного от продукта HP, например Microsoft Operations Manager (MOM). Для настройки средства загрузки обратитесь к соответствующей документации продукта.

Агент Service Desk

1. Установите программное обеспечение Агент Service Desk на компьютерах клиента. См. Раздел 8, “Установка агента Service Desk,” на странице 165.
2. Для запуска агента введите из командной строки следующее:

```
ovc -start ovobsag
```

Для останова агента введите из командной строки следующее:

```
ovc -stop ovobsag
```

Операционные системы на основе UNIX

Подготовка к установке

1. Планируйте среду Service Desk на основе списка поддерживаемых операционных систем.
2. Убедитесь, что операционная система и спецификации оборудования соответствуют минимуму требований, как описано в “Требования к оборудованию” на странице 38 и “Спецификации системы и требования” на странице 35.
3. Установите сервер базы данных (Oracle или сервер MS SQL).

Порядок установки

4. Настройте сервер базы данных. См. *Руководство администратора HP OpenView Service Desk*.

Установите Сервер управления HP OpenView Service Desk

1. Установите программное обеспечение Сервер управления Service Desk на компьютерах Сервер управления Service Desk. См. Раздел 3, “Установка Сервер управления Service Desk,” на странице 73.
2. Запустите редактор параметров сервера на Сервер управления Service Desk для определения учетных записей базы данных и выбора других параметров.

Установка других компонентов Service Desk 5.1

Клиент

1. Установите программное обеспечение клиента на компьютерах клиента.

Средство загрузки объектов Service Desk

1. Установите программное обеспечение Средство загрузки объектов Service Desk на Сервер управления Service Desk.

Агент Service Desk

1. Установите программное обеспечение Агент Service Desk на компьютерах агента. См. Раздел 8, “Установка агента Service Desk,” на странице 165.

3

Установка Сервер управления Service Desk

В данном разделе описаны способы установки Сервер управления HP OpenView Service Desk на платформах Windows и платформах на основе UNIX.

Перед запуском – установка сценариев и установка потока

ПРИМЕЧАНИЕ

Во время следующих процедур установки при выборе параметра *Использовать пользователь существующей базы данных* для базы данных Oracle в комбинации с параметром **Установка основного сервера**, учетная запись для ServiceDesk и закрепленная табличная(ые) область(и) уже должны существовать;

Аналогичным образом, при выборе параметра **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных сервера MS SQL в комбинации с параметром **Установка основного сервера** база данных для использования с ServiceDesk и закрепленный пользователь(и) уже должны существовать.

Сценарии установки

Программа установки HP OpenView для Сервер управления HP OpenView Service Desk предоставляет количество групп (“сценарии установки”) для установки. Каждая группа определяет установку программного обеспечения и необходимую для установки базу данных. Следующая таблица предоставляет список групп установки, предлагаемых программой установки.

Таблица 3-1

Сценарии установки сервера управления (продолжение)

Группа установки	Установка	Процесс
Стандартный	Новая версия основного сервера	Создайте базу данных. Установите полный набор компонентов программного обеспечения, включая сервер сертификатов.

Таблица 3-1

Сценарии установки сервера управления (продолжение)

Группа установки	Установка	Процесс
Обновление	Обновление основного сервера	<p>Выполните обновление существующей базы данных, основанной на текущих параметрах.</p> <p>Выполните обновление существующего программного обеспечения или добавьте новые компоненты программного обеспечения.</p>
Дополнительный сервер (без сервера сертификатов)	Новая версия дополнительного сервера	<p>Установите только программное обеспечение, исключая сервер сертификатов.</p> <p>Не обновляйте базу данных.</p> <p>Создайте новые параметры базы данных.</p>

Внутри каждой группы установки выберите установку **Типичная** или **Адаптируемая**. При выборе типичной установки устанавливается предварительно определенный набор компонентов. Для адаптируемой установки некоторые компоненты являются обязательными и необходимо выбрать оставшиеся необходимые для установки компоненты. Для обоих параметров установленные компоненты отображены в Таблица 3-2 (типичная установка) и в Таблица 3-3 (адаптируемая установка).

В данных таблицах обязательные компоненты отображены с помощью "✓✓", доступные компоненты в качестве параметра установки отображены с помощью "✓", а компоненты, которые не доступны для параметра установки отображены с помощью "-".

Установка Сервер управления Service Desk
Условия установки

Таблица 3-2 Установленные компоненты – типичная установка

Компонент	Стандартный	Обновление	Дополнительный сервер
Компоненты сервера Service Desk	✓✓	✓✓	✓✓
Модули Service Desk	✓✓	✓✓	✓✓
Сервер сертификатов	✓✓	✓✓	–
Установка копии	✓✓	–	–
База данных демонстрации	–	–	–
Java Web Start	–	–	–

Таблица 3-3 Установленные компоненты и параметры компонентов – адаптируемая установка

Компонент	Стандартный	Обновление	Дополнительный сервер
Компоненты сервера Service Desk	✓✓	✓✓	✓✓
Модули Service Desk	✓✓	✓✓	✓✓
Сервер сертификатов	✓	✓	–
Установка копии	✓	–	–
База данных демонстрации	✓	✓	–
Java Web Start	✓	✓	✓

Включить клиенты UI Java Web Startable

Данный флажок отображается во время адаптируемой установки на экране "Выбор параметров". Если данный флажок установлен, веб-сервер Apache запускается незамедлительно после установки Сервер управления Service

Desk, таким образом позволяя пользователям получить незамедлительный доступ к серверу. Это также является стандартным поведением для типичной установки.

По требованию можно снять данный флажок для адаптируемой установки.

Условия обновления

Сохранение изменений перед выполнением обновления

При выполнении обновления обратите внимание, что следующие элементы будут восстановлены в заводских настройках.

- **Формы**
 - Расписание
 - Ежемесячное повторение
 - Продолжительность расписания
 - Повторение расписания
 - Часовой пояс расписания
 - Элемент расписания
 - Еженедельное повторение
 - Расписание – CI
 - Расписание – услуга
 - Расписание – определение услуги
 - Расписание – уровень обслуживания
 - Расписание – определение элемента конфигурации
 - Расписание – SLA
- **Виды**
 - Расписание
 - Элемент расписания
 - Расписание – CI
 - Расписание – услуга
 - Расписание – определение услуги

- Расписание – уровень обслуживания
- Расписание – определение элемента конфигурации
- Расписание – SLA
- Действия
 - Подтвердить с дочерними
 - Подтвердить отдельно от дочерних
 - Не подтверждать
 - Признать
 - Не признавать
- Рабочие области
 - Категория рабочей области
 - Конфигурация HP OpenView
 - Рабочие области
 - Действия и правила
 - Отображение
 - Запланированные задачи
 - Данные
 - Параметры системы
 - Пользователи и безопасность
 - Шаблоны

При изменении любых данных параметров из стандартных и необходимости сохранить данные параметры рекомендуется выполнить следующее:

1. Перед выполнением обновления создайте экспорт измененных параметров конфигурации с помощью инструментов обмена конфигурациями. Для этого необходимо создать фильтр обмена конфигурациями, который выбирает необходимые элементы для экспорта, создать группу обмена конфигурациями, которая выбирает фильтры, а затем использовать экспорт конфигурациями для экспорта данной группы в файл XML. Для получения справки о данном инструменте обратитесь к интерактивной документации.

2. Обновите среду для новой версии
3. Используйте инструменты обмена конфигурациями для повторного восстановления настроенных параметров.

Настройки роли После обновления

После обновления необходимо настроить роли для включения доступа к следующим новым атрибутам:

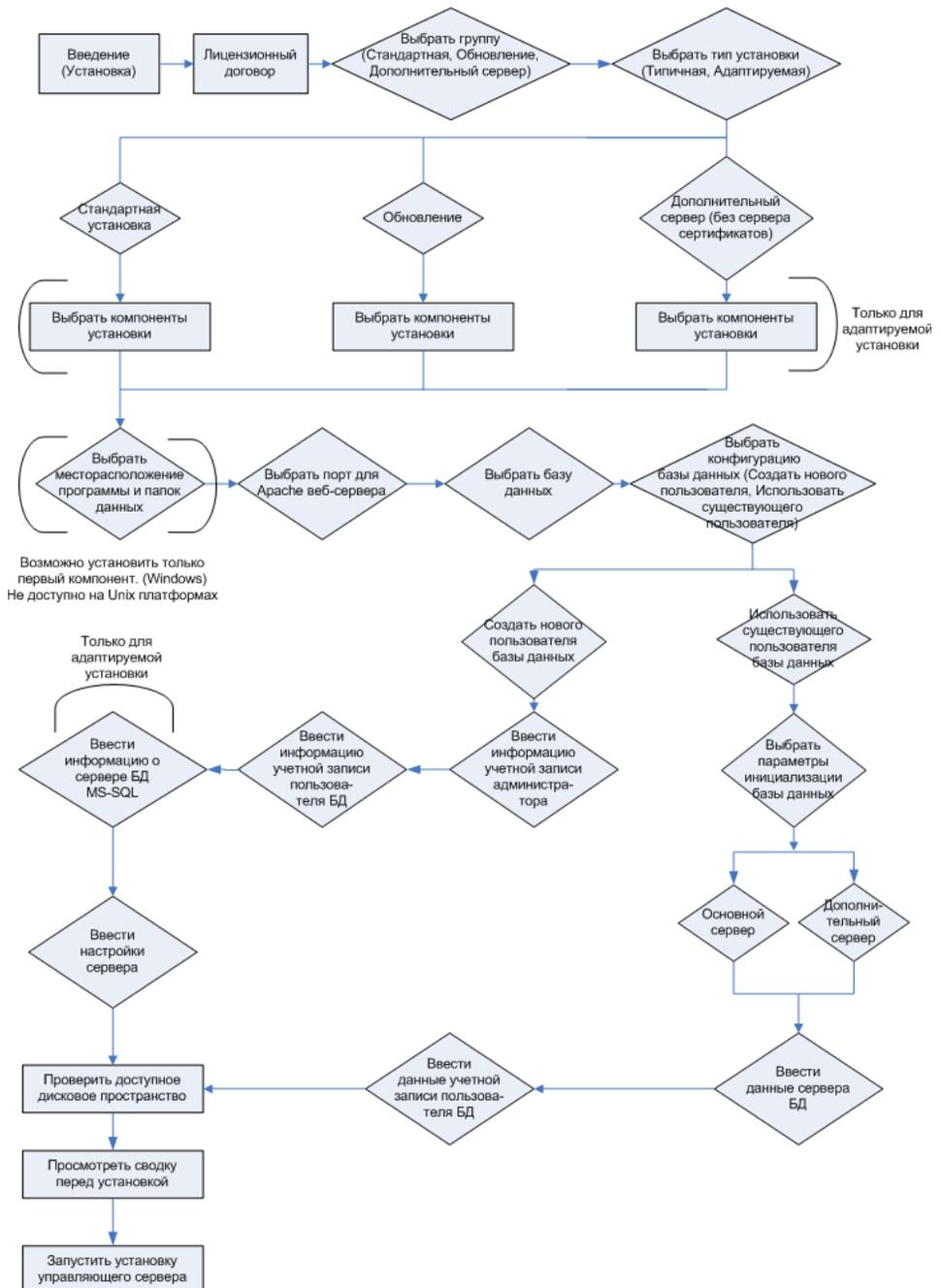
- Состояние сервера SLM
- Политика аудита
- Код классификации приложений

Установка потока для стандартных установок

Рисунок 3-1 и Рисунок 3-2 отображают параметры установки для *стандартной* типичной и адаптируемой установок с помощью баз данных сервера Oracle и MS-SQL.

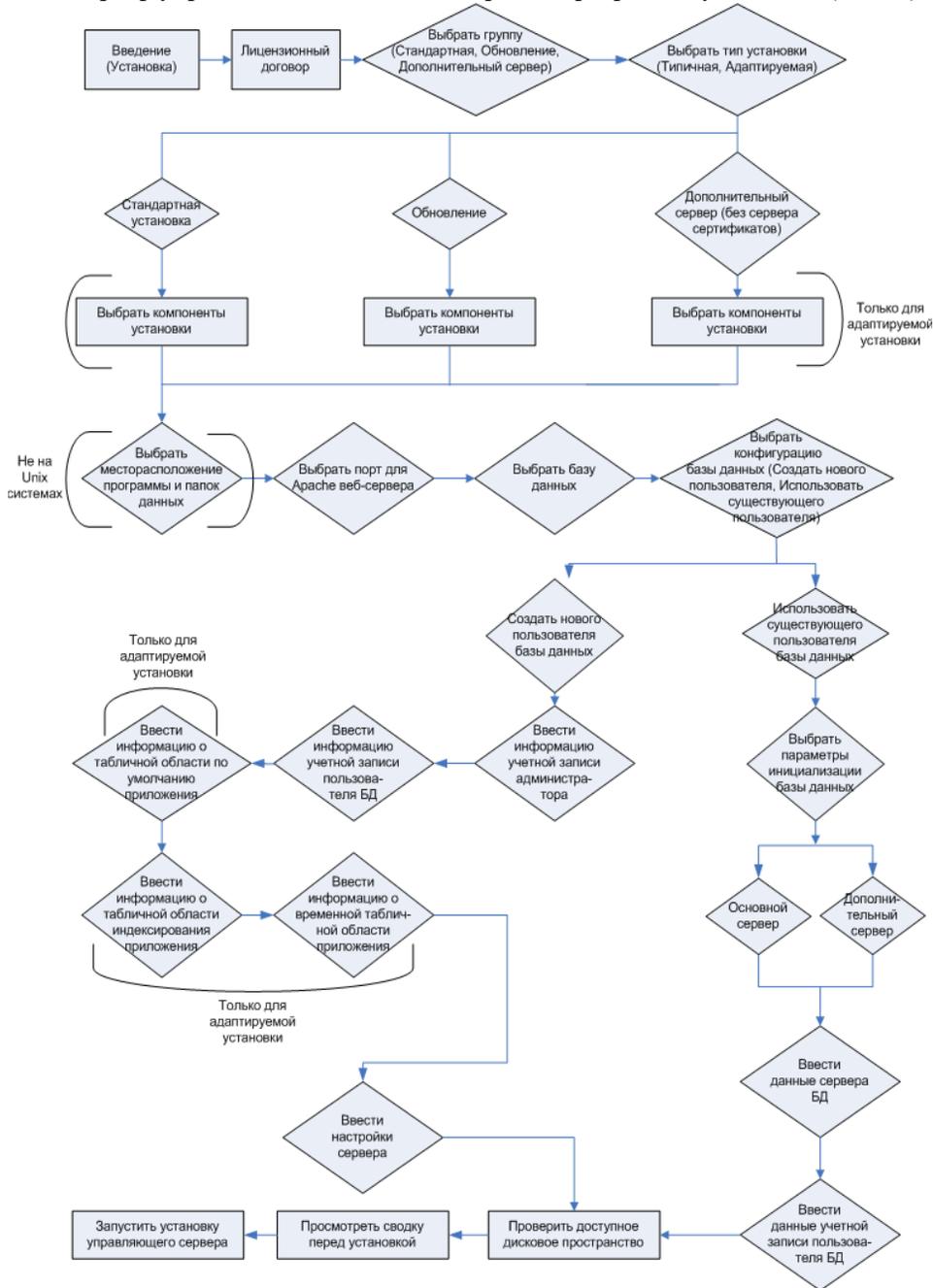
Рисунок 3-1

Сервер управления потоком стандартной программы установки (сервSQLMS)



Установка Сервер управления Service Desk Условия установки

Рисунок 3-2 Сервер управления потоком стандартной программы установки (Oracle)



Условия установки

Для всех платформ

ПРИМЕЧАНИЕ

Также см. “Спецификации системы и требования” на странице 35 для получения общей информации об условиях установки для компонентов HP OpenView Service Desk 5.1.

Условия установки на всех платформах являются следующими:

Программное обеспечение базы данных

Одно из следующего:

- Установленный и запущенный экземпляр Oracle.
- Установленный и запущенный экземпляр сервера MS SQL.
- При установке базы данных Oracle также требуется SQLPLUS для выполнения сценариев SQL.

Во время установки можно создать новую учетную запись базы данных и место для хранения или использовать существующую учетную запись базы данных. При выборе использования существующей учетной записи базы данных программа установки отображает запрос об определении использования Сервер управления Service Desk в качестве основного или дополнительного сервера. Если Сервер управления Service Desk используется в качестве основного сервера, процесс установки создает требуемые объекты базы данных. Если Сервер управления Service Desk используется в качестве дополнительного сервера, программа установки подключается к существующей базе данных, инициализированной с помощью установки основного сервера. В данном случае структура данных останется неизменной.

При выборе параметра **"Использовать пользователь существующей базы данных"** в комбинации с параметром **"Установка основного сервера"** необходимо сначала создать учетную запись пользователя и место для хранения в выбранной базе данных до запуска процесса установки. Данное действие создает таблицы, которые требуются перед установкой.

Доступ порта

Порты, используемые компонентами Service Desk 5.1 расположены в следующей таблице.

ПРИМЕЧАНИЕ

Монитор сервера, установленный с помощью Сервер управления Service Desk, позволяет проверить данные об услугах, связанных с сервером и о соединениях сервера. Для получения дополнительной информации об использовании монитора см. *Руководство администратора HP OpenView Service Desk*

Таблица 3-4 Размещенные номера портов для компонентов Service Desk

Из (клиент)	На (сервер)	Номер порта	Примечания
Клиент GUI Service Desk	Сервер управления Service Desk	30999	По требованию можно изменить данный параметр с помощью редактора конфигурации сервера. Для получения дополнительной информации см. <i>Руководство администратора HP OpenView Service Desk</i>
Сервер управления Service Desk	Клиент GUI Service Desk	40999 - 41019	Один из номеров в данном диапазоне динамически распределен в клиент GUI. Также можно назначить статический номер порта. Для получения дополнительной информации см. <i>Интерактивная справка Service Desk 5.0</i>

Таблица 3-4 Размещенные номера портов для компонентов Service Desk

Из (клиент)	На (сервер)	Номер порта	Примечания
Сервер управления Service Desk	Агент Service Desk	50998	Данный номер порта невозможно изменить. Обратите внимание, что агент Service Desk пересылает свое присутствие в Сервер управления Service Desk в сети с помощью группового на основе UDP. Адресом пересылки IP, используемым агентом и сервером, является 234.98.227.65.
Клиент Java Web Start Веб-консоль (веб-интерфейс) Службные страницы	Веб-сервер Apache	80	Это стандартное значение отображено во время типичной и адаптируемой установок Сервер управления Service Desk. Можно изменить данный номер порта во время типичной или адаптируемой установок, но это не рекомендуется.
Загрузка объектов Service Desk	Сервер управления Service Desk	30980	Использует услугу сервера HTTP POST. По требованию можно изменить данный параметр с помощью редактора конфигурации сервера. Для получения дополнительной информации см. <i>Руководство администратора HP OpenView Service Desk</i> .

Установка Сервер управления Service Desk
Условия установки

Таблица 3-4 Размещенные номера портов для компонентов Service Desk

Из (клиент)	На (сервер)	Номер порта	Примечания
Клиент электронной почты	Сервер управления Service Desk	25	Услуга SMTP Сервер управления Service Desk для входящих сообщений электронной почты. По требованию можно изменить данный параметр с помощью редактора конфигурации сервера. Если услуги ISS настроены для конкретной машины, не настраивайте интерфейс электронной почты Service Desk на этой же машине. Для получения дополнительной информации см. <i>Руководство администратора HP OpenView Service Desk</i>
Сервер управления Service Desk	Сервер SMTP	25	Удаленная услуга SMTP для исходящих сообщений электронной почты.
Монитор сервера	Сервер управления Service Desk	34199	
Передача файлов (приложения сообщений электронной почты)	Сервер FTP	21	Убедитесь, что сервер FTP, Сервер управления Service Desk и машины клиента установлены для связи через данный порт.
Служебные страницы Service Desk;	Услуга контейнера сервлетов Tomcat	8080	

Таблица 3-4 Размещенные номера портов для компонентов Service Desk

Из (клиент)	На (сервер)	Номер порта	Примечания
Web API	Сервер управления Service Desk	30999	
Сервер управления Service Desk	Сервер базы данных Oracle	1520 1521	Сервер имен Oracle Oracle SQL*Net
Сервер управления Service Desk	Сервер SQL	1433	Сервер MS SQL 2000

ПРИМЕЧАНИЕ

Номера порта базы данных: если необходимо ввести значение ,отличающееся от номера порта используемой базы данных, необходимо указать это во время адаптируемой установки. Только адаптируемая установка позволяет указать номер порта для сервера базы данных.

Для установки Windows

Условия установки на платформе Windows следующие:

При установке Сервер управления Service Desk на Windows 2000 Advanced Server или Windows 2003 Advanced Server необходимо снять флажок **Использовать временные папки** на экране конфигурации Terminal Services.

Для получения доступа к данному экрану выберите
**Пуск→Параметры→Панель управления→Инструменты
администрирования→Terminal Services.**

Рисунок 3-3 Выключение *На сессию* Использование временной папки для Windows Advanced Server



Для установки HP-UX

Условия установки на платформе HP-UX следующие:

Оборудование и операционные системы

Перед установкой Service Desk 5.1 на платформе HP-UX 11.11 или HP-UX 11.23 убедитесь, что установлены соответствующие пакеты. Они доступны из центра ресурсов HP на:

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

Для загрузки пакетов из данного сайта требуется регистрация. Можно запустить оценку пакетов из данного сайта.

Пакеты Java

Извлечение пакетов HP-UX требуемых для Java 1.4, включая пакет качества, если он установлен в данной системе. Требуемые определенные пакеты зависят от используемой версии HP-UX. Извлечение данных пакетов из:

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

ВАЖНО

Убедитесь, что устанавливаются соответствующие пакеты только для Java 1.4. Обратите внимание, что рабочая среда Java (JRE) версии 1.4.2_08 включена в установку (стандартную, типичную) Сервер управления Service Desk или в установку клиента GUI. *В виду совместимости проблем, нет необходимости устанавливать JRE версии 1.5.*

Параметры ядра

Важно настроить данную систему HP-UX до запуска Service Desk.

Используйте "Меню системного администратора" (SAM) для настройки параметров ядра.

Для получения общей информации о настройке параметров ядра для базы данных Oracle обратитесь к:

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

Для получения общей информации о настройке параметров ядра для платформ HP-UX с базой данных Oracle обратитесь к:

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

(Для доступа к данным веб-сайтам требуются регистрация и договор о поддержке).

Следующие параметры рекомендуются при запуске пользователем одного типичного экземпляра базы данных на платформе HP-UX. Возможно потребуются изменить значения для требований программы и типа используемой системы. Для определения правильной установки совместной памяти системы и семафора параметров ядра обратитесь к следующей таблице. Используйте команду `ipcs` для получения списка текущей совместной памяти системы и сегментов семафора, их идентификационных номеров и владельцев.

Следующие параметры ядра были успешно использованы в ситуациях тестирования на платформе HP-UX:

Таблица 3-5 Параметры ядра HP-UX

Параметр	Значение	Параметр	Значение
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	msgtql	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

Установка Сервер управления Service Desk

Данный раздел включает установку Сервер управления HP OpenView Service Desk в системах Windows и системах на основе UNIX.

ПРИМЕЧАНИЕ

Для получения информации о поддерживаемых операционных системах, поддерживаемых базах данных и спецификациях оборудования обратитесь к “Спецификации системы и требования” на странице 35.

Для получения новейшей информации о поддерживаемых операционных системах обратитесь к списку поддерживаемых платформ Service Desk 5.1 5.0 на:

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

Процедура установки

Клиент установлен с помощью Сервер управления Service Desk

Процесс установки для Сервер управления Service Desk включает установку клиента GUI, который установлен на машине сервера. Поэтому нет необходимости в отдельной установке клиента GUI на машине сервера управления.

Первоначальные шаги

В данном разделе описана процедура установки до этапа выбора типа установки (**Стандартная**, **Обновление** или **Дополнительный сервер**) и в каждом из них тип установки **Типичная** или **Адаптируемая**. Оставшиеся установки описаны отдельно (см. ниже Шаг 6).

1. Разместите файл исполнения. Файл исполнения назван

`server_<revision>_setup.exe` (платформы Windows)

или

server_<revision>_setup.bin (платформы на основе UNIX),
где revision относится к идентификатору построения, например
5.00.722. Файл размещен в корневой папке носителя установки (DVD)

2. Для запуска процесса установки выполните двойной щелчок мышью файла исполнения (платформы Windows) или введите server_<revision>_setup.bin из командной строки (платформы на основе UNIX).

На данном этапе программа установки может отобразить диалоговое окно относительно текущих активных антивирусных программ в данной системе. Для получения дополнительной информации см. “Программа установки HP OpenView” на странице 51.

Отображается Окно введения программа установки HPOpenView. Программа установки отображает запрос на использование файла конфигурации установки или отклонение его использования. Для получения информации о файле конфигурации установки см. “Обзор экрана установки” на странице 55. Service Desk отображает название папки источника, которая содержит компоненты, которые будут устанавливаться и месторасположение файла журнала установки.

3. Отображается окно **Лицензионное соглашение**. Щелкните мышью **Я согласен с условиями данного лицензионного соглашения**.
4. Из окна **Выбрать группу** выберите тип установки. Параметры **Стандартная, Обновление и Дополнительный сервер**. В каждом из данных параметров можно выбрать установку **Типичная** или **Адаптируемая**. Обратите внимание, что для адаптируемой установки некоторые компоненты являются обязательными – см. “Перед запуском – установка сценариев и установка потока” на странице 74 и обзор в Таблица 3-2 на странице 76.
 - **Стандартная установка:** выберите данный параметр для установки Сервер управления Service Desk и компонентов клиента и создайте базу данных. Данный параметр также устанавливает сервер сертификатов HP OpenView, который используется для проверки подлинности пользователей. Необходимо установить один сервер сертификатов в конфигурации сети. Для оставшихся установок в той же сети выберите параметр "Дополнительный сервер".

- **Дополнительный сервер (без сервера сертификатов):** выберите данный параметр для установки Сервер управления Service Desk и компонентов клиента в оставшихся экземплярах сети после выполнения стандартной установки. Данный параметр не устанавливает сервер сертификатов HP OpenView.
 - **Обновление:** выберите данный параметр, если необходимо обновить компоненты текущего программного обеспечения и обновить базу данных.
5. Для каждого параметра установки окно **Тип установки** позволяет выбрать тип установки **Типичная** или **Адаптируемая**. Выберите один из следующих параметров:
6. На основании ранее выполненного выбора выберите один элемент из следующего списка.
- “Стандартная типичная установка” на странице 93.
 - “Стандартная адаптируемая установка” на странице 95.
 - “Обновленная типичная установка” на странице 100
 - “Обновленная адаптируемая установка” на странице 102
 - “Типичная установка дополнительного сервера” на странице 104
 - “Адаптируемая установка дополнительного сервера” на странице 105

Стандартная типичная установка

Отправной точкой в стандартной типичной установке является экран **Тип установки**, в котором был выбран данный тип установки.

1. Программа установки отображает запрос о выборе месторасположения программы и папок данных. В каждом случае нажмите кнопку **Обзор** и перейдите к целевой папке. *Данный экран отображается только для первого компонента Service Desk, установленного на целевом компьютере, и не доступен на платформах на основе UNIX.*
2. В окне **Конфигурация веб-сервера Apache** Service Desk рекомендует стандартный порт (80) для веб-сервера Apache. Используйте данное значение или выберите другой порт. Обратите внимание, что инструкции, связанные с данной рубрикой, отображены на экране.
3. В окне **Конфигурация сервера** выберите базу данных, которую необходимо использовать. Текущими параметрами являются **Oracle** или **сервер MS SQL Microsoft**.

4. Второе окно **Конфигурация сервера** позволяет выбрать существующий пользователь или создать новый пользователь.

Выберите **Создать новый пользователь базы данных** для создания новой учетной записи пользователя для новой базы данных. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных Oracle учетная запись пользователя для ServiceDesk и закрепленная табличная(ые) запись(и) должны уже существовать; для базы данных сервера MS SQL база данных для использования с Service Desk и закрепленный(ые) пользователь(и) должны уже существовать.

При выборе **Создать новый пользователь базы данных** перейдите к следующему шагу. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** перейдите к Шаг 6.

5. Два следующих экрана позволяют ввести информацию об учетной записи администратора и пользователе базы данных:

- В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи администратора)** введите детали учетной записи администратора (имя пользователя, пароль, хост и экземпляр). Они требуются для подключения к базе данных и создания пользователя (Oracle).
- В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи пользователя базы данных)** введите детали нового пользователя (имя пользователя, пароль).

Введите требуемую информацию в каждом окне и перейдите к Шаг 8.

6. Выбор использования пользователя существующей базы данных. Теперь определите предпочтения инициализации базы данных в окне **Конфигурация сервера (выберите предпочтения инициализации базы данных)**. Параметрами являются **Установка основного сервера** или **Установка дополнительного сервера**. При выполнении стандартной установки выберите **Установка основного сервера**.
7. Теперь введите сервер базы данных и информацию об учетной записи пользователя базы данных.

В окне **Конфигурация сервера (введите информацию о сервере базы данных)** введите детали сервера базы данных (хост, экземпляр).

В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи пользователя базы данных)** введите информацию об учетной записи пользователя для пользователя базы данных (имя пользователя, пароль).

8. Service Desk проверяет, доступно ли достаточное количество пространства на данном установочном диске. Если пространства недостаточно, кнопка **Следующий** выделяется серым цветом и продолжение процедуры установки невозможно. В данном случае нажмите кнопку **Предыдущий**, создайте дополнительное пространство на диске и нажмите кнопку **Следующий** для запуска повторной проверки диска. Также можно отменить установку, создать дополнительное пространство на диске и снова запустить установку. Окно **Проверки установки** отображает информацию о требуемом и доступном пространстве на диске.
9. Окно **Сводка перед установкой** отображает список пакетов, запланированных для установки или уже установленных. Для получения информации о полях на данном экране см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
10. Щелкните мышью **Установить**, чтобы продолжить установку. Отображается окно **Выполнение установки**. Выполнение установки может занять несколько часов. Если установка не удастся, можно восстановить все установленные пакеты.

Стандартная адаптируемая установка

Отправной точкой в стандартной адаптируемой установке является окно **Тип установки**, в котором был выбран данный тип установки.

1. Программа установки отображает запрос о выборе месторасположения программы и папок данных. В каждом случае нажмите кнопку **Обзор** и перейдите к целевой папке. *Данный экран отображается только для первого компонента Service Desk, установленного на целевом компьютере, и не доступен на платформах на основе UNIX.*
2. Щелкните мышью **Следующий**, чтобы отобразить экран **Выбор параметров**, который отображает необходимые элементы для установки. Для обзора доступных параметров см. Таблица 3-2.
Установите флажки, чтобы выбрать необходимые для установки функции.
3. В окне **Конфигурация веб-сервера Apache** Service Desk рекомендует стандартный порт (80) для веб-сервера Apache. Используйте данное значение или выберите другой порт, как указано в инструкциях экрана.

4. В окне **Конфигурация сервера** выберите базу данных, которую необходимо использовать. Текущими параметрами являются **Oracle** или **сервер MS SQL Microsoft**.

5. Второе окно **Конфигурация сервера** позволяет выбрать существующий пользователь или создать новый пользователь.

Выберите **Создать новый пользователь базы данных** для создания новой учетной записи пользователя для новой базы данных. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных Oracle учетная запись пользователя для ServiceDesk и закрепленная табличная(ые) запись(и) должны уже существовать; для базы данных сервера MS SQL база данных для использования с Service Desk и закрепленный(ые) пользователь(и) должны уже существовать.

При выборе **Создать новый пользователь базы данных** перейдите к следующему шагу. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** перейдите к Шаг 11.

6. Два следующих экрана позволяют ввести информацию об учетной записи администратора и пользователя базы данных:

- В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи администратора)** введите детали учетной записи администратора (имя пользователя, пароль, хост и экземпляр). Они требуются для подключения к базе данных.
- В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи пользователя базы данных)** введите детали нового пользователя (имя пользователя, пароль).

ПРИМЕЧАНИЕ

Шаг 7 относится к установке Сервер управления Service Desk для нового пользователя в базе данных сервера MS SQL. При использовании базы данных Oracle для установки перейдите к Шаг 8.

7. В окне **Конфигурация сервера (информация о базе данных сервера SQL Microsoft)** определите параметры для базы данных сервера MS SQL.

- **База данных и название файла:** на основе имени пользователя программа установки рекомендует название для базы данных и название для файла базы данных. Для каждого поля используйте стандартные названия или измените название.
- **Размер:** рекомендуемый размер файла базы данных. При установке базы данных демонстрации (пример) значение, которое вводится, должно быть больше, чем стандартное 50 Мбайт.

Введите значение и определите размер в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт.

- **Расширение файла:** относится к автоматическому увеличению файла базы данных. Введите значение и определите размер в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт.
- **Название файла журнала:** программа установки рекомендует название для файла журнала базы данных. Примите стандартное название или измените название.
- **Размер журнала** рекомендуемый размер файла журнала.
- **Расширение файл журнала** относится к автоматическому увеличению файла журнала. Введите значение и определите размер в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт.

Теперь перейдите к Шаг 13.

8. В окне **Конфигурация сервера (информация табличной области стандартной программы)** определите требуемую информацию для создания табличной области для пользователя стандартной программы. Можно создать новую табличную область или использовать существующую табличную область.

При выборе **Создать новую табличную область базы данных** введите следующие значения:

- **Табличная область:** не используйте пробелы или точки
- **Файл данных:** не используйте пробелы или точки
- **Размер:** определите размер в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт
- **Следующая величина:** определите величину в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт

9. В окне **Конфигурация сервера (информация табличной области программы индекса)** определите требуемую информацию для создания табличной области для пользователя программы индекса. Можно создать новую табличную область или использовать существующую табличную область.

При выборе **Создать новую табличную область базы данных** введите следующие значения:

- **Табличная область:** не используйте пробелы или точки
- **Файл данных:** не используйте пробелы или точки
- **Размер:** определите размер в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт
- **Следующая величина:** определите величину в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт

При выборе **Использовать существующую табличную область базы данных** щелкните мышью переключатель для данного параметра и выберите значение из выпадающего списка.

10. В окне **Конфигурация сервера (информация временной табличной области программы)** определите требуемую информацию для создания табличной области для временного пользователя программы. Можно создать новую табличную область или использовать существующую табличную область.

При выборе **Создать новую табличную область базы данных** введите следующие значения:

- **Табличная область:** не используйте пробелы или точки
- **Файл данных:** не используйте пробелы или точки
- **Размер:** определите размер в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт
- **Следующая величина:** определите величину в Кбайт (стандартно), Мбайт или Гбайт

При выборе **Использовать существующую табличную область базы данных** щелкните мышью переключатель для данного параметра и выберите значение из выпадающего списка.

11. При выборе использования существующего пользователя базы данных можно определить предпочтение инициализации базы данных в окне **Конфигурация сервера (выбор предпочтений инициализации)**

базы данных). Параметрами являются **Установка основного сервера** или **Установка дополнительного сервера**. При выполнении стандартной установки выберите **Установка основного сервера**.

12. Для установок основного или дополнительного сервера два следующих экрана позволяют ввести информацию о сервере базы данных и об учетной записи пользователя базы данных.
 - В окне **Конфигурация сервера (введите информацию о сервере базы данных)** определите детали сервера базы данных (хост, порт, экземпляр) .
 - В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи пользователя базы данных)** введите имя пользователя и детали пароля для пользователя базы данных
13. Кроме сервера ИТР для связи с клиентом, Сервер управления Service Desk включает сервер НТТР (для связи с компонентом средства загрузки объектов Service Desk) и сервер SMTP (для обработки входящих сообщений электронной почты от клиента). Окно **Конфигурация сервера (введите параметры сервера)** позволяет активировать данные встроенные серверы и определить значения порта.
 - **Порт ИТР:** стандартным значением является 30999.
 - **Включить протокол НТТР:** установите флажок и введите значение в поле **Порт НТТР** . Стандартным значением является 30980.
 - **Включить протокол SMTP:** для включения данного сервера установите флажок и введите значение в поле **SMTP** . Стандартным является 25.
 - **Включить среду нескольких серверов:** установите флажок для включения балансировки нагрузки клиента.
 - **Принимать клиентов консоли:** данный параметр выбран по умолчанию. Если необходимо отменить данный параметр, например в случае специальной установки Сервер управления Service Desk, снимите данный флажок.
14. Service Desk проверяет, доступно ли достаточное количество пространства на данном установочном диске. Если пространства недостаточно, кнопка **Следующий** выделяется серым цветом и продолжение процедуры установки невозможно. В данном случае нажмите кнопку **Предыдущий**, создайте дополнительное пространство на диске и нажмите кнопку **Следующий** для запуска повторной

проверки диска. Также можно отменить установку, создать дополнительное пространство на диске и снова запустить установку.

Окно **Проверки установки** отображает информацию о требуемом и доступном пространстве на диске.

15. Окно **Сводка перед установкой** отображает список пакетов, которые будут установлены, месторасположение программы и папки данных. Для получения информации о полях на данном экране см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
16. Щелкните мышью **Установить**, чтобы продолжить установку. Отображается окно **Выполнение установки**. Выполнение установки может занять несколько часов. Если установка не удастся, можно восстановить все установленные пакеты.

Обновленная типичная установка

Отправной точкой в обновленной типичной установке является экран **Тип установки**, в котором был выбран данный тип установки.

ПРИМЕЧАНИЕ

Выполняется обновление существующей установки и выбор месторасположения программы и папок данных не возможен.

1. В окне **Конфигурация веб-сервера Apache** Service Desk рекомендует стандартный порт (80) для веб-сервера Apache. Используйте данное значение или выберите другой порт. Обратите внимание, что инструкции, связанные с данной рубрикой, отображены на экране.
2. В окне **Конфигурация сервера** выберите базу данных, которую необходимо использовать. Выберите **Oracle** или **Сервер MS SQL Microsoft**.
3. Второе окно **Конфигурация сервера** позволяет выбрать существующий пользователь или создать новый пользователь.

Выберите **Использовать существующий пользователь базы данных** для использования существующей учетной записи. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных Oracle, учетная запись пользователя для ServiceDesk и закрепленная табличная(ые) область(и) должны уже существовать. При выборе **Использовать существующий пользователь базы**

данных для базы данных сервера SQL, база данных для использования с ServiceDesk и закрепленный(ые) пользователь(и) должны уже существовать.

4. Теперь определите предпочтение инициализации базы данных в окне **Конфигурация сервера (выберите предпочтения инициализации базы данных)**. Параметрами являются: **Установка основного сервера** или **Установка дополнительного сервера**.

Выберите **Установка основного сервера**, если необходимо также обновить базу данных; в противном случае выберите **Установка дополнительного сервера**

5. Теперь введите сервер базы данных и информацию об учетной записи пользователя базы данных. Экраны идентичны установкам основного и дополнительного серверов.

В окне **Конфигурация сервера (введите информацию о сервере базы данных)** введите детали сервера базы данных (хост, экземпляр).

В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи пользователя базы данных)** введите информацию об учетной записи пользователя для пользователя базы данных (имя пользователя, пароль).

6. Service Desk проверяет, доступно ли достаточное количество пространства на данном установочном диске. Если пространства недостаточно, кнопка **Следующий** выделяется серым цветом и продолжение процедуры установки невозможно. В данном случае нажмите кнопку **Предыдущий**, создайте дополнительное пространство на диске и нажмите кнопку **Следующий** для запуска повторной проверки диска. Также можно отменить установку, создать дополнительное пространство на диске и снова запустить установку.

Окно **Проверки установки** отображает информацию о требуемом и доступном пространстве на диске.

7. Окно **Сводка перед установкой** отображает список пакетов, запланированных для установки или уже установленных. Для получения информации о полях на данном экране см. “Обзор экрана установки” на странице 55.

8. Щелкните мышью **Установить**, чтобы продолжить установку. Отображается окно **Выполнение установки**. Выполнение установки может занять несколько часов. Если установка не удастся, можно восстановить все установленные пакеты.

Обновленная адаптируемая установка

Отправной точкой в обновленной адаптируемой установке является окно **Тип установки**, в котором был выбран данный тип установки.

ПРИМЕЧАНИЕ

Выполняется обновление существующей установки и выбор месторасположения программы и папок данных не возможен.

1. Щелкните мышью **Следующий**, чтобы отобразить экран **Выбор параметров**, который отображает необходимые элементы для установки. Для обзора доступных параметров см. Таблица 3-2.

Установите флажки, чтобы выбрать необходимые для установки функции.

2. В окне **Конфигурация веб-сервера Apache** Service Desk рекомендует стандартный порт (80) для веб-сервера Apache. Используйте данное значение или выберите другой порт, как указано в инструкциях экрана.
3. В окне **Конфигурация сервера** выберите используемую базу данных. Выберите **Oracle** или **Сервер MS SQL Microsoft**.
4. Второе окно **Конфигурация сервера** позволяет выбрать существующий пользователь или создать новый пользователь.

Выберите **Использовать существующий пользователь базы данных**. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных Oracle, учетная запись пользователя для ServiceDesk и закрепленная табличная(ые) область(и) должны уже существовать. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных сервера SQL, база данных для использования с ServiceDesk и закрепленный(ые) пользователь(и) должны уже существовать.

5. Теперь определите предпочтение инициализации базы данных в окне **Конфигурация сервера (выберите предпочтения инициализации базы данных)**. Параметрами являются **Установка основного сервера** или **Установка дополнительного сервера**.

Выберите **Установка основного сервера**, если необходимо также обновить базу данных; в противном случае выберите **Установка дополнительного сервера**

6. Для установок основного или дополнительного сервера два следующих экрана позволяют ввести информацию о сервере базы данных и об учетной записи пользователя базы данных.
 - В окне **Конфигурация сервера (введите информацию о сервере базы данных)** определите детали сервера базы данных (хост, порт, экземпляр) .
 - В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи пользователя базы данных)** введите имя пользователя и детали пароля для пользователя базы данных
7. Кроме сервера ИТР для связи с клиентом, Сервер управления Service Desk включает сервер HTTP (для связи с компонентом средства загрузки объектов Service Desk) и сервер SMTP (для обработки входящих сообщений электронной почты от клиента). Окно **Конфигурация сервера (введите параметры сервера)** позволяет активировать данные встроенные серверы и определить значения порта.
 - **Порт ИТР:** стандартным значением является 30999.
 - **Включить протокол HTTP:** установите флажок и введите значение в поле **Порт HTTP** . Стандартным значением является 30980.
 - **Включить протокол SMTP:** для включения данного сервера установите флажок и введите значение в поле **SMTP** . Стандартным является 25.
 - **Включить среду нескольких серверов:** установите флажок для включения балансировки нагрузки клиента.
 - **Принимать клиентов консоли:** данный параметр выбран по умолчанию. Если необходимо отменить данный параметр, например, в случае специальной установки сервера Service Desk снимите данный флажок.
8. Service Desk проверяет, доступно ли достаточное количество пространства на данном установочном диске. Если пространства недостаточно, кнопка **Следующий** выделяется серым цветом и продолжение процедуры установки невозможно. В данном случае нажмите кнопку **Предыдущий**, создайте дополнительное пространство на диске и нажмите кнопку **Следующий** для запуска повторной проверки диска. Также можно отменить установку, создать дополнительное пространство на диске и снова запустить установку.

Окно **Проверки установки** отображает информацию о требуемом и доступном пространстве на диске.

9. Окно **Сводка перед установкой** отображает список пакетов, которые будут установлены, месторасположение программы и папки данных. Для получения информации о полях на данном экране см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
10. Щелкните мышью **Установить**, чтобы продолжить установку. Отображается окно **Выполнение установки**. Выполнение установки может занять несколько часов. Если установка не удастся, можно восстановить все установленные пакеты.

Типичная установка дополнительного сервера

Отправной точкой в типичной установке дополнительного сервера является экран **Тип установки**, в котором был выбран данный тип установки.

1. Программа установки отображает запрос о выборе месторасположения программы и папок данных. В каждом случае нажмите кнопку **Обзор** и перейдите к целевой папке. Данный экран отображается только для первого компонента Service Desk, установленного на целевом компьютере, и не доступен на платформах на основе UNIX.
2. В окне **Конфигурация веб-сервера Apache** Service Desk рекомендует стандартный порт (80) для веб-сервера Apache. Используйте данное значение или выберите другой порт, как указано в инструкциях экрана.
3. В окне **Конфигурация сервера** выберите базу данных, которую необходимо использовать. Выберите **Oracle** или **Сервер MS SQL Microsoft**.
4. Второе окно **Конфигурация сервера** позволяет выбрать существующий пользователь или создать новый пользователь.

Выберите **Использовать существующий пользователь базы данных**. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных Oracle, учетная запись пользователя для ServiceDesk и закрепленная табличная(ые) область(и) должны уже существовать. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных сервера SQL, база данных для использования с ServiceDesk и закрепленный(ые) пользователь(и) должны уже существовать.

5. Определите предпочтение инициализации базы данных в окне **Конфигурация сервера (выберите предпочтения инициализации базы данных)**. Выберите **Установка дополнительного сервера**. В данном случае программа установки подключается к существующей базе данных, инициализированной с помощью установки основного сервера. Пользователь, табличная область и таблицы уже существуют и нет необходимости создавать таблицы.
6. Теперь введите сервер базы данных и информацию об учетной записи пользователя базы данных.
В окне Конфигурация сервера (введите информацию о сервере базы данных) введите детали сервера базы данных (хост, экземпляр).
В окне Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи пользователя базы данных) введите информацию об учетной записи пользователя для пользователя базы данных (имя пользователя, пароль).
7. Service Desk проверяет, доступно ли достаточное количество пространства на данном установочном диске. Если пространства недостаточно, кнопка **Следующий** выделяется серым цветом и продолжение процедуры установки невозможно. В данном случае нажмите кнопку **Предыдущий**, создайте дополнительное пространство на диске и нажмите кнопку **Следующий** для запуска повторной проверки диска. Также можно отменить установку, создать дополнительное пространство на диске и снова запустить установку.

Окно Проверки установки отображает информацию о требуемом и доступном пространстве на диске.
8. Окно **Сводка перед установкой** отображает список пакетов, запланированных для установки или уже установленных. Для получения информации о полях на данном экране см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
9. Щелкните мышью **Установить**, чтобы продолжить установку. Отображается окно **Выполнение установки**. Выполнение установки может занять несколько часов. Если установка не удастся, можно восстановить все установленные пакеты.

Адаптируемая установка дополнительного сервера

Отправной точкой в адаптируемой установке дополнительного сервера является окно **Тип установки**, в котором был выбран данный тип установки.

1. Программа установки отображает запрос о выборе месторасположения программы и папок данных. В каждом случае нажмите кнопку **Обзор** и перейдите к целевой папке. Данный экран отображается только для первого компонента Service Desk, установленного на целевом компьютере, и не доступен на платформах на основе UNIX.
2. Щелкните мышью **Следующий**, чтобы отобразить экран **Выбор параметров**, который отображает необходимые элементы для установки. Для обзора доступных параметров см. Таблица 3-2.

Установите флажки, чтобы выбрать необходимые для установки функции.
3. В окне **Конфигурация веб-сервера Apache** Service Desk рекомендует стандартный порт (80) для веб-сервера Apache. Используйте данное значение или выберите другой порт, как указано в инструкциях экрана.
4. В окне **Конфигурация сервера** выберите базу данных, которую необходимо использовать. Выберите **Oracle** или **Сервер MS SQL Microsoft**.
5. Второе окно **Конфигурация сервера** позволяет выбрать существующий пользователь или создать новый пользователь.

Выберите **Использовать существующий пользователь базы данных**. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных Oracle, учетная запись пользователя для ServiceDesk и закрепленная табличная(ые) область(и) должны уже существовать. При выборе **Использовать существующий пользователь базы данных** для базы данных сервера SQL, база данных для использования с ServiceDesk и закрепленный(ые) пользователь(и) должны уже существовать.
6. Определите предпочтение инициализации базы данных в окне **Конфигурация сервера (выберите предпочтения инициализации базы данных)**. Выберите **Установка дополнительного сервера**. В данном случае программа установки подключается к существующей базе данных, инициализированной с помощью установки основного сервера. В случае базы данных Oracle, пользователь, табличная область и таблицы уже существуют и нет необходимости создавать таблицы; для сервера MS SQL нет необходимости вводить параметры базы данных.
7. Теперь введите сервер базы данных и информацию об учетной записи пользователя базы данных.

- В окне **Конфигурация сервера (введите информацию о сервере базы данных)** определите детали сервера базы данных (хост, порт, экземпляр) .
 - В окне **Конфигурация сервера (введите информацию об учетной записи пользователя базы данных)** введите имя пользователя и детали пароля для пользователя базы данных
8. Кроме сервера ИТР для связи с клиентом, Сервер управления Service Desk включает сервер НТТР (для связи с компонентом средства загрузки объектов Service Desk) и сервер SMTP (для обработки входящих сообщений электронной почты от клиента). Окно **Конфигурация сервера (введите параметры сервера)** позволяет активировать данные встроенные серверы и определить значения порта.
- **Порт ИТР:** стандартным значением является 30999.
 - **Включить протокол НТТР:** установите флажок и введите значение в поле **Порт НТТР** . Стандартным значением является 30980.
 - **Включить протокол SMTP:** для включения данного сервера установите флажок и введите значение в поле **SMTP** . Стандартным является 25.
 - **Включить среду нескольких серверов:** установите флажок для включения балансировки нагрузки клиента.
 - **Принимать клиентов консоли:** данный параметр выбран по умолчанию. Если необходимо отменить данный параметр, например, в случае специальной установки сервера Service Desk снимите данный флажок.
9. Service Desk проверяет, доступно ли достаточное количество пространства на данном установочном диске. Если пространства недостаточно, кнопка **Следующий** выделяется серым цветом и продолжение процедуры установки невозможно. В данном случае нажмите кнопку **Предыдущий**, создайте дополнительное пространство на диске и нажмите кнопку **Следующий** для запуска повторной проверки диска. Также можно отменить установку, создать дополнительное пространство на диске и снова запустить установку.

Окно **Проверки установки** отображает информацию о требуемом и доступном пространстве на диске.

10. Окно **Сводка перед установкой** отображает список пакетов, которые будут установлены, месторасположение программы и папки данных. Для получения информации о полях на данном экране см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
11. Щелкните мышью **Установить**, чтобы продолжить установку. Отображается окно **Выполнение установки**. Выполнение установки может занять несколько часов. Если установка не удастся, можно восстановить все установленные пакеты.

После установки

Программа установки автоматически создает следующую учетную запись:

Таблица 3-6

Название	система
Пароль	openview
ServerName	localhost

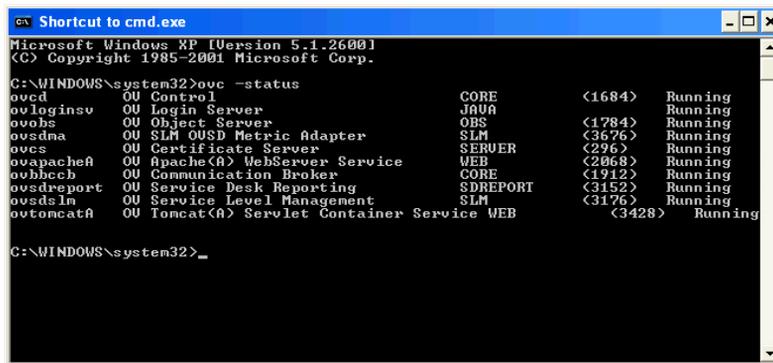
Запуск и остановка Сервер управления Service Desk

Процесс установки автоматически запускает Сервер управления Service Desk. Для проверки статуса сервера введите из командной строки следующее:

```
ovc -status
```

Рисунок 3-4

Текущие запущенные компоненты



```
Microsoft Windows XP [Version 5.1.2600.1  
(C) Copyright 1985-2001 Microsoft Corp.  
C:\WINDOWS\system32>ovc -status  
ovcd          OU Control                CORE          <1684>    Running  
ovloginsv    OU Login Server              JAU8          Running  
ovoobs       OU Object Server             OBS           <1784>    Running  
ovsdma       OU SLM OUSD Metric Adapter   SLM           <3676>    Running  
ovcs         OU Certificate Server         SERVUER       <296>     Running  
ovapachea    OU Apache(A) WebServer Service WEB           <2068>    Running  
ovbbcch      OU Communication Broker      CORE          <1912>    Running  
ovsdreport   OU Service Desk Reporting    SDREPORT     <3152>    Running  
ovsdslm      OU Service Level Management  SLM           <3176>    Running  
ovtomcatA    OU Tomcat(A) Servlet Container Service WEB          <3428>    Running  
C:\WINDOWS\system32>_
```

Данная команда предоставит вид всех компонентов, зарегистрированных с помощью службы OpenView Control, подобно списку, отображенному на Рисунок 3-4, “Текущие запущенные компоненты,”.

Команды для запуска и остановки Сервер управления Service Desk следующие:

```
ovc -start
```

```
ovc -stop
```

Для получения дополнительной информации о команде `ovs` см. *Интерактивная справка Service Desk*.

ПРИМЕЧАНИЕ

Для установки нескольких серверов Сервер управления Service Desk требуется только один сервер для таких процессов, как составление отчетов Service Desk. Для получения информации о регистрации и отмене регистрации установленных компонентов с помощью Сервер управления Service Desk см. раздел о нескольких Сервер управления Service Desk в *Руководстве администратора HP OpenView Service Desk*.

Редактирование параметров сервера управления

Для просмотра или изменения параметров сервера:

1. Найдите и запустите следующий файл:

- Операционные системы на основе UNIX
`/opt/OV/bin/OvObsServerSettingsEditor`
- Операционные системы Windows
`C:\Program Files\HP OpenView\
bin\OvObsServerSettingsEditor`

Также можно щелкнуть мышью следующий параметр в меню "Пуск":

Пуск→Программы→HP OpenView→Редактировать параметры сервера

Для получения дополнительной информации о настройке параметров сервера см. *Руководство администратора HP OpenView Service Desk*.

Получение доступа к монитору сервера

Программа монитора сервера является инструментом, который позволяет просмотреть статус и производительность Сервер управления Service Desk.

Для получения доступа к монитору сервера

1. Найдите и запустите следующий файл:

- Операционные системы на основе UNIX:

/opt/OV/bin/OvObsServerMonitor

- Операционные системы MS Windows:

C:\Program Files\HP OpenView\bin\OvObsServerMonitor

2. Выберите экземпляр сервера управления, который необходимо контролировать, из списка названий хостов, отображенных в выпадающем меню **Адрес** .

Для получения дополнительной информации об использовании монитора сервера см. раздел *"Информация для администратора"* в *Интерактивной справке HP OpenView Service Desk*.

Установка Сервер управления Service Desk
Условия установки

4 Установка клиента **Service Desk**

В данном разделе

В данном разделе объясняется способ выполнения следующего:

- Установка клиента GUI с установки DVD или с месторасположения сети.
- Установка клиента GUI с помощью Java Web Start.
- Получение доступа к Консоль HP OpenView из браузера с помощью веб-консоли.

В данном разделе также предоставляется обзор редактора параметров клиента. Редактор параметров клиента детально описывается в интерактивной справке *HP OpenView Service Desk*.

Получение доступа к Консоль HP OpenView

В Service Desk можно получить доступ к Консоль HP OpenView любым из следующих способов:

- Установка **Клиент GUI** с помощью установки DVD или установки с месторасположения сети.

См. “Установка клиента GUI” на странице 117.

- Установка клиента GUI с помощью **Java Web Start**. Данная технология позволяет пользователям установить клиент, щелкнув мышью ссылку в веб-браузере. Во время установки Java Web Start требуемые компоненты для установки клиента загружены и кэшированы. Пользователь запускает Консоль HP OpenView, щелкнув мышью ссылку в браузере или пиктограмму на рабочем столе.

См. “Установка клиента GUI с помощью Java Web Start” на странице 124’.

- Используйте параметр **Веб-консоль** (веб-интерфейс). В данном случае пользователь подключается к Консоль HP OpenView с помощью ввода URL в браузере.

См. “Использование веб-консоли OpenView для получения доступа к клиенту” на странице 118.

- Установка элемента **Службные страницы** предоставляет доступ через сеть к Консоль HP OpenView для ограниченной функциональности клиента.

См. Раздел 5, “Установка службных страниц,” на странице 129.

Перед установкой клиента

Перед запуском процедуры установки:

- Прочтите Раздел 2 “Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1”, особенно раздел “Программа установки HP OpenView” на странице 51, где содержится описание программы установки HP OpenView, которая используется для установки клиента GUI.
- См. “Спецификации системы и требования” на странице 35 для получения общей информации об условиях установки для компонентов HP OpenView Service Desk 5.1.

Установка клиента GUI

1. Найдите исполняемый файл установки. Файл исполнения размещен в корневой папке носителя. Названия файлов являются следующими:

`client_<revision>_setup.bin` (операционные системы на основе UNIX)

или

`client_<revision>_setup.exe` (операционные системы Windows),

где `revision` относится к идентификатору построения, например 5.00.722.

2. Для запуска процесса установки выполните двойной щелчок мышью файла исполнения (платформы Windows) или введите `client_<revision>_setup.bin` из командной строки (платформы на основе UNIX).
3. Отображается **Окно введения** программы установки HP OpenView. Если ранее были установлены Service Desk 5.1 компоненты на целевой машине, мастер установки отобразит запрос на использование файла конфигурации или отклонение его использования. Для получения информации о данном файле см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
4. Программа установки HP OpenView запускается и ведет вас по процессу установки. Процесс соответствует стандартному процессу установки HP OpenView. Фазы установки описаны в следующей таблице. Для получения полного описания стандартной процедуры установки для компонентов Service Desk см. “Обзор экрана установки” на странице 55.

Обзор процедуры установки компонентов

Программа установки HP OpenView используется для установки компонентов Service Desk, за исключением установки клиента Java Web Start, и интерфейса клиента веб-консоли.

Фазы процедуры установки отображены в следующей таблице. Во время установки стрелка слева на экране (см. рисунок ниже) указывает текущую фазу установки.

ПРИМЕЧАНИЕ

Во время установки компонента в операционной системе на основе UNIX невозможно выбрать месторасположение программы и папки данных.

Если на платформе Windows компонент Service Desk устанавливается на машине впервые и не содержит компонентов Service Desk, программа установки отобразит запрос на переход к целевым месторасположениям для компонента и данных. Данное диалоговое окно не появится для последующих установок на одной и той же машине.

Таблица 4-1

Обзор процедуры установки

Фаза установки	Действие
Инициализация	Извлечение процедуры установки. Запрос на использование файла конфигурации. Данный запрос отображается только в том случае, если один или несколько компонентов Service Desk уже установлены в текущем месторасположении установки.
Введение	Отображает месторасположение исходных файлов для установки и месторасположение файла журнала установки.
Соглашение о продукте	Запрос на принятие или отклонение лицензионного соглашения о продукте.
Адаптация продукта	Запрос на выбор стандартной установки или отдельных пакетов.
Требования к продукту	Выполняет проверку на предмет требуемого пространства на диске.

Таблица 4-1 Обзор процедуры установки (продолжение)

Фаза установки	Действие
Сводка перед установкой	Отображает иерархический вид элементов, которые будут установлены или необходимы, но уже установлены.
Установка	Отображает выполнение установки. Программа установки отображает название каждого установленного пакета. Щелкните мышью закладку Детали для отображения иерархического вида пакетов установки.
После установки	Программа установки создает механизм отмены установки для только что установленного пакета.
Установка выполнена	Появляется информация об успешном выполнении установки. Запрос на просмотр файла журнала установки (формат HTML).

Рисунок 4-1 Указание фазы установки



Стрелка указывает текущую фазу установки.

Редактирование параметров клиента

Редактирование параметров клиента с помощью редактора параметров клиента. Редактор параметров клиента позволяет:

- Просмотреть информацию о папках установки, папке пользователя и папках данных
- Изменить, создать и удалить учетные записи при наличии соответствующих прав.

Для открытия редактора параметров клиента:

1. Найдите и запустите следующий файл:

- Операционные системы на основе UNIX
`/opt/OV/bin/OvObsClientSettingsEditor`
- Операционные системы Windows
`C:\Program Files\HP OpenView\
bin\OvObsClientSettingsEditor`

Также можно щелкнуть мышью следующий параметр в меню "Пуск":

Пуск Программы HP OpenView Редактировать - параметры клиента

Для получения дополнительной информации об использовании редактора параметров клиента см. раздел информации для администратора в интерактивной справке *HP OpenView Service Desk*.

Информация об установке удаленного клиента

Во время установки клиента GUI на удаленной машине администратор может установить флажок **Пропустить параметры клиента при подключении** в диалоговом окне общих параметров (доступ к данному флажку можно получить с помощью перехода к пункту "Параметры системы Общие параметры"). Установка данного флажка дает указание файлу `ovconsole.bat` пропустить параметры учетной записи программы параметров клиента при запуске клиента. В данном случае установленный

на сервере машины клиент все еще может получить доступ к серверу по умолчанию localhost, но удаленный клиент не сможет получить доступ к серверу, если данный флажок *установлен*.

При выполнении вышеуказанных условий необходимо указать следующее во время запуска удаленного клиента:

- Сервер, к которому необходимо подключиться.
- Номер порта, через который следует связаться с сервером, если это необходимо (см. ниже).

Синтаксис следующий:

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

Обратите внимание на следующее:

- Если пользователь удаленного клиента не установил учетную запись в программе параметров клиента, необходимо всегда указывать название сервера.
- Если сервер консоли использует нестандартный WebServerPort (стандартом является 80), пользователь удаленной консоли должен также указать порт: `ovconsole.bat -DServer=<consoleServerName> -DWebServerPort=<portNumber>`
- Если используется какой-либо порт, кроме 80, для удаленных клиентов требуется `-DWebServerPort=<portNumber>`, даже если программа параметров клиента НЕ отключена, а учетная запись установлена в программе параметров клиента. Данное требование необходимо, поскольку в программе параметров клиента не сохраняется информация о порте.

Использование веб-консоли OpenView для получения доступа к клиенту

В данном разделе предоставляется информация о следующих рубриках:

- Условия использования веб-консоли OpenView
- Получение доступа к клиенту с помощью веб-консоли OpenView.
- Обзор сводки основных функций веб-консоли OpenView.

Дополнительную информацию можно найти в таких источниках: Руководство администратора *HP OpenView Service Desk* содержит информацию об архитектуре веб-консоли, стандартных задачах администрации и задачах конфигурации. Интерактивная справка *HP OpenView Service Desk* содержит информацию об использовании веб-консоли.

Условия использования веб-консоли OpenView

Требуемые для использования веб-консоли компоненты установлены во время установки Сервер управления HP OpenView Service Desk. Отдельная установка не требуется.

Для получения информации о поддерживаемых браузерах см. “Поддержка веб-браузера” на странице 37.

Получение доступа к клиенту Service Desk с помощью веб-консоли

Для получения доступа к клиенту SD через веб-консоль:

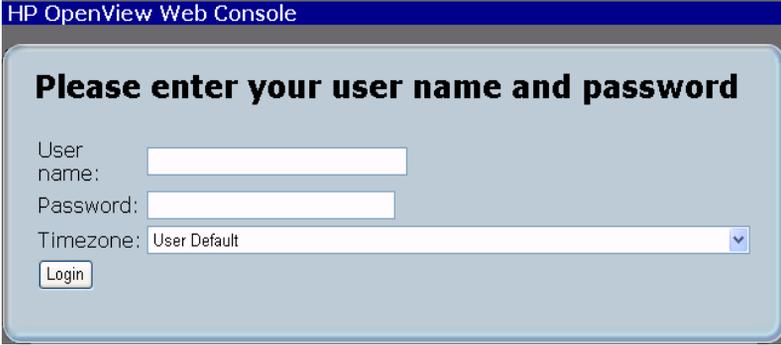
1. Убедитесь, что Сервер управления Service Desk запущен.
2. Запустите браузер и введите следующий URL:

`http://<localhost>/ovportal,`

где <localhost> является именем хоста Сервер управления Service Desk.

Использование веб-консоли OpenView для получения доступа к клиенту

3. На странице подключения к веб-консоли введите имя пользователя и пароль и нажмите кнопку **Вход**, как показано на Рисунок 4-2.

Рисунок 4-2 Подключение к веб-консоли

HP OpenView Web Console

Please enter your user name and password

User name:

Password:

Timezone: User Default

О веб-консоли

Веб-консоль предоставляет доступ к программе Service Desk через веб-GUI. Пользователям предлагается индивидуализированный и удаленный вид управляемой среды.

Краткий обзор функций веб-консоли предоставлен ниже. Для получения полного описания функций см. Руководство администратора *HP OpenView Service Desk*.

Доступны следующие функции:

- Большое количество функций, доступных в полном клиенте GUI
- Удаленный доступ к данным из веб-браузера
- Минимальная конфигурация и администрация
- Веб-консоль предоставляет индивидуализированный вид – доступно большое количество вариантов оформления портов, основанных на каскадной таблице стилей.

Доступны фильтрация данных и доступ к действиям, основанным на роли пользователя, как определено в версии Java консоли HP OpenView.

Установка клиента GUI с помощью Java Web Start

Для получения краткого обзора Java Web Start см. “В данном разделе” на странице 110.

Преимущества использования Java Web Start

Java Web Start предоставляет следующие преимущества:

- Отдельная установка клиента GUI не требуется. Предоставляется значительная гибкость, например, можно отправлять по электронной почте пользователям URL сайта, с которого они могут запустить процедуру установки Java Web Start.
- Пользователь получает мгновенные и понятные скачивания и развертывания новых версий или обновлений таким образом, что текущая версия программы предоставляется пользователю всегда.

ВАЖНО

Утилита `ovconsolecmd` доступна только из командной строки, когда консоль HP OpenView установлена локально. Если при запущенной консоли используется Java Web Start, необходимо выполнить утилиту `ovconsolecmd` из командной строки и запустить клиент GUI на главном компьютере сервера управления Service Desk.

ПРИМЕЧАНИЕ

Для получения общей информации о Java Web Start обратитесь к:

<http://java.sun.com/products/javawebstart/index.jsp>

Условия для получения доступа к консоли с помощью Java Web Start

- Программа Java Web Start

Java Web Start автоматически установлена с помощью рабочей среды Java (JRE), версия 1.4.2 и более поздние версии. Убедитесь, что версия **1.4.2_08** JRE установлена на машине клиента.

ВНИМАНИЕ

В виду проблем совместимости нет необходимости в установке JRE версии 1.5.

Для получения информации о загрузке JRE обратитесь к:

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

Для тестирования текущей версии JRE на машине клиента обратитесь к:

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

Установка Java Web Start

1. Убедитесь, что необходимый Сервер управления HP OpenView Service Desk запущен и доступен.
2. Убедитесь, что версия JRE 1.4.2_08 установлена на машине клиента.
3. Если используется UNIX-клиент, необходимо установить переменную среды для JRE перед запуском браузера; например:

```
NPX_JRE_PATH=/usr/java1.4.2_08
```
4. С машины клиента запустите браузер и откройте страницу OpenView Web Start на Сервер управления. Введите следующий URL в браузере:

<http://<UI server>/ovconsole>,

где *<UI server>* является именем хоста Сервер управления.

5. Щелкните мышью ссылку **Запустить консоль HP OpenView**. Данное действие направит вас к **<http://<UI server>/jnlp/ovconsole.jnlp>**.

6. Запускается процедура установки, во время которой диалоговые окна безопасности отображаются на Рисунок 4-3, Рисунок 4-4, Рисунок 4-5, а также появляются Рисунок 4-6.

Рисунок 4-3 Java Web Start – запрос на доступ

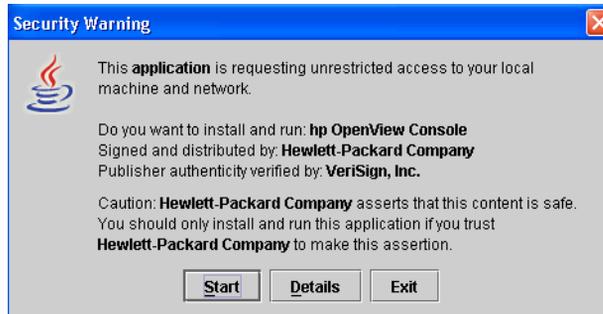


Рисунок 4-4 Java Web Start – запрос на интеграцию



Рисунок 4-5

Java Web Start – Запрос на проверку проверенного сайта

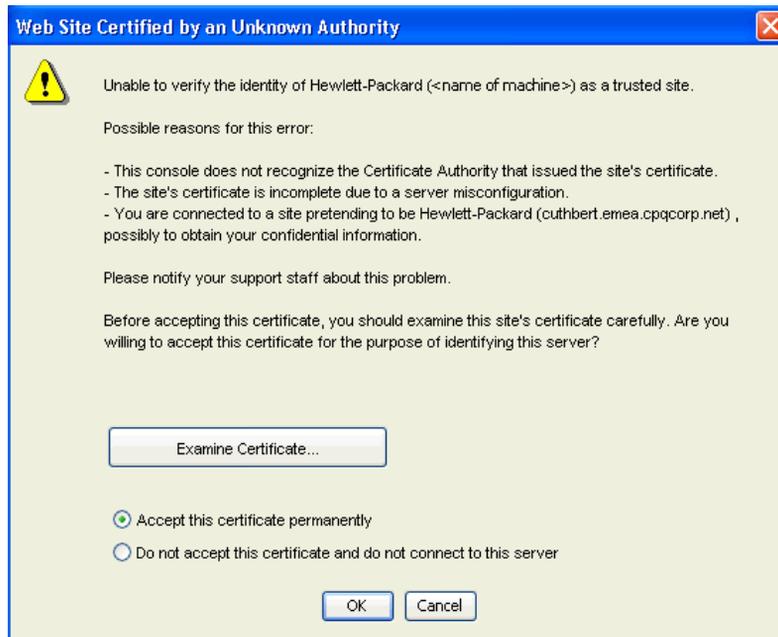
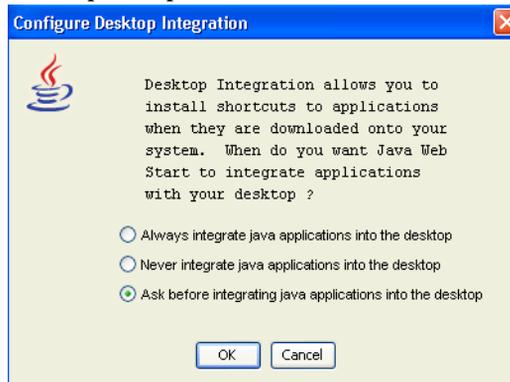


Рисунок 4-6

Интеграция рабочего стола



Информация об использовании Java Web Start с помощью консоли OpenView:

- закрепление файла *jnlp*: при установке Web Start настраивает браузер клиента для закрепления типа расширения MIME *jnlp* с менеджером программ Web Start.

Установка клиента GUI с помощью Java Web Start

- *Кэширование файла:* при установке соответствующие файлы компонентов загружаются из сервера на кэш Web Start на машине клиента. При каждом запуске пользователем Консоль HP OpenView с помощью Java Web Start требуемые кэшированные файлы проверяются и обновляются, как требуется из Сервер управления.
- *Настройка Web Start (версия 1.4.x):* можно просмотреть и настроить параметры Web Start в менеджере программ Web Start. Для запуска версии 1.4.x менеджера программ выберите "**ПускПрограммыJava Web Start**" в меню "Программы". Можно изменить параметры из главного меню менеджера программ, список которых приведен ниже.

Таблица 4-2 Настройка Web Start для версий 1.4.x

Действие	Параметр меню
Просмотреть детали версии Web Start	Справка→О Java Web Start
Создать ссылку на консоль OpenView на рабочем столе.	Файл→Предпочтения→Ярлыки. Выберите параметр для интеграции программы с рабочим столом.
Просмотрите версию JRE, используемую Web Start. Включить/отключить версии JRE.	Файл→ Предпочтения→Java
Изменить параметры прокси-сервера	Файл→Предпочтения→Общие

5 Установка служебных страниц

В данном разделе

В данном разделе описаны способы установки служебных страниц с установки DVD или с месторасположения сети.

Служебные страницы являются веб-программой, которая предоставляет упрощенный пользовательский интерфейс к Сервер управления с ограниченной функциональностью Service Desk. Для получения доступа к служебным страницам пользователь щелкает мышью ссылку на веб-браузере. Обычно это выполняется на компьютере клиента с доступом к Сервер управления.

С помощью служебных страниц пользователи могут:

- Создать, просмотреть и отредактировать сервисные вызовы
- Создать, просмотреть и отредактировать инциденты
- Просмотреть и отредактировать проблемы
- Просмотреть и отредактировать изменения
- Просмотреть и отредактировать заказы на выполнение работ
- Создать новые учетные записи и изменить пароли

Перед установкой служебных страниц

Перед запуском процедуры установки:

- Прочтите Раздел 2 “Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1”, особенно раздел “Программа установки HP OpenView” на странице 51, где содержится описание программы установки HP OpenView, которая используется для установки клиента GUI.
- См. “Спецификации системы и требования” на странице 35 для получения общей информации об условиях установки для компонентов HP OpenView Service Desk 5.1.

Установка служебных страниц

Можно установить служебные страницы на компьютере с доступом к Серверу управления или на компьютере, на котором установлен Сервер управления.

1. Исполняемые файлы установки размещены в корневой папке носителя. Названия файлов являются следующими:

`servicepages_<revision>__setup.bin` (операционные системы на основе UNIX)

или

`servicepages_<revision>__setup.exe` (операционные системы Windows),

где `revision` относится к идентификатору построения, например 5.00.722.

2. Отображается **Окно введения** программы установки HP OpenView.

Если ранее был установлен компонент Service Desk, мастер установки отобразит запрос на использование файла конфигурации установки или отклонение его использования. Для получения информации о данном файле см. “Обзор экрана установки” на странице 55

3. Программа установки HP OpenView запускается и ведет вас по процессу установки.

Фазы установки описаны в следующей таблице. Для получения полного описания стандартной процедуры установки для компонентов Service Desk см. “Обзор экрана установки” на странице 55.

ПРИМЕЧАНИЕ

Служебные страницы, установленные с помощью Service Desk 4.0 и более ранних версий, не совмещаются с HP OpenView Service Desk 5.1 – необходимо установить служебные страницы для Service Desk 5.1. Сначала отмените установку предыдущей версии, а затем установите служебные страницы для Service Desk 5.1. Страницы HTML, которые были изменены в предыдущих версиях, могут быть использованы с Service Desk 5.1.

Обзор процедуры установки компонентов

Программа установки HP OpenView используется для установки компонентов Service Desk, за исключением установки клиента Java Web Start, и интерфейса клиента веб-консоли.

Фазы процедуры установки отображены в следующей таблице. Во время установки стрелка слева на экране (см. рисунок ниже) указывает текущую фазу установки.

ПРИМЕЧАНИЕ

Во время установки компонента в операционной системе на основе UNIX невозможно выбрать месторасположение программы и папки данных.

Если на платформе Windows компонент Service Desk устанавливается на машине впервые и не содержит компонентов Service Desk, программа установки отобразит запрос на переход к целевым месторасположениям для компонента и данных. Данное диалоговое окно не появится для последующих установок на одной и той же машине.

Таблица 5-1

Обзор процедуры установки

Фаза установки	Действие
Инициализация	Извлечение процедуры установки. Запрос на использование файла конфигурации. Данный запрос отображается только в том случае, если один или несколько компонентов Service Desk уже установлены в текущем месторасположении установки.
Введение	Отображает месторасположение исходных файлов для установки и месторасположение файла журнала установки.
Соглашение о продукте	Запрос на принятие или отклонение лицензионного соглашения о продукте.

Таблица 5-1 Обзор процедуры установки (продолжение)

Фаза установки	Действие
Адаптация продукта	Запрос на выбор стандартной установки или отдельных пакетов.
Требования к продукту	Выполняет проверку на предмет требуемого пространства на диске.
Сводка перед установкой	Отображает иерархический вид элементов, которые будут установлены или необходимы, но уже установлены.
Установка	Отображает выполнение установки. Программа установки отображает название каждого установленного пакета. Щелкните мышью закладку Детали для отображения иерархического вида пакетов установки.
После установки	Программа установки создает механизм отмены установки для только что установленного пакета.
Установка выполнена	Появляется информация об успешном выполнении установки. Запрос на просмотр файла журнала установки (формат HTML).

Рисунок 5-1 Указание фазы установки



Стрелка указывает текущую фазу установки.

Получение доступа к консоли OpenView с помощью служебных страниц

- Услуга контейнера сервлетов Tomcat (`ovtomcatA`) и веб-сервер Apache (`ovapacheA`) установлены во время процедуры установки служебных страниц и автоматически запускаются после выполнения установки.

Для проверки состояния вышеуказанных компонентов введите из командной строки следующее:

```
ovc -status
```

- Для запуска программы служебных страниц запустите веб-браузер и введите следующий URL в браузере: **http://<hostname>/ServicePages**.

В данном URL **<hostname>** относится к адресу компьютера, на котором были установлены служебные страницы. Если веб-браузер установлен на другом компьютере, то есть доступ к служебным страницам получается с другого компьютера, введите адрес машины, на которой установлены служебные страницы.

ВНИМАНИЕ

Необходимо ввести **ServicePages** начальными большими буквами, как показано выше.

ВАЖНО

Если служебные страницы не установлены на той машине, на которой установлен Сервер управления, необходимо ввести имя хоста Сервер управления в файле `web.xml`. Данный файл, созданный во время установки служебных страниц, содержит параметры инициализации для программы. Файл `web.xml` размещен на компьютере, на котором установлены служебные страницы, в следующем месторасположении:

```
C:\Program Files\HP OpenView\www\webapps\ServicePages\WEB-INF\
```

(операционные системы Windows)

или

Установка служебных страниц

Установка служебных страниц

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

(операционные системы на основе UNIX)

Соответствующий раздел файла `web.xml` отображен ниже. Откройте файл `web.xml` в текстовом редакторе. В теге `param-value (localhost)` введите название компьютера, на котором установлен Сервер управления.

```
<context-param>  
<param-name>sd_application_server</param-name>  
<param-value>localhost</param-value>  
<описание>  
Название сервера программы данной веб-программы  
подключается.  
</description>  
</context-param>
```

ПРИМЕЧАНИЕ

Несмотря на то, что служебные страницы разработаны с помощью Internet Explorer, они используют стандартные технологии и могут функционировать с любым совместимым по стандартам веб-браузером.

Документация служебных страниц

Для получения дополнительной информации о настройке и использовании служебных страниц обратитесь к *Руководство администратора HP OpenView Service Desk*.

6 Составление отчетов Service Desk

В данном разделе

В данном разделе описаны следующие рубрики:

- Типы доступных отчетов в HP OpenView Service Desk - стол обслуживания HP OpenView
- Главные составляющие программы составления отчетов Service Desk
- Где найти документацию о составлении отчетов Service Desk

ПРИМЕЧАНИЕ

Информация об установке, настройке и просмотре отчетов Service Desk (см. ранее в данном разделе) сейчас содержится в *Руководстве пользователя по составлению отчетов HP OpenView Service Desk*. См. также список источников документации в Таблица 6-2.

О Составление отчетов Service Desk

Отчеты Service Desk позволяют получить доступ к статусу инфраструктуре ИТ и услуг ИТ в данном Service Desk или в справочном столе. Отчет может отобразить текущее состояние, а указать его улучшение или ухудшение. Также можно добавить значение к отчетам клиента с помощью включения информации из количества объектов, что даст более полный обзор ситуации.

Для создания отчета, предоставляющего адаптированный обзор информации, которая подходит для анализа, может быть необходимо использовать инструменты создания отчетов третьей стороны.

Следующая таблица отображает типы отчетов, которые можно генерировать в HP OpenView Service Desk 5.1.

Таблица 6-1

Отчеты Service Desk Обзор

Тип отчета	Описание
Консоли	Определите табличный, диаграммный, карточный или браузерный вид для создания интерактивных обзоров данных для печати.
База данных	Содержит виды создания отчетов для использования с инструментами создания отчетов третьей стороны.
Проанализированные данные	Отслеживание изменений для выбранных объектов Service Desk.
Отчеты Service Desk	Доступно три типа отчетов: Отчеты менеджера справочного стола и менеджера изменений предоставляют информацию об элементах менеджера справочного стола и менеджера изменений. Отчеты менеджера уровня обслуживания являются набором отчетов предварительной конфигурации, адаптированной для определенных ролей, закрепленных за процессом менеджера уровня обслуживания.

Составление отчетов Service Desk

Составление отчетов Service Desk состоит из следующих элементов:

- Установка **Сервер управления HP OpenView Service Desk**. Во время установки Сервер управления HP OpenView Service Desk сервер менеджера уровня обслуживания и сервер составления отчетов Service Desk также устанавливаются. Данные серверы составляют интегральную часть процесса составления отчетов Service Desk.
- Установка хранилища данных ядра **HP OpenView Performance Insight**. Данный инструмент предоставляет основную инфраструктуру составления отчетов для Составление отчетов Service Desk. Использование пакетов отчетов Service Desk, описанных ниже, хранилище OpenView Performance Insight (OVPI) поддерживает оперативные запросы и готовые к использованию отчеты, связанные с менеджером уровня обслуживания, менеджером справочного стола и менеджером изменений.

- **Пакеты отчетов Service Desk**

Доступ к ним имеют менеджер уровня обслуживания, менеджер справочного стола и менеджер изменений.

- **Пакет отчетов менеджера уровня обслуживания** содержит готовые к использованию шаблоны отчетов менеджера уровня обслуживания (SLM), который поддерживает различные роли и ответственности в цепи предоставления услуг.
- **Пакет отчетов менеджера справочного стола** содержит готовые отчеты для инцидентов, проблем и сервисных вызовов.
- **Пакет отчетов менеджера изменений** содержит готовые отчеты для менеджера изменений.

Они включены в CD пакетов отчетов OVPI и извлекаются, а также устанавливаются на сервере OVPI.

- При установке пакета отчетов менеджера уровня обслуживания, необходимо установить **DimensionManager** и **DataFeeder** на сервере OVPI. Они являются программами для получения данных размеров (данных свойств) и данные фактов из сервера Сервер управления Service Desk. Данное программное обеспечение включено в DVD Service Desk.

Документация составления отчетов Service Desk

Следующая таблица предоставляет обзор документации, связанной с составлением отчетов Service Desk.

Таблица 6-2

Документация о составлении отчетов Service Desk

Рубрика	Руководство
Консоль, данные и отчеты проанализированных данных	<i>Руководство администратора HP OpenView Service Desk</i>
Проектирование и создание модели услуги	<i>Руководство менеджера уровня обслуживания HP OpenView</i>
Установка хранилища данных ядра OVPI	<i>Руководство установки HP OpenView Performance Insight</i>
Установка и настройка отчетов Service Desk	<i>Руководство пользователя составления отчетов HP OpenView Service Desk</i>

Составление отчетов Service Desk

Документация составления отчетов Service Desk

7

Установка и настройка адаптеров метрик

В данном разделе предоставляются инструкции по установке и настройке адаптеров метрик.

Об адаптерах метрик

Адаптеры метрик устанавливают связь с продуктами OpenView, которые предоставляют используемые метрики для расчета доступности и соответствия услуги. Следует устанавливать адаптеры метрик на одном сервере с контролирующей программой, разработанной для данного адаптера. В следующей таблице отображен список адаптеров метрик и закрепленных контролирующих программ.

Перед запуском процедуры установки:

- Убедитесь, что вам знакомо содержимое Раздел 2 “Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1”, включая раздел “Программа установки HP OpenView” на странице 51, содержащий описание программы установки HP OpenView и закрепленные экраны.
- См. “Спецификации системы и требования” на странице 35 для получения общей информации об условиях установки для компонентов HP OpenView Service Desk 5.1.

Таблица 7-1 Адаптеры метрик и контролирующие программы

Адаптер метрик	Контролирующая программа HP
Адаптер метрик HP OpenView Internet Services (OVIS)	HP OpenView Internet Services (OVIS) 6.0
Адаптер метрик HP OpenView Performance Manager (OVPM)	HP OpenView Performance Manager (OVPM) C05.00.00
Адаптер метрик HP OpenView Performance Agent (OVPA)	HP OpenView Performance Agent (OVPA) (MWA) 4.5
HP OpenView Service Navigator Адаптер метрик (OVSN)	HP OpenView Operations/Service Navigator (OVO/SN) 8.1.
Адаптер метрик HP OpenView Service Desk (OVSD)	HP OpenView Service Desk 5.0

Таблица 7-1 Адаптеры метрик и контролирующие программы (продолжение)

Адаптер метрик	Контролирующая программа HP
<p>Адаптер метрик HP OpenView Open (OVO).</p> <p>Данный набор инструментов используется для внедрения адаптера метрик, который может подключить контролирующую программу, выбранную пользователем. Набор инструментов основан на технологии OpenAdaptor™.</p>	<p>Выбранная пользователем контролирующая программа.</p>
<p>Кроме того, общий адаптер HP OpenView требуется для всех вышеперечисленных адаптеров. Данный адаптер включен в установку любого адаптера метрик.</p>	

Установка адаптеров метрик

ПРИМЕЧАНИЕ

Устанавливайте адаптеры метрик на одном сервере с закрепленной контролирующей программой.

Перед запуском процедуры установки:

- Прочтите Раздел 2 “Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1”, особенно раздел “Программа установки HP OpenView” на странице 51, где содержится описание программы установки HP OpenView, которая используется для установки клиента GUI.
- См. “Спецификации системы и требования” на странице 35 для получения общей информации об условиях установки для компонентов HP OpenView Service Desk 5.1.

Процесс установки для адаптеров метрик является одинаковым для всех поддерживаемых платформ и соответствует стандартному процессу программы установки OpenView. Описание данной процедуры изложено в разделе “Программа установки HP OpenView” на странице 51.

Для установки адаптеров метрик Service Desk:

1. Исполняемые файлы установки размещены в корневой папке носителя. Названия файлов являются следующими:

`adapters_<revision>_setup.bin` (операционные системы на основе UNIX)

или

`adapters_<revision>_setup.exe` (операционные системы Windows),

где `revision` относится к идентификатору построения, например 5.00.722.

2. Отображается **Окно введения** программы установки HP OpenView. Если ранее был установлен компонент Service Desk, мастер установки отобразит запрос на использование файла конфигурации установки или отклонение его использования. Для получения информации о данном файле см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
3. Программа установки HP OpenView запускается и ведет вас по процессу установки. Фазы установки описаны в следующей таблице. Для получения полного описания стандартной процедуры установки для компонентов Service Desk см. “Обзор экрана установки” на странице 55.

Обзор процедуры установки компонентов

Программа установки HP OpenView используется для установки компонентов Service Desk, за исключением установки клиента Java Web Start, и интерфейса клиента веб-консоли.

Фазы процедуры установки отображены в следующей таблице. Во время установки стрелка слева на экране (см. рисунок ниже) указывает текущую фазу установки.

ПРИМЕЧАНИЕ

Во время установки компонента в операционной системе на основе UNIX невозможно выбрать месторасположение программы и папки данных.

Если на платформе Windows компонент Service Desk устанавливается на машине впервые и не содержит компонентов Service Desk, программа установки отобразит запрос на переход к целевым месторасположениям для компонента и данных. Данное диалоговое окно не появится для последующих установок на одной и той же машине.

Таблица 7-2 Обзор процедуры установки

Фаза установки	Действие
Инициализация	Извлечение процедуры установки. Запрос на использование файла конфигурации. Данный запрос отображается только в том случае, если один или несколько компонентов Service Desk уже установлены в текущем месторасположении установки.
Введение	Отображает месторасположение исходных файлов для установки и месторасположение файла журнала установки.
Соглашение о продукте	Запрос на принятие или отклонение лицензионного соглашения о продукте.
Адаптация продукта	Запрос на выбор стандартной установки или отдельных пакетов.
Требования к продукту	Выполняет проверку на предмет требуемого пространства на диске.
Сводка перед установкой	Отображает иерархический вид элементов, которые будут установлены или необходимы, но уже установлены.
Установка	Отображает выполнение установки. Программа установки отображает название каждого установленного пакета. Щелкните мышью закладку Детали для отображения иерархического вида пакетов установки.

Таблица 7-2

Обзор процедуры установки (продолжение)

Фаза установки	Действие
После установки	Программа установки создает механизм отмены установки для только что установленного пакета.
Установка выполнена	Появляется информация об успешном выполнении установки. Запрос на просмотр файла журнала установки (формат HTML).

Рисунок 7-1

Указание фазы установки



Стрелка указывает текущую фазу установки.

MaConfig GUI – инструмент для настройки адаптеров метрик

MaConfigGui является инструментом конфигурации адаптеров метрик и устанавливается во время установки любого адаптера метрик на системе. MaConfigGui используется для запуска адаптеров метрик после установки и может запустить один адаптер метрик за раз, например Ovis MA, или все адаптеры метрик одновременно. MaConfigGui ищет все доступные адаптеры метрик в системе (модель поиска – `<OV data dir>/conf/slm/*MA.xml`) и открывает их при запуске автоматически.

Запуск и остановка MaConfigGui

Запуск MaConfigGui

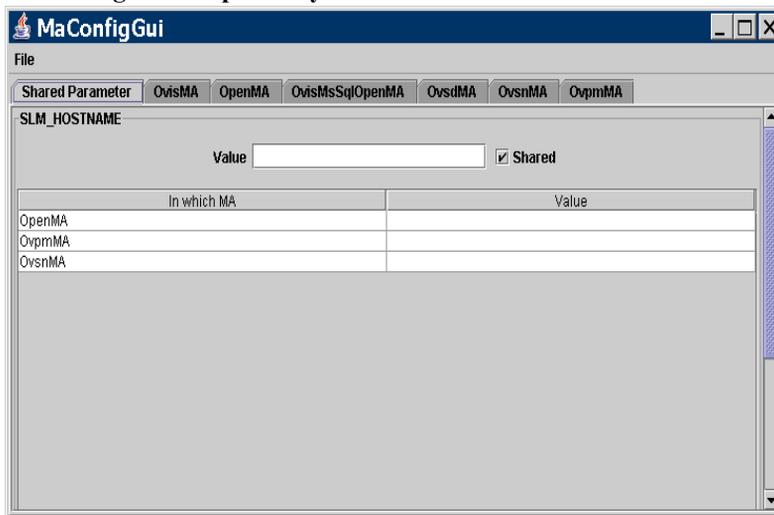
В операционной системе Windows запустите файл
`<OV_dir>\bin\startMAConfigGui.bat`.

В операционной системе на основе UNIX введите
`<OV_dir>/bin/startMAConfigGui.sh` из командной строки.

Отображается экран MaConfigGui:

Рисунок 7-2

MaConfigGui – экран запуска

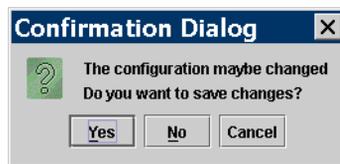


При вызове инструмента все установленные конфигурации адаптера метрик загружаются автоматически и отображаются в окне.

Остановка MaConfigGui

Для выхода из MaConfigGui щелкните мышью **ФайлВыход**, нажмите на клавиатуре **Ctrl+E** или закройте окно с помощью стандартной пиктограммы закрытия окна вверху справа на экране. Диалоговое окно подтверждения отображает запрос на подтверждение действия. Щелкните мышью **Да**, чтобы сохранить изменения. Щелкните мышью **Нет**, чтобы изменения не учитывались. Щелкните мышью **Отмена**, чтобы отменить действие выхода.

Рисунок 7-3



Обзор панелей

Панель общего параметра

Данная панель предназначена для редактирования параметров, которые могут совместно использовать все адаптеры метрик, установленные в системе.

Прочие панели

Кроме панели общего параметра, каждый адаптер метрик имеет отдельную панель для редактирования связанных с данным адаптером параметров.

Для сохранения изменений для всех адаптеров щелкните мышью **ФайлСохранить все**, нажмите на клавиатуре **Ctrl+ S** или нажмите кнопку **Сохранить все**. Если изменения в адаптере метрик действительны, они сохраняются, и панель адаптера метрик закрывается. В противном случае панель остается видимой для последующих исправлений.

Для сохранения изменения(ий), внесенного(ых) только в один адаптер метрик нажмите кнопку **Сохранить** на панели адаптера метрик для данного адаптера метрик.

Для закрытия панели адаптера метрик нажмите кнопку **Закреть** на соответствующей панели.

Для перезагрузки конфигураций для всех открытых адаптеров метрик щелкните мышью **Файл Открыть повторно** или нажмите на клавиатуре **Ctrl+O**. Диалоговое окно подтверждения отображает запрос на сохранение текущих изменений при наличии открытых адаптеров метрик на данный момент.

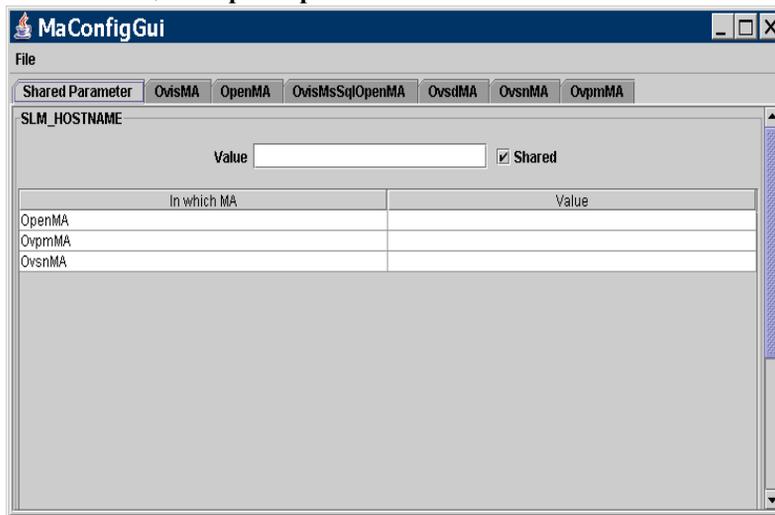
ПРИМЕЧАНИЕ

Для ввода измененных или введенных на панелях MaConfigGui значений нажмите клавишу **Enter** на клавиатуре. Это очень важно при вводе значения в поле или таблице, если курсор (мышь) не расположен(а) в поле или таблице. Если не нажать кнопку **Enter**, изменения не будут учтены.

Панель общего параметра

Рисунок 7-4

Панель общего параметра



Панель общего параметра используется для одновременного обновления нескольких адаптеров метрик. Введите одно значение параметра и совместно используйте его с перечисленными в таблице адаптерами метрик, *установив* флажок "Общий" для параметра.

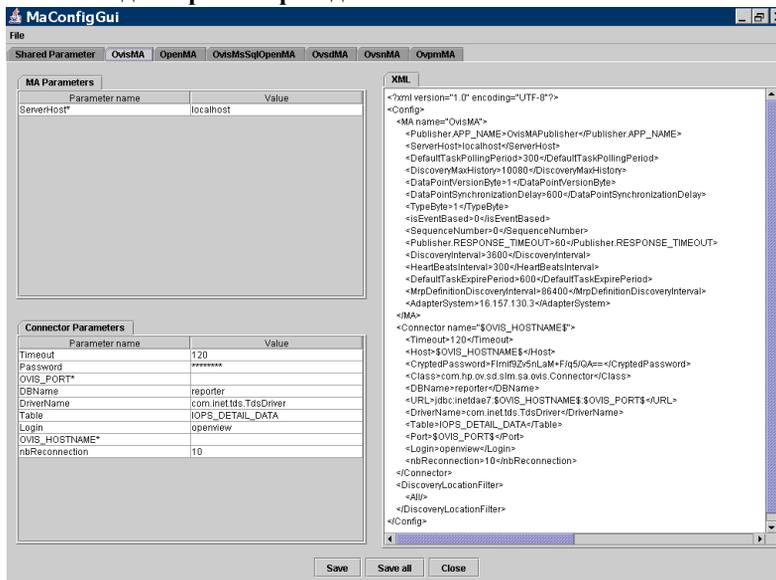
Для изменения значения для одного адаптера метрик из таблицы на панели общего параметра *снимите* флажок "Общий" и введите изменение. Можно также отдельно изменить значение параметра на панели адаптеров метрик. После этого изменение отражается на панели общего параметра.

Панели адаптеров метрик

На каждой панели адаптеров метрик отображена детальная информация о конфигурации для адаптера. На следующем рисунке отображена панель адаптеров метрик для OvisMA.

Рисунок 7-5

Панель адаптеров метрик для OvisMA



Панель адаптеров метрик делится на три раздела: параметры адаптера метрик, параметры соединителей и XML.

В разделе параметров адаптера метрик выполняется обновление параметра ServerHost, который является именем хоста, на котором запущен SLM для данного адаптера метрик.

В разделе параметров соединителей выполняется обновление информации о соединителе между адаптером метрик и соответствующей контролирующей программой.

Раздел XML содержит конфигурацию адаптера метрик в формате XML. Во время редактирования полей в разделах параметров адаптера метрик или в параметров соединителя содержимое данного раздела незамедлительно изменяется для отображения этого процесса.

ПРИМЕЧАНИЕ

Названия параметров, отмеченные звездочкой, являются обязательными – необходимо ввести правильное значение для параметра в данных полях.

Настройка адаптера метрик OVIS

Адаптер метрик OVIS

Адаптер метрик OVIS передает значения метрик, собранные из продукта OVIS (OpenView Internet Services), на сервер SLM.

Настройка OVIS MA с помощью инструмента MaConfigGui

Можно адаптировать основную конфигурацию адаптера метрик с помощью инструмента MaConfigGui. Для получения общей информации об использовании данного инструмента см. “MaConfig GUI – инструмент для настройки адаптеров метрик” на странице 148.

Запустите инструмент MaConfigGui и получите доступ к панели адаптера метрик для OvisMA (к панели с названием OvisMA).

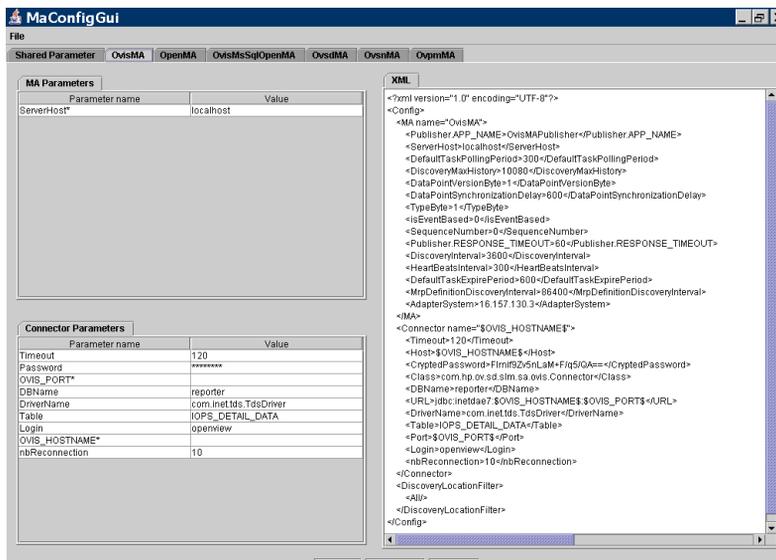
Выполните на панели OvisMA следующее:

1. На закладке параметров адаптера метрик введите имя хоста сервера SLM в поле ServerHost*.
2. На закладке параметров соединителя введите название хоста базы данных, используемой продуктом OVIS, в поле OVIS_HOSTNAME*.
3. На закладке параметров соединителя введите номер порта, используемого продуктом базы данных OVIS, в поле OVIS_PORT*. Для определения номера порта используйте инструмент, расположенный по адресу
C:\Program Files\Microsoft MS SQL Server\80\Tools\Binn\SVRNETCN.exe.
4. Если вход в систему и пароль отличаются от стандартных значений, необходимо изменить значения входа в систему и пароля на закладке параметров соединителя. Пароль будет зашифрован. Стандартный пароль – openview.
5. Нажмите кнопку **Сохранить**, а затем – кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть панель OvisMA.

6. Выход из MaConfigGui выполняется выбором **Нет** в ответ на запрос диалогового окна подтверждения.

Рисунок 7-6

Панель адаптеров метрик для OvisMA



Операция

Создайте и активируйте свои зонды OVIS. Рекомендуется использовать зонд ICMP, так как он является наиболее простым для тестирования.

Запустите сервер SLM и OVIS MA с помощью ввода из командной строки следующего:

```
ovc -start ovsdslm ovisma.
```

OVIS MA автоматически отправляет конфигурацию на сервер конфигурации. Также автоматически запускается обнаружение, так как MRP (например деталей метрик) нет в файле конфигурации (OvisMA.xml).

Используйте консоль сервера объектов для проверки создания некоторых экземпляров:

- Рабочая область адаптера метрик содержит OVISMA
- Рабочая область метрик OVIS содержит обнаруженные метрики

Используйте консоль сервера объектов для создания целей уровня обслуживания, метрик OVIS и так далее для метрики ICMP AVAILABILITY OVIS.

Условием цели метрики элемента конфигурации может быть: **больше 0** (то есть доступно).

Перезапустите сервер SLM для того, чтобы внесенные изменения вступили в силу (динамические изменения еще не управляются).

Подсоедините и отсоедините сетевой кабель системы, которую необходимо тестировать. Состояние будет обновляться каждые 5 минут в консоли OpenView. Можно также получить значение метрики, равное 0 или 1.

Настройка адаптера метрик OVRPM

Адаптер метрик OVRPM

Адаптер метрик OVRPM передает значения метрик, собранные из продукта OVRPM (OpenView Performance Manager), на сервер SLM.

Настройка OVRPM MA с помощью инструмента MaConfigGui

Можно адаптировать основную конфигурацию адаптера метрик с помощью инструмента MaConfigGui. Для получения общей информации об использовании данного инструмента см. “MaConfig GUI – инструмент для настройки адаптеров метрик” на странице 148.

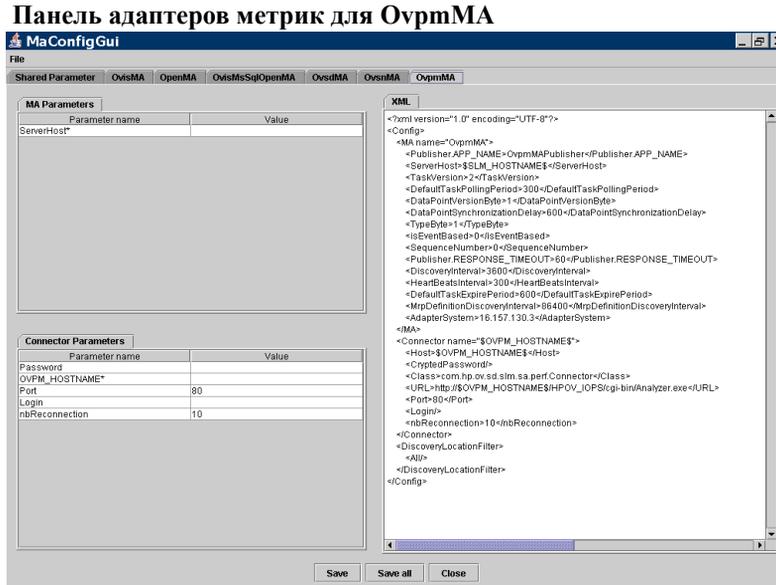
Запустите инструмент MaConfigGui и получите доступ к панели адаптера метрик для OvrpmMA (к панели с названием OvrpmMA).

Выполните на панели OvrpmMA следующее:

- На закладке параметров адаптера метрик введите имя хоста сервера SLM в поле ServerHost*.
- На закладке параметров соединителя введите название хоста базы данных, используемой продуктом OVRPM, в поле OVRPM_HOSTNAME*.
- Стандартными значениями входа в систему и пароля являются empty. Измените данные значения на закладке параметров соединителя. Пароль зашифрован.
- Нажмите кнопку **Сохранить**, а затем – кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть панель OvrpmMA.

- Выход из MaConfigGui выполняется выбором **Нет** в ответ на запрос диалогового окна подтверждения.

Рисунок 7-7



Операция

Если адаптер OVRM установлен на одной машине с продуктом OVRM, файл VPI_Form10.txt автоматически копируется в папку newconfig (OVRM версии 4) или в папку OVRM (OVRM версии 5) на хосте, на котором установлен продукт OVRM.

Месторасположения являются следующими:

OVRM версии 4: <OV dir>\newconfig\

OVRM версии 5: <OV dir>\newconfig\OVRM\

Тем не менее, если OVRM MA установлен на другой системе, необходимо вручную скопировать файл из папки установки OVRM MA в папку установки продукта OVRM.

Установка и настройка адаптеров метрик

Настройка адаптера метрик OVPM

Содержание файла `VPI_Form10.txt` является следующим:

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

1. Определите системы для контроля OVPA (MWA) в `<OV data dir>\systemsMWA.txt`.
2. Повторно инициализируйте Performance Manager (Пуск | Все программы | HP OpenView | performance manager | Повторно инициализировать).
3. Убедитесь, что можно рисовать некоторые графики благодаря собранным значениям и консоли OVPM java.
4. После запуска SLM запустите `ovc -start ovpmma`.

OVPM MA автоматически отправляет конфигурацию на сервер конфигурации. Также автоматически запускается обнаружение, так как MRP (например деталей метрик) нет в файле конфигурации (`OvpmMA.xml`).

Убедитесь, что экземпляры были созданы следующим образом:

- Адаптер метрик содержит OVPM MA.

- Детали метрик OVPA содержат обнаруженные метрики.

Создайте цели уровня обслуживания, метрики OVPA и так далее для деталей метрики GLOBAL_GBL_FS_SPACE_UTIL_PEAK OVIS с консолью.

Условием цели метрики элемента конфигурации может быть: "меньше XX" (где XX немного превышает процент используемого диска).

Перезапустите сервер SLM для того, чтобы внесенные изменения вступили в силу (динамические изменения еще не управляются).

Дублируйте большой файл на диске и удалите его позже. Состояние будет обновляться в консоли каждые пять минут. Значение метрики также может отобразиться с содержанием процента используемого диска.

Настройка адаптера метрик OVSN

Адаптер метрик OVSN

Адаптер метрик OVSN передает значения метрик, собранные из продукта OVO/OVSN (OpenView Operation/ Service Navigator), на сервер SLM.

Настройка OVSN MA с помощью инструмента MaConfigGui

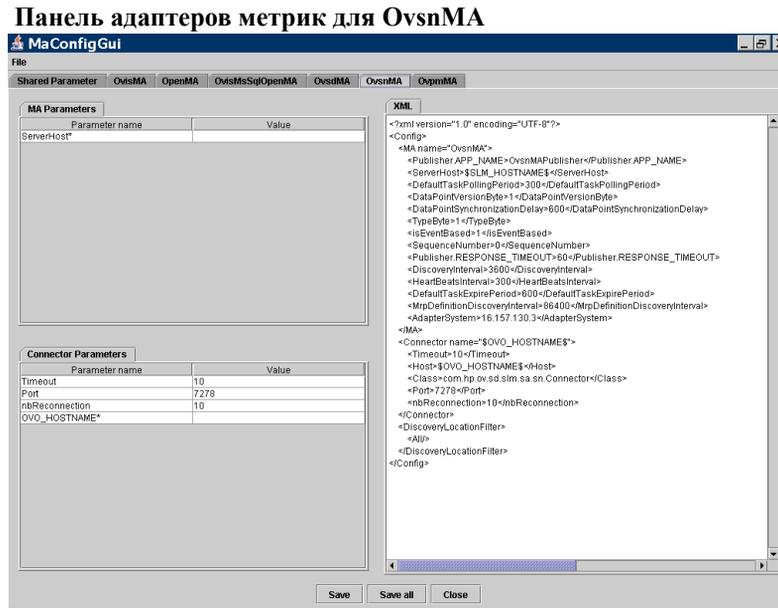
Можно адаптировать основную конфигурацию адаптера метрик с помощью инструмента MaConfigGui. Для получения общей информации об использовании данного инструмента см. “MaConfig GUI – инструмент для настройки адаптеров метрик” на странице 148. Запустите инструмент MaConfigGui и получите доступ к панели адаптера метрик для OvsnMA (к панели с названием OvsnMA).

Выполните на панели Ovsn MA следующее:

1. На закладке параметров адаптера метрик введите имя хоста сервера SLM в поле ServerHost*.
2. На закладке параметров соединителя введите название хоста продукта OVO/OVSN в поле OVO_HOSTNAME*.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**, а затем – кнопку **Заккрыть**, чтобы закрыть панель OvsnMA.

4. Выход из MaConfigGui выполняется выбором **Нет** в ответ на запрос диалогового окна подтверждения.

Рисунок 7-8



Операция

Создайте несколько услуг. Используйте `opcservice -add` и `opcservice -assign`.

После запуска SLM запустите `<OV_dir>\bin\startOvsnMA.bat`.

OVSN MA автоматически отправляет конфигурацию на сервер конфигурации. Также автоматически запускается обнаружение, так как MRP (например деталей метрик) нет в файле конфигурации (`OvsnMA.xml`).

Используйте консоль для проверки:

- В адаптере метрик – OVSNMA.
- В деталях метрики OVSN – обнаруженные метрики.

Создайте цели уровня обслуживания, метрики OVSN и так далее для деталей метрики OVSN с консолью.

Условием цели метрики элемента конфигурации может быть "меньше 8" (то есть серьезность, меньше минимальной).

Установка и настройка адаптеров метрик

Настройка адаптера метрик OVSN

Перезапустите сервер SLM для того, чтобы внесенные изменения вступили в силу (динамические изменения еще не управляются).

Отправьте сигнал тревоги на соответствующий узел услуг:

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

Состояние будет быстро обновляться в консоли (приблизительно 10 секунд). Также можно посмотреть значение метрики, содержащей серьезность: **(1:** неизвестная, **2:** обычная, **4:** предупреждение, **8:** минимальная, **16:** максимальная, **32:** критическая)

Также можно подтвердить сигналы тревоги для возвращения состояния услуги обратно к состоянию совместимости.

8

Установка агента Service Desk

В данном разделе описаны способы установки, запуска и остановки агента HP OpenView Service Desk 5.1 в операционных системах Windows и операционных системах на основе UNIX.

Об агенте Service Desk

Агент Service Desk принимает команды из Сервер управления HP OpenView. Команда получается, когда событие в Сервер управления запускает правило, которое содержит команду для выполнения на хосте, на котором размещен агент.

Агент часто используется в интеграциях с продуктами OpenView, например, Network Node Manager (NNM), OpenView Operations для UNIX (OVO/U) или OpenView Operations для Windows (OVO/W). Также агент часто используется в интеграциях с продуктами третьей стороны.

Для получения информации о запуске и остановке агента см. “Запуск и остановка агента Service Desk” на странице 169.

Установка агента Service Desk

Перед запуском процедуры установки

- Убедитесь, что вам знакомо содержимое Раздел 2 “Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1”, включая раздел “Программа установки HP OpenView” на странице 51, содержащий описание программы установки HP OpenView и закрепленные экраны.
- См. “Спецификации системы и требования” на странице 35 для получения общей информации об условиях установки для компонентов HP OpenView Service Desk 5.1.

Процедура установки

1. Исполняемые файлы установки размещены в корневой папке носителя. Названия файлов являются следующими:

agent_<revision>_setup.bin (операционные системы на основе UNIX)

или

agent_<revision>_setup.exe (операционные системы Windows),

где *revision* относится к идентификатору построения, например 5.00.722.

2. Отображается **Окно введения** программы установки HP OpenView. Если ранее был установлен компонент Service Desk 5.1, мастер установки отобразит запрос на использование файла конфигурации установки или отклонение его использования. Для получения информации о данном файле см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
3. Программа установки HP OpenView запускается и ведет вас по процессу установки. Фазы установки описаны в следующей таблице. Для получения полного описания стандартной процедуры установки для компонентов Service Desk см. “Обзор экрана установки” на странице 55.

Обзор процедуры установки компонентов

Программа установки HP OpenView используется для установки компонентов Service Desk, за исключением установки клиента Java Web Start, и интерфейса клиента веб-консоли.

Фазы процедуры установки отображены в следующей таблице. Во время установки стрелка слева на экране (см. рисунок ниже) указывает текущую фазу установки.

ПРИМЕЧАНИЕ

Во время установки компонента в операционной системе на основе UNIX невозможно выбрать месторасположение программы и папки данных.

Если на платформе Windows компонент Service Desk устанавливается на машине впервые и не содержит компонентов Service Desk, программа установки отобразит запрос на переход к целевым месторасположениям для компонента и данных. Данное диалоговое окно не появится для последующих установок на одной и той же машине.

Таблица 8-1

Обзор процедуры установки

Фаза установки	Действие
Инициализация	Извлечение процедуры установки. Запрос на использование файла конфигурации. Данный запрос отображается только в том случае, если один или несколько компонентов Service Desk уже установлены в текущем месторасположении установки.
Введение	Отображает месторасположение исходных файлов для установки и месторасположение файла журнала установки.
Соглашение о продукте	Запрос на принятие или отклонение лицензионного соглашения о продукте.

Таблица 8-1 Обзор процедуры установки (продолжение)

Фаза установки	Действие
Адаптация продукта	Запрос на выбор стандартной установки или отдельных пакетов.
Требования к продукту	Выполняет проверку на предмет требуемого пространства на диске.
Сводка перед установкой	Отображает иерархический вид элементов, которые будут установлены или необходимы, но уже установлены.
Установка	Отображает выполнение установки. Программа установки отображает название каждого установленного пакета. Щелкните мышью закладку Детали для отображения иерархического вида пакетов установки.
После установки	Программа установки создает механизм отмены установки для только что установленного пакета.
Установка выполнена	Появляется информация об успешном выполнении установки. Запрос на просмотр файла журнала установки (формат HTML).

Рисунок 8-1 Указание фазы установки



Установка агента Service Desk
Установка агента Service Desk

Стрелка указывает текущую фазу установки.

Запуск и остановка агента Service Desk

Для запуска агента Service Desk введите из командной строки следующее:

```
ovc -start ovobsag
```

Для остановки агента Service Desk введите из командной строки следующее:

```
ovc -stop ovobsag
```

Для получения дополнительной информации о команде `ovc` см. *интерактивную справку HP OpenView* (справочные страницы).

Установка агента Service Desk
Запуск и остановка агента Service Desk

9

Установка средства загрузки объектов Service Desk

В данном разделе описаны способы установки средства загрузки объектов Service Desk.

О средстве загрузки объектов Service Desk

Средство загрузки объектов Service Desk является инструментом командной строки, который позволяет создать один объект любого типа в Service Desk. Например, можно использовать средство загрузки объектов для вставки инцидента, элемента конфигурации или сервисного вызова в Service Desk. При необходимости вставки нескольких объектов за одну операцию используйте утилиту "Обмен данными".

ПРИМЕЧАНИЕ

В предыдущих версиях Service Desk средство загрузки объектов услуг называлось "Событием услуги".

Установка средства загрузки объектов Service Desk

Перед запуском процедуры установки

- Убедитесь, что вам знакомо содержимое Раздел 2 “Подготовка к установке HP OpenView Service Desk 5.1”, включая раздел “Программа установки HP OpenView” на странице 51, содержащий описание программы установки HP OpenView и закрепленные экраны.
- См. “Спецификации системы и требования” на странице 35 для получения общей информации об условиях установки для компонентов HP OpenView Service Desk 5.1.

Процедура установки

1. Исполняемые файлы установки размещены в корневой папке носителя. Названия файлов являются следующими:

`loadobject_<revision>_setup.bin` (операционные системы на основе UNIX)

или

`loadobject_<revision>_setup.exe` (операционные системы Windows),

где `revision` относится к идентификатору построения, например 5.00.722.

2. Отображается **Окно введения** программы установки HP OpenView. Если ранее был установлен компонент Service Desk, мастер установки отобразит запрос на использование файла конфигурации установки или отклонение его использования. Для получения информации о данном файле см. “Обзор экрана установки” на странице 55.
3. Программа установки HP OpenView запускается и ведет вас по процессу установки. Фазы установки описаны в следующей таблице. Для получения полного описания стандартной процедуры установки для компонентов Service Desk см. “Обзор экрана установки” на странице 55.

Обзор процедуры установки компонентов

Программа установки HP OpenView используется для установки компонентов Service Desk, за исключением установки клиента Java Web Start, и интерфейса клиента веб-консоли.

Фазы процедуры установки отображены в следующей таблице. Во время установки стрелка слева на экране (см. рисунок ниже) указывает текущую фазу установки.

ПРИМЕЧАНИЕ

Во время установки компонента в операционной системе на основе UNIX невозможно выбрать месторасположение программы и папки данных.

Если на платформе Windows компонент Service Desk устанавливается на машине впервые и не содержит компонентов Service Desk, программа установки отобразит запрос на переход к целевым месторасположениям для компонента и данных. Данное диалоговое окно не появится для последующих установок на одной и той же машине.

Таблица 9-1

Обзор процедуры установки

Фаза установки	Действие
Инициализация	Извлечение процедуры установки. Запрос на использование файла конфигурации. Данный запрос отображается только в том случае, если один или несколько компонентов Service Desk уже установлены в текущем месторасположении установки.
Введение	Отображает месторасположение исходных файлов для установки и месторасположение файла журнала установки.
Соглашение о продукте	Запрос на принятие или отклонение лицензионного соглашения о продукте.

Таблица 9-1 Обзор процедуры установки (продолжение)

Фаза установки	Действие
Адаптация продукта	Запрос на выбор стандартной установки или отдельных пакетов.
Требования к продукту	Выполняет проверку на предмет требуемого пространства на диске.
Сводка перед установкой	Отображает иерархический вид элементов, которые будут установлены или необходимы, но уже установлены.
Установка	Отображает выполнение установки. Программа установки отображает название каждого установленного пакета. Щелкните мышью закладку Детали для отображения иерархического вида пакетов установки.
После установки	Программа установки создает механизм отмены установки для только что установленного пакета.
Установка выполнена	Появляется информация об успешном выполнении установки. Запрос на просмотр файла журнала установки (формат HTML).

Рисунок 9-1 Указание фазы установки



Установка средства загрузки объектов Service Desk
Установка средства загрузки объектов Service Desk

Стрелка указывает текущую фазу установки.

10

Задачи после установки

В данном разделе предоставляется информация о следующих рубриках:

- Получение и вставка лицензионного ключа
- Установка Service Desk для работы с сервером FTP для приложений
- Информация о расширенной конфигурации управления уровнем обслуживания в операционной системе Windows

Лицензирование HP OpenView Service Desk 5.1

HP OpenView Service Desk 5.1 использует компонент лицензирования **HP AutoPass** для управления лицензированием. Данный компонент устанавливается при установке HP OpenView Service Desk 5.1.

При первой установке HP OpenView Service Desk 5.1 осуществляется автоматическое получение лицензии сроком действия 60 дней “Instant On”, которая позволяет использовать продукт в течение 60 дней без ввода лицензионного ключа.

ПРИМЕЧАНИЕ

Можно только увеличить срок предварительной лицензии на 60 дней для обеспечения применения данной лицензии на протяжении 120 дней максимум.

Компонент **HP AutoPass** включает файл справки, который содержит информацию о лицензировании продукта, извлечении и вводе лицензионных ключей и импорте лицензионного ключа.

Просмотр деталей лицензии

ВАЖНО

Для платформ HP-UX 11.11 и HP-UX 11.23 пользователь должен иметь стандартные привилегии администратора для получения доступа к интерфейсу управления лицензией HP Autorpass. Учетная запись пользователя о том, кто распределил роль системного администратора, не имеет доступа к интерфейсу лицензирования.

Можно просмотреть детали лицензии только на машине, на которой установлен Сервер управления HP OpenView. Для просмотра деталей лицензии в операционной системе Windows щелкните мышью в меню "Пуск" следующее:

Пуск Программы HP OpenView Лицензирование HP OpenView Service Desk

На операционной системе на основе UNIX запустите файл OvSdLic. Данный файл размещен в папке /opt/OV/bin.

Типы лицензий

Три типа лицензий поддерживаются Service Desk:

- **Лицензии зарегистрированного пользователя:**

Лицензия зарегистрированного пользователя позволяет создать определенное количество Service Desk **учетных записей зарегистрированного пользователя** до максимального количества зарегистрированных пользователей, указанного в лицензии. Каждая учетная запись зарегистрированного пользователя уникальным образом связана с зарегистрированным пользователем. Лицензии зарегистрированного пользователя разработаны для системных администраторов и пользователей ключей, которым должен быть предоставлен доступ к программе в любое время. Зарегистрированный пользователь может получить доступ к трем сессиям одновременно. Количество зарегистрированных пользователей не зависит от количества связанных пользователей других типов лицензии. Например, если максимальное количество разрешенных лицензий сопользователей достигнуто, зарегистрированный пользователь все еще может получить доступ к программе.

- **Лицензии сопользователей:**

Лицензия сопользователя предоставляет одновременный доступ к определенному количеству учетных записей пользователя Service Desk, не включая подключенных зарегистрированных пользователей. Можно создать любое количество учетных записей сопользователей, но количество пользователей, одновременно получающих доступ к Service Desk, не может превышать максимальное количество учетных записей пользователей. Сопользователи могут получить доступ к нескольким сессиям одновременно, но каждая сессия соответствует одному сопользователю.

- **Лицензии модуля:**

Лицензия модуля обеспечивает всем зарегистрированным пользователям и сопользователям доступ к модулю Service Desk или модулям, указанным в лицензии модуля.

Всегда требуется одна или несколько лицензий модуля, кроме (одной или нескольких) лицензий зарегистрированных пользователей или сопользователей.

Учетные записи интеграции

Кроме учетных записей зарегистрированных пользователей и учетных записей сопользователей, можно создать неограниченное количество учетных записей интеграции. Данные учетные записи предоставляют доступ только к инструментам интеграции Service Desk; они не предоставляют доступ к GUI Service Desk.

Срок действия лицензии

Постоянная лицензия Service Desk не имеет определенного срока действия, который, в свою очередь, не истекает.

Существует два исключения из вышеуказанного:

- Лицензия **Оценка** предназначена для целей демонстрации и оценки; срок действия составляет 60 дней.
- Лицензия **Партнер** предназначена только для партнеров; срок действия составляет один год.

Для целей оценки, партнера и установки первоначально установка работает в течение 60 дней с:

- Все модули
- 15 сопользователей
- 20 зарегистрированных пользователей
- 20 экземпляров услуг

ПРИМЕЧАНИЕ

Можно увеличить срок предварительной лицензии только на 60 дней для обеспечения применения данной лицензии на протяжении 120 дней максимум.

Убедитесь, что информация в **Сертификат права доступа** доступна, так как она требуется для извлечения постоянных лицензионных ключей.

Если срок действия лицензии истек во время работы Сервер управления, работа программы не остановится, но, если это произойдет, только пользователь системы сможет подключиться к серверу для обновления лицензий.

В Service Desk 5.1 заблокированная учетная запись (учетная запись пользователя выключена, а не удалена) не учитывается как лицензия.

Лицензирование менеджера уровня обслуживания

О лицензировании менеджера уровня обслуживания

Менеджер уровня обслуживания – это лицензированный модуль Service Desk. Во время установки Сервер управления HP OpenView лицензия оценки instant-on автоматически включена на период 60 дней. С помощью лицензии instant-on персонал SLM может в течение периода оценки выполнить следующие действия:

- Создайте неограниченное количество объектов SLM (услуг, соглашений об уровне обслуживания, иерархических фильтров и так далее)
- Поставьте до 35 управляемых услуг под управление SLM
- Выполняйте контроль состояния соответствия управляемых услуг
- Просмотрите отчеты SLM

Услуги, контролируемые только адаптером метрик OVSD, не учитываются, а услуга учитывается только один раз, даже если она подчиняется нескольким соглашениям об уровне обслуживания.

Чтобы продолжить использование менеджера уровня обслуживания после периода оценки длительностью 60 дней и увеличить количество лицензированных управляемых услуг, необходимо установить постоянные лицензии SLM.

Постоянные лицензии SLM

Постоянные лицензии SLM дают возможность использовать менеджер уровня обслуживания без определенного срока. Доступны следующие типы лицензий:

- Модуль SLM

Лицензия позволяет персоналу SLM создавать, изменять и удалять объекты SLM в консоли OpenView. Лицензия позволяет поставить до 10 контролируемых услуг под управление SLM.

- Пакет обновлений

Данная услуга увеличивает количество управляемых услуг, которые могут быть поставлены под управление SLM, минимум на 25 услуг и максимум до 10 пакетов.

Необходимо установить лицензию модуля SLM. Также можно установить до 10 лицензий пакета обновлений. Если 10 пакетов установлено (то есть $10 + 10 \cdot 25$ услуг), неограниченное количество контролируемых услуг можно поставить под управление SLM.

Услуги учитываются только в том случае, если они соответствуют следующим критериям:

- Закрепление хотя бы за одним соглашением об управляемом уровне обслуживания
- Состояние иерархии установлено на значение "Настроено"
- Контроль за метриками, отличными от OVSD, (то есть контроль с помощью хотя бы одной метрики из адаптера метрик OVIS, OVPM, OVSN или OPEN)

Проверки лицензии SLM в консоли OpenView

Если лицензия модуля SLM не установлена, персонал SLM может подключиться к консоли OpenView, но права доступа к типам объектов SLM фильтруются вне роли.

Проверки лицензии SLM в менеджере уровня обслуживания

При запуске и каждый день после завершения периода оценки менеджер уровня обслуживания проверяет постоянные лицензии SLM. Если не обнаружено ни одной лицензии модуля SLM, запуск процесса сервера SLM (ovsdslm) невозможен.

Менеджер уровня обслуживания также учитывает количество контролируемых услуг, лицензированных для применения под управлением. При превышении максимального количества менеджер уровня обслуживания отказывает в управлении всеми закрепленными соглашениями об уровне обслуживания. В журнале SLM отображается сообщение об уровне серьезности, и состояние активности соглашений об уровне обслуживания с нелицензированными услугами установлено на значение "Неуправляемое".

Лицензии для программного обеспечения третьей стороны

HP OpenView Service Desk также устанавливает различные пакеты программного обеспечения третьей стороны. После установки HP OpenView Service Desk 5.1 лицензионные соглашения для данных пакетов можно найти в следующей папке:

`<install-dir>/License-Agreements`

Настройка Service Desk для приложений

HP OpenView Service Desk 5.1 может содержать приложения с элементами Service Desk. Приложения обрабатываются сервером FTP. Это может быть любой сервер третьей стороны, поскольку Service Desk настроен для связи с сервером. Перед настройкой Service Desk для приложений создайте учетную запись пользователя и папку для Service Desk на сервере FTP.

ПРИМЕЧАНИЕ

Для защиты системы от вирусного заражения установите антивирусную программу на сервере FTP и настройте регулярную проверку приложений.

Настройка сервера приложений

Чтобы настроить Service Desk для сервера приложений:

1. Подключитесь к клиенту Service Desk в качестве администратора.
2. В рабочей области конфигурации OV выберите **Параметры системы**, а затем – **Параметры приложения**. Отображается диалоговое окно параметров приложения. В данном диалоговом окне введите следующие значения:
 - **Имя хоста** сервера приложений, **Имя пользователя** (учетная запись) и **Пароль**, который будет использовать Service Desk для подключения к серверу.
 - Путь **Целевая папка**, данная папка размещена на сервере приложений и содержит приложения. Создайте папку до настройки данных параметров.
 - *Установите* флажок **Использовать пассивный FTP**, если нет необходимости в использовании активного FTP. С помощью пассивного FTP можно установить брандмауэры между сервером Service Desk и сервером файла, который открывает определенные порты для передачи и контроля.
 - Протестируйте соединение, щелкнув мышью **Тест соединения**. Тест соединения создает тестовую папку на сервере файла с названием test-`<random number>`. Данная папка используется для поиска и устранения неполадок.

- *Установите* флажок **Сохранить приложения в фоновом режиме**, чтобы продолжить работу во время сохранения приложения. Это может быть полезным при использовании низкоскоростного сетевого соединения, что приводит к задержкам во время процесса сохранения. Используйте данную функцию только при низкоскоростных соединениях. Система подразумевает, что приложение будет успешно сохранено: без уведомления в случае неудачных сохранений. При неудачном сохранении приложение теряется, и это остается незамеченным, пока не будет иметь место попытка извлечения файла.

Расширенная конфигурация управления уровнем обслуживания для Windows

Конфигурация операционного управления уровнем обслуживания (SLM) осуществляется через:

- Значения взяты из объекта администратии SLM.
- Файл конфигурации XPL.

Файл конфигурации XPL обрабатывает атрибуты конфигурации, которые не могут быть частью данных администратии SLM (например имя хоста), или атрибуты конфигурации, которые представляют данную программу для настройки, или атрибуты, которые могут стать частью данных администратии SLM.

Стандартный файл конфигурации XPL

C:\Program Files\HP OpenView\misc\xpl\config\defaults\slm.ini содержит следующую информацию:

```

; область имен сервера объектов SLM
; -----

[slm.obs]

; имя хоста ObjectServer
string ObsServerName=localhost

; конфигурация XPL
; -----

[xpl.log.OvLogFileHandler]

; часть номера последовательности названия файла журнала
перейдет от 0 к 'filecount'

filecount=10

```

Данные стандартные значения могут быть перезаписаны установкой нового значения в файле C:\Program Files\HP Openview\data\conf\xpl\config\local_settings.ini и запуском выполнения ovconfchg.

Задачи после установки

Расширенная конфигурация управления уровнем обслуживания для Windows

11

Отмена установки HP OpenView Service Desk 5.1

В данном разделе предоставляется информация о следующих рубриках:

- Способы полной отмены установки программного обеспечения HP OpenView Service Desk 5.1 из данной системы, включая файлы и компоненты, размещенные на локальных системах.
- Список удаленных процессом отмены установки файлов и файлов, которые необходимо удалить вручную.

Отмена установки из операционной системы Windows

Используйте стандартную функциональность Windows для удаления любого компонента Service Desk из операционной системы Windows.

Если компонент, для которого выполняется отмена установки, был установлен в качестве службы Windows, перед удалением компонента сначала удалите службу.

Удалите HP OpenView Service Desk 5.1 с помощью панели управления:

1. Выберите **Пуск Параметры Панель управления Добавить или удалить программы**.
2. В отображенном списке выберите компонент HP OpenView Service Desk, установку которого необходимо отменить, например сервер, клиент или агент и щелкните мышью **Удалить**. В одно и то же время можно удалить только один объект.
3. Диалоговое окно отображает запрос на подтверждение отмены установки. Щелкните мышью **ОК** для удаления выбранного компонента HP OpenView Service Desk 5.1.
4. Диалоговое окно отображает прогресс процедуры отмены установки. Когда прогресс достигает 100%, всплывающее меню информирует об успешном выполнении отмены установки. Щелкните мышью **ОК** для завершения процесса.

Очистка после отмены установки

ВНИМАНИЕ

Выполните следующие операции очистки только после выполнения следующих условий:

- Service Desk 5.1 ранее был установлен на данной системе
- Другие продукты HP OpenView, например, HP OpenView Internet Services не установлены на данной системе

Процедура очистки является следующей:

Отмена установки HP OpenView Service Desk 5.1

Отмена установки из операционной системы Windows

1. Удалите месторасположение, где установлено программное обеспечение.

Стандартным месторасположением установки является: C:\Program Files\HP OpenView

2. Удалите ключ регистрации HP OpenView:

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Hewlett-Packard\HP OpenView

3. Удалите следующие услуги:

- Услуга общей трассировки HP OpenView
- Услуга веб-сервера Apache(A) HP OpenView
- Услуга Ctrl HP OpenView
- Услуга контейнера сервлетов Tomcat(A) HP OpenView
- HP OpenView Communication Broker

4. Удалите следующую папку:

C:\Documents and Settings\%USERNAME%\Application Data\HP OpenView

5. Удалите следующие переменные среды:

- OvDataDir
- OvInstallDir
- OvXpl_data_dir
- WAPP_HOME

6. В переменной среды %PATH% удалите следующую ссылку:

C:\Program Files\HP OpenView\bin

7. В папке %TEMP% удалите файл ovinstallparams.ini .

8. Перезагрузите систему для вступления в силу изменений.

Файлы, которые не были удалены во время процесса отмены установки

Программа отмены установки может удалить файлы, которые были включены в исходную установку. Следующий раздел содержит список файлов, которые необходимо удалить вручную.

Сервер управления

Файлы параметра переменной для сервера, например кэш, параметры конфигурации, файлы журнала и пакеты обновления не будут удалены программой отмены установки.

Отмена установки обновления Service Desk

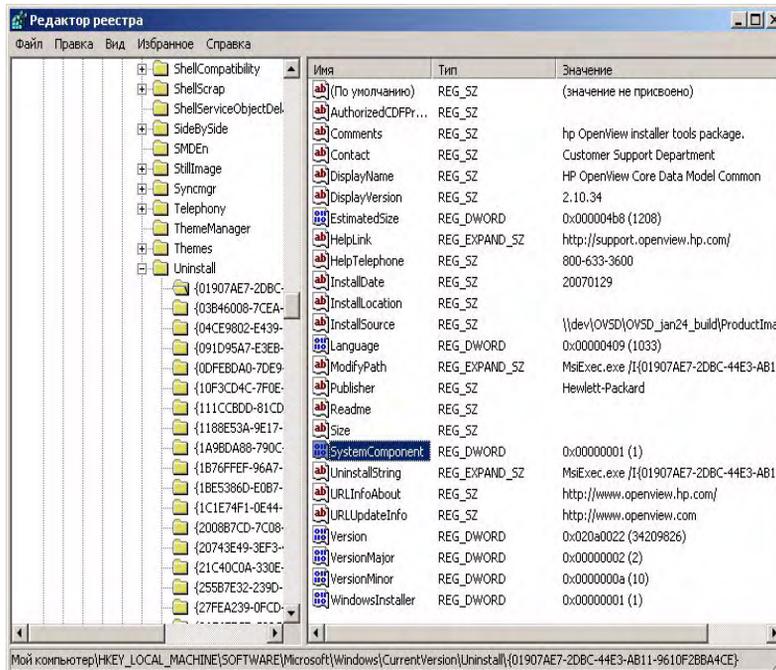
1. При обновлении из Service Desk MR или из версии пакета обновления и впоследствии необходимо отменить установку обновления, сначала следуйте процедуре отмены установки, как описано в “Отмена установки из операционной системы Windows” на странице 190.
2. Затем выполните дополнительные процедуры, перечисленные ниже.
 - a. Запустите редактор регистрации и перейдите к следующему ключу:
`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall`
Отображается большое количество субключей.
 - b. Измените значение каждого ключа в `SystemComponent` на 0.

Отмена установки HP OpenView Service Desk 5.1 Отмена установки из операционной системы Windows

Это сделает компонент видимым в списке **Добавить или удалить программы** в данной панели управления. Настройка его параметра на 1 снова скроет компонент.

Рисунок 11-1

Изменение значения компонента системы



Правильный порядок отмены установки тогда отображается в следующем списке.

1. Демонстрация HP OpenView Service Desk (если установлено)
2. Копия HP OpenView Service Desk
3. После конфигурации HP OpenView Service Desk
4. Конфигурация HP OpenView Service Desk
5. Модуль HP OpenView Service Desk
6. Модель уровня обслуживания HP OpenView
7. Общий разработчик услуги HP OpenView
8. Сервер иерархии объектов управления уровнем обслуживания HP OpenView

9. Общее управление уровнем обслуживания HP OpenView
10. Утилита управления уровня обслуживания HP OpenView
11. Сервер программы Service Desk HP OpenView
12. Общий Service Desk HP OpenView
13. Пакет сервера администратора сервера объектов HP OpenView
14. Пакет общего администратора сервера объектов HP OpenView
15. Сервер базовой структуры Gui HP OpenView
16. Модель общего создания отчетов HP OpenView
17. Общая модель общего создания отчетов HP OpenView
18. Модель общей метрики HP OpenView
19. Общая модель общей метрики HP OpenView
20. Сервер модели данных ядра HP OpenView
21. Общая модель данных ядра HP OpenView
22. Пакет сервера объектов HP OpenView
23. Клиент базовой структуры Gui HP OpenView
24. Общий пакет сервера объектов HP OpenView
25. Пакет общего входа в систему безопасности HP OpenView
26. Java HTTP связь HP OpenView
27. Java ядро безопасности HP OpenView
28. Программа планировщика HP OpenView
29. Java компонент кросс-платформы HP OpenView
30. Контейнер сервлетов Tomcat HP OpenView
31. Веб-сервер Apache HP OpenView
32. Контроль процесса HP OpenView
33. HTTP связь HP OpenView
34. Ядро безопасности HP OpenView
35. Компонент кросс-платформы HP OpenView
36. HP OpenView JDK
37. HP OpenView JRE

Отмена установки на операционной системе на основе UNIX

Процедура отмены установки является следующей:

1. Выполните команду отмены установки для каждого установленного компонента. Для каждого компонента исполняемый файл размещен:

```
/opt/OV/Uninstall/<component>/setup.bin,
```

где <component> относится к компоненту (например, агент, клиент, сервер), установку которого необходимо отменить. Для каждого компонента диалоговое окно отображает запрос на подтверждение данного выбора.

2. Когда процесс будет выполнен, проверьте для просмотра выполненной отмены установки компонента с помощью ввода из командной строки следующего:

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

Данная команда должна вернуть нулевой результат. В противном случае используйте следующий альтернативный метод для отмены установки компонента. Выполните следующую команду:

```
#swremove <component>,
```

где <component> относится к компоненту, который необходимо удалить.

3. Следующий шаг является необязательным и позволяет удалить папку компонента, установка которого была отменена. Можно удалить папку компонента, установка которого была отменена, *только если другие продукты HP OpenView не установлены на данной системе*. Для удаления содержимого папки выполните следующие команды:

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

и

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

Файлы, которые не были удалены во время процесса отмены установки

Программа отмены установки может только удалить файлы, которые были включены в исходную установку.

Сервер управления

Файлы параметра переменной для сервера, например кэш, параметры конфигурации, файлы журнала и пакеты обновления не будут удалены программой отмены установки. Удалите данные файлы вручную.

Введение

Данное приложение предоставляет детальную информацию о способе оптимизации виртуальной машины Java (JVM). JVM используется Service Desk для поддержки большого количества пользователей на одном Сервер управления HP OpenView Service Desk.

ПРИМЕЧАНИЕ

Для полного понимания следующих разделов необходимы хорошие практические знания Java.

Используемый Сервер управления Service Desk JVM не оптимизируется для запуска больших программ. Таким образом, при запуске приблизительно больше 50 пользователей на одном Сервер управления Service Desk требуются некоторые настройки.

Двумя наиболее важными областями для настройки во время работы большого количества пользователей являются резервирование памяти и параметры для "сборщика мусора". Обе области рассмотрены в следующих разделах.

Резервирование памяти

Зарезервированная память для использования JVM определяется использованием следующих двух нестандартных параметров. Обратите внимание на то, что нестандартные параметры могут быть изменены в будущих версиях.

- *Xms: (первоначальный размер динамической памяти).*

Если размер динамической памяти слишком мал, он должен быть несколько раз изменен при запуске Сервер управления Service Desk. Каждое изменение размера закрепляется за операцией "сборщика мусора" с соответствующим ухудшением производительности.

- *Xmx: (максимальный размер динамической памяти).*

Если настроено слишком низкое значение данного параметра, для всех объектов в программе будет недостаточно места. Это приведет к повторяющимся операциям "сборщика мусора", так как JVM повторно пытается найти требуемое место.

"Сборщик мусора"

В модуле Hotspot JVM, предоставляемом с Service Desk, "сборщик мусора" работает в генерированиях: наборы объектов, которые созданы приблизительно в одно и то же время. Большинство объектов не выживает при генерировании, которое способствует применению различных типов "сборщика мусора" к наиболее ранним и более поздним генерированиям. Размер ранних генерирований, к которым можно применить наиболее эффективный "сборщик мусора", контролируется двумя нестандартными параметрами:

- `NewSize`: первоначальный размер нового генерирования.
- `MaxNewSize`: максимальный размер нового генерирования.

По мере увеличения нового генерирования минимальный "сборщик мусора" становится менее повторяемым.

Для получения дополнительной информации о "сборщике мусора" обратитесь к веб-сайту документации Java:

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

Пример командной строки

Во время тестирования производительности была использована следующая командная строка параметра Java, запускающая до 700 имитируемых пользователей на одном Сервер управления Service Desk. Это только пример, так как фактические параметры будут зависеть от доступного оборудования (особенно память) и от запланированной рабочей нагрузки.

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

Два параметра, которым предшествует '-XX:' гарантируют, что размер каждого нового генерирования, собранного в "сборщике мусора", составляет точно 64 Мбайт.

Параметр `-Xms` послужит гарантией того, что JVM зарезервирует 200 Мбайт памяти при запуске, а параметр `-Xmx` послужит гарантией того, что JVM никогда не зарезервирует более 1000 Мбайт памяти. После достижения данного верхнего предела запускается основная операция "сборщика мусора".

В общем, увеличение значений данных параметров станет причиной уменьшения количества "сборщиков мусора" и (предположительно) улучшения производительности.

ПРИМЕЧАНИЕ

Некоторые практические методы:

- Убедитесь, что сумма `Xms` (первоначальный размер динамической памяти) для всех Сервер управления Service Desk, запущенных на одной физической машине, остается значительно ниже доступной памяти (предпочтительно ниже 50% доступной памяти).
- Для обеспечения отсутствия дефицита памяти сумма `Xmx` (максимальный размер динамической памяти) для всех Сервер управления Service Desk, запущенных на одной физической машине, не должна превышать доступную память.
- Убедитесь, что `NewSize` меньше `Xms`, а `MaxNewSize` меньше `Xmx`.
- Одинаковые значения параметров `NewSize` и `MaxNewSize` обеспечивают сохранение JVM размеров раннего генерирования и, таким образом, это приводит к улучшению производительности.

В Поиск и устранение неполадок при установке

Данный раздел описывает проблемы, которые могут препятствовать запуску Service Desk или подключению к серверу. Как только клиент GUI Service Desk

будет запущен, обратитесь за помощью к интерактивной справке для решения проблем, связанных с Service Desk.

Поиск и устранение неполадок при установке

Надеемся, что установка Service Desk 5.1 завершена без осложнений. Тем не менее, Service Desk 5.1 является окончательно настроенным продуктом и иногда незначительные изменения конфигурации оборудования или программного обеспечения могут вызвать непредвиденные результаты. Данный раздел содержит несколько сценариев возможных проблем и рекомендации по их решению.

Список описанных в данном разделе проблем не является полным. Если возникает проблема, которая не рассмотрена в данном разделе, или если проблема сохраняется даже после применения предоставленных здесь решений, см. веб-сайт поддержки HP OpenView по адресу:

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

Следуйте ссылке по получению доступа к поддержке OpenView в данном регионе.

Сбой установки

Если установка не удастся, следующие файлы журналов могут помочь найти причину сбоя.

- Файлы журналов конфигурации:

В операционной системе Windows файлы конфигурации сохраняются в папке, указанной переменной окружения %TEMP%. В операционной системе на основе UNIX соответствующей переменной является \$tmp.

Синтаксис названий для файла журнала программы установки следующий:

```
<component>_HPOvInstaller.txt>
```

где <component> относится к установленному компоненту. Например, для установки Сервер управления HP OpenView Service Desk файл журнала называется `server_HPOvInstaller.txt`. Для установки агента метрик Service Desk эквивалентным файлом является:

```
agent_HPOvInstaller.txt.
```

Проверьте файлы конфигурации для любого отображения, которое может объяснить сбой установки.

- Компонент файлов журналов

Во всех операционных системах компонент файлов журналов размещен в папке %OVDATADIR%/HPOvInstall, где %OVDATADIR% относится к месторасположению, указанному переменной %OVDATADIR% .

Синтаксис для названий файла журнала конфигурации в операционной системе Windows следующий:

```
Ovapp_msi_<component>_install.log
```

Для операционных систем на основе UNIX синтаксис следующий:

```
Ovapp_depot_<component>_install.log.
```

Файлы компонента содержат информацию о собственной установке компонента. В операционной системе Windows выполните поиск файла журнала для строки Возвращаемое значение 3, которая указывает ошибку.

- Файл журнала сервера объектов

Проверьте файл журнала сервера объектов, который размещен в папке %OVDATADIR%/log. Название файла system0.0_enUS. Он содержит информацию о сервере управления и его инструментах. Выполните поиск конца файла для сообщений исключений или других сообщений про ошибку, которые могут объяснить сбой.

В операционной системе на основе UNIX выполните поиск в файле swagent.log , размещенного в папке /var/adm/sw/. Выполните поиск строки error.

Переустановка поверх существующей установки

Невозможно переустановить поверх рабочей установки. Попытки сделать это могут повредить существующую установку. Всегда отмените установку полностью и затем переустанавливайте программное обеспечение.

Для переустановки:

1. Очистите кэш.

2. Отмените установку Service Desk в данной системе.
3. Удалите все папки Service Desk (если не были удачно удалены программой установки). В операционной системе Windows удалите папку Document and Settings\[текущий пользователь]\Application Data\HP OpenView (если не отображается, щелкните мышью меню **Инструменты**, щелкните мышью **Параметры папки**, щелкните мышью закладку **Вид** и выберите **Отображать скрытые файлы и папки**); удалите установочную папку в C:\Program Files\HP OpenView\

В операционной системе UNIX удалите установочную папку: /opt/OV

4. Установите Service Desk.

Выполните переустановку после отмены установки

Если процесс установки в операционной системе Windows был отменен, программа установки удаляет уже установленные компоненты перед выполнением щелчка мышью **Отмена**. Отображается диалоговое окно, указывая выполнение отмены установки. Данные запоминаются системой Windows и она напоминает о выполненной попытке установки Service Desk.

Во время следующей переустановки отображается экран Service Desk, позволяя выбрать способ продолжения установки с помощью выбора параметра:

- На экране адаптируемой установки отобразится **Изменить**, позволяя выбрать компоненты для установки.
- **Ремонт** подожит с типичной установкой, заменяя все отсутствующие и поврежденные файлы чистыми файлами из пакета установки.

ВНИМАНИЕ

Параметр **Ремонт** выполнит только ремонт файлов. Он не выполнит задачи после установки.

- **Удаление** полностью удалит оставшиеся компоненты Service Desk из компьютера.

Видимость консоли на платформе Windows 2000

Во время установки на платформе Windows 2000 Сервер управления HP OpenView Service Desk при некоторых обстоятельствах пользователь может столкнуться с ситуацией незапущенной консоли, то есть, консоль может оказаться невидимой. Рекомендуемым решением является установка DirectX 9.0c. Загрузите технологию DirectX из:

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

С **Определение размеров базы данных**

В данном разделе описываются результаты нескольких сессий тестирования, выполненных с целью создания руководств по определению размеров базы данных для администраторов DBA.

Описание тестирования

Было выполнено несколько сессий тестирования, во время которых база данных Service Desk была установлена и заполнена реальными и сгенерированными данными. Полученные в результате тестирования данные отображены ниже и предоставляют оптимальную оценку определения размеров. Отклонение от данных результатов не превышает 5%.

Во время определения размеров базы данных помните, что на протяжении сессии тестирования не были установлены следующие элементы:

- Языки: можно установить несколько языков с базой данных. Дополнительное хранилище, требуемое для установленного языка, ограничено. На язык требуется не более 1,5 Мбайт, включая индексы.
- Действия и правила: определяются требованиями клиента. Сессии тестирования были выполнены на готовой к использованию установке ServiceDesk 5.0. Согласно оценке, на набор из 1000 действий и правил требуется 6 Мбайт дополнительного хранилища.
- Приложения: добавьте согласно оценке 2 Кбайт на приложенный А4 со стандартным текстом.

ПРИМЕЧАНИЕ

Тестирования были выполнены на базе данных Oracle.

Данные тестирования

База данных была заполнена следующими элементами данных.

Таблица С-1

Определение размеров данных тестирования

Элемент	Число
Закрытые сервисные вызовы	55000
Открытые сервисные вызовы	300
Открытые изменения	1300
Закрытые изменения	200
Открытые проблемы	150

Таблица С-1

Определение размеров данных тестирования (продолжение)

Элемент	Число
Клиенты	20000
Элементы конфигурации	75000
Поддерживать ServiceDesk (1-я строка)	50
Поддерживать 2-ю строку	300
Поддерживать 3-ю строку	50
Учетные записи	150
Рабочие месторасположения	250
Организации	250
Записи субъекта	20000
Рабочие группы	13

Результаты тестирования

Для установки ServiceDesk 5.0 требуется 175 Мбайт памяти для таких элементов базы данных, как виды, форма, правила и так далее.

После сохранения данных, изложенных в Таблица С-1, размер базы данных увеличился до 330 Мбайт. После выполнения вычитания значения для установки ServiceDesk 5.0 можно сделать вывод, что для хранения данных требуется 155 Мбайт.

Рекомендации

Параметры базы данных

Для обеспечения бесперебойной работы ServiceDesk 5.0 с базой данных Oracle используйте следующие параметры:

- Создайте достаточно большую табличную область для размещения первоначальных и дополнительных (проектируемых) данных. Если база данных изначально содержит 330 Мбайт данных, как в описанном выше тестировании, создайте табличную область как минимум на 512 Мбайт.
- Перенаправьте достаточный объем внутренней памяти к базе данных. Необходимо перенаправить как минимум 25% доступной внутренней памяти. Помните, что увеличение объема памяти улучшает производительность.
- По умолчанию, расширения базы данных относительно малы. Слишком маленькие расширения будут задерживать работу базы данных. В процессе установки Сервер управления создайте расширения, которые составляют 10% от первоначального размера табличной области.

Определение размеров базы данных

Рекомендации

А

- Агент Service Desk
 - запуск, 171
 - о, 166
 - остановка, 171
 - требования к оборудованию, 40
- адаптер метрик OVIS
 - настройте с помощью MaConfigGui, 155
- Адаптер метрик OVPM
 - настройте с помощью MaConfigGui, 158
- Адаптер метрик OVSN
 - настройте с помощью MaConfigGui, 162
- адаптеры метрик
 - инструмент конфигурации, 150
 - запуск, 150
 - обзор панелей, 151
 - остановка, 150
 - настройте OVIS MA, 155
 - настройте OVPM MA, 158
 - настройте OVSN MA, 162
 - список, 144
 - требования к оборудованию, 41

Б

- база данных
 - Параметры базы данных Oracle, 42
 - поддерживаемые серверы базы данных, 42
- Сервер MS SQL
 - настройка вручную, 46
- Oracle
 - Кодировка Unicode, 42

В

- временная папка
 - отключение, 88
- веб-консоль
 - преимущества, 123
 - функции, 123
- Виртуальная машина Java
 - "сборщик мусора", 199
 - резервирование памяти, 198
 - практические методы для использования, 200
 - пример командной строки, 199
 - оптимизация для Service Desk, 198
- видимость консоли
 - Windows 2000, 206

К

- команды
 - OvObsServerMonitor, 111

Л

- лицензирование
 - о лицензировании SLM, 183
 - программное обеспечение третьей стороны, 184
 - проверки в SLM, 184
 - просмотр деталей лицензии, 180
 - постоянные лицензии SLM, 183
 - срок действия, 182
 - типы лицензий, 181
 - SLM, 183
 - SLM в консоли OpenView, 184
- Лицензирование SLM, 183
 - о, 183
 - проверки в консоли OpenView, 184
 - проверки в SLM, 184
 - постоянное, 183

М

- мастер установки
 - запуск из DVD, 52
 - запуск из общей папки, 52

О

- обновление
 - восстановленные элементы в заводских настройках, 77
- настройки роли, 79
- определение размеров
 - база данных
 - результаты тестирования, 210
 - рекомендации, 211
 - описание тестирования, 208
- отчеты
 - элементы системы составления отчетов, 140
 - обзор, 139
 - обзор документации, 141
 - служебные процессы отмены регистрации составления отчетов, 110
- Отчеты Service Desk
 - элементы системы составления отчетов, 140
 - обзор, 139
 - обзор документации, 141

- служебные процессы отмены регистрации
 - составления отчетов, 110
- отмена установки Service Desk
 - неудаленные файлы (HP-UX), 196
 - платформы HP-UX, 195
 - платформы Windows, 190
 - поиск и устранение неполадок (HP-UX), 196

П

- пиктограммы
 - Сводка перед установкой, 66
- порты
 - список размещенных номеров портов, 84
- поддержка
 - веб-сайт поддержки, 203
- поддерживаемая база данных
 - Сервер MS SQL
 - проверка подлинности, 45, 193
 - минимальные требования, 44
 - Oracle
 - параметры табличной области, 43
 - минимальные требования, 42
- права доступа, 33
- приложения
 - пассивный FTP, 185
 - настройка в Service Desk, 185
 - сервер FTP, 185
- процедура установки
 - экран введения, 59
 - адаптация продукта, 61
 - выберите функции (адаптируемая установка), 63
 - лицензионное соглашение, 60
 - инициализация, 55, 56
 - используйте клиент на Windows Terminal Services, 46
- прерванная установка
 - сохранение установленных пакетов, 55
- права доступа, 33
- проверка установленных компонентов, 58
- проверьте пространство на диске, 64
- общий обзор, 52
- Пиктограммы сводки перед установкой, 66
- порядок установки, 70
- порядок установки (на основе UNIX), 71

- порядок установки (Windows), 70
- отключение использования временной папки, 88
- сервер управления
 - адаптируемая установка (компоненты), 76
 - входящие сообщения электронной почты, 33
 - интеграция данных, 34
 - проблемы доступа порта, 84
 - параметры ядра HP-UX, 90
 - масштабирование в сети, 32
 - соотношение "клиент-сервер", 32
 - схема потока программы установки (сервер MS SQL), 81
 - схема потока программы установки (Oracle), 82
 - типичная установка (компоненты), 76
 - установка сценариев, 74
- Сводка перед установкой, 65
- создайте механизм отмены установки, 68
- файл конфигурации, 56
- файлы обновления
 - вопросы, 77
 - настройки роли, 79
- установка (закладка деталей), 67
- установка (закладка сводки), 66
- Установка без графического интерфейса на платформах на основе UNIX, 54
- установка выполнена, 68

Р

- резервирование памяти
 - Виртуальная машина Java, 198

С

- "сборщик мусора"
 - Виртуальная машина Java, 199
- Среда NIS
 - Платформы OVApacheA и UNIX, 47
- Средство загрузки объектов Service Desk
 - о, 174
 - требования к оборудованию, 40
- сервер базы данных
 - требования к оборудованию, 40
- Сервер MS SQL

- настройка вручную, 46
- сервер управления
 - входящие сообщения электронной почты, 33
 - запуск, 109
 - интеграция данных, 34
 - HP-UX (требования), 39
 - масштабирование в сети, 32
 - остановка, 109
 - соотношение "клиент-сервер", 32
 - установка копии, 69
 - Sun Solaris (требования к оборудованию), 40
 - Sun Solaris (требования), 39
 - Windows (требования к оборудованию), 39

T

- требования
 - программное обеспечение третьей стороны
 - веб-браузеры, 37
 - Adobe Acrobat, 48
 - Java Web Start, 47
 - Сценарий Windows, 48
 - установка
 - среда DNS, 46
 - Windows Terminal Services
 - поддержка клиента, 46
 - Windows Terminal Services (установка из), 46
- требования к оборудованию
 - Агент Service Desk, 40
 - Адаптеры метрик, 41
 - Средство загрузки объектов Service Desk, 40
 - сервер базы данных, 40
 - сервер управления
 - HP-UX, 39
 - Sun Solaris, 39, 40
 - Windows Server, 39
 - Windows (клиент), 38

У

- установка копии
 - о, 69

Ф

- файл конфигурации
 - о, 57
 - месторасположение, 57
- файлы журнала
 - установка
 - месторасположение, 59

J

- Java Web Start
 - включить клиенты UI java web startable, 76
 - включить консоль, 125
 - и утилита ovconsolecmd, 124
 - настройка, 128
 - условия для включения, 124

M

- MaConfigGui
 - запуск, 150
 - о, 150
 - обзор панелей, 151
 - остановка, 150

C

- OvObsServerMonitor, 111

U

- Unicode
 - с базой данных Oracle, 42

W

- Windows Terminal Services, 46
 - используйте с клиентом, 46

