

HP OpenView Service Desk

Windows、UNIX

リリースノート

Software Version: 5.10 / 2006 年 8 月 22 日

第 2 版

本書では、**HP OpenView Service Desk 5.10** で行われた変更について概要を説明します。本書には、マニュアルやオンラインヘルプで説明していない重要な情報が含まれています。

[今回のバージョンの内容](#)

[インストールについての注記](#)

[改良と修正](#)

[既知の問題、制限、回避策](#)

[文書の正誤表](#)

[アクセシビリティのサポート](#)

[他の HP OpenView ソリューションとの統合](#)

[トラブルシューティング](#)

[技術サポート](#)

[ご注意](#)

今回のバージョンの内容

Service Desk 5.10 リリースの主要な目的は、Service Desk 4.5 から Service Desk 5.10 への移行パスを用意したことです。ただし、移行ツールは別途提供されます。このリリースは、移行先の環境を用意することを目的にしています。

このリリースには、Service Desk 5.0 以降に実装した次のような改良点が含まれます。

- **Web Console**
 - 履歴行に承認投票を記録
 - オブジェクトのライフ期間中、承認者のリストを保持する
 - サービス、サービスレベル、サービスレベルアグリーメントのブロック化
 - 追加のカスタムフィールド
 - (サービスコール、事象、問題、プロジェクト、変更、作業指示)の承認と割り当てを通知する電子メール用の電子メールテンプレート
 - 拡張されたメトリックデータ収集機能
- **HP OpenView コンソールから、Service Level Manager (SLM) ディメンションエクスポートを設定する機能**
 - 拡張されたメトリックハートビート管理 (HP OpenView コンソールに、メトリックの状態を使用可能、使用不可、到達不可能で表示)
- **HP OpenView コンソールのコマンド行ユーティリティ ovconsolecmd が、コマンド行からフィルターパラメータを受け取るように拡張されました。これは他のプログラムを HP OpenView コンソールと統合した場合に役に立ちます。これによって、たとえば、コマンド行からビューを開いて、特定の電話番号から発信されたすべてのコールを表示できるようになりました。**
- **コンソール管理者が関係タイプを作成できるようになりました。コンソールユーザーはオブジェクト間の関係を作成するときに、この関連タイプを指定することができます。これは複数のオブジェクトが互いに複数の種類の関係を持つ場合に役に立ちます。たとえば、構成アイテムを事象に関連付けるのに、[CI を出力]、[根本原因の CI]、[ノードを出力]、または [インパクトを受けるノード] を使用できます。**
- **フォーム、ビュー、アクションの階層的グループ化。[OV の設定] ワークスペースには、既存のフォーム、ビュー、アクションのリストがオブジェクトタイプごとにグループ化されて表示されます。これによって、頻繁に使用するフォーム、ビュー、アクションを素早く検出できるようになります。また、複数のフォーム、ビュー、アクションの特定の属性値を同時にアップデートできるようになりました。**
- **強化された監査のロギング用にカスタマイズ可能なシステムビュー。強化された監査のロギング情報を表示するために使うシステムビューを選択できるようになりました。**
- **再利用可能な分類とクローズコードグループ。再利用可能な分類とクローズコードグループを作成して、HP OpenView データベースに保存できるようになりました。これによって、オブジェクト間に m 対 n の関係を定義することができます。この機能は、フォームの特定のフィールド用にコンソールユーザーが選択できる値を制限する場合に便利です。これは、UI ルールに「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを指定することで実現できます。**
- **いくつかの必須フィールドが未記入のテンプレートを使って、新しいオブジェクトを作成する機能。いくつかの必須フィールドに値のないテンプレートをネスト構造のテンプレートとして使うことができるようになりました。フォームの値を入力するためにテンプレートを使う際に、このようなネスト構造のテンプレートを使うと、コンソールユーザーには未記入の必須フィールドに値を入力するよう指示が表示されます。**
- **設定情報を監査する機能。監査者の役割を持つアカウントを使ってコンソールにログオンした場合、[OV の設定] ワークスペースに現われる変化 (追加、変更、削除など) を監査することができます。**

- データベースルール用に特定の電子メール添付ファイルを選択する機能。この機能を使うと、「電子メールメッセージを送信」アクションが指定されているデータベースルールの条件が満たされた場合に、特定の添付ファイルを特定の電子メール受信者グループに送信することができます。
- 設定情報交換機能の改良。設定情報交換機能では、オブジェクトの選択的なブロックとブロック解除、コピーフィールドと監査ルールを含めること、ログファイルを読み易くするための改良、実行時メッセージ処理の改良、参照の監査(ブロックされたオブジェクトまたは削除されたオブジェクトの中で他のオブジェクトからなおも参照されているもののリスト)を含めることなどの改良が行われました。
- 添付ファイル用のセキュア **FTP** オプション。管理者コンソールの設定オプションを使うと、添付ファイルをセキュア **FTP (FTPS)** を使って送受信できるようになりました。
- 詳細検索にビューフィルターを適用するオプション。[全般設定] ダイアログボックスでこのオプションを有効にしておいた場合、コンソールユーザーが詳細検索機能を使うと、現在のビューで使用しているフィルターがその検索結果にも適用されます。コンソールユーザーは検索結果を表示する別のビューを選択することもできます。
- 詳細検索に前もって入力される条件フィールド。検索フィールドで **F2** を押して [詳細検索] ダイアログボックスを開くと、フィルター条件フィールドの概要がその属性の値に基づいて前もって入力されます。
- 自動リフレッシュ間隔の中央制御。HP OpenView コンソールの管理者がデータベース情報を使って、コンソールクライアントがアクティブなビューをリフレッシュする間隔を中央から制御することができるようになりました。このオプションを選択しなかった場合には、権限を持つコンソールユーザーが独自のリフレッシュ間隔を設定することができます。
- 条件「より古い」および「より新しい」が詳細検索で使えるようになりました。これによって、特定の日時に関連する属性の値に基づいてオブジェクトを検索することができます。指定した日付より古いすべてのオブジェクト、または新しいすべてのオブジェクトを指定することができます。
- [スマートアクション] フィールドでは、**CR/LF** 文字が使えるようになりました。[スマートアクション] フィールドに、キャリッジリターン (**CR**) 文字とラインフィード文字 (**LF**) を挿入することができます。これによって、スマートアクションに複数のコマンドが指定できます。
- **UI** ルールをフォーム上の上/下矢印を使って起動することができるようになりました。上/下矢印ボタンをクリックすると、それに従って現在のビューの選択が上/下方向に移動し、選択したオブジェクトのフォームが開きます。上/下矢印をクリックして、選択を変化させることによって、**UI** ルールを起動することができます。
- 新しいルール ログファイルは、ルールマネージャのデバッグメッセージ **INFO**、**WARN**、**SEVERE**、**FINE** を追跡します(システムログファイルには、従来と同様にルールマネージャのデバッグ用ではないメッセージが格納されます)。
- データの更新アクションまたはデータの交換アクションが失敗した場合に自動的に 3 回リトライ。
- データベースルールで起動される電子メールに、添付ファイルを含めることができます。また、添付ファイルのグループ(カテゴリ)を指定することができます。
- データベースルールで起動される電子メールは、複数のアドレスに送信することができます。各アドレスはセミコロン (;) で区切ります。
- 新しいアクション(関係を使ってフィールドの範囲を制限するアクション)を選択できます。
- **Web API** や電子メールインタフェースのような他のシステム上のエージェントを、以下に示す条件で起動できるようになりました。また、別のイベントを起動するデータベースイベントを起動することもできるようになりました。
 - 値が変化したとき
 - アイテムが開かれた後
 - 新しいアイテムが開かれた後

- 既存のアイテムが開かれた後
- アイテムを保存する前
- 以下のアクションをバックグラウンドで実行できるようになりました。
 - データの更新
 - フィールド値の範囲を制限
 - ユーザー通知メッセージ
 - 外部システムとのデータ交換
 - コマンド実行アクション (クライアントマシンではなく、サーバー上で実行)

注記: ルールから、他のルールを起動することができます。ルールを追加する場合には、ループを作成しないように気を付けてください。ループを作成すると、システムの安定性やデータの整合性に問題が生ずる原因となります。履歴行には [新しい値] という 64 KB の属性フィールドが追加されたので、多くの履歴情報を見ることができます。
- オブジェクトの関係管理が以下のように機能強化されました。
 - 任意のオブジェクトを関連付けることができます。たとえば、起動されたときに、ユーザーが選択できるフィールドの値を制限する UI ルールを作成することができます。また、特定のエンティティとすべての取り得る値との間の関係の範囲を制限する UI ルールを作成することができます。
 - オブジェクト間関係の監査で、多対多の関係を監査することができるようになりました。

HP OpenView Service Desk 4.5 と HP OpenView Service Desk 5.0 の違いについては、『*HP OpenView Service Desk 5.0 Differences Between 4.5 and 5.0/5.1*』を参照してください。

新しい『*HP OpenView Service Desk Support Guide*』には、トレーシング、ロギング、トラブルシューティングについての説明があります。

Service Desk に統合可能な統合製品のバージョンについては、以下の URL にある Supported Platforms のリストを参照してください。<http://openview.hp.com/ecare/getsupportdoc?docid=OV-EN020917>

HP OpenView Operations との統合についての詳細は、『*HP OpenView Service Desk OpenView Operations Integration Administrator's Guide*』を参照してください。その他の統合製品の詳細については、『*HP OpenView Service Desk Data Exchange Administrator's Guide*』を参照してください。これらのガイドは、統合製品のリリースに含まれています。Service Desk 5.10 には含まれていません。

文書のアップデート

本書のタイトルページには、以下の識別情報が含まれています。

- バージョン番号：ソフトウェアのバージョンを示しています。
- 発行日：文書がアップデートされるたびに変更されます。

最新のアップデートをチェックしたり、最新版を使っているか確認するには、次の URL にアクセスしてください。

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

- 1 **[Product]** リストで、製品名をクリックします。
- 2 **[Version]** リストで、バージョン番号をクリックします。
- 3 **[OS]** リストで、OS の種類をクリックします。
- 4 文書リストで、文書のタイトルをクリックします。
- 5 文書を検索するには、**[Open]** または **[Download]** をクリックします。

注記：PDF 形式 (*.pdf) のファイルを見るには、システムに **Adobe Acrobat Reader** をインストールしておく必要があります。**Adobe Acrobat Reader** をダウンロードするには、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.adobe.com>

インストールについての注記

Service Desk のインストール要件とインストール方法は、Adobe Acrobat (.pdf) 形式の『*HP OpenView Service Desk 5.1 インストールガイド*』で説明されています。

HP-UX に関しては、次の潜在的な問題点に注意してください。

ソフトウェア DVD-Rom を HP-UX にマウントすると発生する問題

問題

ソフトウェア DVD-Rom を HP-UX にマウントすると問題が発生します。

回避策

DVD-Rom を HP-UX システムにマウントするには、以下のコマンドを使います。

```
nohup pfs_mountd&
nohup pfsd&
pfs_mount -o soft <DVD-Rom ID> /cdrom
```

DVD-Rom ID は、実際の DVD-Rom の ID です。

この ID は以下のコマンドを使って見つけることができます。

```
ioscan -funC disk
```

インストールの問題

この項では、インストールの既知の問題に対する回避策を説明します。

Solaris 9 および 10 のインストールの問題

問題

Solaris では、インストールの最終段階で、「**Finalize action warning**」というエラーメッセージが表示されます。アプリケーションのインストーラはすべてのプロセスの起動を試みますが、ovobs プロセスは失敗します。

エラーメッセージには、次の内容が表示されます。

```
Finalize action for HP OpenView Service Desk Management
Server (Starting the server.) was not successful.
```

インストール後のステータスは次のようになります。

| | | | | |
|------------|--------------------------------|----------|--------|---------|
| ovcd | OV Control | CORE | (2434) | Running |
| ovbbccb | OV Communication Broker | CORE | (2435) | Running |
| ovloginsv | OV Login Server | JAVA | | Stopped |
| ovapacheA | OV Apache(A) WebServer Service | WEB | | Aborted |
| ovsdma | OV SLM OVSD Metric Adapter | SLM | (2757) | Running |
| ovtomcatA | OV Tomcat(A) Servlet Container | WEB | (2625) | Running |
| ovsdsml | OV Service Level Management | SLM | (2762) | Running |
| ovobs | OV Object Server | OBS | | Aborted |
| ovcs | OV Certificate Server | SERVER | (2763) | Running |
| ovsdreport | OV Service Desk Reporting | SDREPORT | | Aborted |

この問題は、OV コンソールプロセスのタイムアウトの値に関係しています。Solaris システムには小さすぎるものが原因です。

回避策

以下のコマンドを実行します。

- 1 `ovc -kill`
- 2 `ovconfchg -ns ctrl.ovcd -set ACTION_TIMEOUT 120`
- 3 `ovc -start`

QXCR1000315787:

Apache の起動

問題

NIS 制御環境のすべての UNIX システムで、Service Desk の管理サーバーのインストール時にインストールされる OvApacheA パッケージでは、ユーザー ovwebusr とグループ ovwebgrp が作成されません。この問題を解決するには、OvApacheA 製品をインストールした後、OvApacheA WebServer サービスを起動する前に、Network Information Service (NIS) サーバーで、手作業で、ユーザー ovwebusr とグループ ovwebgrp を作成する必要があります。

回避策

- 1 グループを追加します。
`groupadd ovwebgrp`
- 2 ovwebusr グループを追加します。

```
useradd -G ovwebgrp ovwebusr
```

3 Apache プロセスを再起動します。

```
ovc -start ovapacheA
```

インストールのフリーズ

問題

インストール画面が長時間止まったままになっている場合には、コンピュータがフリーズしている可能性があります。

回避策

インストール中にフリーズしないようにするには、次の操作を行います。

1 Microsoft の Web サイトから、scripten.exe をダウンロードします。

www.microsoft.com

2 scripten.exe ファイルを実行します。

3 コンピュータを再起動します。

4 もう一度、setup.exe ファイルを実行します。

ログファイル内のエラーメッセージ

問題

次のログファイル中にエラーメッセージが見つかります。

```
C:\Program Files\HP OpenView\data\log\system0.0.en_US
```

例

```
Oct 18, 2005 9:01:48 AM;5;10;com.hp.ov.obs;SEVERE;SQL Exception: JDBC error 942:
ORA-00942: table or view does not exist, SQL state: 42000 for query: select 1
from itsm_personsjava.sql.SQLError: ORA-00942: table or view does not exist
```

回避策

ありません。ただし、これらのメッセージは、アプリケーションの動作には影響しません。

QXCR1000320074: JVM メモリーの消費量

問題

Service Desk 5.10 を使うと、ログファイルに次の例に示すような異常なトレースが見つかることがあります。

```
Feb 28, 2006 10:31:49 AM;142;18;com.hp.ov.obs;SEVERE;JVM uses
518,979,584/518,979,584= 100% of maximum memory (total/max) of which
322,468,824/518,979,584= 62% is free (free/total).
Feb 28, 2006 10:33:49 AM;143;18;com.hp.ov.obs;SEVERE;JVM uses
518,979,584/518,979,584= 100% of maximum memory (total/max) of which
296,562,824/518,979,584= 57% is free (free/total).
```

回避策

オブジェクトサーバープロセスで使われる最大メモリー量を変更します。

1 OvObs.xml ファイルを編集します。

Windows での場所: C:\Program Files\HP OpenView\data\conf\obs

UNIX での場所 : `¥var¥opt¥OV¥conf¥obs`

2 `-Xmx512m` を `-Xmx1024m` に変更し、その変更を保存します。

3 次のコマンドを使って、オブジェクトサーバーの登録を取り消します。 `ovcreg -del ovobs`

4 次のコマンドを使って、オブジェクトサーバーを登録し直します。

Windows の場合 : `ovcreg -add C:¥Program Files¥HP OpenView¥data¥conf¥obs¥OvObs.xml`

UNIX の場合 : `ovcreg -add /var/opt/OV/conf/obs/OvObs.xml`

5 次のコマンドを使って、オブジェクトサーバーを起動します。 `ovc -start`

機能強化と修正

この項では、今回のリリースの主要な新機能と、お客様から指摘された不具合の修正について説明します。

機能強化

Self-Healing Services

Self-Healing Services ソフトウェアは、このリリースと共に出荷されます。このソフトウェアは、**Service Desk Management Server** ソフトウェアをインストールすると、同時にインストールされます。

Self-Healing Services Software にアクセスするには、インターネットブラウザを開いて、以下の場所を参照します。

<https://localhost:8443/SAM>

デフォルトのユーザー名とパスワード **admin/admin** を使ってください。

Self-Healing Services ソフトウェアを使用すると、**Service Desk 5.10** で検出される問題を効率よく解決するために必要なデータを収集し、送信することができます。弊社は **Self-Healing Services** の使用を推奨しており、すべてのサポート契約に含まれます。文書とソフトウェアのダウンロードは、http://support.openview.hp.com/self_healing.jsp でご利用いただけます。

GP Support にトラブルシューティングデータを自動送信するには、**HP Instant Support Enterprise Edition** ソフトウェア (ISEE) をインストールしておく必要があります。このソフトウェアは、以下の場所から入手することができます。http://support.openview.hp.com/self_healing_downloads.jsp

Self-Healing Services を有効にしたり、無効にしたりするには、以下の手順を実行します。

- **Support Automation Manager (SAM) Web** アプリケーションを無効にするには、以下のコマンドを実行します。
 - Windows の場合 : `cscript %OVSINSTALLEDIR%/bin/shsctrl.vbs -disablesam`
 - UNIX の場合 : `/opt/OV/bin/shsctrl -disablesam`
- **SAM Web** アプリケーションを有効にするには、以下のコマンドを実行します。
 - Windows の場合 : `cscript %OVSINSTALLEDIR%/bin/shsctrl.vbs -enablesam`
 - UNIX の場合 : `/opt/OV/bin/shsctrl -enablesam`

無効にするオプションでは **SAM Web** アプリケーションの登録が取り消され、有効にするオプションでは登録が行われます。

上記のコマンドを使って **SAM Web** アプリケーションを無効または有効にするとき、ovtomcatA サービスが動作中であった場合には、変更を有効にするために、ovtomcatA サービスを再起動する必要があります。

修正

このリリースには、**Service Desk 5.0** 以降のパッチに含まれていたすべてのカスタマ修正が含まれています。

既知の問題、制限、回避策

この項では、Service Desk の既知の問題、制限、および関連する回避策について説明します。

一般的な問題

この項では、Service Desk で遭遇する可能性がある一般的な問題について、回避する方法を示します。

UNIX プラットフォームで管理サーバーを起動する : QXCR1000350463、QXCR1000312290、QXCR1000350190

問題

GUI Framework コンポーネントに不具合があるため、UNIX プラットフォームで動作する管理サーバーでは、テーブルビューとチャートビューは正しく表示されません。

ビューを開こうとすると、次のようなエラーメッセージが表示されます。

このビューを開くことができません。これはビューに持続的な問題があるためと思われます。オブジェクトサーバーの ログ ファイルを見て詳細を確認してください。

回避策

この問題に対処するには、UNIX マシンに以下の回避策を実装しておく必要があります。

管理サーバーを開始するときには、X サーバーが動作しており、ovc プロセスによって使われていなければなりません。このためにはいくつかの方法がありますが、方法の 1 つを以下に示します。

- 1 **telnet** その他のツールを使って、管理サーバーにログインします。
- 2 管理サーバーのソフトウェアが停止していなかった場合には、以下のコマンドを使って停止させます。

```
# /opt/OV/bin/ovc -kill
```
- 3 **HP-UX** や **Sun Solaris** など、大部分の UNIX ディストリビューションに含まれている、ダミーの X サーバーを起動します。

HP-UX の場合には、以下のコマンドを実行します。

```
#nohup /usr/bin/X11/Xvfb :9 ¥  
0</dev/null ¥  
1>/dev/null ¥  
2>/dev/null ¥  
&
```

Sun Solaris の場合には、以下のコマンドを実行します。

```
#nohup /usr/openwin/bin/Xvfb :9 ¥  
0</dev/null ¥  
1>/dev/null ¥  
2>/dev/null ¥  
&
```

これらのコマンドを使うと、ディスプレイ #9 でダミーの X サーバーが動作を開始します。この X サーバーについての詳細は、<http://en.wikipedia.org/wiki/Xvfb>、またはマンページを参照してください。

このサーバーを起動しておけば管理サーバーを再起動することができますが、その前に、DISPLAY 環境変数がこの X サーバーを指すように設定を行っておく必要があります。そのためには、以下のコマンドを実行します。

```
# DISPLAY=:9
# export DISPLAY
# /opt/OV/bin/ovc -start
```

これによって、ビューが正しく表示されます。

サーバーを再起動するたびに常にこの回避策を実装したい場合には、以下の場所にある ovc の起動用のスクリプトを編集しておく必要があります。

HP-UX の場合

```
/sbin/init.d/OVCtrl
```

Sun Solaris の場合

```
/etc/init.d/OVCtrl
```

注記: サーバーからビューを読み込み直すには、クライアントのキャッシュを消去することが必要になる場合があります。そのためには、UNIX の場合にはフォルダー \$HOME/.ov を、Windows の場合にはフォルダー %APPDATA%\HP OpenView を、それぞれ消去してください。

インストール時のログファイル内の誤ったメッセージ

問題

system0.0.en_US ログファイルに、次のメッセージが続けて 2 回記録されます。

```
"com.hp.ov.obs.security;SEVERE;441No Passwords in License File error code: 5997"
```

回避策

このメッセージは無視して構いません。これは、このソフトウェアに重大な問題があることは意味していません。

問題

Solaris に Service Desk 5.10 をインストールすると、system0.0.en_US ログファイルに次のメッセージが記録されます。

```
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/ovsdma.xml'.
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/OvsdMA.xml'.
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/OvSdS1m.xml'.
(ctrl-75) Error deleting registration file '/var/opt/OV/conf/ctrl/ovsds1m.xml'.
```

回避策

このメッセージは無視して構いません。これは、このソフトウェアに重大な問題があることは意味していません。

ログオン時の例外

問題

Service Desk のインストール後に、ログオン時の例外が発生します。

回避策

Secure Socket Layer のログオンを使う前に、OvObsClientSettingsEditor.bat ファイルを実行します。

このファイルの実行に失敗すると、次のエラーメッセージが表示されます。

```
Javax.security.auth.LoginException: Failed to login due to RpcException: unexpected HTTP
```

status: 503 Service Unavailable.

用意されているユーザー認証メカニズムについての情報 (Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) と Active Directory の使用方法を含む) は、Service Desk のオンラインヘルプを参照してください (ヘルプのナビゲータウィンドウの [目次と索引] タブで、[管理者向け情報→ユーザーとセキュリティ] の項を参照して、その項のユーザー認証、プリンシパルマッピング、アカウントについてのトピックを参照してください)。

QXCR1000329577:

Service Pack 1 をアンインストールしても Self-Healing のレジストリキーが残っている

問題

Service Desk をアンインストールしても、レジストリキーが残ります。

回避策

以下のレジストリキーを、手動で削除します。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Hewlett-Packard\SH_Services\Supportability_Adapter\dc
```

値は、SDESK です。

QXCR1000289191:

デフォルトのポートを使っているときにしかヘルプが使えない

問題

Apache をデフォルトではないポートにインストールすると、オンラインヘルプが使えなくなります。アプリケーションインストーラには Apache 用に別のポートを設定するオプションがあるので、これによってユーザーが影響を受ける可能性があります。

回避策

ありません。

QXCR1000244984:

アラームエンジンで生成される事象が、正しく記録されない

問題

アラームエンジンで生成されるすべての事象では、サービスレベルの関連付けが正しくありません。すべての事象で同じサービスレベルになります。

回避策

ユーザーは事象にリンクされている構成アイテム (CI) を変更することができます。事象は個々の CI について自動的に作成されるので、本来は、CI を変更できるようにすべきではありません。

期待される動作は、次のとおりです。

- サービスレベルに正しいサービスレベル名が設定される。
- ユーザーは事象の CI フィールドの値を変更できない。

QXCR1000283641:

「ローカライズ済みテキスト」でのテキスト検索が適切に動作しない

問題

デフォルトでは、ローカライズ済みテキストまたはそのサブフォルダーで、テキストを検索することはできません。

注記：ローカライズ済みテキストのサブフォルダーの1つを選択して [詳細検索] を実行すると、このサブフォルダーは、検索エンジンの対象となり、[詳細検索] の検索可能なフォルダーのリストの最後に追加されます。この変更は、コンソールを再起動すると失われます。

この問題を再現するには、次の操作を行います。

- 1 [OV の設定→プレゼンテーション→ローカライズ済みテキスト] をクリックして、[ローカライズ済みテキスト] フォルダーを選択します。
- 2 F2 を押すか、メニューバーで [詳細検索] をクリックして、[詳細検索] フォームを開きます。
- 3 [ローカライズ済みテキスト] とそのサブフォルダーの1つでそのローカライズされたテキストを探します。

想定している結果

[詳細検索] フォームが開きます。[ビュー] フィールドには、ローカライズ済みテキストが含まれ、そのサブフォルダーの1つ(たとえば、ラベルテキスト)を選択できます。[ローカライズ済みテキスト] とそのサブフォルダーの1つで、検索を実行できます。

実際の結果

F2 を押しても、[詳細検索] フォームが開きません。メニューバーで [詳細検索] ボタンをクリックすると、[詳細検索] を開くことはできますが、[ローカライズ済みテキスト] とそのサブフォルダーでは検索ができません。[ビュー] フィールドで選択できないからです。

回避策

ありません。

QXCR1000289979:

オブジェクトサーバーがフェイルオーバーすると、Java Web Start クライアントにデータが表示されなくなる

問題

オブジェクトサーバーがフェイルオーバーすると、Java Web Start クライアントにはデータが表示されなくなります。

前提条件

インストールされている2つの管理サーバーが1つのデータベースを参照していること。

この問題を再現するには、次の操作を行います。

- 1 2台のコンピュータで2つの Java Web Start クライアントを起動して、それぞれが異なる管理サーバーを参照するようにします。
- 2 管理サーバーの1つを停止します。

想定している結果

フェイルオーバーの後、停止された管理サーバーにアクセスしていた Java Web Start クライアントは、自動的に動作中の管理サーバーに接続されます。すべてのデータはアクセスできる状態のままです。

実際の結果

フェイルオーバーの後、停止された管理サーバーにアクセスしていた Java Web Start クライアントは、自動的に動作中の管理サーバーに接続されます。データには、アクセスできなくなっています。データの作成もできなくなっています。

解決策

2番目のアプリケーションサーバーに接続している URL を使って、Java Web Start クライアントをダウンロードし直します。

Apache と Tomcat がインストールされていると、Service Pages のインストールがハングする

問題

Service Pages をインストールしようとしても、インストーラがハングアップして、何も実行されません。

前提条件

Service Pages 用のシステムで、Apache Web サーバーと Tomcat Servlet コンテナが動作している。

この問題を再現するには、Service Pages インストーラのインストールを試みます。

想定している結果

インストーラが起動されて、インストーラのスプラッシュ画面が表示されます。

実際の結果

何も起きません。インストーラのインタフェースが表示されません。

回避策

インストーラを実行する前に、Apache と Tomcat を停止します。

QXCR1000294601:

Java Web Start で作成したサービスレベルが Ov コンソールに表示されない

問題

Java Web Start で作成したサービスレベルが Ov コンソールに表示されません。

この問題を再現するには、次の操作を行います。

- 1 Java Web Start を起動します。
- 2 1 つのサービスレベルを作成します。
- 3 HP OpenView コンソールを起動します。
- 4 サービスレベルのリストを開きます。

Java Web Start コンソールで作成したサービスレベルは、表示されていません。

回避策

再接続して他のエンティティを表示することをお勧めします。複数のサービスレベルがキャッシュされることがなくなれば、問題は解決されると考えられます。あるクライアントがキャッシュエンティティをアップデートしても、その他の接続済みのクライアントでは、キャッシュは自動的にアップデートされません。このような設計での判断は、パフォーマンス上の理由からでした。キャッシュされたエンティティは静的です。設計段階では、この仕様の機能的な影響は低いと見なしていました。

QXCR1000242246:

{国際化} Apache サービスを非 ASCII パスにインストールすると、OS に登録されない

問題

Service Desk のインストール (たとえば、Service Desk 5.10 Server のインストール) に Apache サーバーが含まれている場合に、非 ASCII 文字 (たとえば、中国語、日本語、ロシア語などの文字) を含むパスにインストールしようとする、Apache サーバーは正しくインストールされません。

その結果、Apache サーバーに依存している以下の機能がすべて動作しなくなります。

- Java Web Start クライアント
- Web UI

- Service Pages
- 添付ファイル
- オンラインヘルプ

回避策

ありません。

QXCR1000244548: Java Web Start を使うトレース

問題

クライアントを **Java Web Start** を使って配備すると、一部のログが記録されません。

GUI ログメッセージの一部は、オブジェクトサーバーのログファイルに記録されます。

回避策

ありません。

QXCR1000323328 : OVO/W-SD 統合と OVO/U-SD 統合 SD 5.0 クライアントをインストールすると opcagt で BBC サービスが表示できなくなる

問題

Service Desk 5.10 のスタンドアロンクライアントを、OVO エージェントがインストールされているコンピュータにインストールすると、opcagt -status コマンドを実行しても、**BBC Local Location Broker** サービスが表示されなくなります。ただし、このサービスがリストから削除されていても、OVO エージェントの動作には影響はありません。

回避策

ありません。

QXCR1000349637: クライアントをアップグレードすると ovconsole.bat が書き換えられる

問題

Service Desk 5.10 にアップグレードすると、ovconsole.bat が書き換えられます。それによって、Server や JAASApplication などのプロパティが失われます。

回避策

アップグレードする前に、ovconsole.bat のコピーを作成します (たとえば、このファイルを ovconsole.old にコピーします)。そしてアップグレードが終わったら、コピーしたファイルを参照して必要な設定を見つけ、この設定を使って ovconsole.bat をアップデートします。

QXCR1000348152: 電子メール設定に、割り当て通知用のテンプレートがない

問題

Service Desk 5.0 または Service Pack 1 からアップグレードすると、アプリケーション内から新しい電子メールテンプレートが失われます。

回避策

アップグレード後にこれらの電子メールテンプレートを取得するには、[設定情報交換] を使って以下のファイルをインポートします。

```
%OVINSTALLDIR%misc¥sd¥config¥sd_emailtemplates.xml
```

[既存の項目を上書き] チェックボックスは選択しないでください。設定情報交換の詳細については、Service Desk のオンラインヘルプを参照してください。

QXCR1000344669: 関係タイプを変更するとエラーになる

問題

オブジェクトに関連付けられた関係タイプを変更しようとする、エラーが発生します (たとえば、[サービスコール] フォームにある [関係] タブにリストされている関係を編集して、[サービスイベントの関係] フォームの [関連タイプ] を変更しようとする、エラーが発生します)

回避策

関係を編集するのではなく、関係を削除してから作成し直してください。

サービスレベル管理

この項では、Service Desk のサービスレベル管理 (SLM) に関連する既知の問題、制限、および回避策について説明します。

メトリックアダプタ：照会の制限のチューニング

問題

HP OpenView コンソールの照会の制限では、最大で、500 のメトリック定義と 1000 のメトリックを表示するように設定することができます。照会の制限は、OVPA メトリックなどの大きなボリュームのメトリックを使う場合に必要です。

回避策

照会の制限を無効にするために、次の操作を行います。

1. [OV の設定] ワークスペースで、[プレゼンテーション] を選択します。
2. パネルで、[検索] を選択します。
3. 以下の各オブジェクトについて、[制限値] の代わりに、[制限値なし] をダブルクリックして、選択します。
 - メトリック定義
 - OV $_{xx}$ メトリック
 - OV $_{xx}$ メトリック定義

QXCR1000244984: アラームエンジンで生成される事象が、正しく記録されない

問題

SLM アラームエンジンによって事象が生成されても、そのサービスレベル属性には、事象の生成が関連付けられていません。

したがって、サービスレベルの判定は次のように行われます。

- 関連付けられている構成アイテムがサービスレベルを持っている場合には、そのサービスレベルを採用します。
- 持っていない場合には、デフォルトのサービスレベルが使われます。

回避策

ありません。

QXCR1000316864:

Join Tables Operation の重大エラー

問題

オブジェクトサーバーのログファイルに、重大なエラーが記録されます。すべてのエラーは、**Join Table** 操作に関係があります。テーブル結合での照会ビルダーのエラーに関連する重大エラーは、関連付けられたサービスを持つサービス定義を削除しようとする生成されます。

ログファイルには、次のようなトレースが作成されます。

```
Feb 10, 2006 3:24:39 PM;99;11;com.hp.ov.obs;SEVERE;Error
com.hp.ov.obs.impl.util.DeveloperException: Query Builder can not join tables
cdm_services [281478426132597] and cdm_services_x [272934308553576458].
Check relations between cdm_services on one hand, and cdm_services_x and
cdm_services_x on the other. in method createReferencedTable
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createReferencedTable(AppQueryBuilder.java:1392)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.makeJoin(AppQueryBuilder.java:2025)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.listWhereParts(AppQueryBuilder.java:2595)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.listWhereParts(AppQueryBuilder.java:2610)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createConcreteQuery(AppQueryBuilder.java:335)
    at
com.hp.ov.obs.impl.da.AppQueryBuilder.createQueryBuilder(AppQueryBuilder.java:223)
```

これらのトレースは、このソフトウェアについての重大な問題点を指摘しているわけではないので、無視して構いません。

回避策

ありません。

QXCR1000299666:

SLM のライセンスング : クライアントコンソールにメッセージが送信されない

問題

SLM にライセンスングの問題が発生しても、クライアントコンソールに、メッセージは送信されません。すべてのライセンスイベントは、**SLM** ログファイルに記録されます。たとえば、ライセンスで許可されているサービスの個数に到達している場合には、新しいサービスを作成することはできますが、**SLA** アクティビティステータスは管理対象外のままです。

SLM は、ライセンスされている数のサービスだけを管理します。SLM 管理用の **CMDB** にそれより多くのサービスがある場合には、ライセンスされている数のサービスだけが管理されます。その他のサービスは管理されません。管理対象外のサービスはログファイルの中にリストされるだけであり、SLM の管理ステータスは不正確な場合があります。

回避策

ありません。

Web Start

この項では、Web Start に関わる既知の問題について説明します。

QXCR1000305148:

Web Start を使った SD 5 Client の起動

問題

Service Desk 5.10 Client を UNIX から Windows システムに Web Start を使って配置する場合には、名前の解決に整合性が求められます。

回避策

完全なインターネット名と別名との間に不整合がないことを確認してください。たとえば、Service Desk 5.10 Client を Windows にダウンロードするコマンドとして <http://myhostname.domain.org/ovconsole> (完全なインターネット名) を使った場合、UNIX 上での `hostname` の結果が `myhostname` (別名) となると配置は失敗します。

スマートアクション

この項では、スマートアクションに関わる既知の問題について説明します。

QXCR1000309377:

サービスコール内のスマートアクション作業指示の作成でエラーメッセージが生成される

問題

[サービスコール] フォームを開いて、[アクション作業指示の作成] を起動します。すると、以下のエラーメッセージが生成されます。

```
Windows cannot find 'Files/HP'.Make sure you typed the name correctly, and then try again.To search for a file, click the Start button, and then click Search.
```

UI ルールの条件が満たされるたびに、エラーが発生します。

回避策

[OV の設定] ワークスペースグループで、[アクションとルール→アプリケーション] をクリックします。

[Service Desk Form] を選択して、コマンド行を変更します。[コマンド行] フィールドのデフォルト値は、`call "$PRODUCTFOLDER$¥bin¥ovconsolecmd.bat"` です。コマンド行から、この `call` コマンドを削除してください。

QXCR1000324443:

スマートアクションが ID パラメータを誤ったフォーマットで渡す

問題

外部コマンドに ID をパラメータとして渡すスマートアクションを作成します。

Windows では、外部コマンド `echo %*` を使います。UNIX では、`echo $*` を使います。

ID が 1000 より大きいかどうかを確認します。

ID が 1000 より大きい場合には、GUI には、見やすくするために 3 桁ごとにカンマ (ロケールによっては、ピリオド) で区切られて表示されます。スマートアクションはこの同じフォーマットで (つまり、カンマを付けて) ID をパラメータとして渡します。これが問題です。

これがエラーの原因になるのは、スマートアクションが、結果を **LoadObject** を使って **Service Desk** に戻すスクリプトを起動した場合です。**LoadObject** は **ID** を使って、エンティティを識別して変更します。しかし、**LoadObject** は **ID** にカンマが含まれることを想定していません。

想定している結果

ID パラメータはフォーマットしない(つまり、見やすくなるようしない)で渡す必要があります。

スマートアクションや **LoadObject** のような外部インターフェースは、パラメータで同じフォーマットを使う必要があります。

回避策

スマートアクションによって呼び出されるスクリプトは、その後の処理のために、**ID** のフォーマットを元に戻す必要があります。

この回避策は、変更できるスクリプトを呼び出しているスマートアクションにだけ適用できます。

他社製の実行プログラムを呼び出している場合には、この回避策は使用できません。

OVO と MOM の統合

この項では、**Service Desk** の **HP OpenView Operations for Windows (OVO/W)**、**UNIX (OVO/U)**、**Microsoft Operations Manager (MOM)** の統合パッケージについて、既知の問題、制限、および回避策について説明します。

QXCR1000323681: OVO/W-SD 統合 : OvObsLoadObject.conf 内の統合アカウントでは事象を作成できない

問題

Service Desk で統合アカウントを使っても、**OVO/W** メッセージに事象レコードを作成することができません。

回避策

手作業で **OvObsLoadObject.conf** ファイルを編集します。**SERVER** のエントリーを持つ行を、**[OVOBSLOADOBJECT]** の直後に移動します。

提供される設定ファイル **OvObsLoadObject.conf** には、次の行が含まれています。

```
[OVOBSLOADOBJECT]
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=OVOW_server1/Password4OpenV!ew
SERVER=sdmanagementserverhostname
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

ファイルの内容を次のように変更します。

```
[OVOBSLOADOBJECT]
SERVER=sdmanagementserverhostname
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=OVOW_server1/Password4OpenV!ew
PORT=30980
```

```
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

QXCR1000323681: MOM-SD 統合 : OvObsLoadObject.conf 内の統合アカウントでは事象を作成できない

問題

Service Desk で統合アカウントを使っても、MOM のメッセージに事象レコードを作成することができません。

回避策

手作業で OvObsLoadObject.conf ファイルを編集します。エントリー **SERVER** の行を、[OVOSLOADOBJECT] の直後に移動します。

提供される設定ファイル OvObsLoadObject.conf には、次の行が含まれています。

```
[OVOSLOADOBJECT]
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=MOM_server1/Password4OpenV!ew
SERVER=sdmanagementserverhostname
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

ファイルの内容を次のように変更します。

```
[OVOSLOADOBJECT]
SERVER=sdmanagementserverhostname
LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject.log
ERROR_LOGFILE=C:\Program Files\HP OpenView\data\log\OvObsLoadObject_error.log
ACCOUNT=MOM_server1/Password4OpenV!ew
PORT=30980
MAPPING=ovowindows
CLASSNAME=incident
MODUS=insert
```

SERVER タグを含む行が先頭に移されました。これによって **SERVER** タグが正しく解釈されるようになります。

QXCR1000323681: OVO/W-SD 統合 : Monitor Service Desk のログファイルポリシーが機能しない

問題

このポリシーは機能しません。2つの問題があります。

- 1 %OvDataDir% は正しい構文ではありません。したがって、この変数は置き換えられず、ファイルは見つかりません。
- 2 ポリシーでは Service Desk のログファイルが 1 つしかないことを前提にしていますが、実際には複数あります。HP OpenView Operations のログファイルのプリプロセスを使えば、すべてのログファイルを検出し、すべてのログファイルを監視することができます。

回避策

- 1 ポリシーでは <\$OvDataDir>%log%*servicedesklogfile* を使う必要があります。 *servicedesklogfile* はログファイルの名前です。
- 2 複数のログファイルを監視するには、OVO/W で各ログファイルのログファイル監視ポリシーを作成します。

QXCR1000314396: OVO/W-SD 統合 : Monitor sd_event のログファイルポリシーが機能しない

問題

このポリシーは機能しません。3つの問題があります。

- 1 %OvDataDir% は正しい構文ではありません。したがって、この変数は置き換えられず、ログファイルは見つかりません。
- 2 エラーメッセージは、ポリシーで指定している OvObsLoadObject.log ログファイルに記録されません。
- 3 このポリシーでは、**Read from beginning (always)** を使っています。

回避策

- 1 **Monitor sd_event Log File** ポリシーでサーバーのエラーを検出するために、<\$OvDataDir> を使います。
- 2 ファイル名を <\$OvDataDir>%log%OvObsLoadObject.log から <\$OvDataDir>%log%OvObsLoadObject_error.log に変更します。
サーバーのエラーを検出するには、次のパターンを使います。
SERVER_RESPONSE=<*.ServerError>
クライアントのエラーを検出するには、次のパターンを使います。
CLIENT_ERROR=<*.ServerError>
- 3 **[Read from beginning (first time)]** を選択して、ポリシーを変更します。

QXCR1000314387: OVO/W-SD 統合 : OVO/W からノードをインポートする場合のいくつかの問題

問題

OvSdOvowCi2003.conf には、以下のデフォルトの設定が含まれています。

```
PWD=openview
```

回避策

パスワードの設定を **PWD=user** に変更してください。

QXCR1000333600: OVO/U-SD 統合 : データベースルールはインポート後、直接変更できない

問題

統合の設定時に **Service Desk** にアップロードされたデータベースルールを変更しようとする、次のようなエラーが発生します。

```
Could not show dialog(com.hp.ov.obs.admin.rules.db.form.DBRuleWizard).  
java.lang.NullPointerException
```

回避策

コマンド `ovc -stop` と `ovc -start` を使って、**Service Desk** のサーバープロセスを再起動します。

ユーザビリティ

この項では、Service Desk のユーザビリティの既知の問題、制限、および関連する回避策について説明します。

QXCR1000304079: OV Control

問題

ovapacheA プロセスと ovobs プロセスが、リポート後に異常終了します。

回避策

システムをリポートしたら、次のコマンドを使ってこれらのプロセスを再起動してください。

```
ovc -start
```

QXCR1000296194: 複合スケジュールエンティティ

問題

複合スケジュールエンティティを含むスケジュールエンティティは、サービス時間または計画ダウンタイムとしてはサポートされません。スケジュールエレメントを含むスケジュールだけがサポート対象です。複合スケジュールエンティティを含む複合スケジュール エンティティは、SLM では正しく処理されません。

回避策

ありません。

QXCR1000303777: 本日のサービス

問題

[本日のサービス] ビューでは、自動リフレッシュが機能しません。デフォルトのフィルターパターンでは、新しく作成される [本日のサービス] ビューには何の項目も表示されません。

回避策

最新のコールを見るには、[表示] メニューの [リフレッシュ] を使ってください。

QXCR1000290261 : SQL Server 固有のエラー : サイズが 14072 の行が作成できない

問題

SQL Server を使っている場合には、フォームのすべてのフィールドに入力すると、そのフォームを保存しようとしたときにエラーメッセージが表示されます。

回避策

フォームからいくつかの情報を削除してください。

QXCR1000324111: Web Console で発信者を追加したときに、サービスコールの SLA と場所情報を特定できない

問題

Web Console では、サービスと SLA が特定できない場合があります。この問題が発生する状況を、以下に示します。

この問題を再現するには、次の操作を行います。

- 1 **[OV の設定]** ワークスペースで、**[システム設定]** をクリックします。
- 2 **[サービスコールに該当するサービス/SLA の取得方法設定]** をダブルクリックします。**[サービスコールに該当するサービス/SLA の取得方法設定]** ダイアログボックスが表示されます。
- 3 **[サービスコールのサービスと SLA の自動検索]** で、**[コール元、コール元組織、およびサービスフィールド]** を選択します。
- 4 すべての検索基準を、**コール元の組織階層、組織階層のロケーション、コール元、コール元のロケーション** の順番で追加します。
- 5 **[特定の条件でサービスおよび SLA が見つかった場合に検索を中止]** を選択します。
- 6 **[コール元ロケーションフィールドを使用したサービスと SLA の取得を有効化]** を選択します。
- 7 サービスレベルの影響度/優先度マッピングを検出します (**[データ→コード→サービスレベル→インパクト対優先度の設定]** とクリックします)。
- 8 **DIPM** という新しいデフォルトのインパクト/優先度マッピングを作成し、たとえば、低いインパクトが低い優先度にマップされるようにします。すべてのインパクトを優先度にマップする必要があります。
- 9 **[データ→コード→サービスコール→設定 - サービスコールに対する優先度と期間の対応づけ]** をクリックします。
- 10 **最高** から **低** までの優先度に対して、**1 時間、2 時間、4 時間、6 時間、8 時間**などの優先度継続時間の設定を行います。
- 11 **[システム設定→全般設定]** をクリックして、**[アプリケーション]** タブを選択します。
- 12 **[組織ツリーのコール元個人の検索]** ツリーの選択を解除します。
- 13 **[デフォルトのサポート時間]** フィールドを使って、次の操作を行います。
 - サポート時間スケジュール **SHDefault** を作成し、サポート時間として **Sunday 00:00** から **08:00** を関連付けます。
 - サポート時間スケジュール **SHA** を作成し、サポート時間として **Sunday 12:00** から **00:00** を関連付けます。
 - サポート時間スケジュール **SHB** を作成し、サポート時間として **Saturday 12:00** から **00:00** を関連付けます。
- 14 ワークスペースグループに **[サービスレベル]** ワークスペースを追加します。
- 15 新しいサービスレベル **SLDefault** を作成し、インパクト/優先度マッピング **DIPM** を関連付け、**[デフォルト]** を選択します。
- 16 サービスレベル **SL1** を作成し、**DIPM** を関連付けます。
- 17 サービスレベル **SLB** を作成し、**DIPM** を関連付けます。
- 18 2 人の個人 **Caller1** と **Caller2** を作成します。
- 19 組織 **Org** を作成します。
- 20 **Caller1** と **Caller2** を、**Org** のメンバーにします。
- 21 組織 **POrg** を作成し、子組織を **Org** にします。
- 22 事業拠点 **LoCaller** を作成し、**[勤務先]** フィールドを使って、個人 **Caller1** と **Caller2** をこの拠点に関連付けます。
- 23 事業拠点 **LocPOrg** を作成し、**[ホスト元]** フィールドを使って、この拠点を **POrg** に関連付けます。
- 24 サービス **SLocCaller** を作成し、その受信者を **LoCaller** にします。

- 25 SLALocCaller という SLA を作成して、それを SLocCaller とその受信者 LocCaller に関連付け、[スケジュール] フィールドを使って、サービスレベル SLB をサポート時間 SHB に関連付けます。
- 26 システムアカウントを使って、Web Console にログインします。
- 27 Caller に Caller1 を設定して、サービスコールを作成します。

実際の結果

サービスが設定されません。

SLA が設定されません。

コール元ロケーションが設定されません。

HP OpenView コンソールであれば、期待どおりの結果が得られます。

想定している結果

サービスに SLocCaller が設定され、SLA に SLALocCaller が設定されます。

コール元ロケーションに LocCaller が設定されます。

回避策

発信者の場所をサービスコールに追加すれば、サービスと SLA の値を直接検索できるようになります。

このエラーは、サービス利用者が場所だった場合にだけ発生します。サービス利用者が組織であれば、期待どおりの結果が得られます。

Service Pages

Service Pages では、保存する変更がないアイテムを保存しようとする、例外が発生します。この例外はエラーではないので、無視して構いません。

既知の制限

この項では、今回の Service Desk のリリースの既知の制限について説明します。

- 1 スケジュールエレメントに、スケジュールエレメントを含めることができません。スケジュールエレメント A に、スケジュールエレメント B を含めたい場合には、スケジュールエレメント B にスケジュールエレメントを含める (または除外する) ことで同じ結果を得ることができます。
- 2 不具合番号 QXCR1000306550 が原因の制限。SLA の作成時またはアップデート時に、レポートで問題が発生するのを避けるには、[実際の開始日時] フィールドに 00:00:00 を設定する必要があります。ただし、次の 2 つの問題があります。開始日が表示されないことと、誤った値が表示されることです (表示される値は前の評価期間の値です)。
- 3 HP-UX のインストーラは、SD-SLM パッケージをインストールするときに、引き数 -x mount_all_filesystems=false を使いません。これは、etc/fstab で宣言したファイルシステムがある場合には、インストーラが、「One or more filesystems that appear in the filesystem table are not mounted and cannot be mounted.」というエラーメッセージを出力して、失敗することを意味します。/etc/fstab ファイルを編集 (1 つ以上のファイルシステムを削除) して、SLM をインストールできるようにする必要があります。

Software Distributor では、mount_all_filesystems=true をデフォルト値として使うように設計されています。この理由の 1 つは、ファイルシステムが /opt/OV をルートとするディレクトリ構造にマウントされている場合と、/var/opt/OV をルートとするディレクトリ構造にマウントされている場合があるためです。またもう 1 つの理由は、/opt/OV または /var/opt/OV ディレクトリ構造に、他のマウント済みのファイルシステムを参照するシンボリックリンクがある可能性があるためです。

- 4 不具合番号 QXCR1000241122 が原因の制限。Service Desk 5.10 の LoadObject 機能は、現在、Perl バージョン 5.6 を使っています。しかし、Perl 5.6 は Unicode をサポートしないため、LoadObject を使っているすべての Service Desk の機能は、Unicode のデータフローを正しく処理することができません。この問題は、OVO for Windows や OVO for Unix のような、LoadObject を使っているすべての統合に影響を与えません。

製品の共存

この項では、製品の共存に関する既知の問題、制限、および関連する回避策について説明します。

OpenView 製品は、システムによっては同じコンポーネントを共有する場合があります。OpenView 製品を、別の OpenView 製品が既にインストールされているシステムにインストールしようとすると、最初にインストールによって共有コンポーネントの最新バージョンがインストールされているかどうかチェックされます。インストールプロセスで、コンポーネントの旧バージョンは最新バージョンに置き換えられます。そのため、場合によっては、インストール前に、置き換えられる予定のコンポーネントプロセスとそれに依存関係を持つコンポーネントを停止させる必要があります。これらの停止したコンポーネントプロセスは、インストール後に再起動する必要があります。これらのコンポーネントプロセスを再起動する方法は、関連する製品ドキュメントを参照してください。

以下の例で、この問題について説明します。

OVO/W 7.21 および 7.5

問題

Service Desk 5.10 クライアントを、HP OpenView Operations for Windows (OVO/W) Client 7.21 または 7.5 が既にインストールされているシステムにインストールすると、OVO/W HP ITO Agent Windows Service が停止します。

回避策

HP ITO Agent を手動で再起動します。

OVO/U 7.1

問題

Service Desk 5.10 クライアントを、HP OpenView Operations for UNIX (OVO/U) 7.1 HP-UX Client が既にインストールされているシステムにインストールすると、OVO/U llbserver プロセスが停止します。

回避策

llbserver プロセスを手動で再起動します。

OVO/U 8.1

問題

Service Desk 5.10 のクライアント、エージェント、または OVO/U 統合を、HP OpenView Operations for UNIX (OVO/U) 8.1 が既にインストールされているシステムにインストールすると、OVO/U ovcd プロセスと OVO/U エージェントが停止します。

回避策

ovcd プロセスと OVO/U エージェントを手動で再起動します。

問題

Service Desk 5.10 Management Server がインストールされているシステムで、OVO/U エージェントのインストールまたはアンインストールを行うと、Service Desk プロセスが停止します。

回避策

ovc -start コマンドを使って、Service Desk プロセスを手動で再起動します。

文書の正誤表

この項では、以下の項目について説明します。

- 出版された文書内の誤り
- マニュアルやオンラインヘルプで説明されていない最新の情報

オンラインヘルプ内の誤り

以下の項目は文書内に誤ってリストされており、ソフトウェアリリース以前に修正できていません。

| | |
|-----------------------|--|
| 場所 | オンラインヘルプのトピック「[詳細情報リスト] ボタンを有効にする」 |
| 誤り | 手順の説明では、ovconsole [bat, sh] ファイルを編集する必要があると書いてあります。しかしこのファイルはソフトウェアをアップデートまたはアップグレードすると書き換えられるため、編集する必要はありません。 |
| 訂正 | ovconsole [bat, sh] ファイルは編集しないでください。編集する代わりに、オペレーティングシステムに OV_JAVA 環境変数を設定してください。そこで指し示す実行可能ファイルは、java.exe です。OV_JAVA が javaw.exe を指し示している場合には、メモリー診断パネルにある [詳細情報リスト] ボタンを有効にすることはできません。 |
| 新しい内容 | 特定の電子メール添付ファイルをデータベースルール用に選択する機能 |
| 場所 | オンラインヘルプのトピック「[電子メールメッセージを送信] アクションの設定」 |
| 誤り | データベースルールで、電子メールメッセージを送信アクションを使えば、電子メール添付ファイルのグループを送信できるようになりました。 |
| 訂正 | 電子メールメッセージを送信アクション 電子メールメッセージを送信アクションは、電子メールメッセージを 1 人以上の受信者に送信するためにユーザーが指定した情報を使います。特定の電子メール分類コードを共有する添付ファイルのグループを添付することができます。以下の例では、Red または Blue に分類されるすべての添付ファイルが電子メールに添付されます。 |

電子メールメッセージを送信 ✕

名前 *

ブロック

送信先 * 属性を挿入 ▾

タイトル 属性を挿入 ▾

メッセージ 属性を挿入 ▾

分類

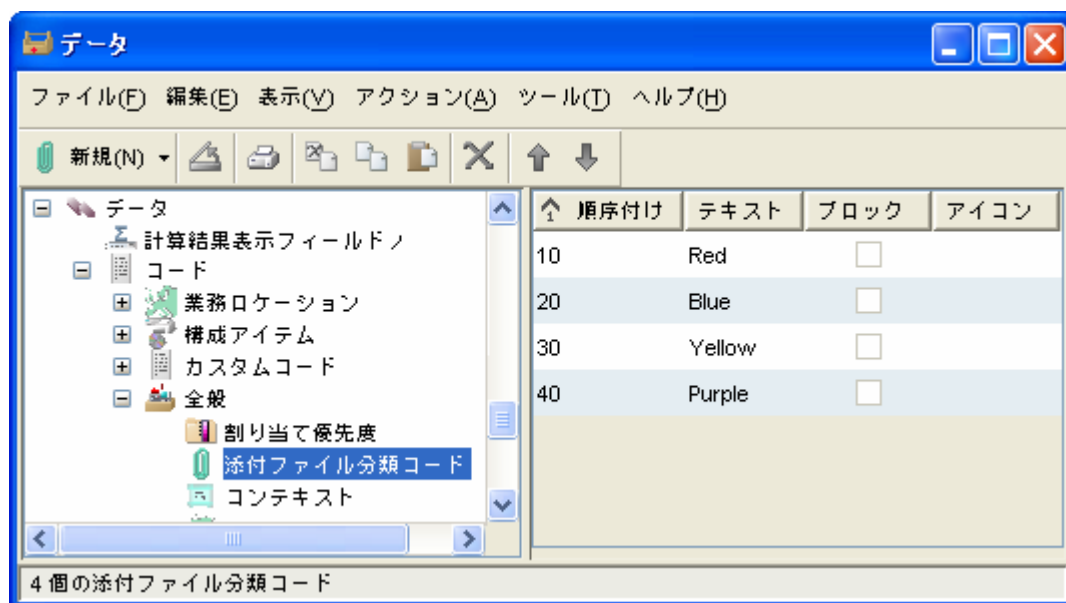
- <Unclassified>
- Red
- Blue
- Yellow

注記： 電子メールメッセージを送信アクションを使えるのは、データベースルールだけです。このアクションは UI ルールでは使うことができません。

添付ファイル分類コードの定義

添付ファイルの分類コードを使うと、添付ファイルをグループ化することができます。そして、データベースルールで生成される電子メールメッセージに、1つ以上の添付ファイルグループを添付することができます。

以下の例では、4つの添付ファイル分類コードが定義されたコンソールのインストール内容を示しています。





添付ファイル分類コードは、権限のある役割を持っていれば、作成、変更、削除を行うことができます。

添付ファイル分類コードを定義するには、次の操作を行います。

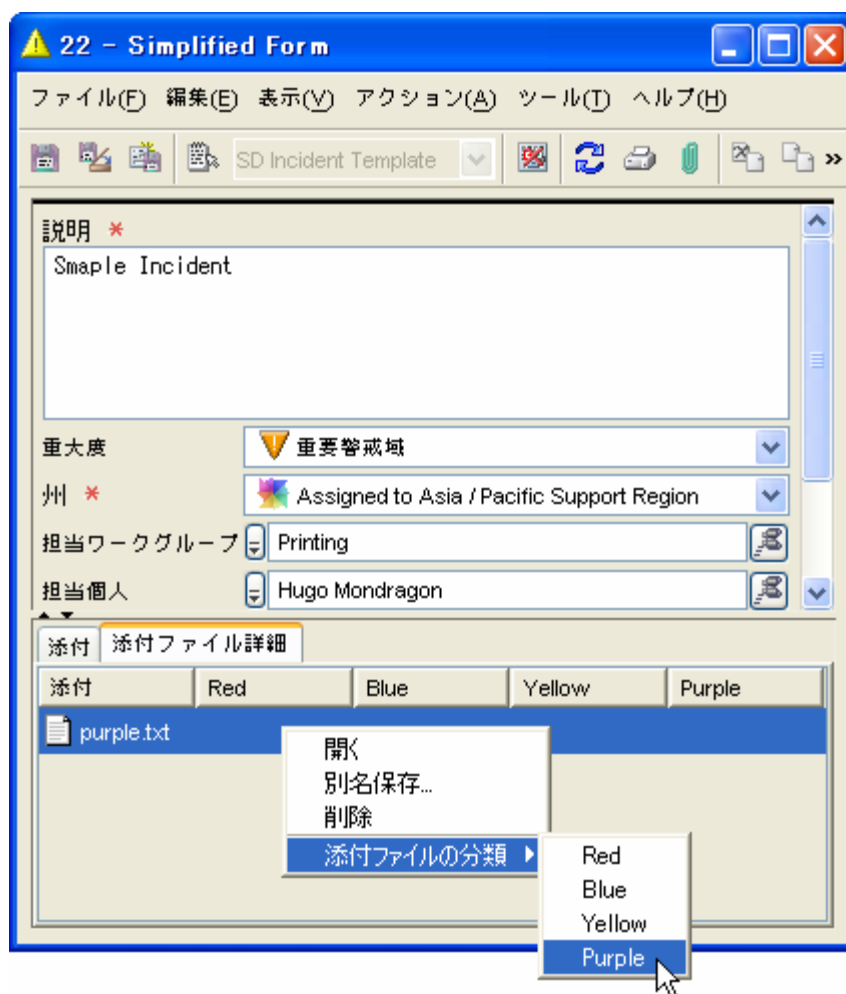
- 1 [OV の設定] ワークスペースグループで、[データ] をクリックします。
- 2 [データ] ツリーで、[コード] ブランチを展開します。
- 3 [コード] ブランチで、[全般] を展開します。
- 4 [全般] ブランチで、[添付ファイル分類コード] をクリックします。
- 5 使う添付ファイル分類コードがあれば、それをダブルクリックします。

新しい添付ファイル分類コードを作成する場合には、右パネルでクリックして、[添付ファイル分類コードの新規作成] を選択します。

- 6 [テキスト] ボックスに、添付ファイル分類コードの名前を入力します。
- 7 このコードのアイコンを選択する場合には、 [アイコン検索] ボタンをクリックして、アイコンを選択します。
- 8 このコードの色を選択する場合には、 [色の選択] ボタンをクリックして、色を選択します。
- 9 [順序付け] ボックスに、整数値を入力します。これにより、コードは他の既存の添付ファイル分類コードとの正しい相対順序で配置されるようになります。
- 10 [ファイル→保存して閉じる] をクリックして、変更を保存します。

添付ファイルへの分類コードの割り当て

オブジェクトにファイルを添付するには、以下に示すように、オブジェクトに添付ファイル分類コードを割り当てます。



この例では、4つの添付ファイル分類コード **Red**、**Blue**、**Yellow**、**Purple** が定義されています。purple.txt 添付ファイルに割り当てられる分類コードは **Purple** です。

添付ファイル分類コードは、データベースルールが電子メールメッセージを送信アクションを起動したときに、添付ファイルのグループを1人以上の電子メール受信者に送信するために使われます。添付ファイルに分類コードを割り当てないことを選択した場合には、その添付ファイルは、デフォルトである **Unclassified** グループに追加されます。

添付ファイル分類コードは、環境に合わせて定義することができます。添付ファイルの分類コードは随時変更することはできますが、分類コードを削除することはできません。削除するには、添付ファイルを、削除してから作成し直す必要があります。

添付ファイルに分類コードを割り当てるには、次の操作を行います。

- 1 オブジェクトのフォームを開きます。

分類したい添付ファイルが既にこのオブジェクトに添付されていた場合には、ステップ5に進んでください。

- 2 ツールバーにある  [添付ファイル] ボタンをクリックします。

ツールバーが見えていない場合には、[表示→ツールバー] をクリックして [標準] を選択します。

- 3 ファイルをブラウザして、[開く] をクリックします。
- 4 [添付ファイル詳細] タブをクリックします。

- 5 添付ファイルを右クリックして、[添付ファイルの分類] を選択します。
- 6 添付ファイルの分類コードを選択します。
- 7 [ファイル→保存して閉じる] をクリックします。

電子メールメッセージを送信アクションの設定

データベースルールで電子メールメッセージを 1 人以上の受信者に送信する場合には、このアクションを使います。この電子メールメッセージには、1 つ以上のファイル (添付ファイル) を添付することができます。

電子メールメッセージを送信アクションを設定するには、次の操作を行います。

- 1 [データベースルール] ウィザードで、[電子メールメッセージを送信] アクションフォームを開きます。
データベースルールを作成する手順を実行中でなければ、ヘルプトピック「データベースルールと UI ルールの作成」を参照してください。
- 2 [名前] フィールドに名前を入力します。
- 3 このアクションを無効にしたければ、[ブロック] ボックスを選択します。
- 4 [送信先] フィールドに、電子メールメッセージを送信するアドレスを 1 つ以上入力します。定義済みの電子メールアドレスを入力するには、[属性を挿入] ボタンを使用します。
注記：複数の電子メールアドレスを指定する場合には、アドレスはセミコロン (;) で区切る必要があります。
- 5 [タイトル] フィールドに、電子メールのタイトル欄に表示するテキストを入力します。優先度や応答期限のような定義済みの情報を挿入するには、[属性を挿入] ボタンを使用します。
- 6 [メッセージ] フィールドで、このアクションで送信する電子メールメッセージのテキストを編集します。定義済みの情報を入力するには、[属性を挿入] ボタンを使用します。
- 7 オプション: 電子メールメッセージに 1 つ以上の添付ファイルのグループを添付する場合には、[分類] ボックスで必要なグループを選択します。
ボックス内にリストされている分類に **Unclassified** しかない場合には、添付ファイルの分類が未定義であることを意味しています。
- 8 アクションを設定したら、[OK] をクリックします。新しいアクションが、ルールで使用できるアクションとして表示されるようになります。

新しい内容

再利用可能なカスタムコード、フィールド値の範囲を制限する UI ルールアクション、一般的なアソシエーションメカニズム

場所

オンラインヘルプのトピック「関係によりフィールド値の範囲を制限」

オンラインヘルプのトピック「[フィールド値の範囲を制限] アクションの設定」

誤り

この内容は、**Service Desk 5.10** のオンラインヘルプには含まれていません。上記でリストしたオンラインヘルプのトピックは、作成途中であり、まだ正確ではありません。

「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクション

この種のアクションでは、フォーム上の属性に対応するドロップダウンリストに、コードタイプ属性のどの値を表示するかを決定します。これらの値は明示的には指定せず、1つ以上の他のコードタイプ属性の値に依存します。

たとえば以下のフォームでは、**Sample Incident** の優先度の選択は制限していません。

The screenshot shows a window titled "22 - Simplified Form" with a menu bar (File, Edit, View, Action, Tools, Help) and a toolbar. The main area contains a text field for "説明" (Description) with the value "Sample Incident". Below it are three dropdown menus: "州" (State) set to "進行中" (In Progress), "重大度" (Severity) set to "重要警戒域" (Important Alert Area), and "優先度" (Priority). The "優先度" dropdown is open, showing a list of five options: 5 なし (None), 4 低 (Low), 3 中 (Medium), 2 高 (High), and 1 上部 (Top). A mouse cursor is pointing at the "2 高" option.

このフォームでは、優先度コードの5つの値はすべて使うことができます。

次の例では、優先度コードとして使うことができる値は低と中に制限しています。

The screenshot shows the same "Simplified Form" window. The "説明" field still contains "Sample Incident". The "州" dropdown is "進行中" and "重大度" is "警戒域" (Alert Area). The "優先度" dropdown is open, but only two options are visible: 4 低 (Low) and 3 中 (Medium). A mouse cursor is pointing at the "4 低" option.

この優先度コードの値の制約は、UI ルールによって起動される[関係によりフィールド値の

範囲を制限]アクションで設定したものです。

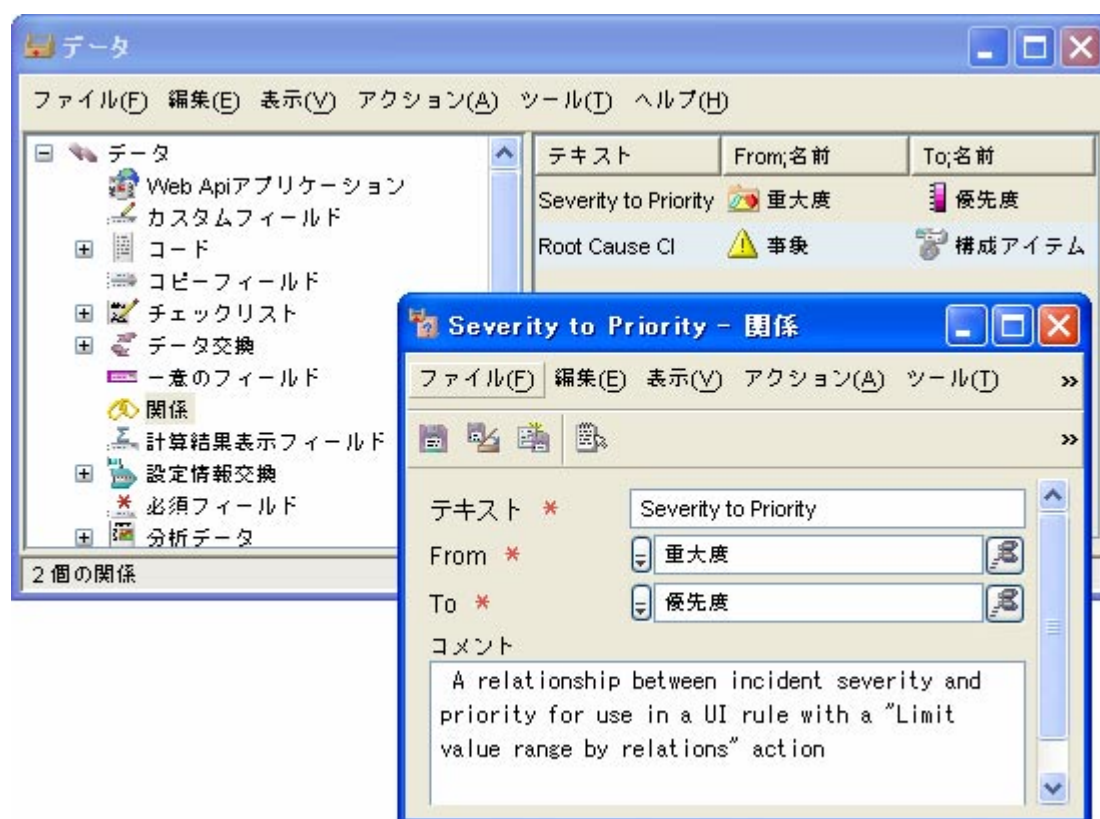
この種のアクションを正しく起動するには、以下の 3 つの手順が必要です。

- 1 2 つのコード間に関係を作成します。
- 2 1 つのコードの値が他の値によってどのように変化するかを定義する、値参照マッピングを作成します。
- 3 値のマッピングを適用する UI ルールを定義します。そのためには、このルールに関係によってフィールド値の範囲を制限するアクションを設定する必要があります。

このプロセスが正しく機能することを示す例を、以下に示します。この例で、事象の優先度コードの値は、その事象の重大度コードに基づいています。

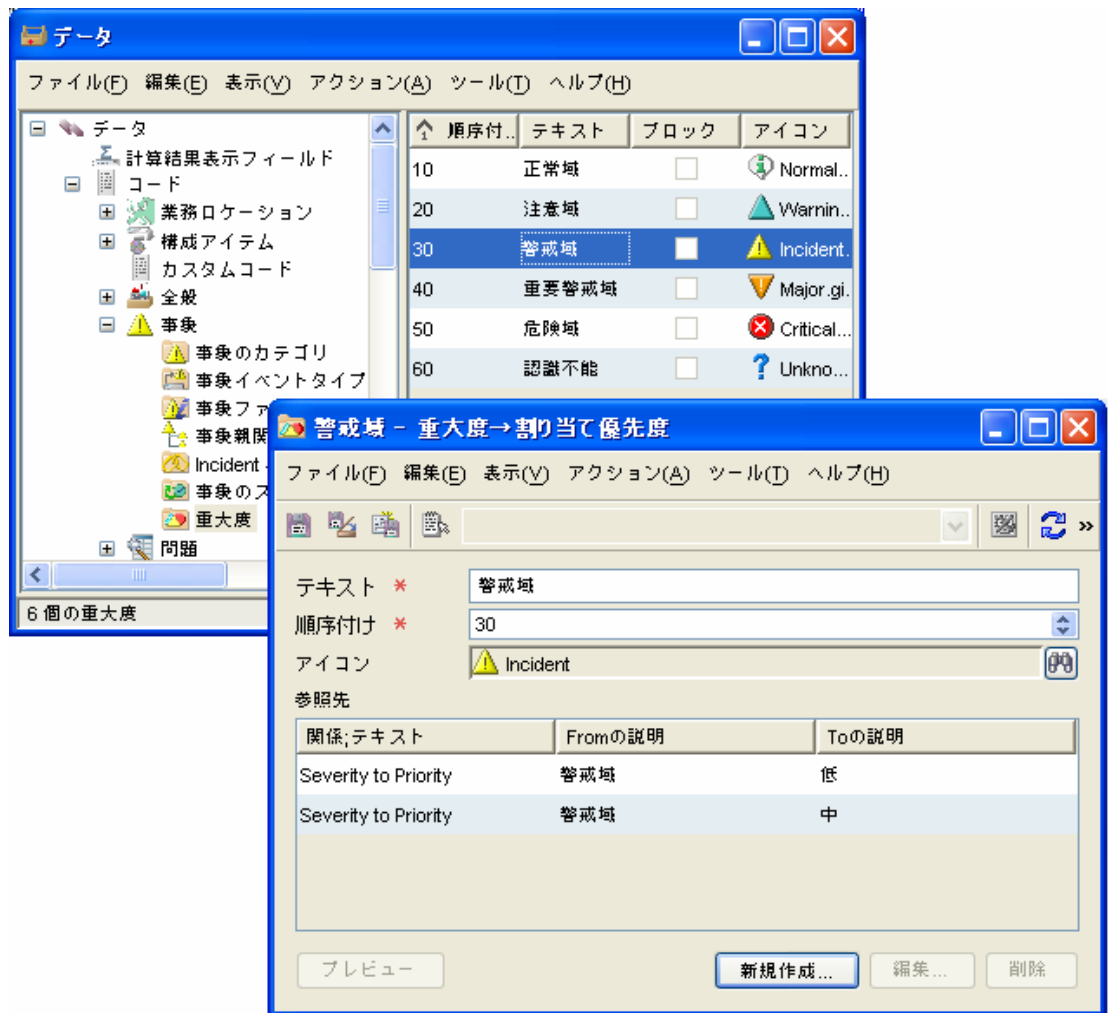
ステップ 1

重大度コードと優先度コードの間に関係を作成します。



ステップ 2

対象のコードの値が入力コードの値でどのように変化するかを定義する値参照マッピングを 1 つ以上作成します。



ステップ 3

マッピングを適用するアクションを起動する UI ルールを定義します。

関係によりフィールド値の範囲を制限

名前 * Limit Priority by Incident Severity

ブロック

対象フィー... * 優先度

新規パス

入力フィールド 重大度

関連タイプ1 Severity to Assignment Priority

関連タイプ2

関連タイプ3

関連タイプ4

リストに追加

* 試行パターン(重要順)

重大度 -> Severity to Assignment Priority

上へ移動 下へ移動 削除 プロパティ

OK(O) 取り消し(C) ヘルプ(H)

この例では、事象の重大度コードが変化するたびに、データベースルールによって、その事象の優先度コードの値が制限されます。重大度が警戒域の事象の結果を以下に示します。

22 - Simplified Form

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) アクション(A) ツール(T) ヘルプ(H)

SD Incident Template

説明 * Sample Incident

州 * 進行中

重大度 警戒域

優先度

4 低

3 中

組み込みコードに加えて、UIルールでカスタムコードを使って、「関係によりフィールド

値の範囲を制限」アクションを作成することができます。カスタムコードの使用法についての詳細は、「詳細な設定の例」を参照してください。

注記： UI ルールでは、別のルールの結果として「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを、バックグラウンドで起動することができます。この場合には、別のルールにリンクしている後続の「データの更新」アクションでは、最後の「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションで許された値しか設定することができません。

詳細な設定の例

注記： 以下に示す説明と例では、コード属性の値だけを制限します。コードの属性を制限するのが一般的ですが、技術的には任意の参照属性を同様の方法で制限することができます。

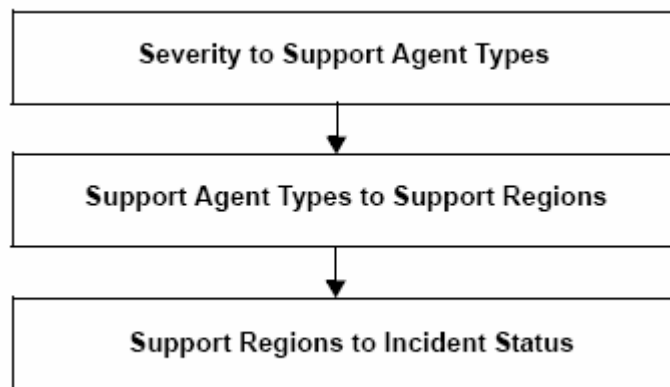
この例では、カスタムコードで「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを使用する UI ルールを取り上げます。この例に出てくる仮想的な会社は、次の 2 つの地域にオフィスがあるものとします。

- アジア / 太平洋
- ヨーロッパ / アメリカ

重大度が低い事象 (重大度 = 正常域、注意域、警戒域) は、最初にアジア / 太平洋のサポートオフィスに転送されます。重大度が高い事象 (重大度 = 重要警戒域、危険域) は、ヨーロッパ / アメリカのオフィスに転送されます。

注記： この例は、このアクションの機能にスポットをあてるために、意図的に作成しています。HP OpenView コンソールには、事象を適切なオフィスに転送するためのより単純な方法が備わっています。

UI ルールを、事象が新しいサポートエージェントに割り当てられると [状態] フィールド (事象のステータスコード) で利用可能な値が制限されるように設定します。このルールでは、以下の関係のチェーンに沿って動作する「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションが使われます。



この例では、[重大度] と [事象のステータス] は組み込みコードです。Support Agent Types と Support Regions はカスタムコードです。

事象が特定のサポート地域に割り当てられたことを示すための、3 つの事象状態の値が追加されています。

| ↑ 順序付け | テキスト |
|--------|--|
| 3 | 登録済み |
| 5 | 進行中 |
| 6 | クローズ |
| 7 | 完了 |
| 17 | Assigned to Asia / Pacific Support Region |
| 27 | Assigned to Europe / Americas Support Region |
| 37 | Assigned to Africa / India Support Region |

ルールが適用される前は、**Sample Incident** の事象状態の選択肢は制約されていません。

新規 - Simplified Form

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) アクション(A) ツール(T) ヘルプ(H)

SD Incident Template

説明 *

Sample Incident

重大度 ▼ 重要警戒域

担当ワークグループ

担当個人

州 *

- 登録済み
- 進行中
- クローズ
- 完了
- Assigned to Asia / Pacific Support Region
- Assigned to Europe / Americas Support Region
- Assigned to Africa / India Support Region

この事象は個人にはまだ割り当てられていません。また、7つの事象のステータスコードの値はすべてこのフォームで使うことができます。

UIルールが起動されると、事象の状態コードで使うことができる値は、事象の重大度に応じて制限されます。この例では、事象が **Klara Hausmann** に割り当てられると、1つの状態しか選択できなくなります。

これは **Klara Hausmann** がいるロケーションとは無関係です。[状態] で使うことができる値についての制約は、事象の重大度に基づいています。

この例を作成するのに必要な手順は、以下のとおりです。

- カスタムコードの作成

- 各カスタムコード用のフォームの作成

- チェーン内に関係を作成

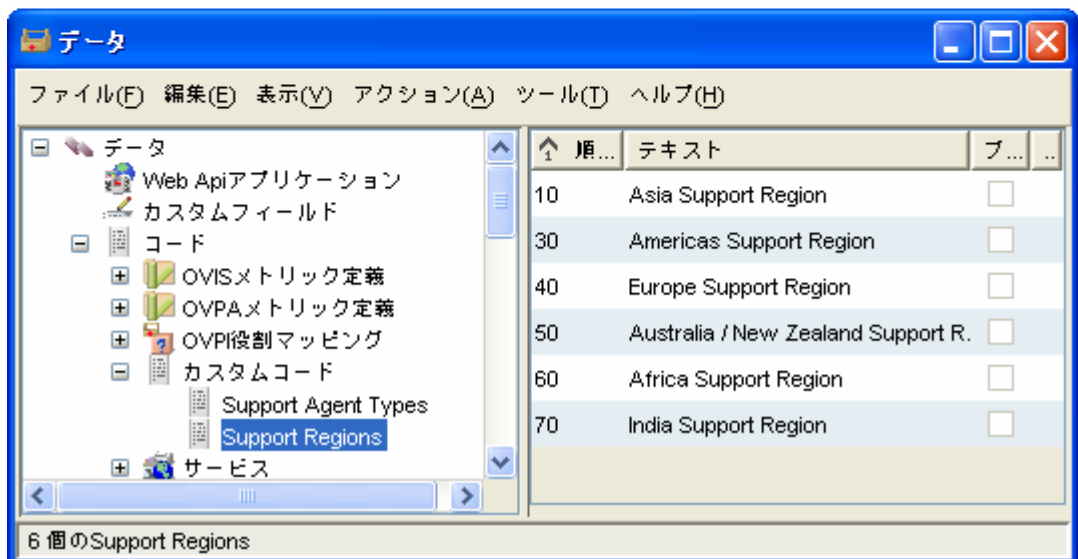
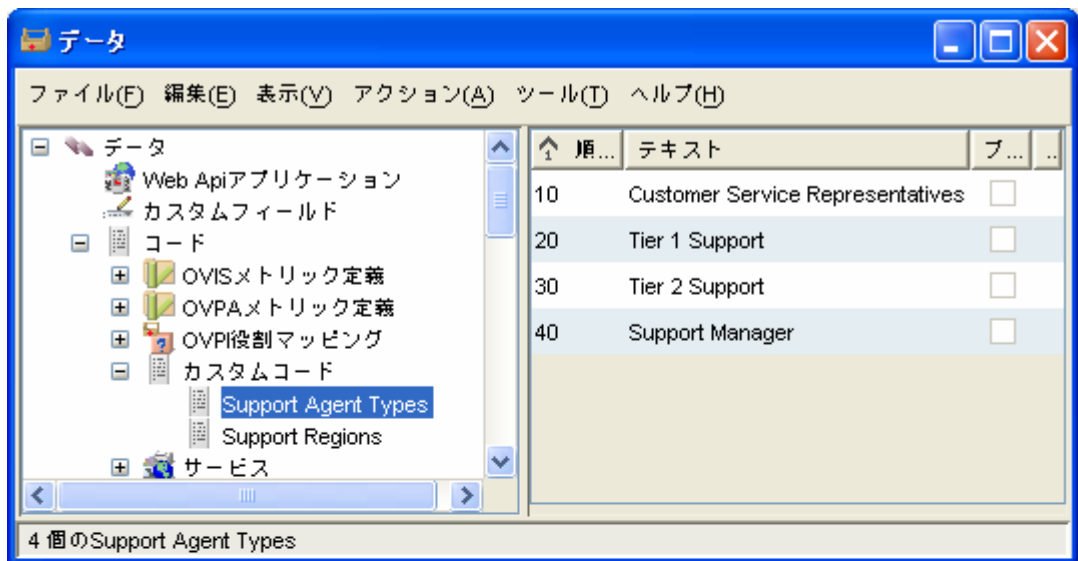
- チェーン内の各コードに対して、値参照マッピングを作成

- [担当個人] フィールドが変化したときに起動される UI ルールを作成

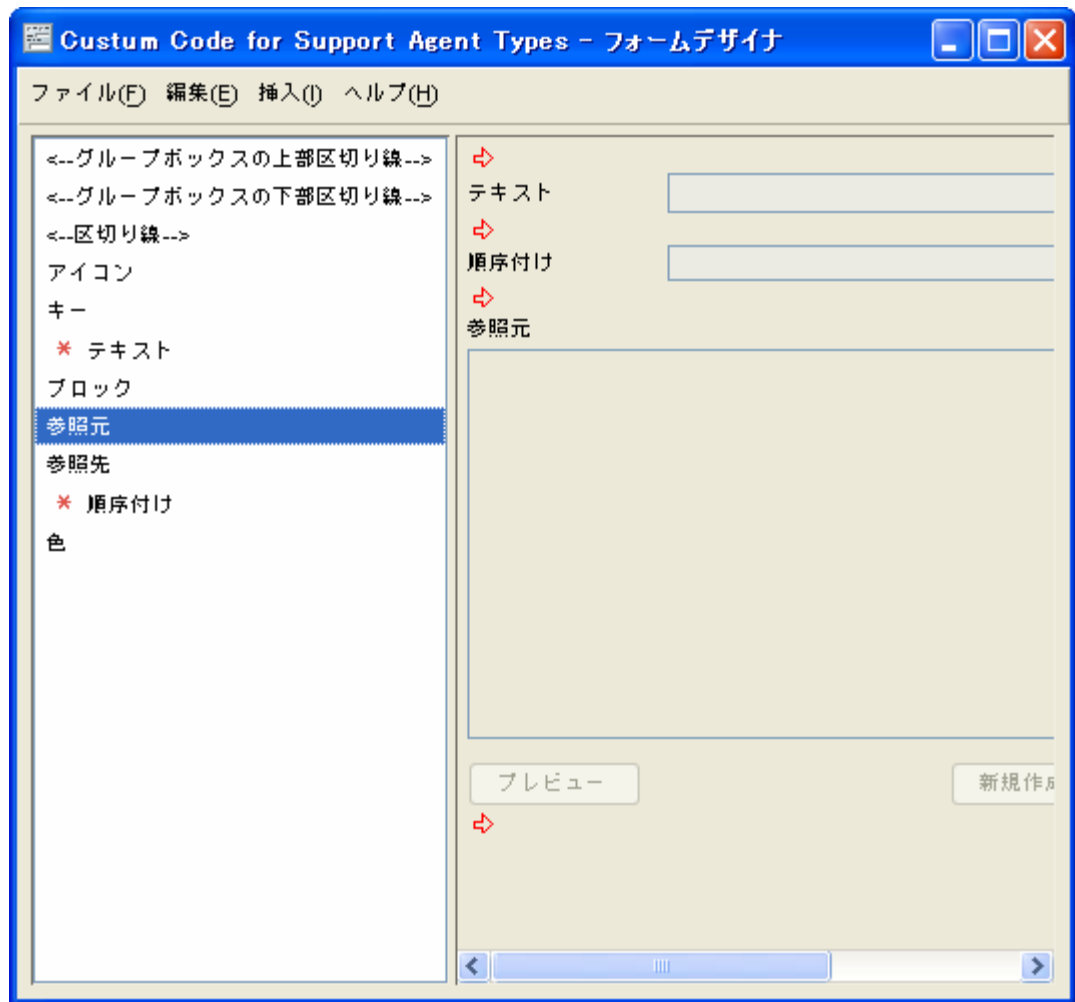
- 関係によりフィールド値の範囲を制限アクションを作成

上記の各ステップを、実際の画面と共に以降で説明します。

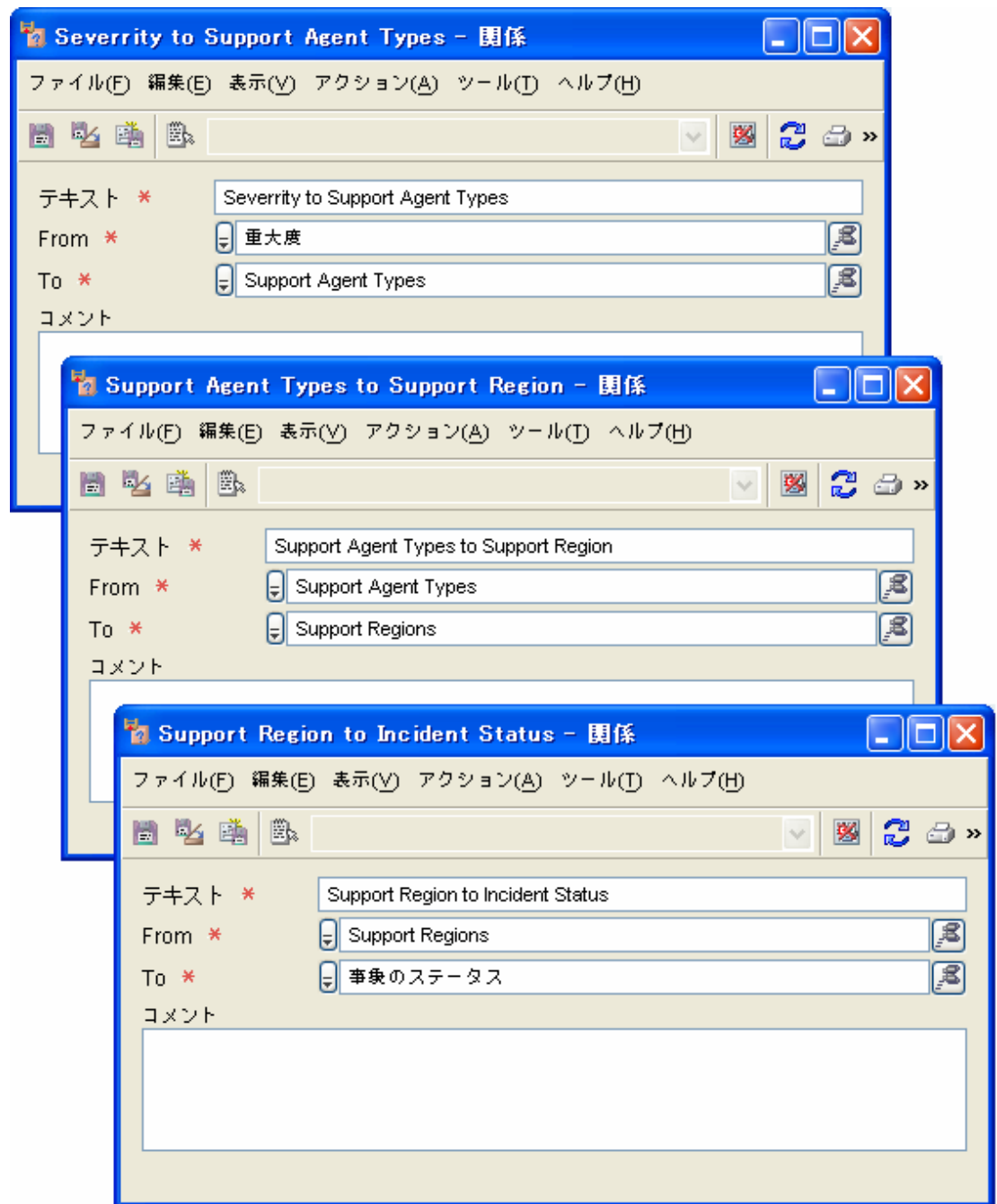
ステップ 1. カスタムコード **Support Agent Types** と **Support Regions** を作成し、両方のコードに対する値を作成します。



ステップ 2. 新しいカスタムコード用のフォームを作成します。



ステップ 3. 以下に示すような関係を作成します。




ステップ 4. すべてのマッピングを適用するアクションを起動する UI ルールを定義します。


関係によりフィールド値の範囲を制限


名前 *


ブロック


対象フィー... * 


新規パス

入力フィールド 

関連タイプ1 

関連タイプ2 

関連タイプ3 

関連タイプ4 

* 試行パターン(重要順)

ステップ 5. 事象が個人に割り当てられたときにトリガーされる UI ルールを作成します。
重大度が **Minor** である場合の事象の結果を以下に示します。

The screenshot shows a software window titled "新規 - Simplified Form" with a menu bar (File, Edit, View, Action, Tools, Help) and a toolbar. The main area contains the following fields:

- 説明 ***: Sample Incident 2
- 重大度**: 警戒域 (Warning Area)
- 担当ワークグループ**: Printing
- 担当個人**: Alicia Smith
- 割り当てステータス**: 新規
- 差出ワークグループ**: Printing
- 差出人**: system
- 州 ***: Assigned to Asia / Pacific Support Region

重大度が重要警戒域である場合の事象の結果を以下に示します。

The screenshot shows the same software window, but with the following changes:

- 説明 ***: Sample Incident
- 重大度**: 重要警戒域 (Important Warning Area)
- 担当ワークグループ**: Printing
- 担当個人**: Klara Hausmann
- 割り当てステータス**: 新規
- 差出ワークグループ**: Printing
- 差出人**: system
- 州 ***: Assigned to Europe / Americas Support Region

カスタムコードの使用

HP OpenView アプリケーションで使われている組み込みコードタイプ属性の他に、カスタ

ムコードを作成することができます。カスタムコードは、互いに関連付けることができないオブジェクト間に、**m 対 n** の関係を作成するのに役立ちます。このような関係の主要な目的は、UI ルールで「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを作成できるようにすることです。

カスタムコードを作成すると、それをコンソール内で他のコードと同じように使うことができます。ただし、UI ルールでアクションを作成するためには、前もってカスタムコード用に新しいフォームを作成しておく必要があります。

カスタムコードを作成するには、次の操作を行います。

- 1 [OV の設定] ワークスペースグループで、[データ] をクリックします。
- 2 [データ] ツリーで、[コード] ブランチを展開します。
- 3 [コード] ブランチで、[カスタムコード] をクリックします。
- 4 右パネルでマウスを右クリックして、[カスタムコード - 順序型の新規作成] を選択します。
- 5 [名前] ボックスに、カスタムコードの名前を入力します。
- 6 [キー] ボックスに、他のカスタムコードのキーとしては使われていない、短い文字列を入力します。
- 7 [モジュール] リストから、カスタムコードを格納するモジュールを選択します。
- 8 [OK] をクリックして、カスタムコードを格納します。
- 9 [OV の設定] ワークスペースグループの [プレゼンテーション] ワークスペースで、カスタムコード用のフォームを作成します。フォームには、[参照元] フィールドを追加することを忘れないでください。

2 つのコード間関係の作成

UI ルールに「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを作成する前に、2 つのコード間に関係を作成しておく必要があります。オブジェクト間に **m 対 n** の関係を作成するためのメカニズムを以下に示します。

2 つのコード間に関係を作成するには、次の操作を行います。

- 1 [OV の設定] ワークスペースグループで、[データ] をクリックします。
- 2 [データ] ツリーで、[関係] をクリックします。
- 3 右パネルでマウスを右クリックして、[新しい関係] を選択します。
- 4 [テキスト] ボックスに、新しい関係の名前を入力します。
- 5 [From] ボックスで、関係の起点となるコードを選択します。
- 6 [To] ボックスで、関係の終点となるコードを選択します。
- 7 オプション: [コメント] ボックスに、コメント文を入力します。
- 8 [ファイル→保存して閉じる] をクリックして、新しい関係を保存します。

値参照マッピングを作成

UI ルールに「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを作成するには、前もって 1 つのコードのそれぞれの値を他のコードの 1 つ以上の値に対応させるマッピングを作成しておく必要があります。この例については、「関係によりフィールド値の範囲を制限」

アクション」を参照してください。

値参照マッピングを作成するには、次の操作を行います。

- 1 [OVの設定] ワークスペースグループで、[データ] をクリックします。
- 2 [データ] ツリーで、[コード] ブランチを展開します。
- 3 関係の終点となるコードタイプをダブルクリックします。

たとえば、A から B への関係を作成したのであれば、B をダブルクリックします。



- 4 マッピングを定義したいコード B のそれぞれの値について、以下の手順を実行します。

- a. 右ペインで、コード B の値をダブルクリックします。

コード B に対応するフォームが表示されます。カスタムコードを作成していた場合には、作成したフォームが表示されます。

- b. このコード B の値に対応付けるコード A のそれぞれの値について、次の操作を行います。

- i. [参照元] フィールドで、[新規] をクリックします。

[新規 - 参照] ダイアログボックスが表示されます。

- ii. [関係] フィールドで、クイック検索機能を使って 2 つのコード用に作成した関係を選択します。

- iii. [From] フィールドで、クイック検索機能を使って対応付けるコード A の値を選択します。

コード A の値の説明が、[From の説明] ボックスに表示されます。これは読み取り専用フィールドです。ステップ 4-a でダブルクリックしたコード B の値の説明は、[To の説明] ボックスに表示されます。これも読み取り専用フィールドです。

- iv. [OK] をクリックして、変更を保存し、[新規 - 参照] ダイアログボックスを閉じます。

- 5 [ファイル→保存して閉じる] をクリックして、このコード B の値のマッピングを保存します。

追加のコード B の値をマッピングする場合には、ステップ 4-a に戻ります。対応付けたい値のマッピングがすべて終わると、この関係に基づいて UI ルールに「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを作成することができます。

「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションの設定

2つのコード間に関係を作成し、その間の値参照マッピングを作成すると、この関係を使って、UIルールに「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを作成することができます。

このステップでも、コード A からコード B への関係を作成し、UIルールの中でこの関係を使ってコード B の値を制限するものとします。



「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを設定するには、次の操作を行います。

- 1 [UIルール] ウィザードで、「関係によりフィールド値の範囲を制限」アクションを選択します。

UIルールを作成する手順を実行中でない場合は、ヘルプトピック「データベースルールとUIルールの作成」を参照してください。

- 2 [名前] ボックスに、作成するアクションの名前を入力します。
- 3 オプション: このアクションを無効にしたければ、[ブロック] ボックスを選択します。
- 4 [対象フィールド] ボックスで、値を制限するコード B を選択します。
- 5 [入力フィールド] ボックスで、コード A を選択します。
- 6 [関係タイプ 1] ボックスで、コード A とコード B の間で定義した関係を選択します。

コード間には最大で 4 つの関係で構成されるチェーンを作成することができます。この場合には、このチェーンに沿って、[関係タイプ] フィールドを選択していきます。

- 7 [リストに追加] ボタンをクリックします。

これにより、UIルールの起動条件が発生したときに、コード A の値に基づいてコード B の値を制限するパターンが作成されました。必要ならば、複数のパターンを作成することができます。この場合、各パターンは、リストされている順番にテストされ、最後のパターンが値のセットを返します。

複数のパターンを作成する場合には、ステップ 5~7 を繰り返します。

- 8 アクションの設定を終了したら、[OK] をクリックします。新しいアクションが、UIルールで使用できるアクションとして表示されるようになります。
- 9 [次へ] をクリックして、UIルールの作成を継続します。
- 10 [名前] ボックスに、新しいルールの名前を入力します。
- 11 オプション: ルールの [カテゴリ] を選択します。
- 12 オプション: このルールが起動されないようにするには、[ブロック] ボックスを選択します。
- 13 オプション: デバッグ情報をルールログファイルに出力するには、[デバッグ] を選択します。
- 14 [終了] をクリックして、新しいUIルールを保存します。

新しい内容:

設定情報の監査

場所

オンラインヘルプトピック「設定情報の監査」

誤り

[OV の設定] ワークスペースの情報を監査できるようになりました。

訂正

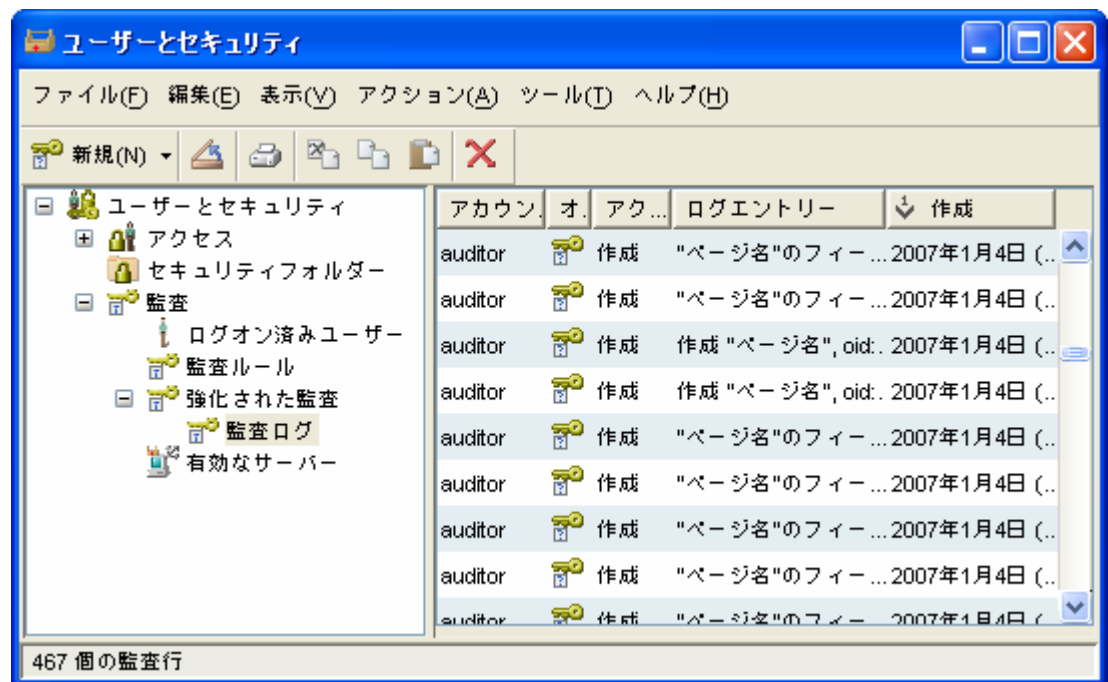
設定情報の監査

データベース内のオブジェクトの監査に加えて、以下の [OV の設定] ワークスペース内で生ずる変化を監査するために、コンソールを設定できるようになりました。

- アクションとルール
- データ
- プレゼンテーション
- システム設定
- テンプレート
- ユーザーとセキュリティ

オブジェクトの削除と履歴行の削除を監視するために、コンソールを設定することもできます。

この強化された監査情報は、HP OpenView データベースに格納されます。監査エントリーのリストの例を、以下に示します。



データベース内に保存される監査データの量を制御するために、一定の時間に達した監査エントリーをアーカイブすることができます。

注記： 強化された監査ログを表示したり、設定監査の設定を変更するには、監査者の役割を持つアカウントでコンソールにログオンする必要があります。組み込みのシステ

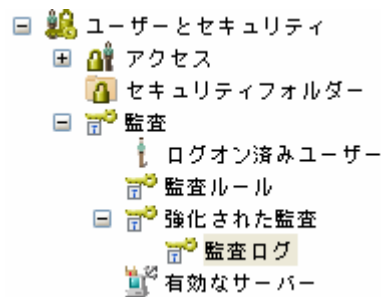
ム管理者のアカウントには、監査者の役割はありません。

強化された監査ログの表示

最後の監査アーカイブ操作を行った後で生成されたすべての設定監査エントリーのリストを表示することができます。現在の監査エントリーは、HP OpenView データベースに格納されます。

強化された監査ログを表示するには、次の操作を行います。

- 1 監査者の役割を持ち、強化された監査ログを表示する権限を持つアカウントを使ってコンソールにログオンします。
- 2 [OV の設定] ワークスペースグループで、[ユーザーとセキュリティ] をクリックします。
- 3 [監査] ブランチを展開します。
- 4 [強化された監査] を展開します。
- 5 [監査ログ] をクリックします。



右ペインに、強化された監査ログのエントリーが表示されます。

設定監査の設定の変更

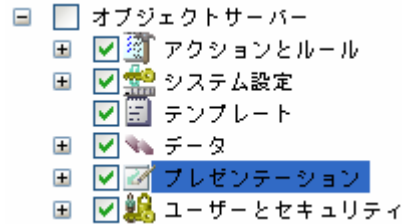
コンソール監査者であれば、[OV の設定] ワークスペースグループ内の特定の項目が変化するたびに監査エントリーを作成するように指定することができます。オブジェクトの削除と履歴行の削除を監視するように指定することもできます。

注記： 設定監査の設定を変更するには、監査者の役割を持つアカウントを使ってコンソールにログオンする必要があります。組み込みのシステム管理者のアカウントには、監査者の役割はありません。

設定監査の設定を変更するには、次の操作を行います。

- 1 監査者の役割を持ち、強化された監査設定を設定する権限を持つアカウントを使ってコンソールにログオンします。
- 2 [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] をクリックします。
- 3 [監査設定情報] アイコンをダブルクリックします。
- 4 [監査設定情報] ダイアログボックスで、[監査設定情報] タブをクリックします。
- 5 [OV の設定] ワークスペースで生ずる変化を監査するために、次の操作を行います。
 - a. [拡張監査を有効化] を選択します。
 - b. このタブのワークスペースツリーで、監査するすべての対象を選択しま

す。



ツリーのすべてのブランチや各ブランチ内の個々の項目を選択することができます。

- 6 データベースからオブジェクトが削除されるたびにコンソールに監査エントリーを作成するには、[アイテムの削除を監査] を選択します。

監査エントリーは、このオブジェクトタイプの 1 つ以上の属性が既に監査対象になっている場合にだけ作成されます。監査オブジェクトについての詳細は、オンラインヘルプのトピック「監査ルールの設定」を参照してください。

- 7 履歴行が削除されるたびにコンソールに監査エントリーを作成するには、[履歴行の削除を監査] を選択します。
- 8 [OK] をクリックします。
- 9 コンソールからログオフします。

監査情報のアーカイブ

コンソール監査者であれば、アーカイブプロセスを起動して、古い監査エントリーをアーカイブファイルに移すことができます。これによって、データベース内の監査情報のサイズを制御することができます。アーカイブプロセス用に、アーカイブファイルの場所とログファイルの場所を指定することができます。監査ファイルエントリーをアーカイブする時間間隔を指定することもできます。

監査情報をアーカイブするには、次の操作を行います。

注記: 設定監査の設定を変更するには、監査者の役割を持つアカウントを使ってコンソールにログオンする必要があります。組み込みのシステム管理者のアカウントには、監査者の役割はありません。

- 1 監査者の役割を持ち、強化された監査設定を設定する権限を持つアカウントを使ってコンソールにログオンします。
- 2 [OV の設定] ワークスペースグループで、[システム設定] をクリックします。
- 3 [監査設定情報] アイコンをダブルクリックします。
- 4 [監査設定情報] ダイアログボックスで、[監査設定情報] タブをクリックします。
- 5 [アーカイブファイル] ボックスで、コンソールに監査エントリーを格納するフォルダー (ディレクトリ) を入力するか、またはブラウズします。
- 6 [ログファイル] ボックスで、アーカイブプロセス用のログファイルを格納するフォルダー (ディレクトリ) を入力します。またはこのフォルダーをブラウズします。
- 7 [日] ボックスで、監査エントリーをアーカイブする間隔を日数で指定します。
- 8 [開始] をクリックして、アーカイブプロセスを起動します。進行バーによって、プロセスの進行度合が示されます。

- 9 アーカイブプロセスの完了後に、[アーカイブを表示...] をクリックすると、アーカイブファイルの内容が表示されます。[ログを表示...] をクリックすると、アーカイブプロセスについての詳細が表示されます。

HP OpenView Performance Insight

Service Desk 5.10 で HP OpenView Performance Insight を使うには、以下のコンポーネントを購入する必要があります。

- HP OpenView Performance Insight 5.1
- HP OpenView Performance Insight Database Connector (レポート用に使う Service Desk サーバーごとに必要)
- 次のいずれかを選択できます。
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Helpdesk Manager
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Change Manager
 - HP OpenView Performance Insight Report Pack for Service Level Manager
- HP OpenView Performance Insight 用のメディアとマニュアルは、別途購入することができます。マニュアルは、CD で PDF 形式で提供されます。

スターターバンドル HP OpenView Performance Insight Starter Bundle for Service Desk 5.10 が用意されています。このバンドルには、HP OpenView Performance Insight 5.1、HP OpenView Performance Insight Database Connector、および HP OpenView Performance Insight Report Pack for Helpdesk Manager が含まれます。

前提条件

データベース

OVPI 5.1 は、パーティショニング機能を設定している Oracle 9.2.0.5 のみをサポートします。

注記：Windows XP はサポートされません。

アクセシビリティのサポート

現在当社では、HP OpenView 管理ソフトウェアの新しいリリースを、最新のアクセシビリティ国際標準に準拠させるように作業している最中です。HP OpenView Service Desk 5.10 のアクセシビリティ機能には、視覚障害のある方をサポートする画面リーダーを実装した改良されたユーザーインターフェース対話モデルや、マウス制御に代わる拡張キーボードナビゲーション機能があります。

この製品のアクセシビリティ標準に基づく特性は、次のとおりです。

- ユーザーインターフェースではアニメーションを使わない
- ユーザーの音声入力を要求しない
- 限定された到達範囲と強度での操作性を実現
- オペレーティングシステムによって用意されている場合を除いて、同時アクションを要求しない
- 画像の意味を統一

- 光過敏性障害のリスクがある、一定間隔の点滅を避ける
- オペレーティングシステムによって用意されているすべての音声シグナルの冗長コード化
- 一定時間内の応答を要求しない
- 一貫性があり明確な入力位置や選択インジケータ
- 画像に代わる代替テキストを提供
- 色の使用に代わる冗長コーディング
- 画面リーダーに最適化されたオンラインヘルプ

HP OpenView Service Desk 5.10 は、JAWS for Windows 4.5 を使うことによって、Microsoft Windows オペレーティングシステムのアクセシビリティ機能をサポートしています。米国リハビリテーション法第 508 条に基づく製品の準拠性についての詳細は、<http://vgwh3pro.cce.hp.com/508/>にある Web ページ [Check Product Accessibility] を参照してください。[Select Product Category] ドロップダウンメニューで、[Software and Operating Systems] を選択し、[Go] をクリックします。次画面で、製品ファミリーに [HP OpenView Service Desk] を選択し、[Go] をクリックしてください。

この製品に関して入手可能な電子マニュアルは、http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/にある HP OpenView 製品のマニュアルの Web ページから請求することができます。このページの下方にある [Send Feedback] リンクをクリックして、製品名、製品のバージョン、オペレーティングシステム、文書名を含む、必要な情報をすべてお知らせください。

Service Desk のアクセシビリティサポートを有効にするには、次の操作を行います。

- 1 製品をインストールしたら、次のディレクトリを見てください。

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\lib\ext
```

Windows の場合は、INSTALLDIR は次のディレクトリです。

```
C:\Program Files\HP OpenView
```

Sun Java 2 platform edition 1.4.x ファイルが、次のディレクトリに含まれていることを確認してください。

```
— jaccess-1_4.jar
— access-bridge.jar
```

ファイルが正しいディレクトリにない場合には、次のディレクトリからコピーします。

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge\installer\installerFiles.
```

- 2 パスに、AccessBridge ディレクトリを追加します。

```
PATH=%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge;%PATH%
```

この手順によって、DLL が Java Access Bridge の一部になり、検出されてインスタンスが生成されます。

- 3 accessibility.properties ファイルが以下のディレクトリにあることを確認します。

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\lib ディレクトリ
```

必要があれば、これらのファイルは以下のディレクトリからコピーすることができます。

```
%INSTALLDIR%\nonOV\jre\1.4\AccessBridge\installer\installerFiles
```

Java Virtual Machine (JVM) は、起動時にいくつかのプロパティファイルを読み込みます。

- 4 アクセシビリティプロパティファイルの各行を変更し、各種アクセシビリティ機能を有効にします。

たとえば、補助機能 (assistive technologies) を有効にして Java Access Bridge を使うには、ファイルエディタを使って、このファイルに以下の行を追加します。

```
assistive_technologies=com.sun.java.accessibility.AccessBridge
```

その他のプロパティの例と説明 (たとえば、画面の虫メガネの設定方法) については、次の場所にある **Java Accessibility Utilities** の文書を参照してください。

<http://java.sun.com/products/jfc/jaccess-1.2/doc/examples.html>

Sun Java アプリケーションにアクセシビリティを設定する方法は、以下の Web サイトを参照してください。

<http://java.sun.com/products/accessbridge/docs/setup.html>.

他の HP OpenView ソリューションとの統合

HP OpenView Operations との統合についての詳細は、『**HP OpenView Service Desk OpenView Operations Integration Administrator's Guide**』を参照してください。その他の統合製品の詳細については、『**HP OpenView Service Desk Data Exchange Administrator's Guide**』を参照してください。これらのガイドは、統合製品のリリースに含まれています。Service Desk 5.10 には含まれていません。

トラブルシューティング

この項では、Service Desk の問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

インストール時の障害

問題

インストールが失敗します。

回避策

管理サーバーをインストールした場合には、`%TEMP%\¥HPOvInstaller¥` フォルダにあるログファイル `server_<build number>_HPOvInstaller.txt` を調べてください。

コンポーネントのログファイルは、HPOvInstaller ディレクトリの `%TEMP%` にあります。パスとファイル名は、次のとおりです。

Windows の場合

```
%TEMP%\¥HPOvInstaller¥server_<build number>
```

`<build number>` は、**5.00.742** のようなバージョンとビルドの番号です。

```
package_msi_<component>_install.log
```

`<component>` は、コンポーネントの名前です。

UNIX の場合

```
/var/tmp/HPOvInstaller/server_<build number>
```

`<build number>` は、**5.10.742** のようなバージョンとビルドの番号です。

```
package_depot_<component>_install.log
```

`<component>` は、コンポーネントの名前です。

これらのログファイルには、コンポーネントのネイティブインストールについての情報が記録されています。

Windows プラットフォームの場合には、このログファイルで「Return Value 3」を検索してください。これは、通常、エラーがあった場合に記録されます。

HPUX の場合には、`/var/adm/sw/swagent.log` にある `swagent.log` ファイルを調べてください。

インストールが失敗した理由は、オブジェクトサーバーのログファイルを調べてください。

オブジェクトサーバーのログファイルは、以下のディレクトリにあります。

```
%OVDATADIR%/log/system0.0_enUS
```

このファイルには、オブジェクトサーバーとそのツールが発行した情報が記録されています。障害についての説明がないかどうか、ファイルの末尾にある例外やエラーメッセージを確認してください。

XPL ロギング

問題

情報をロギングする方法を変更したい場合があります。

解決策

XPL ログイングでは、デフォルトの **Java** ファイル `logging.properties` が使われます。

デフォルトでは、このファイルは、以下のディレクトリにあります。

```
C:¥Program Files¥HP OpenView¥nonOV¥jre¥1.4¥lib¥logging.properties
```

このファイルを有効にするには、次のコマンドを 1 回だけ実行しておく必要があります。

```
ovconfchg -ns xpl.log -set logparent true
```

たとえば、すべてのログをコンソールに表示させたい場合には、次の行を `logging.properties` ファイルに追加します。

```
handlers=java.util.logging.ConsoleHandler
```

```
java.util.logging.ConsoleHandler.level=INFO
```

```
java.util.logging.ConsoleHandler.formatter=java.util.logging.SimpleFormatter
```

`logging.properties` ファイルには、以下のログインレベルを指定することができます。

- SEVERE
- WARNING
- INFO
- CONFIG
- FINE
- FINER
- FINEST

例

オブジェクトサーバーに詳細なログインレベルを指定するには、`logging.properties` ファイルに以下の行を追加します。

```
java.util.logging.ConsoleHandler.level=FINER
```

```
com.hp.ov.obs.level=FINER
```

オブジェクトサーバーのキャッシュ

問題

オブジェクトサーバーのキャッシュが問題の原因になる場合があります。

解決策

`ovc -start` を使ってオブジェクトサーバーを起動したときに問題が発生した場合には、以下のフォルダ内のすべてのファイルを削除して、オブジェクトサーバーのキャッシュファイルを空にしてください。

```
C:¥Program Files¥HP OpenView¥data¥datafiles¥obs
```

コントロールサービスの Pid ファイル

問題

コントロールサービスが起動できません。

解決策

以下のコマンドを実行します。

Windows の場合

```
del C:\Program Files\HP OpenView\data\tmp\*.*
```

UNIX の場合

```
rm -f /var/opt/OV/tmp/*
```

コンソールにワークスペースが表示されない

問題

コンソール画面にワークスペースが表示されません。

解決策

以下のコマンドを実行して、ユーザー設定をクリアします。

```
del C:\Documents and Settings\%USERNAME%\Application Data\HP OpenView\*.*/s /q
```

ソケットのタイムアウト

問題

場合によっては、管理サーバーの設定 ソケットのタイムアウトのデフォルト値が小さすぎる場合があります。この問題は Sun Solaris オペレーティングシステムで明らかになりました。

system0.0.en_US ログファイルに以下のメッセージが表示される場合には、この設定値を増やす必要があることを示しています。

```
com.hp.ov.obs;SEVERE;Error: Interrupted due to: Read timed out.
```

解決策

ソケットのタイムアウトの値を増やします。5000 ms の値を設定します (デフォルトは 1000 ms です)。

ソケットのタイムアウトの変更についての詳細は、『*HP OpenView Service Desk 管理者ガイド*』を参照してください。

技術サポート

次の HP OpenView サポート Web ページにアクセスしてください。

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

ここでは、お問い合わせ先の案内のほか、HP OpenView として提供する製品、サービス、技術サポートについて、詳しく紹介しています。

軽微な問題点については、「HP ソフトウェアサポート オンライン」の「セルフソルブ技術情報検索」を参照されるだけで解決できるでしょう。業務管理にあたって必要となる情報も迅速に入手できます。具体的には次のようなサービスを提供しています。

- 各種資料の検索
- サポートケース登録 / トラッキング
- エンハンスメント要求
- ソフトウェアパッチの入手

- 技術サポート契約の取り扱い
- お問い合わせ先の案内
- 提供しているサービスに関する情報
- 掲示板サービス (同じソフトウェアを利用している顧客に公開)
- ソフトウェア講習に関する案内と参加申し込み

注記：一部の例外を除き、上記のサービスを受けるためには、**HP Passport** ユーザーとしてログインする必要があります。また、多くの場合、技術サポート契約も必要です。

アクセスレベルについては次のページを参照してください。

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

次のページで **HP Passport ID** の登録ができます。

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

ご注意

1. 本書に記載した内容は、予告なしに変更することがあります。
2. 当社は、本書に関して特定目的の市場性と適合性に対する保証を含む一切の保証をいたしかねます。
3. 当社は、本書の記載事項の誤り、またはマテリアルの提供、性能、使用により発生した直接損害、間接損害、特別損害、付随的損害または結果損害については責任を負いかねますのでご了承ください。
4. 本製品パッケージとして提供した本書、**CD-ROM** などの媒体は本製品用だけにお使いください。プログラムをコピーする場合はバックアップ用だけにしてください。プログラムをそのままの形で、あるいは変更を加えて第三者に販売することは固く禁じられています。

本書には著作権によって保護される内容が含まれています。本書の内容の一部または全部を著作者の許諾なしに複製、改変、および翻訳することは、著作権法下での許可事項を除き、禁止されています。

Restricted Rights Legend

Confidential computer software. Valid license from HP required for possession, use or copying. Consistent with FAR 12.211 and 12.212, Commercial Computer Software, Computer Software Documentation, and Technical Data for Commercial Items are licensed to the U.S. Government under vendor's standard commercial license.

Copyright Notices

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

登録商標

Adobe® および Acrobat® は、Adobe Systems Incorporated の商標です。

HP 9000 コンピュータ全機種で稼動する、HP-UX Release 10.20 以降、HP-UX Release 11.00 以降 (32 ビット構成、64 ビット構成とも) は、Open Group UNIX 95 の商標が認められた製品です。

Java™ およびすべての **Java** 関連の商標およびロゴは、**Sun Microsystems, inc.** の米国およびその他の国における商標あるいは登録商標です。

Microsoft® は、**Microsoft Corporation** の米国における登録商標です。

OpenView® は、**Hewlett-Packard Company** の米国における登録商標です。

Oracle® は、**Oracle Corporation (Redwood City, California)** の米国における登録商標です。

UNIX® は、**The Open Group** の登録商標です。

Windows® は、**Microsoft Corporation** の米国における登録商標です。

