

# HP Service Manager

Para sistemas operativos Windows® y Unix®

Versión de software: 7.00

---

## Guía de instalación

Fecha de publicación del documento: octubre de 2007

Fecha de la versión del software: octubre de 2007



# Avisos legales

## Garantía

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de los errores u omisiones, ya sean técnicos o de redacción, que pueda contener el presente documento.

La información contenida en esta página está sujeta a cambios sin previo aviso.

## leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesario disponer de una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno estadounidense dispone de licencia de software informático de uso comercial, documentación del software informático e información técnica para elementos de uso comercial con arreglo a la licencia estándar para uso comercial del proveedor.

## Avisos de propiedad intelectual

© Copyright 2007, Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Este producto incluye software criptográfico escrito por Eric Young (eay@cryptsoft.com). Este producto incluye software escrito por Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Software Smack copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) y software Rhino Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Este producto incluye software desarrollado por The OpenSSL Project para utilizar en el toolkit OpenSSL. (<http://www.openssl.org>). Software OpenSSL copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Reservados todos los derechos. Este proyecto incluye software desarrollado por el proyecto MX4J (<http://mx4j.sourceforge.net>). Software MX4J copyright © 2001-2004 MX4J Team. Reservados todos los derechos. Software JFreeChart © 2000-2004, Object Refinery Limited. Reservados todos los derechos. Software JDOM copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Reservados todos los derechos. LDAP, OpenLDAP y el Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Analizador morfológico del japonés ©2004 Basis Technology Corp. Motor ortográfico Sentry Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. Corrector ortográfico copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Software CoolMenu copyright © 2001 Thomas Brattli. Reservados todos los derechos. Software Coroutine para Java propiedad de Neva Object Technology, Inc. y protegido por las leyes de propiedad intelectual de EE.UU. e internacionales. Software Crystal Reports Pro y Crystal RTE © 2001 Crystal Decisions, Inc., Reservados todos los derechos. Software Eclipse © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation y otros. Reservados todos los derechos. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja y Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Reservados todos los derechos. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Este producto incluye software desarrollado por el Extreme! Lab de la Universidad de Indiana (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Partes copyright © Daniel G. Hyans, 1998. Plugin cbg.editor de Eclipse copyright © 2002, Chris Grindstaff. Parte del software integrado en este producto es software gSOAP. Las partes creadas por gSOAP son copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Reservados todos los derechos. Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. Reservados todos los derechos. Distribuido en virtud de los Términos y Condiciones de uso que se pueden consultar en <http://www.unicode.org/copyright.html>.

## Avisos de marca comercial

Java™ y todas las marcas comerciales y logotipos de Java son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Sun Microsystems, Inc. en Estados Unidos y en otros países.

Microsoft® y Windows® son marcas comerciales registradas estadounidenses de Microsoft Corporation.

Oracle® es una marca comercial registrada estadounidense de Oracle Corporation, Redwood City, California.

Unix® es una marca comercial registrada de The Open Group.

## Actualizaciones de la documentación

La página inicial de esta guía contiene la siguiente información identificativa:

- Número de versión del software, que indica la versión del software.
- Fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que se actualiza el documento.
- Fecha de la versión del software, que indica la fecha desde la que está disponible esta versión del software.

Para consultar las últimas actualizaciones o comprobar que está utilizando la edición más reciente de un documento, visite:

**[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)**

Asimismo, recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de soporte del producto correspondiente. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para obtener más información.

## Soporte

Puede visitar el sitio Web de soporte de HP Software en:

**[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport)**

El soporte en línea de HP Software proporciona una forma eficaz de acceder a las herramientas de soporte técnico interactivas. Puede beneficiarse de ser un cliente preferente de soporte utilizando el sitio de soporte para:

- Buscar documentos de interés en Base de conocimiento
- Enviar y realizar un seguimiento de los casos de soporte y las solicitudes de mejora
- Descargar parches de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar la información sobre los servicios disponibles
- Participar en debates con otros clientes de software
- Investigar sobre formación de software y registrarse para recibirla

Para acceder a la mayor parte de las áreas de soporte es necesario que se registre como usuario de HP Passport. En muchos casos también será necesario disponer de un contrato de soporte. Para obtener más información sobre los niveles de acceso, visite:

**[h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp)**

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

**[h20229.www2.hp.com/passport-registration.html](http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html)**

# Contenido

<b>1</b>	<b>Planificación de la implementación de HP Service Manager</b> .....	<b>11</b>
	Tipos de entornos de instalación .....	12
	Entorno de producción .....	12
	Entornos distintos de los de producción .....	12
	Entorno de desarrollo .....	12
	Entorno de pruebas .....	13
	Entorno de informes .....	13
	Nivel del cliente .....	14
	Nivel del servidor .....	14
	Nivel de la base de datos .....	14
	Nivel de Web .....	15
	Servidor de ayuda .....	15
	Integraciones adicionales .....	16
	Lista de comprobación de la implementación .....	18
<b>2</b>	<b>Preparación de la base de datos</b> .....	<b>21</b>
	Requisitos de espacio generales .....	22
	Preparación de IBM DB2 Universal Database .....	24
	Tamaño de página .....	24
	Habilitación de la base de datos para una asignación de archivos de varias páginas .....	25
	Catalogación de la base de datos .....	25
	Consideraciones de la página de código .....	25
	Preparación de Microsoft SQL Server .....	26
	Limitación del tamaño de registro de transacción para Microsoft SQL Server .....	26
	Conectividad de Microsoft SQL Server .....	27
	Distinción entre mayúsculas y minúsculas .....	27
	Consideraciones de la página de código .....	27

Preparación del servidor de Oracle . . . . .	28
Configuración de espacios de tablas y usuarios Oracle . . . . .	29
Definición de la variable de entorno de Oracle . . . . .	29
Definición del parámetro sqlldb . . . . .	30
Configuración de la conectividad de Oracle. . . . .	30
Consideraciones de la página de código. . . . .	30
Instalación de la base de datos de muestra . . . . .	31
<b>3 Instalación del servidor</b> . . . . .	<b>33</b>
Instalación del servidor en Windows . . . . .	34
Requisitos de instalación . . . . .	34
Requisitos del sistema . . . . .	35
Recursos del sistema . . . . .	35
Instalación del servidor de Service Manager . . . . .	36
Desinstalación del servidor Windows . . . . .	38
Desinstalación desde Agregar o quitar programas . . . . .	38
Desinstalación desde el DVD de instalación . . . . .	39
Instalación del servidor en Unix . . . . .	40
Requisitos del sistema . . . . .	40
Recursos del sistema . . . . .	41
Información adicional . . . . .	41
Pasos preliminares . . . . .	42
Instalación del servidor . . . . .	43
Desinstalación del servidor de Service Manager . . . . .	44
Requisitos para recursos kernel. . . . .	44
Servidor AIX . . . . .	45
Servidor HP-UX. . . . .	45
Servidor Linux . . . . .	48
Servidor Solaris . . . . .	49
Instalación de AutoPass. . . . .	52
Preparación . . . . .	52
HP-UX 11.0 . . . . .	52
HP-UX 11.11 . . . . .	52
Solaris. . . . .	52

Instalación.....	53
HP-UX .....	53
Solaris.....	53
Linux .....	53
AIX .....	54
Desinstalación de AutoPass .....	54
Solaris.....	54
HP-UX .....	54
Linux .....	54
AIX .....	54
Obtención de licencias de producto .....	55
Uso del sitio Web.....	58
Almacenamiento del archivo de clave de licencia/contraseña en el sistema .....	60
Windows.....	60
Unix .....	61
Configuración del servidor.....	62
Uso de la herramienta de configuración .....	62
Configuración del servidor para idiomas distintos del inglés .....	64
<b>4 Instalación de cliente.....</b>	<b>65</b>
Instalación del cliente Windows de Service Manager .....	66
Actualización del cliente Windows.....	66
Requisitos para la instalación .....	67
Configuración del cliente de Service Manager .....	67
Definición de una nueva conexión de cliente.....	69
Conexión a un servidor de Service Manager.....	72
Instalación de un cliente de Service Manager compartido .....	73
Desinstalación del cliente de Service Manager o sus componentes .....	75
<b>5 Instalación de nivel de Web .....</b>	<b>77</b>
Arquitectura de nivel de Web .....	78
Requisitos de explorador para el cliente Web.....	79
Instalación del nivel de Web .....	80
Instalación de Apache 2.0.X.....	81
Instalación del nivel de Web de Service Manager.....	83
Instalación de archivos JAR aprobados.....	85

Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web . . . . .	86
Configuración del servidor Web para que funcione con Service Manager . . . . .	86
IIS . . . . .	86
Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml . . . . .	87
Archivos de registro del nivel de Web . . . . .	88
Parámetros Web de configuración habitual . . . . .	89
Acceso a Service Manager desde el cliente Web . . . . .	90
Integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web . . . . .	91
Configuración de los requisitos del explorador Web . . . . .	91
Instalación de JRE . . . . .	92
Instalación del applet de CTI . . . . .	93
Uso del cliente Web de telefonía . . . . .	94
Acceso a CTI desde el cliente Web . . . . .	94
Realización de una llamada con el cliente Web de telefonía . . . . .	94
<b>6 Instalación del servidor de ayuda . . . . .</b>	<b>95</b>
Descripción general del servidor de ayuda de Service Manager . . . . .	96
Actualización del servidor de ayuda . . . . .	96
Consideraciones de instalación . . . . .	96
Problemas conocidos . . . . .	97
Instalación del servidor de ayuda de Windows . . . . .	98
Requisitos de instalación . . . . .	98
Service Manager Configuración del servidor de ayuda . . . . .	99
Acceso al servidor de ayuda . . . . .	101
Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Windows . . . . .	101
Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Web . . . . .	102
Acceso al servidor de ayuda desde un explorador . . . . .	102
<b>7 Instalación de la utilidad de configuración del cliente . . . . .</b>	<b>103</b>
Descripción general de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager . . . . .	104
Consideraciones de instalación . . . . .	105
Problemas conocidos . . . . .	105
Instalación de la utilidad de configuración del cliente en Windows . . . . .	106
Requisitos de instalación . . . . .	106
Service Manager Definición de la utilidad de configuración del cliente . . . . .	106

Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows . . . . .	108
Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes . . . . .	108
Cómo proporcionar imágenes personalizadas de una carpeta local . . . . .	109
Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde un directorio virtual de servidor Web . . . . .	110
Personalización del cliente Windows . . . . .	111
<b>8 Instalación del motor de búsqueda . . . . .</b>	<b>117</b>
Instalación del motor de búsqueda de Service Manager . . . . .	118
Requisitos de instalación . . . . .	118
Requisitos de recursos Kernel para HP-UX . . . . .	118
Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación . . . . .	119
Instalación del motor de búsqueda mediante el programa de instalación de texto . . . . .	122
Inicio y detención del motor de búsqueda . . . . .	124
En sistemas Windows . . . . .	124
En sistemas Unix . . . . .	124
Configuración del motor de búsqueda . . . . .	125
Conexión al motor de búsqueda . . . . .	125
Creación de un índice de datos del motor de búsqueda . . . . .	127
Descripción general . . . . .	130
Edición del archivo sc.ini . . . . .	131
Instalación del servicio Windows . . . . .	132
Inicio de un oyente heredado . . . . .	133
Unix . . . . .	133
Windows . . . . .	133
Instalación del controlador ODBC . . . . .	134
Configuración del controlador ODBC . . . . .	135
Crystal Reports . . . . .	136



---

# 1 Planificación de la implementación de HP Service Manager

En este capítulo se describen los modos en que puede implementar HP Service Manager 7.00 en su organización.

Los temas de la sección incluyen:

- [Tipos de entornos de instalación](#) en la página 12
- [Componentes de un entorno de producción](#) en la página 13
- [Lista de comprobación de la implementación](#) en la página 18

# Tipos de entornos de instalación

Puede instalar Service Manager en varios tipos de entornos:

- Entornos de producción
- Entornos distintos de los de producción
  - Entorno de desarrollo
  - Entorno de pruebas
  - Entorno de informes

## Entorno de producción

La instalación de Service Manager en un entorno de producción permite implementar personalizaciones y ofrecer servicios para su base de usuarios prevista. La mayoría de los entornos de producción funcionan 24 horas al día y 7 días a la semana, admiten numerosos usuarios a la vez y procesan gran cantidad de transacciones y solicitudes. En un entorno de producción, se instalan normalmente varios componentes de Service Manager en servidores dedicados para maximizar el rendimiento del sistema.

## Entornos distintos de los de producción

En las siguientes secciones se describen algunos de los propósitos distintos de la producción más comunes para los que se puede instalar Service Manager.

### Entorno de desarrollo

La instalación de Service Manager en un entorno de desarrollo permite evaluar funciones de aplicaciones y personalizar la instalación antes de implementarla en un entorno de producción. En un entorno de desarrollo, se instalan normalmente todo los componentes de Service Manager en un sistema de pruebas con un número limitado de usuarios y de datos.

## Entorno de pruebas

Un entorno de pruebas es una instalación que refleja su entorno de producción y que puede utilizar para probar el rendimiento, las actualizaciones y los procesos de copia de seguridad y recuperación. En un entorno de pruebas, se instala normalmente Service Manager en la misma configuración que el entorno de producción.

## Entorno de informes

Un entorno de informes es una instalación que refleja los datos del entorno de producción y que se puede utilizar para generar y ver informes. En un entorno de informes, se instala normalmente Service Manager para sincronizar los datos con el entorno de producción pero se limita el número de usuarios que tienen acceso al sistema.

# Componentes de un entorno de producción

Un entorno de producción consiste en los siguientes componentes:

**Tabla 1 Componentes de un entorno de producción**

<b>Nivel</b>	<b>Requisito</b>	<b>Componentes</b>
Nivel del cliente	Obligatorio	Clientes Web (opcional) Clientes Windows
Nivel del servidor	Obligatorio	Servidor de Service Manager
Nivel de la base de datos	Obligatorio	RDBMS en un servidor distinto (obligatorio)
Nivel de Web	Opcional	Servidor de aplicaciones Web en un servidor independiente Servidor Web en un servidor independiente Se instala el archivo <code>webtier-7.00.war</code> de Service Manager
Servidores de soporte	Opcional	Servidor de ayuda
Conexiones e integraciones adicionales	Opcional	Productos de HP Servicios Web

## Nivel del cliente

El nivel del cliente consta de dos componentes:

- Cliente Web (opcional)
- Cliente Windows

El cliente Web permite a los usuarios conectarse al servidor de Service Manager a través de un explorador Web. Instale el nivel de Web para dar soporte a los clientes Web. No es necesario que instale o descargue ningún software adicional en el escritorio del usuario.

El cliente Windows permite a los usuarios conectarse al servidor de Service Manager a través de un cliente específico. Instale el cliente Windows de forma independiente en cada sistema que desee conectar a Service Manager.

Consulte en *Novedades de la ayuda en línea de Service Manager 7.00* la lista de las diferencias entre los clientes Web y Windows.

## Nivel del servidor

El nivel del servidor consta del servidor de Service Manager. El servidor de Service Manager ejecuta las aplicaciones de Service Manager y gestiona las conexiones entre los niveles del cliente y de Web con el nivel de la base de datos.

Consulte en *Novedades de la ayuda en línea de HP Service Manager 7.00* la lista de cambios en el servidor de Service Manager. Consulte *HP Service Manager 7.00 Upgrade Guide* (Guía de actualización de HP Service Manager 7.00) antes de actualizar su servidor.

## Nivel de la base de datos

El nivel de la base de datos consta de uno o más servidores RDBMS compatibles. Los datos de la aplicación de Service Manager deben residir en un servidor RDBMS externo.

Para obtener más información, consulte [Preparación de la base de datos](#) en la página 21.

## Nivel de Web

El nivel de Web es una característica opcional que consta de los siguientes componentes:

- Servidores de aplicaciones Web
- Servidores Web
- Archivo `webtier-7.00.war` de Service Manager

Los servidores de aplicaciones Web son software de servidores de terceros en los que se implementa el archivo `webtier-7.00.war` para dar soporte a las conexiones de los clientes Web de Service Manager.

Los servidores Web son software de servidores de terceros que proporcionan contenido HTTP o HTTPS a los clientes Web de Service Manager. Algunos servidores de aplicaciones Web también incluyen servidores Web integrados.

El archivo `webtier-7.00.war` de Service Manager es un archivo Web que debe implementar en un servidor Web compatible para dar soporte a las conexiones de los clientes Web de Service Manager.

Consulte en la tabla de compatibilidad de Service Manager la lista de servidores de aplicaciones Web y servidores Web aceptables. Las tablas de compatibilidad de HP requieren que se registre como un usuario de HP Passport.

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

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

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:

**[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp)**.

## Servidor de ayuda

El servidor de ayuda es un servidor Web preconfigurado que proporciona ayuda HTML a los clientes de Service Manager y puede utilizarse como página Web independiente. Consulte [Instalación del servidor de ayuda](#) en la página 95 para obtener más información sobre esta característica opcional.

## Integraciones adicionales

Los siguientes productos de HP están integrados con el servidor de HP Service Manager:

- HP AssetCenter (a través de Connect-It)
- HP DecisionCenter (a través de Connect-It)
- HP UCMDB (a través de Connect-It)
- HP Business Availability Center (a través de Connect-It)
- HP Configuration Management (a través de Connect-It)
- HP Operations Manager para Windows (a través de SCAuto)
- HP Operations Manager para Unix (a través de SCAuto)
- HP Network Node Manager (a través de SCAuto)

Consulte la tabla de compatibilidad de Service Manager para obtener una lista completa y actualizada de integraciones HP. Las tablas de compatibilidad de HP requieren que se registre como un usuario de HP Passport.

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

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

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:

**[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).**

Estos componentes están conectados de forma lógica tal y como se describe en el siguiente diagrama:



\* Consulte los componentes compatibles en la tabla de compatibilidad

# Lista de comprobación de la implementación

La versión Service Manager 7.00 ofrece una gran variedad de nuevas funciones significativas. Hay varias opciones de configuración e instalación que debe tener en cuenta desde el principio para maximizar los beneficios del producto, facilitar la integración en el entorno y ofrecer una base para futuros soportes y actualizaciones. La lista de comprobación que aparece más adelante ofrece una lista de consideraciones y pasos recomendados que puede incorporar a sus planes de implementación y actualización.

Siga estos pasos para implementar Service Manager:

- 1 Determine el hardware necesario para su entorno de producción de Service Manager.

Para llevar a cabo una estimación del hardware de servidor necesario, consulte las instrucciones en la hoja de trabajo *Basic Server Sizing Worksheet*. Esta hoja de trabajo puede descargarse en la base de conocimiento del sitio Web de Soporte al cliente.

- 2 ¿Está actualizando desde ServiceCenter?

Sí. Consulte las instrucciones en *HP Service Manager 7.00 Upgrade Guide* (Guía de actualización de HP Service Manager 7.00).

¿Está migrando de Centro de servicios a Service Manager 7.00?

Sí. Consulte las instrucciones en *HP Service Manager 7.00 Migration Guide* (Guía de migración de HP Service Manager 7.00).

- 3 Configure una conexión a su RDBMS.

Consulte las instrucciones en [Preparación de la base de datos](#) en la página 21.

- 4 Instale el servidor de Service Manager en un entorno de desarrollo.

Consulte las instrucciones en [Instalación del servidor](#) en la página 33.

- 5 Determine los clientes (Windows y/o Web) que van a conectarse con Service Manager.

Consulte las instrucciones en la hoja de trabajo *Choosing Clients Worksheet*. Esta hoja de trabajo puede descargarse en la base de conocimiento del sitio Web de Soporte al cliente.

- 6 ¿Necesita instalar clientes Windows?  
Sí. Revise los requisitos de la instalación de clientes Windows.  
Consulte las instrucciones en [Instalación de cliente](#) en la página 65.
- 7 ¿Necesita dar soporte a clientes Web?  
Sí. Instale el nivel de Web de Service Manager en un entorno de desarrollo.  
Consulte las instrucciones en [Instalación de nivel de Web](#) en la página 77.
- 8 ¿Desea proporcionar ayuda en línea?  
Sí. Instale el servidor de ayuda. Consulte las instrucciones en [Instalación del servidor de ayuda](#) en la página 95.  
No. Diríjase a [paso 9](#).
- 9 ¿Desea realizar personalizaciones a sus clientes Windows, como el cambio de la pantalla de bienvenida, la adición de imágenes personalizadas, de marcas de empresa, el almacenamiento de la configuración y de conexiones predeterminadas y la configuración de conexiones a un servidor de ayuda?  
Sí. Instale la Utilidad de configuración del cliente. Consulte las instrucciones en [Instalación de la utilidad de configuración del cliente](#) en la página 103.  
No. Instale los clientes Windows en su entorno de desarrollo y, a continuación, diríjase al [paso 12](#).
- 10 Personalice un cliente Windows con la Utilidad de configuración del cliente.  
Consulte las instrucciones en [Instalación de la utilidad de configuración del cliente](#) en la página 103.
- 11 Implemente el cliente Windows personalizado en su entorno de desarrollo.
- 12 Personalice las aplicaciones de Service Manager en su entorno.
  - a Añada o actualice los registros del operador en el entorno de desarrollo con nuevas palabras habilitantes.  
Consulte las instrucciones en la ayuda en línea de Service Manager acerca de cómo añadir nuevos operadores y una lista de nuevas palabras habilitantes.

- b Optimice la interfaz de Service Manager en su entorno de desarrollo. Por ejemplo, puede añadir favoritos públicos y escritorios, personalizar formas para ver en el nivel de Web y formas para usuarios de acceso asistido.

Consulte en la ayuda en línea de Service Manager las instrucciones acerca de cómo añadir nuevos favoritos y escritorios, personalizar formularios para el nivel de Web y suplir las necesidades de los usuarios con acceso asistido.

- c Configure el servidor de Service Manager para que acepte las conexiones e integraciones de aplicaciones y orígenes de datos externos como Calendario de cambios, Connect-It, Decision Center y Servicios Web.

Consulte en la ayuda en línea de Service Manager las instrucciones acerca de cómo habilitar las integraciones con otras aplicaciones.

Consulte en la tabla de compatibilidad de Service Manager una lista de aplicaciones que puedan conectarse y compartir datos con Service Manager. Las tablas de compatibilidad de HP requieren que se registre como un usuario de HP Passport.

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

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

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:

**[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).**

- 13 Pruebe su entorno de desarrollo.

Revise las personalizaciones de cliente y servidor, las conexiones de cliente y el funcionamiento general del sistema. Corrija los problemas y vuelva a probar el entorno de desarrollo.

- 14 Convierta o pase su entorno de desarrollo a su entorno de producción.

Para convertir el entorno de desarrollo, conecte el servidor de Service Manager a su red del entorno de producción e implemente los clientes necesarios en el entorno de producción.

Para cambiar el entorno de desarrollo en entorno de producción, cree un archivo de descarga de sus personalizaciones de operadores y aplicaciones y cargue el archivo en el sistema del entorno de producción. Consulte las instrucciones en la ayuda en línea de Service Manager.

---

## 2 Preparación de la base de datos

En este capítulo se explican los requisitos de configuración de la base de datos que deben cumplirse antes de instalar la base de datos de HP Service Manager en los sistemas de gestión de bases de datos relacionales (RDBMS).

Los administradores del sistema y la base de datos deben revisar este capítulo para preparar la instalación del servidor de HP Service Manager.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Requisitos de espacio generales](#) en la página 22
- [Conexiones del servidor](#) en la página 22
- [ID de inicio de sesión](#) en la página 22
- [Definición de zonas horarias para informes RDBMS](#) en la página 23
- [Habilitación de la conectividad](#) en la página 23
- [Preparación de IBM DB2 Universal Database](#) en la página 24
- [Preparación de Microsoft SQL Server](#) en la página 26
- [Preparación del servidor de Oracle](#) en la página 28
- [Instalación de la base de datos de muestra](#) en la página 31

## Requisitos de espacio generales

Si está estableciendo un nuevo sistema Service Manager, asigne 1 GB de espacio de datos, como mínimo, para un sistema de prueba. La cantidad de espacio necesario para un sistema de producción varía en función de la cantidad de datos que necesita almacenar y su implementación específica.

- ▶ Coloque todos los datos de Service Manager en un espacio de tabla específico en una instancia del RDBMS. Este espacio de tabla sólo debe contener datos de Service Manager. Varias instancias consumen más recursos del sistema que una solución de una sola instancia.

## Conexiones del servidor

Cada thread de Service Manager, de primer o segundo plano, requiere una conexión con su servidor RDBMS. Los procesadores de segundo plano de Service Manager requieren que se ejecuten 17 conexiones. Al configurar la base de datos, asegúrese de que asigna suficientes conexiones a todos los usuarios. Para obtener más información, consulte la documentación de su proveedor de RDBMS.

## ID de inicio de sesión

Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor RDBMS. El inicio de sesión debe tener derechos para CREAR/ALTERAR/ANULAR TABLAS en la base de datos de destino. Cuando inicia sesión en Service Manager, se crea una tabla en el espacio de tabla predeterminado definido para ese ID de inicio de sesión.

- ▶ Los derechos para CREAR/ALTERAR/ANULAR TABLAS sólo son necesarios durante la instalación y creación de nuevas tablas de Service Manager y únicamente si permite que Service Manager pueda emitir el DDL para crear tablas e índices.

# Definición de zonas horarias para informes RDBMS

Si tiene previsto presentar un informe sobre los datos de Service Manager mediante la utilización de herramientas RDBMS, establezca el parámetro `sqltz` en el archivo `sm.ini` antes de la conversión.

Para obtener información acerca del uso del parámetro `sqltz`, consulte el tema Parámetros del sistema de la Ayuda de Service Manager.



Si utiliza una configuración de zona horaria diferente tras la conversión, las fechas contenidas en los informes realizados por la utilidad RDBMS puede que no sean precisas.

## Habilitación de la conectividad

Service Manager se conecta a la base de datos a través de una conexión ODBC (SQL Server) o a través de un cliente RDBMS (Oracle y DB2 Universal).

Para configurar la conexión entre el servidor de aplicación Service Manager y su RDBMS, necesitará la siguiente información:

- Nombre de la base de datos.
- ID de inicio de sesión y contraseña necesarios para conectar con el servidor de base de datos. Se trata del ID y la contraseña creados en la sección [ID de inicio de sesión](#) en la página 22.

El archivo de inicialización de Service Manager se llama `sm.ini`. Debe estar presente en el directorio `RUN` del servidor de Service Manager. En este archivo puede establecer los parámetros del servidor de Service Manager.

Tras crear la conexión mediante ODBC o las utilidades para su cliente RDBMS, puede ejecutar la utilidad de configuración, que verifica la conexión y carga el sistema en el RDBMS.

# Preparación de IBM DB2 Universal Database

En esta sección se resumen las recomendaciones de ajuste y optimización al utilizar Service Manager con IBM DB2 Universal Database 8.x para Microsoft Windows y Unix. Estas recomendaciones sólo pretenden ser una guía y no deben implementarse en un sistema de producción sin realizar una prueba completa.

Las siguientes recomendaciones presuponen el uso de espacios de tablas SMS y la implementación de medidas convencionales para un ajuste y un rendimiento de la base de datos óptimos. Los resultados reales pueden variar según el sistema en función del ajuste y del hardware y software seleccionados.

Lleve a cabo los siguientes procedimientos antes de la carga inicial de la base de datos:

- Tarea 1: [Asigne un espacio de datos lo suficientemente grande para guardar los datos. Consulte Requisitos de espacio generales en la página 22.](#)
- Tarea 2: [Asigne suficientes conexiones de servidores adicionales para todos los usuarios. Consulte Conexiones del servidor en la página 22.](#)
- Tarea 3: [Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor RDBMS. Consulte ID de inicio de sesión en la página 22.](#)
- Tarea 4: [Si tiene previsto informar sobre los datos de Service Manager mediante herramientas RDBMS, defina zonas horarias. Consulte Definición de zonas horarias para informes RDBMS en la página 23.](#)



Se recomienda que en esta preparación le ayude un administrador DB2 altamente cualificado.

## Tamaño de página

El tamaño de página predeterminado en DB2 es de 4.096 bytes (4 KB). Service Manager requiere páginas de 32.768 bytes (32 KB). Asegúrese de crear un grupo de memorias intermedias, un espacio de tablas y un espacio de tablas temporales del sistema de un tamaño de página de 32 KB. Este tamaño de página reduce el espacio de disco y los recursos necesarios para realizar combinaciones.

## Habilitación de la base de datos para una asignación de archivos de varias páginas

Habilitar una asignación de archivos de varias páginas provoca que DB2 asigne nuevas páginas de datos en un espacio de tabla en varias páginas a la vez en lugar de una página cada vez, lo que reduce el exceso de operaciones con muchas inserciones.

- ▶ Habilite la asignación de archivos de varias páginas únicamente en espacios de tablas SMS.

Siga estos pasos para habilitar la asignación de archivos de varias páginas:

- 1 Como propietario de la instancia, desconecte todas las aplicaciones de la base de datos.
- 2 Ejecute el siguiente comando:

```
db2empfa <nombre-base-de-datos>
```

## Catalogación de la base de datos

Siga estos pasos para catalogar la base de datos:

- 1 Instale el cliente DB2 en el servidor de Service Manager.
- 2 Catalogue la base de datos a la que desee conectarse mediante las utilidades del cliente DB2.
- 3 Utilice el nombre que ha definido al realizar la catalogación como el nombre de la base de datos para la herramienta de configuración.

## Consideraciones de la página de código

Cree su base de datos Oracle o DB2 con una página de código UTF-8 para utilizarla con Service Manager. Todos los datos transferidos de Service Manager al cliente RDBMS se codifican en UTF-8, por lo que la utilización de un RDBMS basado en UTF-8 reducirá el exceso de conversión de datos y evitará la pérdida de caracteres especiales.

# Preparación de Microsoft SQL Server

En esta sección se proporciona información detallada sobre la implementación de Microsoft SQL Server 2000 y 2005. Parte de la base que Service Manager y Microsoft SQL Server ya se han instalado. Si MS SQL Server aún no se ha instalado, especifique si desea que se utilicen mayúsculas o minúsculas para el orden de clasificación durante la creación de la base de datos.

Lleve a cabo los siguientes procedimientos antes de la carga inicial de la base de datos:

- Tarea 1: Asigne suficientes conexiones de servidores adicionales para todos los usuarios. Consulte Conexiones del servidor en la página 22.
- Tarea 2: Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor RDBMS. Consulte ID de inicio de sesión en la página 22.
- Tarea 3: Si tiene previsto informar sobre los datos de Service Manager mediante herramientas RDBMS, defina zonas horarias. Consulte Definición de zonas horarias para informes RDBMS en la página 23.
- Tarea 4: Ajuste los datos del servidor para su conversión.



Se recomienda que en esta preparación le ayude un administrador Microsoft SQL Server altamente cualificado.

## Limitación del tamaño de registro de transacción para Microsoft SQL Server

Durante la carga inicial del sistema, Service Manager coloca una gran carga de transacciones de inserciones en MS SQL Server. Para evitar que el registro de transacción aumente demasiado, establezca la opción Truncar registro en punto de comprobación para la base de datos de destino en MS SQL Server.

## Conectividad de Microsoft SQL Server

Reglas de conectividad generales:

- El nombre de la base de datos introducido en la herramienta de configuración debe corresponder con un origen de datos del sistema ODBC.
- Configure el origen de datos ODBC como un DSN de sistema. Configúrelo para utilizar:
  - Una autenticación de SQL Server
  - Identificadores ANSI entre comillas
  - NULL, valores de relleno y advertencias ANSI

## Distinción entre mayúsculas y minúsculas

Service Manager sólo admite la distinción entre mayúsculas y minúsculas con las bases de datos de Microsoft SQL Server 2000 y 2005. Establezca la base de datos en la configuración deseada cuando la cree. Service Manager detectará automáticamente la configuración y la ejecutará correctamente.



Si está cargando datos de un sistema que distingue entre mayúsculas y minúsculas, cabe la posibilidad de que algunos registros se omitan porque provocarían un error de clave duplicada al cargarlos. Éste es el comportamiento esperado y correcto. Por ejemplo, el sistema de muestra contiene los registros de operador falcon y FALCON. Al cargarlos en un servidor que distingue entre mayúsculas y minúsculas, sólo se cargará el registro FALCON. Durante la carga se intenta insertar falcon después de FALCON, pero este registro queda rechazado.

## Consideraciones de la página de código

MS SQL Server no admite una página de código UTF-8. Elija una página de código que admita la mayoría de los caracteres necesarios.



Si elige una página de código europeo occidental, no podrán almacenarse caracteres centroeuropeos ni asiáticos.

Para utilizar HP Service Manager en un modo que no distinga entre mayúsculas y minúsculas, debe seleccionar una página de código que no distinga entre mayúsculas y minúsculas en MS SQL Server antes de instalar HP Service Manager.

# Preparación del servidor de Oracle

Lleve a cabo los siguientes procedimientos antes de la carga inicial de la base de datos:

- Tarea 1: Asigne un espacio de datos lo suficientemente grande para guardar los datos. Consulte Requisitos de espacio generales en la página 22.
- Tarea 2: Asigne suficientes conexiones de servidores adicionales para todos los usuarios. Consulte Conexiones del servidor en la página 22.
- Tarea 3: Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor RDBMS. Consulte ID de inicio de sesión en la página 22.
- Tarea 4: Si tiene previsto informar sobre los datos de Service Manager mediante herramientas RDBMS, defina zonas horarias. Consulte Definición de zonas horarias para informes RDBMS en la página 23.
- Tarea 5: Asegúrese de que las tablas están configuradas correctamente. Consulte Configuración de espacios de tablas y usuarios Oracle en la página 29.
- Tarea 6: Defina un espacio de tablas.
- Tarea 7: Establezca las variables de entorno RDBMS.



Se recomienda que en esta preparación le ayude un administrador Oracle altamente cualificado.

## Configuración de espacios de tablas y usuarios Oracle

La mayoría de tablas en un servidor de Oracle alberga menos de 50 KB de datos. Service Manager establece el tamaño de espacio de almacenamiento inicial al crear las tablas SQL.

Al crear manualmente una nueva instancia Oracle para Service Manager:

- Cree la base de datos con un tamaño de bloque de 8 KB o un múltiple del mismo.
- Cree un espacio de tabla separado para los datos de Service Manager y haga que este espacio sea el predeterminado para el usuario de Service Manager.
- Establezca el espacio de tabla TEMPORAL para el usuario de Service Manager en un espacio de tabla temporal apropiado.

## Definición de la variable de entorno de Oracle

Siga estos pasos para definir la variable de entorno de Oracle:

- 1 Busque la ruta donde se encuentran las bibliotecas compartidas.
- 2 Defina la variable de entorno como se muestra en los siguientes ejemplos. En estos ejemplos, la ruta se establece en la variable de entorno ORACLELIB.

```
Shell C: setenv LD_LIBRARY_PATH $LD_LIBRARY_PATH:  
$ORACLELIB
```

```
Shell Korn: export LD_LIBRARY_PATH = $LD_LIBRARY_PATH:  
$ORACLELIB
```

## Definición del parámetro sqlldb

El parámetro sqlldb del archivo `sm.ini` indica el nombre de la conexión de la base de datos Oracle. Este nombre se define en el archivo `tnsnames.ora`.

- En las plataformas Unix, el archivo `tnsnames.ora` se encuentra en `$ORACLE_HOME/network/admin` o puede especificarse mediante la variable de entorno `TNS_ADMIN`.
- En las plataformas Windows, el archivo `tnsnames.ora` se encuentra en el directorio Oracle Home [`%ORACLE_HOME%/network/admin`].

## Configuración de la conectividad de Oracle

Siga estos pasos para configurar la conectividad a la base de datos Oracle:

- 1 Instale el cliente Oracle en el servidor de Service Manager.
- 2 Configure una conexión al servidor de Oracle en el archivo `tnsnames.ora`.
- 3 En la herramienta de configuración, asigne un nombre a la base de datos utilizando el nombre proporcionado en el archivo `tnsnames.ora`.

## Consideraciones de la página de código

Cree su base de datos Oracle o DB2 con una página de código UTF-8 para utilizarla con Service Manager. Todos los datos transferidos de Service Manager al cliente RDBMS se codifican en UTF-8, por lo que la utilización de un RDBMS basado en UTF-8 reducirá el exceso de conversión de datos y evitará la pérdida de caracteres especiales.

# Instalación de la base de datos de muestra

En el DVD de instalación se incluye una copia de SQL Express sólo para realizar demostraciones. Necesitará un RDBMS de nivel empresarial para utilizarlo en los sistemas de desarrollo, prueba y producción.

Siga estos pasos para instalar la base de datos de muestra:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Pulse **Install SQLServer2005 for use with HP Service Manager for testing purposes only** (Instalar SQLServer2005 para utilizarlo con HP Service Manager sólo para realizar pruebas).  
Se abrirá la carpeta SQLServer.
- 4 Pulse dos veces el archivo **SetupSQLServer.bat**.
- 5 Cuando lo solicite el sistema, pulse cualquier tecla para salir de la instalación.

La base de datos ya está instalada e incluye las siguientes propiedades:

Instance Name  
(Nombre de la instancia): **SM700\_DEMO**

Security Mode  
(Modo de seguridad): **SQL**

SA password  
(Contraseña SA): **SM7DEMO**

Database Name  
(Nombre de la base de datos): **SM7DEMO**

Collation  
(Intercalación): **Latin1\_General\_BIN**

Los archivos de serie `sm.cfg` y `sm.ini` están configurados para funcionar con esta base de datos. Para conectarse a un servidor de base de datos diferente, edite los archivos de configuración e inicialización de ese servidor.

# 3 Instalación del servidor

Puede instalar HP Service Manager en un servidor Windows o Unix. Esta sección contiene información sobre los requisitos de instalación y el modo de llevar a cabo la instalación del servidor. Para obtener información acerca de cómo iniciar y detener los servidores, consulte la ayuda en línea de HP Service Manager.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Instalación del servidor en Windows](#) en la página 34
- [Instalación del servidor en Unix](#) en la página 40
- [Instalación de AutoPass](#) en la página 52
- [Obtención de licencias de producto](#) en la página 55
- [Configuración del servidor](#) en la página 62

Consulte la *HP Service Manager Upgrade Guide* (Guía de actualización de HP Service Manager) para obtener instrucciones sobre cómo actualizar el servidor.

Para obtener instrucciones sobre cómo instalar el motor de búsqueda de Gestión del conocimiento, consulte [Instalación del motor de búsqueda](#) en la página 117.



Antes de instalar el servidor de Service Manager en sistemas AIX, HP-UX y Solaris, debe instalar JVM 1.5. Consulte la documentación de Java para obtener instrucciones sobre cómo instalar JVM.

# Instalación del servidor en Windows

Para obtener información completa sobre los requisitos de plataforma y compatibilidad actuales, visite el sitio Web de Soporte al cliente en <http://www.hp.com/managementsoftware/support>.

## Requisitos de instalación

- Sistema operativo Windows compatible (consulte la tabla de compatibilidad de Service Manager. \*)
- Las actualizaciones de Windows más recientes para su sistema operativo.
- 1 GB de RAM mínima recomendada
  - Para la producción, la memoria RAM debe basarse en la carga de usuario esperada.
- Cuenta de administrador local para instalar en el servidor Windows.



No puede ejecutar el servicio de Service Manager si instala el sistema desde una cuenta de superusuario a menos que otorgue derechos de propiedad y permisos al usuario administrativo de Service Manager. Cree un ID de usuario que tenga derechos de propiedad de Service Manager.

\* Las tablas de compatibilidad de HP requieren que se registre como un usuario de HP Passport.

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:  
<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>.

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:  
[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).

## Requisitos del sistema

Compruebe que su sistema cumple los siguientes requisitos antes de instalar Service Manager.

**Tabla 1 Requisitos del sistema Windows para la instalación del servidor**

Requisito	Recursos necesarios
Espacio en disco	400 MB para la instalación del servidor
Nombre de servicio TCP/IP	Durante la configuración del servidor de Service Manager, el sistema le solicita un puerto TCP/IP válido. El número de puerto que elija para Service Manager debe ser superior a 1024.

## Recursos del sistema

El servidor de Service Manager utiliza los siguientes recursos.

**Tabla 2 Recursos de sistema del servidor de Service Manager**

Recurso	Definición
Procesos	<p>Se inicia un proceso para cada línea de comandos <code>sm</code> del archivo <code>sm.cfg</code>. Por defecto, cada proceso está limitado a 50 threads. Cada configuración de usuario o proceso en segundo plano utiliza un thread.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si los procesos en segundo plano se inician mediante el comando <code>sm system.start</code> en el archivo <code>sm.cfg</code>, todos serán propiedad del thread mediante este proceso <code>sm</code>.</li><li>• Si los procesos en segundo plano se inician para una sesión de usuario en Service Manager, serán threads en el mismo proceso de controlador de thread que posee el thread de la sesión de usuario.</li></ul> <p>Para permitir que haya más de 50 sesiones de usuario simultáneas, consulte los temas de escala del servidor en la ayuda en línea.</p>
Memoria compartida	<p>Un servidor utiliza aproximadamente 48 MB de memoria compartida base por sistema más 3 MB por cada uno de los 30 usuarios.</p> <p>El parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sm.ini</code> indica la cantidad de memoria compartida que asigna Service Manager.</p>

## Instalación del servidor de Service Manager

Siga estos pasos para instalar el servidor de Service Manager:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Pulse **Install HP Service Manager Server for Windows** (Instalar servidor de HP Service Manager para Windows).

Se abrirá el Asistente de instalación del servidor de Service Manager.

- 4 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).

Se activará el botón **Next** (Siguiente).

- 6 Realice una de las acciones siguientes:
  - Pulse **Next** (Siguiente) para aceptar la carpeta de instalación predeterminada.

La carpeta de instalación predeterminada es:

`C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Server\`



No instale el servidor encima de versiones anteriores de ServiceCenter o Service Manager. Instálelo en una nueva carpeta.

- Pulse **Browse** (Examinar) para elegir una ubicación de instalación diferente.

 Debe instalar el servidor de Service Manager en una carpeta que sólo contenga caracteres ASCII en el nombre de la carpeta. El servidor no puede iniciarse si se instala en una carpeta con caracteres que no sean ASCII.

Consulte la *HP Service Manager 7.00 Upgrade Guide* (Guía de actualización de HP Service Manager 7.00) para obtener más información sobre la actualización del servidor desde versiones anteriores.

- 7 Pulse **Next** (Siguiente) para preparar el proceso de instalación.

Se abrirá la página de información de resumen.

- 8 Pulse **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.

Puede detener la instalación con sólo pulsar **Cancel** (Cancelar).

La página **Completing the Service Manager Server Setup Wizard** (Finalización del asistente de instalación del servidor de ServiceCenter) se abre cuando finaliza la instalación.

 Se abrirá el cuadro de instalación de Autopass y se instalará automáticamente. No pulse **Finish** (Finalizar) hasta que haya finalizado la instalación de Autopass.

- 9 Para configurar el servidor de forma automática, seleccione la opción **Configure Server** (Configurar servidor).

 También es posible configurar el servidor de Service Manager modificando el archivo de configuración `sm.ini`. Consulte [Configuración del servidor](#) en la página 62.

- 10 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente de instalación.

La instalación del servidor ha finalizado.

Si ha seleccionado la opción **Configure Server** (Configurar servidor), se abrirá el Asistente de configuración del servidor de HP Service Manager. Lleve a cabo los pasos descritos en [Configuración del servidor](#) en la página 62.

- 11 Tras finalizar los pasos de configuración, cierre la ventana del explorador o pulse el siguiente elemento que desee instalar.

## Desinstalación del servidor Windows

Puede desinstalar el servidor de uno de estos dos modos:

- Desinstalando el servidor desde Agregar o quitar programas. Consulte [Desinstalación desde Agregar o quitar programas](#) en la página 38.
- Desinstalando el servidor desde el DVD de instalación de Service Manager. Consulte [Desinstalación desde el DVD de instalación](#) en la página 39.



El proceso de desinstalación del servidor conserva intencionadamente todos los archivos de base de datos y la configuración del servidor. Debe eliminar manualmente estos archivos si va a desinstalar completamente Service Manager de su sistema. HP le recomienda que elimine la carpeta completa de instalación del servidor si no desea conservar los datos existentes del servidor.

### Desinstalación desde Agregar o quitar programas

Siga estos pasos para desinstalar el servidor desde Agregar o quitar programas:

- 1 Detenga el servicio de Service Manager.  
Para obtener información acerca de cómo detener el servidor, consulte la ayuda en línea de HP Service Manager.
- 2 En el menú principal de Windows, haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas**.  
Se abre el cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.
- 3 Desplácese hasta el programa del servidor de Service Manager y pulse **Quitar**.  
Un mensaje le pedirá que confirme la eliminación del programa.
- 4 Pulse **Sí**.  
El proceso puede durar varios minutos. Aparecerán mensajes adicionales que indican el avance de la desinstalación.  
Cuando termine la desinstalación, volverá al cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.
- 5 Pulse **Cerrar**.

## Desinstalación desde el DVD de instalación

Siga estos pasos para desinstalar el servidor desde el DVD de instalación:

- 1 Detenga el servicio de Service Manager.

Para obtener información acerca de cómo detener el servidor, consulte la ayuda en línea de HP Service Manager.

- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente.

Si la ejecución automática está desactivada, puede iniciar manualmente el explorador del DVD mediante uno de los métodos siguientes:

- Utilice el Explorador de Windows para ir al directorio del DVD. Pulse dos veces el archivo `autorun.exe`.
- Inicie la instalación de Service Manager desde el símbolo de sistema de Windows. Escriba lo siguiente:

```
D:\>autorun
```

donde D es la unidad de DVD. Sustituya el identificador de la unidad de DVD.

- 3 Pulse **Install Server** (Instalar servidor).

Se abrirá el Asistente de instalación de Service Manager.

- 4 Pulse **Next** (Siguiente).

Se abrirá la ventana **Remove the Program** (Quitar programa).

- 5 Pulse **Remove** (Quitar).

El proceso puede durar varios minutos. Aparecerán mensajes adicionales que indican el avance de la desinstalación. Tras finalizar la operación, se abrirá la página **InstallShield Wizard Completed** (Asistente de InstallShield finalizado).

- 6 Pulse **Finish** (Finalizar).

- 7 Pulse **Exit Install** (Salir de la instalación) para cerrar el explorador del DVD.

# Instalación del servidor en Unix

Para obtener información completa sobre los requisitos de plataforma y compatibilidad actuales, visite el sitio Web de Soporte al cliente en <http://www.hp.com/managementsoftware/support>.

## Requisitos del sistema

Compruebe que su sistema cumple los siguientes requisitos antes de instalar Service Manager.

**Tabla 3 Requisitos del sistema Unix para la instalación del servidor**

Requisito	Recursos necesarios
Espacio en disco	400 MB para la instalación del servidor
Java	Service Manager requiere que la versión Java 1.5 esté instalada en el sistema. Se pueden usar tanto JDK como JRE y Service Manager lo buscará en el momento de la instalación. Los usuarios que utilizan Linux en plataformas Intel x86 no necesitan instalar Java; Service Manager incluye Java para esa plataforma.
Nombre de servicio TCP/IP	Durante la configuración del servidor de Service Manager, el sistema le solicita un puerto TCP/IP válido. El número de puerto que elija para Service Manager debe ser superior a 1024.
ID de usuario y de grupo	Antes de instalar Service Manager, cree un nuevo nombre de usuario y un nuevo ID de grupo Unix exclusivamente para administradores que instalen, ejecuten y mantengan Service Manager. Service Manager utiliza la función <code>setuid</code> del sistema operativo Unix para mantener la seguridad del sistema de archivos y de los recursos Unix. Cree un nombre de usuario diferente de los nombres de los ejecutables de Service Manager. Por ejemplo, no es apropiado utilizar <code>sm</code> . Utilice el nuevo nombre de usuario administrativo para instalar Service Manager.



No puede ejecutar el servicio de Service Manager si instala el sistema desde una cuenta de superusuario a menos que otorgue derechos de propiedad y permisos al usuario administrativo de Service Manager. Cree un ID de usuario que tenga derechos de propiedad de Service Manager.

## Recursos del sistema

El servidor de Service Manager utiliza los siguientes recursos.

**Tabla 4 Recursos de sistema del servidor de Service Manager**

Recurso	Definición
Procesos	<p>Se inicia un proceso para cada línea de comandos <code>sm</code> del archivo <code>sm.cfg</code>. Por defecto, cada proceso está limitado a 50 threads. Cada configuración de usuario o proceso en segundo plano utiliza un thread.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si los procesos en segundo plano se inician mediante el comando <code>sm system.start</code> en el archivo <code>sm.cfg</code>, todos serán propiedad del thread mediante este proceso <code>sm</code>.</li><li>• Si los procesos en segundo plano se inician para una sesión de usuario en Service Manager, serán threads en el mismo proceso de controlador de thread que posee el thread de la sesión de usuario.</li></ul> <p>Para permitir que haya más de 50 sesiones de usuario simultáneas, consulte los temas de escala del servidor en la ayuda en línea.</p>
Semáforos	<p>Service Manager utiliza 16 semáforos, sin tener en cuenta el número de usuarios conectados al sistema.</p>
Memoria compartida	<p>Un servidor utiliza aproximadamente 48 MB de memoria compartida base por sistema más 3 MB por cada uno de los 30 usuarios.</p> <p>El parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sm.ini</code> indica la cantidad de memoria compartida que asigna Service Manager.</p>

## Información adicional

Revise la siguiente información antes de instalar Service Manager.

**Tabla 5 Requisitos Unix adicionales**

Tema	Descripción
Terminal ANSI	<p>Los comandos de instalación suponen que está ejecutando en un terminal ANSI. Si los comandos se ejecutan en un terminal distinto de ANSI (como el <code>hpterm</code>), los resultados pueden no ser los deseados.</p>
Acceso de superusuario	<p>Estos procedimientos de instalación pueden necesitar acceso de superusuario para las modificaciones kernel del sistema o para montar inicialmente el DVD de Service Manager, pero no para instalar el software.</p>

## Pasos preliminares

La siguiente convención identifica las variables que pueden cambiar según la instalación particular:

<variable>

Al recorrer los pasos de la instalación y ver una variable entre corchetes, recuerde que puede asignar un valor diferente a esa variable. No escriba los corchetes (< >) como parte del comando.

Como paso previo a la instalación, determine dónde instalará Service Manager.



El comando de instalación crea el directorio, pero el usuario que ejecuta el comando debe tener suficientes permisos para crear el nuevo directorio.

La ruta de la biblioteca y las variables de la ruta deben incluir los directorios cliente RDBMS adecuados. Es necesario que añada estos directorios y <sc>/RUN a la ruta de la biblioteca antes de poder iniciar Service Manager con el comando `smstart`. Puede agregar estos directorios como parte del inicio de sesión shell o como parte de un comando de perfil.

Puede proporcionar la ruta de bibliotecas necesaria modificando las siguientes variables de entorno.

**Tabla 6 Variables de entorno**

Sistema operativo	Variable de entorno para asignar
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH
Linux y Solaris	LD_LIBRARY_PATH

Consulte la documentación de su sistema operativo para obtener más información sobre cómo configurar variables de entorno.

Añada el directorio RUN de Service Manager al principio de la cadena de valor existente. Si no existe una instrucción, cree una nueva que indique el directorio RUN de Service Manager.

Por ejemplo: en un sistema Linux que utiliza el shell bash, los siguientes comandos añadidos al archivo `~/.profile` configuran correctamente la ruta de la biblioteca:

```
set LD_LIBRARY_PATH=.:<sm>/RUN:$LD_LIBRARY_PATH
export LD_LIBRARY_PATH
```

En este ejemplo, sustituya `<sm>` por el directorio base de la instalación de Service Manager.

## Instalación del servidor

Siga estos pasos para instalar el servidor de Service Manager:

- 1 Antes de instalar el servidor, instale AutoPass siguiendo las instrucciones de [Instalación de AutoPass](#) en la página 52.
- 2 Introduzca el DVD y cambie de directorio hasta la ubicación de montaje.
- 3 Ejecute el archivo de comandos ejecutable que coincida con su sistema, por ejemplo:  
`./setupsolaris -console` para sistemas Solaris o  
`./setupaix -console` para sistemas AIX.
- 4 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, debe aceptar para continuar.
- 5 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba la dirección del directorio de instalación en el que desee instalar Service Manager.
  -  No instale el servidor encima de versiones anteriores de ServiceCenter o Service Manager. Instálo en una nueva carpeta.
  -  El sistema valida cualquier nombre de directorio que especifique. Si especifica un directorio no válido, la instalación genera un mensaje de error.
  -  No utilice el símbolo “~” cuando introduzca la ruta. InstallShield lo trata como un carácter normal y creará un directorio con el nombre “~”.
- 6 El sistema tarda algunos minutos en leer el contenido del DVD, descomprimir los archivos y completar la instalación del servidor en el directorio especificado.
- 7 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente.

- 8 Para configurar automáticamente el servidor, ejecute la secuencia de comandos `configure`, que se encuentra en el directorio `<ruta de instalación>/` para actualizar el archivo `sm.cfg`. Vaya a [Configuración del servidor](#) en la página 62 para obtener instrucciones.

► También es posible configurar el servidor de Service Manager modificando el archivo de configuración `sm.ini`. Consulte [Configuración del servidor](#) en la página 62.

## Desinstalación del servidor de Service Manager

Siga estos pasos para desinstalar el servidor de Service Manager:

- 1 Detenga el servidor de Service Manager.
- 2 Elimine todos los directorios y subdirectorios del servidor de Service Manager.

## Requisitos para recursos kernel

El servidor de Service Manager requiere memoria compartida y semáforos para ejecutarse. En la mayoría de los sistemas Unix, es posible configurar estos recursos mediante parámetros de configuración kernel.

La configuración kernel admite el uso de funciones Unix IPC (comunicación entre procesos) por parte de Service Manager. Cada conexión nueva genera un nuevo proceso `sm`. Todos estos procesos utilizan a su vez IPC para comunicarse unos con otros y gestionar los recursos compartidos.



Los siguientes requisitos de recursos kernel son los valores mínimos necesarios para ejecutar el servidor de Service Manager. Añada estos valores a la configuración actual o predeterminada para ejecutar Service Manager al mismo tiempo que otros programas o productos en el sistema.



Para todas las plataformas, las unidades máximas de memoria compartida se expresan en megabytes (MB). Por ejemplo, el valor `shmmx` para un servidor HP-UX con 30 usuarios es de 11534336 bytes (11 MB).

## Servidor AIX

No es necesario que ajuste la configuración kernel en los sistemas AIX, ya que se ajustan automáticamente.

## Servidor HP-UX

### Memoria compartida

**Tabla 7 Requisitos de la memoria compartida**

<b>Configuración kernel</b>	<b>Recomendada</b>	<b>Cálculo</b>
shmem	1 byte	
shmmax	51 MB	48 MB para cada sistema de Service Manager + 3 MB por 30 usuarios
shmmni	1 byte	por sistema de Service Manager

### Procesos

**Tabla 8 Requisitos de procesos**

<b>Opción kernel</b>	<b>Cálculo</b>
maxuprc	5 + 1 por cada planificador en segundo plano +1 por cada usuario de Service Manager
nproc	5 + 1 por cada planificador en segundo plano +1 por cada usuario de Service Manager

## Parámetros IPC

Use la utilidad SAM para configurar los parámetros IPC kernel en HP-UX.



Es necesario que sea un usuario raíz o que tenga funciones de superusuario antes de iniciar la utilidad SAM.

Antes de iniciar SAM, defina la variable de entorno `DISPLAY`. Por ejemplo, si el nombre del host (o terminal X) es `eagle`, escriba el siguiente comando en la línea de comandos shell.

- Si utiliza el shell Bourne o Korn:

```
DISPLAY=eagle:0 #  
export DISPLAY
```

- Si utiliza el shell C:

```
setenv DISPLAY eagle:0
```

Siga estos pasos para configurar los parámetros IPC kernel:

- 1 Inicie SAM.
- 2 Seleccione la opción **Kernel Configuration** (Configuración kernel) en el menú principal.
- 3 Seleccione la opción **Configurable Parameters** (Parámetros configurables).
- 4 Modifique los parámetros kernel tal y como se especifica en [Parámetros IPC](#) en la página 46.

Cuando termine de modificar los parámetros necesarios, la utilidad SAM le guiará por los pasos para reiniciar el sistema. Es necesario reiniciar para activar los cambios.

## Parámetro **maxdsiz**

El parámetro **maxdsiz** de HP-UX establece el tamaño de segmento de datos máximo para cada proceso. Este segmento de datos puede consistir en memoria virtual (espacio de intercambio) y memoria real. El sistema intenta cumplir con sus requisitos con memoria real. Utiliza espacio de intercambio para compensar la diferencia hasta que alcance el límite de **maxdsiz**.

Cada usuario de Service Manager requiere aproximadamente 1 MB de memoria física (tamaño residente en Unix). Debe establecer el tamaño de memoria de la plataforma del servidor para que admita el número máximo de usuarios que inician sesión en Service Manager al mismo tiempo. Por ejemplo, si cuenta con 100 usuarios de Service Manager, asigne al parámetro **maxdsiz** un valor de 100 MB o más.

No es necesario que aumente el valor del parámetro **maxdsiz** por encima del número de usuarios del sistema, a menos que haya procesos que utilicen grandes cantidades de espacio de almacenamiento estático de datos. No establezca el valor de **maxdsiz** en el tamaño máximo de 944 MB, ya que los archivos con memoria privada asignada y los datos de bibliotecas compartidas también ocupan espacio en la región de almacenamiento dinámico.

Se aceptan los valores siguientes.

**Tabla 9 Configuración de maxdsiz**

Configuración de <b>maxdsiz</b>	Valor
Predeterminado	0x4000000 (64 MB)
Máximo	0x3B03100 (944 MB)
Mínimo	0x4000000 (4 MB)

El sistema devuelve un error al proceso que invoca si el valor de **maxdsiz** es demasiado bajo para el número de usuarios y procesos que se están ejecutando. Si el valor es muy bajo puede provocar el final del proceso.

Es posible cambiar el parámetro **maxdsiz** mediante el proceso de la utilidad SAM descrito en [Parámetros IPC](#) en la página 46.

## Servidor Linux

El límite predeterminado de memoria compartida (SHMMAX y SHMALL) es de 32 MB, pero se puede cambiar en el sistema de archivo `proc` sin necesidad de reiniciar el sistema. Por ejemplo, para especificar el límite de memoria compartida como 128 MB, introduzca el siguiente comando:

```
# echo 134217728 >/proc/sys/kernel/shmall
# echo 134217728 >/proc/sys/kernel/shmmax
```

Puede utilizar **sysctl.conf** para controlar estos parámetros. Añada las siguientes líneas al archivo **/etc/sysctl.conf**:

```
kernel.shmall = 134217728
kernel.shmmax = 134217728W
```

Este archivo se procesa normalmente en el inicio, pero **sysctl.conf** se puede invocar más adelante.

La función de seguridad de Linux, **exec-shield-randomize**, debe desactivarse cuando inicie el servidor de Service Manager. El archivo de comandos `smstart` de serie le envía un mensaje de error y no inicia el servidor si **exec-shield-randomize** está activado. Sin embargo, si usa su propio archivo de comandos en lugar de `smstart`, tenga en cuenta que el servidor podrá iniciarse aunque **exec-shield-randomize** esté activado, pero se bloqueará más tarde.

El archivo **/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize** controla si Exec-Shield realiza de manera aleatoria las asignaciones VM. Puede desactivar **exec-shield-randomize** mediante cualquiera de las siguientes opciones:

- Utilice los siguientes comandos:

```
echo 0 >/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize
```

El valor predeterminado para **/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize** es 1.

- Incluya la siguiente línea en el archivo **/etc/sysctl.conf**:

```
kernel.exec-shield-randomize=0
```

- Incluya la siguiente línea en el archivo **/etc/grub.conf**:

```
exec-shield=0
```

## Servidor Solaris

### Memoria compartida

**Tabla 10 Requisitos de la memoria compartida Solaris**

Opción kernel	Recomendada	Cálculo
forceload:sys/shmsys		
shmsys:shminfo _shmmax	51 MB	48 MB por cada sistema de Service Manager más 3 MB por cada 30 usuarios
shmsys:shminfo _shmmni	1 byte	por cada sistema de Service Manager

### Procesos

**Tabla 11 Requisitos de los procesos Solaris**

Opción kernel	Cálculo
maxuprc:	5 + 1 por cada planificador en segundo plano +1 por cada usuario de Service Manager
max_nprocs:	maxuprc

## Número de controladores de archivos

El límite superior predeterminado para los descriptores de archivos es de 256. Debe aumentar este valor a 512, como mínimo.

Siga estos pasos para aumentar el límite superior:

- 1 Inicie una sesión en el servidor Solaris.
- 2 Ejecute **ulimit -a**:

```
bash-3.00$ ulimit -a
core file size          (blocks, -c) unlimited
data seg size           (kbytes, -d) unlimited
file size                (blocks, -f) unlimited
open files               (-n) 256
pipe size                (512 bytes, -p) 10
stack size               (kbytes, -s) 8192
cpu time                 (seconds, -t) unlimited
max user processes      (-u) 29995
virtual memory           (kbytes, -v) unlimited
```

Para aumentar este valor hasta 512, escriba este comando:

```
$ ulimit -n 512
```

## Parámetros IPC

Es posible controlar los parámetros kernel con el archivo **/etc/system**. El sistema operativo lee el archivo **/etc/system** en el momento de la inicialización para definir los parámetros kernel iniciales.

Siga estos pasos para configurar los parámetros IPC kernel:

- 1 Modifique el archivo **/etc/system** para alterar los parámetros kernel. De forma predeterminada, el sistema IPC no está activado. Agregue las siguientes sentencias al final del archivo:

```
* /etc/system sample file
* Customize kernel parameters
* These statements initialize the IPC subsystem
forceload: sys/shmsys
forceload: sys/semsys
forceload: sys/msgsys
*
* SEM
set semsys:seminfo_semmap=60
set semsys:seminfo_semmni=100
set semsys:seminfo_semmns=1000
set semsys:seminfo_semmnu=30
set semsys:seminfo_semmns1=50
set semsys:seminfo_semopm=10
set semsys:seminfo_semume=15
set semsys:seminfo_semvmx=32767
set semsys:seminfo_semaem=16384
*
* SHM
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
set shmsys:shminfo_shmmni=100
set shmsys:shminfo_shmmin=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
*
set max_nprocs=1200
```

- 2 Reinicie el sistema para que se activen los cambios. Escriba:

```
cd/
usr/sbin/shutdown -i6 -y -g0
```

# Instalación de AutoPass



En las plataformas Windows, AutoPass se instala como parte de la instalación del servidor. En las plataformas Unix, debe instalarlo manualmente antes de poder ejecutar Service Manager.

## Preparación

Debe instalar los parches de sistema operativo adecuados antes de poder instalar AutoPass.

### HP-UX 11.0

- PHSS\_26945 1.0 Bibliotecas de tiempo de ejecución HP aC++ -AA (aCC A.03.37)
- PHCO\_27731 1.0 Parche acumulativo libc

### HP-UX 11.11

- PHSS\_22898 1.0 Bibliotecas de tiempo de ejecución HP aC++ -AA (aCC A.03.30)
- PHCO\_24400 1.0 Parche acumulativo libc

### Solaris

Parche de biblioteca compartida de 32 bits para C++

- Sun OS 5.7: ID de parche 106327-22
- Sun OS 5.8: ID de parche 108434-14
- Sun OS 5.9: ID de parche 111711-09

## Instalación

Los programas de instalación de AutoPass para cada sistema operativo se incluyen en el DVD de instalación. Los archivos de AutoPass están almacenados en el DVD de Service Manager en el directorio `Server/Unix/autopass`.

Instale el archivo adecuado de esta ubicación en su sistema a través del mecanismo de instalación normal de software que proporciona el sistema operativo.

Siga estos pasos para instalar AutoPass:

- 1 Ejecute el siguiente comando como “raíz”.

### HP-UX

```
swinstall -s <ruta-completa-al-nombre-de-archivo-depot>
```



Asegúrese de utilizar el archivo `.depot` adecuado a su versión. IPF32 indica Itanium, los demás archivos HP-UX son para PA-RISC.

### Solaris

```
pkgadd -d <ruta-completa-al-nombre-de-archivo-pkg>
```



Asegúrese de utilizar el archivo `.pkg` adecuado a su versión.

### Linux

```
rpm -Uhv <ruta-completa-al-nombre-de-archivo-rpm>
```



Asegúrese de utilizar el archivo `.rpm` adecuado a su versión.

## AIX

```
installp -a -d <ruta-completa-al-nombre-de-archivo-bff>  
HPOvLIC
```

 Asegúrese de utilizar el archivo `.bff` adecuado a su versión.

 Si tiene previsto activar una licencia de evaluación temporal de 60 días en Unix, debe permitir que `LicFile.txt` pueda escribirse antes de ejecutar el comando `sm -instantOn`. La ubicación predeterminada para este archivo es: `/var/opt/OV/HPOvLIC/LicFile.txt` Para obtener más información, consulte [Obtención de licencias de producto](#) en la página 55.

## Desinstalación de AutoPass

AutoPass no se desinstala automáticamente cuando se quita Service Manager.

 Si quita AutoPass, Service Manager y otras aplicaciones que usan AutoPass dejarán de funcionar.

Ejecute el siguiente comando como “raíz” para quitar Autopass:

## Solaris

```
pkgrm HPOvLic
```

## HP-UX

```
swremove HPOVLIC
```

## Linux

```
rpm -e HPOvLic
```

## AIX

```
installp -u HPOvLIC
```

# Obtención de licencias de producto

Es necesario una contraseña de clave de licencia para utilizar Service Manager. AutoPass permite gestionar las licencias. Tras instalar el software de Service Manager y cuando se utiliza por primera vez, se concede una licencia de prueba de 60 días (Instant-On). Durante este período de 60 días, debe obtener una contraseña de clave de licencia definitiva o una ampliación de la evaluación de prueba para continuar utilizando el producto.



En las plataformas Windows, AutoPass se instala como parte de la instalación del servidor. En una plataforma Unix, AutoPass debe instalarse manualmente. Las instrucciones para instalar AutoPass en Unix se proporcionan en [Instalación de AutoPass](#) en la página 52.

Tras instalar el servidor puede instalar una licencia de evaluación ejecutando el comando “**sm -instantOn**”, que instala una licencia de evaluación válida para 60 días.



Para ejecutar InstantOn en plataformas Unix, el archivo `LicFile.txt` debe poder escribirse. Para obtener más información, consulte [Almacenamiento del archivo de clave de licencia/contraseña en el sistema](#) en la página 60.

Durante los 10 últimos días de este período de evaluación, cada usuario que desee conectarse verá un mensaje de advertencia del vencimiento de la licencia. El administrador de sistema del producto debe visitar el sitio webware ([www.webware.hp.com](http://www.webware.hp.com)) y descargar la licencia definitiva para utilizar el producto.

Si no ha adquirido todos los módulos y desea considerar la posibilidad de añadir algunos durante el proceso Instant-On, póngase en contacto con su administrador de cuentas de HP.

Para solicitar las contraseñas de la licencia definitiva, necesita los siguientes datos:

- Certificado de derecho, que contiene el número de producto y número de pedido de HP.
- Dirección IP del servidor.
- Información de su empresa u organización.

La mejor manera de obtener la licencia de un producto es a través del sitio Web: **www.webware.hp.com**. Asimismo, puede ponerse en contacto con el Centro de contraseñas de HP (HP Password Center) por fax, email o teléfono. Esta información está disponible en el formulario de solicitud de contraseñas (Password Request Form) y el Certificado de licencia de uso (License Entitlement Certificate). Para obtener las licencias de productos, necesita el Certificado de licencia de uso.



## License Entitlement Certificate

HP Order Number:  
Product Number:  
Product Name:  
Quantity Ordered:

Your OpenView product may be currently running under an initial 60-day *Instant On*. This *Instant On* expires 60 days from the date of installation, and after this your product may be automatically disabled. To ensure uninterrupted availability of this product, please obtain and install your permanent password before the 60-day *Instant On* period has expired.

### Password Retrieval

Check your product's documentation for specific instructions on password installation. Many products include the **Autopass** feature which simplifies password redemption by providing direct password retrieval and installation.

If this feature is not available, or if the system does not have direct internet access, permanent passwords can also be redeemed on-line at <http://www.webware.hp.com>, or by contacting the HP Password Center, using the contact information provided below.

Your permanent password will limit the number of users to the quantity of licenses that you purchased.

### Hewlett-Packard Password Center

To obtain your password on-line, 24 hours a day, 7 days a week:

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

North/South America	Europe/Africa	Asia/Pacific
Fax: +1 801.431.3654 Phone: +1 801.431.1597 (US & Canada) +1 800.326.0411	Fax: +31 (55) 543.4645 Phone: +31 (55) 543.4642	Fax: Outside Japan: +81 (3) 3227.5238 Within Japan: +81 (03) 3227.5238 Phone: Outside Japan: +81 (3) 3227.5672 Within Japan: +81 (03) 3227.5264
E-mail: <a href="mailto:americas_password@cnd.hp.com">americas_password@cnd.hp.com</a>	E-mail: <a href="mailto:europe_password@cnd.hp.com">europe_password@cnd.hp.com</a>	E-mail: <a href="mailto:asia_password@cnd.hp.com">asia_password@cnd.hp.com</a>
Monday - Friday: 8:00 AM - 8:00 PM EST	Monday - Friday: 9:00 AM - 6:00 PM CET	Monday - Friday: 9:00 AM - 5:00 PM Japan Local Time

*Your right to use the Software, as well as important restrictions on the use, transfer, and copying of the Software, are set forth in the Software Licensing Terms ("Agreement"), which is included with this certificate. You must review and agree to the Agreement prior to using the Software.*

*Retain this Certificate as your proof of License to Use.*

## Uso del sitio Web

Siga estos pasos para obtener sus licencias de productos:

- 1 Vaya a **www.webware.hp.com**.  
Esta dirección le llevará al sitio Web, servicio de envíos de contraseñas de HP.
- 2 Seleccione **Generate password(s)** (Generar contraseñas) en el menú de licencias de Webware.
- 3 Escriba su número de pedido en el cuadro de texto **Order number** (Número de pedido). Puede encontrar el número de pedido en el Certificado de licencia de uso y el formulario de solicitud de contraseñas (HP Order Number).
- 4 Pulse **Next** (Siguiente).
- 5 Seleccione el producto para el cual solicita una contraseña en el formulario de selección de productos marcando la casilla de verificación del producto.
- 6 Pulse **Next** (Siguiente).
- 7 Seleccione los productos para los que desea solicitar contraseñas.
- 8 Pulse **Next** (Siguiente).
- 9 Para cada producto seleccionado, escriba el número de licencias de uso (LTU), que se verá limitado por el número de LTU disponibles para el pedido:
  - Nombre de host del servidor
  - Dirección IP del sistema donde está instalado el software
- 10 Pulse **Next** (Siguiente).
- 11 Proporcione toda la información necesaria en el formulario de registro de miembros.
- 12 Pulse **Sign-In** (Registro).
- 13 Proporcione toda la información necesaria en el formulario de información de direcciones.
- 14 Pulse **Next** (Siguiente).
- 15 El formulario de recepción del Certificado de contraseña permanente muestra una copia del Certificado de contraseña permanente. Asimismo, ofrece opciones de entrega adicionales para su certificado.

Asimismo, debería recibir un email con los certificados de contraseña y los documentos adjuntos de archivos de contraseñas/claves de licencia similares al siguiente ejemplo:

	<b>HEWLETT PACKARD</b>	<b>Permanent Password Certificate</b> <i>Do Not Discard - Retain for Reference</i>
Issue Date:	5/24/2007	Send To: Jack j. Smith
Confirmation Number:	5227953	Smith Enterprises
Session ID:	1626517	12 smith drive
HP Order number:	TESTLAB	
Product Number:	J8888X	
Product Name:	HPTEST product for Lab Development Use	San Diego, CA 92100
Product Version:	1.0	U.S.A.
License Type:	Node Locked	Fax:
Server IP Address:	15.4.45.33	Expiration Date: Not Applicable
Number of licenses encoded in these passwords: 1		
<p>The password(s) shown below are intended for reference purposes only. Files containing the password string(s) are automatically sent by e-mail to the requestor.</p> <p>If the password file is not readily available, the license key(s) shown below may be entered manually. Because many e-mail applications insert extra carriage returns into long license key strings, license passwords may be broken up by carriage returns into multiple lines. To address this possibility, the marker string of &lt;end&gt; is appended to the end of every password. This provides a way to clearly identify individual passwords. The &lt;end&gt; markers are not part of the password string, and must be removed and replaced by a single carriage return. Passwords must each be formatted as a single line, and must not contain any embedded carriage returns.</p>		
9CRA FRVX H9PQ CHU3 V2A4 HWWR Y9JL KMPL B89H MZVU GX9V 2C89 VEMU MA8S UNYW EX9B SE83 HVLJ EFV6 DS42 P6CJ 2KKC QER9 LBWK AARX CL4R M8NX 32C2 JSDG C9AA N4ZF BGWB VKD9 9VAB 8QMQ 3HVB 58GY VFM3 "TESTLAB" <end>		

Para eliminar cualquier posible error, se recomienda encarecidamente que las licencias o contraseñas se instalen directamente a partir de un archivo de clave de licencia o contraseña, en lugar de intentar transcribir manualmente y editarlas a partir del certificado de licencia/contraseña. Cada archivo de clave de licencia/contraseña puede copiarse al sistema de destino adecuado y, a continuación, importarse e instalarse directamente mediante la aplicación. No es necesario realizar ninguna modificación en el archivo de clave de licencia/contraseña.

## Almacenamiento del archivo de clave de licencia/contraseña en el sistema

Como parte del proceso de obtención de una licencia AutoPass definitiva, uno o varios archivos `.dat` se enviaron a la dirección de email que proporcionó. Estos archivos contienen los datos de licencia necesarios para utilizar los módulos de Service Manager apropiados. Tras recibir estos archivos, debe moverlos al servidor de Service Manager.

### Windows

Siga estos pasos para guardar su archivo de clave de licencia/contraseña en el sistema:

- 1 Cambie el nombre de un archivo `.dat` por un archivo `.txt`, de modo que pueda abrirlo con un editor de texto.

Ejemplo: de `J8888X1624204.dat` a `J8888X1624204.txt`

- 2 Cree un archivo, `LicFile.txt`, para almacenar los datos de licencia. La ubicación predeterminada de este archivo es:

```
C:\Archivos de programa\Archivos comunes\Hewlett-Packard\
HPOvLIC\data
```

 Sólo necesita crear este archivo una vez. Si solicita licencias adicionales, debe anexarlas al final de este archivo.

- 3 Copie los datos de licencia del archivo de licencia y péguelos en el archivo `LicFile.txt` que ha creado.

## Unix

- ▶ Este procedimiento debe realizarlo un usuario con acceso de superusuario.

Siga estos pasos para guardar su archivo de clave de licencia/contraseña en el sistema:

- 1 Cambie el nombre de un archivo `.dat` por un archivo `.txt`, de modo que pueda abrirlo con un editor de texto.

Ejemplo: de `J8888X1624204.dat` a `J8888X1624204.txt`

- 2 Cree un archivo, `LicFile.txt`, para almacenar los datos de licencia. La ubicación predeterminada de este archivo es:

```
/var/opt/OV/HPOvLIC/LicFile.txt
```

- ▶ Sólo necesita crear este archivo una vez. Si solicita licencias adicionales, debe anexarlas al final de este archivo.

Copie los datos de licencia del archivo de licencia y péguelos en el archivo `LicFile.txt` que ha creado.

- 3 Guarde el archivo `LicFile.txt`.

- ▶ Si tiene previsto activar una licencia de evaluación temporal de 60 días en Unix, debe permitir que `LicFile.txt` pueda escribirse antes de ejecutar el comando **`sm -instantOn`**. Para obtener más información, consulte [Obtención de licencias de producto](#) en la página 55.

# Configuración del servidor

Puede personalizar la instalación de su servidor Windows y Unix modificando el archivo de inicialización de HP Service Manager (`sm.ini`).



Encontrará una lista completa de los parámetros almacenados en el archivo `sm.ini` en la ayuda de Service Manager.

Puede configurar los parámetros de inicio que utiliza el servicio de Windows para iniciar Service Manager editando el archivo de configuración (`sm.cfg`). Utilice un editor de texto para abrir y modificar esos archivos.

## Uso de la herramienta de configuración

La herramienta de configuración se inicia automáticamente durante la instalación de su servidor Windows, si ha seleccionado la opción **Configure Server** (Configurar servidor).

Siga estos pasos para configurar el servidor:

- 1 Ejecute la herramienta de configuración del servidor.
- 2 Especifique los puertos de escucha.

**Tabla 12 Parámetros de puertos de escucha**

Parámetro	Predeterminado	Descripción
HTTP Port (Puerto HTTP) (sistema)	13080	El número de puerto de comunicaciones al que desea que Service Manager se conecte para las solicitudes de conexión de los clientes.
Enable HTTPS Port (Habilitar puerto HTTPS)		Seleccione esta opción para habilitar el puerto HTTPS.
HTTPS Port (Puerto HTTPS)		El número de puerto de comunicaciones al que desea que Service Manager se conecte para las solicitudes de conexión segura de los clientes.

3 Especifique el tipo de base de datos y la información de la conexión.

**Tabla 13 Tipo de base de datos e información de la conexión**

Parámetro	Descripción
Database Type (Tipo de base de datos)	Base de datos que desea utilizar para almacenar los datos.
SQL Database Name (Nombre de la base de datos SQL)	<ul style="list-style-type: none"><li>• MS SQL Server: nombre DSN ODBC</li><li>• Oracle: entrada en tnsnames.ora</li><li>• DB2: nombre base de datos</li></ul>
SQL User (Usuario SQL)	Usuario con el que Service Manager debe conectarse a la base de datos.
SQL Password (Contraseña SQL)	Contraseña para el usuario que Service Manager debe utilizar para conectarse a la base de datos.



Debe cambiar el nombre de servicio de Service Manager si está instalando varias instancias del servidor de Service Manager en el mismo equipo. Cada instancia del servidor de Service Manager debe contar con un nombre de servicio único.

4 Compruebe la conexión para confirmar que Service Manager puede conectarse a la base de datos.

5 Cargue los datos de demostración, si lo desea.



Al cargar los datos de demostración también se cargan las aplicaciones de HP Service Manager 7.00 de serie. Deseará instalarlas si no está actualizando desde ServiceCenter.

Debe iniciar el servidor antes de que los usuarios puedan acceder a Service Manager. Para obtener información acerca de cómo iniciar el servidor, consulte la ayuda en línea de HP Service Manager.

## Configuración del servidor para idiomas distintos del inglés

Para cambiar el idioma predeterminado a uno distinto del inglés, edite el archivo de inicialización de Service Manager en un editor de texto.

El parámetro `-language` establece la página de código predeterminada que se debe utilizar al exportar datos a orígenes de datos externos o importarlos de éstos.

Siga estos pasos para cambiar el idioma predeterminado:

- 1 Utilizando un editor de texto, abra el archivo de inicialización de Service Manager desde el directorio RUN de Service Manager.
- 2 Busque el parámetro `language:` y reemplace el código ISO de inglés por un nuevo código de idioma.
- 3 Guarde los cambios y cierre el archivo.

Para obtener una lista de idiomas compatibles, consulte la tabla de compatibilidad en el sitio Web de Soporte al cliente. Las tablas de compatibilidad de HP requieren que se registre como un usuario de HP Passport.

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

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

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:

**[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).**

---

## 4 Instalación de cliente

Solamente se puede instalar un cliente Windows HP Service Manager en una estación de trabajo Windows. Puede admitir clientes que se ejecutan en otros sistemas operativos instalando el nivel de Web de Service Manager. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar el cliente Windows.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Instalación del cliente Windows de Service Manager](#) en la página 66
- [Instalación de un cliente de Service Manager compartido](#) en la página 73
- [Desinstalación del cliente de Service Manager o sus componentes](#) en la página 75

# Instalación del cliente Windows de Service Manager

Debe tener privilegios de administrador local para instalar el cliente de Service Manager.

El cliente Windows requiere que el espacio de trabajo y las carpetas de configuración puedan escribirse. El espacio de trabajo del cliente y la información de configuración se almacena, de forma predeterminada, en el siguiente directorio:

C:\Documents and Settings\nombre\_usuario\Service Manager.

## Actualización del cliente Windows

No se pueden actualizar clientes anteriores de Service Manager al cliente Windows de Service Manager 7.00. Debe instalar el cliente Windows de Service Manager 7.00 en una nueva carpeta. HP recomienda eliminar los clientes de Service Manager anteriores, pero no es obligatorio.



Realice una copia de seguridad de cualquier archivo de ayuda personalizado creado por sus clientes de Service Manager. El programa de instalación del cliente Windows de Service Manager 7.00 sobrescribirá cualquier ayuda personalizada de los clientes anteriores.

## Requisitos para la instalación

**Tabla 1** Requisitos de instalación para el cliente Windows

Requisito	Mínimo	Recomendado
Sistema operativo	Windows 2000	Windows 2000 o XP
CPU	Pentium III 650 Mhz	Pentium IV o Celeron 2,4 Ghz
RAM	256 MB	384 MB
Disco duro	Servidor de ayuda de 150 MB instalado	150 MB con el servidor de ayuda instalado 300 MB con documentación instalada
Resolución	800 x 600 (16 colores)	1280 x 1024 (256 colores)
Red	100 Megabits	100+ Megabits
Cuenta de usuario	Cuenta de administrador local	Cuenta de administrador local

## Configuración del cliente de Service Manager

La configuración del cliente Windows de Service Manager se mostrará en el mismo idioma que el sistema operativo.

Siga estos pasos para instalar el cliente Windows de Service Manager:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Pulse **Install Windows Client** (Instalar el cliente Windows).
  - 4 Se abrirá el asistente de instalación de cliente de Service Manager.

- 5 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 6 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).  
Se activa el botón **Next** (Siguiente).  
Se abre la página **Select Installation Folder** (Seleccionar carpeta de instalación).
- 7 Realice una de las acciones siguientes:
  - a Pulse **Next** (Siguiente) para aceptar la carpeta de instalación predeterminada.  
La carpeta de instalación predeterminada es:  
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Client
  - b Pulse **Browse** (Examinar) para elegir una ubicación de instalación diferente.
- 8 Pulse **Next** (Siguiente) para seleccionar las funciones del cliente que desearía instalar.
- 9 Pulse **Next** (Siguiente) para preparar el proceso de instalación.  
Se abrirá la página de resumen.
- 10 Pulse **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.  
Para detener la instalación, pulse **Cancel** (Cancelar).  
Se abrirá el cuadro de diálogo **Completing the Service Manager Client Setup Wizard** (Finalización del asistente de instalación de cliente de Service Manager) cuando la instalación se haya completado.
- 11 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir del asistente de instalación.  
La instalación del cliente se ha completado.
- 12 Cierre la ventana del explorador o pulse el siguiente elemento que desee instalar.

## Definición de una nueva conexión de cliente

La primera vez que acceda al cliente, se abrirá la ventana **Connections** (Conexiones) que le permitirá definir una conexión con un servidor host de Service Manager. En esta ventana puede agregar y guardar varias configuraciones de conexión.

Establezca su conexión en procesos de un servidor activo. De forma predeterminada, son los siguientes:

- Un oyente de cliente en los puertos 13080 (http) y 13443 (https/SSL) para los clientes HTTP, incluidos Windows, Web y SOAP-API.
- Un oyente especial en el puerto 12690 para SCAuto.

Si la instalación del servidor no utiliza la configuración predeterminada, debe definir el cliente para que se conecte al servidor.

Siga estos pasos para definir una nueva conexión de cliente:

- 1 En el menú principal de Windows, pulse **Inicio > Programas > Service Manager Client > Service Manager Client**.

Se abre la ventana **Connections** (Conexiones).

- 2 Pulse **New** (Nuevo).

La ventana **Connections** (Conexiones) mostrará un nuevo nodo en el panel **Connections** (Conexiones).

- 3 Escriba o seleccione los parámetros de la conexión.

**Tabla 2 Parámetros de conexión del cliente Windows**

<b>Parámetro</b>	<b>Opción predeterminada</b>	<b>Descripción</b>
Name (Nombre)	Nueva_configuración	Nombre de esta configuración.
User name (Nombre del usuario)	Nombre de usuario del usuario Windows actualmente conectado.	Nombre que utiliza para iniciar una sesión en el servidor.
Password (Contraseña)	vacío	Contraseña que utiliza para iniciar una sesión en el servidor.
Remember my password (Recordar mi contraseña)	falso	Opción para que el sistema guarde su contraseña.
Automatically login (Inicio de sesión automático)	falso	Opción para conectarse automáticamente cuando inicie el cliente de Service Manager.
Server host name (Nombre de host del servidor)	localhost	Nombre del servidor que alberga el servicio Service Manager.
Server port number (Número de puerto del servidor)	13080	Número de puerto que utiliza su equipo para conectar con el servidor.
Language (Idioma)	vacío	Idioma que se utilizará en esta sesión (puede ser diferente del idioma configurado en el equipo).
Connection identified by a color (Conexión identificada por un color)	vacío	Opción para cambiar el color de fondo de la conexión.

- 4 Pulse **Advanced** (Avanzado) para configurar otras opciones de la conexión.  
Las características avanzadas son opcionales.

**Tabla 3 Parámetros de conexión avanzados del cliente Windows**

<b>Parámetro</b>	<b>Descripción</b>
Compress SOAP messages (Comprimir los mensajes SOAP)	Opción que comprime los mensajes SOAP utilizando la codificación GNU zip (gzip). Esto puede reducir la cantidad de datos transmitidos desde y hacia el servidor.
Use SSL Encryption (Usar cifrado SSL)	Opción que usa una herramienta de cifrado Secure Socket Layer (SSL) para proteger los datos al transmitirlos por la red.
Trace SOAP traffic (Seguimiento del tráfico SOAP)	Opción que registra los mensajes SOAP para su depuración.

 Debe definir un archivo de certificados CA válido para poder habilitar el cifrado SSL. En la instalación de cliente se incluye un archivo de certificado CA de muestra llamado cacerts. La ubicación predeterminada del archivo cacerts para una instalación de Windows es:  
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.common\_7.00

- 5 Pulse **OK** (Aceptar) para añadir las funciones avanzadas.
  - 6 Pulse **Apply** (Aplicar) para añadir la conexión.
  - 7 Para agregar conexiones adicionales, repita los pasos del 2 al 6.
-  Para obtener información adicional acerca de la configuración del cliente Windows, consulte la ayuda de Service Manager.

## Conexión a un servidor de Service Manager

Desde un cliente de Service Manager se puede conectar a varios servidores. Cada conexión se abre en su propia ventana.

Siga estos pasos para conectarse con un servidor de Service Manager:

- 1 En el menú principal de Windows, pulse **Inicio > Programas > Service Manager Client > Service Manager Client**.

Se abre la ventana **Connections** (Conexiones).

- 2 Realice una de las acciones siguientes:
  - Haga doble clic en una conexión.
  - Pulse una conexión y, a continuación, pulse **Connect** (Conectar).

# Instalación de un cliente de Service Manager compartido

Puede instalar el cliente de Service Manager en una red compartida y permitir que varios usuarios utilicen la instalación compartida. En una configuración de cliente compartida, puede configurar cada usuario para que disponga de su propia configuración local o forzar a los usuarios a que utilicen la misma configuración común. El servidor de Service Manager realiza un seguimiento de la conexión de cada cliente de forma separada independientemente de su origen.

Siga estos pasos para instalar un cliente de Service Manager compartido:

- 1 Instale el cliente de Service Manager en un servidor de red.  
Para obtener más información, consulte [Instalación del cliente Windows de Service Manager](#) en la página 66.
- 2 Cree una red compartida de Windows para la carpeta donde ha instalado el cliente de Service Manager y conceda a los usuarios el acceso a la red compartida. Por ejemplo:

```
\\mi_servidor\Service Manager Client
```

Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de Windows.

- 3 Inicie una sesión en el sistema de cada usuario que desee utilizar el cliente compartido.
- 4 Asigne la red compartida a una letra de unidad el sistema local.  
Por ejemplo:

**Tabla 4 Ejemplo de asignación de unidad de red Windows**

Letra de unidad	Asignada a
F:	\\mi_servidor\Service Manager Client

- 5 Cree un acceso directo de Windows al archivo `ServiceManager.exe` de la red compartida. Por ejemplo:

```
F:\ServiceManager.exe
```

De forma predeterminada, todos los usuarios compartirán la configuración de cliente común. Si desea que cada usuario disponga de su propia configuración de cliente local, continúe con el paso siguiente.

- 6 Modifique las propiedades de destino del acceso directo de Windows para agregar la información siguiente tras el nombre del archivo ejecutable.

```
-data %USERPROFILE%\Service Manager\
```

El parámetro `-data` le permite especificar una ruta de acceso a la ubicación donde desea guardar la configuración de cliente. La ruta de acceso del ejemplo anterior coloca una carpeta `Service Manager` en la carpeta `Documents and Settings` del usuario actual.



Si el nombre de la ruta de acceso incluye espacios, debe entrecomillar la ruta de acceso. Por ejemplo:

```
F:\ServiceManager.exe -data "%USERPROFILE%\
HP Service Manager\workspace"
```

# Desinstalación del cliente de Service Manager o sus componentes

Para desinstalar el cliente de Service Manager, utilice la función de Windows Agregar o quitar programas.

Siga estos pasos para desinstalar el cliente de Service Manager o sus componentes:

- 1 En el menú principal de Windows, pulse **Inicio > Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas**.

Se abrirá la ventana Agregar o quitar programas.

- 2 Avance hasta Service Manager Client y pulse **Quitar**.

Un mensaje le pedirá que confirme la eliminación del programa.

- 3 Pulse **Sí**.

El proceso de desinstalación tardará varios minutos. Aparecerán mensajes adicionales que indican el avance de la desinstalación.

Cuando termine la desinstalación, volverá al cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.

- 4 Pulse **Cerrar**.



El proceso de desinstalación del cliente guardará los parámetros de configuración del cliente. Si está desinstalando completamente Service Manager del sistema, deberá eliminar estos archivos manualmente. HP recomienda eliminar toda la carpeta de instalación del cliente, la carpeta de configuración y el espacio de trabajo local que pueden escribirse si no desea guardar ningún parámetro de configuración de cliente existente.



---

# 5 Instalación de nivel de Web

La instalación de nivel de Web permite a los clientes utilizar una interfaz Web para acceder al servidor de HP Service Manager.

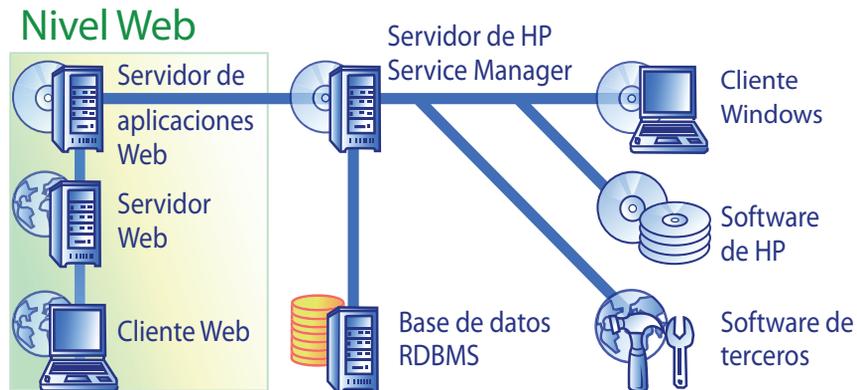
Los temas de la sección incluyen:

- [Arquitectura de nivel de Web](#) en la página 78
- [Requisitos de explorador para el cliente Web](#) en la página 79
- [Instalación del nivel de Web](#) en la página 80
- [Acceso a Service Manager desde el cliente Web](#) en la página 90
- [Uso del cliente Web de telefonía](#) en la página 94

# Arquitectura de nivel de Web

El nivel de Web de Service Manager utiliza un servidor Web y un servidor de aplicación Web para permitir el acceso a formularios de Service Manager mediante un explorador Web. El servidor Web administra las solicitudes HTTP entrantes mientras que el servidor de aplicación Web ejecuta el Java y JSP necesarios para conectar a Service Manager.

- Algunos servidores de aplicaciones Web como Tomcat y WebSphere incluyen servidores Web integrados.



Para instalar el nivel de Web en plataformas Windows o Unix, instale el archivo `webtier-7.00.war` en su servidor de aplicación Web. Algunos servidores de aplicaciones Web también requieren la instalación de Sun J2SE Java Development Kit (JDK).

# Requisitos de explorador para el cliente Web

Para que los usuarios puedan acceder al cliente Web a través de un explorador, deben habilitarse las siguientes opciones y parámetros de configuración:

- Activar cookies
- Activar Java
- Activar JavaScript
- Activar ventanas emergentes. Puede agregar la URL del servidor de Service Manager en la lista de excepciones de ventanas emergentes.

Para mostrar la vista gráfica del flujo de trabajo, instale uno de los siguientes componentes Java:

**Tabla 1 Requisitos de explorador del cliente Web**

<b>Sistema operativo</b>	<b>Componente Java para instalar</b>
Windows XP	Una de las opciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Plug-in Java Virtual Machine (JVM) de Microsoft</li><li>• Java Runtime Environment (JRE) de Sun</li></ul>
Demás sistemas operativos	Java Runtime Environment (JRE) de Sun

# Instalación del nivel de Web

Para instalar el nivel de Web de Service Manager, debe llevar a cabo las siguientes tareas:

Tarea 1: [Instale Apache.](#)

Consulte [Instalación de Apache 2.0.X](#) en la página 81.

Tarea 2: [Instale el nivel de Web de Service Manager en su servidor de aplicación Web.](#)

Consulte [Instalación del nivel de Web de Service Manager](#) en la página 83.

Tarea 3: [Instale los archivos JAR aprobados si el servidor de aplicación Web lo considera necesario.](#)

Consulte [Instalación de archivos JAR aprobados](#) en la página 85.

Tarea 4: [Configure las opciones de memoria del servidor de aplicación Web para el entorno de producción.](#)

Consulte [Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web](#) en la página 86.

Tarea 5: [Configure las preferencias globales del cliente Web en el archivo web.xml.](#)

Consulte [Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml](#) en la página 87.

## Instalación de Apache 2.0.X

Siga estos pasos para instalar Apache 2.0.X:

- 1 Localice el archivo `httpd.conf` en el siguiente directorio:  
C:\Archivos de programa\Apache Group\Apache2\Conf\  
`httpd.conf`
- 2 Al final del archivo `httpd.conf`, añada las dos líneas siguientes:  

```
### Tomcat 5.0 Connector ####  
include  
"C:\Archivos de programa\Apache Group\Apache2\conf\  
mod_jk.conf"
```
- 3 Solicite al servicio de soporte que le envíen el archivo `SAM-MOV-PJ12.zip` (en formato zipado). El zip contendrá los siguientes archivos:  
`workers.properties` (6 KB sin zipar)  
`mod_jk.conf` (4 KB sin zipar)  
`mod_jk.dll` (136 KB sin zipar)
- 4 Copie `workers.properties` y `mod_jk.conf` en la siguiente ubicación.  
C:\Archivos de programa\Apache Group\Apache2\Conf
- 5 Edite el archivo `workers.properties` para asegurarse de que estos parámetros existen.
  - **[uri:/sc/servlet/\*]  
info=Prefix mapping**
  - **[uri:/sc/\*.jsp]  
info=Extension mapping**
  - **[uri:/sc/\*.do]  
info=Extension mapping**
  - **[uri:/sc/attachments/\*]  
info=Extension mapping**
  - **[uri:/sc/cwc/nav.menu]  
info=Extension mapping**

- 6 Es posible que el archivo `mod_jk.conf` deba editarse para incluir diferentes rutas. Como referencia, el contenido del archivo es el siguiente:

```
Alias/sc "C:/Archivos de programa/Apache Software
Foundation/Tomcat 5.0/webapps/sc"

<Directory "C:/Archivos de programa/Apache Software
Foundation/Tomcat 5.0/webapps/sc">
    allowOverride None
    Options None
    Order allow,deny
    Allow from all
</Directory>
#
# The following line prohibits users from directly
# accessing WEB-INF
#
<Location "/sc/WEB-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Location>
#
# Use Directory too. On Windows, Location doesn't work
# unless case matches
#
<Directory "C:/Archivos de programa/Apache Software
Foundation/Tomcat 5.0/webapps/sc/WEB-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Directory>
#
# The following line prohibits users from directly
# accessing META-INF
#
<Location "/sc/META-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Location>
#
# Use Directory too. On Windows, Location doesn't work
# unless case matches
#
```

```
<Directory "C:/Archivos de programa/Apache Software
Foundation/Tomcat 5.0/webapps/sc/META-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Directory>
```

- 7 Copie el archivo `mod_jk.dll` en el siguiente directorio:

C:\Archivos de programa\Apache Group\Apache2\modules.

## Instalación del nivel de Web de Service Manager

El nivel de Web de Service Manager contiene una aplicación Web J2EE que se ejecuta en su servidor de aplicación Web. Cada servidor de aplicación Web tiene su propio método para instalar aplicaciones Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para obtener instrucciones acerca de la instalación de una aplicación Web.

La siguiente tabla proporciona un resumen de los métodos de instalación necesarios.

**Tabla 2 Métodos de instalación del nivel de Web**

<b>Servidor de aplicación Web</b>	<b>Método de instalación</b>
Apache Tomcat	Copie el archivo <code>webtier-7.00.war</code> a la carpeta <code>webapps</code> e inicie el servidor de aplicación Web.
BEA WebLogic	Abra la consola de administración e instale la aplicación Web desde el archivo <code>webtier-7.00.war</code> .
IBM WebSphere	Abra la consola de administración e instale la aplicación Web desde el archivo <code>webtier-7.00.war</code> .

Por ejemplo, siga los siguientes pasos para instalar el archivo `webtier-7.00.war` en Tomcat.

- 1 Inicie sesión en el servidor como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Detenga el servidor de la aplicación Web Tomcat.
- 3 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.  
  
Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.
  - a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 4 Pulse **Download Service Manager Web Tier** (Descargar nivel de Web de Service Manager). Se abrirá la pantalla **File Download** (Descargar archivo).
- 5 Pulse **Save** (Guardar). Se abrirá el cuadro de diálogo **Save As** (Guardar como).
- 6 Guarde el archivo en el directorio `webapps` de Tomcat. Por ejemplo, `C:\Archivos de programa\Apache Software Foundation\Tomcat 5.0\webapps`
- 7 Inicie el servidor Tomcat.

Tomcat abre automáticamente el archivo `webtier-7.00.war` y crea las carpetas y archivos que necesite.



Si el directorio `webtier-7.00` no se creó cuando se inició el servidor Tomcat, compruebe los archivos de registro y póngase en contacto con el servicio de Soporte con la información encontrada ahí.

## Instalación de archivos JAR aprobados

En función del servidor de aplicación Web que utilice, es posible que deba instalar varios archivos JAR aprobados para que el nivel de Web de Service Manager funcione correctamente. Estos archivos habilitan ciertas funciones como SOAP a través de HTTP y la codificación Fast Infoset.

En esta tabla se enumeran los requisitos para los archivos JAR aprobados que debe cumplir cada servidor de aplicación Web compatible.

**Tabla 3 Servidores de aplicaciones Web que requieren archivos JAR aprobados**

<b>Servidor de aplicación Web</b>	<b>¿Instalar archivos JAR aprobados?</b>	<b>Colocar en</b>
Apache Tomcat	Sí	<code>\$TOMCAT_HOME/common/endorsed</code>
IBM WebSphere	Sí	<code>\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed</code>
BEA WebLogic	No	n/a

Entre los archivos JAR necesarios se incluyen:

- `dom-jwsdp-1.6.jar`
- `jai_imageio-1.0.jar`
- `jaxp-api-jwsdp-1.6.jar`
- `sax-jwsdp-1.6.jar`
- `xalan-jwsdp-1.6.jar`
- `xercesImpl-jwsdp-1.6.jar`

Siga estos pasos para instalar los archivos JAR aprobados:

- 1 Copie todos los archivos JAR de la siguiente carpeta del DVD de instalación de Service Manager:

`Redistributables\Java\Endorsed`

- 2 Añada los archivos a la carpeta `endorsed` del servidor de aplicación Web.

 Si aún no tiene una carpeta `endorsed` para el servidor de aplicación Web, debe crear una para instalar los archivos JAR aprobados.

Asegúrese de reemplazar los archivos que están actualmente en la carpeta `endorsed` por los archivos del DVD de instalación de Service Manager.

## Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web

El tamaño de heap del servidor de aplicación Web determina directamente el número de conexiones que puede manipular cada servidor de aplicación Web. La mayoría de los servidores de aplicación requieren un tamaño de heap de al menos 256 MB para un rendimiento óptimo. Si obtiene un bajo rendimiento de las conexiones del cliente Web, pruebe a aumentar el tamaño de heap del servidor de aplicación Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para obtener instrucciones acerca de la configuración del tamaño de heap.

## Configuración del servidor Web para que funcione con Service Manager

### IIS

Edite el archivo `workers.properties.minimal` (IIS 5) o `workers2.properties` (IIS 6.2) para que se incluyan los siguientes 5 parámetros:

```
[uri:/sm/servlet/*]
info=Prefix mapping

[uri:/sm/*.jsp]
info=Extension mapping

[uri:/sm/*.do]
info=Extension mapping

[uri:/sm/attachments/*]
info=Extension mapping

[uri:/sm/cwc/nav.menu]
info=Extension mapping
```

## Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml

Es posible definir preferencias globales del cliente Web desde el archivo `web.xml` del servidor de nivel de Web. La configuración definida en este archivo determina las preferencias de todos los clientes Web. Consulte la ayuda en línea de Service Manager para obtener una lista completa y una explicación más detallada de cada parámetro.

Siga estos pasos para configurar las preferencias del cliente desde el archivo `web.xml`:

- 1 Abra el archivo `webtier-7.00.war` en un programa de administración de archivos.

Puede descargar estos archivos desde el DVD de instalación de Service Manager.

- 2 Extraiga el archivo `web.xml` del archivo al sistema local.

 Extraiga este archivo en su ubicación predeterminada de `WEB-INF\` para poder guardar la información de la ruta de acceso al volverlo a archivar.

- 3 Abra el archivo `web.xml` en un editor de texto.
- 4 Agregue o edite las preferencias del archivo.

Como mínimo, debe definir los parámetros **serverHost** y **serverPort**.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE web-app PUBLIC "-//Sun Microsystems,
Inc.//DTD Web Application 2.2//EN" "http://
java.sun.com/j2ee/dtds/web-app_2_2.dtd">
<web-app>
<display-name>Service Manager</display-name>
<description>Service Manager</description>
```

Ajuste el     ...

host.       
<init-param>

<param-name>serverHost</param-name>

Ajuste el     <param-value>localhost</param-value>

puerto.       
</init-param>

<init-param>

Para obtener una lista de parámetros Web definidos habitualmente, consulte [Parámetros Web de configuración habitual](#) en la página 89.

- 5 Guarde el archivo.
- 6 Añada el archivo `web.xml` actualizado al archivo `webtier-7.00.war`.



El archivo `web.xml` debe incluir la ruta de acceso `WEB-INF\`.

Ahora los clientes Web utilizarán las preferencias del cliente definidas en el archivo `web.xml` al instalar el archivo `webtier-7.00.war` en el nivel de Web.

## Archivos de registro del nivel de Web

El nivel de Web de Service Manager escribe archivos de registros en el archivo de registro predeterminado y la ubicación utilizada por su servidor de aplicación Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para conocer el nombre y la ubicación del archivo de registro.

## Parámetros Web de configuración habitual

**Tabla 4 Parámetros del nivel de Web de configuración habitual**

<b>Parámetro</b>	<b>Valor predeterminado</b>	<b>Descripción</b>
cacerts	WEB-INF	Este parámetro enumera la ruta de acceso a los certificados CA requeridos para el soporte SSL.
compress_soap	false	Este parámetro especifica si desea utilizar la compresión de datos entre los clientes Web y el nivel de Web de Service Manager.
helpServerHost	localhost	Este parámetro especifica el nombre del servidor de ayuda de Service Manager.
helpServerPort	80	Este parámetro especifica el número del puerto de comunicaciones en el que escucha el servidor de ayuda de Service Manager.
refreshMessages	false	Este parámetro determina si el explorador comprobará los nuevos mensajes desde el servidor de la aplicación.
refreshMessagesInterval	15000	Este parámetro determina la frecuencia (en milisegundos) con la que el explorador comprobará los nuevos mensajes desde el servidor de aplicación.
serverHost	localhost	Este parámetro especifica el nombre del servidor host de Service Manager.
serverPort	13080	Este parámetro especifica el número de puerto de comunicaciones al que escucha el servidor Service Manager.
ssl	false	Este parámetro habilita al cliente Web para cifrar las comunicaciones utilizando el certificado de demostración del servidor.
viewactivenotes	false	Este parámetro determina si verá un mensaje emergente cuando el servidor envía un mensaje.

# Acceso a Service Manager desde el cliente Web

Utilice las siguientes URL para acceder a Service Manager desde el nivel de Web.

- La dirección del cliente Web estándar es:

**http://<servidor>:<puerto>/sm/index.do**

La dirección del cliente Web autoservicio de empleados es:

**http://<servidor>:<puerto>/sm/ess.do**

La dirección del cliente Web accesible es:

**http://<servidor>:<puerto>/sm/accessible.do**

Esta dirección desactiva el modo de lista de registros y el menú clásico, que no cumplen los requisitos de accesibilidad.

La dirección del cliente Web autoservicio de empleados accesible es:

**http://<servidor>:<puerto>/sm/accessible\_ess.do**

**En <servidor>, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. En <puerto>, escriba el número del puerto de comunicaciones utilizado para conectar al nivel de Web.**



No es necesario que especifique el puerto de comunicaciones en la URL de nivel de Web si utiliza el puerto del servidor Web predeterminado (puerto 80). Consulte la documentación de su servidor Web para obtener instrucciones sobre la configuración del puerto de comunicaciones.

# Integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web

El cliente Web puede admitir conexiones desde aplicaciones de integración de telefonía informática (CTI). La implementación de CTI del cliente Web usa la aplicación Servicios de eventos de Service Manager para abrir o actualizar registros.

Siga estos pasos para configurar y utilizar la CTI:

- 1 Configure el explorador Web.  
Consulte [Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml](#) en la página 87.
- 2 Instale JRE.  
Consulte [Instalación de JRE](#) en la página 92.
- 3 Instale el applet de CTI.  
Consulte [Instalación del applet de CTI](#) en la página 93.
- 4 Conecte con el cliente Web para recibir llamadas.  
Consulte [Realización de una llamada con el cliente Web de telefonía](#) en la página 94.

## Configuración de los requisitos del explorador Web

Habilite las siguientes opciones y valores de configuración para utilizar CTI con un cliente Web:

- Cookies
- Java
- JavaScript
- Ventanas emergentes. (Añada la URL del servidor de Service Manager a la lista de excepciones de ventanas emergentes.)

## Instalación de JRE

Debe instalar un Java Runtime Environment (JRE) en cada sistema del cliente Web para ejecutar el applet de CTI. Consulte la documentación del explorador Web para determinar una versión JRE compatible.

**Tabla 5 Requisitos JRE del explorador para soporte CTI**

<b>Sistema operativo</b>	<b>Componente Java para instalar</b>
Windows XP	Una de las opciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Plug-in Java Virtual Machine (JVM) de Microsoft</li><li>• Java Runtime Environment (JRE) de Sun</li></ul>
Otros sistemas operativos	Java Runtime Environment (JRE) de Sun

Por ejemplo, siga estos pasos para instalar J2SE JRE de Sun, que puede utilizar con Internet Explorer o Mozilla:

- 1 Vaya al sitio Web Java de Sun: **<http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html>**.
- 2 Pulse el vínculo **Download J2SE JRE** (Descargar J2SE JRE).
- 3 Acepte el acuerdo de licencia.
- 4 Vaya a la sección de su sistema operativo (por ejemplo, Windows) y descargue el último JRE para su sistema operativo.

## Instalación del applet de CTI

Debe llevar a cabo una sola instalación del applet de CTI en cada sistema del cliente Web, de modo que el cliente Web pueda aceptar los eventos del sistema de Service Manager desde una aplicación CTI.

Siga estos pasos para instalar el applet de CTI:

- 1 Inicie sesión en el sistema del cliente Web con una cuenta de administrador local.
  - ▶ La instalación del applet requiere una cuenta de administrador local.
- 2 Cierre las otras ventanas de clientes y del explorador Web de Service Manager.
- 3 Abra un explorador Web y diríjase a la dirección URL del nivel de Web de telefonía:

**http://<servidor>:<puerto>/sc/index.do?telephonyuser=1**

En <servidor>, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. En <puerto>, escriba el número del puerto de comunicaciones utilizado para conectar al nivel de Web.

- 4 Si el sistema del cliente Web tiene un JRE instalado correctamente, el explorador Web pedirá al usuario que instale el applet CTI:
- 5 Pulse la acción adecuada en su explorador para aceptar el applet (por ejemplo, **Ejecutar** o **Aceptar**).
- 6 Cierre y reinicie el explorador Web.

## Uso del cliente Web de telefonía

El cliente Web de telefonía requiere una aplicación CTI y la aplicación Servicios de eventos de Service Manager.

### Acceso a CTI desde el cliente Web

Puede utilizar las siguientes URL para acceder a las partes de telefonía del cliente Web.



El applet de telefonía no se aplica a las partes de autoservicio de Service Manager.

- La dirección del cliente Web de telefonía estándar es:  
**http://<servidor>:<puerto>/sc/index.do?telephonyuser=1**
- La dirección del cliente Web de telefonía accesible es:  
**http://<servidor>:<puerto>/sm/accessible.do?telephonyuser=1**

Esta dirección desactiva el modo de lista de registros y el menú clásico, que no cumplen los requisitos de accesibilidad.

En *<servidor>*, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. En *<puerto>*, escriba el número del puerto de comunicaciones utilizado para conectar al nivel de Web.



No es necesario que especifique el puerto de comunicaciones en la URL de nivel de Web si utiliza el puerto del servidor Web predeterminado (puerto 80). Consulte la documentación de su servidor Web para obtener instrucciones sobre la configuración del puerto de comunicaciones.

### Realización de una llamada con el cliente Web de telefonía

Cuando un evento procede de una aplicación CTI, el cliente Web de telefonía pide al usuario que guarde su trabajo actual.



Guarde el trabajo actual y pulse **Yes** (Sí) para recibir la llamada entrante (u otro evento).

---

# 6 Instalación del servidor de ayuda

El servidor de ayuda de HP Service Manager debe instalarse en un sistema Windows. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar el servidor de ayuda. Para obtener información acerca de cómo iniciar y detener el servidor de ayuda, consulte la ayuda en línea de Service Manager.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Descripción general del servidor de ayuda de Service Manager](#) en la página 96
- [Instalación del servidor de ayuda de Windows](#) en la página 98
- [Acceso al servidor de ayuda](#) en la página 101

# Descripción general del servidor de ayuda de Service Manager

El servidor de ayuda de Service Manager proporciona una ubicación centralizada para acceder y guardar todos los archivos de ayuda en línea. Incluye un servidor Web integrado que permite a los usuarios finales acceder a la documentación desde los clientes Windows o Web, así como directamente desde un explorador Web.

## Actualización del servidor de ayuda

No es posible actualizar los servidores de ayuda anteriores al servidor de ayuda de Service Manager 7.00. Instale el servidor de ayuda de Service Manager 7.00 en una nueva carpeta o en un sistema diferente al servidor de ayuda anterior. HP recomienda eliminar los servidores de ayuda anteriores, pero no es obligatorio.



Realice una copia de seguridad de cualquier archivo de ayuda personalizado creado por sus servidores de ayuda. El programa de instalación del servidor de ayuda de Service Manager 7.00 sobrescribirá cualquier ayuda personalizada de los servidores de ayuda anteriores.

## Consideraciones de instalación

La instalación del servidor de ayuda de Service Manager le permite:

- Proporcionar a los usuarios una ayuda que puede actualizarse fácilmente.
- Distribuir versiones adaptadas de la documentación de Service Manager. Puede editar la ayuda en línea almacenada en el servidor de ayuda y distribuirla junto con el servidor Web integrado. Todos los clientes que se conectan con el servidor de ayuda ven automáticamente los archivos de ayuda en línea personalizados.

## Problemas conocidos

El servidor de ayuda de Service Manager tiene los siguientes problemas conocidos:

- El servidor de ayuda solamente puede distribuir documentación en los plug-ins existentes. Debe agregar o editar temas en los plug-ins existentes.

Para probar el servidor de ayuda desde la máquina del servidor, utilice una conexión directa del explorador a:

**http://<host\_servidor\_ayuda>:<puerto\_servidor\_ayuda>/help/**

Para <host\_servidor\_ayuda>, escriba el nombre o la dirección IP del servidor de ayuda al que desea conectarse.

Para <puerto\_servidor\_ayuda>, escriba el puerto de comunicaciones usado para conectar con el servidor de ayuda. Puede omitir el número de puerto si utiliza el puerto predeterminado HTML 80.

# Instalación del servidor de ayuda de Windows

Tras instalar el servidor de ayuda, puede personalizar la configuración del servidor en el Asistente de configuración del servidor de ayuda.

## Requisitos de instalación

- Windows 2000 o Windows 2003
- Las actualizaciones de Windows más recientes de su sistema operativo
- 240 MB de espacio en disco
- 256 MB de RAM mínima recomendada
  - Para pruebas, son suficientes 128 MB de RAM
  - Para producción, la RAM dependerá de la carga de usuarios que se espere
- Un puerto de comunicaciones libre para escuchar solicitudes de conexiones HTTP. El puerto de comunicaciones predeterminado es 8083.
- Uno de los siguientes componentes de Java:

**Tabla 1 Requisitos de instalación del servidor de ayuda**

<b>Sistema operativo</b>	<b>Componente Java para instalar</b>
Windows XP	Una de las opciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Plug-in Java Virtual Machine (JVM) de Microsoft</li><li>• Java Runtime Environment (JRE) de Sun</li></ul>
Todos los demás SO	Java Runtime Environment (JRE) de Sun

## Service Manager Configuración del servidor de ayuda

Siga estos pasos para instalar el servidor de ayuda de Service Manager:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Pulse **Install Help Server** (Instalar servidor de ayuda).  
Se abrirá el asistente de configuración del servidor de ayuda de Service Manager.
  - 4 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
  - 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).  
Se activará el botón **Next** (Siguiente).
  - 6 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abre la página **Select Installation Folder** (Seleccionar carpeta de instalación).
  - 7 Escriba o seleccione la ruta de acceso a la ubicación donde desea instalar el servidor de ayuda.
  - 8 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abre la página **Ready to Install** (Listo para instalar).
  - 9 Pulse **Install** (Instalar).  
El asistente instalará el servidor de ayuda en el sistema.
  - 10 Pulse **Finish** (Finalizar).  
Se abrirá el asistente de configuración del servidor de ayuda HP.

- 11 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abrirá la página de configuración del servidor de ayuda de Service Manager.
- 12 Realice una de las acciones siguientes:
  - a Pulse **Skip** (Omitir) para usar los valores de configuración predeterminados.
  - b Actualice los parámetros siguientes cuando sea necesario.

**Tabla 2 Parámetros de configuración del servidor de ayuda**

<b>Parámetro</b>	<b>Valor predeterminado</b>	<b>Descripción</b>
Server port (Puerto de servidor)	8083	Este parámetro especifica el puerto de comunicaciones que desea que el servidor de ayuda escuche para las solicitudes HTTP.
Windows Service Name (Nombre del servicio Windows)	Service Manager Help Server	Este parámetro especifica el nombre del servicio Windows que desea que utilice el servidor de ayuda.

- 13 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abrirá la página de configuración del servidor de ayuda de Service Manager.
- 14 Seleccione la opción **Install Windows Service** (Instalar servicio Windows).
- 15 Pulse **Finish** (Finalizar).  
El asistente configure el servidor de ayuda e instala el servicio de Windows.

# Acceso al servidor de ayuda

Puede acceder al servidor de ayuda desde las siguientes interfaces:

- cliente Windows
- cliente Web
- explorador Web

## Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Windows

Para que los clientes Windows muestren la ayuda en línea del servidor de ayuda, debe configurar las preferencias del cliente Windows y definir el nombre de host y el puerto de comunicaciones del servidor de ayuda.



Esta configuración se guarda con sus preferencias de cliente y es capturada por la utilidad de configuración del cliente para que pueda distribuirla fácilmente a los usuarios clientes Windows.

Siga estos pasos para configurar que un cliente Windows muestre la ayuda en línea del servidor de ayuda:

- 1 Inicie una sesión en el cliente Windows.
- 2 Pulse **Window > Preferences** (Ventana > Preferencias).  
Se abre la ventana Preferencias.
- 3 Pulse el nodo **Help** (Ayuda) para desplegarlo.
- 4 Pulse **Help Server** (Servidor de ayuda).
- 5 Escriba la siguiente información:
  - a Nombre de host o dirección IP del servidor de ayuda
  - b Puerto de comunicaciones del servidor de ayuda
- 6 Pulse **OK** (Aceptar).

El cliente Windows ahora mostrará la ayuda en línea del servidor de ayuda cuando el usuario pulse el icono **Help** (Ayuda) o seleccione **Help > Help Contents** (Ayuda > Contenido de la ayuda).

## Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Web

De forma predeterminada, los clientes Web no muestran la ayuda en línea. Para que la muestren, debe configurar el archivo `web.xml` del cliente Web y definir el nombre de host y el puerto de comunicaciones del servidor de ayuda.

Siga estos pasos para configurar que un cliente Web muestre la ayuda en línea del servidor de ayuda:

- 1 Inicie una sesión en el servidor donde haya instalado el nivel de Web.
- 2 Abra el archivo `web.xml` desde la carpeta `sm/WEB-INF` de la instalación del servidor de aplicación.
- 3 Escriba la siguiente información:
  - a **`sm.helpserverhost`**: nombre de host o dirección IP del servidor de ayuda
  - b **`sm.helpserverport`**: puerto de comunicaciones del servidor de ayuda
- 4 Guarde el archivo `web.xml`.

El cliente Web ahora muestra la ayuda en línea del servidor de ayuda.

## Acceso al servidor de ayuda desde un explorador

Para ver la ayuda en línea del servidor de ayuda, escriba la siguiente URL en un explorador Web compatible:

**`http://<host_servidor_ayuda>:<puerto_servidor_ayuda>/help/`**

Para `<host_servidor_ayuda>`, escriba el nombre o la dirección IP del servidor de ayuda al que desea conectarse.

Para `<puerto_servidor_ayuda>`, escriba el puerto de comunicaciones usado para conectar con el servidor de ayuda. Puede omitir el número de puerto si utiliza el puerto predeterminado HTML 80.

---

# 7 Instalación de la utilidad de configuración del cliente

Puede instalar la utilidad de configuración del cliente de Service Manager en un sistema Windows. Esta sección contiene información sobre los requisitos de instalación y sobre cómo instalar la utilidad de configuración del cliente.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Descripción general de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager en la página 104](#)
- [Instalación de la utilidad de configuración del cliente en Windows en la página 106](#)
- [Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows en la página 108](#)
- [Personalización del cliente Windows en la página 111](#)

# Descripción general de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager

La utilidad de configuración del cliente de Service Manager es un componente de personalización opcional que le permite personalizar una instalación Windows para los usuarios finales. Emplee la utilidad de configuración del cliente para personalizar el cliente Windows antes de implementarlo en el resto de la organización.

La utilidad de configuración del cliente no puede introducir cambios de personalización en clientes Windows instalados previamente. Para cambiar las instalaciones anteriores del cliente Windows, desinstale el cliente existente y reinstálelo utilizando los archivos personalizados que haya creado.

La utilidad de configuración del cliente sólo recogerá los cambios efectuados directamente desde la interfaz de cliente Windows o dentro de la utilidad de configuración del cliente. Esta utilidad no puede recoger cambios efectuados directamente en los archivos de inicialización de cliente Windows.

La utilidad de configuración del cliente de Service Manager cambia los siguientes ajustes de cliente Windows:

- La pantalla de bienvenida que Service Manager muestra cuando los usuarios abren el cliente Windows.
- El nombre del proveedor mostrado para Service Manager; por ejemplo, Hewlett-Packard Development Company, L.P.
- El nombre de la aplicación de Service Manager; por ejemplo, Service Manager.
- La ubicación de las imágenes e iconos de la aplicación.
- La ubicación del servidor de ayuda en donde los clientes Windows pueden acceder a la documentación.
- Los cambios que un administrador guarda dentro de la interfaz de cliente Windows antes de ejecutar la utilidad de configuración del cliente:
  - Las opciones de inicio de sesión predeterminadas
  - Las opciones de configuración del cuadro de diálogo **Connection** (Conexión) que deben mostrarse
  - Los parámetros de configuración de la conexión predeterminada
  - Las opciones de configuración del servidor de ayuda

## Consideraciones de instalación

Los motivos para querer utilizar la utilidad de configuración del cliente de Service Manager son los siguientes:

- Para instalar versiones personalizadas de clientes Windows. Puede utilizar la utilidad de configuración del cliente para preconfigurar clientes Windows para que utilicen configuraciones e imágenes personalizadas.
- Para reducir el número de pasos de personalización. Al utilizar la utilidad de configuración del cliente no tendrá que personalizar cada cliente Windows individualmente.

## Problemas conocidos

La utilidad de configuración del cliente de Service Manager presenta los siguientes problemas conocidos:

- Hay que personalizar las imágenes antes de ejecutar la utilidad de configuración del cliente. La utilidad de configuración del cliente le permite cambiar la ubicación de las imágenes pero no editarlas directamente.
- Si implementa un cliente Windows donde se ha vuelto a realizar la presentación y que cuenta con una conexión por SSL predefinida, puede que los clientes Windows reciban un mensaje de error de conexión del tipo “No trusted certificate found” (No se ha encontrado certificado de confianza) si los usuarios instalan el cliente personalizado en una ruta diferente a la de la instalación original del cliente. Como usuario puede restaurar la conexión del cliente introduciendo la ruta correcta del archivo del certificado CA en el cuadro de diálogo **Preferences** (Preferencias).

# Instalación de la utilidad de configuración del cliente en Windows

Para instalar la utilidad de configuración del cliente, ejecute el ejecutable de instalación en el DVD de instalación. Después de la instalación, puede personalizar la configuración del cliente Windows utilizando la utilidad de configuración del cliente.

## Requisitos de instalación

- Windows 2000, Windows XP Professional o Windows Vista
- Las actualizaciones de Windows más recientes de su sistema operativo
- 70 MB de espacio en disco
- 256 MB de RAM mínima recomendada
  - Para pruebas, son suficientes 128 MB de RAM
  - Para fines de producción, añada RAM para ajustarse a la carga de usuario esperada
- Acceso a la instalación del cliente Windows de Service Manager

## Service Manager Definición de la utilidad de configuración del cliente

Siga estos pasos para instalar la utilidad de configuración del cliente de Service Manager:

- 1 Inicie sesión en el sistema Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
- b Abra el archivo `clickme.htm`.

- 3 Pulse **Install Client Configuration Utility** (Instalar utilidad de configuración del cliente).  
Se abrirá el asistente de instalación de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager.
- 4 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).  
Se activará el botón **Next** (Siguiente).
- 6 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abre la página **Select Installation Folder** (Seleccionar carpeta de instalación).
- 7 Escriba o seleccione la ruta en la que desee instalar la utilidad de configuración del cliente.
- 8 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abre la página **Ready to Install** (Listo para instalar).
- 9 Pulse **Install** (Instalar).  
El asistente instalará la utilidad de configuración del cliente en el sistema.
- 10 Pulse **Finish** (Finalizar).

# Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows

Puede personalizar las imágenes que utilizan los clientes Windows proporcionando versiones alternativas de las imágenes de una carpeta local o un directorio virtual de servidor Web.

## Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes

Las siguientes pautas y consideraciones se aplican a las imágenes personalizadas:

- Todas las imágenes personalizadas deben conservar su nombre de archivo original.
- Todas las imágenes personalizadas deben conservar su ruta relativa original de la carpeta `icons/obj16`.
- Sólo deberá guardar las imágenes personalizadas en la carpeta `branded/obj16`. Si el cliente de Service Manager no encuentra imágenes actualizadas en la carpeta `branded/obj16`, utiliza las imágenes predeterminadas de la carpeta `icons/obj16`.
- Proporcionar las imágenes personalizadas desde un servidor Web permite actualizar automáticamente imágenes sin tener que volver a instalar el cliente Windows.

## Cómo proporcionar imágenes personalizadas de una carpeta local

Puede utilizar los siguientes pasos para proporcionar imágenes personalizadas con el cliente donde se ha vuelto a realizar la presentación. Este método de personalización de imágenes aumenta la cantidad de espacio de disco duro necesario para instalar el cliente Windows de Service Manager cuando se instalan imágenes personalizadas además de imágenes predeterminadas.

Siga estos pasos para personalizar las imágenes de una carpeta local:

- 1 Copie las imágenes desde el cliente de Service Manager a una carpeta temporal.

Las imágenes del cliente de Service Manager se encuentran en la carpeta siguiente:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Client\
plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.00\src\
resources\icons\obj16
```

- 2 Edite las imágenes que desee personalizar en la carpeta temporal.

Consulte [Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes](#) en la página 108.

- 3 Elimine cualquier imagen que no personalice de la carpeta temporal.
- 4 Ejecute la utilidad de configuración del cliente y seleccione la opción de imágenes locales.

La utilidad de configuración del cliente crea la siguiente carpeta nueva en la instalación del cliente de Service Manager:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Client\
plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.00\src\
resources\icons\branded\obj16
```

- 5 Copie las imágenes personalizadas en la carpeta `branded\obj16`.



Puede copiar las imágenes personalizadas en la carpeta local mientras la utilidad de configuración del cliente está abierta.

- 6 Vuelva a realizar la presentación al cliente como un archivo zip u otro formato de distribución que elija.

## Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde un directorio virtual de servidor Web

Puede utilizar los siguientes pasos para proporcionar imágenes personalizadas desde un servidor Web central. Este método de personalización de imágenes no aumenta la cantidad de espacio de disco duro necesario para instalar el cliente Windows de Service Manager. Además, cualquier cambio que introduzca en imágenes de un servidor Web se aplican automáticamente a clientes Windows.

Siga estos pasos para personalizar imágenes desde un directorio virtual de servidor Web:

- 1 Cree un directorio virtual en su servidor Web para guardar las imágenes personalizadas.
- 2 Copie las imágenes desde el cliente de Service Manager a una carpeta temporal.

Las imágenes de cliente de Service Manager se encuentran en la carpeta siguiente:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Client\
plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.00\src\
resources\icons\obj16
```

- 3 Edite las imágenes que desee personalizar en la carpeta temporal.  
Consulte [Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes](#) en la página 108.
- 4 Elimine cualquier imagen que no personalice de la carpeta temporal.
- 5 Copie las imágenes personalizadas en el directorio virtual de servidor Web.
- 6 Ejecute la utilidad de configuración del cliente y seleccione la opción de directorio virtual de servidor Web.

La utilidad de configuración del cliente configura el cliente de Service Manager para indicar la URL de su directorio virtual de servidor Web.

# Personalización del cliente Windows

Para utilizar la utilidad de configuración del cliente, deberá tener instalado un cliente Windows previamente.

Siga estos pasos para crear un cliente Windows personalizado:

- 1 Pulse **Inicio** > **Programas** > **Service Manager Client Configuration Utility** > **Service Manager Client Configuration Utility**.

Se abrirá la utilidad de configuración del cliente.

- 2 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página **Specify Service Manager Directory** (Especificación de directorio de Service Manager).

- 3 Escriba o seleccione la ruta a una instalación ya existente del cliente Windows de Service Manager.

- 4 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página de cambio de la pantalla de bienvenida.

- 5 Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Skip** (Omitir) para utilizar la pantalla de bienvenida predeterminada.
- Escriba o seleccione la ruta de la pantalla de bienvenida que desee utilizar.

La pantalla de bienvenida predeterminada se denomina splash.gif y se encuentra en la siguiente carpeta:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.00\src\resources\icons\obj16
```

Observe las siguientes pautas para editar la imagen de la pantalla de bienvenida:

- La imagen debe conservar su nombre de archivo original
- La imagen debe tener el formato de archivo de mapa de bits de Windows (gif)
- La imagen debe tener aproximadamente 500 píxeles de ancho x 600 de alto. La utilidad de configuración del cliente recortará a ese tamaño las imágenes más grandes.

- 6 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abrirá la página **Replace Provider and Application Strings** (Reemplazar las cadenas del proveedor y de la aplicación).
- 7 Realice una de las acciones siguientes:
  - Pulse **Skip** (Omitir) para utilizar las cadenas de texto de la aplicación predeterminada.
  - Escriba las cadenas de texto que desee utilizar para los siguientes elementos:

**Tabla 1 Configuración del proveedor y la aplicación**

<b>Campo</b>	<b>Escriba esta información</b>
Provider (Proveedor)	Escriba el nombre de la empresa que desee mostrar en la interfaz del cliente Windows. El nombre predeterminado es Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Application (Aplicación)	Escriba el nombre de la aplicación que desee mostrar en la interfaz del cliente Windows. El nombre predeterminado es Service Manager.

- 8 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abrirá la página **Customize Where Service Manager Application Images are Located** (Personalizar cómo se localizan las imágenes de la aplicación de Service Manager).
- 9 Realice una de las acciones siguientes:
  - Utilice las imágenes de la aplicación predeterminadas.
    - **No customization** (Sin personalización): seleccione esta opción para utilizar las imágenes predeterminadas.
    - Pulse **Skip** (Omitir).
  - Seleccione la ruta a las imágenes del cliente Windows personalizadas.
    - **Locally** (Localmente): la utilidad de configuración del cliente crea una carpeta llamada `\branded\obj16` donde puede colocar imágenes personalizadas que anulen las imágenes del cliente Windows predeterminadas.
    - **Remotely** (Remotamente): escriba la URL donde el cliente Windows puede acceder a imágenes personalizadas.

Consulte [Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows](#) en la página 108 para obtener más información.

10 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página **Customize Default Login Options** (Personalizar las opciones de inicio de sesión predeterminadas).

11 Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Skip** (Omitir) si no desea crear una conexión predeterminada.
- Seleccione cuándo mostrar las siguientes opciones en el cuadro de diálogo de conexiones de su cliente personalizado.

**Tabla 2 Opciones de configuración del cuadro de diálogo Connection (Conexión)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Show the “Remember my password” option (Mostrar la opción “Recordar mi contraseña”).	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará la opción de la casilla de verificación “Remember my password” (Recordar mi contraseña).
Show the server parameters (Mostrar los parámetros del servidor).	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará los botones de opción “Use Login/Password” (Usar nombre de usuario/ contraseña) y “Use Trusted Sign-on” (Usar registro de confianza), ni los botones “Server host name” (Nombre host del servidor) y “Server port number” (Número de puerto del servidor). Asimismo, se desactivarán los botones <b>New</b> (Nuevo) y <b>Delete</b> (Eliminar).
Show the “Advanced” options page (Mostrar la página de opciones avanzadas).	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará la ficha “Advanced” (Opciones avanzadas). Además, tampoco estará disponible la función “Trace SOAP Traffic” (Realizar el seguimiento del tráfico SOAP).

- Escriba la siguiente información sobre la conexión predeterminada que desee crear.

**Tabla 3 Opciones de configuración del cuadro de diálogo Default connection (Conexión predeterminada)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Hostname (Nombre del host)	Escriba el nombre de red o la dirección IP del servidor de Service Manager con el que desea que se conecte el cliente Windows.
Port Number (Número de puerto)	Escriba el puerto de comunicaciones en el que el servidor de Service Manager escucha peticiones de conexión del cliente. El puerto de comunicaciones predeterminado es 13080.
Compress Messages (Comprimir mensajes)	Seleccione true para habilitar la compresión de mensajes entre el cliente Windows y el servidor de Service Manager. Seleccione false para que los mensajes permanezcan sin comprimir.
Use SSL Connection (Usar conexión SSL)	Seleccione true para habilitar una conexión SSL entre el cliente Windows y el servidor de Service Manager. Seleccione false para emplear una conexión estándar.
CA Certificate Path (Ruta del certificado CA)	Escriba o seleccione la ruta local al certificado CA utilizado por su conexión SSL. Deje la entrada en blanco si no va a utilizar una conexión SSL.

 Encontrará una muestra del archivo de certificado CA cacerts en la ruta siguiente:

C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\  
Client\plugins\com.hp.common\_7.00\

- Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página **Use and Configure Help Server** (Usar y configurar el servidor de ayuda).

12 Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Skip** (Omitir) si no desea proporcionar ayuda en línea desde un servidor de ayuda.
- Seleccione la opción **Use Central Help Server** (Usar el servidor de ayuda central) para establecer una conexión con un servidor de ayuda. Escriba la siguiente información del servidor de ayuda.

**Tabla 4 Opciones de configuración del servidor de ayuda**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Help Server Host (Host del servidor de ayuda)	Escriba el nombre de red del servidor de ayuda de Service Manager con el que desea que se conecte el cliente Windows.
Help Server Port (Puerto del servidor de ayuda)	Escriba el puerto de comunicaciones en el que el servidor de ayuda de Service Manager escucha peticiones de conexión del cliente. El puerto de comunicaciones predeterminado es 80.



El host y el puerto del servidor de ayuda deben coincidir con los ajustes configurados con el asistente de configuración del servidor de ayuda. Consulte [Instalación del servidor de ayuda](#) en la página 95 para obtener más información.

- Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página **Client Configuration Utility** (Utilidad de configuración del cliente).

13 Pulse **Exit** (Salir).

El cliente se ha configurado ahora y puede ziparse o empaquetarse para su distribución.



---

# 8 Instalación del motor de búsqueda

Puede instalar el motor de búsqueda de HP Service Manager en un servidor Windows o Unix. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar y configurar el motor de búsqueda.

Las aplicaciones de Knowledge Management se instalan con la instalación normal del servidor, sin embargo el motor de búsqueda debe instalarse por separado.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Instalación del motor de búsqueda de Service Manager](#) en la página 118
- [Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación](#) en la página 119
- [Instalación del motor de búsqueda mediante el programa de instalación de texto](#) en la página 122
- [Inicio y detención del motor de búsqueda](#) en la página 124
- [Configuración del motor de búsqueda](#) en la página 125
- [Creación de un índice de datos del motor de búsqueda](#) en la página 127

# Instalación del motor de búsqueda de Service Manager

Existen dos formas de instalar el motor de búsqueda de Service Manager. Puede instalar el motor de búsqueda mediante un asistente para la instalación o mediante un programa de instalación de texto. Una vez instalado el motor de búsqueda, puede configurar sus ajustes.



El programa de instalación de Linux incluye JVM, pero para el resto de sistemas operativos, debe instalar JVM para poder ejecutar el programa de instalación del motor de búsqueda.

## Requisitos de instalación

- 512 MB de RAM
- 4-6 GB de espacio en disco
- Procesador de 800 MHz o superior
- 400 MB de espacio destinado para `/tmp` (Unix) y `\TEMP` (Windows)

## Requisitos de recursos Kernel para HP-UX

Para ejecutar Gestión del conocimiento en HP-UX, configure los siguientes parámetros kernel.

**Tabla 1** Requisitos de recursos Kernel de Gestión del conocimiento para HP-UX

Valor	Configuración
<code>maxdsiz</code>	1,9 GB (0x7B033000)
<code>maxfiles</code>	2048 KB
<code>maxfiles_lim</code>	2048 KB
<code>maxssiz</code>	160 MB (0xA000000)
<code>max_thread_proc</code>	1024
<code>maxswapchunks</code>	8192

**Tabla 1 Requisitos de recursos Kernel de Gestión del conocimiento para HP-UX (cont.)**

Valor	Configuración
maxtsiz	1 GB (0x40000000)
maxuprc	512
maxusers	128
nkthread	1024
nproc	517

## Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación

Siga estos pasos para instalar el motor de búsqueda de Service Manager mediante el asistente de instalación:

- 1 Inserte el DVD de instalación del motor de búsqueda en la unidad correspondiente del servidor.
- 2 Inicie el asistente de instalación del motor de búsqueda de Service Manager.
- 3 Si lo va a instalar en un sistema Windows con la ejecución automática activada, el asistente se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está desactivada, puede iniciar manualmente el asistente mediante uno de los métodos siguientes.

### En sistemas Windows

- En la interfaz de usuario, desplácese al directorio del DVD.

Pulse dos veces el archivo `setupwin32.exe`.

- Desde el símbolo de sistema:
- Escriba lo siguiente:
- `D:\>setupwin32`

donde D es la unidad de DVD. Sustituya el identificador de la unidad de DVD.

## En sistemas UNIX

Para HP-UX, compruebe que ha establecido los parámetros de configuración de kernel descritos en [Requisitos de recursos Kernel para HP-UX](#) en la página 118.

- Desde la interfaz gráfica de usuario:
  - Introduzca el DVD y desplácese al directorio del DVD.
  - Pulse dos veces el archivo de comandos del ejecutable que coincide con su sistema Unix, por ejemplo, `setupsolaris` para sistemas Solaris o `setupaix` para sistemas AIX.
- Desde el símbolo de sistema:
  - Introduzca el DVD y cambie de directorio hasta la ubicación de montaje.
  - Ejecute el archivo de comandos ejecutable que coincida con su sistema Unix, por ejemplo: `./setupsolaris` para sistemas Solaris o `./setupaix` para sistemas AIX.

Se abrirá el asistente de configuración del motor de búsqueda de Service Manager.

- 4 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).

Se activa el botón **Next** (Siguiente).

- 6 Pulse **Next** (Siguiente) para proporcionar los siguientes parámetros de instalación.

**Tabla 2 Parámetros de instalación del motor de búsqueda**

Parámetro	Valor
Hostname (Nombre del host)	<b>Server host name</b> (Nombre de host del servidor) Si el motor de búsqueda va a residir en una máquina aparte de un dominio independiente, utilice el dominio totalmente cualificado, por ejemplo, <code>mimáquina.midominio.com</code> .
Masterport (Puerto principal)	El valor predeterminado es 9950.
Docserver Port (Puerto Docserver) (9920-9949)	El valor predeterminado es 9948.
Indexer Port (Puerto Indexer) (9960-9979)	El valor predeterminado es 9967.

 Anote estos ajustes ya que los necesitará para configurar la comunicación de Service Manager con el motor de búsqueda.

- 7 Pulse **Next** (Siguiente) para proporcionar el directorio de instalación.  
El directorio de instalación predeterminado para Windows es:  
`C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Search Engine`  
Si es necesario, pulse **Browse** (Examinar) para elegir una ubicación diferente.
- 8 Pulse **Next** (Siguiente) para revisar la información del resumen de instalación.
- 9 Pulse **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.  
Para detener la instalación, pulse **Cancel** (Cancelar).  
El asistente InstallShield abre un cuadro de diálogo cuando finaliza la instalación.
- 10 Si utiliza un sistema Unix, ejecute `InstallConfiguration.sh`, situado en el directorio `<ruta de instalación del motor de búsqueda>/.`
- 11 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente.

# Instalación del motor de búsqueda mediante el programa de instalación de texto

Siga estos pasos para instalar el motor de búsqueda de Service Manager mediante el programa de instalación de texto:

- 1 Inserte el DVD de instalación del motor de búsqueda en la unidad correspondiente del servidor.
- 2 Ejecute el instalador.
- 3 En sistemas Windows

Abra el símbolo del sistema y escriba lo siguiente:

```
D:\>setupwin32 -console
```

donde D es la unidad de DVD. Sustituya el identificador de la unidad de DVD.

En sistemas UNIX

- a Introduzca el DVD y cambie de directorio hasta la ubicación de montaje.
  - b Ejecute el archivo de comandos ejecutable que coincida con su sistema Unix, por ejemplo: `./setupsolaris -console` para sistemas Solaris o `./setupaix -console` para sistemas AIX.
- 4 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba *yes* para indicar que está de acuerdo con el acuerdo de licencia.
  - 5 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba la dirección del directorio de instalación en el que desee instalar Service Manager.
    - ▶ El sistema valida cualquier nombre de directorio que especifique. Si especifica un directorio no válido, la instalación genera un mensaje de error.

El sistema tarda algunos minutos en leer el contenido del DVD, descomprimir los archivos y crear un directorio de registros.

- 6 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un nombre de host y presione **Intro**.
  - ▶ Si el motor de búsqueda va a residir en un dominio independiente, utilice el dominio totalmente cualificado, por ejemplo, `mymachine.mydomain.com`.
- 7 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto principal y presione **Intro**. El valor predeterminado es 9950.
- 8 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto Docserver (9920-9949) y presione **Intro**. El valor predeterminado es 9948.
- 9 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto Indexer (9960-9979) y presione **Intro**. El valor predeterminado es 9967.
  - ▶ Anote estos ajustes ya que los necesitará para configurar la comunicación de Service Manager con el motor de búsqueda.
- 10 La instalación del servidor habrá finalizado.
- 11 Si utiliza un sistema Unix, ejecute `InstallConfiguration.sh`, situado en el directorio `<ruta de instalación del motor de búsqueda>/`.

# Inicio y detención del motor de búsqueda

## En sistemas Windows

El programa de instalación crea un servicio denominado **KMSearch**. Utilícelo para iniciar y detener el motor de búsqueda. Este servicio se inicia automáticamente tras la instalación.

## En sistemas Unix

Añada lo siguiente al archivo `sm.ini`:

Para HP-UX

```
plugin0:libkmpplugin.sl
```

Para las demás versiones de Unix

```
plugin0:libkmpplugin.so
```

Hay dos archivos de comandos ejecutables en su carpeta de instalación.

**Tabla 3 Archivos de comandos de inicio del motor de búsqueda para sistemas Unix**

Nombre	Objetivo
<code>k2adminstart.sh</code>	Inicia el motor de búsqueda y el servicio de índice.
<code>k2adminstop.sh</code>	Detiene el motor de búsqueda y el servicio de índice.

Ejecute el archivo de comandos ejecutable `k2adminstart.sh` para iniciar el servicio de índice del motor de búsqueda.

# Configuración del motor de búsqueda

Antes de poder utilizar el motor de búsqueda, debe configurar la conectividad y crear un índice para el motor de búsqueda.

## Conexión al motor de búsqueda

Siga estos pasos para conectarse con el motor de búsqueda:

- 1 Inicie sesión con un usuario que tenga un perfil KM ADMIN.
- 2 Abra **Services > Knowledge Management > Administration > Environment** (Servicios > Knowledge Management > Administración > Entorno).
- 3 Seleccione la casilla de verificación **Assign the Default Knowledge View Group to all operators** (Asignar el grupo Vista de base de conocimiento predeterminado a todos los operadores), si fuera necesario.
- 4 Especifique el valor de **Host Name of Search Server** (Nombre del host del servidor de búsqueda). Debe coincidir con el nombre del host que ha indicado al instalar el servidor.
- 5 Puede confirmar que dispone de la información correcta consultando el archivo de configuración en `C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Search Engine\KMSearch.cfg`.
- 6 Pulse **Verify Server** (Verificar servidor) para comprobar la conectividad del motor de búsqueda.
- 7 Especifique el valor de **Mapped drive for Style files** (Unidad asignada para archivos de estilo). La ruta predeterminada es `C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.00\Search Engine\data\stylesets`.
- 8 Pulse **Verify Path** (Verificar ruta) para comprobar que la configuración de su ruta y asignación es correcta.

- 9 Compruebe que tanto el motor de búsqueda como el servidor de Service Manager tienen permisos de lectura y escritura en la carpeta stylesets.
  - ▶ Si el motor de búsqueda está instalado en una máquina diferente, tendrá que compartir la carpeta stylesets del motor de búsqueda con el servidor de Service Manager. Use la ruta y el nombre de uso compartido para este ajuste de modo que la ruta de los archivos de estilo del formulario de entorno quede establecida en la carpeta stylesets.
- 10 Especifique el valor de **Search Engine administration port number** (Número de puerto de la administración del motor de búsqueda). Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 11 Especifique el valor de **Search Engine indexer port number** (Número de puerto del indizador del motor de búsqueda). Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 12 Especifique el valor de **Search Engine search port number** (Número de puerto de la búsqueda del motor de búsqueda). Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 13 Especifique el valor de **Max number of Documents returned from a search** (Número máximo de documentos devueltos de la búsqueda).
- 14 Especifique el valor de **Default expiration period** (Periodo de vencimiento predeterminado). Se sobrepasará el límite de tiempo especificado aquí si el usuario especifica el vencimiento mientras se crea un documento utilizando la función **Contribute New Document** (Incluir un nuevo documento).
- 15 Especifique el valor de **Style text for search results** (Estilo de texto para resultados de búsqueda). Utilice esta hoja de estilo para controlar la apariencia de la información que devuelve la búsqueda. Es parecida a una hoja de estilo css de HTML.
- 16 Cierre sesión en Service Manager y vuelva a iniciarla.

# Creación de un índice de datos del motor de búsqueda

Algunas acciones requieren la creación de un índice nuevo. Entre estas acciones se incluyen las siguientes:

- Configuración inicial (no existen índices)
- Cambio de algún valor de la ficha **Type Information** (Escribir información) o de la ficha **Field Definitions** (Definiciones de campo)

Puede que también quiera volver a crear el índice de nuevo si:

- Hay muchos cambios o documentos nuevos
- El rendimiento de la búsqueda empieza a ser lento

Cuando se aplican las actualizaciones al índice, se añaden como archivos de incremento del índice. Si tiene una base de conocimiento a la que se han aplicado muchos cambios, estos archivos de incremento del índice pueden ralentizar el motor de búsqueda, puesto que realiza sus consultas en cada uno. La reorganización total del índice crea un nuevo índice limpio que se ejecuta mejor, de forma parecida a la desfragmentación del disco duro. La reorganización total de una base de conocimiento grande puede tener un impacto significativo en los recursos del sistema porque elimina todos los cambios de la base de conocimiento de la memoria caché de cambios.



Sólo puede reorganizar el índice o conocer el estado de la base de conocimiento si se ha configurado correctamente el motor de búsqueda en la página de entorno. Si no se puede encontrar el motor de búsqueda, aparecerá un cuadro de mensaje notificándoselo.

Siga estos pasos para crear un índice de datos con el motor de búsqueda:

- 1 Inicie sesión con un usuario que tenga un perfil KM ADMIN.
- 2 Abra **Services > Knowledge Management > Administration > Manage KnowledgeBases** (Servicios > Knowledge Management > Administración > Gestionar bases de conocimiento).
- 3 Pulse **Search** (Buscar) para elaborar una lista de bases de conocimiento.
- 4 Para cada base de conocimiento, compruebe que la información es correcta y pulse **Full Reindex** (Reorganización total). Consulte la ayuda de campo para conocer las descripciones de cada campo.
- 5 Si no existe el índice, se creará. Si existe, se eliminará y se volverá a crear. El campo **Docs** (Documentos) dejará de estar vacío tras la creación del índice.

Después de crear los índices, los usuarios podrán acceder a los documentos con índice la siguiente vez que inicien sesión.

---

# A Integraciones heredadas

Para utilizar integraciones heredadas con el servidor de Service Manager es necesario que configure un oyente de ServiceCenter heredado de sólo lectura. Una integración heredada es cualquier integración que depende de SCCL32 o un controlador ODBC de ServiceCenter. Se incluyen Connect-It, Get-It y Crystal Reports.

En este apéndice se proporciona información sobre la configuración de un oyente heredado y cómo conectarlo a Service Manager, así como sobre la configuración del controlador ODBC de ServiceCenter.

Los temas de este apéndice incluyen:

- [Descripción general](#) en la página 130
- [Edición del archivo sc.ini](#) en la página 131
- [Instalación del servicio Windows](#) en la página 132
- [Inicio de un oyente heredado](#) en la página 133
- [Instalación del controlador ODBC](#) en la página 134
- [Configuración del controlador ODBC](#) en la página 135

## Descripción general

Deberá llevar a cabo las siguientes tareas para conectar a Service Manager mediante SCCL32 o el controlador ODBC heredado de ServiceCenter.



Mientras el servidor se ejecuta en plataformas Windows o Unix, el controlador ODBC sólo se ejecuta en Windows.

- Tarea 1: Edición del archivo sc.ini en la página 131
- Tarea 2: Instalación del servicio Windows en la página 132
- Tarea 3: Inicio de un oyente heredado en la página 133 (sólo servidores Windows)
- Tarea 4: Instalación del controlador ODBC en la página 134
- Tarea 5: Configuración del controlador ODBC en la página 135

# Edición del archivo sc.ini

El archivo `sc.ini` del servidor de serie está configurado para conectarse a la base de datos de demostración. Para conectar con otro RDBMS, edite los parámetros de `sc.ini`. Los usuarios de Windows también deben añadir el parámetro `ntservice` al archivo `sc.ini`. Este parámetro proporciona el nombre empleado para identificar el servicio Windows.

Siga estos pasos para editar el archivo `sc.ini`:

- 1 Inicie sesión en el servidor de Service Manager con una cuenta de administrador.
- 2 Abra un símbolo de sistema y desplácese hasta la **<ruta de instalación de Service Manager7.00>\Server\LegacyIntegration\RUN**.
- 3 Abra el archivo `sc.ini` en un editor de texto.
- 4 Para conectar al RDBMS de Service Manager, añada los valores de configuración de conectividad de la base de datos. Estos coinciden con los valores de configuración utilizados en [Preparación de la base de datos](#) en la página 21.
- 5 Sólo para usuarios Windows: añada el siguiente parámetro en su propia línea.  
**ntservice:< Nombre del servicio heredado de Service Manager de sólo lectura>**
- 6 Guarde el archivo y salga.

Los usuarios Unix deben consultar [Inicio de un oyente heredado](#) en la página 133.

Los usuarios Windows pueden continuar con la siguiente sección, [Instalación del servicio Windows](#).

## Instalación del servicio Windows

Puede crear un servicio Windows independiente para utilizarlo con el controlador ODBC heredado. Puede instalar manualmente un servicio Windows de ServiceCenter en cualquier equipo en el que ya haya instalado el servidor de Service Manager.

Siga estos pasos para instalar el servicio Windows:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Abra un símbolo de sistema y desplácese hasta la **<ruta de instalación de Service Manager 7.00>\Server\LegacyIntegration\RUN.**
- 3 Escriba **scservic -install.**

Este comando crea un servicio Windows con el nombre especificado por el parámetro ntservice en el archivo `sc.ini`.

## Desinstalación del servicio Windows

Puede eliminar manualmente el servicio Windows en cualquier equipo en el que ya haya instalado el servidor de Service Manager.

Siga estos pasos para desinstalar el servicio Windows:

- 1 Inicie sesión en el servidor de Service Manager con una cuenta de administrador.
- 2 Abra un símbolo de sistema y desplácese hasta la **<ruta de instalación de Service Manager 7.00>\Server\LegacyIntegration\RUN.**
- 3 Escriba **scservic -uninstall.**

Este comando elimina el servicio Windows con el nombre especificado por el parámetro ntservice en el archivo `sc.ini`.

# Inicio de un oyente heredado

Puede iniciar un oyente de ServiceCenter de sólo lectura en el segundo plano. Esto no es una instancia de Service Manager, por lo que no se mostrará en la ventana Estado del sistema.

## Unix

Siga estos pasos para iniciar un oyente para su integración heredada en servidores Unix.

- 1 Vaya a C:\Program Files\HP\Service Manager 7.00\Server\LegacyIntegration\RUN
- 2 Ejecute el comando `scstart`.

## Windows

Siga estos pasos para iniciar un oyente para su integración heredada en servidores Windows.

- 1 En Windows, abra Inicio > Panel de control > Herramientas administrativas > Servicios.
- 2 Seleccione el servicio que ha instalado en [Instalación del servicio Windows](#) en la página 132 y pulse **Iniciar**.

Si lo prefiere, inicie el oyente como una aplicación en lugar de un servicio ejecutando el siguiente comando en el símbolo de sistema de Windows, en el directorio <ruta de instalación> \Service Manager 7.00\Server\LegacyIntegration\RUN.

```
scenter -listener:<número de puerto> -RPCReadOnly
```

# Instalación del controlador ODBC

Siga estos pasos para instalar el controlador ODBC de ServiceCenter heredado.

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.
- 3 Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente.
- 4 Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.
- 5 Desplácese al directorio del DVD.
- 6 Abra el archivo `clickme.htm`.
- 7 Pulse **Install ODBC Driver** (Instalar controlador ODBC).  
Se abrirá el asistente InstallShield del controlador ODBC de ServiceCenter.
- 8 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 9 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).  
Se activará el botón **Next** (Siguiente).
- 10 Pulse **Next** (Siguiente) para seleccionar la carpeta de instalación.  
La ubicación de instalación predeterminada es:  
**C:\Archivos de programa\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\ODBC Driver**  
Si es necesario, pulse **Browse** (Examinar) para elegir una ubicación diferente.
- 11 Pulse **Next** (Siguiente) para preparar el proceso de instalación.
- 12 Pulse **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.  
Puede detener la instalación si pulsa **Cancel** (Cancelar).  
Se abrirá un cuadro de diálogo cuando haya finalizado la instalación.
- 13 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir.

# Configuración del controlador ODBC

La instalación predeterminada configura el DSN ODBC para que se conecte al oyente heredado predeterminado y presupone que está en el host local. Para conectar con su oyente heredado, deberá editar estos valores de configuración.

Siga estos pasos para configurar el controlador ODBC heredado para conectarlo al oyente heredado de sólo lectura:

- 1 En el menú Inicio de Windows, pulse **Panel de control > Herramientas administrativas > Orígenes de datos (ODBC)**.
- 2 Abra la ficha DSN de sistema.
- 3 Seleccione `sc_report_odbc` y pulse **Configurar**.
- 4 Configure el controlador ODBC mediante los siguientes parámetros.

**Tabla 4 Parámetros ODBC**

<b>Campo</b>	<b>Valor</b>
Nombre del origen de datos	<code>sc_report_odbc</code>
Servidor	Host donde se ejecuta el oyente heredado de ServiceCenter. El valor predeterminado de serie es localhost.
Puerto	Puerto configurado para que lo utilice el servidor heredado. El valor predeterminado de serie es 12690.

- 5 Verifique que el controlador ODBC puede establecer la conexión.  
Para comprobar la conexión, utilice una herramienta de consulta ODBC. Por ejemplo, en Excel, abra: **Datos > Obtener datos externos > Nueva consulta de base de datos**. Elija el controlador ODBC de ServiceCenter como origen de datos. Si se conecta, verá las tablas de HP Service Manager.

## Crystal Reports

El DVD de instalación de Service Manager viene con informes de serie que puede ejecutar mediante Crystal Reports. Para utilizar esos informes se requiere el controlador ODBC de ServiceCenter. Este controlador se instala cuando ejecuta el programa de instalación del controlador ODBC de Service Manager.

Siga estos pasos para descargar los informes.

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Seleccione la ficha **Downloads** (Descargas).
  - 4 Pulse **Download Reports for HP Service Manager** (Descargar informes de HP Service Manager).  
Se abrirá una carpeta con los informes disponibles.
  - 5 Copie los informes que desee en su directorio local.



Consulte la documentación de Crystal Reports para obtener información sobre cómo ejecutar los informes.

# Índice

## A

- acceso de superusuario, 41
- actualizar
  - cliente, 66
  - Service Manager, 18
  - servidor de ayuda, 96
- agregar o quitar programas
  - desinstalar el cliente Windows, 75
  - desinstalar el servidor Windows, 38
- AIX, 42, 45, 54, 120, 122
- Apache Tomcat, 78, 81, 82, 83, 84, 85
- archivo de certificados de la autoridad certificante (CA), 105
- archivos de registro, nivel de Web, 88
- Autopass, 52, 53, 54, 55
  - certificado de contraseña
    - permanente, 58, 59
  - certificado de licencia de uso, 56, 57, 58
  - desinstalar Autopass en Unix, 53
  - desinstalar en Unix, 54
  - licencia, 60
  - parches de sistema operativo
    - necesarios, 52
- autorun.exe, 31, 36, 67, 84, 99, 106, 136

## B

- BEA WebLogic, 83, 85

## C

- cacerts, parámetro, 89
- cambio
  - imagen de la pantalla de bienvenida, 111
  - nombre del proveedor, 112
  - nombres de las aplicaciones, 112
  - pantalla de bienvenida en el cliente Windows, 104
  - ubicación de las imágenes del cliente Windows, 104
- cliente
  - desinstalar, 75
  - requisitos de instalación, 67
  - Web, 14, 19
  - Windows, 14, 19
- cliente Web, 14, 19
  - requisitos de explorador, 79
  - URL, 90, 94
- cliente Windows, 14, 19
  - configuración del proveedor y la aplicación, 112
  - definir conexiones predeterminadas, 113
  - habilitar el servidor de ayuda, 114
  - instalación, 67
  - instalar, 67
  - personalizar, 104

- código de idioma, 64
- código ISO, 64
- comandos
  - scstart, 133
  - smstart, 42, 48
- compatibilidad J2EE, 83
- componentes
  - nivel de la base de datos, 14
  - nivel del cliente, 14
  - nivel del servidor, 14
  - nivel de Web, 15
- compress\_soap, parámetro, 89
- conectividad, habilitar para MS SQL Server, 27
- conexiones
  - definir, 69
  - parámetros, 70
  - servidor, 22
  - utilidad de configuración del cliente, 114
- configuración, servidor, 22
- configuración del proveedor y la aplicación, 112
- configurar el tamaño de heap del servidor de aplicación Web, 86
- Connect-It, 129
- Crystal Reports, 129, 136
- cuenta de administrador, local, 99, 106
- cuenta de administrador local, 99, 106
- cuenta de superusuario, 34, 40

## D

- definir las conexiones
  - nueva conexión de cliente, 69
  - utilidad de configuración del cliente, 113

- desinstalar
  - Autopass, 54
  - cliente, 75
  - servidor Unix, 44
  - servidor Windows, a través de Agregar o quitar programas, 38
  - servidor Windows, mediante el DVD de instalación, 39

- distribuir versiones adaptadas de la documentación, 96

- dividir datos en varias bases de datos Oracle, 22

- docserver port, 123

- docserver port, parámetro, 121

- documentación, instalar versiones adaptadas, 96

## E

- entorno de desarrollo, 12, 18

- entorno de informes, 13

- entorno de producción, 12, 20

- entorno de pruebas, 13

- error, no se ha encontrado certificado de confianza, 105

- escritorios, 20

- exec-shield-randomize, 48

## F

- favoritos públicos, 20

- forceload, parámetro, 49

- funciones IPC, 44

## G

Gestión del conocimiento  
  requisitos de recursos Kernel para  
  HP-UX, 118  
Get-It, 129  
grub.conf, 48

## H

hardware necesario, 18  
helpServerHost, parámetro, 89  
helpServerPort, 89  
herramientas de informes  
  definir zonas horarias para  
  RDBMS, 23, 24, 26, 28  
hostname, parámetro, 121  
HPOVLIC, 54  
HPOvLIC, 54  
HPOvLic, 54  
hpterm, 41  
HP-UX, 42, 44, 45, 46, 47, 52, 53,  
  54, 118, 120, 124

## I

IBM WebSphere, 78, 83, 85  
ID de grupo, 40  
ID de inicio de sesión, 22  
ID de usuario para la instalación, 40  
imágenes  
  cambio de ubicación en el cliente  
  Windows, 104  
  personalización, 108  
  ruta a, 109, 112  
indexer port, parámetro, 121, 123  
inicio de sesión, 22

## instalación

  Autopass en Unix, 53  
  cliente Windows, 67  
  Java Development Kit, 92  
  motor de búsqueda, 119, 122  
  parámetros, motor de búsqueda, 121  
  requisitos, cliente, 67  
  requisitos, motor de búsqueda, 118  
  servidor Unix, 40  
  servidor Windows, 36

## installp, 54

integraciones heredadas, 129

## J

J2SE Java Development Kit, 78  
Java, servidor de aplicación Web, 78  
Java Runtime Environment, 79, 92, 98  
  instalación, 92  
Java Virtual Machine, 79, 92, 98  
JSP, 78

## K

k2adminstart.sh, 124  
k2adminstop.sh, 124  
kernel.shmall, 48  
kernel.shmmax, 48

## L

LD\_LIBRARY\_PATH, 42  
LIBPATH, 42  
LicFile.txt, 60, 61  
Linux, 48, 53, 54  
lista de comprobación de  
  la implementación, 18

## M

masterport, parámetro, 121, 123  
max\_nprocs, parámetro, 49  
max\_thread\_proc, parámetro, 118  
maxdsiz, configuración, 47  
maxdsiz, parámetro, 47, 118  
maxfiles, parámetro, 118  
maxfiles\_lim, parámetro, 118  
maxssiz, parámetro, 118  
maxswapchunks, parámetro, 118  
maxtsiz, parámetro, 119  
maxuprc, parámetro, 45, 49, 119  
maxusers, parámetro, 119  
memoria compartida, recursos del servidor, 35, 41  
motor de búsqueda, 117  
    aplicaciones, 117  
    archivos de comandos de inicio para sistemas Unix, 124  
    conectar a, 125  
    configuración, 125  
    índice, 127  
    instalación, 119, 122  
    instalar, 118  
    nombre de host, 123  
    parámetros de instalación, 121  
    requisitos de instalación, 118  
    requisitos de recursos Kernel para HP-UX, 118  
MS SQL Server  
    distinción entre mayúsculas y minúsculas, 27  
    habilitar la conectividad, 27  
    preparación, 26

## N

nivel de la base de datos, componentes, 14  
nivel del cliente, componentes, 14  
nivel del servidor, componentes, 14  
nivel de Web, 19  
    archivos de registro, 88  
    componentes, 15  
    configuración del tamaño de heap, servidor de aplicación Web, 86  
    URL, 90, 94  
nkthread, parámetro, 119  
nombre de la aplicación, cambio, 112  
nombre del proveedor, cambio, 112  
nombre de servicio, 63  
nombre de servicio de Windows, servidor de ayuda, 100  
No se ha encontrado certificado de confianza, Error, 105  
nproc, parámetro, 45, 119  
ntservice, parámetro, 131

## O

ODBC, parámetros, 135  
operadores, añadir, 19  
Oracle  
    dividir datos en varias bases de datos, 22  
    preparación del servidor, 28

## P

palabras habilitantes, 19  
pantalla de bienvenida  
    cambio de imagen utilizada, 111  
    cambio en el cliente Windows, 104

- parámetros
  - conexiones, 70
  - configuración kernel, 44
  - max\_nprocs, 49
  - max\_thread\_proc, 118
  - maxdsiz, 47, 118
  - maxfiles, 118
  - maxfiles\_lim, 118
  - maxssiz, 118
  - maxswapchunks, 118
  - maxtsiz, 119
  - maxuprc, 45, 119
  - maxusers, 119
  - ntservice, 131
- parámetros de configuración kernel, 44
- parámetros del kernel de HP-UX
  - max\_thread\_proc, 118
  - maxdsiz, 118
  - maxfiles, 118
  - maxfiles\_lim, 118
  - maxssiz, 118
  - maxswapchunks, 118
  - maxtsiz, 119
  - maxuprc, 45, 119
  - maxusers, 119
  - nkthread, 119
  - nproc, 45, 119
  - shmem, 45
  - shmmax, 45
  - shmmni, 45
- parámetros del motor de búsqueda
  - docserver port, 121
  - hostname, 121
  - indexer port, 121
  - masterport, 121
- parámetros de puertos de escucha, 62
- parámetros de Solaris
  - forceload, 49
  - IPC, 50
  - max\_nprocs, 49
  - shmsys, 49
- parámetros IPC
  - HP-UX, 46
  - Solaris, 50
- parámetros IPC kernel, 46
- parámetros Web
  - cacerts, 89
  - compress\_soap, 89
  - helpServerHost, 89
  - helpServerPort, parámetro, 89
  - refreshMessages, 89
  - refreshmessinterval, 89
  - serverHost, 89
  - serverPort, 89
  - ssl, 89
  - viewactivenotes, 89
- personalizar el cliente Windows, 104
- PHCO\_24400, 52
- PHCO\_27731, 52
- PHSS\_22898, 52
- PHSS\_26945, 52
- pkgadd, 53
- preparación de DB2 Universal
  - Database, 24 to 25
- puerto de comunicaciones, servidor
  - de ayuda, 98, 100

## R

refreshMessages, parámetro, 89  
refreshmessinterval, parámetro, 89  
requisitos  
  servidor de ayuda, 98  
  servidor Unix, 35, 40  
  servidor Windows, 34  
  utilidad de configuración del cliente, 106  
requisitos del explorador, cliente Web, 79  
requisitos de recursos Kernel para HP-UX  
  Gestión del conocimiento, 118  
RPCReadOnly, 133  
rpm, 53

## S

sc.ini, 131, 132  
sc\_report\_odbc, 135  
SCCL32, 129, 130  
scstart, comando, 133  
Secure Socket Layer (SSL), 71  
semáforos, 41  
serverHost, parámetro, 89  
serverPort, parámetro, 89  
ServiceCenter, 18, 63, 129, 130, 132,  
  133, 134, 135, 136  
  ODBC, controlador, 129, 130  
  oyente, 135  
Service Manager  
  actualizar, 18  
  actualizar el cliente, 66  
  hardware necesario, 18  
  integraciones, 20  
  servidor, 14

servidor  
  ayuda, 19  
  conexiones, 22  
  conexiones, asignar, 22  
  configuración, 22  
  ID de inicio de sesión, 22  
  preparación, Oracle, 28  
  procesos, Unix, 35, 41  
  recursos, memoria compartida, 35, 41  
  Service Manager, 14  
  Web, 15, 78, 110  
servidor de aplicación Web, 15, 78  
servidor de ayuda, 19, 96  
  acceso desde el cliente Web, 102  
  acceso desde un explorador Web, 102  
  actualizar, 96  
  cliente Windows, 114  
  descripción de, 96  
  nombre de servicio de Windows, 100  
  puertos de comunicaciones, 98, 100  
  requisitos de, 98  
  servidor Web, 96  
  utilidad de configuración del cliente, 115  
servidores RDBMS  
  conexión a, 18  
  datos de aplicación, 14  
  definir zonas horarias, 23, 24, 26, 28  
  nivel de la base de datos, 14  
servidor Unix  
  desinstalar, 44  
  instalar, 40  
  procesos, 35, 41  
  requisitos, 35, 40  
servidor Web, 15, 78, 110  
  servidor de ayuda, 96

- servidor Windows
  - desinstalar mediante Agregar o quitar programas, 38
  - desinstalar mediante el DVD de instalación, 39
  - requisitos, 34
- SHLIB\_PATH, 42
- SHMALL, 48
- shmem, parámetro, 45
- SHMMAX, 48
- shmmax, parámetro, 45
- shmmni, parámetro, 45
- shmsys, parámetro, 49
- sm.cfg, 32, 35, 41, 44, 62
- sm.ini, 23, 30, 32, 35, 37, 41, 44, 62, 124
- smstart, 48
- smstart, comando, 42, 48
- SOAP, 71
- Solaris, 49, 52, 53, 54
  - número de controladores de archivos, 50
  - requisitos de la memoria compartida, 49
  - requisitos de procesos, 49
- ssl, parámetro, 89
- swinstall, 53
- sysctl.conf, 48

## T

- tamaño de heap, 86
- TCP/IP, nombre de servicio, 35, 40
- Terminal ANSI, 41
- Tomcat, 78, 81, 82, 83, 84, 85

## U

- ulimit, 50
- Unix
  - cuenta de superusuario, 34, 40
  - ID de usuario, 40
- URL
  - cliente Web, 90, 94
  - nivel de Web, 90, 94
- utilidad de configuración del cliente, 19, 104
  - descripción, 104
  - habilitar el servidor de ayuda, 115
  - requisitos, 106
- Utilidad SAM, 46

## V

- ventanas emergentes, activar, 79
- viewactivenotes, parámetro, 89

## W

- web.xml, 87, 88, 102
- WEB-INF, 87, 102
- WebLogic, 83, 85
- WebSphere, 78, 83, 85
- webtier-7.00.war, 13, 15, 78, 83, 84, 87, 88

## Z

- zonas horarias, definir para herramientas de informes RDBMS, 23, 24, 26, 28

