# **HP OpenView Service Desk 4.5**

インストールガイド

初版



Manufacturing Part Number: なし 2002 年 7 月

ご注意

当社は、このマニュアルの正確性および目的への適合性を含め、内容に関 して一切責任を負いません。また、当社は、このマニュアルの瑕疵、また はこのマニュアルの使用に関連して発生した直接的、間接的、特異的、偶 発的または派生的な損害について責任を負いません。

使用権の制約 米国政府機関によるこのマニュアルの使用、複製、または公開は、DFARS 252.227-7013「Rights in Technical Data and Computer Software」の条項 (c)(1)(ii) に準じます。

Hewlett-Packard Company 3000 Hanover Street Palo Alto, CA 94304 U.S.A.

米国国防総省(DOD)以外の米国政府機関の使用権は、FAR 52.227-19 (c)(1,2)に準じます。

#### 著作権について © Copyright 2002 Hewlett-Packard Company

このソフトウェア(およびマニュアル)の各バージョンの命名は、商業的 都合を理由に考案されており、あらゆるバージョンのソフトウェアを別の バージョンと比較してその独自性の程度を示すためのものではありません。 著作権による保護範囲や期間の決定において、この命名はなんら関係がな いものとします。

#### 商標について

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

Java<sup>™</sup>は、Sun Microsystems, Inc. の米国における商標です。

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

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

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

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

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

**UNIX**® は、**Open Group** の登録商標です。

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

Windows<sup>®</sup> および MS Windows<sup>®</sup> は、Microsoft Corporation の米国にお ける登録商標です。

# 1.はじめに

アーキテクチャ	28
インストールプログラム	29
インストールプロセス	30
インストールされるファイル	31
Windows スタートアップアカウントの許可	32

### 2.インストールの準備

Service Desk 4.5 のインストールの準備	34
インフラストラクチャサイズの計画	34
計画したインフラストラクチャが最小要件を満たしているか	34
アプリケーションサーバーマシンに十分な空きメモリがあるか	35
クライアントマシンに十分な空きメモリがあるか	35
データベースは予想されるデータを十分に保持できる大きさか	35
アプリケーションサーバーの拡張方法	35
アプリケーションサーバーとクライアントの割り当て比率	35
Service Pages に使用するアプリケーションサーバー	36
データ交換に使用するアプリケーションサーバー	36
受信電子メールに使用するアプリケーションサーバー	36
ソフトウェアをインストールするユーザーに管理者アクセス権があるか	37
ユーザーアクセスと権限について考慮したか	37
要件	38
Windows 2000 上の Service Desk クライアントト	38
Windows NT4 Workstation および Windows 98 SE 上の	
Service Desk クライアント	38
Windows 2000 Terminal Services 上の Service Desk クライアント	39
Windows 2000 Advanced Server または Windows NT4 Server 上の	
Service Desk アプリケーションサーバー	39
HP-UX 上の Service Desk アプリケーションサーバー	39
Sun Solaris 上の Service Desk アプリケーションサーバー	39
Service Desk データベースサーバー	39
Service Desk Service Pages クライアント	39
Service Desk Service Pages Web サーバー	40
Service Desk イベントコミュニケータ	40
Oracle データベースの設定	41
Oracle 8i	42

# 目次

Oracle 9i	42
Oracle の設定	43
Service Desk をインストールする前に	43
SQL Server の設定	44
他社製ソフトウェア	48
アプリケーションサーバーの他社製ソフトウェア	48
Service Pages の他社製ソフトウェア	48
クライアントの他社製ソフトウェア	49

### 3. アプリケーションサーバーのインストール

Windows プラットフォームへの Service Desk のインストール	55
Service Desk をインストールする前に	55
Service Desk のインストール	55
Windows サーバーサービスのインストール	68
メモリ設定の最適化	69
サーバーの実行	70
HP-UX プラットフォームへの Service Desk のインストール	71
Service Desk をインストールする前に	71
カーネルパラメータの最適化	71
HP-UX へのサーバーのインストール	72
データベースの構成	74
アプリケーションサーバーの構成	74
サーバーの実行	74
メモリ設定の最適化	75
Sun Solaris プラットフォームへの Service Desk のインストール	77
Service Desk をインストールする前に	77
Sun Solaris へのサーバーのインストール	77
データベースの構成	78
アプリケーションサーバーの構成	78
サーバーの実行	80

# 4. データベースの構成

データベース構成	82
Service Desk をインストールする前に	82
SQL Server データベース構成ウィザード	83
Oracle データベース構成ウィザード	95

### 5. アプリケーションサーバーの構成

アプリケーションサーバーの構成1	124
構成ファイルの編集1	124
Service Desk ポート割り当て1	137

### 6. クライアントのインストール

Service Desk クライアントのインストールの準備	142
クライアント PC での CD-ROM によるインストール	143
共有フォルダインストールの準備	143
ハイパーリンクを使ったインストールの準備	143
クライアントインストール	145
自動インストール	157
接続ウィザード	158
クライアントアカウントの設定	163

# 7.Service Pages のインストール

170
177
178
178
178
80
80
83
83
83

### 8.Service Desk エージェントのインストール

Service Desk $\square = \forall \perp \vee \land$	186
Windows プラットフォームへのエージェントのインストール	187
Windows エージェントサービスのインストール	195
自動インストール	196
Unix プラットフォームへのエージェントのインストール	197
HP-UX プラットフォーム	197
Sun Solaris プラットフォーム	198
UNIX でエージェントを使用した場合のコマンド障害	198

# 目次

Service Desk エージェントの有効化	199
Windows 98、Windows NT、Windows 2000、Windows XP の場合	199
Windows 95 の場合	199
HP-UX プラットフォームでのエージェントの実行	199
Sun Solaris プラットフォームでのエージェントの実行	200

## 9. 統合機能のインストール

統合機能	202
Windows NT4 および Windows 2000 への統合ツールのインストール	203
HP-UX へのサービスイベントのインストール	213
Sun Solaris へのサービスイベントのインストール	216

## 10.インストール後のタスク

ライセンス
ライセンスキーの取得
添付ファイル用の Service Desk の設定 222
添付ファイルサーバーの構成 222
古いバージョンの Service Desk からのアップグレード
アップグレード後の添付ファイルのチェック 226

# 11. 古いバージョンの Service Desk からのアップグレード

### 12. サービスパックのリリース

サービスパック	246
サービスパックの入手	246
サービスパックのインストール	246
サービスパックのアンインストール	246

# 13.Service Desk の削除

Windows 2000 または Windows NT 4 からのアンインストール	248
アンインストール時に削除されないファイル	. 248
HP-UX からのアンインストール	. 250
アンインストール時に削除されないファイル	250
Sun Solaris からのアンインストール	251
アンインストール時に削除されないファイル	251

# A.トラブルシューティング

インストール時のトラブルシューティング	254
インストール中断後の再インストール	254
Windows プラットフォームでサーバーに接続できない.........	255
バージョン番号の問題	256
インストール中の ActiveX エラーメッセージ	256

索引

# 目次

义

図 2-1. 「データベースプロパティ」ダイアログボックス
図 2-2. 「SQL サーバーログインプロパティ - 新規ログイン」ダイアログボックス
図 2-3. 「データベースアクセス」 タブページ
図 2-4. スタート画面
図 2-5. Virtual Machine のインストール後に再起動します。
図 3-1. 「Service Desk Installation Start」画面
図 3-2. 「Service Desk Installation Menu」画面
図 3-3. 「Server Installation Server Menu」ダイアログボックス 58
図 3-4. 「Preparing to Install」ダイアログボックス 59
図 3-5. 「Server Installation Welcome」 ダイアログボックス
図 3-6. 「License Agreement」ダイアログボックス 61
図 3-7. 「Customer Information」ダイアログボックス 62
図 3-8. 「Destination Folder」ダイアログボックス 63
図 3-9. 「Setup Type」ダイアログボックス 64
図 3-10. 「Custom Setup」ダイアログボックス 65
図 3-11. 「Server Ready to Install」ダイアログボックス 66
図 3-12. 「Installing application server」ダイアログボックス 67
図 3-13. 「InstallShield Wizard Completed」ダイアログボックス 68
図 3-14. 「HP-UX Software Selection」ダイアログボックス 73
図 3-15. 「HP-UX Install Analysis」ダイアログボックス
図 3-16. 「HP-UX Install Window」ダイアログボックス 74
図 4-1. データベース構成ウィザード 83
図 4-2. 「Create New or Upgrade Database」ダイアログボックス 84
図 4-3. 「Do you want to create database user?」ダイアログボックス 85
図 4-4. 「Prepare for Database Object Creation」ダイアログボックス 86
図 4-5. 「Choose Database type」ダイアログボックス 87
図 4-6. 「Enter you administrator account information」ダイアログボックス 88
図 4-7. 「Enter SQL Server user account information」ダイアログボックス 89
図 4-8. 「SQL Server Datafile location」ダイアログボックス 90
図 4-9. 「SQL Server Database information」ダイアログボックス 91
図 4-10. 「Do you want to load demo data?」ダイアログボックス 92
図 4-11. 「Database Objects Creation」ダイアログボックス 93
図 4-12. 「Database Configuration Finished」ダイアログボックス 94
図 4-13. データベース構成ウィザード 95
図 4-14. 「Create New or Upgrade Database」ダイアログボックス
図 4-15. 「Do you want to create database user?」 ダイアログボックス

义

図 4-16.	「Choose Database type」ダイアログボックス	98
図 4-17.	「Prepare for Database Object Creation」ダイアログボックス	99
図 4-18.	「Enter you administrator account information」ダイアログボックス	100
図 4-19.	「Enter the Oracle user account information」ダイアログボックス	101
図 4-20.	「Create datafiles and tablespaces」ダイアログボックス	102
図 4-21.	「Oracle Datafile location」ダイアログボックス	103
図 4-22.	「Application Default tablespace information」ダイアログボックス	104
図 4-23.	「Application Index Tablespace information」ダイアログボックス	105
図 4-24.	「Application Repository tablespace information」ダイアログボックス	106
図 4-25.	「Repository index tablespace information」ダイアログボックス	107
図 4-26.	「Temporary Tablespace for the Datastore」ダイアログボックス	108
図 4-27.	「Temporary Tablespace for the Repository」ダイアログボックス	109
図 4-28.	「Application tablespace information」ダイアログボックス	110
図 4-29.	「Application Index tablespace information」ダイアログボックス	111
図 4-30.	「Application Repository tablespace information」ダイアログボックス	112
図 4-31.	「Repository Index tablespace information」ダイアログボックス	113
図 4-32.	「Temporary Tablespace for the Datastore」ダイアログボックス	114
図 4-33.	「Temporary Tablespace for the Repository」ダイアログボックス	115
図 4-34.	「Oracle Choose Expected Environment Size」ダイアログボックス	116
図 4-35.	「Oracle Table Extents」ダイアログボックス	117
図 4-36.	「Do you want to load demo data?」ダイアログボックス	118
図 4-37.	「Enlarge the database」ダイアログボックス	119
図 4-38.	「Database Objects Creation」ダイアログボックス	120
図 4-39.	データベース構成ウィザード	121
図 5-1. 「	「サーバー構成」ダイアログボックス:「全般」タブ	125
図 5-2.	「サーバー構成」ダイアログボックス:「データベースアカウント」タブ	128
図 5-3.	「データベースアカウントプロパティ」ダイアログボックス:「全般」タブ	129
図 5-4. 「	「データベースアカウントプロパティ」ダイアログボックス:「接続」タブ	130
図 5-5. デ	「ータベースアカウント:「詳細設定」ダイアログボックス	131
図 5-6.	「サーバー構成」ダイアログボックス:「ITP」タブ	132
図 5-7.	「サーバー構成」ダイアログボックス:「HTTP」タブ	134
図 5-8.	「サーバー構成」ダイアログボックス:「SMTP」タブ	136
図 6-1. ス	、タート画面	146
図 6-2. メ	ニュー選択画面	147
図 6-3. ク	ライアントのインストール	148
図 6-4. ク	' ライアント InstallShield ウィザード : 初期画面ダイアログボックス	149

# 义

図 6-5. 「Client License Agreement」ダイアログボックス	150
図 6-6. 「Customer Information」ダイアログボックス	151
図 6-7. 「Client Destination Folder」ダイアログボックス	152
図 6-8. 「Setup Type」ダイアログボックス	153
図 6-9. 「Custom Setup」ダイアログボックス	154
図 6-10. 「Client Ready to Install」ダイアログボックス	155
図 6-11. 「Installing hp OpenView service desk 4.5 client」ダイアログボックス	156
図 6-12. 「Client Installation Summary」ダイアログボックス	157
図 6-13. Service Desk 接続ウィザード	158
図 6-14. 「Service Desk サーバー」ダイアログボックス	159
図 6-15. 「アカウント名およびパスワード」ダイアログボックス	160
図 6-16. 「わかりやすい名前」ダイアログボックス	161
図 6-17.「正常に完了しました」ダイアログボックス	162
図 6-18. 「アカウント」ダイアログボックス	164
図 6-19. 「アカウントプロパティ」ダイアログボックス	165
図 7-1. スタート画面	171
図 7-2. 「Service Desk Installation Menu」画面	172
🗵 7-3. Install Service Pages	173
図 7-4. 「Service Pages License Agreement」ダイアログボックス	174
図 7-5. 「Service Pages Customer Information」ダイアログボックス	175
図 7-6. 「Service Pages Destination Folder」ダイアログボックス	176
図 7-7. 「Service Pages Installation Wizard Completed」ダイアログボックス	177
図 8-1. スタート画面	188
図 8-2. エージェントのインストール	189
🗵 8-3. 「Agent Menu」	190
図 8-4. 「Agent Wizard Welcome」ダイアログボックス	191
図 8-5. 「Agent License」ダイアログボックス	192
図 8-6. 「Agent Customer Information」ダイアログボックス	193
図 8-7. 「Agent Destination Folder」ダイアログボックス	194
図 8-8. 「Agent Ready to Install」ダイアログボックス	195
図 9-1. スタート画面	204
⊠ 9-2. $\lceil$ Install $\downarrow \neq = = =$	205
⊠ 9-3. $\lceil$ Integrations $\lor \exists $	206
図 9-4. 統合 InstallShield ウィザード: 初期画面ダイアログボックス	207
図 9-5. 「Integration License Agreement」ダイアログボックス	208
図 9-6. 「Integration Destination Folder」ダイアログボックス	209

义

図 9-7. 「Integration Ready to Install」ダイアログボックス 21	10
図 9-8. 「Installing the Integration」ダイアログボックス 21	11
図 9-9. 「InstallShield Wizard Completed」ダイアログボックス 21	12
図 9-10. Mark for Install - X-windows ディスプレイ 21	14
図 9-11. Install (analysis) : X-windows ディスプレイ 21	14
図 9-12. Logfile - X-windows ディスプレイ 21	15
図 10-1. 「添付の設定」ダイアログボックス:「全般」タブ 22	24
図 10-2. 「添付の設定」ダイアログボックス:「保守」タブ 22	27
図 11-1. 「Create New or Upgrade Database」ダイアログボックス 2話	35
図 11-2. 「Prepare for Database Upgrade」ダイアログボックス 2話	36
図 A-1. 「プログラムの保守」ダイアログボックス 28	55

# はじめに

このガイドでは、HP OpenView Service Desk 4.5 のインストールについて 説明します。このガイドでは、Service Desk の各コンポーネントのインス トールの準備、インストール、構成、削除する場合の手順を示しています。 また、データベースの設定についても説明します。万一のためのトラブル シューティングの項も用意しています。

このガイドは、Service Desk アプリケーションサーバーおよびデータベー スのインストールと管理を担当するシステム管理者、および Service Desk クライアントをインストールするユーザーを対象としています。このガイド に説明されている内容は、Windows 2000® プラットフォーム (HP-UX® や Sun Solaris® など、その他の関連するプラットフォームも含む) へのインス トールを対象にしています。また、正確さを期すために、主に Windows 2000 でテストを行いました。Service Desk はこの他のプラットフォーム構 成にも対応していますが、ダイアログボックスのサイズなどの細かな点で若 干異なる場合があります。Service Desk のインストール手順では、可能な 場合はプラットフォーム固有のインストーラを使用します。

Service Desk アプリケーションサーバーおよびデータベースサーバーをイ ンストールする場合は、データベース、サーバー、およびネットワーキング に関する十分な知識が必要です。ただし、IT サービス管理の知識は必要あ りません。また、HP OpenView Service Desk をインストールするコン ピュータやネットワークのすべてのリソースにアクセスできる必要があり ます。

Service Desk クライアントのインストールにはコンピュータの基本知識が あれば十分です。IT サービス管理の知識は必要ありません。

HP OpenView Service Desk のコンポーネントをインストールする際には、 事前にこのガイドを通読してください。

このガイドの構成は次のとおりです。

27ページの第1章「はじめに」では、HP OpenView Service Desk の機能とインストールの概要を説明します。インストールされるファイルとバージョン番号をリストで示しています。Windows スタートアップアカウントの許可レベルに関する重要な情報も含まれています。

- 33ページの第2章「インストールの準備」では、Service Deskのイン ストールの準備方法、およびシステム要件と対応プラットフォームに関 する情報の入手方法を説明します。HP OpenView Service Desk をイン ストールする前にインストールしておく必要のある主な他社製品につい ても説明します。
- 53ページの第3章「アプリケーションサーバーのインストール」では、 アプリケーションサーバーのインストールやデータベースの構成の際に 実行するタスクを説明します。
- 81ページの第4章「データベースの構成」では、HP OpenView Service Desk で使用するために SQL Server データベースまたは Oracle データ ベースを構成する方法を説明します。
- 123ページの第5章「アプリケーションサーバーの構成」では、インストール後にアプリケーションサーバーを構成する方法を説明します。
- 141ページの第6章「クライアントのインストール」では、クライアントのインストールや接続を行う際に実行するタスクを説明します。
- 167 ページの第7章「Service Pages のインストール」では、Windows と UNIX® の両方のプラットフォームに Service Pages をインストール し、構成する方法について説明します。
- 185ページの第8章「Service Desk エージェントのインストール」では、 Service Desk エージェントをインストールおよび設定する方法について 説明します。
- 201ページの第9章「統合機能のインストール」では、統合機能のイン ストール方法について説明します。
- 217ページの第10章「インストール後のタスク」では、ライセンスキーの入力、添付ファイルサーバーに接続するためのService Deskの構成など、インストール後に行う必要のある作業について説明します。
- 229 ページの第 11 章「古いバージョンの Service Desk からのアップグレード」では、Service Desk のバージョン 4.0 またはそれ以前のバージョンから、バージョン 4.5 にアップグレードする際に必要な作業について説明します。
- 245ページの第12章「サービスパックのリリース」では、サービスパックの入手方法と、その基本的な内容について説明します。

- 247 ページの第 13 章「Service Desk の削除」では、ローカルシステム に配置されたファイルやコンポーネントの除去を含め、システムからHP OpenView Service Desk を完全に削除するために必要なタスクについて 説明します。また、システムにインストールされている他のアプリケー ションで使われている可能性があるために削除されないファイルのリス トも示します。
- 253 ページの付録 A「トラブルシューティング」では、インストール時に特定の条件下で発生する可能性のあるいくつかのエラーについて、その対処方法を説明します。

# 改訂履歷

ソフトウェアのリリースに合わせて発行されるマニュアルの内容は、既に調 査およびテストされており、発行された時点では正確な内容であると想定さ れます。ただし、リリースされる時点で認識されていないソフトウェアまた はドキュメントの問題点、最新の重要な開発情報は、ドキュメントの改訂版 が収録されるサービスパックのリリースで反映されます。ドキュメントの改 訂版はインターネットでも入手できます。URL については、26ページの 「ご意見やご感想について」を参照してください。

改訂版では、改訂された箇所を示す変更バーが左端に表示されます。変更 バーは、前のドキュメントまたは前のドキュメント改訂版で編集された箇所 または新たに挿入された箇所だけを示します。

ドキュメントの改訂版が発行されると、最新の改訂版により、以前に発行された版のドキュメントの内容はすべて無効となります。

表1 改訂履歴

版および改訂番号	発行日	製品リリース
初版	2002年7月	Service Desk 4.5

# 関連マニュアル

この項では、このマニュアルの関連情報を取得する方法について説明しま す。Service Desk ドキュメントの概要、および必要な他の参照マニュアル についても説明します。

### Service Desk のドキュメント

Service Desk には、さまざまな印刷物やオンラインヘルプが含まれます。 これらを利用してService Deskの使用方法や基本的な概念を理解できます。 この項では、情報の取得先について説明します。

この項では、Service Desk 4.5 で提供されるマニュアルのリストを表示しま す。マニュアルの更新および追加については、サービスパックの今後のリ リースで提供されます。サービスパックに収録されているドキュメントの概 要については、最新のサービスパックに収録されている readme ファイルを 参照してください。サービスパックおよび最新版のマニュアルはインター ネットから入手できます。http://support.openview.hp.com/cpe/patches (サービスパック) および http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\_serv(マ ニュアル)にアクセスしてください。URL については、この後の「ご意見 やご感想について」の項を参照してください。

 Service Desk CD-ROM の Readme.htm ファイル - Service Desk を初め て使用する場合の情報が入っています。また、Readme ファイルには他 のマニュアルよりも新しい情報が記述されています。

Service Desk 4.5 サーバーは Java だけでコーディングされているため、 プラットフォームに依存しません。インストールソフトウェアは、プラッ トフォームごとに異なります。したがって、Service Desk は 3 枚の CD-ROM で配布されています。Microsoft Windows (2000 および NT4)、 HP-UX、および Sun Solaris 用にそれぞれ 1 枚ずつです。各 CD-ROM に異なる Readme ファイルが入っています。

- 『HP OpenView Service Desk: リリースノート』-Service Deskの機能について説明しています。このリリースノートには、次の場合に役立つ情報も含まれています。
  - 新旧ソフトウェアの機能の比較
  - 既知の問題の解決

注意

『リリースノート』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Release\_Notes.pdf です。

『HP OpenView Service Desk: ユーザーガイド』- Service Desk の核となる概念について説明します。Service Desk で実行できる機能の概要を示し、さまざまな Service Desk ユーザーの典型的なタスクについて説明します。記載されている機能を実装する方法の例は、シナリオを利用して説明しています。

『ユーザーガイド』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、User's\_Guide.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List』- ソフトウェ ア要件の確認に役立つ情報が収められています。また、Service Desk 4.5 の使用に際して、Hewlett-Packard 社がサポートするソフトウェアの バージョンの一覧が表示されています。

『Supported Platforms List』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイ ル名は、Supported\_Platforms\_List.pdf です。

• 『*HP OpenView Service Desk: インストールガイド*』- Service Desk のイ ンストールについて詳細に説明しています。

『インストールガイド』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Installation\_Guide.pdf です。

『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』-アプリケーション管理者が Service Desk アプリケーションサーバーを設定および保守してクライアントの利便性を向上させる際に役立つ情報を提供します。

『Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイ ル名は Administrator's\_Guide.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide』-データ交換処理の基礎的な概念を説明しています。また、外部アプリケー ションからのデータのエクスポートおよび Service Desk へのインポー トの手順についても説明しています。データ交換処理には、シングルサー ビスイベントやバッチデータのインポートも含まれます。 『Data Exchange Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、Data\_Exchange.pdf です。

 『HP OpenView Operations Integration Administrator's Guide』 -Service Desk と、HP OpenView Operations for Windows または HP OpenView Operations for UNIX® の統合について説明しています。こ のガイドでは、統合機能のインストールと設定について示し、実行可能 になるさまざまなタスクの実行方法について説明しています。

『OpenView Operations Integration Administrator's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイル として収録されています。ファイル名は、OVO\_Integration\_AG.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Migration Guide』- ITSM から Service Desk への移行に関して、これらのアプリケーションの相違点を含めて詳 しく説明します。このガイドの詳細な説明は、インストールから構成、 そして移行の完了に不可欠なその他のタスクまでを網羅しています。

『Migration Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファイル名は、 Migration\_Guide.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide』- Service Desk Web APIを使用して Service Desk をカスタマイズして統合する方 法について説明しています。この API は Web アプリケーション開発に 特に適しています。

『Web API Programmer's Guide』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に PDF ファイルとして収録されています。ファ イル名は、Web\_API\_pg.pdf です。

 『HP OpenView Service Desk: Data Dictionary』 - アプリケーションの 構造について説明しています。

『Data Dictionary』は、HP OpenView Service Desk 4.5 for Windows CD-ROM に HTML ファイルとして収録されています。ファイル名は、Data\_Dictionary.htm です。

 HP OpenView Service Desk 4.5 のコンピュータを利用した研修 (Computer Based Training: CBT) 用 CD-ROM - HP OpenView Service Desk 4.5 の機能について習得するためのコースが収録されてい ます。コースは、ユーザーからシステム管理者までを対象としていま す。CD-ROMにはデモ用のビデオが含まれており、アプリケーション で多様なタスクを実行する方法についてはテキストで詳細に説明してい ます。CBTでは、Service Deskアプリケーションの基本的な概念につ いても説明しています。

*HP OpenView Service Desk 4.5* CBT 用 CD-ROM は、正規の Service Desk ソフトウェアに同梱されています。CBT は Service Desk ソフトウェアのリリース直後から発送できます。

- オンラインヘルプ 次の内容を説明した広範な情報システムです。
  - 初心者から熟練者までを対象とした作業手順
  - Service Desk の基本的な概念や構造を理解するための背景や概要
  - Service Desk の実行中に表示されるエラーメッセージと解決方法に 関する情報
  - オンラインヘルプの使用方法について理解するためのヘルプ

オンラインヘルプは、Service Desk アプリケーションの一部として自動 的にインストールされ、Service Desk から起動できます。詳細について は、この後の「オンラインヘルプの使用方法」の項を参照してください。

#### PDF ファイルの表示

PDF ファイルを表示したり、印刷したりするには、Adobe® Acrobat® Reader を使用します。このソフトウェアは、HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM に収録されています。インストール方法については、CD-ROM の readme.htm を参照してください。

最新バージョンの Adobe Acrobat Reader は、Adobe 社のインターネットサ イト(http://www.adobe.com)から無償でダウンロードできます。

#### オンラインヘルプの使用方法

Service Desk からヘルプを起動する方法は、次のとおりです。

- 作業中のウィンドウやダイアログボックスのヘルプを表示するには、次のいずれかの操作を行います。
  - **F1**キーを押します。
  - ツールバーの「ヘルプ」ボタン(☑)をクリックします。
  - --「**ヘルプ**」メニューの「**ヘルプ**」を選択します。

ダイアログボックスで「ヘルプ」ボタン ( Hep ) をクリックします。

 ヘルプの目次またはキーワードを使用して特定のヘルプ情報を検索する には、「ヘルプ」メニューの「ヘルプの内容と索引」をクリックします。
 ヘルプの使用方法を検索するには、ヘルプビューアでツールバーの「ヘル プ」ボタン ()
 シをクリックします。

Service Desk では、ボタン、ボックス、メニューなどの画面の構成要素に ついてヒントや「内容説明」も使用できます。

*ヒント*は、画面の構成要素に関する簡単な説明です。ヒントを表示するに は、画面の構成要素にマウスポインタを合わせます。マウスポインタの位置 にヒントが表示されます。

「内容説明」へルプは、画面の構成要素の使用方法についての簡単な説明で す。「内容説明」ヘルプでは、通常、ヒントよりも詳しい説明が表示されま す。「内容説明」ヘルプを表示するには、次の操作を行います。

- 1. まず、次のいずれかの方法でマウスポインタを「内容説明」用に設定し ます。
  - Shift+F1 キーを押します。
  - ツールバーの「内容説明」ボタン(№)をクリックします。
  - 「**ヘルプ**」メニューの「**内**容説明」をクリックします。
  - ダイアログボックスでタイトルバーの疑問符ボタン(2)をクリックします。

マウスポインタの形が「内容説明」用(除?)に変化します。

2. ヘルプを表示する画面の構成要素をクリックします。ポップアップウィ ンドウに「内容説明」ヘルプ情報が表示されます。

ウィンドウを閉じるには、画面でいずれかの場所をクリックするか、または キーボードでいずれかのキーを押します。

# 表記規則

次の表に、このガイドで使用する表記規則を示します。

フォント	フォントの説明	例
イタリック	参照するマニュアルの 名前	『 <i>HP OpenView Service Desk:</i> <i>インストールガイド</i> 』も参照 してください。
	テキストの強調	システムユーザーを <i>削除しな</i> <i>いでください</i> 。
太字	用語集で説明されている 用語が初めて使用される 場合	<b>サービスコール</b> は、事象登録 の前提になります。
Courier	メニュー名	データビューを調整するに は、「 <b>表示</b> 」メニューのコマ ンドを使用します。
	メニューコマンド	メニューの「 <b>保存</b> 」をクリッ クします。
	ボタン名	「 <b>追加</b> 」をクリックして、 「サービスコールを追加」ダイ アログボックスを開きます。
	ファイル名	インストールを開始するに は、「setup.htm」をダブル クリックします。
	コマンド行やプログラム 表示のようなコンピュー タで生成された出力	次のようなテキストが表示さ れた場合、 C:¥>dir a: このデバイスは 準備ができていません。 ディスクドライブにディスク が挿入されているかどうかを チェックしてください。
Courier (太字)	ボックスの中やコマンド 行の後にユーザーが入力 するデータ	サービスコールを 30 分以内 に処理するには、30 と入力 してください。

フォント	フォントの説明	例
Courier (イタリック)	状況に合わせたテキスト で置換できるテキスト	<i>X</i> :¥¥Setup フォルダへ移動し ます。 <i>x</i> は、CD-ROM ドラ イブです。
Helvetica (太字)	キーボードのキー プラス記号 (+) は、最 初のキー (この例では Ctrl) を押したまま、次 のキー (この例では F1) を押すことを表します。	Ctrl+F1 キーを押します。

# ご意見やご感想について

製品に関するご意見やご提案をお送りください。お客様のご要望にお応えで きるように努力いたします。このマニュアルの感想、問題点、改善点などを お知らせください。ご意見は、インターネット経由で次の URL の「HP OpenView Documentation Comments」Web サイトへご送付ください。

http://ovweb.external.hp.com/lpe/comm\_serv

製品が使用できなくなるエラーに直面した場合は、HP レスポンスセンタま たはサポート担当者にご連絡ください。

Service Desk を含む OpenView 製品の最新バージョンのマニュアルについては、次の URL の「HP OpenView Manuals」Web サイトを参照してください。

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\_serv

製品のリリース後に公開されたソフトウェアパッチや最新マニュアルは、次の URL の「HP OpenView Patches」Web サイトからダウンロードしてください。

http://support.openview.hp.com/cpe/patches

# 1 はじめに

この章では、HP OpenView Service Desk のアーキテクチャととインストー ルプロセスについて説明します。また、インストールされるファイルとバー ジョン番号のリストも示します。

# アーキテクチャ

HP OpenView Service Desk は、次の3層構成のアーキテクチャです。つまり、Service Deskの構造は3つの層から成り立っています。

- データベースサーバー
- アプリケーションサーバー
- クライアント

サーバーコンピュータとクライアントコンピュータには、それぞれに必要条 件があります。サーバーコンピュータとクライアントコンピュータは別々の マシンです。しかし、アプリケーションサーバーソフトウェアは、すべての クライアントコンピュータからアクセスできる中央のコンピュータにイン ストールされている必要があります。

はじめに インストールプログラム

# インストールプログラム

Service Desk の基本インストールには、次の2種類のプログラムが含まれ ます。Service Desk 4.5 では、現在サポートされている3つのプラットフォー ム (Microsoft® Windows、HP-UX、および Sun Solaris) に対して、プラッ トフォーム固有のインストーラを使用します。リリースパックには各プラッ トフォーム用の CD-ROM が含まれていますが、クライアントソフトウェア は Windows CD-ROM だけに収録されています。

• サーバーインストール

このプログラムは、クライアント PC がデータベースのデータにアクセスで きるようにするためのソフトウェアをネットワークサーバーにインストー ルします。サーバーインストールプログラムはアプリケーションサーバーソ フトウェアで構成されます。アプリケーションサーバーはクライアント PC 上のアプリケーションを監視し、バージョンアップやデータベースとの通信 などでクライアントを支援します。

クライアント

クライアントインストールプログラムでは、クライアントマシンにソフト ウェアをインストールします。これによって、ネットワークを介してクライ アントマシン上で Service Desk を使用できます。

# インストールプロセス

HP OpenView Service Desk のインストールは、次の3つのステップに要約 できます。

- 1. アプリケーションインストールプログラムでは、Service Desk アプリケー ションサーバーソフトウェアをアプリケーションサーバーにインストール します。
- 2. データベース構成プログラムでは、アプリケーションサーバーサイトか らデータベースを構成します。
- 3. クライアントインストールでは、各クライアントマシン上でセットアップ プログラムを実行し、クライアントソフトウェアをインストールします。

はじめに インストールされるファイル

# インストールされるファイル

次のリストは、Service Desk インストールプログラムの実行時にインストー ルされるファイルの概要を示します。このリストには、インストールされる ファイルのうち、バージョン番号が重要なものだけを示しています。これら のファイルの中には、HP OpenView Service Desk をインストールする前に、 既にコンピュータにインストールされている可能性のあるファイルもあり ます。古いバージョンのファイルがある場合には、下記のバージョンのファ イルに置き換えられます。下記のファイルの新しいバージョンがマシン上に ある場合、インストールプログラムはこれらのファイルを上書きしません。

- %Windir%¥system32 フォルダにインストールされるファイル:
  - - すべての構成(アプリケーションサーバーおよびクライアント):
     msvbvm60.dllバージョン 6.0.89.64
     hhctrl.ocxバージョン 4.74.8793.0
     itircl.dllバージョン 4.72.7277.0
     itss.dllバージョン 4.72.8085.0
     hh.exeバージョン 4.74.8793.0
- %CommonFiles%フォルダ中の専用サブフォルダにインストールされる ファイル:
  - OCX Control ChartFX98: cfx4032.ocx バージョン 4.0.21.0 cfx4data.dll バージョン 1.0.7.0 sfxbar.dll バージョン 1.0.15.1
  - OCX Control GridEx: GridEX20.ocx  $\cancel{N} - \cancel{2} = \cancel{2}.0.0.2235$ Grid20Fix.dll  $\cancel{N} - \cancel{2} = \cancel{1}.0.0.0$
  - OCX Control SSTBars: sstbars2.ocx バージョン2.0.4.3
  - OCX Control SupraSoft: Psuite.ocx  $\neg \neg \neg \exists > 1.7.1.0$

# Windows スタートアップアカウントの許可

HP OpenView Service Desk のサービスを開始する Windows (2000 または NT)のアカウントには、Service Desk で使用する可能性のあるすべての サーバー、ドライブ、およびフォルダへのアクセス権限が必要です。

スタートアップアカウントが必要な権限を持たない場合、Service Desk の 一部の機能を使用できない可能性があります。共有ドライブにデータベース をダウンロードするときには、その共有ドライブへのアクセス権が不可欠な ので、スタートアップアカウントに必要な権限を確保しておくことがここで も重要になります。

Service Desk をインストールすると、そのスタートアップアカウントはデ フォルトでシステムアカウントとして設定されます。

スタートアップアカウントを確認または変更する手順は、次のとおりです。

- 1. Windowsの「スタート」ボタンのメニューから、「設定」をポイントします。
- 2. 次に、そのサブメニューの「**コントロールパネル**」を開きます。コント ロールパネルが開きます。
- 3. Windows NT4 では、「コントロールパネル」の「サービス」アイコンを ダブルクリックします。Windows 2000 では、「コントロールパネル」の 「管理ツール」アイコンをダブルクリックし、次に「サービス」をダブル クリックします。「サービス」ダイアログボックスが表示されます。
- 4.「サービス」ダイアログボックスの「HP OpenView Service Desk Service」を選択し、「スタートアップ」ボタンをクリックします。「サービス」ダイアログボックスが表示されます。
- 現在選択されているスタートアップアカウントが、「サービス」ダイアロ グボックスの「ログイン」に表示されます。このアカウントを変更する には、「アカウント」オプションをクリックしてアカウント名とパスワー ドを入力します。

### **注意** スタートアップアカウントに、どのアカウントを選択したかにかかわらず、 パスワードの有効期限をオフにすることをお勧めします。

# 2 インストールの準備

この章では、インストールの計画方法を示します。システム要件および対応 プラットフォームに関する情報を見つける方法についても説明します。HP OpenView Service Desk をインストールする前にインストールしておく必 要のある主な他社製品についても説明します。

# Service Desk 4.5 のインストールの準備

HP OpenView Service Desk 4.5 をインストールする前に、技術面と実施方 法においていくつか考慮すべき点があるので、慎重に計画することが必要で す。計画は、実装コンサルタントの支援を受けて行うのが理想的ですが、支 援を受けられない場合は、Service Desk のインストールをはじめる前に次 の点について計画し、潜在的な問題を解決することをお勧めします。

ー覧表示されているトピックの詳細は、参照先ドキュメントに記載されてい ます。

# インフラストラクチャサイズの計画

インストールする必要があるクライアントの数は通常わかっていますが、パフォーマンスを最適化するためにインストールする必要があるサーバーの数も考慮する必要があります。アプリケーションサーバーでクライアントの接続を実行するとともに、指定したサーバーで電子メール、添付ファイル、および Service Pages で処理したい場合もあります。電子メールの設定については、Service Desk CD-ROM (Windows バージョン)に収録されている『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』を参照してください。添付ファイルのの詳細については、222 ページの「添付ファイル用のService Desk の設定」を参照してください。Service Pages のインストールについては、167 ページの第7章「Service Pages のインストール」およびService Desk CD-ROM (Windows バージョン)に収録されている『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』を参照してください。

# 計画したインフラストラクチャが最小要件を満たしているか

最小要件については、38 ページの「要件」を参照してください。詳細情報 は、『*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*』に記載され ています。このドキュメントが収録されている場所については、19 ページ の「関連マニュアル」を参照してください。

# アプリケーションサーバーマシンに十分な空きメモリがあるか

最小要件については、38 ページの「要件」を参照してください。詳細情報 は、『*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*』に記載され ています。このドキュメントが収録されている場所については、19 ページ の「関連マニュアル」を参照してください。

## クライアントマシンに十分な空きメモリがあるか

最小要件については、38ページの「要件」を参照してください。

# データベースは予想されるデータを十分に保持できる大きさか

データベースを構成する前に、必要なデータベースサイズを検討する必要が あります。『*HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*』にはこの 項目に関する章があります。また、Service Desk CD-ROM (Windows バー ジョン)には、Oracle 用と SQL Server 用に、必要なデータベースのサイズ 計算に役立つスプレッドシートを用意しています。

### アプリケーションサーバーの拡張方法

必要なサーバー数を判断するだけでなく、ネットワークトラフィックが最適 化されるようにネットワーク上でそれらのサーバーを配置する場所も判断 する必要があります。この項目について検討するときには、提示されるすべ てのアプリケーションサーバーがデータベースにアクセスできるようにす る必要もあります。接続性の詳細については、123ページの第5章「アプリ ケーションサーバーの構成」を参照してください。

# アプリケーションサーバーとクライアントの割り当て比率

アプリケーションサーバーの数および配置とともに、サーバーへの接続時に クライアントをどのような比率で割り当てるかを検討する必要があります。 これは、ネットワーク上のサーバーの配置や、サーバーが他のタスクにも使 用されるかどうかなど、いくつかの要因に影響されることがあります。クラ イアントの割り当ての比率は、構成エディタで設定します。123ページの第 5章「アプリケーションサーバーの構成」を参照してください。

# Service Pages に使用するアプリケーションサーバー

Service Pages の計画にあたって、サービスページを専用マシンにインス トールするか、あるいはアプリケーションサーバー上に共存させるかを決定 する必要があります。これは、ネットワークでのサーバーの位置およびファ イアウォールが使用されているかどうかに影響されます。たとえば、ポート マッピングを使用するファイアウォール上で、サービスページにスタンドア ロンサーバーを使用する場合は、構成エディタで「複数サーバー」チェック ボックスをオフにする必要があります。サービスページとポート番号の詳細 については、それぞれ 167 ページの第 7 章「Service Pages のインストー ル」および 123 ページの第 5 章「アプリケーションサーバーの構成」を参 照してください。Service Pages の詳細については、Service Desk CD-ROM (Windows バージョン)に収録されている『*HP OpenView Service Desk:* Administrator's Guide』も参照してください。

# データ交換に使用するアプリケーションサーバー

データ交換を使用する必要がある場合は、Service Desk 統合機能コンポー ネントをインストールする必要があります。どのアプリケーションサーバー に統合機能コンポーネントをインストールするかは、ネットワーク構成やト ラフィックに依存する場合があります。統合機能のインストールについて は、201ページの第9章「統合機能のインストール」で説明します。データ 交換の詳細については、Service Desk CD-ROM (Windows バージョン)に 収録されている『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』を 参照してください。

## 受信電子メールに使用するアプリケーションサーバー

受信メールサーバーに最も適したアプリケーションサーバーを指定します。 これは専用サーバーまたはネットワーク上のいずれかのサーバーですが、 ポート番号とファイアウォールの問題も決定に影響することがあります。受 信電子メールサーバーの構成については、Service Desk CD-ROM (Windows バージョン)に収録されている『*HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*』を参照してください。
### ソフトウェアをインストールするユーザーに管理者アクセス権 があるか

Service Desk クライアントソフトウェアは、いくつかの方法でインストール できます。これには、クライアントユーザーがハイパーリンクを介して、ま たは共有フォルダから、ソフトウェアを自分でインストールできるようにす る方法が含まれます。クライアントユーザーがソフトウェアをインストール するには、インストール先のマシンで管理者アクセス権が必要です。詳細は、 141 ページの第6章「クライアントのインストール」を参照してください。

### ユーザーアクセスと権限について考慮したか

ユーザーは、自身の作業や特定のタスクに関係するすべてのファイル、ディ レクトリ、および Service Desk 項目にアクセスできる必要があります。『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』には、アカウント管理に 関する章があり、ユーザーアカウント、権限、および役割の設定に関する情 報が記載されています。

## 要件

この項では、Service Desk 4.5 の各コンポーネントの最小ハードウェア 要件をリストします。ソフトウェア要件については、*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List* を参照してください。このドキュメントは、 HP OpenView Service Desk 4.5 の CD-ROM に ¥Doc¥Supported\_Platforms\_List.htm ファイルとして保存されてい ます。

### Windows 2000 上の Service Desk クライアント

- プロセッサ: Intel® Pentium® PII、300 MHz
- メモリ:128 MBの RAM
- ハードディスクの空き領域:55 MB
- ディスプレイ:解像度 800 × 600、256 色(解像度 1024 × 768、High Color 以上を推奨)
- ネットワーク接続: TCP/IP、28.8 K(56 K 以上を推奨)

## Windows NT4 Workstation および Windows 98 SE 上の Service Desk クライアント

- プロセッサ: Intel® Pentium® Pro、200 MHz
- メモリ:128 MBのRAM
- ハードディスクの空き領域:55 MB
- ディスプレイ:解像度 800 × 600、256 色(解像度 1024 × 768、High Color 以上を推奨)
- ネットワーク接続: TCP/IP、28.8 K(56 K以上を推奨)

## Windows 2000 Terminal Services 上の Service Desk クライアント

Service Desk クライアントは、Windows Terminal Service での使用に対応 しています。要件のサイズについては、次の Web サイトにある Microsoft のホワイトペーパーを参照してください。 http://www.microsoft.com/japan/windows2000/techinfo/administration/te rminal/tscaling.asp

## Windows 2000 Advanced Server または Windows NT4 Server 上の Service Desk アプリケーションサーバー

- プロセッサ: Intel Pentium PIII Xeon、550 MHz
- メモリ:512 MBの RAM
- ハードディスクの空き領域:80 MB
- ネットワーク接続:TCP/IP、10 Mbps

### HP-UX 上の Service Desk アプリケーションサーバー

- HP PA-RISC マシン
- ハードディスクの空き領域: 80 MB

## Sun Solaris 上の Service Desk アプリケーションサーバー

- Sun Ultra SPARC  $\neg \checkmark \checkmark$
- ハードディスクの空き領域:80 MB

### Service Desk データベースサーバー

• ネットワーク接続:TCP/IP、10 Mbps

### Service Desk Service Pages クライアント

- プロセッサ: 90 MHz 以上の Intel Pentium (166 MHz 以上を推奨)
- メモリ: 32 MBの RAM

- ディスプレイ:解像度 800 × 600、256 色(解像度 1024 × 768、High Color 以上を推奨)
- ネットワーク接続: TCP/IP、28.8 K(56 K 以上を推奨)

### Service Desk Service Pages Web サーバー

- メモリ: 128 MB の RAM (256 MB 以上を推奨)
- ハードディスクの空き領域:50 MB
- ネットワーク接続:TCP/IP、10 Mbps

## Service Desk イベントコミュニケータ

#### Service Desk エージェント

- ハードディスクの空き領域:5 MB
- ネットワーク接続:TCP/IP、28.8 K

#### Service Desk サービスイベント

- ハードディスクの空き領域:5 MB
- ネットワーク接続:TCP/IP、28.8 K

## **Oracle** データベースの設定

**Oracle** データベースを作成する場合は、**Oracle** のマニュアルを参照してく ださい。

Service Desk 4.5 で使用するために Oracle データベースをセットアップする には、Service Desk アプリケーションサーバーのインストールプログラムを 実行します。これには構成ウィザードが含まれています。このウィザードを 使用してデータベースを構成し、テーブルスペースとユーザーを作成します。

別の方法として、インストール前に自分でテーブルスペースとユーザーを作成することもできます。この場合も、インストール時に構成ウィザードを使用しますが、一部の画面をスキップします。インストールの前にテーブルスペースとユーザーを作成する場合には、次のガイドラインに従います。

- 1. テーブルスペースに使用可能なスペースが少なくとも50 MBあることを 確認する。
- データベースユーザーを最低1人作成する。2人のデータベースユーザー (1人をリポジトリユーザーとして追加)を作成すると、大規模なシステ ムのパフォーマンスが向上します。これらのユーザーの名前は大文字と 小文字の区別はありません。
- 3. 最小要件として次のような設定をお勧めします。
- 表 2-1
- 最小要件

設定	Oracle 8.x	Oracle 9.x
db_block_size:	8 KB	8 KB
shared_pool_size:	20 MB	20 MB
db_file_multiblock_read_count:	16-32	16-32
db_block_buffers:	550	該当なし
processes:	100	100
dml_locks:	200	200
log_buffer:	32768	32768
db_cache_size	該当なし	4505600
互換	8.1.0	8.1.0 注を参照

#### インストールの準備 Oracle **データベースの設定**

注意

下位レベルとの互換性は常にリセットできるわけではありません。

これらの設定を変更する場合、変更の方法は Oracle8i と Oracle9i のどちら のデータベースを操作しているかによって異なります。

#### Oracle 8i

Oracle 8i では、1 つまたは複数のパラメータ値を変更する場合、次のいず れかのファイルを参照し、そのファイルでパラメータ値を変更します。[SID は使用するデータベースの SID のプレースホルダです。]

(Windows) C:¥oracle¥admin¥SID¥pfile¥initSID.ora

(UNIX) \$ORACLE\_BASE/admin/SID/pfile/initSID.ora

標準以外の方法で Oracle をインストールしている場合、パス名が異なることがあります。

一部のパラメータはファイルに記述されており、値を変更できます。一部の パラメータはファイルに記述されていません。ファイルに既に記述されてい る行と同様の構文で、次回 Oracle を起動したときに有効にする値を含む名 前=値のペアを入力できます。

不適切な値を使用すると、Oracle のパフォーマンスが大幅に低下する場合 があります。

#### Oracle 9i

Oracle 9i では、これらの設定を格納するために、サーバーパラメータファ イル spfile という新しい方法が導入されています。このファイルはバイナ リファイルで、手作業で編集することはできなくなりました。パラメータは 常に spfile に保存されるわけではありませんが、これはデフォルトのソ リューションです。

spfile 内のパラメータは、DBA アカウントでログインする SQL\*Plus イン ターフェイスから設定します。使用する構文は次のとおりです。

ALTER SYSTEM SET parameter\_name> = <value>

[ SCOPE = SPFILE | MEMORY | BOTH ];

重要

SCOPE は実際に変更する対象 (spfile、実行中のインスタンスのみ、または その両方)を指定します。SCOPE のデフォルト値は、インスタンスを spfile から起動したかどうかによって異なります。spfile から起動した場合、デ フォルト値は「BOTH」です。spfile から起動していない場合、デフォルト 値は「MEMORY」です。

spfile からエントリを削除する構文は次のとおりです。

ALTER SYSTEM RESET <parameter\_name>

[ SCOPE = SPFILE | MEMORY | BOTH ]

[ SID = sid ];

SID はデータベースの SID のプレースホルダです。

#### **Oracle**の設定

ユーロ記号とアルファベット文字セットをデータベースに使用する場合に は、サーバーとクライアントが同じコードページを使用する必要がありま す。データベース文字セットは、必ず WE8ISO8859P15 を使用してくださ い。Oracle Server のすべてのバージョンがユーロ記号に対応しているわけ ではありません。詳細については、Oracleのマニュアルを参照してください。

複数の言語でService Deskを使用する場合、またはアルファベット文字セット以外の文字セットを使用する場合には、Unicode UTF-8 文字セットを使用するように Oracle データベースを設定する必要があります。UTF-8 は ユーロ記号もサポートしています。

Oracle はルールに基づいて最適化を行って実行する必要があります。通常、 これは Oracle の標準インストールについて言えます。ただし、Oracle デー タベースが統計を収集するように設定した(したがって、ルールに基づかな い)場合は、Service Desk の関数によっては通常の 20 ~ 50 倍の時間がか かる可能性があります。ルールに基づいた最適化については、Oracle のマ ニュアルを参照してください。

#### Service Desk をインストールする前に

**OS**に Windows を使用しているデータベースサーバーに Oracle データベー スをインストールした後、Service Desk をインストールする前に必ずサー バーを再起動してください。

## SQL Server の設定

SQL Server をインストールする場合は、SQL Server のマニュアルを参照 してください。

構成ウィザードでデータベースを構成するので、次の手順は任意で行いま す。SQL Server データベースを手動で作成する場合は、SQL Server 用に 少なくとも 50MB の空き容量がファイルシステムに必要です。

SQL Server Engine でユーロ記号をサポートするには、1252/ISO(デフォルト)、CP1250、CP1251、CP1253、CP1254、cp1255、CP1256、CP1257の コードページのいずれかを選択します。SQL Serverのすべてのバージョン が、ユーロ記号を含む並べ替え順序の定義を持っているわけではありません。詳細については、SQL Serverのマニュアルを参照してください。

データベースウィザードを使用して Service Desk データベースを作成する と、アルファベット文字セット以外の文字セットをサポートする nvarchar データ型で SQL Server が設定されます。

SQL Server データベースを作成するには、次の操作を行います。

- 1. SQL Server Enterprise Manager を起動します。システム管理者の役割 へのアクセス権を持つユーザーで接続します。
- 2. Service Desk データベースをインストールするサーバーを選択します。 プラス記号をクリックして、このサーバーを展開します。
- 3. 「データベース」を右クリックして、データベースを作成します。「新規 データベース」をクリックします。「データベースプロパティ」ダイアロ グボックスが表示されます。

	Contraction of the second s		energia de la companya de la company La companya de la comp	
)atabase files	ServiceDiesn			
File name	Location		Initial size (MB)	File grou
🗫 ServiceDesk	C:\MSSQL7	\data\Servi	1	PRIMAR
	*** C			
	uuseihaa <del>aanaa aa</del> naa ka maxaa maraa ka k			
	oorantinaa <del>TTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTTT</del>			
	aan dhaa <del>Tiirii ta</del> a dha aana aa aa aa aa aa aa a			
			•	
ile properties				
ile properties	ow file			
ile properties I▼ Automatically gr File growth	ow file	Maximum	ı file size	
ile properties ✓ Automatically gr File growth C_In megabytes:	ow file	- Maximum I @ ∐nres	n file size	
ile properties ✓ Automatically gr File growth C _In megabytes:	ow file	Maximum I Unres	n file size	

### 図 2-1 「データベースプロパティ」ダイアログボックス

- 4.「データベースプロパティ」ダイアログボックスで、「名前」フィールド に ServiceDesk など、データベースの名前を入力します。他のオプショ ンのデフォルトを受け入れます。「OK」をクリックします。
- 5. 「セキュリティ」に移動し、SQL Server ログインを作成します。「ログイ ン」を右クリックして、「新規ログイン」をクリックします。「SQL サー バーログインプロパティ」ダイアログボックスが表示されます。

図 2-2	「SQL サーバーログインプロパティ - 新規ログイン」ダイアログボックス
	SQL Server Login Properties - New Login
	General Server Roles Database Access
	Mame: ServiceDesk
	Authentication
	C Windows NT authentication
	Domain
	Security access:
	💿 <u>G</u> rant access
	O Deng access
	SQL Server authentication
	Password:
	Defaults
	Specify the default language and database for this login.
	Database: ServiceDesk
	Language: <default></default>

「SQL サーバーログインプロパティ」ダイアログボックスで、「名前」フィールドに ServiceDesk などの名前を入力します。「SQL サーバー認証」を選択し、「パスワード」フィールドにパスワードを入力します。「データベース」フィールドのドロップダウンメニューで、前の画面で入力したデータベース名 (Service Desk など)をデフォルトのデータベースとして選択します。「言語」についてはデフォルトを受け入れます。「データベースアカウント」タブをクリックします。

Cancel

Help

7.「データベースアカウント」タブが表示されます。

0K

図 2-3 「データベースアクセス」タブページ

SQL Serve	r Login F	roperties -	New Login			×
General ]	Server Ro	les Databa	se Access			
Databas	e access	in and a second				-
8	<u>S</u> pecify v	which databa	ses can be acc	essed by thi	s login.	
<b>U</b>	Permit	Database	User		<u> </u>	
		ITSM				
		Northwind			100	
	<ul> <li>Image: Construction</li> </ul>	Service	ServiceDesk			
		instmngr	-			1
		integration				1
		master				1
		model			-1	
	1	allines.				
	Databas	e roles for 'Se	erviceDesk':			
	Permit i	n database n	ole			
		ublic		and and		
		b_owner				
		ib accessad	min			
	- 🖻 d	b securityad	min			
		lb_ddladmin			Properties	
	all and the second s		eren gener	_ المند		2
			ОК	Cancel	Help	

 「データベースアクセス」タブページで、作成したデータベース名 (Service Desk など)を選択し、「許可」チェックボックスをオンにしま す。指定したデータベースの指定したデータベースユーザーの所有権に 対する「db\_owner」チェックボックスをオンにします。「OK」をクリッ クして、データベースの作成を終了します。

Service Desk データベースオブジェクトは Service Desk インストールプロ グラムによって作成されます。

## 他社製ソフトウェア

インストールを開始する前に、アプリケーションサーバーソフトウェアをイ ンストールする予定であるコンピュータに、次の他社製ソフトウェアをイン ストールすることをお勧めします。アプリケーションサーバーおよびクライ アントのインストールプログラムでは、これらのプログラムが既にインス トールされているかどうかは検出されず、またこれらのプログラムはインス トールされません。

これらのプログラムはすべて Service Desk 4.5 のインストール CD に入って います。その中のいずれかのプログラムをインストールするには、Service Desk 起動画面の「Browse CD」ボタンをクリックし、各プログラムのフォル ダまで移動して、その下のインストールファイルをダブルクリックします。イ ンストールウィザードの指示に従ってインストールを進めてください。

## アプリケーションサーバーの他社製ソフトウェア

Service Desk 4.5アプリケーションサーバーおよびエージェントを実行する には、次の他社製ソフトウェアが必要です。

Solaris 上で jre/sdk をインストールする場合は、/usr ディレクトリを開い ていることを確認してください。

#### Java<sup>TM</sup> Runtime Environment

Windows では ¥Tools¥jre¥j2re-1\_3\_1\_03-win-i.exe

/tools/jre/rte\_13105os11.depot は、Service Desk 4.5 サーバーだけを インストールする場合に使用されます。

/tools/jre/j2re-1\_3\_0\_03-solsparc.sh (Sun Solaris の場合)は、 Service Desk 4.5 サーバーだけをインストールする場合に使用されます。 Solaris バージョンは Intel プラットフォーム上でも提供されます。

### Service Pages の他社製ソフトウェア

Service Desk 4.5 Service Pages サーバーを実行するには、次の他社製ソフトウェアが必要です。

注意

#### Java Development Kit

Windows では ¥tools¥jsdk¥j2sdk-1\_3\_1\_03-win.exe

/tools/jdk/sdk\_13105os11.depot (HP-UX の場合 ) は、同じマシンで Service Desk 4.5 Service Pages を実行する場合に使用されます。

/tools/jdk/j2sdk-1\_3\_0\_03-solsparc.sh (Sun Solaris の場合)は、同 じマシンで Service Desk 4.5 Service Pages を実行する場合に使用されま す。Solaris バージョンは Intel プラットフォーム上でも提供されます。

## クライアントの他社製ソフトウェア

次の他社製ソフトウェアは Service Desk 4.5 クライアントとともに使用されます。

#### **Microsoft Java Virtual Machine**

HP OpenView Service Desk のインストールを開始する前に、クライアント マシンに Microsoft Java Virtual Machine をインストールします。Service Desk のインストールプログラムではインストール時に仮想マシンを使用す るため、この操作を行うことをお勧めします。仮想マシンをインストールし た後、システムを再起動する必要があります。インストールプログラムに よって新しいバージョンの仮想マシンが検出されると、CD-ROM のバー ジョンはインストールされません。

Virtual Machine ソフトウェアは HP OpenView Service Desk Windows の CD-ROM に入っています。Virtual Machine をインストールした後で、HP OpenView Service Desk クライアントのインストールを開始できます。

Microsoft Java Virtual Machine をインストールするには、次の操作を行います。

 HP OpenView Service Desk Windows の CD-ROM を挿入すると、ス タート画面が自動的に表示されます。最初のスタート画面で「Install Service Desk」を選択し、2 番目の画面で「Client Menu」を選択し てから、「Install VM 2000」または「Install VM NT/98」をクリッ クします。



注意

スタート画面が自動的に表示されないときは、CD-ROM を挿入して、CD-ROM ドライブのルートにある setup.exe をダブルクリックします。

- 2. すると、「Would you like to install the Microsoft VM?」と尋ね る画面が表示されます。「Yes」をクリックしてインストールします。
- 「Microsoft VM License Agreement」ダイアログボックスが表示されま す。契約をよく読み、すべての契約条項に同意する場合は、「Yes」をク リックしてインストールを開始します。「No」をクリックすると、Virtual Machine のインストールは開始されず、後で Service Desk を実行する ことはできません。
- 4. 「Yes」をクリックすると、インストールプログラムによってファイルの解 凍が開始されます。進捗状況モニタがインストールの状況を表示します。
- 5. ダイアログボックスがインストールの完了を通知します。「OK」をクリック します。
- 6. コンピュータを再起動するかどうかを尋ねるダイアログボックスが表示 されます。

図 2-5 Virtual Machine のインストール後に再起動します。



「Yes」をクリックします。コンピュータをシャットダウンしてから再起 動すると、Microsoft Java Virtual Machine がインストールされます。

注意

クライアントインストールのガイドラインについては、145ページの「クラ イアントインストール」を参照してください。

#### Windows NT® および Windows 98 用の HTML Help Update

HTML Help Update をインストールするには、Service Desk 4.5 スタート 画面の「Client Menu」で「Install Help Update」ボタンをクリックし ます。または、次のフォルダに移動し、実行可能ファイルをダブルクリック します。

¥¥Tools¥html help update¥hhupd.exe

#### **Microsoft Data Access Components**

Data Access Components をインストールするには、Service Desk 4.5 ス タート画面の「Client Menu」で「Install Data Access」ボタンをク リックします。または、次のフォルダに移動し、実行可能ファイルをダブル クリックします。

¥¥Tools¥mdac¥mdac\_typ.exe

Microsoft Data Access Components のインストール完了後には、コンピュー タを再起動する必要があります。

注意

#### Adobe Acrobat® Reader 5.05(英語版)

¥¥Tools¥crobat¥<language>¥ 使用する言語の exe ファイルをダブルク リックします。詳細については、Adobe の Web サイト http://www.adobe.com を参照してください。



この章では、HP OpenView Service Desk アプリケーションサーバーのイン ストールに必要なタスクについて説明します。

#### アプリケーションサーバーのインストール

Service Desk 4.5 サーバーは Pure Java でコーディングされており、プラットフォームに依存しません。サーバーソフトウェア自体はサポートされている各プラットフォームで同じですが、インストールソフトウェアはプラットフォームによって異なります。したがって、Service Desk は3枚の CD-ROM で配布されています。Microsoft Windows (2000 および NT4)、HP-UX、および Sun Solaris 用にそれぞれ1枚ずつです。

注意 Service Desk 配布パックには、サポートプラットフォームごとに1枚、合計3枚の CD-ROM が付属しています。特に注記がない限り、この章の CD-ROM という表現は、説明しているプラットフォーム用の CD-ROM を 指します。

Service Desk をインストールする前に、関連する Service Desk インストー ル CD-ROM の Readme.htm ファイルを読んで、このドキュメントの完成後 にインストール手順に関する問題が発生していないことを確認します。 Readme ファイルを開くには、Service Desk インストールのスタート画面で 「View Readme」をクリックします。

# Windows プラットフォームへの Service Desk の インストール

### Service Desk をインストールする前に

HP OpenView Service Desk をインストールするコンピュータまたは別の アクセス可能なコンピュータに、データベースを必ずインストールしておき ます。41 ページの「Oracle データベースの設定」を参照してください。ま たは 44 ページの「SQL Server の設定」を参照してください。

### Service Desk のインストール

Windows NT または Windows 2000 が搭載されたコンピュータにソフト ウェアをインストールするには、Windows レジストリを変更できるシステ ム管理者権限を持つアカウントにログインする必要があります。権限がない 場合、ソフトウェアのインストールが正常に完了しません。

HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用し て、HP OpenView Service Desk アプリケーションサーバーをインストール します。CD-ROM からユーザーのコンピュータ上のハードディスクに Service Desk を直接インストールできます。また、CD-ROM の内容を共有 フォルダにコピーし、ネットワークドライブを介してインストールすること もできます。

インストールを開始するには、htmlpage フォルダのファイル setup.html をダブルクリックし、表示される Web ページで「Installation Program」 リンクを選択する方法もあります。このファイルは上記の共有フォルダでも 使用できます。

server フォルダで DOS プロンプトから setup.exe /S /v/qn を実行する と、Service Desk サーバーの自動インストールを実行できます。コマンド 行オプションの詳細については、Microsoft インストーラのドキュメントを 参照してください (Windows 2000 オンラインヘルプにあります)。このコ マンドは Windows NT と Windows 2000 のどちらでも実行できますが、オ ンラインヘルプトピックが用意されているのは Windows 2000 だけです。

Service Desk アプリケーションサーバーのインストールが完了したら、サー バーがインストールされたコンピュータを再起動する必要があります。ダイ アログボックスが表示され、ただちに再起動するか、あとで再起動するかを 選択できます。

HP OpenView Service Desk アプリケーションサーバーをインストールす るには、次の操作を行う必要があります。

1. HP OpenView Service Desk CD-ROM を CD-ROM ドライブに挿入しま す。スタート画面が表示されます。スタート画面が表示されない場合に は、CD-ROM ドライブのルートにある setup.exe をダブルクリックし ます。スタート画面が表示されたら、「InstallService Desk」をク リックします。



図 3-1

「Service Desk Installation Start」画面

注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムを実行できな い場合は、CD-ROM ドライブをクリックし、DOS ダイアログボックスを開 き、インストール先フォルダを参照して setup.exe を実行します。

2. 次の画面で、「Server Menu」をクリックします。



図 3-2

### アプリケーションサーバーのインストール Windows プラットフォームへの Service Desk <mark>のインストール</mark>

3. 「Server installation menu」画面で、「Install Server」ボタンをクリッ クしてサーバーのインストールを開始します。



注意

Service Desk 4.5 では、Java Runtime Environment (JRE) 1.3 以上がサー バーマシンにインストールされている必要があります。古いバージョンの JRE がインストールされている場合は、サーバーを実行する前に、この画 面の「Install JRE 1.3」ボタンを使用して JRE 1.3 をインストールしま す。JRE 1.3 より新しいバージョンがインストールされている場合は、 Service Desk CD-ROM から JRE 1.3 をインストールしないでください。

4. インストールのセットアップファイルが CD-ROM からダウンロードさ れている間、InstallShield ウィザードの準備画面が表示されます。イン ストール処理は、「Cancel」をクリックすることで中止できます。中止 しない場合は、ダウンロードが完了すると次画面が表示されます。

### 図 3-4 「Preparing to Install」 ダイアログボックス

InstallShield Wizard	
	Preparing to Install hp OperView service desk 4.5 application server Setup is prepaing the InstallShield Wizard, which will guide you through the program setup process. Please wait.
	Checking Operating System Version
	Cancel

5. セットアップファイルがダウンロードされると、サーバー InstallShield ウィザードの初期画面が表示されます。「Next」をクリックしてインス トールを続けるか、または「Cancel」をクリックして中止します。

#### 図 3-5 「Server Installation Welcome」ダイアログボックス



 「Next」をクリックすると、「License Agreement」ダイアログボックス が表示されます。インストールを続けるには、「I accept the terms in the license agreement」を選択して、「Next」をクリックします。 これでライセンス契約の全条項に同意することになるので、契約内容を 注意深く読んでください。

```
図 3-6
```

#### 「License Agreement」ダイアログボックス

License Agreement Please read the following license agreem	ent carefully.	1++	1 CP
DEETWITTONS			-
a) "Software" means one or more programs a controller, processor or other hardware Pr Software is either a separate Product, includ Product ("Bundled Software"), or fixed in a removable in normal operation ("Firmware"	capable of operat: roduct ("Device"). ed with another Device and not ").	ng on	
b) "Use" means storing, loading, installing, e displaying Software on a Device.	executing, or		
I accept the terms in the license agreem	ent		
I do not accept the terms in the license a reliabled	agreement		

「Customer information」ダイアログボックスが表示されます。デフォルトでは、Service Desk はマシンプロファイルから詳細情報を取得します。これらの詳細情報が正しくない場合は、正しいデータを入力します。「Anyone who uses this computer (all users)」オプションまたは「Only for me (user name)」オプションを選択します。「all users」オプションを選択した場合は、サーバーがインストールされているマシンにログインするすべてのユーザーの「スタート」メニューに、Service Desk のショートカットが表示されます。「Only for me」オプションを選択した場合は、「User Name」フィールドで指定したユーザーに対してだけショートカットが表示されます。「Next」をクリックして先に進みます。

#### 図 3-7 「Customer Information」ダイアログボックス

ustomer Information		hp
Please enter your information.	i.	V 5/6 T
User Name:		
Invent Inc.		
Organization:		
Invent Inc.		
Install this application for:		
	computer (all users)	
Anyone who uses this	computer (airusers)	
Anyone who uses this Only for me (HP Open)	View)	
<ul> <li>Anyone who uses this</li> <li>Only for me (HP Open)</li> </ul>	Computer (an users) View)	
Anyone who uses this     Only for me (HP Open	view)	

 Destination Folder」ダイアログボックスが表示されます。このダイア ログボックスで、Service Desk ソフトウェアのインストール先フォルダ を入力します。デフォルト以外のフォルダにインストールする場合は、 「Change」をクリックして別のフォルダを入力します。「Next」をクリッ クして、インストールを続けます。

#### 図 3-8 「Destination Folder」ダイアログボックス

👘 hp Open	/iew service desk 4.5 appli	cation server	- InstallShield Wiza	rd 🔀
Destination Click Nex	<b>on Folder</b> tt to install to this folder, or clic	k Change to inst	all to a different folder	
	Install hp OpenView service o C:{Program Files{Hewlett-Pac 4.5{server}	lesk 4.5 applicati kard\OpenView\	on server to: service desk	<u>C</u> hange
InstallShield –		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

フォルダが存在しない場合は、「Confirm」ダイアログボックスが表示され、フォルダを今すぐ作成するかを尋ねられます。「Next」をクリックしてインストールを続けるか、または「Back」をクリックして前の画面に戻り、インストール先フォルダを変更します。

Setup Type」ダイアログボックスが表示されます。セットアップの種類として「Typical」、「Minimal」、または「Custom」を選択します。「Typical」を選択すると、アプリケーションサーバーとデータベースウィザードの両方がインストールされます。「Minimal」を選択すると、サーバーだけがインストールされます。「Custom」を選択すると、HP OpenView ITSM 5.7 から Service Desk 4.5、データベースウィザード、データ交換機能に移行するための移行ツールをインストールできます。データベースを設定済みの場合は、データベースウィザードをインストールしなくてもかまいません。必要な機能だけを選択するには、「Custom」オプションを使用します。データ交換機能の詳細については、『HP OpenView Service Desk 4.5: Data Exchange Guide』を参照してください。移行機能の詳細については、『HP OpenView Service Desk 4.5: Migration Guide』を参照してください。これらのマニュアルは、Service Desk Windows CD-ROM の doc フォルダにあります。「Next」をクリックして、インストールを続けます。

#### 図 3-9 「Setup Type」ダイアログボックス

•

**11.**「Setup Type」ダイアログボックスで「Custom」を選択した場合は、 「Custom Setup」ダイアログボックスが表示されます。移行機能をイ ンストールするには、リストから「Migration」を選択します。「Next」 をクリックして、インストールを続けます。

図 3-10 「Custom Setup」ダイアログボックス

<b>Custom Setup</b> Select the program features you want installed.	
Click on an icon in the list below to change how a fe	ature is installed. Feature Description Migration Tools
	This feature requires 388KB on your hard drive.
 install to: :\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service - = ==================================	e desk 4.5\server\hange
stalibhieidSpace< [	ack <u>N</u> ext > Cancel

12.「Server Ready to Install」ダイアログボックスに、インストールされる ソフトウェアが表示されます。「Install Now」をクリックして続ける か、または「Back」をクリックして前のダイアログボックスに戻り、変 更を行います。

## 図 3-11 「Server Ready to Install」ダイアログボックス 帰hp OpenView service desk 4.5 application server - InstallShield Wizard ×

Ready to Install the Program			and the second of	11 100
The wizard is ready to begin installatio	n.			in v s/n t
If you want to review or change any c exit the wizard.	of your install	ation setti	ngs, click Back.	Click Cancel to
Current Settings:				
Setup Type:				
Typical				
Destination Folder:				
C:\Program Files\Hewlett-Packard	\OpenView\s	ervice des	k 4.5\server\	
User Information:				
Name: Invent Inc.				
Company: Invent Inc.				
caloneia		. <b>[</b>	Tk-II	Grand
	< <u>B</u> ac	.к	Install	Lancel

13.「Installing hp OpenView Service Desk 4.5 application server」ダイア ログボックスが表示されます。進行状況バーにインストールの進捗状況 が表示されます。インストールが完了したら、「Next」をクリックします。

図 3-12 「Installing application server」ダイアログボックス

👘 hp Open	/iew service desk 4.5 application server - InstallShield Wizard 📃 🔲 🗙
Installing The proc	hp OpenView service desk 4.5 application server pram features you selected are being installed.
1 P	Please wait while the InstallShield Wizard installs hp OpenView service desk 4.5 application server. This may take several minutes. Status:
InstallShield -	< Back Next > Cancel

14. すべてのファイルがインストールされると、「Completed」画面が表示さ れます。「Finish」をクリックしてインストールプログラムを終了します。

図 3-13 「InstallShield Wizard Completed」ダイアログボックス



## Windows サーバーサービスのインストール

Service Desk 4.5 は、Windows サービスとして実行できます。その場合、 サービスはサーバーの再起動時に開始します。

注意 HP OpenView Service Desk のサービスを開始する Windows (2000 または NT) のアカウントには、Service Desk で使用する可能性のあるすべての サーバー、ドライブ、およびフォルダへのアクセス権限が必要です。アクセ ス権限を適切に設定する方法については、32 ページの「Windows スタート アップアカウントの許可」を参照してください。

サービスをインストールするには、¥¥server¥bin ディレクトリにある bat ファイル installservice.bat を実行します。

ただし、installservice.bat はデフォルトのディレクトリ構造を前提と しています。他の保存フォルダを使用して Service Desk 4.5 をインストー ルした場合は、それに従って bat ファイルを編集する必要があります。

#### メモリ設定の最適化

Service Desk アプリケーションサーバーが使用する JVM 本体は、大きなア プリケーションの実行用に最適化されていません。そのため、1 台のアプリ ケーションサーバのユーザーが約 50 人を超える場合には、調整が必要にな ります。

多数のユーザーが存在するときに調整する必要のある2つの重要な項目は、 メモリ予約全般およびガーベジコレクションの設定です。実際には、メモリ 予約は<u>ガーベジコレクション</u>を避けるのに役立つという点でも重要です。

**メモリ予約 JVM** で使用する予約メモリは、次の 2 つの非標準オプション を使用して指定します(非標準オプションは将来のリリースで変更される可 能性があります)。

• Xms: (ヒープの初期サイズ)

この値が小さすぎると、サーバー起動時にヒープのサイズを何度も変更 しなくてはならなくなります。サイズを変更するたびにガーベジコレク ションが発生するため、パフォーマンスが大幅に低下します。

• Xmx: (ヒープの最大サイズ)

この値が小さすぎると、アプリケーションの全オブジェクトに必要な ヒープが確保できません。そのため、JVM が何度もヒープを確保しよう として、ガーベジコレクションが繰り返し発生します。

ガーベジコレクション Service Desk に付属する Hotspot JVM では、ガー ベジコレクションは世代管理されています。世代とは、ほぼ同時に作成され たオブジェクトの集合です。ほとんどのオブジェクトは自分の世代を超えて 存在することはありません。そのため、最新の世代と古い世代とでは、異な る種類のガーベジコレクションが適用されます。最新の世代には最も効率的 なガーベジコレクションを実行することができ、最新世代のサイズは次の2 つの非標準オプションによって制御します。

- NewSize: 新しい世代の初期サイズ。
- MaxNewSize: 新しい世代の最大サイズ。

新しい世代のサイズが大きいほど、いわゆるマイナーガーベジコレクションの頻度が減ります。

**コマンド行の例** パフォーマンステスト時には、次のコマンド行javaオプションを使用して、1台のアプリケーションサーバーで最大700人の同時ユーザーがシミュレートされました。これは例にすぎません。実際の設定は使用可能なハードウェア(特にメモリ)と処理する負荷の両方に左右されます。

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

'-xx: 'のついた2つのオプションによって、ガーベジコレクションが実行される新しい世代のサイズはすべて64 MBになります。

-Xms オプションによって JVM は起動時に 200MB のメモリを予約し、-Xmx オプションによって JVM は 1,000MB を超えるメモリは予約しません。こ の上限に達すると、メジャーガーベジコレクションが開始されます。

ー般に、これらのパラメータの値を大きくすると、ガーベジコレクションの 回数が減り、知覚パフォーマンスが向上します。

**アプリケーションサーバーの調整** ここで説明したオプションはアプリケー ションサーバーを起動するスクリプトで設定できます。スクリプトは次のと おりです。

<sd\_home>¥bin¥sd\_server.bat

<sd\_home>¥bin¥installservice.bat

注意

この例のコマンド行はすでにスクリプトのクラスパス(-cp)の上の行に記述されていますが、注釈にされています。

#### サーバーの実行

サーバーを起動または停止するには、「スタート」メニューの「start the application server」または「stop the application server」を使用します。

コマンド行からサーバーを起動するには、server¥bin フォルダにある startserver.bat を使用します。

コマンド行からサーバーを停止するには、server¥bin フォルダにある stopserver.batを使用します。

1 台のマシンで複数のサーバーインスタンスを実行するには、『*HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*』の第7章「*複数サーバー*」を参照して ください。

# HP-UX プラットフォームへの Service Desk のイン ストール

#### Service Desk をインストールする前に

HP OpenView Service Desk をインストールするコンピュータまたは別の アクセス可能なコンピュータに、データベースを必ずインストールしておき ます。41 ページの「Oracle データベースの設定」を参照してください。ま たは 44 ページの「SQL Server の設定」を参照してください。

Service Desk のすべてのコンポーネントはルートユーザーとしてインストール する必要があります。

注意

注意

インストールプロセスを開始する前に、Java 1.3 がインストールされていて、パス上にあることを確認します。48 ページの「他社製ソフトウェア」を参照してください。

### カーネルパラメータの最適化

一般に、HP-UX オペレーティングシステムは (大型) Java アプリケーショ ンを実行するうえで最適な設定ではインストールされていません。適切なサ イズを設定していないと Java がスムーズに実行されないメイン(カーネル) パラメータが特定されており、そのようなパラメータの修正に役立つツール が作成されています。

**重要** カーネルパラメータを変更すると、カーネルの再構築とオペレーションシス テムの再起動が必要になります。一般に、これは最新のローカルな運用手順 を熟知した資格を持ったスタッフ(システム管理者)だけが実行すべき作業 です。

#### アプリケーションサーバーのインストール HP-UX プラットフォームへの Service Desk のインストール

最も情報量が豊富なツールは <u>HPjconfig</u>です。HP-UX システムで実行する と、このツールは最も重要なカーネルパラメータの現在の設定値、設定値の 計算に使用する数式、推奨する設定値を表示します。これによって、どのパ ラメータを変更する必要があるかがわかります。

スーパーユーザーモードで実行すると、HPjconfig には SAM ユーティリティ へのリンクも表示されます。そのリンクを使用して、推奨されたパラメータ の変更を適用できます。また、HPjconfig の情報を使用して手作業でパラメー タを調整することもできます。その場合、実際のカーネルの再構築は SAM を 使用して実行します。また、スーパーユーザーモードで実行しているときに、 受信 tcp 接続の最大数(ネットワークパラメータ tcp\_conn\_req\_max)を調 整することもできます。

2 つ目のツールとしては、Java Out-of-box for HP-UX を使用して、スター トアップ(RC)スクリプトのインストール、カーネルパラメータの修正、 カーネルの再構築、システムの再起動を行えます。この処理の間にシステム の調整可能パラメータが修正され、ユーザーが何もしなくてもすぐに使える Java の動作環境が準備されます。

**HP-UX**システムでの**JVM**のパフォーマンスに関する追加情報については、 「<u>performance tuning JavaTM: other problems</u>」を参照してください。

#### HP-UX へのサーバーのインストール

HP-UX プラットフォームにサーバーをインストールするには、次の操作を 行います。

- 1. HP-UX CD-ROM をマウントします。
- 2. swinstall を使用して、サーバーをインストールします。

例:swinstall -s /<mountpoint>/server/sdserver-4.5.depot

3. 「Sofware Selection」ダイアログボックスで、Sevice Desk デポファイル を選択し、「Actions」メニューで「Mark for install」を選択しま す。再び「Actions」メニューに進み、「Install」をクリックします。
図 3-14 「HP-UX Software Selection」ダイアログボックス

🎽 SD Install - S	oftware Select	tion			
<u>F</u> ile <u>V</u> iew	<u>O</u> ptions	<u>A</u> ctions			<u>H</u> elp
Source: fa Target: f	axlov:/tmp/ Paxlov:/	'install567/:	sdserver-4.5	.depot	
Only softwa	ire compati	ble with the	e target is	available for selection.	
Top (Bundle	s and Proc	lucts)		0 of 1 s	elected
Marked?	Name		Revision	Information	
4	sdserver	->	4.5	hp OpenView servic≀	

4. 「Install Analysis」ダイアログボックスが表示されます。「OK」をクリッ クしてアプリケーションサーバーソフトウェアをインストールします。

#### 図 3-15 「HP-UX Install Analysis」ダイアログボックス

🎽 Install Analysis		
After Analysis has comp. to return to prior sele	leted, press 'OK' to proceed ction screen.	, or 'CANCEL'
Target : f Status : R Products Scheduled : 1	axlov:/ eady of 1	
Product Summary	Logfile Disk Space.	Re-analyze
ОК	Cancel	Help

5. ソフトウェアがインストールされている間は、「Install Window」が表示 されます。インストールが完了したら、「Done」をクリックします。

図 3-16 「HP-UX Install Window」ダイアログボックス



- /sbin/init.d/hpovsdserver スクリプトの Java 変数が正しいことを 確認します。Java がデフォルトの場所 /opt/java1.3/bin/java にな い場合は、hpovsdserver を編集する必要があります。
- 7. PATHに「:/opt/java1.3/bin」を設定します。
- 8. DISPLAY の設定が正しくエクスポートされたことを確認します。

#### データベースの構成

/opt/OV/sd/server/bin/sd\_dbconfwizard を使用して、データベース ウィザードを起動します。ウィザードを使用したデータベースの構成につい ては、81ページの第4章「データベースの構成」で説明します。

#### アプリケーションサーバーの構成

/opt/OV/sd/server/bin/sd\_serversettingeditor を使用して、構成エディタを開始します。構成エディタの使用については、123ページの第5章 「アプリケーションサーバーの構成」で説明します。

#### サーバーの実行

サーバーの起動には、/sbin/init.d/hpovsdserver startを使用します。 サーバーの停止には、/sbin/init.d/hpovsdserver stopを使用します。 サーバーのステータスを表示するには、/sbin/init.d/hpovsdserver status を使用します。

**注意** サーバーログファイルを初期化する前は、サーバー起動に関するエラーのレ コードがありません。

### メモリ設定の最適化

Service Desk アプリケーションサーバーが使用する JVM 本体は、大きなア プリケーションの実行用に最適化されていません。そのため、1 台のアプリ ケーションサーバのユーザーが約 50 人を超える場合には、調整が必要にな ります。

多数のユーザーが存在するときに調整する必要のある2つの重要な項目は、 メモリ予約全般およびガーベジコレクションの設定です。実際には、メモリ 予約は<u>ガーベジコレクション</u>を避けるのに役立つという点でも重要です。

**メモリ予約 JVM** で使用する予約メモリは、次の 2 つの非標準オプション を使用して指定します(非標準オプションは将来のリリースで変更される可 能性があります)。

• Xms: (ヒープの初期サイズ)

この値が小さすぎると、サーバー起動時にヒープのサイズを何度も変更 しなくてはならなくなります。サイズを変更するたびにガーベジコレク ションが発生するため、パフォーマンスが大幅に低下します。

• Xmx: (ヒープの最大サイズ)

この値が小さすぎると、アプリケーションの全オブジェクトに必要な ヒープが確保できません。そのため、JVM が何度もヒープを確保しよう として、ガーベジコレクションが繰り返し発生します。

ガーベジコレクション Service Desk に付属する Hotspot JVM では、ガー ベジコレクションは世代管理されています。世代とは、ほぼ同時に作成され たオブジェクトの集合です。ほとんどのオブジェクトは自分の世代を超えて 存在することはありません。そのため、最新の世代と古い世代とでは、異な る種類のガーベジコレクションが適用されます。最新の世代には最も効率的 なガーベジコレクションを実行することができ、最新世代のサイズは次の2 つの非標準オプションによって制御します。

- NewSize: 新しい世代の初期サイズ。
- MaxNewSize: 新しい世代の最大サイズ。

新しい世代のサイズが大きいほど、いわゆるマイナーガーベジコレクションの頻度が減ります。

**コマンド行の例** パフォーマンステスト時には、次のコマンド行javaオプションを使用して、1台のアプリケーションサーバーで最大700人の同時ユーザーがシミュレートされました。これは例にすぎません。実際の設定は使用可能なハードウェア(特にメモリ)と処理する負荷の両方に左右されます。

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

'-xx: 'のついた 2 つのオプションによって、ガーベジコレクションが実行される新しい世代のサイズはすべて 64 MB になります。

-Xms オプションによって JVM は起動時に 200MB のメモリを予約し、-Xmx オプションによって JVM は 1,000MB を超えるメモリは予約しません。こ の上限に達すると、メジャーガーベジコレクションが開始されます。

一般に、これらのパラメータの値を大きくすると、ガーベジコレクションの 回数が減り、知覚パフォーマンスが向上します。

**アプリケーションサーバーの調整** ここで説明したオプションはアプリケー ションサーバーを起動するスクリプトで設定できます。オプションはクラス パス (-cp) の前に追加する必要があります。

/opt/OV/sd/server/bin/sd\_server

/sbin/init.d/hpovsdserver

# Sun Solaris プラットフォームへの Service Deskの インストール

#### Service Desk をインストールする前に

HP OpenView Service Desk をインストールするコンピュータまたは別の アクセス可能なコンピュータに、データベースを必ずインストールしておき ます。41 ページの「Oracle データベースの設定」を参照してください。ま たは 44 ページの「SQL Server の設定」を参照してください。

Service Desk のすべてのコンポーネントはルートユーザーとしてインス トールする必要があります。

**注意** インストールプロセスを開始する前に、Java 1.3 がインストールされてい て、パス上にあることを確認します。48 ページの「他社製ソフトウェア」を 参照してください。

### Sun Solaris へのサーバーのインストール

Sun Solaris プラットフォームにサーバーをインストールするには、次の操 作を行います。

- 1. Sun Solaris CD-ROM をマウントします。
- 2. pkgadd を使用して、サーバーをインストールします。

注意

例:pkgadd -d /<mountpoint>/server/sdserver-4.5.pkg

#### アプリケーションサーバーのインストール Sun Solaris **プラットフォームへの Service Desk のインストール**

- 3. /etc/init.d/hpovsdserverスクリプトのJava変数が正しいことを確認します。Java がデフォルトの場所 /usr/bin/java にない場合は、hpovsdserver を編集する必要があります。その場合は、次の操作を行います。
  - a. /usr ディレクトリに java エントリがある場合は、削除するか名前を 変更しておきます。
  - b. sdk を使用している場合は、/usr ディレクトリにシンボリックリンクを 作成します(コマンドはln -s /usr/j2sdk1\_3\_1\_03 /usr/java)。
  - c. jre を使用している場合は、/usr ディレクトリにシンボリックリンクを 作成します(コマンドはln -s /usr/j2re1\_3\_1\_03 /usr/java)。
- 4. DISPLAY の設定が正しくエクスポートされたことを確認します。

### データベースの構成

/opt/OV/sd/server/bin/sd\_dbconfwizard を使用して、データベース ウィザードを起動します。ウィザードを使用したデータベースの構成につい ては、81ページの第4章「データベースの構成」で説明します。

#### アプリケーションサーバーの構成

/opt/OV/sd/server/bin/sd\_serversettingeditor を使用して、構成エディタを開始します。構成エディタの使用については、123ページの第5章 「アプリケーションサーバーの構成」で説明します。

#### メモリ設定の最適化

Service Desk アプリケーションサーバーが使用する JVM 本体は、大きなア プリケーションの実行用に最適化されていません。そのため、1 台のアプリ ケーションサーバのユーザーが約 50 人を超える場合には、調整が必要にな ります。

多数のユーザーが存在するときに調整する必要のある2つの重要な項目は、 メモリ予約全般およびガーベジコレクションの設定です。実際には、メモリ 予約は<u>ガーベジコレクション</u>を避けるのに役立つという点でも重要です。

#### アプリケーションサーバーのインストール Sun Solaris プラットフォームへの Service Desk のインストール

**メモリ予約 JVM** で使用する予約メモリは、次の 2 つの非標準オプション を使用して指定します(非標準オプションは将来のリリースで変更される可 能性があります)。

• Xms: (ヒープの初期サイズ)

この値が小さすぎると、サーバー起動時にヒープのサイズを何度も変更 しなくてはならなくなります。サイズを変更するたびにガーベジコレク ションが発生するため、パフォーマンスが大幅に低下します。

• Xmx: (ヒープの最大サイズ)

この値が小さすぎると、アプリケーションの全オブジェクトに必要な ヒープが確保できません。そのため、JVM が何度もヒープを確保しよう として、ガーベジコレクションが繰り返し発生します。

**ガーベジコレクション** Service Desk に付属する Hotspot JVM では、ガー ベジコレクションは世代管理されています。世代とは、ほぼ同時に作成され たオブジェクトの集合です。ほとんどのオブジェクトは自分の世代を超えて 存在することはありません。そのため、最新の世代と古い世代とでは、異な る種類のガーベジコレクションが適用されます。最新の世代には最も効率的 なガーベジコレクションを実行することができ、最新世代のサイズは次の2 つの非標準オプションによって制御します。

- NewSize: 新しい世代の初期サイズ。
- MaxNewSize: 新しい世代の最大サイズ。

新しい世代のサイズが大きいほど、いわゆるマイナーガーベジコレクションの頻度が減ります。

**コマンド行の例** パフォーマンステスト時には、次のコマンド行javaオプションを使用して、1台のアプリケーションサーバーで最大700人の同時ユーザーがシミュレートされました。これは例にすぎません。実際の設定は使用可能なハードウェア(特にメモリ)と処理する負荷の両方に左右されます。

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

'-xx: 'のついた 2 つのオプションによって、ガーベジコレクションが実行される新しい世代のサイズはすべて 64 MB になります。

-Xms オプションによって JVM は起動時に 200MB のメモリを予約し、-Xmx オプションによって JVM は 1,000MB を超えるメモリは予約しません。こ の上限に達すると、メジャーガーベジコレクションが開始されます。

ー般に、これらのパラメータの値を大きくすると、ガーベジコレクションの 回数が減り、知覚パフォーマンスが向上します。

### アプリケーションサーバーのインストール Sun Solaris **プラットフォームへの** Service Desk <mark>のインストール</mark>

**アプリケーションサーバーの調整** ここで説明したオプションはアプリケー ションサーバーを起動するスクリプトで設定できます。オプションはクラス パス (-cp) の前に追加する必要があります。

/opt/OV/sd/server/bin/sd\_server

/etc/init.d/hpovsdserver

#### サーバーの実行

サーバーの起動には、/etc/init.d/hpovsdserverを使用します。

サーバーの停止には、/etc/init.d/hpovsdserver stopを使用します。

サーバーのステータスを表示するには、/etc/init.d/hpovsdserver status を使用します。

サーバーログファイルを初期化する前は、サーバー起動に関するエラーのレ コードがありません。

注意

データベースの構成 4

この章では、Service Desk で動作するように Oracle または SQL Server デー タベースを構成する手順について説明します。

データベース構成

### Service Desk をインストールする前に

HP OpenView Service Desk をインストールするコンピュータまたは別の アクセス可能なコンピュータに、データベースを必ずインストールしておき ます。41 ページの「Oracle データベースの設定」を参照してください。ま たは 44 ページの「SQL Server の設定」を参照してください。

Windows プラットフォームでは、Oracle データベースをインストールした ら、Service Desk をインストールする前に、データベースサーバーを再起 動する必要があります。

データベース構成プロセスを開始する前に、『*HP OpenView Service Desk:* Administrator's Guide』の第 14章「データベースのサイズ調整」の内容を 確認することをお勧めします。この章に付随する 2 つの Excel スプレッド シートは、Windows CD-ROM のドキュメントフォルダにあります。

# SQL Server データベース構成ウィザード

Windows プラットフォームでデータベース構成ウィザードを起動するに は、次の操作を行います。

- 1. 「**スタート**」メニューをクリックし、「**プログラム**」を選択します。
- 2. 「プログラム」から「hp OpenView service desk 4.5」を選択します。
- 3. 「application server」を選択します。
- 4. [run the database configuration wizard] をクリックします。

UNIX プラットフォームでデータベース構成ウィザードを起動するには、 ¥< インストールディレクトリ >¥server¥bin ディレクトリに移動し、 sd\_dbconfwizardを実行します。

データベース構成ウィザードが起動します。

1. 初期画面が表示されます。「Next」をクリックして開始します。



図 4-1 データベース構成ウィザード

次のようなダイアログボックスが表示されます。新規データベースの作成、あるいは既存データベースのアップグレードという2つの選択肢が表示されます。「New Database」を選択した場合は、「Next」をクリックしてステップ3へ進みます。「Upgrade Existing Databases」を選択した場合は、「Next」をクリックし、235ページの「データベースウィザードからのデータベースのアップグレード」に従います。

#### 図 4-2 「Create New or Upgrade Database」ダイアログボックス



ダイアログボックスが表示されます。新しいデータベースユーザーを作成する場合は、「Yes」をクリックして、手順5に進みます。データベースユーザーを既に作成してある場合は、「No」をクリックして操作を続けます。

### 図 4-3 「Do you want to create database user?」ダイアログボックス

🧃 hp OpenView service	desk database configuration wizard 4.5	- D ×
	Do you want to create a database user?	
	Please select YES if you would like to create a database user or s NO if you have already done so.	elect
	€ Yes	
(A) In the set	C No	
	Click Next to continue.	
	< Back Next >	Cancel

 「Create Database User」ダイアログボックスで「No」を選択した場合 は、「Prepare for Database Object Creation」ダイアログボックスが表 示されます。「Next」をクリックすると、データベースユーザーの作成 時に定義したパラメータに基づいてデータベースオブジェクトが作成さ れます。ステップ11に進んで続行します。

#### 図 4-4 「Prepare for Database Object Creation」ダイアログボックス



5. 「Choose Database type」ダイアログボックスで、「SQL Server database」 オプションを選択して、「Next」をクリックします。

# 図 4-5 「Choose Database type」ダイアログボックス

🛃 hp OpenView service	e desk Database Configuration Wizard 4.5	_ 🗆 ×
	Choose the Database type	
	Please select the database you would like to use.	
1000	O Oracle database	
<b>KITAN</b>	SQL Server database	
	Click Next to continue.	
	< Back Next >	Cancel

図 4-6

 「Administrator Account」ダイアログボックスで、データベース管理者 名、データベースのパスワード、およびデータベースサーバー名を入力 します。データベースサーバー上で複数の SQL Server インスタンスを 実行する場合は、インスタンスを識別するインスタンス名を入力します。 「Next」をクリックして先に進みます。

#### 「Enter you administrator account information」ダイアログボックス

🛃 hp Open¥iew service	desk databas	e configuration wiza	<sup>.</sup> d 4.5		
	Enter you	ur administrator a	iccount info	ormation	
	Please ente Database. For SQLSer The Default	er the correct informat ver log on as a memt System account is us	on to log on as er of the Syste ername:SA pa	s administrator em Administrati assword: <blant< th=""><th>on the or group. k&gt;</th></blant<>	on the or group. k>
	Username: Password: Host: Port:	1433			
	Instance:				
	Click Next t	o continue.			
			< Back	Next >	Cancel

7. SQL Server のユーザーアカウントを作成するには、SQL Server ユー ザー名とパスワードを入力します。

図 4-7	「Enter SQL So ∰ hp OpenView service desk D	erver user account information」 atabase Configuration Wizard 4.5	ダイアログボックス ロメ
	Ente	r SQLServer user account information	
	Pleas service	e enter the username and password you would like to use for th e desk Database user.	3
	Usern Passv	ame: vord:	
	Click 1	Next to continue. < Back Next > Canc	el

8. 「SQL Server Datafile location」ダイアログボックスが表示されます。構成ウィザードでデータファイルの場所が検索されます。データファイルが別の場所に保存されているとわかっている場合以外は、このパスをそのまま使用します。「Next」をクリックして先に進みます。

図 4-8	「SQL Server Datafile location」ダイアログボックス 煌 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5
	SQLServer Datafile location
	Please enter the filepath on the SQLServer server where the datafiles should be stored.
	Filepath: C:MSSQL7\data\
	NOTE: The files will be stored in this folder on the DATABASE SERVER not on the local machine! Normally you should not have to modify this value. Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

9. 「SQL Server Database information」ダイアログボックスが表示されま す。ここで必要に応じて情報を変更しますが、スペースとピリオドを含 む名前は使用できません。「Next」をクリックして先に進みます。

図 4-9	SQL Serv	ver Datal desk Database (	base info Configuration Wiz	rmation	」ダイアロ	ュグボックス 
	SQLServer Please enter th SQLServer.		• Database information he information needed to create the Database for			
		Database: Filename: Size: Filegrowth: Log Filename: Log size: Log Filegrowth:	BapDB Bap_data.mdf 50MB 10MB ap_log.ldf 40MB 10MB			
		Click Next to co	ontinue.			
				< Back	Next >	Cancel

10.「Load Demo Data」ダイアログボックスが表示されます。デモデータを ロードする場合は「Yes」を、ロードしない場合は「No」をクリックし、 次に「Next」をクリックして先に進みます。デモデータベースには Service Desk エンティティのダミーエントリが含まれています。これら のエントリにより、どのような種類のデータを Service Desk ダイアログ ボックスに入力するのか理解できます。

#### 図 4-10 「Do you want to load demo data?」 ダイアログボックス

🛃 hp OpenView service	e desk Database Configuration Wizard 4.5
HALAN .	Do you want to load demo data?
	organizations and more.
	○ No
(b)	
	Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

11.ポップアップダイアログボックスが表示され、「Do you want to run the Database objects creation now?」と尋ねてきます。「Yes」ま たは「No」をクリックします。「Yes」をクリックすると、データベース オブジェクトを作成中であることを通知するダイアログボックスが表示 されます。データベースオブジェクトの作成が完了すると、データベー スオブジェクトの作成が完了したことを通知する別のポップアップダイ アログが表示されます。「OK」をクリックします。最初のダイアログボッ クスで「No」をクリックした場合、「Cancel」をクリックして構成を中 止したり、「Back」をクリックして前の画面に戻ってオプションを変更 することができます。「Next」をクリックしても何も実行されません。

#### 図 4-11 「Database Objects Creation」ダイアログボックス



**12.**構成が完了すると、「Database configuration finished」というダイアロ グボックスが表示されます。「Finish」をクリックして構成ウィザード を終了します。



# **Oracle** データベース構成ウィザード

Windows プラットフォームでデータベース構成ウィザードを起動するに は、次の操作を行います。

- 1. 「**スタート**」メニューをクリックし、「**プログラム**」を選択します。
- 2. 「プログラム」から、「hp OpenView service desk 4.5」を選択します。
- 3. 「application server」を選択します。
- 4. [run the database configuration wizard] をクリックします。

UNIX プラットフォームでデータベース構成ウィザードを起動するには、 ¥< インストールディレクトリ >¥server¥bin ディレクトリに移動し、 sd\_dbconfwizardを実行します。

データベース構成ウィザードが起動します。

1. データベース構成ウィザードが起動します。「Next」をクリックして先 に進みます。

#### 図 4-13 データベース構成ウィザード

🧃 hp OpenView service	e desk database configuration wizard 4.5	_ 🗆 ×
	Welcome to the hp OpenView service desk databat configuration wizard (v4.5.0583) This wizard allows you to configure the database for use with hp OpenView service desk 4.5. The wizards allows you to upgrade the existing database users to version, create database user(s), create data files, create the dat objects and fill the database with demo data or production data. Please make sure you have a backup of the database before y proceed.	ise o a new abase ou
	NOTE: If you cancel this wizard, there might be some partly create objects in the database. These objects will not be removed by thi but should be removed manually. Click Next to continue.	ed s wizard,
	< Back Next >	Cancel

次のようなダイアログボックスが表示されます。新規データベースの作成、あるいは既存データベースのアップグレードという2つの選択肢が表示されます。「New Database」を選択した場合は、「Next」をクリックしてステップ3へ進みます。「Upgrade Existing Database」を選択した場合は、「Next」をクリックし、235ページの「データベースウィザードからのデータベースのアップグレード」に従います。

#### 図 4-14 「Create New or Upgrade Database」ダイアログボックス



3. ダイアログボックスが表示されます。新規のデータベースユーザーを作成する場合は、「Yes」をクリックして、ステップ 4 に進みます。既に データベースユーザーを作成している場合は、「No」をクリックして先 に進みます。

### 図 4-15 「Do you want to create database user?」ダイアログボックス 「hp OpenView service desk database configuration wizard 4.5 ロロズ



4. 「Choose Database type」ダイアログボックスで、「Oracle database」 オプションを選択します。

図 4-16	「Choose Database type」	ダイアログボックス

🛃 hp OpenView service	desk Database Configuration Wizard 4.5	_ 🗆 ×
	Choose the Database type	
	Please select the database you would like to use.	
	Oracle database	
1 ATTA	O SQL Server database	
	Click Next to continue.	
	< Back Next > C	ancel

 ステップ3の「Create Database User」ダイアログボックスで「No」を 選択した場合は、「Prepare for Database Object Creation」ダイアログ ボックスが表示されます。「Next」をクリックすると、データベースユー ザーの作成時に定義したパラメータに基づいてデータベースオブジェク トが作成されます。ステップ27に進んで続行します。

#### 図 4-17 「Prepare for Database Object Creation」ダイアログボックス

🛃 hp OpenView servic	e desk Database Configuration Wizard 4.5
	Prepare for Database Object Creation
	The database will now be upgrade to the correct version. If you would like to use another existing database account you can choose one by pressing the Accounts button and make the database account you want the default account. Please verify the information below before proceeding!
	Username: co_dev RepositoryUser co_dev_repo Database: its6 Database type: ORACLE Version: 4.5.0564
Invent	Accounts Refresh screen.
	< Back Next > Cancel

 「Administrator Account」ダイアログボックスで、データベース管理者 名、パスワード、およびデータベースサーバー名、ポート(デフォルト を使用しない場合)、およびインスタンスを入力します。管理者名は DBA グループのメンバーでなければなりません。3 つのフィールド「Host」 (データベースサーバー名)、「Port」番号および「Instance」(Oracle インスタンス識別子)をすべて指定する必要があります。Oracle Net プ ロトコルで使用するデフォルトポート番号は 1521 です。

Intert

#### 図 4-18 「Enter you administrator account information」ダイアログボックス

	Enter you	r administrato	r account info	ormation	
TAA	Please enter	r the correct inforr	nation to log on a	s administrator	on the
	For Oracle Ic	Database. For Oracle log on as member of the DBA group. The Default System			
	account is u	semame:SYSTEN	1 password:MANA	GER.	
21-	Username:				
THE	A Password:				
XXX	Host:				
	Port:	1521			
- (P) -	Instance:				
invent					
	Click Next to	o continue.			
				,	
			< Back	Next >	Cance

 Service DeskをOracleデータベースにインストールしている場合、Oracle ユーザーアカウントとリポジトリアカウントを作成するか、またはユー ザーアカウントを 1 つだけ作成するかを選択できます。ユーザーアカウ ントを 1 つだけ作成する場合は、ユーザー名とパスワードを入力し、 「Service Desk リポジトリに対し同じアカウントを使用します。」チェッ クボックスをオンにします。大規模なシステムの場合、アカウントを 2 つ(ユーザーとリポジトリ)作成するとパフォーマンスが向上します。 ユーザーアカウントとリポジトリユーザーアカウントの両方を作成する には、各アカウントのユーザー名とパスワードを入力します。

### 図 4-19 「Enter the Oracle user account information」ダイアログボックス

🛃 hp OpenView service	edesk Database Configuration Wizard 4.5	_ 🗆 ×
	Enter the Oracle user account information	
	Please enter the usernames and passwords you would like to use service desk Database users.	for the
	Default user: Username: Password:	
N/XXX	Use same account for the service desk Repository.	
	Repository User	
(D)	Username:	
Invest	Password:	
	Click Next to continue.	
	< Back Next > Ca	ancel

注意

アカウント名やパスワードで標準以外の文字を使用する場合は、名前やパス ワード全体を引用符で囲む必要があります。数字のアカウント名やパスワー ドは標準ではないとみなされるので、引用符で囲む必要があります。

8. 独自のデータファイルおよびテーブルスペースサイズを定義する場合 は、「Create datafiles and tablespaces」ダイアログボックスで「Yes」 をクリックし、ステップ9に進みます。既存のデータファイルとテーブ ルスペースを使用する場合は、「No」をクリックし、ステップ16に進み ます。

 「Oracle Data file location」ダイアログボックスが表示されます。構成 ウィザードでデータファイルが検索されます。データファイルが別の場 所に保存されているとわかっている場合以外は、このパスをそのまま使 用します。「Next」をクリックして先に進みます。

#### 

	Oracle Datafile location
TAN	Please Enter the filepath on the Oracle Server where the datafiles should be stored.
	Filepath: /u01/app/oracle/oradata/linux817/
	NOTE: The files will be stored in this folder on the DATABASE SERVER not on the local machine! Normally you should not have to modify this value. Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

**10.**「Application Default tablespace information」ダイアログボックスが表示されます。必要に応じてこの情報を変更します。名前にはスペースとピリオドを使用しないでください。次に、「Next」をクリックして先に進みます。

図 4-22	「Application Default tablespace information」ダイアログボックス
	Application Default tablespace information           Please enter the information needed to create the tablespace for the default application user.
	tablespace: writer_Data datafile: writer_data.dbf Size: 100M Next Extend: 10M
	Click Next to continue.

11.「Application Index tablespace information」ダイアログボックスが表示 されます。必要に応じてこの情報を変更します。名前にはスペースとピ リオドを使用しないでください。「Next」をクリックして先へ進みます (Oracle ユーザーを1人だけ選択した場合はステップに14進みます)。

図 4-23	「Application Index Tablespace information」ダイン	アログボックス
	撞 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5	
	Application Index tablespace information	
	Please enter the information needed to create the index tablespace for the default application user.	
	tablespace:       writer_Index         datafile:       writer_index.dbf         Size:       10M         Next Extend:       5M	
	Click Next to continue.	

図 4-24

12. Oracle ユーザーを2人選択した場合、「Application Repository tablespace information」ダイアログボックスが表示されます。Oracle ユーザーを1 人選択した場合、「Temporary Tablespace」ダイアログボックスが表示さ れます。110ページを参照してください。必要に応じてこの情報を変更し ます。名前にはスペースやピリオドを使用しないでください。「Next」を クリックして先に進みます。

#### 「Application Repository tablespace information」ダイアログボックス

<u> hp OpenView service</u>	e desk Databa Applicatio	se Configuration Wizard 4.5
	Please enter tablespace f	the information needed to create the application repository or the default repository user.
	tablespace:	writerrepo_Repo
A DER	datafile:	writerrepo_repo.dbf
N AND Y	Size:	50M
75.0	Next Extend:	10M
100001		
	Click Next to	continue.
		< Back Next > Cancel

**13.Oracle** ユーザーを 2 人選択した場合、「Repository Index tablespace information」ダイアログボックスが表示されます。必要に応じてこの情報を変更します。名前にはスペースやピリオドを使用しないでください。「Next」をクリックして先に進みます。

図 4-25	「Repository index tablespace information」ダイア	ログボックス
	np OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5	
	Repository index tablespace information	
	Please enter the information needed to create the repository index tablespace for the default repository user.	
	tablespace:     writerrepo_RepoIndex       datafile:     writerrepo_repoindex.dbf       Size:     10M       Next Extend:     5M	
	Click Next to continue.	
	< Back Next > Cancel	

14.「Temporary Tablespace for the Datastore」ダイアログボックスが表示 されます。必要に応じてこの情報を変更します。名前にはスペースやピ リオドを使用しないでください。「Next」をクリックして先に進みます。

図 4-26	「Temporary Tablespace for the Datastore」ダイアログボッ 2 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5
	Temporary Tablespace for the Datastore           Please enter the information needed to create the temporary tablespace for the datastore user.
	tablespace:       writer_Temp         datafile:       writer_temp.dbf         Size:       10M         Next Extend:       5M
	Click Next to continue.

# ックス
15. Oracle ユーザーを2人選択した場合は、「Temporary Tablespace for the Repository」ダイアログボックスが表示されるので、必要に応じて情報 を変更します。このとき、名前にはスペースとピリオドを使用しないで ください。「Next」をクリックしてステップ 22 の「Choose Expected Environment Size」ダイアログボックスに進みます。

#### 「Temporary Tablespace for the Repository」ダイアログボックス

<u>ط</u> hp OpenView service	desk Databas	e Configuration Wizard 4.5
	Temporar	y Tablespace for the Repository
	Please enter for the repos	the information needed to create the temporary tablespace tory user.
	tablespace:	writerrepo_Temp
K INTERN	datafile:	writerrepo_temp.dbf
N AND A	Size:	10M
75 0	Next Extend:	5M
( <b>P</b> )		
	Click Next to	continue.
		< Back Next > Cancel

図 4-27

- 16. ステップ8の「Create data files and tablespaces」ダイアログボックスで「No」を選択した場合には、「Application tablespace information」ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、デフォルトアプリケーションユーザーが使用できる既存のテーブルスペースがリスト表示されます。
- **注意** 既存のデータファイルおよびテーブルスペースのみ選択できます。Oracle で提供されるデフォルトを選択すると、それらのファイルは Service Desk を実行するには小さすぎるのでインストールプロセスは失敗する可能性が あります。

テーブルスペースを選択し、「Next」をクリックして先に進みます。

図 4-28	「Application tablespace information」ダイアログボックス 帰 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5
	Application tablespace information
	Please select the tablespace you would like to use as the application tablespace for the default application user.
	TS_APPL
	Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

**17.**「Application Index tablespace information」ダイアログボックスが表示 されます。このダイアログボックスには、デフォルトアプリケーション ユーザーの索引として使用できる既存のテーブルスペースがリスト表示 されます。テーブルスペースを選択し、「Next」をクリックして先に進 みます。

図 4-29	[Application Index tablespace information]	ダイアログボックス

💼 np Upenview service	e desk Database Configuration Wizard 4.5	- 비 스
	Application Index tablespace information Please select the tablespace you would like to use as the application user	on
	TEMP	
	USERS	
	TS_APPL	
	Click Next to continue.	
		oncol
	S Back Next 2	ancer

18. Oracle ユーザーを2人選択した場合、「Application Repository Default tablespace information」ダイアログボックスが表示されます。それ以外 の場合は、ステップ21に進みます。このダイアログボックスには、デ フォルトリポジトリユーザーが使用できる既存のテーブルスペースがリ スト表示されます。テーブルスペースを選択し、「Next」をクリックし て先に進みます。

図 4-30

「Application Repository tablespace information」ダイアログボックス

🛃 hp OpenView service	desk Database Configuration Wizard 4.5	_ 🗆 ×
	Application Repository tablespace information	
1 ARTS	Please select the tablespace you would like to use as the application repository tablespace for the default repository user.	on
	USERS	
	TS_APPL	
Con P	Click Next to continue	
	CICK NEXT to Continue.	
	< Back Next > Ca	ancel

**19.Oracle** ユーザーを 2 人選択した場合、「Repository Index tablespace information」ダイアログボックスが表示されます。このダイアログ ボックスには、デフォルトのリポジトリユーザーの索引として使用で きる既存のテーブルスペースがリスト表示されます。テーブルスペー スを選択し、「Next」をクリックして先に進みます。

#### 図 4-31 「Repository Index tablespace information」ダイアログボックス

🛃 hp OpenView service	desk Database Configuration Wizard 4.5	_ 🗆 ×
	Repository Index tablespace information	
-	Please select the tablespace you would like to use as the repositor index tablespace for the default repository user.	ry
	TEMP	
	TS_APPL	
Com P		
	Click Next to continue.	
-	< Back Next > C	ancel

20.「Temporary Tablespace for the Datastore」ダイアログボックスが表示 されます。このダイアログボックスには、デフォルトのアプリケーショ ンユーザーの一時テーブルスペースとして使用できる既存のテーブルス ペースがリスト表示されます。テーブルスペースを選択し、「Next」を クリックして先に進みます。

図 4-32	「Temporary Tablespace for the Datastore」	ダイアロ	グボックス
	🛃 hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5	_ 🗆 🗙	

	Temporary Tablespace for Datastore
	Please select the tablespace you would like to use as the temporary tablespace for the application user.
1/2/1/55	TEMP
	TS_APPL
(例)	
Invent	
	Click Next to continue.
	< Back Next > Cancel

21. Oracle ユーザーを 2 人選択した場合、「Temporary Tablespace for the Repository」ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボッ クスには、リポジトリユーザーの一時テーブルスペースとして使用でき る既存のテーブルスペースがリスト表示されます。テーブルスペースを 選択し、「Next」をクリックして先に進みます。

#### 「Temporary Tablespace for the Repository」ダイアログボックス

🛃 hp OpenView service	desk Database Configuration Wizard 4.5	_ 🗆 ×
	Temporary Tablespace for Repository	
100	Please select the tablespace you would like to use as the tempora tablespace for the repository user.	ary
	ТЕМР	
	USERS	
	Click Next to continue	
	CICK NEXT to continue.	
	< Back Next > C	ancel

図 4-33

22.「Choose Expected Environment Size」ダイアログボックスが表示され ます。「small」、「medium」、「large」のいずれかを選択し、必要とする 環境のサイズを定義します。これらの用語は、古いレコードをアーカイ ブ、または物理的に削除する前にデータベースで必要となるサービス コールの推定数に関連します。必要なサービスコールの推定数が、25,000 未満の場合は「Small」、25,000 ~ 250,000 の場合は「Medium」、250,000 を超える場合は「Large」をそれぞれ選択します。選択に応じたサイズ のテーブルが作成されます。「Next」をクリックして先に進みます。

#### 図 4-34 「Oracle Choose Expected Environment Size」ダイアログボックス



23.「Table Extents Information」ダイアログボックスが表示されます。必要に応じてデフォルトの設定を変更します。「Next」をクリックして続行します。

図 4-35	<b>[Oracle Ta</b>	able Extents	s」ダイ	アログ	ボックス	
	🛃 hp OpenView service	desk Database Config	juration ₩iz	ard 4.5		_ 🗆 ×
		Table Extents inf	formation			
	A CONTRACT	Please enter the value	es to use for	the sizing for	r the tables.	
		Initial Extents	40K			
		Next Extents	40K			
	A ISTAN	Minimal Extents	1			
	N AND A	Maximum Extents	UNLIMITED			
	7.5 2	Percentage increase	0			
	in von t					
		Click Next to continue	e.			
				< Back	Next >	Cancel

24. 「Load Demo Data」ダイアログボックスが表示されます。デモデータを ロードする場合は「Yes」を、ロードしない場合は「No」をクリックし、 次に「Next」をクリックして先に進みます。デモデータベースには Service Desk エンティティのサンプルエントリが含まれています。これ らのエントリにより、どのような種類のデータを Service Desk のダイア ログボックスに入力するのか理解できます。

# 図 4-36 「Do you want to load demo data?」ダイアログボックス Poyou want to load demo data? Do you want to load demo data? Demo data contains examples of service calls, workorders, persons, organizations and more. • Yes No Click Next to continue. <a href="table">< Back</a> Nett> Cancel</a>

25.UTF-8 を Oracle データベースの非ラテン文字の文字セットとして使用 する場合、データベース内にラテン文字を使用する場合の3倍のスペー スが必要です。これを補うためにデータベースフィールドを拡張できま す。最大値は1333文字です。フィールドを拡張するには、「Yes, I want extra space for non-latin text」をクリックします。「Next」をク リックして続行します。

図 4-37

#### 「Enlarge the database」ダイアログボックス



26. ポップアップダイアログボックスが表示され、「Do you want to run the Database objects creation now?」と尋ねてきます。「Yes」ま たは「No」をクリックします。「Yes」をクリックすると、データベース オブジェクトを作成中であることを通知するダイアログボックスが表示 されます。「OK」をクリックし、「Database Object Creation Summary」 ダイアログボックスを確認してから、「Next」をクリックします。

#### 図 4-38

#### 「Database Objects Creation」ダイアログボックス

	Database Objects o	reation.			
TAN	Creating the Database for use with service desk. Please Wait If you cancel this wizard, the database will be corrupted and should be removed manualy.				
	Creating objects for user Current action: Current object: Elapsed time: Estimated time left: Total objects to create: Total objects created: Total errorcount:	: writerrepo Inserting Table Data IFC_COLUMNS 6 minutes and 42 seconds. 21 minutes and 42 seconds. 35852 8471 0			
invent	Click Next to continue.				
		< Back Next > Cancel			

**27.**構成が完了すると、「Database configuration finished」というダイアロ グボックスが表示されます。「Finish」をクリックして構成ウィザード を終了します。



図 4-39

# 5 アプリケーションサーバーの構成

この章では、構成エディタを使用して構成 XML ファイルを編集することに より、アプリケーションサーバーを構成する方法を説明します。

# アプリケーションサーバーの構成

アプリケーションサーバーは、Service Desk 構成ツールを使用して構成します。このツールは、UNIX 環境と Windows 環境の両方で同じです。

Windowsでアプリケーションサーバーを構成するには、次の操作を行います。

- 1. 「スタート」メニューの「プログラム」を選択します。
- 2. 「プログラム」で、「hp OpenView service desk」を選択します。
- 3. 「hp OpenView service desk」で、「application server」を選択します。
- 4. 「open the server settings editor」を選択します。

UNIX でアプリケーションサーバーを構成するには、次の操作を行います。

- 1. /opt/OV/sd/server/binディレクトリに移動します。
- **2.** スクリプト sd\_serversettingeditor を実行します。

注意

構成データは XML ファイルに保存されているため、ファイルまたはその ファイルが置かれているフォルダにアクセス権を指定しない限り、XML ファイルが保存されているマシンと同じレベルのセキュリティしか確保で きません。

#### 構成ファイルの編集

ルックアンドフィールにわずかな違いがある場合もありますが、構成ツール は Windows 環境と UNIX 環境の両方で同じです。

ステップ1.構成ツールを開くと、「全般」タブページが表示されます。

図	5-1		
	0-T		

「サーバー構成」ダイアログボックス:「全般」タブ

Market Configuration	) - C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service_desk_4.5\server\serv	🗆 🗵
General Database Acco	unts TP HTTP SMTP	
Session time out	120	(minutes)
Threadpool size	10	
Logfile name		
Install folder	C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service desk 4.5\server\	
Data folder		
Join multiple servers		
Weight	1	
Accept console clients		
Show server status		
	OK Canc	el Apply

 「セッションの中断」を入力します。セッションタイムアウトは、サーバー上のクライアントセッションのタイムアウト時間(分単位)です。 ユーザーがクライアントコンソールを開始すると、サーバー上にセッションが作成されます。クライアントコンソール上でユーザーによる操作が何も行われない状態が一定時間以上続くと、サーバー上のセッションは削除されます。これにより、サーバー上で使用できるリソースが増えます。「セッションの中断」のデフォルトは、120分です。

セッションがサーバーから削除された後、クライアントは新しいセッ ションを作成する必要があります。ログインは、ユーザーがアプリケー ションの使用を再び開始したときに自動的に行われます。クライアント がサーバーに再接続するときに若干の遅延があることを除いて、セッ ションが終了していたことにユーザーは気づきません。

- **注意** セッションがサーバーから削除された場合、ユーザーは新規に割り当てられ た項目についてオンライン通知を受け取りません。
  - 2. 「スレッドプールサイズ」フィールドに、サーバーに接続されたクライア ントで共有するスレッドの最大数を入力します。

# アプリケーションサーバーの構成

アプリケーションサーバーの構成

入力する値は、予想される同時 ITP 要求数と一致している必要がありま す。デフォルト値の10スレッドは、ほとんどの標準的なインストールに 適しています。設定する値が大きすぎたり、小さすぎたりすると、全体 的なパフォーマンスが低下します。値を大きくすると、サーバーリソー スの消費量が増加します。値を小さくすると、スレッドが利用可能にな るまでクライアントが待機しなければならない時間が長くなります。 サービスステータスコンソールを使用して、ITP 要求数の需要を予測す ることができます(『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』を参照してください)。

3. 「ログファイル名」フィールドでは、アプリケーションサーバーログファ イルの名前および場所を指定します。このオプションを指定しない場合、 ログファイルは「logserver.txt」という名前になり、server¥log フォ ルダに置かれます。

フルパスを入力することによって任意のフォルダを定義できます。たと えば、Windows 環境では c:¥temp¥logserver.txt のように入力しま す。ただし、指定するフォルダは既存のフォルダである必要があります。

- **注意** サーバーログファイルを初期化する前は、サーバー起動に関するエラーのレ コードがありません。
  - 4. 「インストールフォルダ」には、Service Desk の固定設定が保存される ディレクトリパスが表示されます。この設定を変更することはできませ ん。複数サーバーセッションのインストールの詳細については、『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』の「複数サーバー」の 章にある「複数サーバーサービス」を参照してください。
  - 5.「データフォルダ」フィールドには、Service Deskの可変データ(ユー ザー設定、キャッシュなど)のディレクトリパスが表示されます。この フィールドは、サーバーの新規インスタンスを作成する場合にだけ変更 します。複数サーバーセッションのインストールの詳細については、『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』の「複数サーバー」の 章にある「複数サーバーサービス」を参照してください。
  - 「複数サーバー」では、アプリケーションサーバーが Service Desk クライ アントを処理するために他のアプリケーションサーバーを結合する必要 があるか、またはスタンドアロンサーバーとして機能するかを指定しま す。このサービスは、Service Desk がインストールされたときにデフォル トでオンになります。通常は、この指定を変更する必要はありません。「複 数サーバー」は、1台(スタンドアロン)のアプリケーションサーバーが 使用され、そのサーバーがポートマッピングを使用するファイアウォール とともに実行されている場合にだけオフにする必要があります。

複数サーバーを実行することにより、環境の堅牢性が向上します。たと えば、アプリケーションサーバーに障害が発生した場合は、そのサーバー に接続しているすべてのクライアントが別のアプリケーションサーバー に自動的に再接続されます。複数サーバーの詳細については、『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』を参照してください。

複数サーバーは、負荷を調整するためにも使用されます。クライアント が、クライアントの接続設定で定義されているサーバーに接続すると、 サーバーは、データベースをチェックして、サーバー上での現在の負荷 バランスと加重を確認します。定義されたサーバーに接続されているク ライアント数が不均衡な場合は、新規クライアントセッションが別の サーバーにルーティングされます。

 「重さ」フィールドは、アプリケーションサーバーの効率性を表します。 値が大きいほど、アプリケーションサーバーが処理するクライアント数 が増えます。デフォルトでは、このパラメータは「1」に設定されます。 この値をそのまま使用するか、これより大きい値を設定します。このパ ラメータには整数値を指定する必要があります。

たとえば、サーバー A の加重が 10 でサーバー B の加重が 2 の場合、最 初の5つのクライアントはサーバーAに接続し、次のクライアントはサー バーBに接続します。さらに次の5つのクライアントはサーバーAに接 続し、その次のクライアントはサーバーBに接続します。

「コンソールクライアントを受諾」チェックボックスは、アプリケーションサーバーを、Service Pages ではなくクライアントインターフェイスを使用するクライアントの処理に使用することを示しています。これはデフォルトです。このチェックボックスをオフにした場合、サーバーはクライアント接続を受け付けません。

このパラメータは、負荷調整の目的に使用します。つまり、アプリケーショ ンサーバーは、Web クライアントのサポート専用に使用するか、OpenView Operations (OVO) や Microsoft Operations Manager (MOM) などの他の製 品との統合に関連するすべての機能をサポートするために使用できます。

 「サーバーステータス」チェックボックスをオンにして、サーバーステー タスコンソールを有効にすることができます。デフォルトでは、この チェックボックスはオフです。サーバーの実行開始後にこのチェックボッ クスをオフにした場合、または「閉じる」を使用してコンソールを閉じた 場合は、チェックボックスを再びオンにし、サーバーを再起動するまで、 インターフェイスは表示されません。アプリケーション管理者コンソール の詳細については、『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』 の「サーバーステータスの確認」の章を参照してください。

- ステップ2.「データベースアカウント」 タブをクリックします。「データベースアカウント」 タブが表示されます。
- 図 5-2 「サーバー構成」ダイアログボックス:「データベースアカウント」タブ

ierver Co	nfiguration						]
General	Database	Accou	nts ITP	HTTP	SMT	P	
Developr	nent (defau	ilt)					-
Migration							
Test tean	n SQL DB						
							_
		Add	Modify.	. Rem	iove	Set as	default
					ок	Cancel	Appț

新しいデータベースアカウントを追加するには、「追加」をクリックします。既存のデータベースアカウントを変更するには、アカウントを選択し、「変更」をクリックします。どちらの場合も、「データベースアカウントプロパティ」ダイアログボックスが表示されます。新しいアカウントを追加する場合、このフィールドは空白です。アカウントを変更する場合は、選択したアカウントの詳細が表示されます。「アカウント名」に入力し、ドロップダウンリストからデータベースの「サーバーの種類」を選択します。「接続」タブをクリックします。

図 5-3 「データベースアカウントプロパティ」ダイアログボックス:「全般」タブ

DB Account Properties		×
General Connection		
Database Account		
Type the name b to this server. For "Service Desk Re	y which you would like to refer r example: "Service Desk" or epository".	
Account name:	Development	
Server type:	Oracle 🔹	
		4
	OK Cancel App	ly

 [HP OpenView Service Desk」で、データベースの「ユーザー名」、「パ スワード」、「ホスト」、「ポート」および「インスタンス」を入力します。 Oracle の場合は、3 つのフィールド「ホスト」(データベースサーバー 名)、「ポート」番号および「インスタンス」(Oracle インスタンス識別 子)をすべて指定する必要があります。Oracle Net プロトコルで使用す るデフォルトポート番号は 1521 です。

SQL Server データベースを使用している場合は、インスタンス名を入 力してデータベースの特定のインスタンスに接続することもできます が、このフィールドは必須フィールドではありません。

Service Desk を Oracle データベースとともに使用している場合は、 Oracle ユーザーアカウントとリポジトリアカウントを作成するか、また はユーザーアカウントを1つだけ作成するかを選択できます。ユーザー アカウントを1つだけ作成する場合は、ユーザー名とパスワードを入力 し、「Service Desk リポジトリに対し同じアカウントを使用します。」

チェックボックスをオンにします。大規模なシステムの場合、アカウン トを2つ(ユーザーとリポジトリ)作成するとパフォーマンスが向上し ます。ユーザーアカウントとリポジトリユーザーアカウントの両方を作 成するには、各アカウントのユーザー名とパスワードを入力します。「適 用」、「テスト接続」の順にクリックして、詳細が正しいことを確認します。

図 5-4 「データベースアカウントプロパティ」ダイアログボックス:「接続」タブ

🌺 Properties	
General Connection	]
Datastore user:	
User name	John_Crow
Password	******
Host	dubwise
IP port	1521
Instance	root
Advanc	ed Test Connection
Repository user:	
✓ Use different set	ttings for repo user
User name	John_Crow_repo
Password	*****
Host	dubwise
IP port	1521
Instance	root
Advanc	ed Test Connection
	OK Cancel Apply

3. 接続プールサイズを設定するには、「詳細」をクリックします。「詳細」ダ イアログボックスが表示されます。 図 5-5 データベースアカウント:「詳細設定」ダイアログボックス

🌺 Advanced	
Min. pool size	6
Max. pool size	16
	ок

接続プールは、サーバーがデータベースに対して開いた状態を維持する 接続の数を指定します。最小数は常時開いた状態の接続の数、最大数は プールの最大サイズです。接続の数は構成されたスレッドプールの数を 超えることはありません(124ページのステップ1を参照してください)。 接続の数が最小数を超過した場合、10分間使用されなかった接続は終了 します。「OK」をクリックして、「データベースアカウントプロパティ」ダ イアログボックスに戻ります。

- 4.「OK」をクリックして、「サーバー構成」ダイアログボックスの「データ ベースアカウント」タブページに戻ります。
- 5. データベースアカウントを削除するには、アカウント名を選択し、「**削** 除」をクリックします。
- 6. アカウントをデフォルトとして設定するには、アカウント名を選択し、 「デフォルトとして設定」をクリックします。
- ステップ3.「ITP」タブをクリックします。ITP は、TCP/IP の上に構築された IT サービスマネージャ専用トランスポートプロトコルです。HTTP に相当しますが、ITP はバイナリ形式であり、効率性に優れています。ITP サービスは、すべての Service Desk クライアント、Service Desk エージェント、およびService Desk Service Pages (SP) モジュールで使用されます。

図 5-6 「サーバー構成」ダイアログボックス:「ITP」タブ

Server Co	nfiguration				×
General	Database Ac	counts	ITP HTTP	SMTP	
Activate	d				
🗹 Activa	te the ITP prot	ocol			
Port num	nber:	30999			
Accept I	P addres				
			Add	Modify	▲ ▼ Remove
	aun esses:		Add	Modify	Remove
			Aaa	Moally	Kemove
				OK Ca	ncel Apply

- 1. ITP プロトコルを使用するには、「ITP プロトコルの有効化」チェックボッ クスをオンにします。
- 2. ITP の「ポート番号」を入力します。これは、ITP サービスが認識する IP ポートです。デフォルト値は 30999 です。

指定された IP ポートがデフォルトでない場合、すべてのクライアント は、アプリケーションサーバーに接続するときに特定の IP ポートを指定 する必要があります。たとえば、myappserver:12345 などです。

 特定の IP アドレスだけを受け入れるには、「追加」をクリックし、その IP アドレスを「許可 IP アドレス」フィールドに入力します。Service Desk ではワイルドカードを使用できます。「OK」をクリックすると、新 規 IP アドレスがリストに追加されます。既存の IP アドレスを変更する には、その IP アドレスを選択し、「変更」をクリックします。IP アドレ スを削除するには、IP アドレスを選択し、「削除」をクリックします。

「受諾」フィールドで、特定の IP アドレスまたは IP サブネットワーク 全体、あるいはその両方に対して、ITP により提供されるサービスへの アクセスを明示的に許可できます。何も指定しない場合、ITP はすべて の IP アドレスからの接続を受け入れます。

\* などのワイルドカードを使用して、0~255の数値を示すことができます。したがって、IPアドレスは、127.0.0.1や12.34.\*.\*などになります。

 特定の IP アドレスへのアクセスを拒否するには、「追加」をクリックし、 その IP アドレスを「拒否 IP アドレス」フィールドに入力します。Service Desk ではワイルドカードを使用できます。「OK」をクリックすると、新 規 IP アドレスがリストに追加されます。既存の IP アドレスを変更する には、その IP アドレスを選択し、「変更」をクリックします。IP アドレ スを削除するには、IP アドレスを選択し、「削除」をクリックします。

「拒否」フィールドで、特定の IP アドレスまたは IP サブネットワーク 全体、あるいはその両方に対して、ITP により提供されるサービスへの アクセスを明示的に禁止できます。何も指定しない場合、ITP はすべて の IP アドレスからの接続を受け入れ、アドレスをブロックしません。

次に例を示します(\*は0~255の任意の数字を示します)。

 $\begin{array}{c} 123.45.67.88\\ 123.45.67.89\\ 123.45.67.90\\ 123.98.76.* \end{array}$ 

- **注意**「受諾」および「拒否」パラメータを使用して最大限のセキュリティレベル を設定するには、「受諾」フィールドに ITP を使用してサーバー(ネットワー ク内のすべての Service Desk アプリケーションサーバーなど)に接続する すべてのマシンの IP アドレスを入力し、「拒否」フィールドに\*.\*.\* と入 力します。
  - ステップ 4.「HTTP」タブをクリックします。アプリケーションサーバーは、HTTP Post サービスを実行できます。このサービスは、NNM、ITO、ManageX などの 他社製品からのイベントを受け取ることができます。

図 5-7 「サーバー構成」ダイアログボックス:「HTTP」タブ

Server Configuration				×
General Database A	ccounts	ITP HTTP	SMTP	
Activated				
🗹 Activate the HTTP p	rotocol			
Port number:	30980			
Accept IP addres				
Denv IP addresses:	_	Add	Modify	Remove
		Add	Modify	Remove
<u> </u>			OK Ca	ncel Apply

- HTTP プロトコルを使用するには、「HTTP プロトコルの有効化」チェッ クボックスをオンにします。このチェックボックスは、デフォルトでオ ンになります。アプリケーションサーバーで HTTP Post サービスを提供 する必要がない場合に限りオフにします。
- 2.「ポート番号」を入力します。これは、HTTP Post サービスが認識する IP ポートです。
- 特定の IP アドレスだけを受け入れるには、「追加」をクリックし、その IP アドレスを「許可 IP アドレス」フィールドに入力します。Service Desk ではワイルドカードを使用できます。「OK」をクリックすると、新 規 IP アドレスがリストに追加されます。既存の IP アドレスを変更する には、その IP アドレスを選択し、「変更」をクリックします。IP アドレ スを削除するには、IP アドレスを選択し、「削除」をクリックします。

「受諾」フィールドで、特定の IP アドレスまたは IP サブネットワーク 全体、あるいはその両方に対して、HTTP により提供されるサービスへ のアクセスを明示的に許可できます。何も指定しない場合、HTTP はす べての IP アドレスからの接続を受け入れます。

\* などのワイルドカードを使用して、0 ~ 255 の数値を示すことができ ます。したがって、IP アドレスは、192.168.0.4 や 172.16.\*.\* などにな ります。

- 注意 たとえば IP アドレスが 192.168.0.253 のマシンで実行されている Service Pages を処理する Web サーバーがある場合は、この IP アドレスを受け入 れ、ループバックアドレス 127.0.01 を使用して他のすべてのコンピュータ からのアクセスを拒否するように設定します。これにより、その Web サーバーだけが、このアプリケーションサーバーで提供されている HTTP Post サービスにアクセスします。
  - 特定のIPアドレスへのアクセスを拒否するには、「追加」をクリックし、 そのIPアドレスを「拒否 IPアドレス」フィールドに入力します。Service Deskではワイルドカードを使用できます。「OK」をクリックすると、新 規IPアドレスがリストに追加されます。既存のIPアドレスを変更する には、そのIPアドレスを選択し、「変更」をクリックします。IPアドレ スを削除するには、IPアドレスを選択し、「削除」をクリックします。

「拒否」フィールドで、特定の IP アドレスまたは IP サブネットワーク 全体、あるいはその両方に対して、HTTP により提供されるサービスへ のアクセスを明示的に禁止できます。何も指定しない場合、HTTP はす べてのIPアドレスからの接続を受け入れ、アドレスをブロックしません。

\* などのワイルドカードを使用して、0 ~ 255 の数値を示すことができ ます。したがって、IP アドレスは、192.168.7.77 や 10.\*.\*.\* で、ループ バックアドレスは 127.0.0.1 などになります。

- **注意**「受諾」および「拒否」パラメータを使用して最大限のセキュリティレベル
  を設定するには、「受諾」フィールドに HTTP を使用してサーバーに接続す
  るすべてのマシンの IP アドレスを入力し、「拒否」フィールドに \*.\*.\* と
  入力します。
  - ステップ 5.「SMTP」タブをクリックします。アプリケーションサーバーは、SMTP サー ビスを実行できます。このサービスを使用して、Service Desk でサービス コールに変換される電子メールメッセージを受信できます。SMTP サービ スは、インターネットの RFC 821 および RFC 2045 ~ 2049 に準拠してい ます。電子メールの設定の詳細については、『HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide』の第 10 章「Service Desk での電子メールの使用」 を参照してください。

135

図 5-8

「サーバー構成」ダイアログボックス:「SMTP」タブ Server Configuration × General Database Accounts ITP HTTP SMTP -Activated-Activate the SMTP protocol Port number: 25 Accept IP addres... 202.\*.\*.\* ٠ Add... Modify... Remove **Denv IP addresses:** . Add... Modify... Remove OK Cancel Apply

- アプリケーションサーバーでSMTPサービスを提供する必要がある場合 は、「SMTP プロトコルの有効化」チェックボックスをオンにします。デ フォルトはオンです。
- 2. 「ポート番号」フィールドでは、SMTP サービスが認識する IP ポートを 定義します。このポート番号のデフォルト設定は 25 です。
- 特定の IP アドレスだけを受け入れるには、「追加」をクリックし、その IP アドレスを「許可 IP アドレス」フィールドに入力します。Service Desk ではワイルドカードを使用できます。「OK」をクリックすると、新 規 IP アドレスがリストに追加されます。既存の IP アドレスを変更する には、その IP アドレスを選択し、「変更」をクリックします。IP アドレ スを削除するには、IP アドレスを選択し、「削除」をクリックします。

「受諾」フィールドで、特定の IP アドレスまたは IP サブネットワーク 全体、あるいはその両方に対して、SMTP により提供されるサービスへ のアクセスを明示的に許可できます。何も指定しない場合、SMTP はす べての IP アドレスからの接続を受け入れます。

\* などのワイルドカードを使用して、0 ~ 255 の数値を示すことができ ます。したがって、IP アドレスは、192.168.0.4 や 172.16.\*.\* などにな ります。

 特定のIPアドレスへのアクセスを拒否するには、「追加」をクリックし、 そのIPアドレスを「拒否 IPアドレス」フィールドに入力します。Service Deskではワイルドカードを使用できます。「OK」をクリックすると、新 規IPアドレスがリストに追加されます。既存のIPアドレスを変更する には、そのIPアドレスを選択し、「変更」をクリックします。IPアドレ スを削除するには、IPアドレスを選択し、「削除」をクリックします。

「拒否」フィールドで、特定の IP アドレスまたは IP サブネットワーク 全体、あるいはその両方に対して、SMTP により提供されるサービスへ のアクセスを明示的に禁止できます。何も指定しない場合、SMTP はす べてのIPアドレスからの接続を受け入れ、アドレスをブロックしません。

\* などのワイルドカードを使用して、0 ~ 255 の数値を示すことができ ます。したがって、IP アドレスは、192.168.7.77 や 10.\*.\*.\* で、ループ バックアドレスは 127.0.0.1 などになります。

注意 「受諾」および「拒否」パラメータを使用して最大限のセキュリティレベル を設定するには、「受諾」フィールドに SMTP を使用してサーバーに接続す るすべてのマシンの IP アドレスを入力し、「拒否」フィールドに \*.\*.\*.\* と 入力します。

ステップ6.「OK」をクリックして構成設定を保存します。

#### Service Desk ポート割り当て

サーバーコンピュータとクライアントコンピュータ間の通信は、TCP/IP ポートを介して行われます。

Service Desk アプリケーションサーバーは、デフォルトではポート 30999 で Service Desk クライアントからの着信接続を認識します。ポート番号は、 構成エディタで itp.port 値を変更することにより変更できます。指定され たポートがデフォルトの 30999 と一致しない場合、すべてのクライアント で、アプリケーションサーバーへの接続時に適切なポート番号を指定する必 要があります。

クライアントで使用されるポート番号を変更するには、次の操作を行います。

- 1. クライアントの「**スタート**」メニューから「**プログラム**」、「hp OpenView service desk 4.5」の順に選択します。
- Client」、「Start user settings editor」の順に選択します。「HP OpenView Service Desk サーバーア カウント」ダイアログボックスが表示されます。
- 3. クライアントで使用される Service Desk アカウントを選択し、「変更」 をクリックします。アカウントの「変更」ダイアログボックスが表示さ れます。
- 「HP OpenView Service Desk サーバー名」フィールドで、コロンの後 にポート番号を追加します。たとえば、myappserver:12345 と入力し ます。12345 は新規ポート番号です。

Service Desk アプリケーションサーバーは、デフォルトではポート 30980 で SD\_event プログラムからの着信 HTTP Post 要求を認識します。ポート 番号は、アプリケーションサーバーの構成エディタで http ポート番号の値 を修正することにより変更できます。デフォルトのポート番号を変更した場 合は、SD\_event に新しい値を使用するよう指示する必要があります。コマ ンド行で -pフラグを使用してポート番号を指定するか、SD\_event 構成ファ イルにポートエントリを指定することで、SD\_event は別のポート番号を使 用できます。

アプリケーションサーバーは、デフォルトでは SMTP 接続にポート 25 を使 用します。ポート番号は、アプリケーションサーバーの構成エディタで値を 修正することにより変更できます。25 以外のポート番号を使用すると、メー ルが希望のポートに正しく配信されるように外部メール送信エージェント を構成するのが困難になります。

動的なポート割り当てが有効である場合、クライアントはポート 40999 で アプリケーションサーバーからの着信要求を認識します。このポート番号が 使用中である場合、クライアントはポート番号を 1 ずつ大きくして、空き ポートが見つかるまでポートを検索します。

ポート番号は、クライアントインターフェイスの「ツール」メニューで「オ プション」を選択し、「詳細」タブページの「静的ポート割り当て」フィー ルドを選択することによって固定番号に設定できます。「静的ポート割り当 て」フィールドに、適切なポート番号を入力できます。指定されたポートが 使用中である場合でも、クライアントは空きポートを検索しません。

Service Desk エージェントは、デフォルトではポート番号 50998 で Service Desk アプリケーションサーバーからの着信接続を認識します。このポート 番号の値は変更できません。

Service Desk アプリケーションサーバーとデータベースサーバー間の通信 も、TCP/IP ポートを介して行われます。

Oracle データベースを使用する場合、プロトコルは Oracle Net です。Oracle Net は、ポート 1521 を使用します。Microsoft SQL Server データベースを 使用する場合、プロトコルは Tabular Data Stream です。Tabular Data Stream はポート 1433 を使用します。

ファイアウォール環境で実行する場合は、上記の Service Desk のデフォル トのポート番号に対して定義されているすべてのネットワークトラフィッ クがファイアウォールを通過できる必要があります。このデフォルト値を変 更した場合は、新しいポート番号に対するネットワークトラフィックがファ イアウォールを通過できる必要があります。

# 6 クライアントのインストール

この章では、HP OpenView Service Desk クライアントのインストールおよ びアプリケーションサーバーへの接続を行う際に必要なタスクについて説 明します。

# Service Desk クライアントのインストールの準備

Service Desk 4.5 アプリケーションサーバーをインストールした後、すべて のService Desk クライアントを Service Desk Windows CD-ROM から個別 にインストールするか、共有フォルダまたはハイパーリンクを使用したイン ストールを準備する必要があります。IT 専門家でもエンドユーザーでも、イ ンストールを実行する人は、クライアントをインストールするマシン上で管 理者権限を所有している必要があります。

注意 HP OpenView Service Desk は、Service Desk サーバーを実行できるプラットフォーム別に CD-ROM で配布されます。ただし、Service Desk クライアントソフトウェアは Windows 環境だけで実行できるため、Windows CD-ROM だけに収録されています。この章の CD-ROM という表現は、すべて Windows CD-ROM を指します。

Service Desk クライアントのインストールに使用できるソースには次の 3 つがあります。

- CD-ROM によるインストール CD-ROM からクライアントをインストールする場合は、Service Desk CD-ROM をクライアントマシンの CD-ROM ドライブかネットワーク上 の CD-ROM ドライブに挿入し、この Service Desk CD-ROM のインス トールプログラムにより、各 Service Desk クライアントマシンヘクライ アントソフトウェアをインストールします。
- 共有フォルダによるインストール 共有フォルダからクライアントをインストールする場合、Service Desk アプリケーションサーバーマシンやネットワーク上の任意のマシンにあ る共有フォルダにアクセスして、Service Desk の各クライアントコン ピュータからクライアントインストールプログラムを起動します。
- ハイパーリンクインストール
   Web サーバーを使用できる場合は、Web サーバーや共有フォルダにクラ イアントインストールプログラムを保存できます。ユーザーは URL を 使用できるようになり、イントラネットを利用してクライアントをイン ストールできます。

クライアントインストールを開始する実行可能ファイルは、CD-ROM の Client フォルダにある setup.exe です。

#### クライアントのインストール Service Desk クライアントのインストールの準備

クライアントインストールを開始するには、htmlpage フォルダのファイル setup.htmlをダブルクリックし、表示されるWebページで「Installation Program」リンクを選択する方法もあります。このファイルは上記の方法で も使用できます。

Service Desk クライアントは自動でインストールすることもできます。157 ページの「自動インストール」を参照してください。

# クライアント PC での CD-ROM によるインストール

クライアントマシンの CD-ROM ドライブに Service Desk CD-ROM を挿入 すると、自動実行でインストールプログラムが起動され、Service Desk の スタート画面が表示されます。クライアントマシンの自動実行がオフになっ ている場合は、CD-ROM を CD-ROM ドライブに挿入してから Client フォ ルダへ移動し、Setup.exe をダブルクリックします。ネットワークに接続 された CD-ROM ドライブで CD-ROM を使用する場合は、ネットワーク経 由で同じファイルへ移動します。スタート画面は表示されず、インストール ウィザードが起動します。

#### 共有フォルダインストールの準備

ネットワーク上の共有フォルダまたはネットワークドライブの CD-ROM から、各クライアントのインストールを直接行うことができます。

共有された場所から Service Desk クライアントをインストールするには、 CD-ROM の Client フォルダの内容を、Service Desk クライアントのイン ストールに使用する共有フォルダにすべてコピーします。選択したフォルダ に対するアクセス権がクライアントにあることを確認します。

# ハイパーリンクを使ったインストールの準備

ハイパーリンクを設定すると、エンドユーザーは Web サーバーからクライ アントソフトウェアをインストールできます。たとえば、アプリケーション サーバーのインストールと設定が終わったら、ハイパーリンクを記述した電 子メールメッセージをユーザーに送信して連絡します。ユーザーがハイパー リンクをクリックすると、Service Desk クライアントがインストールされ ます。ハイパーリンクを使用可能にするには、まず次の準備が必要です。

#### クライアントのインストール Service Desk **クライアントのインストールの準備**

ハイパーリンクから Service Desk クライアントをインストールするには、 CD-ROM の htmlpage フォルダの内容を、Web サーバー内のフォルダまた は共有フォルダにコピーします。また、CD-ROM の Client フォルダの内 容を、使用する Web サーバーまたは共有フォルダにすべてコピーします。

- **注意** ハイパーリンクからのインストールに共有フォルダを使用する場合は、対象 のすべての Service Desk ユーザーがフォルダにアクセスできることを確認 する必要があります。
- 注意 エンドユーザー自身がクライアントソフトウェアをインストールする場合は、接続ウィザードに入力する適切な情報がエンドユーザーに知らされている必要があります。たとえば、サーバー名(および必要に応じてポート番号)、アカウント名、およびパスワードが必要です。
# クライアントインストール

この手順は、アプリケーションサーバーと通信可能なクライアントPC にクライアントソフトウェアをインストールするときに使用します。

Windows NT または Windows 2000 のコンピュータにソフトウェアをイン ストールするには、Windows レジストリを変更できるシステム管理者権限 を持つアカウントにログインする必要があります。権限がない場合、ソフト ウェアのインストールが正常に完了しません。

Service DeskクライアントをWindows 98のプラットフォームにインストー ルすると、Service Deskの内部アイコンは無効になります。これはWindows 98 の動作に関する既知の問題であるため避けられません。これらのアイコ ンは、Service Desk の「ツール」メニューから「オプション」ダイアログ ボックスを開き、そのダイアログボックスの「詳細」タブで再び有効にでき ます。ただし、この操作を行ってしばらくすると Windows 98 での Service Desk の動作が遅くなるので、お勧めはしません。

HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用し て HP OpenView Service Desk クライアントをインストールします。 CD-ROM からユーザーのコンピュータ上のハードディスクに Service Desk を直接インストールできます。また、Client フォルダの内容を共有ドライ ブにコピーし、ネットワークドライブを介してインストールすることもでき ます。

クライアントをインストールする前に、Microsoft Java Virtual Machine、 Microsoft Data Access Components、および HTML ヘルプをインストール してください。このソフトウェアは、HP OpenView Service Desk CD-ROM で配布されます。このソフトウェアをインストールするときは、49 ページ の「クライアントの他社製ソフトウェア」を参照してください。

注意

**CD-ROM**から **HP OpenView Service Desk** クライアントをインストールするには、次の操作を行います。

1. HP OpenView Service Desk CD-ROM を CD-ROM ドライブに挿入しま す。スタート画面が表示されます。表示されない場合は、CD-ROM ドラ イブのルートにある setup.exe をダブルクリックします。スタート画面 が表示されたら、「Install Service Desk」をクリックします。

図 6-1 スタート画面



2. メニュー選択画面で、「Client Menu」をクリックします。

図 6-2 メニュー選択画面



第6章

3. 次の画面で、「Install Client」をクリックします。

図 6-3 クライアントのインストール



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムを実行できな い場合は、CD-ROM ドライブをクリックし、DOS ダイアログボックスを開 き、インストール先フォルダを参照して setup.exe を実行します。

4. 次に、クライアント InstallShield ウィザードの初期画面が表示されま す。「Next」をクリックして先に進みます。

#### 図 6-4 クライアント InstallShield ウィザード: 初期画面ダイアログボックス



5. 次に、「License Agreement」ダイアログボックスが表示されます。イン ストールを続ける場合は、「I accept the terms in the license agreement」チェックボックスをオンにして「Next」をクリックします。 これでライセンス契約の全条項に同意することになるので、契約内容を 注意深く読んでください。

#### 図 6-5 「Client License Agreement」ダイアログボックス

🖥 hp Open¥iew service desk 4.5 clien	t - InstallShield Wizard	×
License Agreement Please read the following license agree	ment carefully.	
DEFINITIONS		
a) "Software" means one or more program a controller, processor or other hardware F Software is either a separate Product, inche Product ("Bundled Software"), or fixed in a removable in normal operation ("Firmware	s capable of operating on 'roduct ("Device"). ded with another 1 Device and not "').	
<ul> <li>b) "Use" means storing, loading, installing, displaying Software on a Device.</li> </ul>	executing, or	-
• I accept the terms in the license agreen	nent	
$\bigcirc$ I do not accept the terms in the license	agreement	
InstallShield		
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext >	Cancel

 「Customer Information」ダイアログボックスが表示されます。「User Name」および「Organization」にユーザー名と会社名を入力します。 「Anyone who uses this computer」オプションまたは「Only for me」オプションをオンにします。「Anyone who uses this computer」 をオンにした場合、このコンピュータを使用するすべてのユーザーが Service Desk を使用できます。「Only for me」を選択した場合は、イ ンストールを実行したユーザーの「スタート」メニューだけに Service Desk のショートカットが表示されます。ただしこの場合も、他のユー ザーは Service Desk を使用できます。「Next」をクリックして先に進み ます。

#### 図 6-6 「Customer Information」ダイアログボックス

np openniew service desk 4.5 elle	ni - Instalisniciu Wizaru	
Customer Information Please enter your information.	4444	
User Name:		
Invent Inc.		
Organization:		
Invent Inc.		
Install this application for:	computer (all users)	
Install this application for:	computer (all users) View)	
Install this application for:	computer (all users) View)	
Install this application for:	computer (all users) View)	

 次に、「Destination Folder」ダイアログボックスが表示されます。これ は、Service Desk クライアントソフトウェアのインストール先フォルダ です。デフォルト以外のフォルダにインストールする場合は、「Change」 をクリックして別のフォルダを入力します。「Next」をクリックして、イ ンストールを続けます。

#### 図 6-7 「Client Destination Folder」ダイアログボックス

👘 hp Open'	∕iew service desk 4.5 clien	t - InstallShiel	d Wizard	×
<b>Destinati</b> Click Nex	<b>on Folder</b> At to install to this folder, or clic	k Change to inst	all to a different folder	(p)
	Install hp OpenView service o C:\Program Files\Hewlett-Pao 4.5\client\	desk 4.5 client to :kard\OpenView\	: service desk	<u>C</u> hange
IostallSbield -				
Angoandi licid -		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

Setup Type」ダイアログボックスで、セットアップの種類として「Typical」、「Minimal」、「Custom」のいずれかを選択します。「Typical」を選択すると、クライアントとデータ交換コンポーネントの両方がインストールされます。「Minimal」を選択すると、データ交換コンポーネントはインストールされません。「Custom」を選択すると、HP OpenView ITSM 5.6 または 5.7 から Service Desk 4.5 に移行するための移行ツールをインストールできます。「Next」をクリックして先に進みます。

#### 図 6-8 「Setup Type」ダイアログボックス



 Setup Type」ダイアログボックスで「Custom」を選択した場合は、「Custom Setup」ダイアログボックスが表示されます。移行機能をインストールす るには、リストから「Migration」を選択します。データ交換機能をイン ストールするには、リストから「Data Exchange」を選択します。「Next」 をクリックして、インストールを続けます。

#### 図 6-9 「Custom Setup」ダイアログボックス

🖟 hp OpenView service desk 4.5 clie	ent - InstallShield	l Wizard	×
<b>Custom Setup</b> Select the program features you want in	nstalled.	1-1-1-	- (p)*
Click on an icon in the list below to change	how a feature is in:	stalled.	
Data Exchange L⊡▼ Migration		- Feature Descrip Data Exchange	tion
		This feature req your hard drive. subfeatures seld subfeatures req your hard drive.	uires 2352KB on . It has 1 of 1 ected, The juire 416KB on
Install to:			
C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenVie	w\service desk 4.5	\client\	<u>⊂</u> hange
InstallShield			
Help Space	< <u>B</u> ack	<u>N</u> ext >	Cancel

10.「Client Ready to Install」ダイアログボックスに、インストールされる クライアントのリストが表示されます。「Install Now」をクリックし てファイルをインストールするか、または「Back」をクリックして前の ダイアログボックスで変更を行います。

# 図 6-10 「Client Ready to Install」ダイアログボックス

🐻 hp Open¥iew service desk 4.5 client	- InstallShield Wizard	×
Ready to Install the Program The wizard is ready to begin installation.	11111	
If you want to review or change any of y exit the wizard.	your installation settings, click Back. Clic	k Cancel to
Setup Type: Typical		
Destination Folder:		
C:\Program Files\Hewlett-Packard\O	penView\service desk 4.5\client\	
User Information: Name: Invent Inc. Company: Invent Inc.		
InstallShield	< <u>B</u> ack	Cancel

11.インストールプログラムでファイルを解凍して読み込む間、画面には進 行状況モニタが表示されます。「Cancel」をクリックすればいつでもイ ンストールを中止できます。

#### 図 6-11 「Installing hp OpenView service desk 4.5 client」ダイアログボックス



12.インストールが終了すると、「InstallShield Wizard Completed」ダイア ログボックスが表示されます。「Finish」をクリックしてインストール プログラムを終了します。これでインストールが終了しました。

#### 図 6-12 「Client Installation Summary」ダイアログボックス



#### 自動インストール

client フォルダで DOS プロンプトから setup.exe /S /v/qn を実行する と、Service Desk クライアントが自動的にインストールされます。このコ マンド行のスイッチの意味は次のとおりです。

- /Sは、自動インストールを意味します。
- /v は後に続くオプションを msi (インストーラ) パッケージに渡すこと を意味します。
- /qn はユーザーインターフェイスを表示しないことを意味します。

注意 /S スイッチは大文字で、前と後にスペースを入れます。コマンド行スイッチ の詳細については、Microsoft インストーラのドキュメントを参照してくだ さい(Windows 2000 オンラインヘルプにあります)。このコマンドは Windows NT と Windows 2000 のどちらでも実行できますが、オンラインヘ ルプトピックが用意されているのは Windows 2000 だけです。

# 接続ウィザード

HP OpenView Service Desk クライアントのインストールが終了したら、 「スタート」メニューで「プログラム」を選択します。「hp OpenView service desk 4.5」を選択し、「Client」で「Start Client」をクリックします。 Service Desk 接続ウィザードが起動します。接続ウィザードで、接続先の Service Desk サーバー名、アカウント名、パスワード、「わかりやすい名前」 など、アカウントを設定するために必要な情報を入力できます。

接続ウィザードを終了するには「**キャンセル**」をクリックします。前の画面 に戻るには「**戻る**」をクリックします。

接続ウィザードで行う手順を次に示します。

1. 「Service Desk 接続ウィザード」ダイアログボックスが開きます。最初 に表示される説明を読み、「次へ」をクリックして先に進みます。

#### 図 6-13 Service Desk 接続ウィザード

	Get Connected!
	Welcome to the Hp OperView Service Desk Connection Wizard, the easy way to get connected to the hp OperView service desk service.
	You can use this wizard to automatically set up a new connection to the hp OpenView service desk service, or to manually configure an existing account for this computer.
$\bigcirc$	After you set up your connection, you can use the hp OperView service desk to manage the information services, control the quality and delivery of business critical services and manage your business processes against service levels that have been defined with business users.
	Click Next to continue.

#### クライアントのインストール 接続ウィザード

Service Desk サーバー」ダイアログボックスで、Service Desk サーバーの名前を入力します。サーバーのポート構成がデフォルト (30999) 以外である場合は、サーバー名の後に新規ポート番号を追加する必要があります。たとえば、myappserver:12345のようになります。詳細は、123ページの第5章「アプリケーションサーバーの構成」を参照してください。「次へ」をクリックして先に進みます。

#### 図 6-14 「Service Desk サーバー」ダイアログボックス



3.「アカウント名およびパスワード」ダイアログボックスで、Service Desk サービスプロバイダにログインするときに使用するアカウント名とパス ワードを入力します。アカウント名やパスワードがわからない場合は、 Service Desk サービスプロバイダに問い合わせてください。「次へ」を クリックして続行します。

#### 図 6-15 「アカウント名およびパスワード」ダイアログボックス

the OpenView Service Desk Con Accor Type t ho Op your a service Accou Passw	nection Wizard bunt Name and Pa he account name and pas enView service desk service count name and passwo desk service provider. nt Name: System ord: System Your pas prevent of	ssword sword you use to ce provider. If you rd, contact your h rd sword will appea others from readin	log on to your μ do not know p OpenView r as asterisks to g it.)
	(Your par prevent o	ssword will appea thers from readin Next >	r as asterisks to g it.) Cancel

#### クライアントのインストール 接続ウィザード

4. 最後に「わかりやすい名前」を入力します。これ以降、この名前は「ア カウント」ダイアログボックスだけに表示されます。このダイアログボッ クスを表示するには、「スタート」メニューの「プログラム」から「hp OpenView service desk 4.5」を選択します。

#### 図 6-16 「わかりやすい名前」ダイアログボックス

lp Open¥iew Service Desk C	onnection Wizard		
Fr ing ing ing ing ing ing ing ing	endly Name mation about your hp Open\ uped together and labeled wi name you want. ose a friendly name for this h ount. Open\View service desk acco tem	View service desk th a friendly name p OpenView serv punt name	. account is . This can be ice desk
	< Back	Next >	Cancel

 接続ウィザードの最後のダイアログボックスで、アカウントの設定に必要な情報がすべて入力されたことが通知されます。「終了」をクリックしてアカウントを設定します。Service Desk 接続ウィザードの終了後に HP OpenView Service Desk が起動します。

#### 図 6-17 「正常に完了しました」ダイアログボックス



# クライアントアカウントの設定

デフォルトのクライアントアカウント設定を追加、変更、削除、または設定 するには、次の操作を行います。

- 1.「スタート」メニューの「**プログラム**」を選択します。
- 2. 「プログラム」から、「hp OpenView service desk 4.5」を選択します。
- 3.「Client」を選択します。
- 4. 「Client」で、「Client accounts」を選択します。「アカウント」ダイ アログボックスが表示されます。
  - クライアントアカウントを追加するには、「追加」をクリックします。
     「アカウントプロパティ」ダイアログボックスが表示されます。
  - 既存のアカウントを削除するには、アカウントを選択し、「削除」を クリックします。アカウントが削除されます。
  - 既存のアカウントを編集するには、アカウントを選択し、「変更」を クリックします。「アカウントプロパティ」ダイアログボックスが表示されます。
  - 既存のアカウントをデフォルトとして設定するには、アカウント名を 選択し、「デフォルトとして設定」をクリックします。アカウントが1 つだけ入力されている場合は、そのアカウントが自動的にデフォルト として選択されます。
  - 「インストールフォルダ」は、Service Desk の固定設定が保存される 製品フォルダです。
  - 「データフォルダ」は、Service Desk の可変データ(ユーザー設定、 キャッシュなど)が含まれるフォルダです。

# クライアントのインストール **クライアントアカウントの設定**

Accounts			
Account	Server	Default	Add
🚰 System	localhost	(default)	Remove
			<u>M</u> odify
			Set As <u>D</u> efault

図 6-18 「アカウント」ダイアログボックス

- 5. 新規アカウントの追加または既存のアカウントの変更を選択した場合 は、「アカウントプロパティ」ダイアログボックスが表示されます。詳細 を入力したら、「OK」をクリックします。
  - 「HP OpenView Service Desk アカウント」フィールドに、アカウントの名前を入力します。これは、「アカウント」ダイアログボックスに表示される名前です。
  - 「アカウント名」に Service Desk アカウント名を入力し、「パスワード」フィールドにパスワードを入力します。
  - 「サーバー名」フィールドに、Service Desk サーバーの名前を入力します。サーバーのポート構成をデフォルトの 30999 以外に変更した場合は、サーバー名の後に新規ポート番号を追加する必要があります。たとえば、myappserver:12345 のようになります。詳細は、123ページの第5章「アプリケーションサーバーの構成」を参照してください。
  - 「適用」をクリックしてデータを登録し、次に「テスト接続」をクリックして、アカウントがサーバーに接続できることを確認します。

# クライアントのインストール クライアントアカウントの設定

ieneral   - hp OpenView service d	lesk Account
Type the na this server.	ame by which you would like to refer For example: "Service Desk Server"
System	
hp OpenView service o	lesk Account
Account Name:	system
Password:	*******
-Service Desk Server-	
hp OpenView service desk Server name:	localhost
	Test Connection

クライアントのインストール **クライアントアカウントの設定** 

# 7 Service Pages のインストール

Service Pages (SP) は、ユーザーの顧客がインターネットやイントラネット を通じて直接 Service Desk に問題を報告できる HTML ページです。 顧客は機密保護された接続を通じて Service Pages にアクセスし、フォーム に記入してサービスコールを登録できます。サポート技術者も Service Pages へ接続し、Service Desk の項目を参照、変更できます。データは直 接 Service Desk に渡され、ヘルプデスクに通知されます。ヘルプデスク担 当者は、顧客に詳細を問い合わせることができます。

Service Pages はサーバーにインストールされ、クライアントユーザーは Web ブラウザで Service Pages の URL を指定してページを開くことができ ます。エンドユーザーがページにアクセスするときに、ソフトウェアをダウ ンロードする必要はありません。

Service Pages は、共有マシン、つまり Service Desk がインストールされて いるコンピュータにインストールするか、Service Desk がインストールさ れていないスタンドアロンマシンにインストールすることができます。 Service Desk がインストールされている場合、Service Desk と共有される クラスファイルもあるため、共有マシンかスタンドアロンマシンかという区 別は重要です。Service Pages のインストール先がスタンドアロンマシンで ある場合、クラスファイルは SP フォルダにインストールされます。

Service Desk 4.0 (またはそれ以前) にインストールされた Service Pages は Service Desk 4.5 と互換性がありません。HP OpenView Service Desk 4.5 を インストールするときは、最新版の Service Pages をインストールする必要 があります。Service Desk 4.0 から 4.5 にアップグレードする場合は、スタ ンドアロンマシンにインストールした Service Pages もアップグレードする 必要があります。アップグレードを行う場合は、アップグレードパスが存在 しないため、まず古いバージョンをアンインストールしてから、Service Desk 4.5 の Service Pages をインストールする必要があります。ユーザーが変更し た HTML ページを新しいバージョンで使用することはできますが、そのた めには新しいプログラムファイルをインストールする必要があります。

Service Pages にはサーブレットエンジンが必要です。Service Desk でインス トールして使用するサーブレットエンジンは、Apache Software Foundation の Tomcat です。次の項以降では、Windows NT、Windows 2000、HP-UX、 および SUN Solaris で実行する Service Pages の構成方法について説明しま す。Service Pages には Web サーバーは不要ですが、Web サーバーを使用す る場合は Apache Web サーバーで実行します。Apache Web サーバーを使用 するのは、通常は非常に大規模な企業の場合です。Apache を使用する場合 は、Apache のドキュメントで詳細を確認してください。詳細については、次 の Web サイトを参照してください。

http://jakarta.apache.org/tomcat/tomcat-4.0-doc/config/ajp.html

Service Pages に必要な、適切なバージョンの他社製品を使用しているかどうかを確認するには、38ページの「要件」を参照してください。26ページの「ご意見やご感想について」で HP 社のサイトの URL を確認し、そのサイトで最新のソフトウェアパッチとドキュメントを入手してください。

**注意** Service Desk 4.5 で提供されている SPテンプレート(CustomerHeader.html や CustomerLinks.html など)は、多言語 UTF-8(Unicode)でエンコード された HTML で保存されています。HTML エディタで変更する場合は、こ れと同じ形式でエンコードし保存することが重要です。この設定を変更する と、表示されない文字があります。

# Windows 2000 または Windows NT への Service Pages のインストール

HP OpenView Service Desk CD-ROM のセットアッププログラムを使用し て、HP OpenView Service Desk Service Pages をインストールします。 CD-ROM からユーザーのコンピュータ上のハードディスクに Service Desk を直接インストールできます。また、CD-ROM の内容を共有フォルダにコ ピーし、ネットワークドライブを介してインストールすることもできます。 インストールを開始するには、Service Pages フォルダのファイル setup.exe をダブルクリックし、表示される Webページで「Installation

Program」リンクを選択する方法もあります。このファイルは上記の方法で も使用できます。この HTML ページを使用して Service Page をインストー ルするには、最初に Service Pages フォルダの内容を HTMLpage フォル ダにコピーする必要があります。

servicepages フォルダで DOS プロンプトから setup.exe /S /v/qn を 実行すると、Service Pages を自動的にインストールできます。コマンド行 オプションの詳細については、Microsoft インストーラのドキュメントを参 照してください(Windows 2000 オンラインヘルプにあります)。このコマ ンドは Windows NT と Windows 2000 のどちらでも実行できますが、オン ラインヘルプトピックが用意されているのは Windows 2000 だけです。

**Service Desk Service Pages** のインストールが完了すると、**Service Pages** がインストールされたコンピュータが自動的に再起動します。

注意

Windows 2000 や Windows NT で Service Pages をインストールするには、 次の操作を行います。

 HP OpenView Service Desk の CD-ROM を挿入すると、スタート画面 が自動的に表示されます。表示されない場合は、CD-ROM ドライブの ルートにある setup.exe をダブルクリックします。「InstallService Desk」をクリックします。



図 7-1

第7章

2. 次の画面で、「Service Pages Menu」をクリックします。



「Service Desk Installation Menu」画面

図 7-2

3. 次のダイアログボックスで、「Install Service Pages」をクリック します。



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムを実行できな い場合は、CD-ROM ドライブをクリックし、DOS ダイアログボックスを開 き、インストール先フォルダを参照して setup.exe を実行します。

- 4. 次に、Service Pages インストールウィザードが表示されます。「Next」 をクリックして先に進みます。
- 5. インストールウィザードの初期画面が表示されます。「Next」をクリック して次に進みます。
- 6. 「License Agreement」画面が表示されます。ライセンス契約の条項に同 意する場合には、そのオプションを選択してから、「Next」をクリック して先に進みます。

#### 図 7-4 「Service Pages License Agreement」ダイアログボックス

The UpenView service desk 4,5 servi License Agreement Please read the following license agree	nce pages - Ins	tallShield Wizard	
. DEFINITIONS			<b>_</b>
a) "Software" means one or more program a controller, processor or other hardware F Software is either a separate Product, inclu Product ("Bundled Software"), or fixed in a removable in normal operation ("Firmware b) "Ife" means stating locking instability.	s capable of open Product ("Device" ded with another a Device and not e").	ating on ').	
o) Ose means storing, loading, installing, displaying Software on a Device.	executing, or		•
I accept the terms in the license agreen	nent		
I do not accept the terms in the license stall5hield	agreement		
	< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

 「customer information」ダイアログボックスが表示されます。「User Name」 および「Organization」にユーザー名と会社名を入力します。「Anyone who uses this computer」オプションまたは「Only for me」オプショ ンをオンにします。「Anyone who uses this computer」をオンにした 場合、このコンピュータを使用するすべてのユーザーが Service Desk を使 用できます。「Only for me」を選択した場合は、インストールを実行した ユーザーの「スタート」メニューだけに Service Desk のショートカットが 表示されます。「Next」をクリックして先に進みます。

#### 図 7-5 「Service Pages Customer Information」ダイアログボックス

hp OpenView service desk 4.5 ser	vice pages - InstallShield Wizard	
Customer Information	And And And And And	(ha)
Please enter your information.		En v s/n T
User Name:		
Customer Inc.		
Organization:		
Customer Inc.		
Install this application for:		
Anyone who uses this	computer (all users)	
C Only for <u>m</u> e (HP Open	View)	
stallShield		
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext >	Cancel

Service Pages destination folder」ダイアログボックスが表示されます。デフォルトをそのまま使用するか、「Change」ボタンをクリックしてService Pages ファイルのインストール先フォルダを検索し、選択します。「Next」をクリックして、インストールを続けます。

#### 図 7-6 「Service Pages Destination Folder」ダイアログボックス

👘 hp Open	iew service desk 4.5 servi	ce pages - Ins	tallShield Wizard	×
Destination Folder Click Next to install to this folder, or click Change to install to a different folder.				
	Install hp OpenView service d C:\Program Files\Hewlett-Pac 4.5\service pages\	lesk 4.5 service p kard\OpenView\:	vages to: service desk	<u>C</u> hange
InstallShield -		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

- 9.「ready to install」ダイアログボックスに、インストールの準備ができて いることが示されます。「Next」をクリックして先に進むか、または 「Back」をクリックして前の画面に戻り、変更を行います。
- **10**.インストールプロセスでファイルを解凍してコピーする間、「Installing hp OpenView service desk Service Pages」ダイアログボックスに進行 状況バーが表示されます。

**11**.インストールが完了すると、「installation wizard completed」ダイアロ グボックスが表示されます。「Finish」をクリックしてインストールプ ログラムを終了します。

#### 図 7-7 「Service Pages Installation Wizard Completed」 ダイアログボックス



# Windows Service Pages サービスのインストール

Service Desk 4.5 Service Pages は、Windows サービスとして実行できま す。その場合、サービスはサーバーの再起動時に開始されます。

サービスをインストールするには、¥¥service pages¥binディレクトリに ある bat ファイル installtomcatservice.bat を実行します。

installtomcatservice.bat は、デフォルトのディレクトリ構造を前提と しています。他の保存フォルダを使用して Service Pages をインストールし た場合は、bat ファイルを編集する必要があります。

Service PagesをWindowsサービスとしてインストールする前に、java\_home 変数を設定する必要があります(178ページの「JSDK のインストールおよ び構成」を参照してください)。変数を設定していない場合は、まず Service Pages サービスをアンインストールしてから再インストールする必要があり ます。

注意

# 構成 Service Pages

Service Desk Service Pages がインストールされたら、JSDK Java Development Kit をインストールし、必要に応じて Service Pages XML ファ イルを構成する必要があります。

#### JSDK のインストールおよび構成

JSDKは、Windows CD-ROMのtoolsフォルダのサブフォルダであるjsdk フォルダにあります。

- 1. Windows CD-ROM: ¥tools¥jsdk フォルダに移動します。
- 2. ファイル j2sdk-1\_3\_1\_03.exe をダブルクリックします。
- 3. JSDK インストールウィザードが表示されたら、すべてデフォルトを受け入れます。
- 4. JSDK がインストールされたら、Windows の「コントロールパネル」を 開きます。
- 5. 「システム」をダブルクリックし、「詳細」タブをクリックして、「環境変数」ボタンをクリックします。
- 6. 「システム環境変数」の「新規」をクリックします。「新しいシステム変数」ダイアログボックスが表示されます。
- 7. 「変数名」フィールドに Java\_Home と入力し、「変数値」フィールドに JSDK の場所を入力します。デフォルトを使用している場合は、C:¥jdk1.3.1\_03 になります。

#### Service Pages XML ファイルの構成

Service Pages が Service Desk サーバーに接続するには、その前に Service Pages 構成ファイル web.xml を編集する必要があります。このファイルは、 Service Pages をインストールした ¥¥Service Desk 4.5¥service pages ¥webapps¥sd-sp45¥WEB-INF¥ フォルダにあります。または、「スタート」メ ニューからファイルを開くこともできます。

Service Pages xml ファイルを構成するには、次の操作を行います。

1. 「スタート」メニューから、「プログラム」を選択します。

- 2. 「プログラム」から、「hp OpenView service desk 4.5」を選択します。
- 3. 「hp OpenView service desk 4.5」から、「Service Pages」を選択します。
- **4.**「**Service Pages**」から、「change configuration」をクリックします。 web.xml ファイルがデフォルトの HTML エディタに開かれます。
- 5. xml コードで最初のコンテキストパラメータの <param-value> を、 localhost からサーバーの名前に変更します。
- 6. ファイルを保存して閉じます。

トラブルシューティング時に、通常は Tomcat の Jasper エラーログをチェック します(このログは、¥¥service pages¥logs フォルダに生成されます)。 ¥¥service pages¥conf¥web.xmlのJasper ログ LogVerbosityLevel パラ メータで冗長レベルをデフォルトの警告より低いレベルに変更すると、詳細な エラー情報だけでなく、重要なセキュリティ関連データも入ったログファイル が生成されるので注意してください。

# UNIX への Service Pages のインストール

この項では、Service PagesUNIX プラットフォームでのインストールおよ び構成について説明します。

Service Desk でサポートしている UNIX プラットフォームや他社ソフト ウェアのバージョンの正確な情報については、38 ページの「要件」を参照 してください。

次の説明は、Service Pages と同じコンピュータ上で1つの Tomcat プロセスだけを実行することを前提としています。負荷調整のため、Tomcat プロセスが複数必要な場合には、Tomcat のマニュアルで「Workers」の項を参照してください。

#### Service Pages のインストール

Tomcat がマシンにインストールされている場合は、Service Pages をイン ストールする前に、Tomcat が停止していることを確認してください。次の コマンドを使用して確認します。

<Tomcat>/bin/shutdown.sh

注意

インストールプロセスを開始する前に、Java 1.3 がインストールされていて、パス上にあることを確認します。48 ページの「他社製ソフトウェア」を参照してください。また、JDK 1.3 ホームフォルダが環境変数 JAVA\_HOME にあることを確認してください。

#### HP-UX への Service Pages のインストール

HP-UX に Service Pages をインストールするには、次の操作を行います。

- 1. HP-UX CD-ROM をマウントします。
- # swinstall -s/<cd-rom mount point>/servicepages/sdservicepages-4.5.depot を実行し てインストーラダイアログインターフェイスを開始します。
- 3. 「Software Selection」ダイアログボックスで、「sdservicepages」を選 択します。
- 4. 「Action」メニューで、「Mark for Install」を選択します。
- 5.「Action」メニューで、「Install」を選択します。
- 6. 「Install Analysis」画面で、「OK」をクリックします。
- 7. インストールが完了したら、「Done」をクリックします。
- /sbin/init.d/hpovsdserver スクリプトの Java 変数が正しいことを 確認します。Java がデフォルトの場所 /opt/java1.3/bin/java にな い場合は、hpovsdserver を編集する必要があります。
- 9. PATHに「:/opt/java1.3/bin」を設定します。
- 10.DISPLAY の設定が正しくエクスポートされたことを確認します。
- **11.** [Service Desk Install」画面の「File」メニューから、「Exit」を選択します。

#### Sun Solaris への Service Pages のインストール

Sun Solaris に Service Pages をインストールするには、次の操作を行います。

- 1. Sun Solaris CD-ROM をマウントします。
- pkgadd -d /<mount point>/servicepages/sdservicepages-4.5.pkgを実行します。
- 3. servicepages を選択してインストールします。
- /etc/init.d/hpovsdserverスクリプトのJava変数が正しいことを確認します。Java がデフォルトの場所 /usr/bin/java にない場合は、hpovsdserver を編集する必要があります。その場合は、次の操作を行います。
  - a. /usr ディレクトリに java エントリがある場合は、削除するか名前を 変更しておきます。
  - b. /usr ディレクトリにシンボリックリンクを作成します(コマンドは ln -s /usr/j2sdk1\_3\_1\_03 /usr/java)。

#### Service Desk と Service Pages の接続

/opt/OV/sd/servicepages/webapps/sd-sp45/WEB-INF/ ディレクトリ のweb.xmlファイルを編集する必要があります。sd\_application\_server コンテキストパラメータにアプリケーションサーバー名を入力します。 Named|Machine Name.Domain:ITP number (Domain はオプションです) の形式で入力します。アプリケーションサーバーが Service Pages と同じコ ンピュータに存在する場合は、LOCALHOST をアプリケーションサーバーの ホスト名に使用できます。 **注意** 複数のサーバーを使用する場合、ネットワーク内で近くに存在するサーバー を選択することをお勧めします。また、ファイアウォールについても考慮す る必要があります。

> **HP-UX** を使用している場合、**Tomcat** が正しく機能していることをテスト するには、Web ブラウザでhttp://<ホスト名 >:8081/index.html を開き ます。**Sun Solaris** の場合は、http://<ホスト名 >:8080/index.html を 開きます。テストページが表示された場合、**Tomcat** は動作しています。

重要

トラブルシューティング時に、通常は Tomcat の Jasper エラーログをチェック します(このログは、¥¥service pages¥logs フォルダに生成されます)。 ¥¥service pages¥conf¥web.xmlの Jasper ログ LogVerbosityLevel パラ メータで冗長レベルをデフォルトの警告より低いレベルに変更すると、詳細な エラー情報だけでなく、重要なセキュリティ関連データも入ったログファイル が生成されるので注意してください。

#### HP-UX での Service Pages の起動

/sdin/init.d/hpovsdservicepages start を使用して、Service Pages を起動します。

/sdin/init.d/hpovsdservicepages stop を使用して、Service Pages を 停止します。

#### Sun Solaris での Service Pages の起動

/etc/init.d/hpovsdservicepages start を使用して、Service Pages を 起動します。

/etc/init.d/hpovsdservicepages stop を使用して、Service Pages を 停止します。

# **Windows NT** および 2000 での Service Pages の トラブルシューティング

標準インストールの「Start」画面で「Install service pages」をクリッ クして Service Desk をインストールすると、Service Pages が自動的に構成 されます。発生したエラーのために、ユーザー自身で構成や構成のトラブル シューティングを行う必要がある場合もあります。そのような場合は、以下 の手動インストールと構成に関する説明を参照してください。

Service Pages のインストール時には、次のデフォルトディレクトリが作成 されています。現在使用しているコンピュータでは、異なるディレクトリを 選択している可能性があります。

• C:¥Program Files¥Hewlett-Packard¥Openview¥Service Desk 4.5 ¥Service Pages

# Service Pages の Service Desk への接続の確認

Service Pages が、データを送受信するために接続する Service Desk アプリ ケーションサーバーの名前を正しく定義する必要があります。このサーバー名 はファイル web.xml にあり、<Service Desk>/Service Pages/WEB-inf/ フォルダに格納されています。

sd\_application\_server の各パラメータ値は、常駐の Service Pages のための Service Desk アプリケーションサーバーを使用するマシン名である必要があります。

# Tomcat のサービスとしての手動インストール

Service Desk では、Tomcat バイナリがインストールされている必要があり ます。このバイナリをサービスとして手動でインストールできます。

Tomcat を手動でインストールするには、次の操作を行います。

¥¥servicepages¥bin¥installtomcatservice.batを実行します。

# Service Pages のインストール Windows NT および 2000 での Service Pages のトラブルシューティング

インストールをテストするには、Tomcat を起動し、Web ブラウザで http://< ホスト名>:8080/sd-sp45/index.html を開きます。Tomcat の スタンドアロンモードで Service Page が起動します。Tomcat のスタンドア ロンモードは、テストのときに限って使用します。本番環境では使用しない でください。

●ラブルシューティング時に、通常は Tomcat の Jasper エラーログをチェックします(このログは、¥¥service pages¥logs フォルダに生成されます)。
 ¥¥service pages¥conf¥web.xmlの Jasper ログ LogVerbosityLevelパラメータで冗長レベルをデフォルトの警告より低いレベルに変更すると、詳細なエラー情報だけでなく、重要なセキュリティ関連データも入ったログファイルが生成されるので注意してください。

# 8 Service Deskエージェントのインス トール

この章では、HP OpenView Service Desk エージェントのインストールおよ び起動に必要なタスクについて説明します。

# Service Desk エージェント

ここでは、Windows、HP-UX、および Solaris の各プラットフォームに Service Desk エージェントをインストールする方法を説明します。このエー ジェントを起動する方法については、199 ページの「Service Desk エージェ ントの有効化」を参照してください。イベントコミュニケータの詳細につい ては、『HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide』の「サービスイベントをインポート」を参照してください。

# Windows プラットフォームへのエージェントの インストール

Windows NT または Windows 2000 が搭載されたコンピュータにソフト ウェアをインストールするには、システム管理者権限を持つアカウントにロ グインする必要があります。権限がない場合、ソフトウェアのインストール が正常に完了しません。

**注意** Java Runtime Environment (JRE 1.3) は、Service Desk エージェントを インストールする前にインストールする必要があります。Java Runtime Environment は、「Agent Menu」の「Install JRE 1.3」オプションを使 用してインストールできます。

> HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM のセットアッププログラ ムを使用して、HP OpenView Service Desk エージェントをインストールし ます。CD-ROM からユーザーのコンピュータ上のハードディスクに Service Desk を直接インストールできます。また、Agent フォルダの内容を共有ド ライブにコピーし、ネットワークドライブを介してインストールすることも できます。共有フォルダからクライアントをインストールする場合は、 Agent フォルダの setup.exe を使用してインストールを開始します。

> Service Desk エージェントは自動インストールすることもできます。196 ページの「自動インストール」を参照してください。

**HP OpenView Service Desk** エージェントをインストールするには、次の操 作を行う必要があります。

 HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM を CD-ROM ドライブ に挿入します。スタート画面が表示されます。スタート画面が表示され ない場合は、CD-ROM ドライブのルートにある「setup.exe」をダブル クリックします。スタート画面が表示されたら、「Install Service Desk」をクリックします。

図 8-1 スタート画面



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムを実行できな い場合は、CD-ROM ドライブをクリックし、DOS ダイアログボックスを開 き、インストール先フォルダを参照して setup.exe を実行します。

2. 次の画面で、「Integrations Menu」をクリックします。

図 8-2 エージェントのインストール



3. 「Integrations Menu」画面で、「Install Agent」をクリックします。



4. エージェント InstallShield ウィザードの初期画面が表示されます。「Next」 をクリックしてインストールを継続するか、または「Cancel」をクリック して中止します。

### 図 8-4 「Agent Wizard Welcome」 ダイアログボックス



5. 「Next」をクリックすると、「License Agreement」ダイアログボックス が表示されます。インストールを続けるには、「I accept the terms in the license agreement」を選択して、「Next」をクリックします。 これでライセンス契約の全条項に同意することになるので、契約内容を 注意深く読んでください。

# 図 8-5 「Agent License」ダイアログボックス

🖥 hp Open¥iew service desk 4.5 agen	t - InstallShield	l Wizard	×
License Agreement Please read the following license agreer	ment carefully.	114	
DEFINITIONS			<u> </u>
<ul> <li>a) "Software" means one or more programs a controller, processor or other hardware P Software is either a separate Product, inclus Product ("Bundled Software"), or fixed in a removable in normal operation ("Firmware b) "Use means storing, loading, installing, bircheiner Cohurn on Loading, installing,</li> </ul>	s capable of operat 'roduct ("Device") ded with another Device and not "). executing, or	ing on	
displaying Software on a Device.			<b>_</b>
• I accept the terms in the license agreem	nent		
• I do not accept the terms in the license	agreement		
installShield			
	< <u>B</u> ack	<u>N</u> ext >	Cancel

 「Customer Information」ダイアログボックスが表示されます。「User Name」および「Organization」にユーザー名と会社名を入力します。 「Anyone who uses this computer」オプションまたは「Only for me」オプションをオンにします。「Anyone who uses this computer」 をオンにした場合、このコンピュータを使用するすべてのユーザーが Service Desk を使用できます。「Only for me」を選択した場合は、イ ンストールを実行したユーザーの「スタート」メニューだけに Service Desk のショートカットが表示されます。「Next」をクリックして先に進 みます。

#### 図 8-6 「Agent Customer Information」ダイアログボックス

记 hp OpenView service desk 4.5 ager	nt - InstallShield Wizard	×
Customer Information Please enter your information.	4-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1	
User Name:		
Customer Inc.		
Organization:		
Customer Inc.		
Install this application for:	computer (all users) /iew)	
ALLENGTED THEFT.	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext >	Cancel

 次に、「Destination Folder」ダイアログボックスが表示されます。これ は、Service Desk ソフトウェアのインストール先フォルダです。デフォ ルト以外のフォルダにインストールする場合は、「Change」をクリック して別のフォルダを入力します。「Next」をクリックして、インストー ルを続けます。

# 図 8-7 「Agent Destination Folder」ダイアログボックス

👘 hp Open	liew service desk 4.5 agen	t - InstallShiel	d Wizard	×
<b>Destinati</b> Click Ne>	<b>on Folder</b> At to install to this folder, or clic	k Change to inst	all to a different folde	
	Install hp OpenView service d C:{Program Files\Hewlett-Pac 4.5\agent\	iesk 4.5 agent to kard\OpenView\	: service desk	<u>C</u> hange
InstallShield -		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

8. 「Agent Ready to Install」ダイアログボックスに、インストールされる 項目が表示されます。「Next」をクリックして先に進みます。

# 図 8-8 「Agent Ready to Install」ダイアログボックス

🙀 hp OpenView service desk 4.5 agent - InstallShield Wizard	×
Ready to Install the Program The wizard is ready to begin installation.	
If you want to review or change any of your installation settings, click Back. Click Cancel to exit the wizard.	
Current Settings:	
Setup Type:	
Destination Folder: C:\Program Files\Hewlett-Packard\OpenView\service desk 4.5\agent\ User Information: Name: Customer Inc.	
Company: Customer Inc.	
InstallShield	

- 9. インストール中のファイルを示す進行状況画面が表示されます。
- **10.** すべてのファイルがインストールされると、「Agent Installation Completed」 画面が表示されます。「Finish」をクリックしてインストールプログラムを 終了します。

# Windows エージェントサービスのインストール

Service Desk 4.5 エージェントを Windows サービスとして実行できます。 この場合は、サーバーを再起動すると、サービスが開始されます。

サービスをインストールするには、¥¥agent¥bin ディレクトリにある bat ファイル installagentservice.bat を実行します。

installagentservice.bat は、デフォルトのディレクトリ構造を前提と しています。他の保存フォルダを使用して Service Desk 4.5 をインストー ルした場合は、そのフォルダを使用するように bat ファイルを編集する必要 があります。

特定のアプリケーションサーバーを使用するようにエージェントサービス を構成することもできますが、Service Desk 4.5 のエージェントサービスは マルチキャストを使用してその存在を通知するため、実際にはその必要はあ りません。

エージェントサービスが特定のアプリケーションサーバーを使用するよう に構成するには、installatagentservice.bat を編集して -params com.hp.ifc.ev.ag.sdalocal.AppAgent *<servername>* -stop を 追加します。

サービスのインストール後、エージェントにデスクトップとの対話を許可す る必要があります。そうしないと、エージェントの出力(バナーなど)が表 示されません。デスクトップとの対話を許可するには、HP OpenView Service Desk 4.5 エージェントのプロパティを開いて、「ログオン」タブを クリックし、「ログオンユーザー - システムアカウント」をクリックし、「デ スクトップとの対話をサービスに許可」チェックボックスをオンにします。

### 自動インストール

agent フォルダで DOS プロンプトから setup.exe /S /v/qn を実行する と、Service Desk エージェントが自動的にインストールされます。このコ マンド行のスイッチの意味は次のとおりです。

- /Sは、自動インストールを意味します。
- /v は後に続くオプションを msi (インストーラ) パッケージに渡すこと を意味します。
- /qn はユーザーインターフェイスを表示しないことを意味します。
- 注意 /S スイッチは大文字で、前と後にスペースを入れます。コマンド行スイッチ の詳細については、Microsoft インストーラのドキュメントを参照してくだ さい(Windows 2000 オンラインヘルプにあります)。このコマンドは Windows NT と Windows 2000 のどちらでも実行できますが、オンラインヘ ルプトピックが用意されているのは Windows 2000 だけです。

Unix プラットフォームへのエージェントのインス トール Service Desk エージェントは、HP-UX または Sun Solaris プラットフォー ムにインストールできます。 インストールプロセスを開始する前に、Java 1.3 がインストールされてい て、パス上にあることを確認します。48 ページの「他社製ソフトウェア」を 参照してください。

# HP-UX プラットフォーム

Service Desk エージェントのインストールツールはHP-UXのパッケージ形 式で入手できます。エージェントは、Service Desk 4.5 HP-UX CD-ROM に 入っている標準の HP-UX インストールツール swinstall と swremove で インストールできます。インストールを開始する前に、システムがインス トール要件(38ページの「要件」を参照)を満たしているか確認します。

Service Desk エージェントをインストールするには、次の操作を行います。

- 1. HP-UX CD-ROM をマウントします。
- 2. ルートとしてログインします。
- 3. **# swinstall -s /<mount point>/agent/sdagent-4.5.depot**を実 行して、エージェントソフトウェアをインストールします。
- 4. 72 ページのステップ3の指示に従います。
- 5. /sbin/init.d/hpovsdagentスクリプトのJavaパスが正しいことを確認します。74ページのステップ6を参照してください。

注意

# Sun Solaris プラットフォーム

Service Desk エージェントの Solaris へのインストールは、pkgadd プログ ラムを使用して行うことができます。HP-UX へのインストールとは異なり、 Solaris には pkgadd 用のグラフィカルユーザーインターフェイスがありま せん。したがって、インストールする製品はコマンド行で指定する必要があ ります。

エージェントをインストールするには、次の操作を行います。

- 1. pkgadd -d /<mount point>/agent/sdagent-4.5.pkgを実行します。
- /sbin/init.d/hpovsdagentスクリプトのJavaパスが正しいことを確認します。78ページのステップ3を参照してください。

# UNIX でエージェントを使用した場合のコマンド障害

次に、HP-UX、および Solaris のプラットフォームで Service Desk エージェ ントを使用した場合に発生する可能性のある問題を示します。

エージェントの目的はプロセスを開始することです。エージェントは、コマ ンドの検出と開始が正常に行われると、コマンドの終了またはその終了コー ドを待たずに、コマンドの実行が正常に行われたことを報告します。このた め、実際にはコマンドが正常に終了していない場合があります。

エージェントは、システムコールの exec ファミリを使用して、UNIX 上で コマンドを実行します。したがって、リダイレクトを実行する中間シェルが 存在しないので、リダイレクトは行われません。logserver.txt にコマン ドの正常実行というエージェントの報告がある場合でも、実際にはまったく 動作していないことがあります。

# Service Desk エージェントの有効化

エージェントは、データベースルールまたはユーザーインターフェイス (UI) ルールを実行するすべてのコンピュータにインストールする必要があ ります。この項では、Windows NT、Windows 2000、HP-UX、または SUN Solaris が稼動しているコンピュータシステムでエージェントを起動する方 法について説明します。

# Windows 98、Windows NT、Windows 2000、Windows XP の場合

エージェントのインストール後、次のようにして起動できます。

- 1. 「スタート」メニューの「プログラム」を選択します。
- 2. 「プログラム」から、「hp OpenView service desk 4.5」を選択します。
- 3. 「hp OpenView service desk 4.5」から、「Agent」を選択します。
- 4. 「Agent」から、「Start Agent」をクリックします。

# Windows 95 の場合

エージェントのインストール後、次のようにして起動できます。

「スタート」メニューから、「プログラム」、「hp OpenView service desk」、 「Service Desk agent」の順にクリックします。このコマンドをスタート アップメニューに配置することもできます。

# HP-UX プラットフォームでのエージェントの実行

エージェントの起動には、/sbin/init.d/hpovsdagent start を使用します。 エージェントの停止には、/sbin/init.d/hpovsdagent stop を使用します。 エージェントのステータスを表示するには、/sbin/init.d/hpovsdagent status を使用します。

注意 セキュリティのために、エージェントをルートとして実行しないでください。

Service Desk エージェントのインストール Service Desk エージェントの有効化

# Sun Solaris プラットフォームでのエージェントの実行

エージェントの起動には、/etc/init.d/hpovsdagent start を使用します。 エージェントの停止には、/etc/init.d/hpovsdagent stopを使用します。 エージェントのステータスを表示するには、/etc/init.d/hpovsdagent status を使用します。

セキュリティのために、エージェントをルートとして実行しないでください。

注意

# 9 統合機能のインストール

この章では、HP OpenView Service Desk の統合機能をインストールする際 に必要なタスクについて説明します。

# 統合機能

統合ツールは、外部アプリケーションから Service Desk にサービスイベン トを送信するために使用されます。統合機能のインストールには、イベント をキューに入れるツール、サービスイベントを送信する sd\_event プログラ ム、および HP OpenView Operations (OVO) と Microsoft Operations Manager (MOM) を統合するファイルが含まれます。

統合ツールは、イベントとルールを実行するすべてのアプリケーションサー バーにインストールする必要があります。OVO と MOM の統合ソフトウェ アをインストールする場所に、Service Desk エージェントもインストール する必要があります。

データベースと UI ルールを実行するための Service Desk エージェントを、 統合ツールとともに検討することもできますが、Service Desk エージェン トは別にインストールされます(185ページの第8章「Service Desk エー ジェントのインストール」を参照)。

# Windows NT4 および Windows 2000 への統合ツール のインストール

Windows NT または Windows 2000 が搭載されたコンピュータにソフト ウェアをインストールするには、システム管理者権限を持つアカウントにロ グインする必要があります。

HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM のセットアッププログラ ムを使用して、HP OpenView Service Desk 統合機能をインストールしま す。CD-ROM からユーザーのコンピュータ上のハードディスクに Service Desk を直接インストールできます。また、CD-ROM の内容を共有フォル ダにコピーし、ネットワークドライブを介してインストールすることもでき ます。

インストールを開始するには、htmlpage フォルダのファイル setup.html をダブルクリックし、表示される Web ページで「Installation Program」 リンクを選択する方法もあります。このファイルは上記の方法でも使用でき ます。

OVOとMOMの統合ソフトウェアをインストールする場所に、Service Desk エージェントもインストールする必要があります。これについては、185 ページの第8章「Service Deskエージェントのインストール」で説明します。

注意 integrations フォルダで DOS プロンプトから setup.exe /S /v/qn を 実行すると、Service Desk 統合機能の自動インストールを実行できます。コ マンド行オプションの詳細については、Microsoft インストーラのドキュメ ントを参照してください (Windows 2000 オンラインヘルプにあります)。 このコマンドは Windows NT と Windows 2000 のどちらでも実行できます が、オンラインヘルプトピックが用意されているのは Windows 2000 だけ です。

**HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM** のセットアッププログラ ムを使用して、**HP OpenView Service Desk** 統合ソフトウェアをインストー ルします。

 HP OpenView Service Desk Windows CD-ROM を CD-ROM ドライブ に挿入します。スタート画面が表示されます。スタート画面が表示され ない場合には、CD-ROM ドライブのルートにある setup.exe をダブル クリックします。スタート画面が表示されます。「Install Service Desk」をクリックします。



スタート画面



注意

setup.exe をダブルクリックしてもインストールプログラムを実行できな い場合は、CD-ROM ドライブをクリックし、DOS ダイアログボックスを開 き、インストール先フォルダを参照して setup.exe を実行します。

2. 次の画面で、「Integrations Menu」をクリックします。

 Image: Server Menu

 Server Menu

 Client Menu

 Service Pages Menu

 Integrations Menu

 Micrower Menu

 Bervice Pages Menu

 Integrations Menu

 Micrower Menu

 Bervice Pages Menu

 Integrations Menu

 Integratingent

 Integr

3. 「Integrations Menu」で、インストールする統合機能としてサービスイ ベント、OVO、または MOM を選択します。統合機能コンポーネントの インストールウィザードが表示されます。



「Integrations」メニュー

🗵 9-3

4. 次に、統合 InstallShield ウィザードの初期画面が表示されます。「Next」 をクリックして先に進みます。

# 図 9-4 統合 InstallShield ウィザード: 初期画面ダイアログボックス



5. 次に、「License Agreement」ダイアログボックスが表示されます。イン ストールを続ける場合は、「I accept the terms in the license agreement」チェックボックスをオンにして「Next」をクリックします。 これでライセンス契約の全条項に同意することになるので、契約内容を 注意深く読んでください。

# 図 9-5 「Integration License Agreement」ダイアログボックス

hp OpenView service desk 4.5 serv	ice event - InstallShield Wizard	J
License Agreement Please read the following license agree	ment carefully.	<b>()</b>
. DEFINITIONS		
a) "Software" means one or more program a controller, processor or other hardware I Software is either a separate Product, inch Product ("bundled Software"), or fixed in a removable in normal operation ("Firmware")	is capable of operating on Product ("Device"). ided with another a Device and not e").	
<li>b) "Use" means storing, loading, installing, displaying Software on a Device.</li>	executing, or	•
I accept the terms in the license agreer	nent	
$\bigcirc$ I <u>d</u> o not accept the terms in the license	agreement	
stallShield		
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext >	Cancel

 次に、「Destination Folder」ダイアログボックスが表示されます。これ は、統合ソフトウェアのインストール先フォルダです。デフォルト以外 のフォルダにインストールする場合は、「Change」をクリックして別の フォルダを入力します。「Next」をクリックして、インストールを続け ます。

#### 図 9-6 「Integration Destination Folder」ダイアログボックス

👘 hp Open'	View service desk 4.5 serv	ice event - Ins	tallShield Wizard	×
<b>Destinati</b> Click Nex	<b>on Folder</b> <t clic<="" folder,="" install="" or="" th="" this="" to=""><th>k Change to inst</th><th>all to a different folder</th><th></th></t>	k Change to inst	all to a different folder	
	Install hp OpenView service of C:{Program Files{Hewlett-Pao 4.5{event}	lesk 4.5 service e kard\OpenView\:	went to: service desk	Change
InstallShield -		< <u>B</u> ack	Next >	Cancel

「Integration Ready to Install」ダイアログボックスに、インストールされる項目のリストが表示されます。「Install Now」をクリックしてファイルをインストールするか、または「Back」をクリックして前のダイアログボックスで変更を行います。

# 図 9-7 「Integration Ready to Install」ダイアログボックス ゆ hp OpenView service desk 4.5 service event - InstallShield Wizard X Ready to Install the Program

The wizard is ready to begin installation			Envisit
If you want to review or change any of exit the wizard.	your installation	settings, click Back. C	lick Cancel to
InstallShield			
	< <u>B</u> ack	Install	Cancel

8. インストールプログラムでファイルを解凍して読み込む間、画面には進 行状況モニタが表示されます。「Cancel」をクリックすればいつでもイ ンストールを中止できます。

図 9-8 「Installing the Integration」ダイアログボックス



9. インストールが終了すると、「InstallShield Wizard Completed」ダイア ログボックスが表示されます。「Finish」をクリックしてインストール プログラムを終了します。これでインストールが終了しました。

### 図 9-9 「InstallShield Wizard Completed」ダイアログボックス



# HP-UX へのサービスイベントのインストール

サービスイベントのインストールツールはHP-UXのパッケージ形式で入手 できます。サービスイベントプログラムは、Service Desk 4.5 HP-UX CD-ROM に入っている標準の HP-UX インストールツール swinstall と swremove でインストールできます。インストールを開始する前に、システ ムがインストール要件(38ページの「要件」を参照)を満たしているか確 認します。

サービスイベントプログラムをインストールするには、次の操作を行います。

- 1. HP-UX CD-ROM をマウントします。
- 2. **# swinstall -s /<mount point>/event/sdevent-4.5.depot** を実行して、サービスイベントソフトウェアをインストールします。

X-windows ディスプレイを使用していて、DISPLAY 環境変数が正しく 設定されている場合は、グラフィカルユーザーインターフェイスが表示 されます。画面に表示されるファイル名は Service Desk エージェントの デポファイルですが、コンピュータ上では sdevent-4.5.depot が表示 されます。インストールは同じです。端末を使用している場合には、フ ルスクリーンの文字ベースのインターフェイスが表示されます。

3. インストールのために製品の1つにマークを付けるには、その製品を左 クリックして、次に「Mark for Install」を右クリックして選択しま す。「Agent」をクリックします。

# 統合機能のインストール HP-UX **へのサービスイベントのインストール**

# 図 9-10 Mark for Install - X-windows ディスプレイ



4. 「Actions」メニューの「Install (analysis)」をクリックします。次 のダイアログボックスが表示されたら、「Logfile」ボタンをクリックし てインストールプロセスを表示します。

#### 図 9-11 Install (analysis) : X-windows ディスプレイ

🏋 SD Install - Software Select	ion (fox-ova)			<u>- 🗆 ×</u>
<u>F</u> ile <u>V</u> iew <u>O</u> ptions	Actions			<u>H</u> elp
Source:foxglove:/tmp/	<u>O</u> pen Item			
Target: foxglove:/	<u>C</u> lose Level			
Only software compati	Match <u>W</u> hat Target Has	for selection.		
Top (Bundles and Prod	Add Software <u>G</u> roup		1 of 1	selected
Marked? Name	Sa <u>v</u> e Software Group	prmation	Size(Kb)	Arch
Maa	Menage <u>P</u> atch Selection		1956	
res suagenc	Change <u>S</u> ource	penview service desk agent	1000	
	Add <u>H</u> ew Codeword			
	Change <u>T</u> arget			
	<u>I</u> nstall			
	Show Description Of Software			
	 Mark For Install			
	Change Product Location			

5. インストールツールが正常に動かない場合はエラーメッセージが表示されます。エラーメッセージが表示されなければ、「OK」をクリックしてインストールを実行します。このインストールは、必要なすべてのファイルがコピーし、システムの実行レベルディレクトリにエントリを作成します。これで、システム起動時にエージェントが自動的に起動し、システム切断時に自動的に終了するようになります。

⊠ 9-12 Logfile - X	X-windows ディスプレイ
--------------------	------------------

🎢 Install Analysis (fox-ova)	_ 🗆 🗵
After Analysis has completed, press 'OK' to proceed, or ' to return to prior selection screen.	CANCEL"
Target : foxglove:/ Status : Ready Products Scheduled : 1 of 1	
Product Summary Logfile Disk Space	Re-analyze
OK Cancel	Help

- 6. インストールが終了したら、「File」メニューの「Exit」コマンドをク リックしてプログラムを終了します。
- 7. /sbin/init.d/hpovsdeventスクリプトのJavaパスが正しいことを確認します。74ページのステップ6を参照してください。

# Sun Solaris へのサービスイベントのインストール

サービスイベントを Solaris にインストールするには、pkgadd プログラム を使用します。HP-UX へのインストールとは異なり、Solaris には pkgadd 用のグラフィカルユーザーインターフェイスがありません。したがって、イ ンストールする製品はコマンド行で指定する必要があります。

サービスイベントプログラムをインストールするには、次の操作を行います。

- 1. Sun Solaris CD-ROM をマウントします。
- 2. pkgadd -d /<mount point>/event/sdevent-4.5.pkgを実行します。
## 10 インストール後のタスク

この章では、HP OpenView Service Desk のインストール完了後に実行する 必要があるタスクについて説明します。ライセンスキーの取得および挿入の 方法や、Service Desk に添付ファイル用の FTP サーバーを設定する方法に ついて説明します。

### ライセンス

Service Desk 4.5 では、次の3つのタイプのライセンスをサポートしています。

• 指定ユーザーライセンス:

指定ユーザーライセンスを使用すると、指定した数の Service Desk ユー ザーアカウントを作成できます。このユーザーアカウントは、接続ユー ザー数にかかわらず、ライセンスで指定されている最大指定ユーザー数 を超えない限り、Service Desk グラフィカルユーザーインターフェイス (GUI)にアクセスできます。このアカウントは、特に、常にアプリケー ションにアクセスできる必要のあるシステム管理者や主要ユーザーに適 しています。指定ユーザーは、同時に最大3つのセッションにアクセス できます。

• 同時ユーザーライセンス:

同時ユーザーライセンスを使用すると、指定した数の Service Desk ユー ザーアカウントが Service Desk に同時にアクセスできます(接続中の指 定ユーザーはカウントされません)。同時ユーザーアカウントは必要なだ け作成できますが、ライセンス数を超える同時ユーザーアカウントが Service Desk に同時にアクセスすることはできません。同時ユーザーは 同時に複数のセッションにアクセスできますが、各セッションでは1人 の同時ユーザーとしてカウントされます。

• モジュールライセンス:

モジュールライセンスを使用すると、すべての指定ユーザーおよび同時 ユーザーが、モジュールライセンスで指定されている1つ以上のモジュー ルにアクセスできます。

常に、1つ以上の指定ユーザーライセンスか同時ユーザーライセンス、ある いはその両方に加えて、1つ以上のモジュールライセンスも必要です。

Service Desk 4.5 では、ブロック化アカウント(削除されずにオフにされた ユーザーアカウント)はライセンスとしてカウントされません。

Service Desk 4.5 では、指定ユーザーアカウントや同時ユーザーアカウント に加えて、統合アカウントや Service Pages アカウントを無制限に作成でき ます。統合アカウントや Service Pages アカウントは Service Desk 統合機 能や Service Pages にだけアクセスでき、Service Desk の GUI にはアクセ スできません。 Service Desk 4.5 の管理者コンソールの「ライセンス」ダイアログボックス では、前のバージョンの Service Desk よりも多くの情報を得ることができ ます。各ライセンスについて、次の情報が表示されます。

- ライセンスタイプ:指定ユーザー、同時ユーザー、またはモジュール
- ライセンスキー
- ユーザー数
- 有効期限
- ステータス: 有効または無効(期限切れ)

「ライセンス」ダイアログボックスには、使用可能な指定ユーザーや同時ユー ザーの総数、およびライセンスされたモジュールすべての名前も表示されま す。これらの総数は、「ヘルプ」メニューの「バージョン情報」ダイアログ ボックスにも表示されます。

Service Desk 3.0 から Service Desk 4.5 にアップグレードする場合、Service Desk 3.0 ではモジュールはありましたが、モジュールベースのライセンス は設定されていなかったことに注意してください。また、Service Desk 3.0 ではすべてのモジュールの全領域が無制限に利用できました。しかし、 Service Desk 4.5ではモジュールベースのライセンスが厳密に設定されてい ます。そのため、アップグレードを行った場合、すべてのモジュールについ てライセンスを取得していないと、あるデータの入力、参照で使用している フィールドがライセンスのないモジュールにしか適用できない場合に、その データにアクセスできなくなる恐れがあります。このデータは、消失または 削除されたのではなく、データベースにまだ保存されています。適切なライ センスを取得すれば、再度データにアクセスできるようになります。

#### ライセンスキーの取得

Service Desk のパーマネントライセンスキーは、インターネットで、また はお近くのお問い合わせセンターかHPパスワードセンターに電話をかけて 取得できます。

インターネットでライセンスキーを取得するには、次の操作を行います。

- http://www.webware.hp.comにアクセスし、「Generate product passwords」を選択してから「Next」をクリックします。
- 2. 資格証明書の注文番号を入力し、「Next」をクリックします。

注意

#### インストール後のタスク **ライセンス**

- 3. Service Desk の製品名をクリックします。チェックボックスをオンにし ます。「No LTUs available」と表示される場合は、営業担当またはパ スワードセンターに問い合わせてください。
- 4. Service Desk の製品名を選択すると、ライセンス番号(LTU)を入力す るよう求められます。これは購入したユーザー番号です。
- 5. IP アドレスフィールドで、「0.0.0.0」と入力します。
- 残りのフィールドに、名前、アドレス、および会社情報を入力します。
   完了時に、ライセンスキーをブラウザページで受け取るか、または電子 メールで受け取るかを選択します。

Service Desk にライセンスキーを入力するときは、表示されるとおり正確 に(引用符を付けずに)入力してください。大文字と小文字は区別されます。

#### ライセンスキーの変更

HP OpenView Service Desk には、60 日間有効なライセンスキーが同梱さ れています。期間終了後またはそれ以前に、Service Desk でライセンスキー を調整する必要があります。ライセンスキーはデータベースで変更します。 すべてのクライアントサーバーで個別に調整する必要はありません。一度 データベースで変更すると、すべてのクライアントサーバーのライセンス キーは自動的に変更されます。

ライセンスキーを調整するには、次の操作を行います。

- 1. Service Desk を起動します。
- 2. 「**ツール**」メニューの「システム」をクリックします。
- 「システムパネル」ブランチをクリックするか、または、管理者コンソー ルの「システムパネル」アイコンをダブルクリックし、「ライセンス」を ダブルクリックします。
- 4.「ライセンス」ダイアログボックスに、指定ユーザーや同時ユーザーの番号と使用許諾のある Service Desk モジュールを含む、現在のライセンスキーが表示されます。指定ユーザーは、ライセンス契約で特別に指定されたユーザーです。同時ユーザーは同時に接続できるユーザー数を指定したもので、アカウント数より大きい数を指定します。さらにライセンスを入力するには、「追加」をクリックします。

注意

#### インストール後のタスク **ライセンス**

- **重要** ライセンスで許可された数より多くのユーザーアカウントを作成すること はできません。パーマネントライセンス数より多くのユーザーを作成するた めに一時的なライセンスキーを使用した場合、一時的なライセンスキーの期 限が切れる前に余分なユーザーを削除する必要があります。この処理を行わ ないと、有効期限日に Service Desk へのすべてのアクセスが拒否されます。
  - 5.「新規ライセンス」ダイアログボックスには、「**ライセンスキー**」フィー ルドと「注釈」フィールドの2つのフィールドがあります。ライセンス キーと注釈を、指定されたとおり正確に(引用符を付けずに)入力し、 「OK」をクリックします。

## 添付ファイル用の Service Desk の設定

Service Desk には、Service Desk 項目に添付ファイルを含める機能があり ます。Service Desk 4.5 の添付ファイルは、FTP サーバーによって処理さ れます。FTP サーバーには、任意の他社製サーバーを選択できます。使用 されているサーバーにかかわらず、Service Desk はそのサーバーと通信す るように構成する必要があります。Service Desk を構成する前に、FTP サー バー上で Service Desk 用のユーザーアカウントとフォルダを作成する必要 があります。

ネットワークにウィルスが侵入するのを回避するために、ウィルススキャン ソフトウェアを FTP サーバーにインストールし、定期的に添付ファイルを チェックするようスケジュールを組むことをお勧めします。

#### 添付ファイルサーバーの構成

Service Desk を添付ファイルサーバーとして構成するには、次の操作を行います。

- 1. Service Desk クライアントに管理者としてログインします。
- 2. 「ツール」メニューの「システム」をクリックします。
- 3. 管理者コンソールで、「システムパネル」をクリックします。
- 4. 「システムパネル」で、「添付の設定」アイコンをダブルクリックします。 「添付の設定」ダイアログボックスが表示されます。
  - 添付ファイルサーバーの「名前」、Service Desk がサーバーへの接続 に使用する「ユーザー名」(アカウント)および「パスワード」を入 力します。
  - 「対象フォルダ」のパスを入力します。これは、添付ファイルが保存 される添付ファイルサーバー上のフォルダです。このフォルダは、設 定を行う前に作成しておく必要があります。

注意

- アクティブ FTP を使用しない場合は、「パッシブ FTP を使用」をオン にします。パッシブ FTP を使用すると、転送と制御用に特定のポー トを開くアプリケーションサーバーとファイルサーバー間に、ファイ アウォールをセットアップできるという利点があります。
- 「テスト接続」をクリックすることにより、接続をテストできます。テスト接続では、ファイルサーバーにテストディレクトリが作成されます。このテストディレクトリの名前は test-< ランダムな番号 > です。この名前は、トラブルシューティングを行うときに必要になることがあります。
- 「添付をバックグラウンドで保存」チェックボックスを使用すると、添 付ファイルをバックグラウンドで保存できます。このオプションの唯 ーの利点は、ユーザーが項目の保存時の遅延に気づかないことです。 このオプションは、ネットワーク接続の速度が遅い環境で、保存が完 了するのを待機しているとシステムを長い時間使用できない場合に 便利です。接続の速度が遅い場合以外は、この機能を使用しないこと をお勧めします。システムは添付ファイルが正常に保存されるとみな し、保存が失敗しても通知されません。保存が失敗した場合、添付 ファイルは失われ、ファイルを再度呼び出したときに取得できないと 判断されるまでエラーは通知されません。

#### インストール後のタスク **添付ファイル用の Service Desk の設定**

図 10-1   「称竹の設定」ダイノロクホックス:「主般	」タフ
-------------------------------	-----

Attachment Settings		? X
General Maintenance		
Attachment Server-	-	
Name		_ []
User name		
Password		
Target folder		
🔲 Use Passive FTF		
	Test Connection	
🔲 Save attachmen	in background	
	OK Cancel Ap	ply

### 古いバージョンの Service Desk からのアップグレード

Service Desk 4.5 はプラットフォームに依存しないため、必ずしも Microsoft Windows オペレーティングシステムを使用する必要はありません。ただし、 古いバージョンの Service Desk に使用される添付ファイルフォルダは、 Windows マシンに存在し、Windows ファイル名を使用します。国際化とプ ラットフォームへの非依存性を実現するために、添付ファイル名を Service Desk 4.5 用の数値に変換する必要があります。したがって、ファイルの変換 と移行が必要です。添付ファイルは同じ Windows マシンに残すことができ ますが、変換して新しい場所に配置する必要があります。添付ファイルサー バーは、ファイルが保存されるフォルダにアクセスできる必要があります。

添付ファイルを Service Desk 4.5 で使用するために移行する際に、クライ アントマシンでローカルに保存されている添付ファイルが失われることに も注意してください。また、古い添付ファイルを変換してから新規サーバー が実装されるまでの間に、新規添付ファイルが受信されて古いフォルダに保 存される場合があります(これらの新規添付ファイルは変換されません)。 古いバージョンの Service Desk からアップグレードするときに必要な手順 は次のとおりです。

- 1. ハードディスクにローカルに保存されている、または共有ドライブに保存されている添付ファイルが失われることをユーザーに知らせます。
- 2. アップグレードの移行が実行される日まで、すべてのオリジナル添付ファ イルが古い添付ファイルフォルダにコピーされることを確認します。
- 3. 古い添付ファイルフォルダをバックアップします。
- 他社製の添付ファイル FTP サーバーをインストールし、構成します。使用するService Deskのユーザーアカウントとディレクトリを作成する必要があります。このユーザーアカウントには、ディレクトリへのアクセスに必要な権限が設定されている必要があります。
- 5. Service Desk および Service Desk データベースをアップグレードしま す。229 ページの第 11 章「古いバージョンの Service Desk からのアッ プグレード」の説明に従います。
- 6. 222 ページの「添付ファイルサーバーの構成」で説明したように、添付 ファイル FTP サーバーを使用するように Service Desk を構成します。
- 7. Windows CD-ROM の tools/convertsettings/ フォルダにある変換 ツール (upgradeattachments.bat)を実行し、古い添付ファイルを変 換して新しい場所にコピーします。この操作は、管理者コンソールへの アクセスに使用するクライアントから行う必要があります。つまり、こ のツールは古いファイル保存場所と新しいファイル保存場所に管理者権 限でアクセスする必要があります。既存の添付ファイル保存場所のサイ ズによって、このプロセスは時間がかかる場合があります。Service Desk のアップグレードが完了して、添付ファイルサーバーを構成した後は、 いつでもこのルーチンを実行できます。添付ファイルの数が非常に多い 場合は、夜間または業務の空き時間などに変換を実行できます。テスト では、添付ファイルデータの移行速度は1GB あたり約1時間でした。
- 8. 次の 226 ページの「アップグレード後の添付ファイルのチェック」で説 明する添付ファイルの確認ルーチンを実行します。
- 9. 古い添付ファイルフォルダおよびその内容を削除できます。

#### アップグレード後の添付ファイルのチェック

変換および移行ツールを実行した後で、すべての添付ファイルのリンクが正 しいことを確認してください。削除された添付ファイルへのリンクや(ロー カルドライブにあったなどの理由で)コピーされていない添付ファイルへの リンクなど、解決されていないリンクは削除する必要があります。添付ファ イル機能のパフォーマンスを維持するために、このプロセスを定期的に実行 することをお勧めします。

添付ファイルのリンクをチェックし、壊れているリンクを削除するには、次 の操作を行います。

- 1. Service Desk クライアントに管理者としてログインします。
- 2. 「**ツール**」メニューの「システム」をクリックします。
- 3. 管理者コンソールで、「システムパネル」をクリックします。
- 4. 「システムパネル」で、「添付」アイコンをダブルクリックします。「添付 の設定」ダイアログボックスが表示されます。「保守」タブを選択します。

図 10-2 「添付の設定」ダイチロクホックス:「保守	F」タブ
-----------------------------	------

P	ittachment Settings	? ×
	General Maintenance	
	Check Attachments Click Check, to remove any references to attachments that are not available on the attachment server. This process may take time, depending on the amount of attachments. Check	
	OK Cancel Ap	ply

- 5. 「添付の確認」ボタンをクリックします。壊れたリンクを削除するプロセスは取り消せないことを通知する警告メッセージが表示されます。先に進まない場合は、「キャンセル」をクリックします。「OK」をクリックすると続行します。
- 6. 進行状況バーと、チェックする添付ファイルリンク数およびこれまでに チェックした添付ファイルリンク数を表示するダイアログボックスが表示されます。プロセスが完了すると、削除済みの壊れた添付ファイルリンクの数が表示されます。「閉じる」をクリックして終了します。

インストール後のタスク **添付ファイル用の Service Desk の設定** 

# **11** 古いバージョンの**Service Desk**から のアップグレード

この章では Service Desk の古いバージョンから Service Desk 4.5 にアップ グレードする方法について説明します。

## はじめに

Service Desk の以前のバージョンからのアップグレードパスについては、 38 ページの「要件」の「*HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*」を参照してください。

古いバージョンの Service Desk から Service Desk 4.5 にアップグレードする場合は、次の点に注意してください。

- アプリケーションサーバーのインストールプログラムを実行すると、ア プリケーションサーバーのファイルは新しいフォルダに配置されます。
- クライアントのインストールプログラムの場合も、インストールされる ファイルは新しいフォルダに配置されます。
- データベースウィザードでは、デフォルトのデータベースアカウントで 参照されるデータベースの内容がアップグレードされます。

**重要** 1度アップグレードすると、データベースのバックアップがない限り、前の バージョンの Service Desk を再インストールすることはできません。

> Service Desk ツールバーの設定は、各クライアントマシンの個人プロファ イルフォルダに保存されています。Service Desk を最新バージョンにアッ プグレードした後は、クライアントユーザーは Service Desk ツールバーを リセット (ツールバーを右クリックして、「リセット」をクリック) するか、 または新しいショートカットを追加する必要があります。リセットを選択す ると、ツールバーの個人用設定はすべて失われます。個人用設定を残してお くには、Service Desk の新しい機能に対して新しいショートカットを追加 しなければなりません。

**注意** 評価版を使用した後に Service Desk 4.5 をインストールする場合は、まず 評価版を削除します。評価版からバージョン 4.5 に移行する場合は、アップ グレードではなく、フルインストールを実行する必要があります。

## アップグレード前の作業

古いバージョンの Service Desk から Service Desk 4.5 にアップグレードす る前に、次の点に注意してください。

- Service Desk をアップグレードするコンピュータの Control Panel ¥Services で、実行中の Service Desk サービスおよび Service Desk エージェントを停止します。停止したら、手動起動モードに切り替え るか、アップグレードの間は無効にします。これが必要になるのは、イ ンストール処理中にシステムの再起動があるためです。そのマシンに Service Pages がインストールされている場合は、Web サーバーサービ スも停止して一時的に無効にする必要があります。アプリケーション サーバーのアップグレード終了後、サービスとエージェントを再起動 してください。
- Service Desk データベースのバックアップを作成します。アップグレードすると、データベースのバックアップがない限り、古いバージョンのService Desk を再インストールすることはできません。
- CD-ROM から tools¥convertsettings フォルダ(3 枚の CD-ROM の すべてにあります)を既存の Service Desk サーバーフォルダ下の一時 フォルダにコピーし、その場所から mergeaccounts.bat を実行します。 実行すると、同じフォルダに server\_settings.xml ファイルが作成 されます。このファイルは、アップグレード完了後、古いサーバを削除 する前に、新しい Service Desk 4.5 インストールサーバーフォルダにコ ピーします。アップグレード後の作業のステップ1を参照してください。

注意 Oracle データベースを使用する場合は、古いバージョンの Service Desk の sd.conf で指定されなかった追加のアカウントデータが必要です。Windows プラットフォームでは、xml ファイルを新しいフォルダにコピーした後で、 構成エディタを使用してこの情報(ポート番号と SID)を追加できます。 HP-UX と Sun Solaris では、xml ファイルの DS DSN パラメータと REPO DSN パラメータを手動で編集する必要があります。データベースアカウン ト設定の詳細については、構成ファイルの編集、128 ページのステップ 2 を 参照してください。

- Service Desk エージェントを使用している場合は、古いコンポーネント をアンインストールしてからエージェントを再インストールします。
- Service Pages を使用している場合は、Self-Service Pages、Java Servlet Development Kit (JSDK 2.0)、JServ などの古い Self-Service Pages コ ンポーネントをアンインストールします。次に、Service Desk 4.5 の新 しいコンポーネントをインストールします。

## Service Desk アプリケーションサーバーのアップ グレード

Service Desk アプリケーションサーバーのアップグレード手順は、Service Desk アプリケーションサーバーのインストール手順と同じです。インストール手順の詳細については、53 ページの「アプリケーションサーバーのインストール」を参照してください。通常のインストールまたはカスタムインストールを実行します。ただし、次の点に注意してください。

- アップグレードを実行する人は、アップグレードするマシン上で管理者 権限を所有している必要があります。
- インストールプログラムを実行すると、新しいファイルは Service Desk 4.5 ディレクトリ構造内のフォルダに配置されます。古い Service Desk のフォルダをインストール先フォルダとしては使用しないでください。 使用した場合、アップグレードのアンインストールが難しくなり、また 将来サービスパックを導入したり、Service Desk の今後のバージョンに アップグレードしたりする際に、競合が生じる可能性があります。

#### アップグレード後の作業

- アプリケーションサーバーアップグレードのインストールが完了したら、Windowsの「コントロールパネル」にある「アプリケーションの追加と削除」を使用して古いサーバーを削除します。
- データベース構成ウィザードを実行してデータベースをアップグレード します。「スタート」メニューから「HP OpenView Service Desk 4.5」、 「run the database configuration wizard」の順に選択します。デー タベースウィザードの詳細については、SQL Server の場合は 83 ページ を、Oracle の場合は 95 ページを参照してください。ただし、データベー スだけをアップグレードする場合は、234 ページの「Service Desk デー タベースのアップグレード」を参照してください。
- 3. デフォルトの Service Desk アカウントが適切か確認します。ユーザー名、 パスワード、サーバー名がすべて正しいことを確認します。古いアプリ ケーションサーバーをデフォルトと異なるポート番号で実行していた場 合、オプションのポート番号が正しく指定されていることも確認します。
- アカウントの詳細が適切かテストします。「Service Desk 4.5」メニュー オプションの「アカウント」ウィンドウを開き、「アカウント」タブを選 択し、デフォルトのアカウントを検索して「プロパティ」ボタンをクリッ クします。「テスト接続」ボタンを押すと、「正常に接続しました」と表示 されます。表示されない場合は、上記の詳細を確認してください。

## Service Desk データベースのアップグレード

**重要** Service Desk データベースをアップグレードする前に、通常使用している 他社製のアプリケーションで、Service Desk データベースのバックアップ を作成します。データベースのバックアップを保存していない場合、いった んアップグレードすると、古いバージョンの Service Desk を再インストー ルできなくなります。

Service Desk データベースをアップグレードする場合は、その前に Service Desk アプリケーションサーバーをアップグレードしておく必要があります。

- アプリケーションサーバーのアップグレードインストールが完了した 後、データベース構成ウィザードを起動して Service Desk のデータベー スをアップグレードする必要があります。ウィザードを起動するには、 「スタート」メニューから「データベース構成ウィザードを実行」オプショ ンを選択します。
- データベースウィザードでは、デフォルトのデータベースアカウントで 参照される Service Desk データベースの更新が行われます。本番用デー タベースをアップグレードする前にテスト用データベースをアップグ レードする場合は、まず最初にテスト用データベースのアカウントをデ フォルトのデータベースアカウントにします。デフォルトのデータベー スアカウントを設定する方法については、237 ページの「デフォルトの データベースアカウントの設定」を参照してください。

#### データベースウィザードからのデータベースのアップグレード

Service Desk データベースウィザードを起動するには、次の操作を行います。

- **ステップ1.** タスクバーの「**スタート**」をクリックします。
- **ステップ 2.**「プログラム」、「hp OpenView service desk4.5」の順にカーソルを合わ せます。
- ステップ 3. 「application server」をポイントして、「run the database configuration wizard」をクリックします。データベースウィザードが起動します。初期画面で「Next」をクリックします。
- ステップ4. 次のようなダイアログボックスが表示されます。新規データベースの作成、 あるいは既存データベースのアップグレードという2つの選択肢が表示され ます。「Upgrade Existing Database」を選択し、「Next」をクリックし て次へ進みます。

#### 図 11-1 「Create New or Upgrade Database」ダイアログボックス



#### 古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk データベースのアップグレード

ステップ5.「Prepare for Database Upgrade」ダイアログボックスに、現在のデフォルトデータベースの詳細が表示されます。「Next」をクリックして続行します。アップグレードの対象でないデータベースの詳細が表示された場合は、「Accounts」ボタンをクリックします。「Configuration Editor」が表示されます。「Database Accounts」タブをクリックし、アップグレードするデータベースアカウントを選択します。「Set as Default」をクリックします(再起動の指示があっても、再起動はしないでください)。「OK」をクリックしてデータベース構成ウィザードに戻ります。正しい詳細を表示するには、「Refresh screen」をクリックします。新しいデフォルトデータベースの詳細が表示されます。「Next」をクリックして、アップグレードを続行します。

11-2	「Prepare for Database Upgrade」ダイアログボックス 「hp OpenView service desk database configuration wizard 4.5
	Prepare for database upgrade
	The database will now be upgrade to the correct version. If you would like to use another existing database account you can choose one by pressing the Accounts button and make the database account you want the default account. Please verify the information below before proceeding!
	Datastore user: Repository user: Database: Database type: Version:
	Accounts Click Next to continue. Refresh screen
	Cancel

- ステップ 6. ラテン文字以外のテキストを使用している場合にフィールドに追加のス ペースを割り当てるオプションの画面が表示されます。画面の説明をよく読 んで、必要なオプションを選択します。「Next」をクリックして続行します。
- ステップ7. アップグレードを続行するかどうかを確認するポップアップダイアログ ボックスが表示されます。「Yes」をクリックします。アップグレード処理 が開始され、経過が進行状況バーに表示されます。

図

#### 古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk データベースのアップグレード

- ステップ8. アップグレード処理でエラーが発生すると、エラーをリスト表示するダイア ログボックスが表示されます。このダイアログボックスでは、アップグレー ドを続行するかどうかをユーザーに確認します。「Yes」をクリックすると、 アップグレード処理はステップ9に続きます。「No」をクリックするとアッ プグレード処理は中止され、ログファイルを表示するオプションがウィザー ドの画面に表示されます。アップグレードプログラムを再起動する前に、エ ラーを修正しデータベースを復元する必要があります。
- **ステップ9.** 処理が終了するとダイアログボックスが表示され、生成されたログファイル を表示するかどうかの確認を求められます。

#### デフォルトのデータベースアカウントの設定

データベースアカウントをデフォルトのデータベースアカウントにするには、次の操作を行います。

- **ステップ1.** タスクバーの「**スタート**」をクリックします。
- **ステップ 2.**「**プログラム**」、「hp OpenView service desk 4.5」の順にカーソルを合わ せます。
- **ステップ3.**「open the server settings editor」を選択します。
- **ステップ 4.**「サーバー構成」ダイアログボックスの「データベースアカウント」タブをク リックします。
- **ステップ5.** デフォルトにするデータベースアカウントを選択し、「デフォルトとして設 定」をクリックします。

## Service Desk クライアントアップグレードの準備

Service Desk 4.5 アプリケーションサーバーをアップグレードした後、 Service Desk を起動する前に、すべての Service Desk クライアントをアッ プグレードするか、ハイパーリンクによるアップグレードの準備をしておく 必要があります。そうしないと、Service Desk を起動したときに、無効な ハイパーリンクを含むエラーメッセージが表示されます。

Service Desk 4.5 にアップグレードするときには、既存のバージョンとは異な るディレクトリツリーに新しい Service Desk をインストールします。Service Desk 4.5 をインストールする前に、古いバージョンを削除する必要がありま す。IT 専門家でもエンドユーザーでも、アップグレードの実行者は、アップ グレードするマシン上で管理者権限を所有している必要があります。

**注意** HP OpenView Service Desk は、Service Desk サーバーを実行できるプラッ トフォーム別に CD-ROM で配布されます。ただし、Service Desk クライア ントソフトウェアは Windows 環境だけで実行できるため、Windows CD-ROM だけに収録されています。この項の CD-ROM という表現は、す べて Windows CD-ROM を指します。

> Service Desk クライアントのアップグレードに使用できるソースには次の 3 つがあります。

- CD-ROM によるインストール CD-ROM からクライアントをアップグレードする場合は、Service Desk CD-ROM をクライアントマシンの CD-ROM ドライブまたはネットワー ク上の CD-ROM ドライブに挿入し、この Service Desk CD-ROM のイ ンストールプログラムにより、各 Service Desk クライアントマシンへ新 しいクライアントソフトウェアをインストールします。
- 共有フォルダによるインストール 共有フォルダからクライアントをアップグレードする場合、Service Desk アプリケーションサーバーマシンまたはネットワーク上の共有 フォルダにアクセスすることにより、各 Service Desk クライアントコン ピュータでクライアントインストールプログラムを起動します。
- ハイパーリンクインストール Web サーバーが利用できる場合は、クライアントインストールプログラムを Web サーバーに配置します。あるいは、クライアントアップグレードプログラムを共有フォルダに配置する方法もあります。Service Deskで URL を使用可能にすることにより、イントラネットを使ってクライアントをアップグレードできます。

#### クライアントPC での CD-ROM によるインストール

クライアント PC の CD-ROM ドライブに Service Desk Windows CD-ROM を挿入すると、自動実行でインストールプログラムが起動され、Service Desk のスタート画面が表示されます。145 ページの「クライアントインス トール」の説明に従って、クライアントソフトウェアをインストールしてく ださい。クライアント PC の自動実行がオフになっている場合は、CD-ROM を CD-ROM ドライブに挿入してから Client フォルダへ移動し、Setup. exe をダブルクリックします。ネットワークに接続された CD-ROM ドライブで CD-ROM を使用する場合は、ネットワークを通じて同じファイルへ移動し ます。いずれの場合もスタート画面は表示されず、インストールウィザード が直接起動します。

Clientフォルダに移動してアップグレードインストールを開始した場合、その他のクライアントインストールオプションは表示されません。

#### 共有フォルダアップグレードの準備

ネットワーク上の共有フォルダまたはネットワークドライブの CD-ROM から、各クライアントのアップグレードを直接行うことができます。

共有された場所からService Deskクライアントをアップグレードするには、 CD-ROM の Client フォルダの内容を、Service Desk クライアントのアッ プグレードに使用する共有フォルダにすべてコピーします。クライアントは 共有フォルダに対するアクセス権を持っている必要があります。

#### ハイパーリンクを使ったアップグレードの準備

Service Desk アプリケーションサーバーをアップグレードした後で、サー バーとクライアントのバージョン番号に不一致が見つかると、Service Desk クライアントにハイパーリンクを含むエラーメッセージが表示されます。ハ イパーリンクをクリックすると、Service Desk クライアントがアップグレー ドされます。ハイパーリンクを使用可能にするには、次の準備が必要です。

ハイパーリンクから Service Desk クライアントをインストールするには、 CD-ROM の htmlpage フォルダの内容を、Web サーバー内のフォルダまた は共有フォルダにコピーします。また、CD-ROM の Client フォルダの内 容を、使用する Web サーバーまたは共有フォルダにすべてコピーします。

少なくとも1台のクライアントは共有フォルダまたはCD-ROMを使用して アップグレードしておく必要があります。このクライアントは、Service Desk 管理者がハイパーリンクを設定するのに必要です。

注意

#### 古いバージョンの Service Desk からのアップグレード Service Desk クライアントアップグレードの準備

注意 ハイパーリンクからのインストールに共有フォルダを使用する場合は、すべ ての Service Desk ユーザーがフォルダにアクセスできることを確認する必 要があります。

> エラーメッセージから Service Desk クライアントアップグレードインストー ルプログラムの場所にアクセスできるようにするには、次の操作を行います。

- **ステップ1.**管理者アカウントを使用して、CD-ROM または共有フォルダを使用して アップグレードしたクライアントを起動します。
- ステップ2. クライアントは、「スタート」メニューから「プログラム」、「HP OpenView Service Desk 4.5」、「クライアント」の順に選択して起動できます。
- ステップ 3. Service Desk クライアントの画面で、「ツール」メニューの「システム」を クリックすると、管理者コンソールが表示されます。
- ステップ 4. 管理者コンソールで、「システムパネル」をクリックします。
- ステップ 5.「全般設定」をダブルクリックします。
- ステップ 6. 「最新のソフトウェアバージョンの URL」 テキストボックスに、.exe ファイル のパスおよびファイル名を入力します。
  - Web サーバー上でファイルを共有する場合は、たとえば http://mywebserver/client/HPOpenViewServiceDesk.exe のよう な、httpプロトコルの URL を入力します。 この例で、mywebserver/client は、使用する Web サーバーと、クラ イアントアップグレードファイルをコピーしたフォルダの名前です。
  - 共有フォルダによってファイルを使用可能にする場合は、以下のような FTPのURLを入力します。
     file://myfileserver/myshare/HPOpenViewServiceDesk.exe
     この例のmyfileserver/myshareには、使用するファイルサーバーと、

クライアントアップグレードファイルをコピーした共有フォルダを指定します。

Service Desk アプリケーションサーバーをアップグレードした後に Service Desk クライアントを起動すると、クライアントアップグレードインストールプログラムへのハイパーリンクを含むメッセージが表示されます。クライアントのアップグレード手順については、241 ページの「Service Desk クライアントのアップグレード」を参照してください。

## Service Desk クライアントのアップグレード

クライアントを Service Desk 4.5 にアップグレードする方法は、CD-ROM から直接行う方法、共有フォルダから行う方法、Web サーバーに接続する ハイパーリンクから行う方法の3種類があります。

注意 前の項(238ページの「Service Desk クライアントアップグレードの準備」)
 で説明したクライアントアップグレードインストールのすべての方法は、
 CD-ROM からのインストールの場合を除き、145ページの「クライアントインストール」のステップ4からインストールを始めます。

注意 client フォルダで DOS プロンプトから setup.exe /S /v/qn を実行する と、Service Desk クライアントが自動的にインストールされます。コマン ド行オプションの詳細については、Microsoft インストーラのドキュメント を参照してください (Windows 2000 オンラインヘルプにあります)。この コマンドは Windows NT と Windows 2000 のどちらでも実行できますが、 オンラインヘルプトピックが用意されているのは Windows 2000 だけです。

> **CD-ROM** から Service Desk クライアントをアップグレードするには、次の 操作を行います。

- **ステップ 1.** Windows の「設定」ダイアログボックスから「アプリケーションの追加と削 除」を使用して、古いバージョンのクライアントインストールを削除します。
- **ステップ 2.** 145 ページの「クライアントインストール」の説明に従って、クライアン トをインストールしてください。
- ステップ3. インストールプログラムの初期画面が自動実行で起動されない場合は、 Windows エクスプローラの CD-ROM ドライブを開き、setup.exe をダブ ルクリックします。

## Service Desk エージェントのアップグレード

Service Desk エージェントをアップグレードするには、エージェントを再 インストールします。エージェントを再インストールする前に、次の点を考 慮しておく必要があります。

- 新しいエージェントをインストールする前に、旧バージョンのエージェントをアンインストールする必要があります。
- エージェントのアップグレードは、古いバージョンのエージェントがインストールされている各コンピュータで行う必要があります。

Service Desk エージェントのインストール方法については、186 ページの「Service Desk エージェント」を参照してください。Windows 98、Windows NT、Windows 2000、Windows XP プラットフォームへの Service Desk エージェントのインストール方法については、199 ページの「Windows 98、Windows NT、Windows 2000、Windows XP の場合」を参照してください。UNIX プラットフォームへの Service Desk エージェントのインストール方法については、197 ページの「HP-UX プラットフォーム」または 198 ページの「Sun Solaris プラットフォーム」を参照してください。

## アップグレードのアンインストール

# アップグレードをアンインストールして以前のバージョンに戻すことは、次の条件を満たす場合のみ可能です。

- 古いバージョンのデータベースのバックアップが保存されていること。
- アップグレード以降、データベースの内容が変更されていないこと。アッ プグレードをアンインストールすると、アップグレード以降に行った変 更はすべて失われます。

アップグレードをアンインストールするには、次の操作を行います。

- ステップ1.データベースを、アップグレード開始前に作成したバックアップに戻します。
- ステップ 2. Service Desk アプリケーションサーバーコンピュータで、Windows の「コ ントロールパネル」にある「アプリケーションの追加と削除」機能を使って Service Desk アップグレードをアンインストールします。
- ステップ 3. Service Desk の各クライアントコンピュータで、Windows の「コントロー ルパネル」にある「アプリケーションの追加と削除」機能を使って Service Desk アップグレードをアンインストールします。

アップグレードをアンインストールすると、アプリケーションサーバーコン ピュータから HP OpenView Service Desk サービスが削除されます。HP OpenView Service Desk サービスを再びインストールして起動するために、 次の操作を行います。

- ステップ 1. 前のバージョンの CD-ROM から、前のバージョンの Service Desk サーバー (サービスパックを含む)を再インストールします。再インストールするバー ジョンのインストールマニュアルを参照してください。
- **ステップ 2.** 前のバージョンの CD-ROM から、前のバージョンの Service Desk クライ アント (サービスパックを含む)を再インストールします。再インストール するバージョンのインストールマニュアルを参照してください。

注意

古いバージョンの Service Desk からのアップグレード アップグレードのアンインストール

## 12 サービスパックのリリース

Service Desk 4.5 は、より高品質なアプリケーションを目指して開発努力が 続けられています。そのため、最適なパフォーマンスを確保する目的で、問 題の解決策が提供される場合があります。この章では、Service Desk 4.5 サービスパックの入手方法について説明します。

### サービスパック

この項では、サービスパックの使用方法について簡単に説明します。サービ スパック付属のドキュメントを必ず最初に参照してください。サービスパッ クのドキュメントでは、インストールおよびアンインストールの手順を説明 します。

サービスパックを適用すると、Service Desk アプリケーションサーバーと Service Desk クライアントに対し、最新版ソフトウェアパッチによるアッ プグレードが行われます。各サービスパックには、それ以前のサービスパッ クで提供されたすべてのパッチが含まれています。クライアントとサーバー のバージョンが一致していない場合、クライアントまたはいずれかのサー バーをサービスパックでアップグレードする必要があることを示すメッ セージがクライアントに送られます。

#### サービスパックの入手

最新版のサービスパックは、HP OpenView Patches Web サイト http://ovweb.external.hp.com/cpe/patchesからダウンロードできます。 また、供給業者に最新版のサービスパック CD-ROM を注文できます。

#### サービスパックのインストール

サービスパックのインストールは、Service Desk アプリケーションサーバー から先に行います。それが完了すると、Service Desk クライアントにサー ビスパックをインストールする準備が整ったことになります。ユーザーが Service Desk の起動時にサービスパックをインストールできるように手順 を設定することも、CD-ROM から個別に各クライアントをインストールす ることもできます。

#### サービスパックのアンインストール

Service Pack フォルダを削除しただけでは、サービスパックを削除できま せん。サービスパックのアンインストール方法については、サービスパック のドキュメントの説明を参照してください。

## 13 Service Desk の削除

この章では、HP OpenView Service Desk ソフトウェアをシステムから完全 に削除し、ローカルシステム上のファイルとコンポーネントを除去するため に必要な作業について説明します。また、削除されないファイルのリストも 示します。

## Windows 2000 または Windows NT 4 からのアンイ ンストール

Windows プラットフォームで Service Desk をアンインストールするときに は、Windows 標準の削除機能を使用します。アンインストールの手順は、 Windows 2000 と NT4 とで若干異なります。Windows のアンインストール 手順に従ってください。

Windows サービスとしてインストールしたコンポーネントをアンインストー ルする場合は、コンポーネントを削除する前にまずサービスを削除します。

コントロールパネルを使って HP OpenView Service Desk を削除するには

- Windows の「スタート」ボタンをクリックします。「スタート」メニューの「設定」をポイントします。サブメニューの「コントロールパネル」を クリックします。
- 2. 「アプリケーションの追加と削除」アイコンをダブルクリックします。
- アンインストールする HP OpenView Service Desk コンポーネント (たと えばサーバー、クライアント、エージェントなど)をリストから選択し、 「削除」をクリックします。1回に1つだけコンポーネントを削除できま す。各コンポーネントについて、この手順を繰り返す必要があります。
- 4. コンポーネントのアンインストールを確認するポップアップダイアログ ボックスが表示されます。「OK」をクリックして、前のステップ 3 で選 択した HP OpenView Service Desk コンポーネントを削除します。
- アンインストールの進捗状況を示すダイアログボックスが表示されます。
   進捗が 100% に到達すると、アンインストールが完了したことを示すポップアップが表示されます。「OK」をクリックして、手順を終了します。

#### アンインストール時に削除されないファイル

アンインストールプログラムでは、元のインストールに含まれていたファイ ルだけをアンインストールできます。手動で削除しないほうがよいファイル については、次の項を参照してください。

#### Service Desk サーバーのアンインストール時に削除されないファイル

キャッシュ、構成設定、ログファイル、サービスパックなどのサーバーの変 数設定ファイルは、アンインストールプログラムでは削除されません。これ らのファイルは手動で削除できます。

#### Service Desk の削除 Windows 2000 または Windows NT 4 からのアンインストール

Service Desk クライアントのアンインストール時に削除されないファイル

次に示すファイルのほとんどは削除できますが、削除するとコンピュータの パフォーマンスに悪影響を生じる可能性があります。Microsoft HTML Help Update を削除すると、HTML ブラウザのパフォーマンスに問題が生 じます。そのため、これらのファイルは削除しないことをお勧めします。

- %Windir%¥system32 ディレクトリにインストールされる DLL ファイル:
  - ー すべてのインストール: MSVBVM60.DLL
  - 統合機能:
     msvcp60.dll
     mfc42.dll
     msvcrt.dll
- %CommonFiles%¥Software Sheridan Shared にインストールされた OCX コントロール: sstbars2.ocx
- %CommonFiles%¥Software GridEx Shared にインストールされた ocx コントロール: GridEx20.ocx GridExFix.dll
- %CommonFiles%¥Software FX Shared にインストールされた OCX コン トロール: CFX4032.ocx CFX4Data.dll
   SfxBar.dll
- Software Suprasoft Shared: PSuite.ocx
- Microsoft Java Virtual Machine
- Microsoft Data Access Components 2.6
- %Windir% フォルダにインストールされた Microsoft HTML Help Update: hhctrl.ocx itircl.dll itss.dll hh.exe

## HP-UX からのアンインストール

HP-UX マシンから Service Desk を削除するには、HP-UX の swremove コ マンドを使用します。アンインストールする Service Desk アプリケーショ ンを選択するダイアログボックスが表示されます。

#### アンインストール時に削除されないファイル

アンインストールプログラムでは、元のインストールに含まれていたファイ ルだけをアンインストールできます。

#### Service Desk サーバーのアンインストール時に削除されないファイル

キャッシュ、構成設定、ログファイル、サービスパックなどのサーバーの変 数設定ファイルは、アンインストールプログラムでは削除されません。これ らのファイルは手動で削除できます。

### Sun Solaris からのアンインストール

Service Desk アプリケーションを削除するには、pkgrm コマンドを使用します。

#### アンインストール時に削除されないファイル

アンインストールプログラムでは、元のインストールに含まれていたファイ ルだけをアンインストールできます。

#### Service Desk サーバーのアンインストール時に削除されないファイル

キャッシュ、構成設定、ログファイル、サービスパックなどのサーバーの変 数設定ファイルは、アンインストールプログラムでは削除されません。これ らのファイルは手動で削除できます。 Service Desk の削除 Sun Solaris からのアンインストール
# A トラブルシューティング

この項では、問題が発生して Service Desk が実行できなくなったり、サー バーに接続できなくなったりした場合の処置について説明します。Service Desk クライアントの GUI/ コンソールが起動されていれば、オンラインへ ルプを参照して、Service Desk の使用時に発生した問題をトラブルシュー ティングすることができます。

# トラブルシューティング **インストール時のトラブルシューティング**

# インストール時のトラブルシューティング

既に、Service Desk 4.5 のインストールを問題なく完了していることでしょう。しかし、Service Desk 4.5 は細部まで調整された製品なので、ハードウェア構成やソフトウェア構成のわずかな相違により、予期しない結果が生じる可能性があります。この項では、さまざまな問題のシナリオと、その解決方法のヒントを示します。

ここで取り上げる問題は、起こりうる問題の一部にすぎません。この 項で扱われていない問題が発生した場合、またはこの項で説明されて いる解決方法を実施しても問題が解決しない場合には、

http://www.openview.hp.com/services/ で HP OpenView サポートの Web サイトにアクセスし、リンクをたどって各地域の OpenView サポートにアクセスしてください。

# インストール中断後の再インストール

Windows でインストールプロセスを中断すると、「Cancel」をクリックす る前にインストールしたコンポーネントが削除されます。アンインストール の進捗状況を示すダイアログボックスが表示されます。データが Windows に保持され、Service Desk をインストールしようとしたことがシステムに 記憶されます。

Service Desk を再インストールするときに、インストールの続行方法を選 択する画面が表示されます。

- 「Modify」を選択すると、インストールするコンポーネントを選択できるカスタムインストール画面が表示されます。
- 「Repair」を選択すると、通常のインストールが実行されます。
- 「Remove」を選択すると、コンピュータに残っている Service Desk コン ポーネントがすべて削除されます。

# トラブルシューティング インストール時のトラブルシューティング

図 A-1 「プログラムの保守」ダイアログボックス



# Windows プラットフォームでサーバーに接続できない

Service Desk の起動時にサーバーに接続できない場合は、インストールが 完了しているかどうか確認してください。たとえば、アプリケーションサー バーをインストールした後には、データベース構成ウィザードを実行して データベースを設定する必要があります。Oracle データベースまたは SQL Server データベースがインストールされ構成されていないと、Service Desk は実行できません。

インストールプロセスのすべてのステップが完了している場合は、インス トール時にエラーが発生していないかどうかを確認してください。確認する には、Service Desk のホームフォルダにある logserver.txt ファイルと、 ユーザーの Windows プロファイルにある logclient.txt ファイルを参照 します。これらのファイルに、問題の原因に関する情報が含まれている場合 があります。たとえば、データベースとサーバーのバージョンが異なるとい うメッセージが記録されていることがあります。

インストールに問題があったことを示すメッセージが含まれていない場合 は、アプリケーションサーバーをコンソールモードで起動します。アプリ ケーションサーバーをコンソールプログラムとして起動するには、次の操作 を行います。

1. 「**スタート**」メニューの「設定」をポイントし、「**コントロールパネル**」を 開きます。

# トラブルシューティング **インストール時のトラブルシューティング**

- 2. 「コントロールパネル」で「サービス」アイコンをダブルクリックし、「サー ビス」ダイアログボックスの「HP Service Desk service」をクリッ クします。
- 3.「停止」ボタンをクリックして、Service Desk のサービスとしての実行 を停止します。
- WindowsのエクスプローラでC:¥program files¥Hewlett Packard ¥OpenView¥Service Desk 4.5¥Server¥binフォルダに移動し、 sdserverservice.exeをダブルクリックします。アプリケーションサー バーをコンソールプログラムとして実行しているDOSボックスが表示さ れます。
- 5. Service Desk クライアントプログラムを再起動します。それでも「サー バーに接続できません」というメッセージが表示される場合は、コン ピュータを再起動し、上記の処置をもう一度行ってください。

# バージョン番号の問題

logserver.txt ファイルに、アプリケーションサーバーとデータベースの バージョン番号が不一致であることが示されている場合は、同一マシン上に 前回インストールした Service Desk が正しく削除されていません。

# インストール中の ActiveX エラーメッセージ

Service Desk で使われる ActiveX コントロールには、1 つ問題があります。 特定の ActiveX コントロールが登録されていると、インストール中に Windows からエラーメッセージが表示されることがあります。このメッ セージは、「regsvr32.exe - Application Error」というタイトルのダイアロ グボックスに表示されます。このエラーメッセージは Service Desk の動作 には影響しないため、無視してください。

# 索引

# D

DOS SSP インストール 173 エージェントのインストール 188 クライアントインストール 148 サーバーインストール 56 統合機能のインストール 204 トラブルシューティング 256

#### Е

Exec コマンド 198

#### F

FTP サーバー 222

#### н

HP-UX 168,198 Service Desk エージェント 186 エージェントの起動 199 HP パスワードセンター 219 HTML 167,169 HTTP 133,138

#### I

IPアドレス 132 IPポート 132 ITP 131

#### J

Java Development Kit 49, 178 Java Runtime Environment 48, 58, 187 Java Virtual Machine 49, 145 クライアントインストール 145 **M** MOM 206

#### 0

Oracle 139 Oracle インスタンス識別子 100, 129 Oracle データベース 255 作成 41 ルールに基づいた最適化 43 OVO 206

#### $\mathbf{S}$

Service Desk、削除 248 Service Desk エージェント HP-UX のインストール 197. 213 Solaris のインストール 198. 216 Windows NT/2000 186 Service Pages 167 アップグレード 168 共有インストール 168 クラスファイル 168 スタンドアロンのインストール 168 SMTP 135, 138 Solaris 198 Service Desk エージェント 186 Service Pages 構成 168 エージェントの起動 199 SQL Server 139 Enterprise Manager - 44 データベース アクセス 47 手動での作成 44 接続不可能 255 プロパティ 44 要件 44 ログインプロパティ 45

#### Т

Tabular Data Stream 139 TCP/IP 131, 137 Tomcat 168

#### U

Unicode, UTF8 43, 169

#### W

Windows 2000 Service Desk エージェント 187 エージェントの起動 199 クライアントインストール 145 サーバーインストール 55 統合機能 203 Windows 95 エージェントの起動 199 Windows 98 145 Windows NT Service Desk エージェント 187 Service Pages 構成 168 エージェントの起動 199 ガイドに対してテスト済み 15 クライアントインストール 145 サーバーインストール 55 統合機能 203

#### Х

XML 123, 178 X-windows 213

#### あ

アーキテクチャ、3 層 28 アカウント Windows スタートアップアカ ウント 32,68 アプリケーションサーバー 29 アンインストール、Service Desk 248

#### い

インストール オプション 29 クライアント 29,145 サーバー 29 ファイル 31 プロセス 30 インターネット 167,219 インフラストラクチャ 34

#### え

エージェントの起動 199

#### か

拡張 35 環境のサイズ 116

#### き

期限切れ、ライセンス 220 記号 ユーロ記号 43,44

## <

クライアントインストール 145 CD-ROM 142 Windows NT/2000 145 共有フォルダ 142 自動実行 143 ハイパーリンク 142,143 クライアントインターフェイス 127

#### ٢

258

構成 Service Pages 178 コマンド障害 198 さ サーバー クライアント比率 35 サーバーインストール 29 Windows NT/2000 55 サーバー加重 127 サーバーステータス 127 サービスパック 246 サポート 254

## ι

システム管理者 DBA グループ 100 アカウント 88 権限 55,145,187,203 スキルレベル 15 役割 44 自動インストール 143,157,187, 196 受信メール 36 ショートカット 151

#### す

スペース 91

#### せ

セキュリティ 199,200 接続ウィザード 158 接続プール 130

## た

タイムアウト 125

# τ

データ交換 36 データファイル 110 データベース Oracle、作成 41 SQL Server、作成 44 アカウントアップグレード 231 アプリケーションサーバー、イ ンストール 55,71,77,82 データベースダンプ 32 テーブルスペース 110 テスト用データベース 234 デモデータ 92 添付ファイル 222 変換 225

## と

統合機能 Windows NT/2000 202 トラブルシューティング アンインストール 248, 250, 251 インストールプログラム 56, 148, 173, 188, 204

# ね

ネットワーク 35

#### は

バージョン番号 ガイドに対してテスト済み 15 サーバー、データベースの不一 致 256 ソフトウェア 34 ファイル 31 ハイパーリンクによるインストー ル アップグレード 238 共有フォルダ 144,240 パッシブ FTP 223

#### ኤ

ファイアウォール 36,126,139, 182 ファイル インストール 31 削除されない 248,250,251 負荷調整 127

# 索引

複数の言語 43 複数のサーバー 36,70,126,182

#### $\sim$

ヘルプ 254 変更、ライセンスキー 220

#### ほ

ポート番号 137,231 ホスト文字列 129

#### ゆ

ユーロ記号 43,44

#### よ

要件 知識 15

#### 6

ライセンスキー 217 ライセンスキー、変更 220

## ろ

ログファイル 126,255