

HP OpenView Service Desk 4.5

Guía de instalación

Primera edición



i n v e n t

Número de pieza de fabricación: N/D

Julio de 2002

Avisos legales

Hewlett-Packard rechaza todo tipo de garantías con relación a este manual, incluidas, pero sin limitarse a ellas, las garantías implícitas de comercialización y adecuación para una finalidad determinada. Hewlett-Packard no se hace responsable de los errores contenidos en el manual ni de los daños directos, indirectos, especiales, incidentales o emergentes relacionados con la adquisición, el funcionamiento o el uso de este material.

Leyenda de derechos restringidos. El uso, la duplicación o la divulgación por el gobierno de EE.UU. están sujetos a las restricciones establecidas en el subpárrafo (c)(1)(ii) de la cláusula Rights in Technical Data and Computer Software en DFARS 252.227-7013.

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304 EE.UU.

Los derechos para agencias y departamentos que no pertenecen al Departamento de defensa del gobierno de EE.UU. están establecidos en FAR 52.227-19 (c)(1,2).

Aviso de copyright. © Copyright 2002 Hewlett-Packard Company

La nomenclatura de cada una de las versiones de este software (y manuales correspondientes) ha sido ideada para motivos de adecuación comercial, y no tiene la intención de denotar el grado de originalidad de ninguna versión del software respecto a otra. La ampliación de la protección otorgada por el copyright y su duración deberá determinarse por entero independientemente de esta nomenclatura.

Avisos de marcas comerciales

Adobe® y Acrobat® son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.

Java™ es una marca comercial de Sun Microsystems, Inc. en EE.UU.

Microsoft® es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en EE.UU.

Oracle® es una marca comercial registrada de Oracle Corporation en EE.UU., Redwood City, California.

Pentium® es una marca comercial registrada de Intel Corporation en EE.UU.

SQL*Net® es una marca comercial registrada de Oracle Corporation en EE.UU., Redwood City, California.

SQL*Plus® es una marca comercial registrada de Oracle Corporation en EE.UU., Redwood City, California.

UNIX® es una marca comercial registrada de Open Group.

Windows NT® es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en EE.UU.

Windows® y MS Windows® son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en EE.UU.

1. Introducción

Arquitectura	30
Programa de instalación	31
Proceso de instalación	32
Archivos que se instalarán	33
Autorización de la cuenta de inicio de Windows	34

2. Preparación para la instalación

Planificación de la instalación de Service Desk 4.5	36
¿Cuál es el tamaño de la infraestructura planificada?	36
¿La infraestructura planificada cumple con los requisitos mínimos?	36
¿Hay suficiente memoria libre en los equipos del servidor de aplicaciones?	37
¿Hay suficiente memoria libre en los equipos cliente?	37
¿Será la base de datos lo suficientemente grande para almacenar los datos previstos?	37
¿Cómo se situarán los servidores de aplicaciones?	37
¿Cómo se ponderará la relación servidor de aplicaciones/cliente?	38
¿Qué servidor de aplicaciones se utilizará para Service Pages?	38
¿Qué servidor de aplicaciones se utilizará para Data Exchange?	38
¿Qué servidor de aplicaciones se utilizará para el correo electrónico entrante?	39
¿El usuario que instala el software tiene derechos de acceso de administrador?	39
¿Ha pensado en el acceso y la autorización de usuarios?	39
Requisitos	40
Cliente de Service Desk en Windows 2000	40
Cliente de Service Desk en Windows NT4 Workstation y 98 SE	40
Cliente de Service Desk en Windows 2000 Terminal Services	41
Servidor de aplicaciones de Service Desk en Windows 2000 Advanced Server o NT4 Server	41
Servidor de aplicaciones de Service Desk en HP-UX	41
Servidor de aplicaciones de Service Desk en Sun Solaris.	41
Servidor de la base de datos de Service Desk	41
Service Desk Cliente de Service Pages	41
Service Desk Servidor Web de Service Pages	42
Comunicador de eventos de Service Desk	42
Configuración de la base de datos Oracle	43
Oracle 8i	44
Oracle 9i	44
Configuración de Oracle	45
Antes de instalar Service Desk	45

Contenido

Configuración de SQL Server	46
Software de otros fabricantes	50
Software de otros fabricantes para el servidor de aplicaciones	50
Software de otros fabricantes para Service Pages	51
Software de otros fabricantes para el cliente	51

3. Instalación del servidor de aplicaciones

Instalación de Service Desk en una plataforma Windows.....	57
Antes de instalar Service Desk	57
Instalación de Service Desk	57
Instalación del servicio de servidor para Windows.....	70
Optimización de la configuración de la memoria	71
Ejecución del servidor.....	72
Instalación de Service Desk en una plataforma HP-UX	73
Antes de instalar Service Desk	73
Optimización de los parámetros del núcleo.....	73
Instalación del servidor en HP-UX	74
Configuración de la base de datos	76
Configuración del servidor de aplicaciones	76
Ejecución del servidor.....	76
Optimización de la configuración de la memoria	77
Instalación de Service Desk en una plataforma Sun Solaris.....	79
Antes de instalar Service Desk	79
Instalación del servidor sobre Sun Solaris	79
Configuración de la base de datos	80
Configuración del servidor de aplicaciones	80
Ejecución del servidor.....	82

4. Configuración de la base de datos

Configuración de la base de datos.....	84
Antes de instalar Service Desk	84
Asistente para la configuración de la base de datos SQL Server	85
Asistente para la configuración de la base de datos Oracle.....	97

5. Configuración del servidor de aplicaciones

Configuración del servidor de aplicaciones.....	126
Edición del archivo de configuración	126
Asignación de puerto de Service Desk	141

6. Instalación del cliente

Preparación para la instalación del cliente de Service Desk	144
Instalación del CD-ROM en un PC cliente	145
Preparación para la instalación desde una carpeta compartida	145
Preparación para la instalación por hipervínculo	145
Instalación de cliente	147
Instalación silenciosa	159
Asistente para la conexión	160
Configuración de la cuenta de cliente	165

7. Instalación de Service Pages

Instalación de Service Pages en Windows 2000 o Windows NT	172
Instalación del servicio Service Pages en Windows	179
Configuración de Service Pages	180
Instalación y configuración de JSDK	180
Configuración del archivo Xml de Service Pages	180
Instalación de Service Pages en UNIX	182
Instalación de Service Pages	182
Solución de problemas de Service Pages en Windows NT y 2000	185
Comprobación de la conexión de Service Pages a Service Desk	185
Instalación manual de Tomcat como un servicio	185

8. Instalación del agente de Service Desk

Agente de Service Desk	188
Instalación del agente en plataformas Windows	189
Instalación del servicio de agente para Windows	197
Instalación silenciosa	198
Instalación del agente en plataformas Unix	199
Plataformas HP-UX	199
Plataformas Sun Solaris	199
Fallos de comandos al utilizar el agente en UNIX	200
Activación del agente de Service Desk	201
Windows 98, NT, 2000 o XP	201
Windows 95	201
Ejecución del agente en plataformas HP-UX	201
Ejecución del Agente en plataformas Sun Solaris	202

Contenido

9. Instalación de las integraciones

Integraciones	204
Instalación de las herramientas de integración en Windows NT4 y 2000	205
Instalación de Service Event en HP-UX	215
Instalación de Service Event Sun Solaris.....	218

10. Tareas posteriores a la instalación

Licencias	220
Obtención de la clave de licencia	222
Configuración de los archivos adjuntos en Service Desk	224
Configuración del servidor de archivos adjuntos	224
Actualización a partir de versiones anteriores de Service Desk	226
Verificación de los archivos adjuntos después de una migración de actualización ..	228

11. Actualización de versiones anteriores de Service Desk

Introducción	232
Tareas previas a la actualización	233
Actualización del servidor de aplicaciones de Service Desk	235
Tareas posteriores a la actualización.....	235
Actualización de la base de datos de Service Desk.....	237
Actualización de la base de datos desde el Asistente para la base de datos	238
Definición de la cuenta de la base de datos predeterminada	240
Preparación para la actualización del cliente de Service Desk	241
Instalación del CD-ROM en un PC cliente	242
Preparación para la actualización desde una carpeta compartida	242
Preparación para las actualizaciones mediante hipervínculo	243
Actualización de los clientes de Service Desk.....	245
Actualización de los agentes de Service Desk	246
Desinstalación de las actualizaciones	247

12. Versiones de paquetes de servicios

Paquetes de servicios	250
Obtención de paquetes de servicios	250
Instalación de paquetes de servicios	250
Desinstalación de paquetes de servicios	250

13. Eliminación de Service Desk

Desinstalación desde Windows 2000 o NT 4	252
Archivos que no se eliminan durante la desinstalación	252
Desinstalación desde HP-UX.	255
Archivos que no se eliminan durante la desinstalación	255
Desinstalación desde Sun Solaris	256
Archivos que no se eliminan durante la desinstalación	256

A. Resolución de problemas

Resolución de problemas durante la instalación	258
Reinstalación después de cancelar una instalación	258
No se puede conectar con el servidor en una plataforma Windows	259
Números de versión	260
Mensajes de error de ActiveX durante la instalación	260

Contenido

Figura 2-1. Cuadro de diálogo Database Properties.	47
Figura 2-2. Cuadro de diálogo SQL Server Login Properties - New Login.	48
Figura 2-3. Ficha Database Access	49
Figura 2-4. Pantalla de inicio	52
Figura 2-5. Reinicio del equipo tras la instalación de la Máquina virtual	53
Figura 3-1. Pantalla de inicio de la instalación de Service Desk.	58
Figura 3-2. Pantalla Service Desk Installation Menu	59
Figura 3-3. Cuadro de diálogo Server Installation Server Menu	60
Figura 3-4. Cuadro de diálogo Preparing to Install	61
Figura 3-5. Cuadro de diálogo Server Installation Welcome	62
Figura 3-6. Cuadro de diálogo License Agreement.	63
Figura 3-7. Cuadro de diálogo Customer Information	64
Figura 3-8. Cuadro de diálogo Destination Folder	65
Figura 3-9. Cuadro de diálogo Setup Type	66
Figura 3-10. Cuadro de diálogo Custom Setup.	67
Figura 3-11. Cuadro de diálogo Server Ready to Install	68
Figura 3-12. Cuadro de diálogo Installing application server	69
Figura 3-13. Cuadro de diálogo InstallShield Wizard Completed.	70
Figura 3-14. Cuadro de diálogo HP-UX Software Selection	75
Figura 3-15. Cuadro de diálogo HP-UX Install Analysis	75
Figura 3-16. Cuadro de diálogo HP-UX Install Window	76
Figura 4-1. Database Configuration Wizard.	85
Figura 4-2. Cuadro de diálogo Create New or Upgrade Database	86
Figura 4-3. Cuadro de diálogo Do you want to create database user?	87
Figura 4-4. Cuadro de diálogo Prepare for Database Object Creation	88
Figura 4-5. Cuadro de diálogo Choose Database type	89
Figura 4-6. Cuadro de diálogo Enter you administrator account information	90
Figura 4-7. Cuadro de diálogo Enter SQL Server user account information	91
Figura 4-8. Cuadro de diálogo SQL Server Datafile location	92
Figura 4-9. Cuadro de diálogo SQL Server Database information	93
Figura 4-10. Cuadro de diálogo Do you want to load demo data?	94
Figura 4-11. Cuadro de diálogo Database Objects Creation	95
Figura 4-12. Cuadro de diálogo Database Configuration Finished.	96
Figura 4-13. Database Configuration Wizard.	97
Figura 4-14. Cuadro de diálogo Create New or Upgrade Database	98
Figura 4-15. Cuadro de diálogo Do you want to create database user?	99

Figuras

Figura 4-16. Cuadro de diálogo Choose Database type	100
Figura 4-17. Cuadro de diálogo Prepare for Database Object Creation	101
Figura 4-18. Cuadro de diálogo Enter you administrator account information	102
Figura 4-19. Cuadro de diálogo Enter the Oracle user account information	103
Figura 4-20. Cuadro de diálogo Create datafiles and tablespaces	104
Figura 4-21. Cuadro de diálogo Oracle Datafile location	105
Figura 4-22. Cuadro de diálogo Application Default tablespace information	106
Figura 4-23. Cuadro de diálogo Application Index Tablespace information	107
Figura 4-24. Cuadro de diálogo Application Repository tablespace information	108
Figura 4-25. Cuadro de diálogo Repository Index tablespace information	109
Figura 4-26. Cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Datastore	110
Figura 4-27. Cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Repository	111
Figura 4-28. Cuadro de diálogo Application tablespace information	112
Figura 4-29. Cuadro de diálogo Application Index tablespace information	113
Figura 4-30. Cuadro de diálogo Application Repository tablespace information	114
Figura 4-31. Cuadro de diálogo Repository Index tablespace information	115
Figura 4-32. Cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Datastore	116
Figura 4-33. Cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Repository	117
Figura 4-34. Cuadro de diálogo Oracle Choose Expected Environment Size	118
Figura 4-35. Cuadro de diálogo Oracle Table Extents	119
Figura 4-36. Cuadro de diálogo Do you want to load demo data?	120
Figura 4-37. Cuadro de diálogo Enlarge the database	121
Figura 4-38. Cuadro de diálogo Database Objects Creation	122
Figura 4-39. Database Configuration Wizard	123
Figura 5-1. Cuadro de diálogo Server Configuration – Ficha General	127
Figura 5-2. Cuadro de diálogo Server Configuration – Ficha Database Accounts	130
Figura 5-3. Cuadro de diálogo Database Account Properties – Ficha General	131
Figura 5-4. Cuadro de diálogo Database Account Properties – Ficha Connection	133
Figura 5-5. Cuadro de diálogo DB Account – Advanced Settings	134
Figura 5-6. Cuadro de diálogo Server Configuration - Ficha ITP	135
Figura 5-7. Cuadro de diálogo Server Configuration – Ficha HTTP	137
Figura 5-8. Cuadro de diálogo Server Configuration – Ficha SMTP	139
Figura 6-1. Pantalla de inicio	148
Figura 6-2. Pantalla Menu Selection	149
Figura 6-3. Install Client	150
Figura 6-4. Asistente Client InstallShield Wizard – cuadro de diálogo Welcome	151

Figura 6-5. Cuadro de diálogo Client License Agreement	152
Figura 6-6. Cuadro de diálogo Customer Information	153
Figura 6-7. Cuadro de diálogo Client Destination Folder	154
Figura 6-8. Cuadro de diálogo Setup Type	155
Figura 6-9. Cuadro de diálogo Custom Setup.	156
Figura 6-10. Cuadro de diálogo Client Ready to Install.	157
Figura 6-11. Cuadro de diálogo Installing hp OpenView Service Desk 4.5 client . .	158
Figura 6-12. Cuadro de diálogo Client Installation Summary	159
Figura 6-13. Asistente para la conexión de Service Desk	160
Figura 6-14. Cuadro de diálogo Service Desk Server.	161
Figura 6-15. Cuadro de diálogo Account Name and Password	162
Figura 6-16. Cuadro de diálogo Friendly Name	163
Figura 6-17. Cuadro de diálogo Congratulations	164
Figura 6-18. Cuadro de diálogo Accounts	166
Figura 6-19. Cuadro de diálogo Account Properties.	167
Figura 7-1. Pantalla de inicio	173
Figura 7-2. Pantalla Service Desk Installation Menu	174
Figura 7-3. Instalación de Service Pages	175
Figura 7-4. Cuadro de diálogo Service Pages License Agreement.	176
Figura 7-5. Cuadro de diálogo Service Pages Customer Information	177
Figura 7-6. Cuadro de diálogo Service Pages Destination Folder	178
Figura 7-7. Cuadro de diálogo Service Pages Installation Wizard Completed	179
Figura 8-1. Pantalla de inicio	190
Figura 8-2. Instalación del agente.	191
Figura 8-3. Menú del agente	192
Figura 8-4. Cuadro de diálogo Agent Wizard Welcome.	193
Figura 8-5. Cuadro de diálogo Agent License.	194
Figura 8-6. Cuadro de diálogo Agent Customer Information	195
Figura 8-7. Cuadro de diálogo Agent Destination Folder	196
Figura 8-8. Cuadro de diálogo Agent Ready to Install.	197
Figura 9-1. Pantalla de inicio	206
Figura 9-2. Menú Install	207
Figura 9-3. Menú Integrations	208
Figura 9-4. Asistente Integrations InstallShield Wizard - Cuadro de diálogo Welcome	209
Figura 9-5. Cuadro de diálogo Integration License Agreement.	210

Figuras

Figura 9-6. Cuadro de diálogo Integration Destination Folder	211
Figura 9-7. Cuadro de diálogo Integration Ready to Install	212
Figura 9-8. Cuadro de diálogo Installing the Integration	213
Figura 9-9. Cuadro de diálogo InstallShield Wizard Completed.	214
Figura 9-10. Mark for Install – Visualización en X-windows	216
Figura 9-11. Install (analysis) – Visualización en X-windows.	216
Figura 9-12. Logfile – Visualización en X-windows	217
Figura 10-1. Cuadro de diálogo Attachment Settings – Ficha General	226
Figura 10-2. Cuadro de diálogo Attachment Settings - Ficha Maintenance	229
Figura 11-1. Cuadro de diálogo Create New or Upgrade Database	238
Figura 11-2. Cuadro de diálogo Prepare for Database Upgrade	239
Figura A-1. Cuadro de diálogo Program Maintenance.	259

Prefacio

En esta guía se describe la instalación de HP OpenView Service Desk 4.5. Con los procedimientos que aparecen en esta guía puede preparar la instalación de Service Desk, instalarlo, configurarlo y eliminar componentes. También describe la configuración de una base de datos. Asimismo, se incluye una sección de resolución de problemas, aunque esperamos que no la necesite.

Esta guía está dirigida a los administradores del sistema responsables de la instalación y el mantenimiento del servidor de aplicaciones y la base de datos de Service Desk, así como a los usuarios que desean instalar el cliente de Service Desk. La guía se ha escrito y comprobado para que sea precisa principalmente en las instalaciones sobre plataformas Windows 2000® (y, cuando es importante, en otras plataformas como, por ejemplo, HP-UX® o Sun Solaris®). Esto no excluye otras plataformas; sin embargo, es posible que existan ligeras variaciones en cuestiones de poca importancia, como el tamaño de los cuadros de diálogo. Los procedimientos de instalación de Service Desk utilizan instaladores nativos de la plataforma siempre que sea posible.

Si desea instalar el servidor de aplicaciones de Service Desk y el servidor de la base de datos, debe tener amplios conocimientos sobre bases de datos, servidores y redes; no es necesario conocer la gestión de servicios de TI. Se supone que tiene acceso a todos los recursos del equipo o la red en la que se instalará HP OpenView Service Desk.

Si desea instalar el cliente de Service Desk, únicamente debe tener conocimientos básicos de informática para poder llevar a cabo la instalación; no es necesario conocer la gestión de servicios de TI.

Lea las secciones pertinentes antes de instalar cualquier componente de HP OpenView Service Desk.

Esta guía está organizada de la siguiente forma:

- El capítulo 1, “Introducción”, en la página 29 describe el diseño de las funciones de HP OpenView Service Desk y el proceso de instalación de este programa. También contiene una lista de los archivos y los números de versión que se instalarán si se ejecuta la instalación de Service Desk. Asimismo, contiene información importante acerca del nivel de autorización de la cuenta de inicio de Windows.
- El capítulo 2, “Preparación para la instalación”, en la página 35 explica cómo planificar la instalación de Service Desk, y como buscar información acerca de los requisitos del sistema y las plataformas admitidas para Service Desk. También describe los principales productos de otros fabricantes que se deben instalar antes de la instalación de HP OpenView Service Desk.
- El capítulo 3, “Instalación del servidor de aplicaciones”, en la página 55 describe las tareas que se deben realizar durante la instalación del servidor de aplicaciones y la configuración de la base de datos.
- El capítulo 4, “Configuración de la base de datos”, en la página 83 explica cómo configurar una base de datos SQL Server u Oracle para utilizarla con HP OpenView Service Desk.
- El capítulo 5, “Configuración del servidor de aplicaciones”, en la página 125 describe cómo configurar el servidor de aplicaciones después de la instalación.
- El capítulo 6, “Instalación del cliente”, en la página 143 describe las tareas que se deben realizar para instalar y conectar los clientes.
- El capítulo 7, “Instalación de Service Pages”, en la página 169 describe cómo instalar y configurar Service Pages tanto en la plataforma Windows como en UNIX®.
- El capítulo 8, “Instalación del agente de Service Desk”, en la página 187 describe cómo instalar y configurar el agente de Service Desk.
- El capítulo 9, “Instalación de las integraciones”, en la página 203 describe cómo instalar integraciones.
- El capítulo 10, “Tareas posteriores a la instalación”, en la página 219 describe los pasos que deben seguirse después de la instalación: introducción de las claves de licencia y configuración de Service Desk para conectarlo a un servidor de archivos adjuntos.

- El capítulo 11, “Actualización de versiones anteriores de Service Desk”, en la página 231 describe los pasos que deben realizarse para poder actualizar desde la versión 4.0 o anterior de Service Desk a la versión 4.5.
- El capítulo 12, “Versiones de paquetes de servicios”, en la página 249 describe cómo pueden obtenerse paquetes de servicios y proporciona información básica sobre éstos.
- El capítulo 13, “Eliminación de Service Desk”, en la página 251 describe las tareas que deben realizarse para eliminar HP OpenView Service Desk completamente del sistema, incluida la eliminación de archivos y componentes que residen en sistemas locales. También contiene una lista de los archivos que no se eliminarán porque probablemente son útiles para otras aplicaciones instaladas en el sistema.
- El apéndice A, “Resolución de problemas”, en la página 257 describe cómo tratar de resolver los errores que, en algunos casos, pueden producirse durante la instalación.

Historial de las revisiones

Cuando una edición de un manual aparece con una versión de software, ha sido revisada y probada, y por tanto se considera correcta en la fecha de publicación. Sin embargo, debido a errores en el software o la documentación que no se conocían en el momento del lanzamiento, o por la aparición de importantes nuevos desarrollos, puede ser necesario publicar un paquete de servicios con documentación revisada. La documentación revisada también puede publicarse en Internet. Consulte “Sus comentarios son bienvenidos” en la página 27 para obtener la dirección URL.

Una edición revisada contiene barras de cambios en el margen izquierdo para indicar el texto revisado. Estas barras de cambios sólo marcan el texto que se ha editado o insertado desde la edición original o revisada anterior.

Cuando se publican ediciones revisadas de este documento, la última edición anula las anteriores.

Tabla 1

Historial de las revisiones

Número de edición y revisión	Fecha de emisión	Versión del producto
Primera edición	Julio de 2002	Service Desk 4.5

Publicaciones relacionadas

Esta sección le ayuda a encontrar información que está relacionada con la información de esta guía. Ofrece una introducción a la documentación de Service Desk y enumera otras publicaciones que posiblemente deberá consultar cuando utilice esta guía.

Documentación de Service Desk

Service Desk ofrece una selección de publicaciones y ayuda en línea para facilitarle la utilización de Service Desk y la comprensión de los conceptos básicos. En esta sección se indica la información disponible y dónde puede encontrarla.

NOTA

Esta sección contiene las publicaciones incluidas en Service Desk 4.5. Es posible que en paquetes de servicios posteriores se ofrezcan actualizaciones de publicaciones y publicaciones adicionales. Para ver una introducción a la documentación de los paquetes de servicios, consulte el archivo léame del paquete de servicios más reciente. Los paquetes de servicios y las versiones más recientes de las publicaciones están disponibles en Internet en <http://support.openview.hp.com/cpe/patches> y http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv respectivamente. Consulte las direcciones URL en la sección “Sus comentarios son bienvenidos” de este prefacio.

-
- El archivo `Readme.htm` del CD-ROM de Service Desk contiene información que le ayudará con los procedimientos iniciales de Service Desk. Los archivos léame contienen también información de última hora que se preparó después de que la demás documentación pasara a publicación.

El servidor de Service Desk 4.5 está codificado en Java puro y puede utilizarse en cualquier plataforma. El software de instalación para cada plataforma es diferente. Por lo tanto, Service Desk se distribuye en tres CD-ROM, uno para Microsoft Windows (2000 y NT4), uno para HP-UX y uno para Sun Solaris. Cada uno de los CD-ROM dispone de un archivo léame diferente.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Notas de la versión* proporciona una descripción de las funciones que ofrece Service Desk. Además, ofrecen información que ayuda a:
 - comparar las funciones actuales del software con las que estaban disponibles en versiones anteriores del software;
 - solucionar problemas conocidos.

Las Notas de la versión están disponibles en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5. El nombre del archivo es `Release_Notes.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Guía del usuario* ofrece una introducción a los conceptos básicos de Service Desk. Ofrece una descripción general de lo que se puede hacer con Service Desk y explica las tareas típicas de los distintos tipos de usuarios de Service Desk. Las descripciones de situaciones se ofrecen como ejemplo de aplicación de las funciones descritas.

La publicación Guía del usuario está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `User's_Guide.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List* contiene información que ayuda a determinar los requisitos del software. Enumera las versiones del software admitidas por Hewlett-Packard para Service Desk 4.5.

La publicación Supported Platforms List está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Supported_Platforms_List.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Guía de instalación* trata todos los aspectos de la instalación de Service Desk.

La publicación Guía de instalación está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Installation_Guide.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* contiene información que ayuda a los administradores de aplicaciones a configurar y mantener el servidor de aplicaciones de Service Desk para el uso de los clientes.

La publicación *Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Administrator's_Guide.pdf`.

- El documento *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide* explica los conceptos básicos del proceso de intercambio de datos y proporciona instrucciones para la exportación de datos de aplicaciones externas y la importación de datos en Service Desk. El proceso de intercambio de datos incluye la importación de eventos de servicio individuales y lotes de datos.

La publicación *Data Exchange Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Data_Exchange.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Operations Integration Administrator's Guide* explica la integración entre Service Desk y HP OpenView Operations para Windows y UNIX®. Esta guía trata la instalación y la configuración de la integración, y explica cómo realizar las diversas tareas disponibles con la integración.

La publicación *OpenView Operations Integration Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `OVO_Integration_AG.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* proporciona una descripción detallada de la migración de ITSM a Service Desk e incluye un análisis de las diferencias entre las dos aplicaciones. Las instrucciones detalladas de esta guía le guían por la instalación, la configuración y otras tareas necesarias para un proceso de migración satisfactorio.

La publicación *Migration Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Migration_Guide.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide* contiene información que le ayudará en la creación de integraciones personalizadas con Service Desk utilizando la API para Web de Service Desk. Esta API es particularmente adecuada para desarrollar aplicaciones Web.

La publicación *Web API Programmer's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Web_API_pg.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary* contiene información útil acerca de la estructura de la aplicación.

La publicación *Data Dictionary* está disponible en un archivo en formato HTML en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Data_Dictionary.htm`.

- El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training (CBT)* está pensado para ayudarle a aprender a utilizar las funciones de HP OpenView Service Desk 4.5 desde el punto de vista del usuario y del administrador del sistema. El CD-ROM contiene vídeos demostrativos y textos complementarios que explican y muestran cómo realizar diversas tareas en la aplicación. El CBT explica también los conceptos básicos de la aplicación Service Desk.

El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training (CBT)* se incluirá automáticamente en el software de Service Desk normal. El CBT estará disponible para su envío poco después del lanzamiento del software de Service Desk.

- La Ayuda en línea es un amplio sistema de información que ofrece:
 - información acerca de los procesos para ayudarle a realizar tareas, tanto si es un usuario principiante como si ya tiene experiencia;
 - información general para ayudarle a entender los conceptos básicos y la estructura de Service Desk;
 - información acerca de los mensajes de error que pueden aparecer al trabajar con Service Desk, así como información acerca de cómo solucionar esos errores;
 - ayuda sobre la ayuda para aprender más acerca de la Ayuda en línea.

La Ayuda en línea se instala automáticamente como parte de la aplicación Service Desk y puede activarse desde Service Desk. Para obtener más información, consulte la siguiente sección titulada “Utilización de la Ayuda en línea”.

Lectura de archivos en formato PDF

Puede ver e imprimir los archivos en formato PDF con Adobe® Acrobat® Reader. Este software se incluye en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5. Para obtener instrucciones sobre la instalación, consulte el archivo `readme.htm` que se encuentra en el CD-ROM.

La última versión de Adobe Acrobat Reader también está disponible gratuitamente en Internet en el sitio de Adobe en la dirección <http://www.adobe.com>.

Utilización de la Ayuda en línea

Es posible activar la Ayuda desde Service Desk de las siguientes maneras:

- Para obtener ayuda para la ventana o el cuadro de diálogo con el que está trabajando, realice uno de los procedimientos siguientes:
 - Pulse **F1**.
 - Haga clic en el botón de ayuda de la barra de herramientas .
 - Seleccione **Ayuda** en el menú **Ayuda**.
 - Haga clic en el botón de comando de ayuda  de un cuadro de diálogo.
- Para buscar ayuda acerca de un tema específico mediante la tabla de contenido o el índice del sistema de ayuda: seleccione **Contenido** e **índice** de la ayuda en el menú **Ayuda**.

Cuando se encuentre en el visualizador de la Ayuda, encontrará ayuda acerca de cómo utilizar el propio sistema de ayuda haciendo clic en el botón **Ayuda** de la barra de herramientas:



Service Desk ofrece también sugerencias y la ayuda “¿Qué es esto?” sobre elementos de la pantalla como botones, cuadros y menús.

Una *sugerencia sobre una herramienta* es una descripción breve de un elemento de pantalla. Para visualizar una sugerencia sobre una herramienta, deje el puntero del ratón sobre el elemento de la pantalla. La sugerencia sobre la herramienta aparecerá en la posición del puntero del ratón.

La ayuda “¿Qué es esto?” es una explicación breve acerca del funcionamiento de un elemento de la pantalla. La ayuda “¿Qué es esto?” suele proporcionar más información que las sugerencias sobre herramientas. Para visualizar la ayuda “¿Qué es esto?”:

1. En primer lugar, active el puntero del ratón “¿Qué es esto?” de una de las siguientes maneras:

- Pulse **Mayús+F1**.
- Haga clic en el botón de la barra de herramientas “¿Qué es esto?” .
- Elija ¿Qué es esto? en el menú Ayuda.
- En los cuadros de diálogo, haga clic en el botón con el signo de interrogación  de la barra de título.

El puntero del ratón cambia a un puntero de ratón “¿Qué es esto?” .

2. A continuación, haga clic en el elemento de la pantalla del que precisa información. La información de la ayuda “¿Qué es esto?” aparece en una ventana emergente.

Para cerrar la ventana emergente, haga clic en cualquier parte de la pantalla o pulse una tecla del teclado.

Convenciones tipográficas

La siguiente tabla muestra las convenciones tipográficas que se utilizan en esta guía.

Fuente	Qué representa la fuente	Ejemplo
<i>Cursiva</i>	Referencias de publicaciones Texto resaltado	Consulte también la publicación <i>HP OpenView Service Desk: Guía de instalación</i> . <i>No elimine</i> el usuario System.
Negrita	Utilización por primera vez de un término que se describe en el glosario	La llamada de servicio es la base del registro de incidencias.
Courier	Nombres de menús Comandos de menú Nombres de botones Nombres de archivo Información generada por el sistema como, por ejemplo, líneas de comandos y listados de programas	Es posible ajustar la vista de datos con los comandos del menú Ver. Seleccione Guardar en el menú. Haga clic en Agregar para abrir el cuadro de diálogo Agregar llamada de servicio. Para iniciar la instalación, haga doble clic en setup.htm. Si el sistema muestra el texto C:\>dir a: el dispositivo no está preparado entonces compruebe si el disco se encuentra en su unidad.

Fuente	Qué representa la fuente	Ejemplo
Courier en negrita	Entrada de usuario: texto que se debe introducir en un cuadro o tras una línea de comandos	Si la llamada de servicio debe solucionarse en 30 minutos, introduzca 30.
<i>Courier en cursiva</i>	Texto sustituible: texto que se debe sustituir por el texto apropiado para una situación determinada	Vaya a la carpeta X:\Setup, en la que X es la unidad de CD-ROM.
Helvetica en negrita	Teclado Un signo más (+) significa que debe pulsar la primera tecla (Control en el ejemplo), mantenerla pulsada y, a continuación, pulsar la segunda tecla (F1 en el ejemplo).	Pulse Control+F1 .

Sus comentarios son bienvenidos

Sus comentarios y sugerencias nos ayudan a entender sus necesidades y a satisfacerlas. Nos interesa su opinión acerca de este manual y le invitamos a que nos comunique sus problemas o nos sugiera posibles mejoras. Puede enviar sus comentarios a través de Internet, utilizando el sitio Web de comentarios sobre la documentación de HP OpenView en la siguiente dirección URL:

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

Si encuentra errores que le impiden utilizar el producto, póngase en contacto con el Centro de respuesta de HP o su representante de soporte.

Las versiones más recientes de los manuales de los productos OpenView, incluidos los manuales de Service Desk, están disponibles en el sitio Web de manuales de HP OpenView en la siguiente dirección URL:

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

Los parches de software y las actualizaciones de la documentación que aparecen después del lanzamiento de un producto, estarán disponibles en el sitio Web de parches de software para HP OpenView en la siguiente dirección URL:

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

1 **Introducción**

En este capítulo se describen la arquitectura y el proceso de instalación de HP OpenView Service Desk. También se ofrece una lista de los archivos y los números de versión correspondientes que se utilizarán al instalar Service Desk.

Arquitectura

HP OpenView Service Desk tiene una arquitectura de tres niveles, lo que significa que se trata de una arquitectura en la que Service Desk se estructura en tres niveles o capas:

- servidor de la base de datos
- servidor de aplicaciones
- cliente

Se aplican requisitos específicos según se trate de equipos de servidor o equipos cliente. Los equipos de servidor y los equipos cliente son máquinas separadas. De todos modos, el software del servidor de aplicaciones debe ser un equipo central al cual puedan acceder todos los equipos cliente.

Programa de instalación

En la instalación básica de Service Desk intervienen dos programas. Service Desk 4.5 utiliza instaladores nativos de plataforma para las tres plataformas admitidas en ese momento (Microsoft Windows, HP-UX y Sun Solaris). Cada plataforma contiene sus propios CD-ROM en el paquete de la versión, sin embargo, el software del cliente sólo se suministra en el CD-ROM de Windows:

- Servidor

Este programa instala el software del servidor de red que permite a los clientes acceder a los datos almacenados en la base de datos. El programa de instalación de servidores consiste en el software del servidor de aplicaciones. El servidor de aplicaciones supervisa la aplicación en los PC clientes y ofrece ayuda a la aplicación cuando es necesario, por ejemplo, al realizar una actualización de la versión o establecer una comunicación con la base de datos.

- Cliente

El programa de instalación de clientes instala el software en un equipo cliente. Esto permite utilizar Service Desk en el equipo cliente a través de la red.

Proceso de instalación

El proceso de instalación de HP OpenView Service Desk puede resumirse en tres fases sucesivas:

1. El programa de instalación de la aplicación instala el software del servidor de aplicaciones de Service Desk en el servidor de aplicaciones.
2. El programa de configuración de la base de datos configura la base de datos desde el sitio del servidor de aplicaciones.
3. En cada uno de los clientes, el programa de instalación de cliente ejecuta un programa que instala el software de cliente.

Archivos que se instalarán

La lista siguiente proporciona un resumen de los archivos que se instalarán al ejecutar el programa de instalación de Service Desk. En la lista no se enumeran todos los archivos, sino sólo aquellos cuyo número de versión es relevante. Algunos de estos archivos quizá ya estuvieran instalados en su equipo antes de instalar HP OpenView Service Desk. Si se trata de versiones anteriores, éstas se reemplazarán con las versiones que se indican a continuación. Si en su equipo hay versiones más recientes de cualquiera de estos archivos, el programa de instalación no los reemplazará.

- Archivos instalados en la carpeta `%Windir%\system32`:
 - Todas las configuraciones (servidor de aplicaciones y cliente):
 - `msvbvm60.dll` versión 6.00.890.64
 - `hhctrl.ocx` versión 4.74.8793.0
 - `itircl.dll` versión 4.72.7277.0
 - `itss.dll` versión 4.72.8085.0
 - `hh.exe` versión 4.74.8793.0
- Archivos instalados en la carpeta `%CommonFiles%` con su subcarpeta correspondiente:
 - OCX Control ChartFX98:
 - `cfx4032.ocx` versión 4.0.21.0
 - `cfx4data.dll` versión 1.0.7.0
 - `sfxbar.dll` versión 1.0.15.1
 - OCX Control GridEx:
 - `GridEX20.ocx` versión 2.0.00.2235
 - `Grid20Fix.dll` versión 1.0.0.0
 - OCX Control SSTBars:
 - `sstbars2.ocx` versión 2.0.40.3
 - OCX Control SupraSoft:
 - `Psuite.ocx` versión 1.7.1.0

Autorización de la cuenta de inicio de Windows

Es importante que la cuenta de Windows (2000 o NT) que inicie HP OpenView Service Desk tenga derechos de acceso a todos los servidores, controladores y carpetas que Service Desk pueda necesitar utilizar.

Si la cuenta de inicio no tiene suficientes derechos, algunas funcionalidades de Service Desk quizá no estén disponibles. También es importante asegurarse de que la cuenta de inicio tiene suficientes derechos de acceso al realizar descargas de la base de datos en unidades compartidas, a las que la cuenta de inicio debe tener acceso.

Al instalar Service Desk, la cuenta de inicio predeterminada del servicio se establece como cuenta del sistema.

Para comprobar o cambiar la cuenta de inicio:

1. En el menú Start de Windows, elija Settings.
2. Seleccione Control panel en el menú Configuración. Aparece el cuadro de diálogo Panel de control.
3. En NT4, haga doble clic en el icono Services del cuadro de diálogo Control panel. En Windows 2000, seleccione el icono Administration tools en el Panel de control y, a continuación, Services. Aparecerá el cuadro de diálogo Services.
4. En el cuadro de diálogo Services, seleccione HP OpenView Service Desk Service y haga clic en el botón Startup. Aparecerá el cuadro de diálogo Service.
5. La cuenta de inicio seleccionada aparece en el área Log On As del cuadro de diálogo Service. Para cambiar esta cuenta, seleccione la opción This Account e introduzca el nombre y la contraseña de la cuenta.

NOTA

Independientemente de la cuenta elegida como cuenta de inicio, se recomienda cambiar el período de caducidad de la contraseña.

2 **Preparación para la instalación**

Este capítulo sugiere la manera de planificar una instalación. También se explica cómo buscar información sobre los requisitos del sistema y las plataformas admitidas. También describe los principales productos de otros fabricantes que se deben instalar antes de la instalación de HP OpenView Service Desk.

Planificación de la instalación de Service Desk 4.5

Existen varios temas, tanto técnicos como de procedimiento, que es aconsejable que planifique cuidadosamente antes de instalar HP OpenView Service Desk 4.5. Sería idóneo llevar a cabo la planificación con la asistencia de un asesor de implementación, pero si no es posible, recomendamos que se planifiquen los siguientes temas y se resuelvan los posibles problemas antes de seguir con la instalación de Service Desk.

Los documentos de referencia cruzada proporcionan información adicional sobre los siguientes temas.

¿Cuál es el tamaño de la infraestructura planificada?

Probablemente sabrá cuántos clientes necesitará instalar, pero también es importante tener en cuenta el número de servidores que se deberán instalar para ofrecer un rendimiento óptimo. Junto con los servidores de aplicaciones que ejecutan conexiones cliente, quizá quiera que servidores específicos se encarguen del correo electrónico, archivos adjuntos y Service Pages. Para obtener información acerca de la configuración del correo electrónico, consulte la publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*, que se encuentra en el CD-ROM de Service Desk (versión para Windows). Para obtener información detallada acerca de los archivos adjuntos, consulte “Configuración de los archivos adjuntos en Service Desk” en la página 224. Puede encontrar información acerca de la instalación de Service Pages en el capítulo 7, “Instalación de Service Pages”, en la página 169 y más información en la publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*, que se encuentra en el CD-ROM de Service Desk (versión para Windows).

¿La infraestructura planificada cumple con los requisitos mínimos?

Para obtener más información sobre requisitos mínimos, consulte la sección “Requisitos” en la página 40. Puede encontrar información más detallada en *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*. Para obtener más información detallada sobre dónde encontrar este documento, consulte “Publicaciones relacionadas” en la página 19.

¿Hay suficiente memoria libre en los equipos del servidor de aplicaciones?

Para obtener más información sobre requisitos mínimos, consulte la sección “Requisitos” en la página 40. Puede encontrar información más detallada en *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*. Para obtener más información detallada sobre dónde encontrar este documento, consulte “Publicaciones relacionadas” en la página 19.

¿Hay suficiente memoria libre en los equipos cliente?

Para obtener más información sobre requisitos mínimos, consulte la sección “Requisitos” en la página 40.

¿Será la base de datos lo suficientemente grande para almacenar los datos previstos?

Antes de configurar la base de datos debe considerar qué tamaño de base de datos necesitará. La publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* contiene un capítulo sobre este tema y en el CD-ROM de Service Desk (versión para Windows) también puede encontrar dos hojas de cálculo activas (una para la base de datos Oracle y otra para SQL Server) que le ayudarán a calcular el tamaño de base de datos que necesita.

¿Cómo se situarán los servidores de aplicaciones?

No sólo tendrá que decidir cuántos servidores necesitará, sino también en qué punto de la red se ubicarán para optimizar el tráfico en la red. Cuando haya resuelto esto también, deberá comprobar que todos los servidores de aplicaciones propuestos pueden acceder a la base de datos. Consulte capítulo 5, “Configuración del servidor de aplicaciones”, en la página 125 para obtener más información sobre la conectividad.

¿Cómo se ponderará la relación servidor de aplicaciones/cliente?

Junto con la cantidad y la posición de servidores de aplicaciones, también deberá considerar cómo se ponderarán los clientes cuando se conecten a los servidores. Esto puede verse afectado por varios factores, incluidos la posición de los servidores en la red y si los servidores también se utilizan para otras tareas. La ponderación del cliente se establece en el editor de configuración. Consulte el capítulo 5, “Configuración del servidor de aplicaciones”, en la página 125.

¿Qué servidor de aplicaciones se utilizará para Service Pages?

Si tiene la intención de ejecutar Service Pages, debe tener en cuenta durante la planificación si Service Pages se instalará en un equipo exclusivo o en el mismo que el software del servidor de aplicaciones. Esto podría resultar afectado por la posición del servidor en la red y depender de si se utiliza un cortafuegos. Por ejemplo, si va a utilizar un servidor autónomo para Service Pages con un cortafuegos que utiliza asignación de puertos, debe desactivar la casilla de verificación Multiple Server en el editor de configuración. Service pages y los números de puerto se describen en el capítulo 7, “Instalación de Service Pages”, en la página 169 y capítulo 5, “Configuración del servidor de aplicaciones”, en la página 125 respectivamente. Encontrará también más información acerca de Service Pages en *HP OpenView Service Desk: Administrator’s Guide*, que se encuentra en el CD-ROM de Service Desk (versión para Windows).

¿Qué servidor de aplicaciones se utilizará para Data Exchange?

Si necesita utilizar Data Exchange, deberá instalar los componentes de integración de Service Desk. El servidor de aplicaciones que debe tener los componentes de integración instalados depende de la configuración y del tráfico de la red. La instalación de integraciones se describe en el capítulo 9, “Instalación de las integraciones”, en la página 203. Para obtener información detallada acerca de Data Exchange, consulte la publicación *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Guide*, que se encuentra en el CD-ROM de Service Desk (versión para Windows).

¿Qué servidor de aplicaciones se utilizará para el correo electrónico entrante?

Quizá desee identificar qué servidor de aplicaciones es el más adecuado como servidor de correo electrónico entrante. Puede ser un servidor exclusivo o cualquiera de los servidores de la red, aunque los números de puerto y el cortafuegos pueden afectar a esta decisión. La configuración de un servidor para el correo electrónico entrante se describe en la publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*, que se encuentra en el CD-ROM de Service Desk (versión para Windows).

¿El usuario que instala el software tiene derechos de acceso de administrador?

Existen varios métodos para instalar el software del cliente de Service Desk. Entre ellos se incluyen métodos que permiten a los usuarios del cliente instalar el software por sí mismos a través de hipervínculos o desde una carpeta compartida. Para que los usuarios cliente puedan instalar el software, deben tener derechos de administrador en los equipos donde van a instalarlo. Consulte capítulo 6, “Instalación del cliente”, en la página 143 si desea obtener más información.

¿Ha pensado en el acceso y la autorización de usuarios?

Los usuarios deben tener acceso a todos los archivos, directorios y elementos de Service Desk que sean importantes para sus cargas de trabajo y tareas específicas. La publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* contiene un capítulo sobre la administración de cuentas que proporciona información acerca de la configuración de cuentas de usuario, autorizaciones y roles.

Requisitos

En esta sección se enumeran los requisitos de hardware mínimos para cada uno de los componentes de Service Desk 4.5. Consulte los requisitos del software en la publicación *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*. Encontrará esta documentación en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5, en el archivo `\Doc\Supported_Platforms_List.htm`.

Cliente de Service Desk en Windows 2000

- Procesador: Intel® Pentium® PII a 300 MHz
- Memoria: 128 MB de RAM
- Espacio en disco: 55 MB
- Pantalla: resolución de 800 x 600, 256 colores (se recomienda resolución de 1024 x 768, color de alta densidad o superior)
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 K (se recomienda 56 Kb o más)

Cliente de Service Desk en Windows NT4 Workstation y 98 SE

- Procesador: Intel® Pentium® Pro a 200 MHz
- Memoria: 128 MB de RAM
- Espacio en disco: 55 MB
- Pantalla: resolución de 800 x 600, 256 colores (se recomienda resolución de 1024 x 768, color de alta densidad o superior).
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 K (se recomienda 56 Kb o más)

Cliente de Service Desk en Windows 2000 Terminal Services

El cliente de Service Desk puede utilizarse con Windows Terminal Service. Para obtener información sobre tamaños, consulte el informe creado por Microsoft que encontrará en el sitio Web:
<http://www.microsoft.com/windows2000/techinfo/administration/terminal/tscaling.asp>

Servidor de aplicaciones de Service Desk en Windows 2000 Advanced Server o NT4 Server

- Procesador: Intel Pentium PIII Xeon a 550 MHz
- Memoria: 512 MB de RAM
- Espacio en disco: 80 MB
- Conexión de red: TCP/IP, 10 Mb/s

Servidor de aplicaciones de Service Desk en HP-UX

- Equipo HP PA-RISC

Servidor de aplicaciones de Service Desk en Sun Solaris

- Equipo Sun Ultra SPARC

Servidor de la base de datos de Service Desk

- Conexión de red: TCP/IP, 10 Mb/s

Service Desk Cliente de Service Pages

- Procesador: Intel Pentium a 90 MHz (se recomienda 166 MHz o más)
- Memoria: 32 MB de RAM
- Pantalla: resolución de 800 x 600, 256 colores (se recomienda resolución de 1024 x 768, color de alta densidad o superior)
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 K (se recomienda 56 Kb o más)

Service Desk Servidor Web de Service Pages

- Memoria: 128 MB de RAM (se recomienda 256 MB o más)
- Espacio en disco: 50 MB
- Conexión de red: TCP/IP, 10 Mb/s

Comunicador de eventos de Service Desk

Agente de Service Desk

- Espacio en disco: 5 MB
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 Kb

Evento de servicio de Service Desk

- Espacio en disco: 5 MB
- Conexión de red: TCP/IP, 28,8 Kb

Configuración de la base de datos Oracle

Para crear una base de datos Oracle, consulte la documentación de Oracle.

Para configurar la base de datos Oracle para usarla con Service Desk 4.5, ejecute el programa de instalación del servidor de aplicaciones de Service Desk, que incluye un Asistente para la configuración. Utilice el asistente para configurar la base de datos y crear espacios de tabla y usuarios.

Otra posibilidad es crear los espacios de tabla y usuarios por su cuenta antes de la instalación, en cuyo caso utilizará el Asistente para la configuración durante la instalación, pero omitiendo algunas de las pantallas. Si decide crear los espacios de tabla y los usuarios antes de la instalación, siga estas instrucciones:

1. Verifique que el espacio disponible en los espacios de tabla sea de 50 MB como mínimo.
2. Cree por lo menos un usuario de la base de datos. Dos usuarios de la base de datos, agregando uno como un usuario de repositorio, podrían aumentar el rendimiento en sistemas grandes. El uso de mayúsculas o minúsculas no afecta el nombre de estos usuarios.
3. Se recomiendan los siguientes requisitos mínimos:

Tabla 2-1

Requisitos mínimos

Configuración	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	No procede
processes:	100	100
dml_locks:	200	200
log_buffer:	32768	32768
db_cache_size	No procede	4505600
Compatible	8.1.0	8.1.0 ^{véase la nota}

NOTA

No siempre es posible restablecer la configuración a un nivel inferior.

Si desea cambiar estos parámetros, el método utilizado dependerá de si trabaja en una base de datos Oracle8i u Oracle9i.

Oracle 8i

En Oracle 8i, si desea cambiar uno o más de los valores de los parámetros, consulte uno de los siguientes archivos y cámbielos allí. [SID es un marcador de posición del SID de la base de datos.]

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

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

Si Oracle se ha instalado de forma no estándar, los nombres de las rutas pueden ser distintos.

Algunos de los parámetros pueden darse en el archivo y puede cambiar sus valores. Algunos de los parámetros no se mencionan en el archivo. Puede introducir simplemente un par nombre=valor con una sintaxis similar a la de las líneas del archivo, con los valores que desea que surtan efecto la siguiente vez que se inicie Oracle.

ATENCIÓN

El rendimiento de Oracle puede resultar gravemente perjudicado si se utilizan valores no apropiados.

Oracle 9i

En Oracle9i se ha introducido una nueva forma de almacenar estos parámetros: el archivo de parámetros del servidor o `spfile`. Es un archivo binario que no puede editarse “a mano”. Aunque los parámetros no siempre se guardan en un archivo `spfile`, ésta es la solución predeterminada.

Los parámetros del archivo `spfile` se establecen desde la interfaz de SQL*Plus, a la que debe conectarse con una cuenta DBA. Se debe utilizar la sintaxis:

```
ALTER SYSTEM SET <nombre_parámetro> = <valor>  
[ SCOPE = SPFILE | MEMORY | BOTH ];
```

SCOPE determina lo que se cambiará: el spfile, sólo la instancia en ejecución o ambos. El valor predeterminado de SCOPE depende de si la instancia se ha iniciado desde un archivo spfile o no. En este caso, el valor predeterminado es 'BOTH', de lo contrario, es 'MEMORY'.

La sintaxis utilizada para eliminar una entrada del archivo spfile es:

```
ALTER SYSTEM RESET <nombre_parámetro>  
[ SCOPE = SPFILE | MEMORY | BOTH ]  
[ SID = sid ];
```

(SID es un marcador de posición del SID de la base de datos.

Configuración de Oracle

Si desea usar el símbolo del Euro con el conjunto de caracteres occidentales en la base de datos, el servidor y los clientes deben tener la misma página de códigos. El conjunto de caracteres de la base de datos debe ser WE8ISO8859P15. No todas las versiones de Oracle Server admiten el símbolo del Euro, para obtener más información, consulte la documentación de Oracle.

Si desea utilizar varios idiomas en Service Desk o un conjunto de caracteres distinto al occidental, deberá definir la base de datos Oracle para que utilice el conjunto de caracteres Unicode UTF-8. UTF-8 admite también el símbolo del euro.

Oracle debe ejecutarse con una optimización basada en reglas. Éste suele ser el caso en una instalación de Oracle estándar. Sin embargo, si ha configurado la base de datos Oracle para que recopile estadísticas, es decir, una optimización no basada en reglas, puede que algunas funciones de Service Desk tarden de 20 a 50 veces más de lo normal. Consulte la documentación de Oracle para obtener información acerca de la optimización basada en reglas.

Antes de instalar Service Desk

Después de instalar una base de datos Oracle en un servidor de la base de datos con un sistema operativo Windows, es necesario reiniciar el servidor antes de instalar Service Desk.

Configuración de SQL Server

Para instalar SQL Server, consulte la documentación de SQL Server.

El procedimiento que se describe a continuación es opcional, puesto que el Asistente para la configuración configurará la base de datos. Si opta por crear manualmente una base de datos SQL Server, necesitará al menos 50 MB de espacio libre en el sistema de archivos donde se ubica el SQL Server.

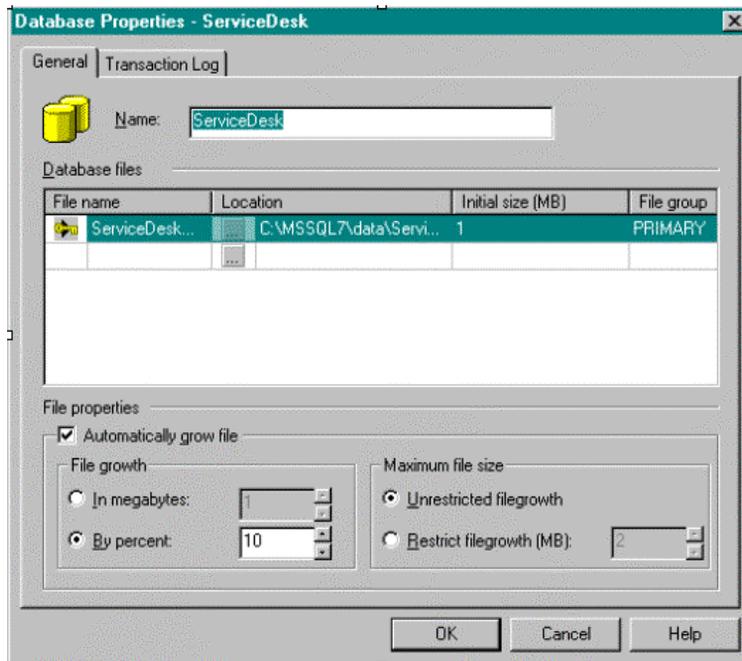
Para obtener soporte para el símbolo del Euro en SQL Server Engine, seleccione una de las siguientes páginas de códigos: 1252/ISO (predeterminado); CP1250; CP1251; CP1253; CP1254; cp1255; CP1256; CP1257. No todas las versiones de SQL Server tienen definiciones de clasificación que incluyen el símbolo del Euro, para obtener más información, consulte la documentación de SQL Server.

Cuando la base de datos Service Desk se crea utilizando el Asistente para base de datos SQL Server, se configura con el tipo de datos `nvarchar`, que admite conjuntos de caracteres distintos al occidental.

Para crear una base de datos SQL Server, proceda del modo siguiente:

1. Inicie SQL Server Enterprise Manager. Conéctese como usuario con acceso al rol de Administrador del sistema.
2. Seleccione el servidor en el que desea instalar la base de datos de Service Desk. Haga clic en el signo más (+) para expandir este servidor.
3. Haga clic con el botón derecho en Databases para crear la base de datos. Seleccione `New Database`. Aparece el cuadro de diálogo `Database Properties`:

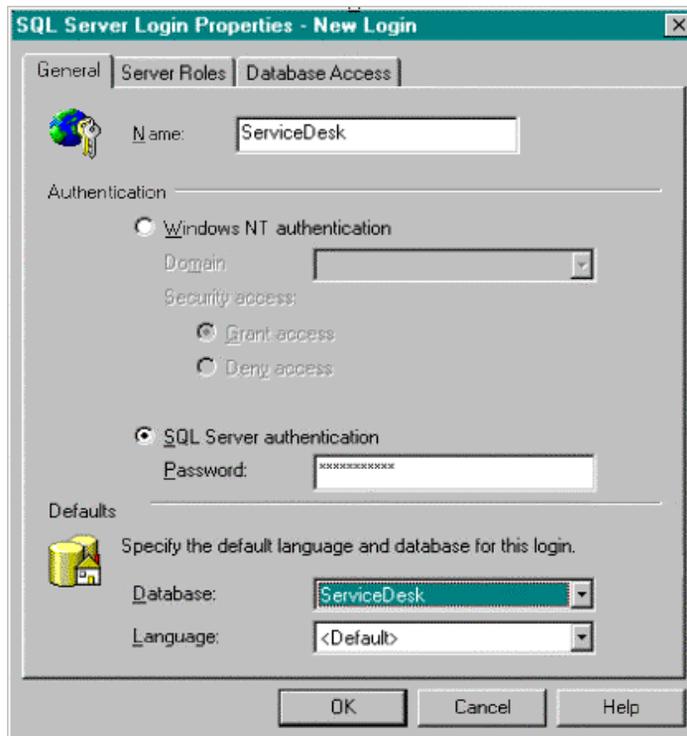
Figura 2-1 Cuadro de diálogo Database Properties



4. En el cuadro de diálogo Database Properties, introduzca el nombre de la base de datos en el campo Name, por ejemplo, ServiceDesk. Acepte los valores predeterminados de las demás opciones. Haga clic en OK.

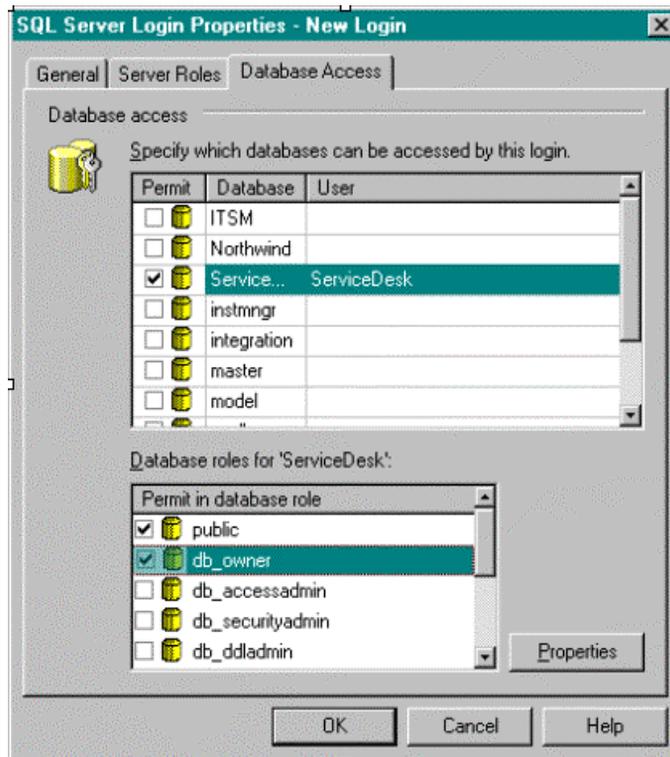
5. Cree un inicio de sesión de SQL Server navegando hasta Security. Haga clic con el botón derecho en Logins y seleccione New Login. Aparecerá el cuadro de diálogo SQL Server Login Properties:

Figura 2-2 Cuadro de diálogo SQL Server Login Properties - New Login



6. En el cuadro de diálogo SQL Server Login Properties, introduzca un nombre en el campo Name, por ejemplo, ServiceDesk. Seleccione SQL Server authentication e introduzca una contraseña en el campo Password. Mediante el menú desplegable del campo Database, seleccione el nombre de la base de datos que introdujo en la pantalla anterior, por ejemplo, ServiceDesk, como base de datos predeterminada. Acepte el valor predeterminado de Language. Haga clic en la ficha Database Access.
7. Aparece la ficha Database Access:

Figura 2-3 Ficha Database Access



8. En la página de ficha Database Access, seleccione el nombre de la base de datos que creó, por ejemplo, ServiceDesk, y seleccione la casilla de verificación Permit. Seleccione la casilla de verificación db_owner en los derechos de propiedad de la base de datos nombrada. Haga clic en OK para terminar la creación de la base de datos.

Los objetos de la base de datos de Service Desk se crearán mediante el programa de instalación de Service Desk.

Software de otros fabricantes

Antes de empezar la instalación, recomendamos que instale el software de otros fabricantes que se indica a continuación en la máquina en la que desee instalar el servidor de aplicaciones. Ni el servidor de aplicaciones ni las instalaciones de clientes verifican si estos programas ya están instalados, y no los instalarán.

Todos estos programas se suministran en el CD de instalación de Service Desk 4.5. Para instalar cualquiera de ellos, haga clic en el botón `Browse CD` de la pantalla de inicio de Service Desk, navegue hasta la carpeta correspondiente a cada uno de los programas y haga doble clic en el archivo de instalación que se indica a continuación. El asistente para la instalación le guiará por el proceso de instalación.

Software de otros fabricantes para el servidor de aplicaciones

El siguiente software de otros fabricantes es necesario para ejecutar el servidor de aplicaciones y el agente de Service Desk 4.5.

NOTA

Al instalar el `jre/sdk` en Solaris, asegúrese de que se encuentra en el directorio `/usr`.

Java™ Runtime Environment

`\Tools\jre\j2re-1_3_1_03-win-i.exe` para Windows.

`/tools/jre/rte_13105os11.depot`; debe utilizarse cuando sólo se instala el servidor Service Desk 4.5.

`/tools/jre/j2re-1_3_0_03-solsparc.sh` o para Sun Solaris; debe utilizarse cuando sólo se instala el servidor Service Desk 4.5.

Las versiones Solaris también se suministran en Intel.

Software de otros fabricantes para Service Pages

El siguiente software de otros fabricantes es necesario para ejecutar el servidor de Service Pages de Service Desk 4.5.

Java Development Kit

`\tools\jdk\j2sdk-1_3_1_03-win.exe` para Windows.

`/tools/jdk/sdk_13105os11.depot` para HP-UX; debe utilizarse si se va a ejecutar Service Desk 4.5 Service Pages en el mismo equipo.

`/tools/jdk/j2sdk-1_3_0_03-solsparc.sh` para Sun Solaris; debe utilizarse si se va a ejecutar Service Desk 4.5 Service Pages en el mismo equipo. Las versiones Solaris también se suministran en Intel.

Software de otros fabricantes para el cliente

El siguiente software de otros fabricantes se utiliza conjuntamente con el cliente de Service Desk 4.5.

Máquina virtual Java de Microsoft

Instale la Máquina virtual Java de Microsoft en los equipos cliente antes de iniciar la instalación de HP OpenView Service Desk. Es recomendable hacerlo, ya que el programa de instalación de Service Desk usa la máquina virtual durante la instalación. Después de instalar la máquina virtual, debe reiniciar el sistema. Si el programa de instalación encuentra una versión posterior de la máquina virtual, la versión del CD-ROM no se instala.

El software de la Máquina virtual se suministra en el CD-ROM para Windows de HP OpenView Service Desk. Después de instalar la Máquina virtual, puede iniciar la instalación del cliente de HP OpenView Service Desk.

Para instalar la Máquina virtual Java de Microsoft, realice las siguientes acciones:

1. Introduzca el CD-ROM para Windows de HP OpenView Service Desk; la pantalla de inicio aparece automáticamente. En la primera pantalla de inicio, seleccione `Install Service Desk`, en la segunda seleccione `Client Menu` y, a continuación, haga clic en `Install VM 2000` o `Install VM NT/98/XP`:

Figura 2-4 Pantalla de inicio



NOTA

Si la pantalla de inicio no aparece automáticamente, inserte el CD-ROM y haga doble clic en `setup.exe` de la raíz de la unidad de CD-ROM.

2. A continuación, se mostrará una pantalla con la pregunta *Would you like to install the Microsoft VM?* Haga clic en *Yes* para realizar la instalación.
3. Aparece el cuadro de diálogo *Microsoft VM License Agreement*. Lea detenidamente el acuerdo y haga clic en *Yes* para iniciar la instalación si está de acuerdo con todos los términos de la licencia. Si hace clic en *No*, no se iniciará la instalación de la Máquina virtual y más tarde no podrá ejecutar *Service Desk*.
4. Después de hacer clic en *Yes*, el programa de instalación empezará a extraer los archivos. Un monitor de evolución mostrará el estado de la instalación.
5. Un cuadro de diálogo le notificará que la instalación ha terminado. Haga clic en *OK*.

6. A continuación, aparecerá un cuadro de diálogo que permitirá reiniciar el equipo:

Figura 2-5 Reinicio del equipo tras la instalación de la Máquina virtual



Haga clic en **Yes**. El equipo se apagará y se reiniciará con la Máquina virtual Java de Microsoft instalada.

NOTA

Para obtener instrucciones sobre cómo instalar el cliente, consulte “Instalación de cliente” en la página 147.

Actualización de la Ayuda de HTML para Windows NT® y 98

Para instalar la actualización de la Ayuda HTML, haga clic en el botón **Install Help Update** en el menú **Client** de la pantalla de inicio de **Service Desk 4.5**. Otra opción es navegar hasta la siguiente carpeta y hacer doble clic en el archivo ejecutable:

```
\\Tools\html help update\hhupd.exe
```

Componentes de Microsoft Data Access

Para instalar los componentes de **Data Access**, haga clic en el botón **Install Data Access** en el menú **Client** de la pantalla de inicio de **Service Desk 4.5** o navegue hasta la siguiente carpeta y haga doble clic en el ejecutable:

```
\\Tools\mdac\mdac_typ.exe
```

NOTA

Será necesario reiniciar el equipo después de instalar los componentes de **MS Data Access**.

Adobe Acrobat® Reader 5.05 (inglés)

\\Tools\Acrobat\<language>\ Haga doble clic en el archivo exe para seleccionar el idioma que desee utilizar. Para obtener más información, consulte el sitio Web de Adobe en <http://www.adobe.com>.

3 **Instalación del servidor de aplicaciones**

Este capítulo describe las tareas necesarias para instalar un servidor de aplicaciones de HP OpenView Service Desk.

El servidor de Service Desk 4.5 está codificado en Java puro, por lo que puede utilizarse en cualquier plataforma. Aunque el software del servidor es el mismo en todas las plataformas admitidas, el software de instalación cambia dependiendo de las diferentes plataformas. Por lo tanto, Service Desk se distribuye en tres CD-ROM, uno para Microsoft Windows (2000 y NT4), uno para HP-UX y uno para Sun Solaris.

NOTA

El paquete de distribución de Service Desk contiene tres CD-ROM, uno para cada plataforma admitida. Si no se especifica lo contrario, cada vez que en este capítulo se mencione el CD-ROM, se hace referencia al propio de la plataforma que se esté describiendo.

Antes de instalar Service Desk, consulte el archivo `Readme.htm` del correspondiente CD-ROM de instalación de Service Desk para cualquier problema relacionado con los procedimientos de instalación que pueda haber surgido después de que se completara esta documentación. Para abrir el archivo `Readme`, seleccione `View Readme` en la pantalla de inicio de la instalación de Service Desk.

Instalación de Service Desk en una plataforma Windows

Antes de instalar Service Desk

Asegúrese de que ya exista una base de datos instalada en la máquina en la que desea instalar HP OpenView Service Desk o bien en otra máquina accesible. Consulte “Configuración de la base de datos Oracle” en la página 43 y “Configuración de SQL Server” en la página 46.

Instalación de Service Desk

Para instalar el software en un equipo Windows NT o Windows 2000, debe iniciar una sesión con una cuenta con derechos de administrador del sistema para poder realizar cambios en el registro de Windows. Si no tiene todos los derechos necesarios, la instalación del software no se realizará correctamente.

Instale el servidor de aplicaciones de HP OpenView Service Desk utilizando el programa de instalación que se encuentra en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk. Puede instalar Service Desk directamente desde el CD-ROM en el disco duro de su equipo o copiar el contenido del CD-ROM en una carpeta compartida e instalarlo mediante una unidad de red.

También puede iniciar la instalación haciendo doble clic en el archivo `setup.html` en la carpeta `htmlpage` y, a continuación, seleccionando el vínculo `Installation Program` en la página Web que aparece. Este archivo también puede utilizarse con una carpeta compartida, como se ha descrito anteriormente.

NOTA

El servidor de Service Desk puede instalarse de manera silenciosa ejecutando `setup.exe/S/v/qn` en el indicador de comandos de DOS en la carpeta `server`. Consulte la documentación del instalador de Microsoft (disponible en la ayuda en línea de Windows 2000) para obtener más información sobre las opciones de línea de comandos. Este comando funcionará tanto para NT como para 2000. Sin embargo, el tema de la ayuda en línea sólo está disponible para Windows 2000.

Cuando termina la instalación del servidor de aplicaciones de Service Desk, el equipo donde se ha instalado el servidor se reinicia de forma automática. Aparece un cuadro de diálogo emergente que ofrece la opción de reiniciar inmediatamente o más tarde.

Para instalar el servidor de aplicaciones de HP OpenView Service Desk, realice las acciones siguientes:

1. Inserte el CD-ROM de HP OpenView Service Desk en la unidad de CD-ROM. Aparece la pantalla de inicio. Si no se muestra la pantalla de inicio, haga doble clic en el archivo `setup.exe` que se encuentra en la raíz de la unidad de CD-ROM. Cuando aparezca la pantalla de inicio, haga clic en `Install Service Desk`:

Figura 3-1 Pantalla de inicio de la instalación de Service Desk



NOTA

Si no consigue ejecutar el programa de instalación al hacer doble clic en `setup.exe`, inténtelo de este modo: haga clic en la unidad de CD-ROM, abra un cuadro de diálogo en modo DOS, desplácese hasta la carpeta en la que desee realizar la instalación y ejecute `setup.exe`.

2. En la siguiente pantalla, haga clic en Server Menu:

Figura 3-2 Pantalla Service Desk Installation Menu



3. En la pantalla del menú de instalación del servidor, haga clic en el botón `Install Server` para iniciar la instalación del servidor:

Figura 3-3 Cuadro de diálogo `Server Installation Server Menu`

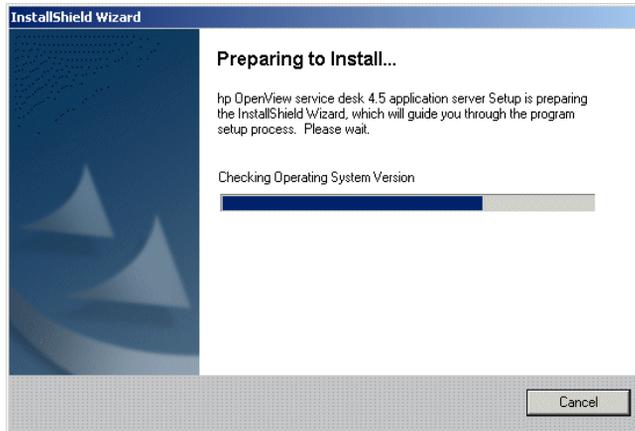


NOTA

Service Desk 4.5 requiere que Java Runtime Environment (JRE) 1.3 o superior esté instalado en el equipo del servidor. Si tiene una versión anterior, instale JRE 1.3 mediante el botón `Install JRE 1.3` de esta pantalla antes de intentar ejecutar el servidor; si tiene una versión posterior, no instale JRE 1.3 desde el CD-ROM de Service Desk.

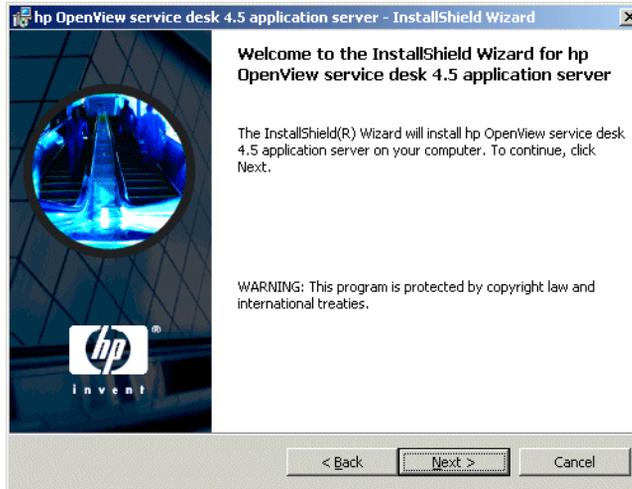
4. Aparece la pantalla de preparación del asistente InstallShield Wizard mientras se descargan del CD-ROM los archivos de configuración de la instalación. Se puede interrumpir el proceso de instalación haciendo clic en el botón Cancel; en caso contrario, al terminar la descarga aparece la siguiente pantalla:

Figura 3-4 Cuadro de diálogo **Preparing to Install**



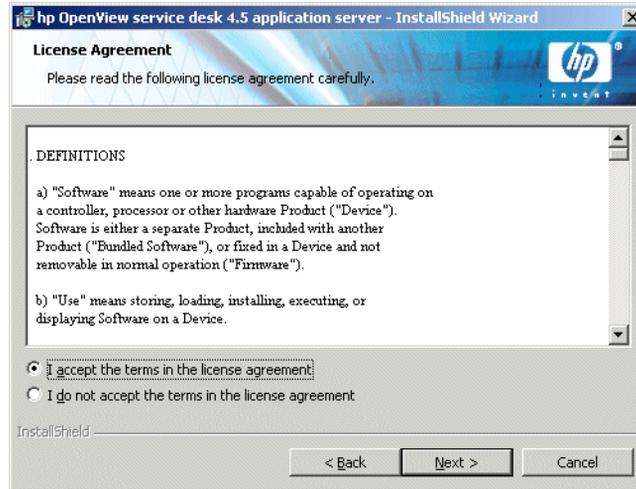
5. Después de que se descarguen los archivos de instalación, aparece la pantalla de bienvenida de Server InstallShield Wizard. Haga clic en Next para continuar, o en Cancel para interrumpir la instalación:

Figura 3-5 Cuadro de diálogo Server Installation Welcome



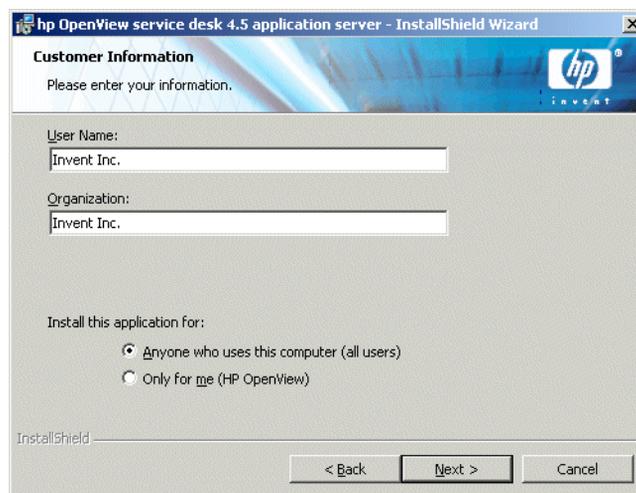
- Si hace clic en Next, aparece el cuadro de diálogo License Agreement. Para continuar, debe seleccionar I accept the terms in the license agreement y, a continuación, hacer clic en Next. De este modo, acepta todos los términos de la licencia, por lo que se recomienda leer el acuerdo detenidamente:

Figura 3-6 Cuadro de diálogo License Agreement



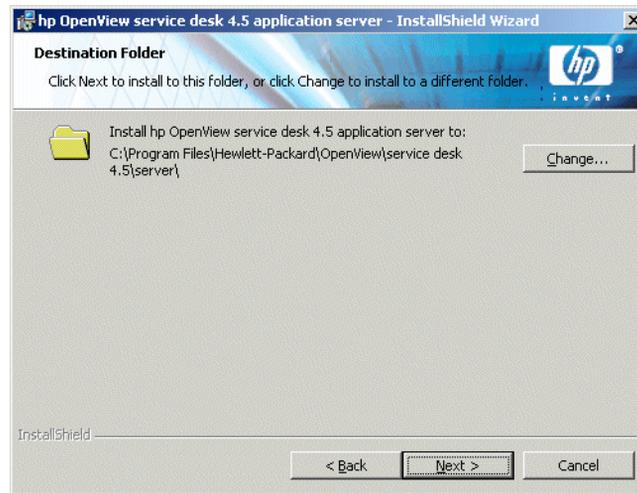
7. Aparecerá el cuadro de diálogo Customer Information. De forma predeterminada, Service Desk obtiene los detalles del perfil del equipo. Si los detalles son incorrectos, rectifíquelos. Seleccione la opción *Anyone who uses this computer (all users)* u *Only for me (nombre del usuario)*. Si selecciona la opción “all users”, cualquier usuario que se conecte al equipo donde se haya instalado el servidor podrá acceder a los accesos directos de Service Desk en el menú Inicio, pero si selecciona opción *Only for me* sólo el usuario especificado en el campo *User Name* podrá ver los accesos directos. Haga clic en *Next* para continuar:

Figura 3-7 Cuadro de diálogo Customer Information



8. Aparece el cuadro de diálogo Destination Folder. En este cuadro de diálogo, debe introducir la carpeta en la que se colocará el software de Service Desk. Si desea colocar el software en una ubicación distinta a la carpeta predeterminada, haga clic en Change para introducir otra carpeta de instalación. Haga clic en Next para continuar la instalación:

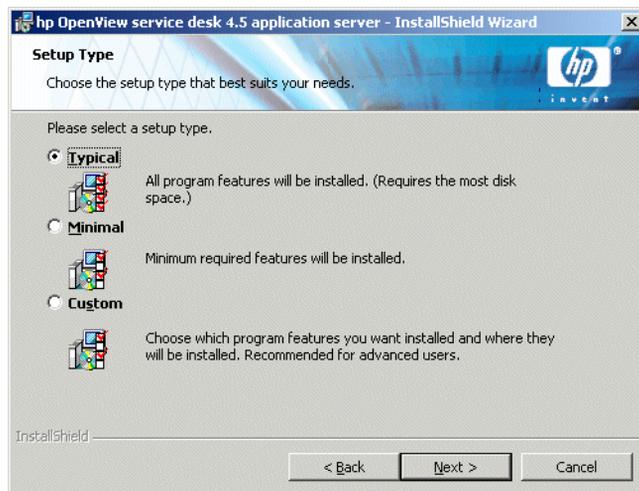
Figura 3-8 Cuadro de diálogo Destination Folder



9. Si la carpeta no existe, aparece un cuadro de diálogo de confirmación que solicita si desea crearla ahora. Seleccione Next para continuar o Back para remitirse a la pantalla anterior y cambiar la carpeta de destino.

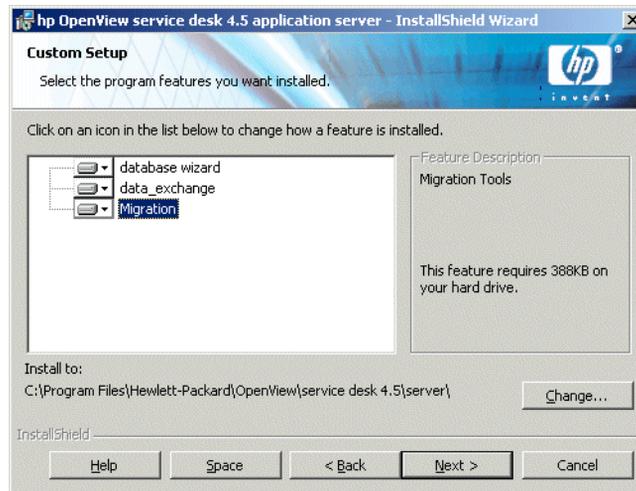
10. Se muestra el cuadro de diálogo Setup Type. Seleccione la instalación Typical, Minimal o Custom. La opción Typical instala tanto el servidor de aplicaciones como el asistente para la base de datos. La opción Minimal instala sólo el servidor. Si selecciona Custom podrá instalar la herramienta de migración que permite migrar de HP OpenView ITSM 5.7 a Service Desk 4.5, el asistente para la base de datos y la función Data Exchange. Si ya ha configurado la base de datos, quizá decida no instalar el asistente para datos. Utilice la opción Custom para seleccionar sólo las opciones que necesita. Para obtener más información acerca de la función Data Exchange, consulte la publicación *HP OpenView Service Desk 4.5: Data Exchange Guide*. Para obtener más información acerca de la función de migración, consulte la publicación *HP OpenView Service Desk 4.5: Migration Guide*. Estos documentos se incluyen en la carpeta doc del CD-ROM de Service Desk para Windows. Haga clic en Next para continuar la instalación:

Figura 3-9 Cuadro de diálogo Setup Type



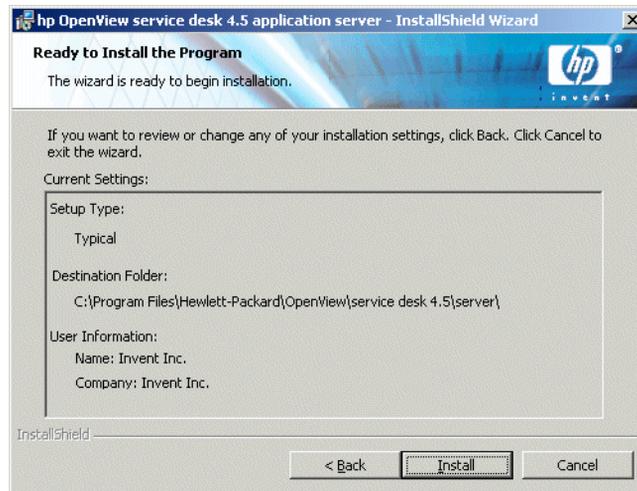
11. Si ha seleccionado Custom en el cuadro de diálogo Setup Type, aparecerá el cuadro de diálogo Custom Setup. Para instalar la función de migración, seleccione Migration en la lista. Haga clic en Next para continuar la instalación:

Figura 3-10 Cuadro de diálogo Custom Setup



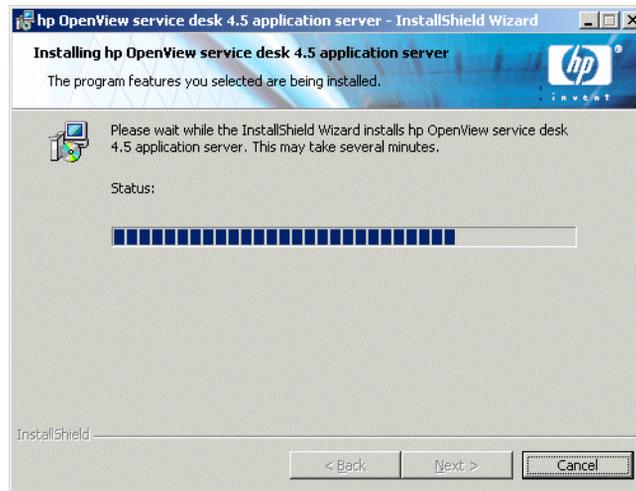
12. El cuadro de diálogo Server Ready to Install muestra los elementos que se instalarán. Seleccione **Install Now** para continuar o **Back** para volver a los cuadros de diálogo anteriores y hacer los cambios oportunos:

Figura 3-11 Cuadro de diálogo Server Ready to Install



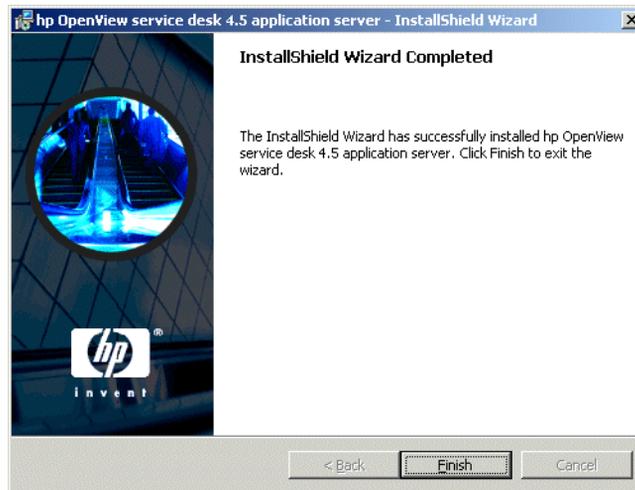
13. Aparece el cuadro de diálogo Installing hp OpenView Service Desk 4.5 application server. Una barra de progreso muestra la evolución de la instalación. Haga clic en Next cuando se haya completado la instalación:

Figura 3-12 Cuadro de diálogo Installing application server



14. Cuando se hayan instalado todos los archivos, aparece la pantalla Completed. Haga clic en Finish para salir del programa de instalación:

Figura 3-13 Cuadro de diálogo InstallShield Wizard Completed



Instalación del servicio de servidor para Windows

Service Desk 4.5 puede ejecutarse como servicio de Windows; en este caso, el servicio se inicia al reiniciar el servidor.

NOTA

Es importante que la cuenta de Windows (2000 o NT) que inicie HP OpenView Service Desk tenga derechos de acceso a todos los servidores, controladores y carpetas que Service Desk pueda necesitar utilizar. Para obtener información acerca de cómo asegurarse de que los derechos de acceso sean correctos, consulte “Autorización de la cuenta de inicio de Windows” en la página 34.

Para instalar el servicio, ejecute el archivo `.bat installservice.bat` que se encuentra en el directorio `\\server\bin`.

El archivo `installservice.bat` presupone la estructura de directorios predeterminada. Si ha instalado Service Desk 4.5 en otras carpetas de destino, deberá editar el archivo `.bat` como corresponda.

Optimización de la configuración de la memoria

La JVM que utiliza el servidor de aplicaciones de Service Desk no está optimizado para ejecutar aplicaciones grandes. En consecuencia, es necesario realizar algunos ajustes al ejecutar más de 50 usuarios (aproximadamente) en un único servidor de aplicaciones.

Las dos áreas importantes que hay que ajustar al ejecutar grandes cantidades de usuarios son la reserva de memoria en general y la configuración de la recogida de basura. De hecho, la reserva de memoria es importante porque ayuda a evitar la recogida de basura.

Reserva de memoria La memoria reservada para la JVM se especifica mediante dos opciones no estándar (las opciones no estándar están sujetas a cambio en versiones posteriores)

- *Xms*: (tamaño inicial del montón.)

Cuando se define en un valor demasiado pequeño, el montón debe cambiarse de tamaño repetidamente durante el proceso de inicio del servidor. Cada cambio de tamaño va acompañado por una recogida de basura, por lo que comporta una considerable reducción del rendimiento.

- *Xmx*: (tamaño máximo del montón.)

Cuando se define en un valor demasiado bajo, no hay suficiente espacio para todos los objetos de la aplicación. Esto comporta recogidas repetidas de basura cuando la JVM intenta una y otra vez encontrar este espacio.

recogida de basura En la JVM Hotspot que se incluye con Service Desk, la recogida de basura funciona por generaciones: recopilaciones de objetos que se crean aproximadamente al mismo tiempo. La mayoría de los objetos no sobreviven a su generación, lo que hace que se apliquen diferentes tipos de recogida de basura a la generación más joven y a las generaciones más antiguas. El tamaño de la generación más joven, en la que puede efectuarse la recogida de basura más eficaz, se controla mediante dos opciones no estándar:

- *NewSize*: tamaño inicial de la nueva generación.
- *MaxNewSize*: tamaño máximo de la nueva generación.

A medida que crece la nueva generación, las recogidas de basura menores son cada vez menos frecuentes.

Ejemplo de la línea de comandos Durante las pruebas de rendimiento, se utilizó la siguiente línea de comandos de opciones java ejecutando un máximo de 700 usuarios simulados en un único servidor de aplicaciones. Esto es sólo un ejemplo, ya que la configuración real dependerá del hardware disponible (especialmente, la memoria) y de la carga de trabajo que deberá soportarse.

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

Las dos opciones precedidas de ``-XX:´` aseguran que cada nueva generación cuya basura se recogerá sea exactamente de 64 MB.

La opción `-Xms` garantiza que la JVM reserve 200 MB de memoria al inicio, mientras que la opción `-Xmx` garantiza que nunca reserve más de 1000 MB de memoria. Cuando se alcanza este límite superior, se inicia una operación importante de recogida de basura.

En general, el aumento de los valores de estos parámetros reduce el número de recogidas de basura, por lo que mejora el rendimiento (percibido).

Ajuste del servidor de aplicaciones Las opciones aquí descritas pueden definirse en los scripts utilizados para iniciar el servidor de aplicaciones. Son las siguientes:

```
<sd_home>\bin\sd_server.bat  
<sd_home>\bin\installservice.bat
```

NOTA

La línea de comandos del ejemplo ya está en los scripts, ubicada encima de la ruta de clase (-cp), pero anulada con un signo de comentario.

Ejecución del servidor

Para iniciar o detener el servidor, utilice las opciones de menú `start the application server` y `stop the application server` del menú de inicio.

Para iniciar el servidor desde la línea de comandos, utilice `startserver.bat` en la carpeta `server\bin`.

Para detener el servidor desde la línea de comandos, utilice `stopserver.bat` en la carpeta `server\bin`.

Para ejecutar varias instancias del servidor en una máquina, consulte *capítulo 7, Multiple Servers* en la publicación *HP OpenView Service Desk Administrator's Guide*.

Instalación de Service Desk en una plataforma HP-UX

Antes de instalar Service Desk

Asegúrese de que ya exista una base de datos instalada en la máquina en la que desea instalar HP OpenView Service Desk o bien en otra máquina accesible. Consulte “Configuración de la base de datos Oracle” en la página 43 y “Configuración de SQL Server” en la página 46.

NOTA

Todos los componentes de Service Desk deben instalarse como usuario raíz.

NOTA

Antes de iniciar el proceso de instalación, asegúrese de que Java 1.3 se encuentra instalado y está incluido en la ruta de acceso. Consulte “Software de otros fabricantes” en la página 50.

Optimización de los parámetros del núcleo

Generalmente, el sistema operativo HP-UX no se instala en una configuración óptima para ejecutar aplicaciones Java de gran tamaño. Se han identificado los parámetros principales (del núcleo) que impiden que Java se ejecute correctamente si su tamaño no es el adecuado y se han escrito algunas herramientas que ayudan a corregir dichos parámetros.

ATENCIÓN

El cambio de parámetros del núcleo implica una regeneración del núcleo y una operación de reinicio del sistema. En general, este procedimiento debe llevarlo a cabo personal cualificado (administradores del sistema) que conozca los procedimientos operativos locales más actuales.

La herramienta que ofrece más información de ayuda es [HPjconfig](#). Cuando se ejecuta en un sistema HP-UX, muestra la configuración actual de los parámetros más importantes del núcleo, las fórmulas utilizadas para obtenerlos y la configuración mejorada propuesta. Esto identifica los parámetros que deben cambiarse.

Cuando se ejecuta en modo de superusuario, un vínculo con la utilidad SAM forma también parte de HPjconfig. Desde allí, pueden aplicarse los cambios de parámetros propuestos. Alternativamente, los parámetros pueden ajustarse manualmente mediante la información proporcionada por HPjconfig. A continuación, SAM puede efectuar la regeneración real del núcleo. Además, en modo de superusuario es posible ajustar el número máximo de conexiones tcp entrantes (parámetro de red `tcp_conn_req_max`).

Una segunda herramienta, [Java Out-of-box for HP-UX](#) instala scripts de inicio (RC), modifica los parámetros del núcleo, lo regenera y reinicia el sistema. Durante este proceso se modifican las opciones sintonizables del sistema, ofreciendo el verdadero comportamiento “original” de Java.

Para obtener información adicional acerca del rendimiento de JVM en sistemas HP-UX, consulte [‘performance tuning Java™: other problems’](#).

Instalación del servidor en HP-UX

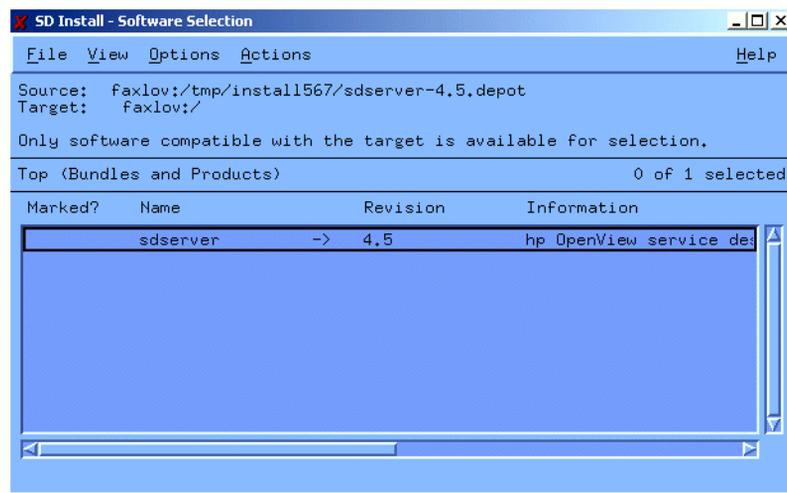
Para instalar el servidor en una plataforma HP-UX:

1. Instale el CD-ROM de HP-UX.
2. Utilice `swinstall` para instalar el servidor.

```
Ejemplo: swinstall -s  
/<punto de montaje>/server/sdserver-4.5.depot
```

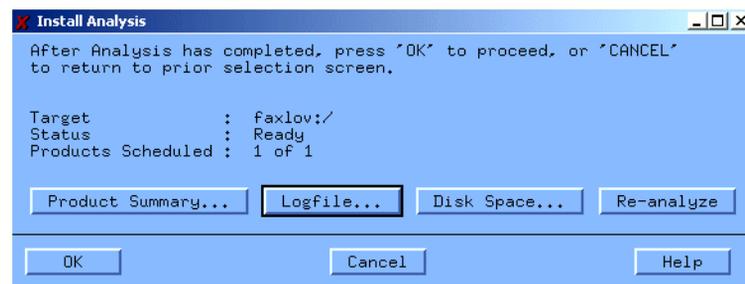
3. En el cuadro de diálogo Software Selection, seleccione el archivo de depósito de Service Desk y, en el menú Actions, seleccione Mark for install. Vuelva al menú Actions y haga clic en Install:

Figura 3-14 Cuadro de diálogo HP-UX Software Selection



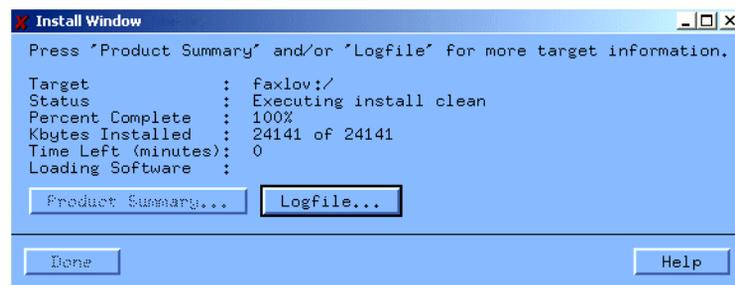
4. Aparece el cuadro de diálogo Install Analysis. Haga clic en OK para instalar el software del servidor de aplicaciones:

Figura 3-15 Cuadro de diálogo HP-UX Install Analysis



5. Aparece la Install Window (ventana de instalación) mientras se instala el software. Cuando haya finalizado la instalación, haga clic en Done:

Figura 3-16 Cuadro de diálogo HP-UX Install Window



6. Compruebe que la variable de Java en el script `/sbin/init.d/hpovsdserver` sea correcta. Si no tiene Java en la ubicación predeterminada `/opt/java1.3/bin/java` debe editar `hpovsdserver`.
7. Defina `:/opt/java1.3/bin` en PATH
8. Verifique que el valor DISPLAY se exportó correctamente.

Configuración de la base de datos

Utilice `/opt/OV/sd/server/bin/sd_dbconfwizard` para iniciar el asistente Database Wizard. La configuración de la base de datos con el asistente se encuentra descrita en el capítulo 4, “Configuración de la base de datos”, en la página 83.

Configuración del servidor de aplicaciones

Utilice `/opt/OV/sd/server/bin/sd_serversettingeditor` para iniciar el editor de configuración. La utilización del editor de configuración se encuentra descrita en el capítulo 5, “Configuración del servidor de aplicaciones”, en la página 125.

Ejecución del servidor

Utilice `/sbin/init.d/hpovsdserver start` para iniciar el servidor.

Utilice `/sbin/init.d/hpovsdserver stop` para detener el servidor.

Utilice `/sbin/init.d/hpovsdserver status` para ver el estado del servidor.

NOTA

No se realiza el registro de errores al iniciarse el servidor antes de inicializar el archivo de registro del servidor.

Optimización de la configuración de la memoria

La JVM que utiliza el servidor de aplicaciones de Service Desk no está optimizado para ejecutar aplicaciones grandes. En consecuencia, es necesario realizar algunos ajustes al ejecutar más de 50 usuarios (aproximadamente) en un único servidor de aplicaciones.

Las dos áreas importantes que hay que ajustar al ejecutar grandes cantidades de usuarios son la reserva de memoria en general y la configuración de la recogida de basura. De hecho, la reserva de memoria es importante porque ayuda a evitar la recogida de basura.

Reserva de memoria La memoria reservada para la JVM se especifica mediante dos opciones no estándar (las opciones no estándar están sujetas a cambio en versiones posteriores)

- *Xms*: (tamaño inicial del montón.)

Cuando se define en un valor demasiado pequeño, el montón debe cambiarse de tamaño repetidamente durante el proceso de inicio del servidor. Cada cambio de tamaño va acompañado por una recogida de basura, por lo que comporta una considerable reducción del rendimiento.

- *Xmx*: (tamaño máximo del montón.)

Cuando se define en un valor demasiado bajo, no hay suficiente espacio para todos los objetos de la aplicación. Esto comporta recogidas repetidas de basura cuando la JVM intenta una y otra vez encontrar este espacio.

recogida de basura En la JVM Hotspot que se incluye con Service Desk, la recogida de basura funciona por generaciones: recopilaciones de objetos que se crean aproximadamente al mismo tiempo. La mayoría de los objetos no sobreviven a su generación, lo que hace que se apliquen diferentes tipos de recogida de basura a la generación más joven y a las generaciones más antiguas. El tamaño de la generación más joven, en la que puede efectuarse la recogida de basura más eficaz, se controla mediante dos opciones no estándar:

- `NewSize`: tamaño inicial de la nueva generación.
- `MaxNewSize`: tamaño máximo de la nueva generación.

A medida que crece la nueva generación, las recogidas de basura menores son cada vez menos frecuentes.

Ejemplo de la línea de comandos Durante las pruebas de rendimiento, se utilizó la siguiente línea de comandos de opciones java ejecutando un máximo de 700 usuarios simulados en un único servidor de aplicaciones. Esto es sólo un ejemplo, ya que la configuración real dependerá del hardware disponible (especialmente, la memoria) y de la carga de trabajo que deberá soportarse.

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

Las dos opciones precedidas de ``-XX:´` aseguran que cada nueva generación cuya basura se recogerá sea exactamente de 64 MB.

La opción `-Xms` garantiza que la JVM reserve 200 MB de memoria al inicio, mientras que la opción `-Xmx` garantiza que nunca reserve más de 1000 MB de memoria. Cuando se alcanza este límite superior, se inicia una operación importante de recogida de basura.

En general, el aumento de los valores de estos parámetros reduce el número de recogidas de basura, por lo que mejora el rendimiento (percibido).

Ajuste del servidor de aplicaciones

La opción aquí descrita pueden definirse en los scripts utilizados para iniciar el servidor de aplicaciones. Esta opción debe añadirse antes de la ruta de clase (`-cp`).

```
/opt/OV/sd/server/bin/sd_server  
/sbin/init.d/hpovsdserver
```

Instalación de Service Desk en una plataforma Sun Solaris

Antes de instalar Service Desk

Asegúrese de que ya exista una base de datos instalada en la máquina en la que desea instalar HP OpenView Service Desk o bien en otra máquina accesible. Consulte “Configuración de la base de datos Oracle” en la página 43 y “Configuración de SQL Server” en la página 46.

NOTA

Todos los componentes de Service Desk deben instalarse como usuario raíz.

NOTA

Antes de iniciar el proceso de instalación, asegúrese de que Java 1.3 se encuentra instalado y está incluido en la ruta de acceso. Consulte “Software de otros fabricantes” en la página 50.

Instalación del servidor sobre Sun Solaris

Para instalar el servidor en una plataforma Sun Solaris:

1. Instale el CD-ROM de Sun Solaris.
2. Utilice `pkgadd` para instalar el servidor.

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

3. Compruebe que la variable de Java en el script `/etc/init.d/hpovsdserver` sea correcta. Si no tiene Java en la ubicación predeterminada `/usr/bin/java`, debe editar `hpovsdserver`. Para ello, haga lo siguiente:
 - a. Si hay una entrada de java en el directorio `/usr`, primero elimínela o cambie su nombre.
 - b. Si está utilizando el sdk, cree un vínculo simbólico en el directorio `/usr` (comando = `In -s /usr/j2sdk1_3_1_03 /usr/java`)
 - c. Si está utilizando el jre, cree un vínculo simbólico en el directorio `/usr` (comando = `In -s /usr/j2re1_3_1_03 /usr/java`)
4. Verifique que el valor `DISPLAY` se exportó correctamente.

Configuración de la base de datos

Utilice `/opt/OV/sd/server/bin/sd_dbconfwizard` para iniciar el asistente Database Wizard. La configuración de la base de datos con el asistente se encuentra descrita en el capítulo 4, “Configuración de la base de datos”, en la página 83.

Configuración del servidor de aplicaciones

Utilice `/opt/OV/sd/server/bin/sd_serversettingeditor` para iniciar el editor de configuración. La utilización del editor de configuración se encuentra descrita en el capítulo 5, “Configuración del servidor de aplicaciones”, en la página 125.

Optimización de la configuración de la memoria

La JVM que utiliza el servidor de aplicaciones de Service Desk no está optimizado para ejecutar aplicaciones grandes. En consecuencia, es necesario realizar algunos ajustes al ejecutar más de 50 usuarios (aproximadamente) en un único servidor de aplicaciones.

Las dos áreas importantes que hay que ajustar al ejecutar grandes cantidades de usuarios son la reserva de memoria en general y la configuración de la recogida de basura. De hecho, la reserva de memoria es importante porque ayuda a evitar la recogida de basura.

Reserva de memoria La memoria reservada para la JVM se especifica mediante dos opciones no estándar (las opciones no estándar están sujetas a cambio en versiones posteriores)

- *Xms*: (tamaño inicial del montón).

Cuando se define en un valor demasiado pequeño, el montón debe cambiarse de tamaño repetidamente durante el proceso de inicio del servidor. Cada cambio de tamaño va acompañado por una recogida de basura, por lo que comporta una considerable reducción del rendimiento.

- *Xmx*: (tamaño máximo del montón).

Cuando se define en un valor demasiado bajo, no hay suficiente espacio para todos los objetos de la aplicación. Esto comporta recogidas repetidas de basura cuando la JVM intenta una y otra vez encontrar este espacio.

recogida de basura En la JVM Hotspot que se incluye con Service Desk, la recogida de basura funciona por generaciones: recopilaciones de objetos que se crean aproximadamente al mismo tiempo. La mayoría de los objetos no sobreviven a su generación, lo que hace que se apliquen diferentes tipos de recogida de basura a la generación más joven y a las generaciones más antiguas. El tamaño de la generación más joven, en la que puede efectuarse la recogida de basura más eficaz, se controla mediante dos opciones no estándar:

- `NewSize`: tamaño inicial de la nueva generación.
- `MaxNewSize`: tamaño máximo de la nueva generación.

A medida que crece la nueva generación, las recogidas de basura menores son cada vez menos frecuentes.

Ejemplo de la línea de comandos Durante las pruebas de rendimiento, se utilizó la siguiente línea de comandos de opciones java ejecutando un máximo de 700 usuarios simulados en un único servidor de aplicaciones. Esto es sólo un ejemplo, ya que la configuración real dependerá del hardware disponible (especialmente, la memoria) y de la carga de trabajo que deberá soportarse.

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

Las dos opciones precedidas de ``-XX:´` aseguran que cada nueva generación cuya basura se recogerá sea exactamente de 64 MB.

La opción `-Xms` garantiza que la JVM reserve 200 MB de memoria al inicio, mientras que la opción `-Xmx` garantiza que nunca reserve más de 1000 MB de memoria. Cuando se alcanza este límite superior, se inicia una operación importante de recogida de basura.

En general, el aumento de los valores de estos parámetros reduce el número de recogidas de basura, por lo que mejora el rendimiento (percibido).

Ajuste del servidor de aplicaciones

La opción aquí descrita pueden definirse en los scripts utilizados para iniciar el servidor de aplicaciones. Esta opción debe añadirse antes de la ruta de clase (`-cp`).

```
/opt/OV/sd/server/bin/sd_server  
/etc/init.d/hpovsdserver
```

Ejecución del servidor

Utilice `/etc/init.d/hpovsdserver start` para iniciar el servidor.

Utilice `/etc/init.d/hpovsdserver stop` para detener el servidor.

Utilice `/etc/init.d/hpovsdserver status` para ver el estado del servidor.

NOTA

No se realiza el registro de errores al iniciarse el servidor antes de inicializar el archivo de registro del servidor.

4 Configuración de la base de datos

En este capítulo se describen los procedimientos para configurar una base de datos Oracle o SQL Server para trabajar con Service Desk.

Configuración de la base de datos

Antes de instalar Service Desk

Asegúrese de que ya exista una base de datos instalada en la máquina en la que desea instalar HP OpenView Service Desk o bien en otra máquina accesible. Consulte “Configuración de la base de datos Oracle” en la página 43 y “Configuración de SQL Server” en la página 46.

En las plataformas Windows, tras la instalación de la base de datos Oracle, el servidor de la base de datos debe reiniciarse antes de instalar Service Desk.

Antes de iniciar el proceso de configuración de la base de datos, se recomienda que consulte *capítulo 14, Database Sizing* en *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*. Existen dos hojas de cálculo de Excel que acompañan a este capítulo y pueden encontrarse en la carpeta de documentación del CD-ROM para Windows.

Asistente para la configuración de la base de datos SQL Server

Para iniciar el asistente Database Configuration Wizard en una plataforma Windows:

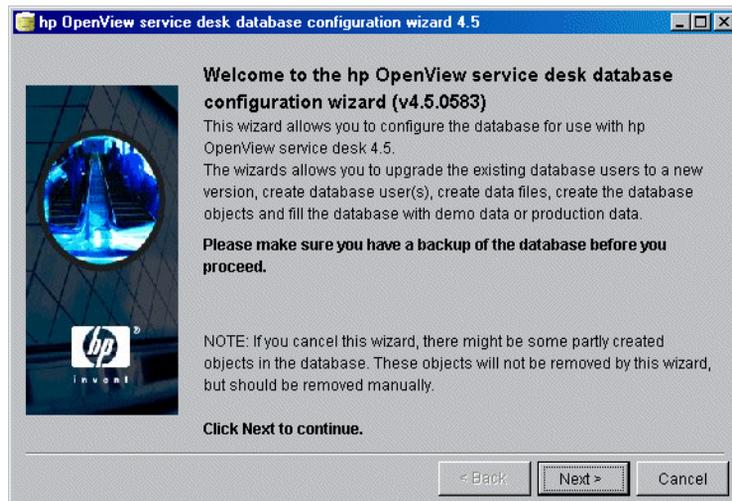
1. Seleccione el botón Start y elija Programs.
2. En el menú Programas, seleccione hp OpenView service desk 4.5.
3. Seleccione application server en el submenú Service Desk 4.5.
4. Haga clic en run the database configuration wizard.

Para iniciar el asistente Database Configuration Wizard en una plataforma UNIX, navegue hasta el directorio `\<installed dir>\server\bin` y ejecute `sd_dbconfwizard`.

El Asistente para la configuración de la base de datos se iniciará:

1. Aparecerá la pantalla Welcome. Haga clic en Next para empezar:

Figura 4-1 Database Configuration Wizard



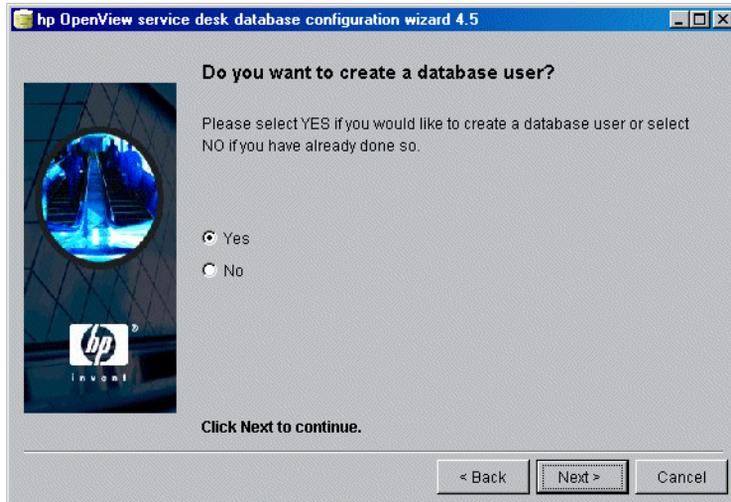
2. Aparece el siguiente cuadro de diálogo. Se le presentan dos opciones: crear una nueva base de datos o actualizar la base de datos actual. Si seleccionó `New Database`, haga clic en `Next` para continuar con el paso 3. Si seleccionó `Upgrade Existing Database`, haga clic en `Next` y continúe con el paso “Actualización de la base de datos desde el Asistente para la base de datos” en la página 238:

Figura 4-2 Cuadro de diálogo **Create New or Upgrade Database**



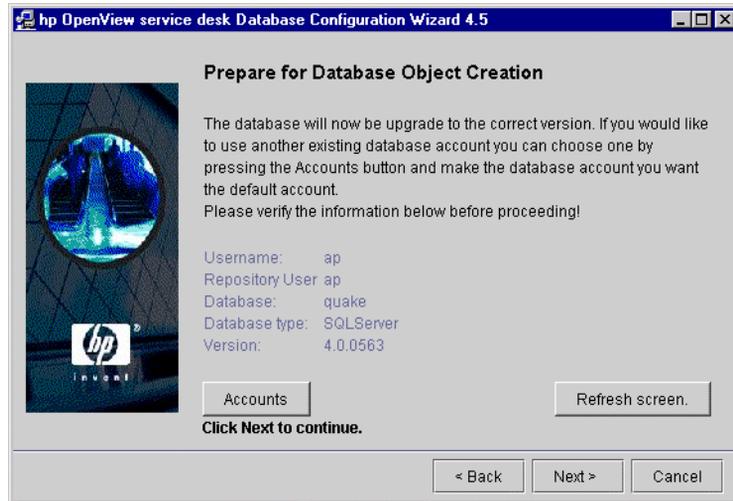
3. Aparece un cuadro de diálogo. Si desea crear un usuario de la base de datos, haga clic en *Yes* y salte al paso 5. Si ya lo ha creado, haga clic en *No* y continúe:

Figura 4-3 Cuadro de diálogo **Do you want to create database user?**



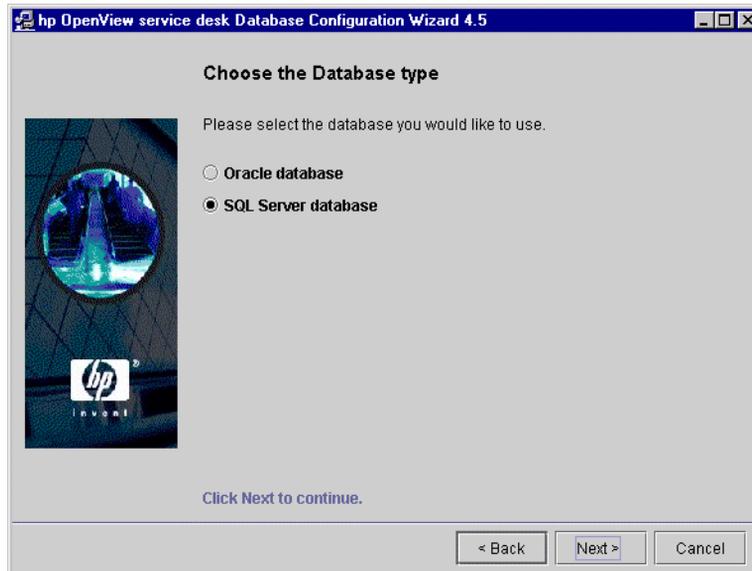
4. Si seleccionó No en el cuadro de diálogo Create Database User, aparece el cuadro de diálogo Prepare for Database Object Creation. Al hacer clic en Next, se crean los objetos de la base de datos de acuerdo con los parámetros que se definieron al crear el usuario de la base de datos. Salte al paso 11 para continuar:

Figura 4-4 Cuadro de diálogo Prepare for Database Object Creation



5. En el cuadro de diálogo Choose Database type, seleccione la opción SQL Server database y haga clic en Next:

Figura 4-5 Cuadro de diálogo Choose Database type



6. En el cuadro de diálogo Administrator Account, introduzca el nombre y la contraseña del administrador de la base de datos para la base de datos correspondiente, así como el nombre de la base de datos. Si está ejecutando más de una instancia de SQL Server en el servidor de la base de datos, introduzca el nombre de la instancia para identificarla. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-6 Cuadro de diálogo Enter you administrator account information



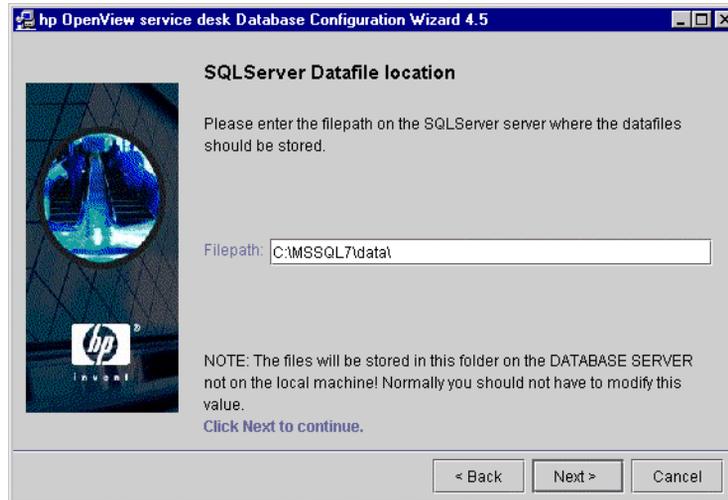
7. Para crear una cuenta de usuario de SQL Server, introduzca un nombre y una contraseña de usuario de SQL Server de su elección:

Figura 4-7 Cuadro de diálogo Enter SQL Server user account information



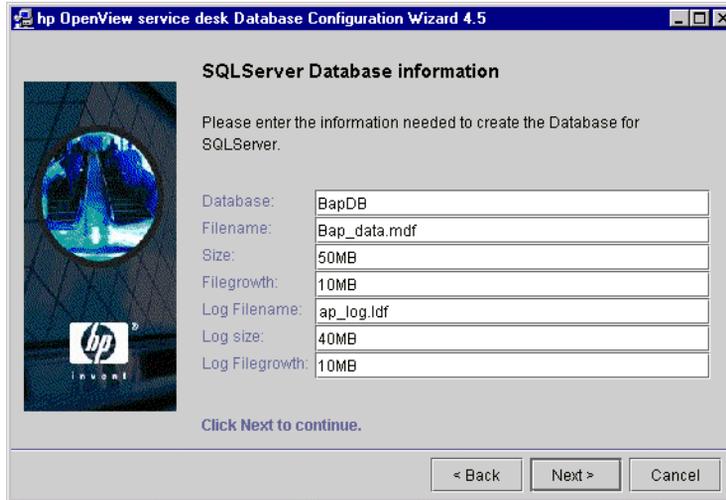
8. Aparece el cuadro de diálogo SQL Server Datafile location.
El asistente para la configuración busca la ubicación de los archivos de datos. Acepte esta ruta, a menos que sepa con seguridad que los archivos de datos se encuentran almacenados en otra ubicación.
Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-8 Cuadro de diálogo SQL Server Datafile location



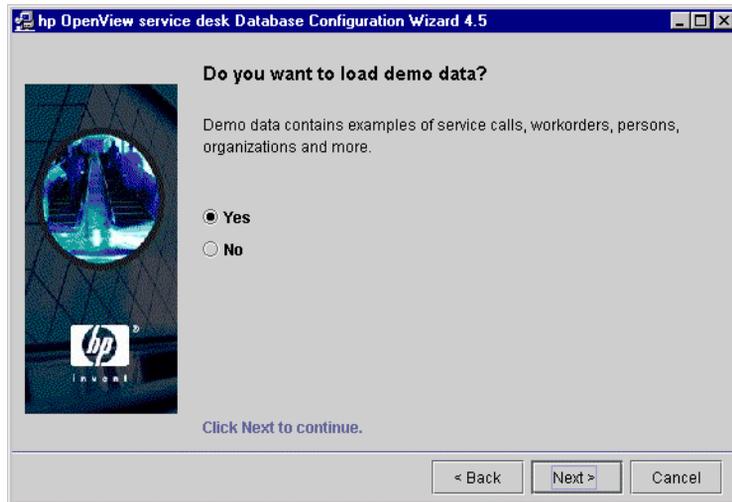
9. Aparece el cuadro de diálogo SQL Server Database information. Cambie la información necesaria, pero no utilice nombres con espacios ni puntos. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-9 Cuadro de diálogo SQL Server Database information



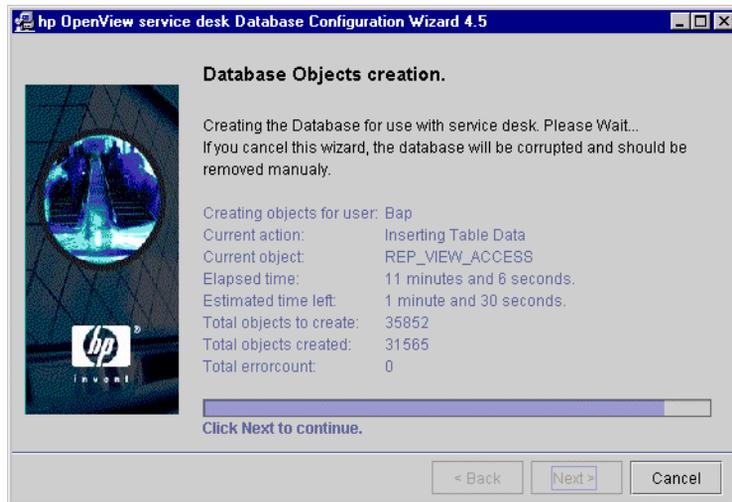
10. Aparece el cuadro de diálogo Load Demo Data. Si desea cargar datos de demostración, haga clic en Yes; de lo contrario, haga clic en No y luego en Next para continuar. La base de datos de demostración incluye entradas de prueba para entidades de Service Desk que ejemplifican el tipo de datos que deben introducirse en los cuadros de diálogo de Service Desk:

Figura 4-10 Cuadro de diálogo Do you want to load demo data?



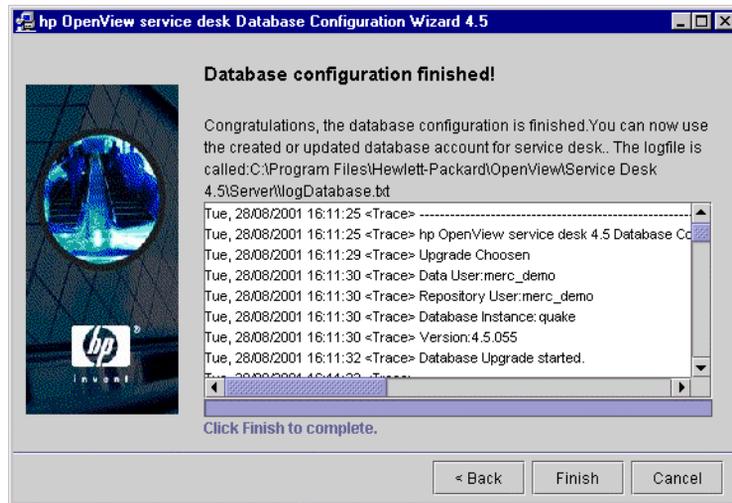
11. Aparecerá un cuadro de diálogo con la pregunta Do you want to run the Database objects creation now? Haga clic en Yes o No. Si selecciona Yes, un cuadro de diálogo le informará de que los objetos de la base de datos se están creando. Cuando se han creado los objetos de la base de datos, aparece otro cuadro de diálogo emergente indicando que ha terminado de crear los objetos de la base de datos. Haga clic en OK. Si hizo clic en No en el cuadro de diálogo original, aparecen las opciones Cancel para cancelar la configuración y Back para retroceder una pantalla y cambiar la opción seleccionada. La selección de Next no tiene ningún efecto.

Figura 4-11 Cuadro de diálogo Database Objects Creation



- Una vez terminada la configuración, aparece el cuadro de diálogo Database configuration finished. Haga clic en Finish para salir del Asistente para la configuración.

Figura 4-12 Cuadro de diálogo Database Configuration Finished



Asistente para la configuración de la base de datos Oracle

Para iniciar el asistente Database Configuration Wizard en una plataforma Windows:

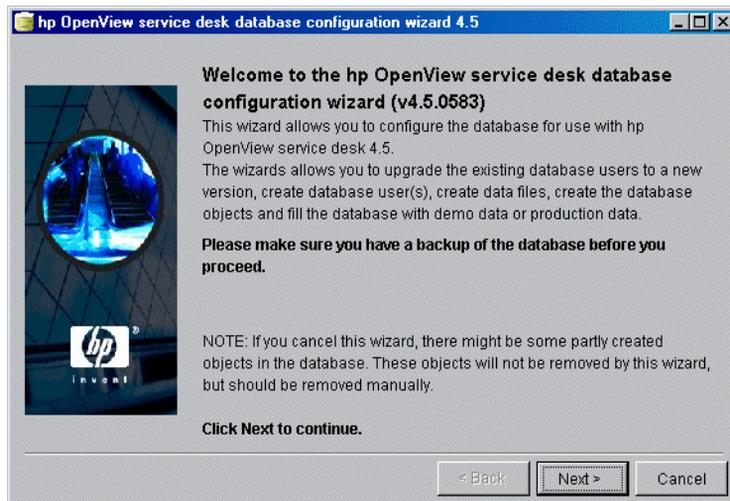
1. Seleccione el botón Start y elija Programs.
2. En el menú Programas, seleccione hp OpenView service desk 4.5.
3. Seleccione application server en el submenú Service Desk 4.5.
4. Haga clic en run the database configuration wizard.

Para iniciar el asistente Database Configuration Wizard en una plataforma UNIX, navegue hasta el directorio `<installed dir>\server\bin` y ejecute `sd_dbconfwizard`.

El Asistente para la configuración de la base de datos se iniciará:

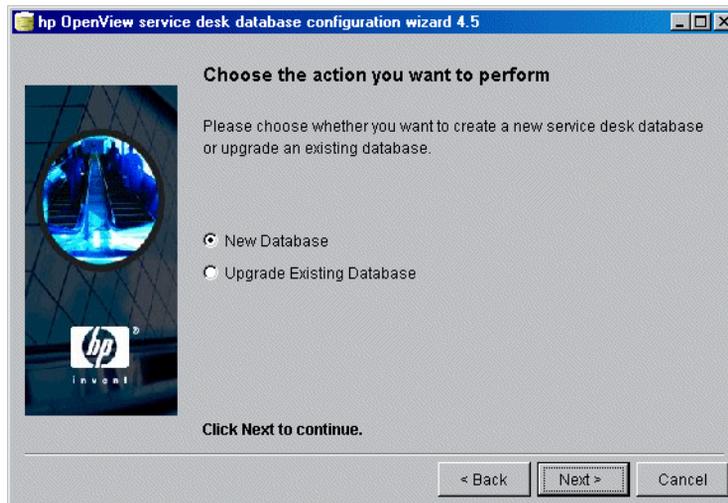
1. Se inicia Database Configuration Wizard. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-13 Database Configuration Wizard



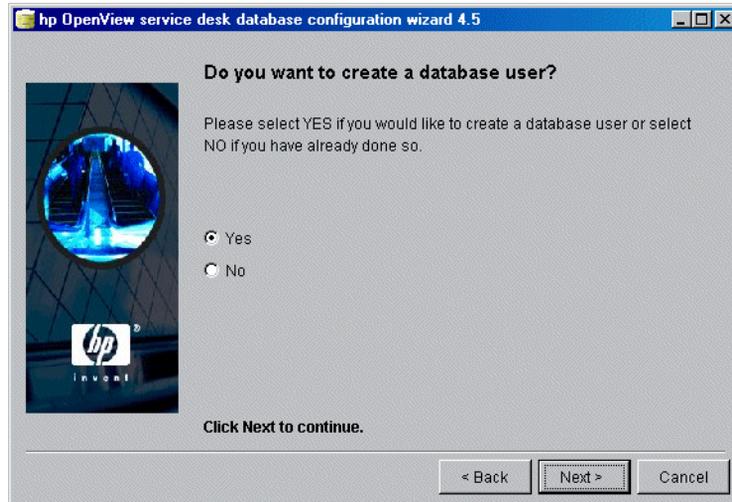
2. Aparece el siguiente cuadro de diálogo. Se le presentan dos opciones: crear una nueva base de datos o actualizar la base de datos actual. Si selecciona **New Database**, haga clic en **Next** para continuar con el paso 3. Si selecciona **Upgrade Existing Database**, haga clic en **Next** y continúe con “Actualización de la base de datos desde el Asistente para la base de datos” en la página 238.

Figura 4-14 Cuadro de diálogo **Create New or Upgrade Database**



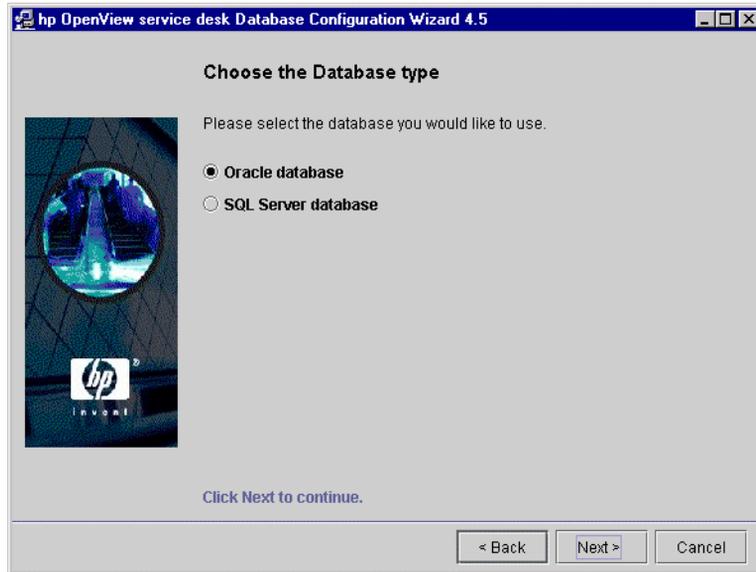
3. Aparece un cuadro de diálogo. Si desea crear un nuevo usuario de la base de datos, haga clic en **Yes** y continúe con el paso 4. Si ya ha creado un usuario de la base de datos, haga clic en **No** y continúe:

Figura 4-15 Cuadro de diálogo **Do you want to create database user?**



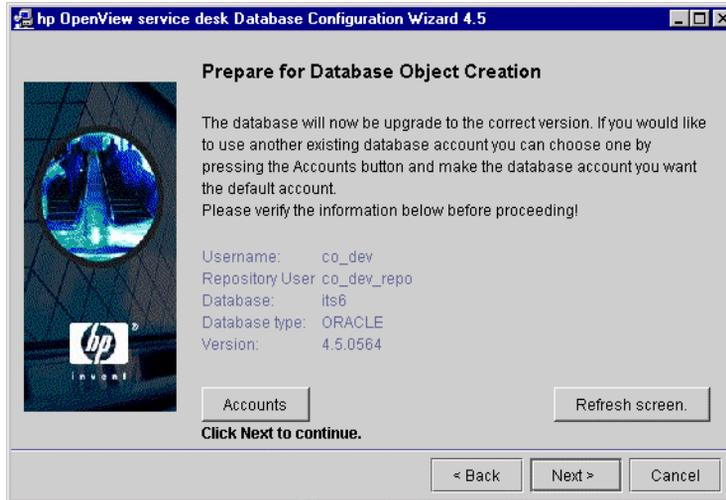
4. En el cuadro de diálogo Choose Database type, seleccione la opción Oracle Database;

Figura 4-16 Cuadro de diálogo Choose Database type



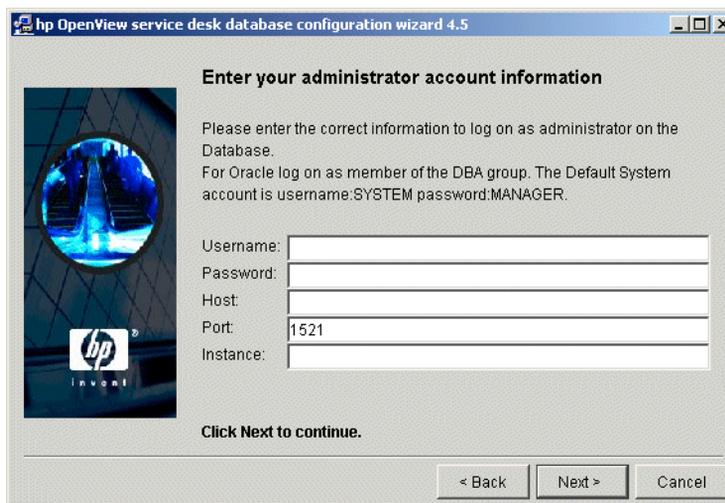
5. Si seleccionó No en el cuadro de diálogo Create Database User, paso 3, aparece el cuadro de diálogo Prepare for Database Object Creation. Al hacer clic en Next se crean los objetos de la base de datos de acuerdo con los parámetros que se definieron al crear el usuario de la base de datos. Prosiga hasta el paso 27 para continuar.

Figura 4-17 Cuadro de diálogo Prepare for Database Object Creation



6. En el cuadro de diálogo Administrator Account, introduzca el nombre de administrador de la base de datos, la contraseña y el nombre del servidor de la base de datos, el puerto (si es distinto del predeterminado) y la instancia. El nombre de administrador debe aparecer como miembro del grupo DBA. Los tres campos, el de host (nombre de servidor de la base de datos), el número de port y la instance (el identificador de instancia de Oracle) debe completarse. 1521 es el número de puerto predeterminado utilizado por el protocolo Oracle Net:

Figura 4-18 Cuadro de diálogo Enter you administrator account information



7. Con Service Desk en una base de datos de Oracle tiene la opción de crear una cuenta de usuario de Oracle y una cuenta de repositorio, o únicamente una cuenta de usuario individual. Para crear sólo una cuenta de usuario individual, introduzca un nombre de usuario y una contraseña y luego seleccione la casilla de verificación Use same account for the service desk Repository. El uso de dos cuentas (de usuario y de repositorio) aumenta el rendimiento en los sistemas grandes. Para crear una cuenta de usuario y una cuenta de usuario del repositorio, introduzca un nombre y una contraseña para cada una de las cuentas:

Figura 4-19 Cuadro de diálogo Enter the Oracle user account information

hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5

Enter the Oracle user account information

Please enter the usernames and passwords you would like to use for the service desk Database users.

Default user:

Username:

Password:

Use same account for the service desk Repository.

Repository User

Username:

Password:

Click Next to continue.

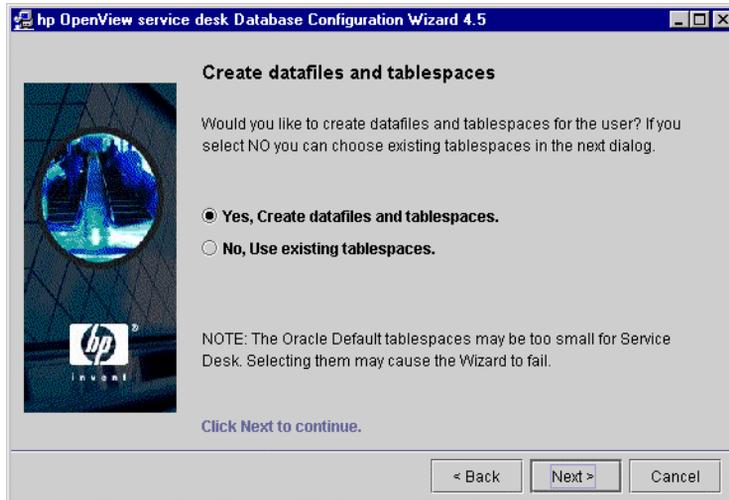
< Back Next > Cancel

NOTA

Si desea utilizar caracteres no estándar en un nombre o contraseña de cuenta, debe escribir todo el nombre o contraseña entre comillas. Los nombres o contraseñas de cuenta numéricos se consideran no estándar y requieren comillas.

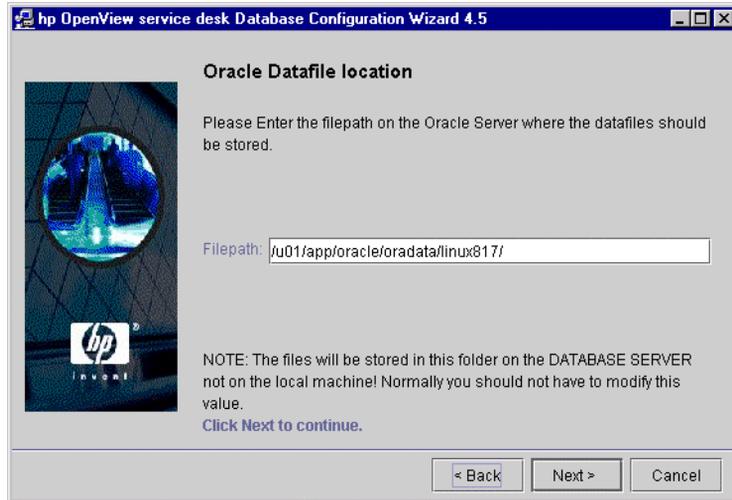
8. En el cuadro de diálogo Create datafiles and tablespaces, seleccione **Yes** si desea definir sus propios tamaños de archivos de datos y espacios de tabla y continúe con el paso 9. Seleccione **No** si desea utilizar los archivos de datos y espacios de tabla existentes y continuar con el paso 16:

Figura 4-20 Cuadro de diálogo Create datafiles and tablespaces



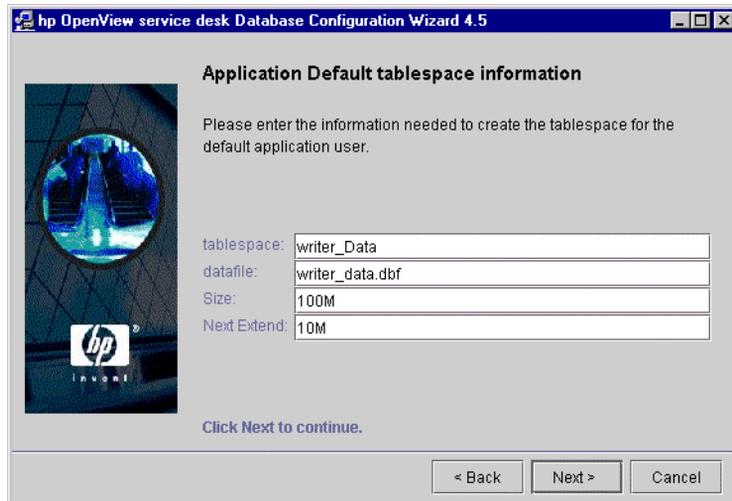
9. Aparece el cuadro de diálogo Oracle Data file location. El asistente para la configuración busca la ubicación de los archivos de datos. Debe aceptar esta ruta de acceso, a menos que sepa con seguridad que los archivos de datos se encuentran en otra ubicación. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-21 Cuadro de diálogo Oracle Datafile location



10. Aparece el cuadro de diálogo Application Default tablespace information. Modifique la información necesaria. Se recomienda no utilizar nombres que contengan espacios o puntos. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-22 Cuadro de diálogo Application Default tablespace information



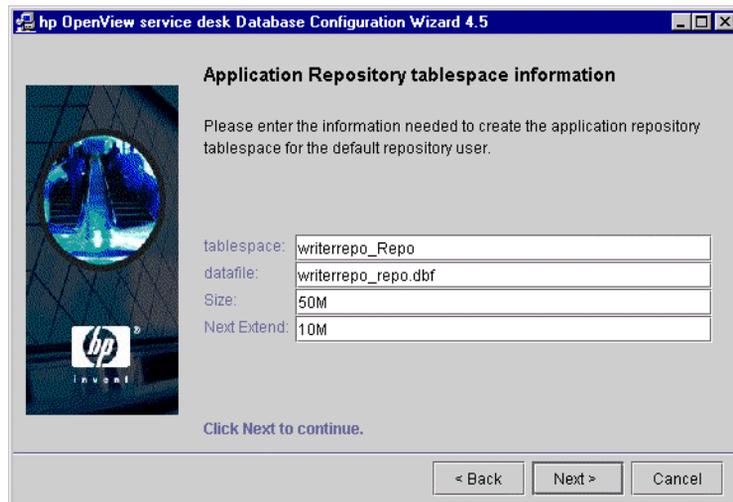
11. Aparece el cuadro de diálogo Application Index tablespace information. Modifique la información necesaria. No deben utilizarse nombres que contengan espacios o puntos. Haga clic en Next para continuar (si seleccionó sólo un usuario de Oracle, vaya directamente al paso 14):

Figura 4-23 Cuadro de diálogo Application Index Tablespace information



12. Si seleccionó dos usuarios de Oracle, aparece el cuadro de diálogo Application Repository tablespace information. Si ha seleccionado un usuario de Oracle, aparece el cuadro de diálogo de temporary Tablespace; consulte página 112. Modifique la información necesaria. No deben utilizarse nombres que contengan espacios o puntos. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-24 Cuadro de diálogo Application Repository tablespace information



13. Si seleccionó dos usuarios de Oracle, aparece el cuadro de diálogo Repository Index tablespace information. Modifique la información necesaria. No deben utilizarse nombres que contengan espacios o puntos. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-25 Cuadro de diálogo Repository Index tablespace information

hp 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:

datafile:

Size:

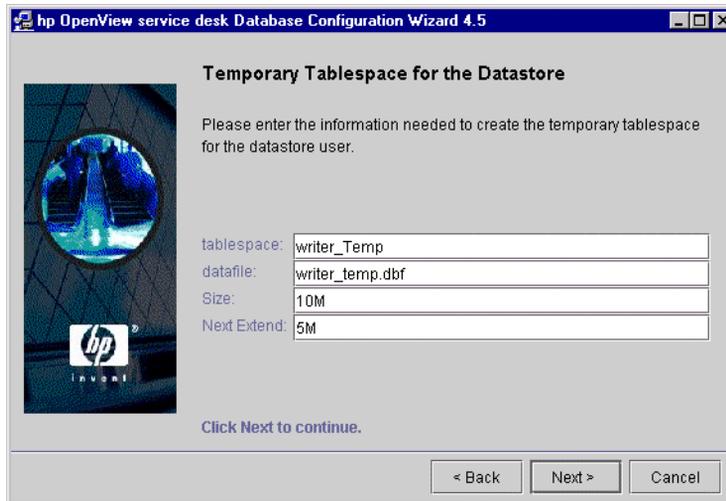
Next Extend:

Click Next to continue.

< Back Next > Cancel

14. Aparece el cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Datastore. Modifique la información necesaria. No deben utilizarse nombres que contengan espacios o puntos. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-26 Cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Datastore



15. Si seleccionó dos usuarios de Oracle, aparecerá el cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Repository; modifique la información necesaria, sin utilizar nombres que contengan espacios o puntos. Haga clic en Next para pasar al cuadro de diálogo Choose Expected Environment Size, paso 22:

Figura 4-27 Cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Repository



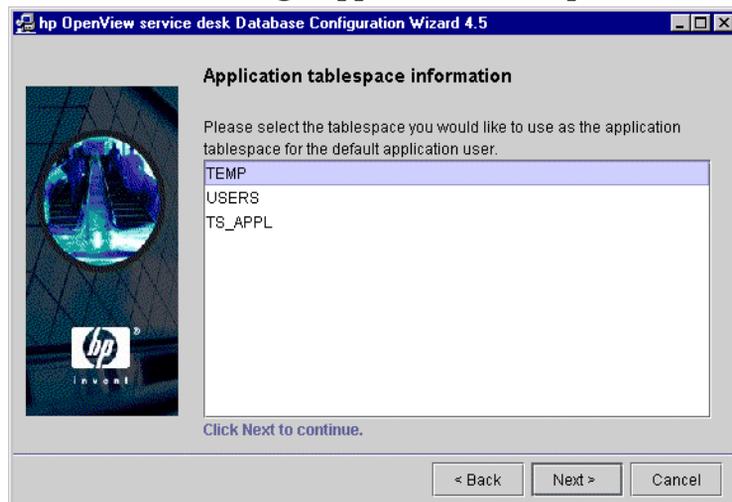
16. Si seleccionó **No** en el cuadro de diálogo **Create datafiles and tablespaces** del paso 8, aparece el cuadro de diálogo **Application tablespace information**. En este cuadro de diálogo figuran los espacios de tabla existentes que puede utilizar el usuario predeterminado de la aplicación.

NOTA

Sólo podrá seleccionar los archivos de datos y espacios de tabla existentes. Si después selecciona los valores predeterminados de Oracle, el proceso de instalación puede fallar, ya que es posible que estos archivos sean demasiado pequeños para ejecutar Service Desk.

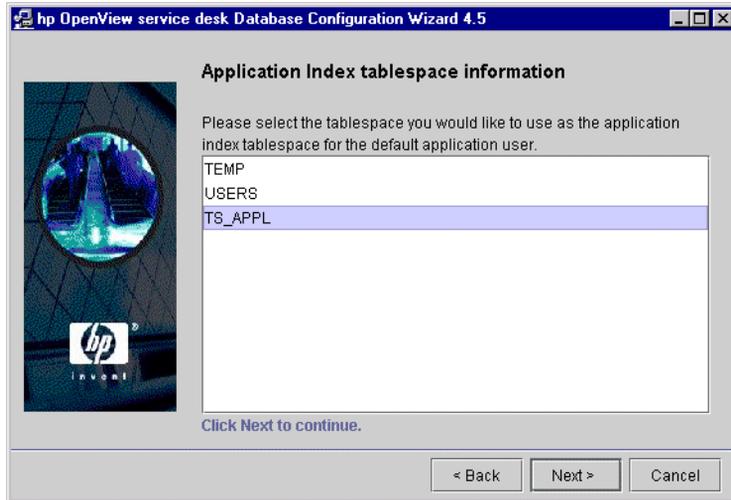
Seleccione una opción y haga clic en **Next** para continuar:

Figura 4-28 Cuadro de diálogo **Application tablespace information**



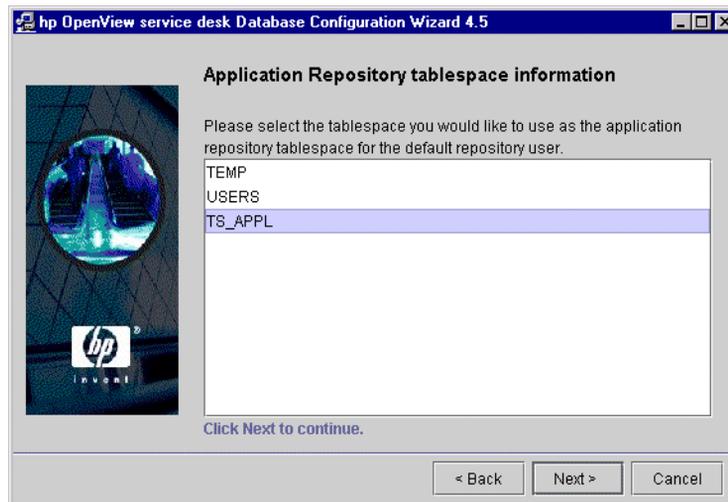
17. Se muestra el cuadro de diálogo Application Index tablespace information. En este cuadro de diálogo se enumeran los espacios de tabla existentes que pueden usarse como índice del usuario predeterminado de la aplicación. Seleccione una opción y haga clic en Next para continuar:

Figura 4-29 Cuadro de diálogo Application Index tablespace information



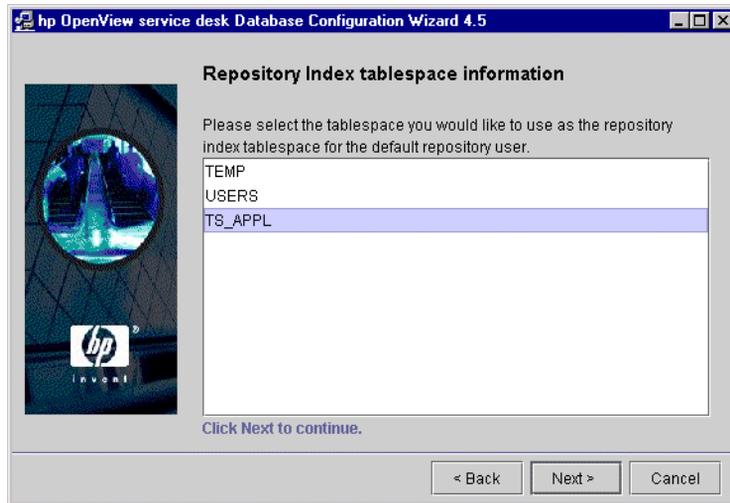
18. Si seleccionó dos usuarios de Oracle, aparece el cuadro de diálogo Application Repository Default tablespace information; de lo contrario, continúe con el paso 21. En este cuadro de diálogo figuran los espacios de tabla existentes que puede utilizar el usuario predeterminado del repositorio. Seleccione una opción y haga clic en Next para continuar:

Figura 4-30 Cuadro de diálogo Application Repository tablespace information



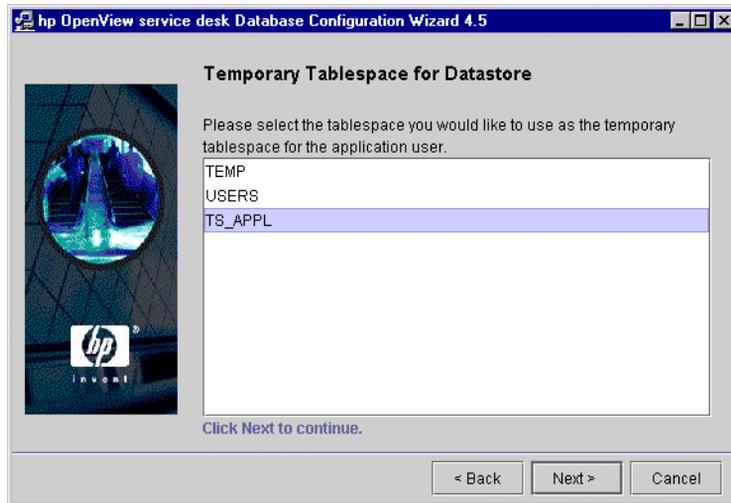
19. Si seleccionó dos usuarios de Oracle, aparece el cuadro de diálogo Repository Index tablespace information. En este cuadro de diálogo figuran los espacios de tabla existentes que pueden utilizarse como índice del usuario del repositorio predeterminado. Seleccione una opción y haga clic en Next para continuar:

Figura 4-31 Cuadro de diálogo Repository Index tablespace information



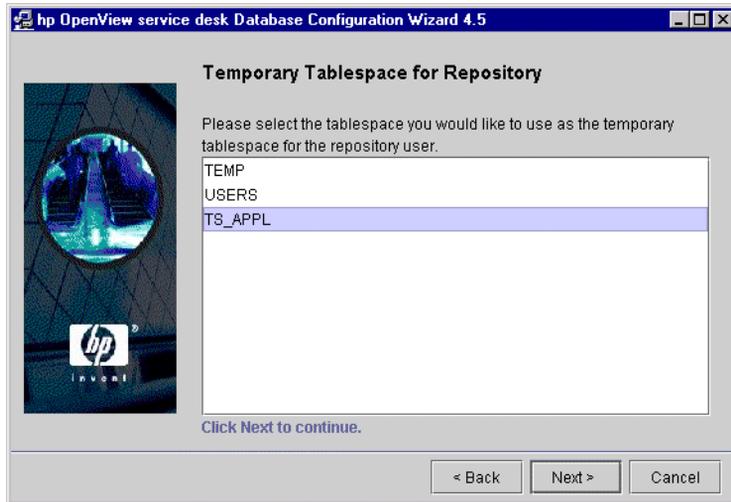
20. Aparece el cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Datastore. En este cuadro de diálogo figuran los espacios de tabla existentes que pueden utilizarse como espacios de tabla temporales para el usuario predeterminado de la aplicación. Seleccione una opción y haga clic en Next para continuar:

Figura 4-32 Cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Datastore



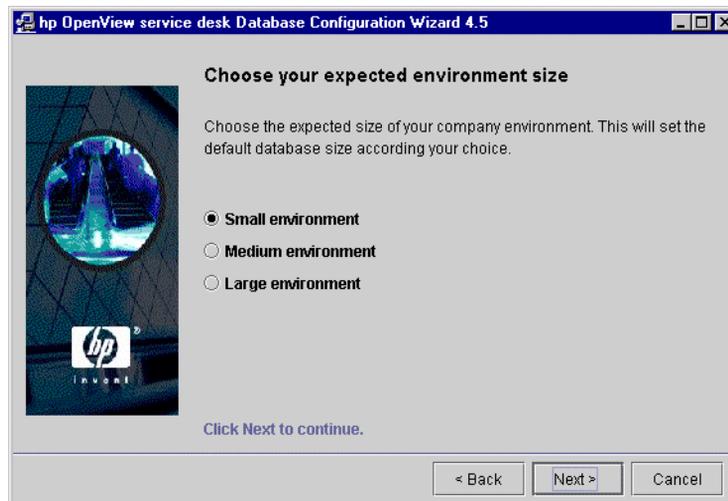
21. Si seleccionó dos usuarios de Oracle, aparece el cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Repository. En este cuadro de diálogo figuran los espacios de tabla existentes que pueden utilizarse como espacios de tabla temporales para el usuario del repositorio. Seleccione una opción y haga clic en Next para continuar:

Figura 4-33 Cuadro de diálogo Temporary Tablespace for the Repository



22. Aparecerá el cuadro de diálogo Choose Expected Environment Size. Defina el tamaño que espera que tenga el entorno seleccionando el tamaño pequeño, mediano o grande. Estos términos se refieren al número de llamadas de servicio que se espera que contenga la base de datos antes de que los registros antiguos se archiven o borren físicamente. Si espera menos de 25.000 llamadas de servicio, elija el tamaño small, si el número está entre 25.000 y 250.000, elija el tamaño medium y si espera más de 250.000 llamadas de servicio, elija el tamaño large. La extensión de la tabla creada tendrá el tamaño adecuado según el valor elegido. Haga clic en Next para continuar:

Figura 4-34 Cuadro de diálogo Oracle Choose Expected Environment Size



23. Aparece el cuadro de diálogo Table Extents Information. Si es necesario, cambie los valores predeterminados. Haga clic en Next para continuar.

Figura 4-35 Cuadro de diálogo Oracle Table Extents



hp OpenView service desk Database Configuration Wizard 4.5

Table Extents information

Please enter the values to use for the sizing for the tables.

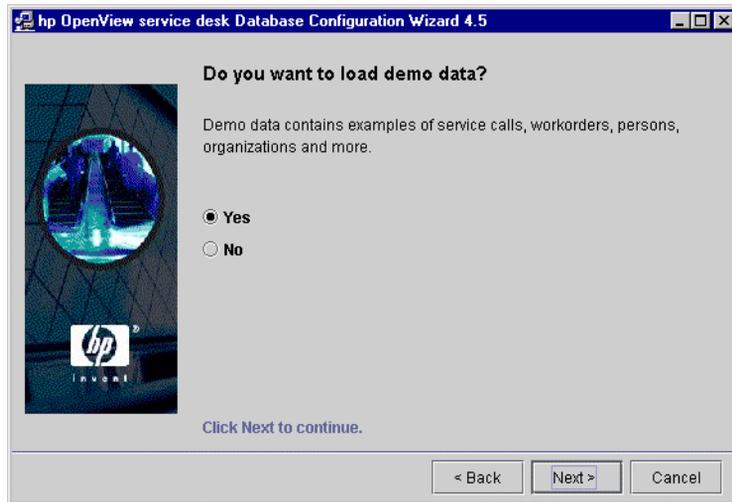
Initial Extents	40K
Next Extents	40K
Minimal Extents	1
Maximum Extents	UNLIMITED
Percentage increase	0

Click Next to continue.

< Back Next > Cancel

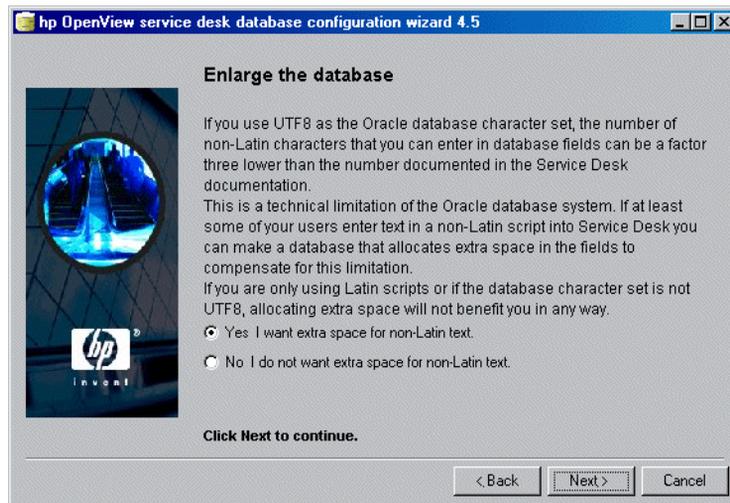
24. Aparece el cuadro de diálogo Load Demo Data. Si desea cargar datos de demostración, haga clic en Yes; de lo contrario, haga clic en No y luego en Next para continuar. La base de datos de demostración incluye entradas de ejemplo para entidades de Service Desk que ilustran el tipo de datos que deben introducirse en los cuadros de diálogo de Service Desk:

Figura 4-36 Cuadro de diálogo Do you want to load demo data?



25. Si utiliza UTF-8 como conjunto de caracteres de la base de datos de Oracle, los caracteres no latinos de la base de datos utilizarán tres veces más espacio que los caracteres latinos. Para compensar esto pueden ampliarse los campos de la base de datos; el límite absoluto es de 1.333 caracteres. Para ampliar los campos, seleccione **Yes, I want extra space for non-Latin text**. Haga clic en **Next** para continuar.

Figura 4-37 Cuadro de diálogo **Enlarge the database**



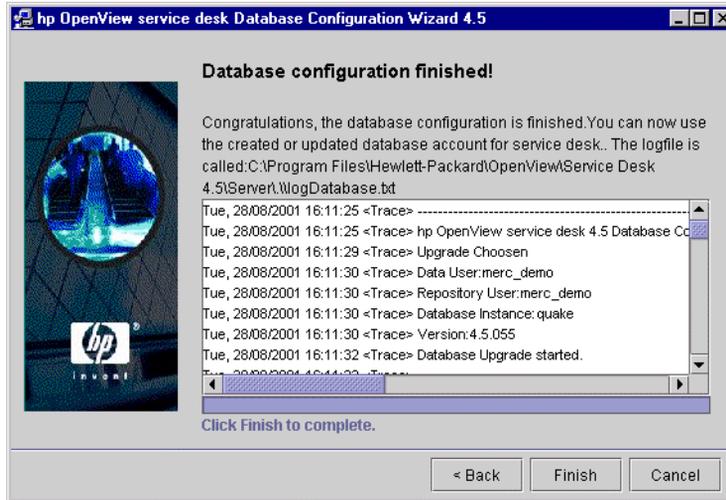
26. Aparecerá un cuadro de diálogo con la pregunta Do you want to run the Database objects creation now? Haga clic en Yes o No. Si selecciona Yes, un cuadro de diálogo le informará de que los objetos de la base de datos se están creando. Haga clic en OK y, a continuación, en Next una vez revisado el cuadro de diálogo Database Object Creation Summary.

Figura 4-38 Cuadro de diálogo Database Objects Creation



27. Una vez terminada la configuración, aparece el cuadro de diálogo Database configuration finished. Haga clic en Finish para salir del Asistente para la configuración:

Figura 4-39 Database Configuration Wizard



Configuración de la base de datos

Asistente para la configuración de la base de datos Oracle

5 Configuración del servidor de aplicaciones

En este capítulo se describe la forma de configurar el servidor de aplicaciones utilizando el editor de configuración para editar el archivo XML de configuración.

Configuración del servidor de aplicaciones

El servidor de aplicaciones se configura mediante la herramienta de configuración de Service Desk. Esta herramienta es la misma tanto para UNIX como para Windows.

Para configurar el servidor de aplicaciones en Windows:

1. En el menú Start, seleccione Programs.
2. En el menú Programas, seleccione HP OpenView Service Desk.
3. En el submenú HP OpenView Service Desk, seleccione application server.
4. Seleccione open the server settings editor.

Para configurar el servidor de aplicaciones en UNIX:

1. Cambie al directorio `/opt/OV/sd/server/bin`.
2. Ejecute el script `sd_serversettingeditor`.

NOTA

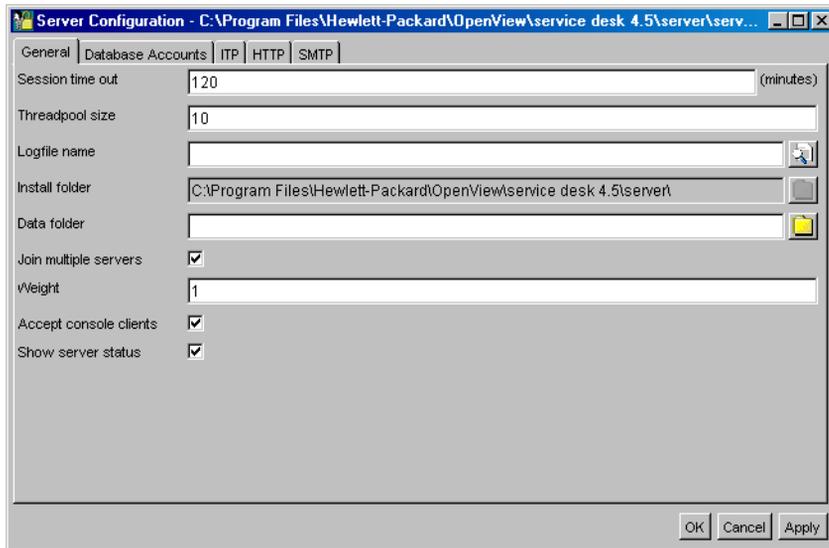
Los datos de configuración se encuentran en un archivo XML y sólo son tan seguros como el equipo donde están almacenados, a menos que especifique permisos para el archivo o la carpeta donde se encuentran.

Edición del archivo de configuración

Aunque pueda haber pequeñas diferencias en el aspecto y uso, la herramienta de configuración será la misma en entornos Windows y UNIX.

- Paso 1.** Cuando se abre la herramienta de configuración, aparece la página de ficha General.

Figura 5-1 Cuadro de diálogo Server Configuration – Ficha General



1. Introduzca el **Session time out**. El tiempo de espera de la sesión es el período de espera, en minutos, de las sesiones de clientes del servidor. Cuando el usuario inicia una consola de cliente, se crea una sesión en el servidor. Si el usuario mantiene la consola de cliente inactiva durante un tiempo superior al indicado, la sesión del servidor se eliminará. Esto contribuye a que haya un mayor número de recursos disponibles en el servidor. El tiempo de espera predeterminado de la sesión es de 120 minutos.

Tras la eliminación de la sesión del servidor, el cliente debe crear una nueva sesión. Esto se produce automáticamente cuando el usuario empieza a trabajar otra vez con la aplicación. El usuario no observa que la sesión ha terminado, excepto por la breve pausa que tiene lugar mientras el cliente vuelve a conectarse al servidor.

NOTA

Si se elimina una sesión del servidor, el usuario no recibirá ninguna notificación en línea de los nuevos elementos asignados.

2. En el campo `Threadpool`, introduzca el número máximo de subprocesos que compartirán los clientes conectados al servidor.

El valor introducido debe coincidir con el número de solicitudes de ITP concurrentes. El valor predeterminado de 10 subprocesos es apropiado para la mayoría de las instalaciones estándar. Si el valor se establece demasiado alto o bajo, el rendimiento global disminuye. Al aumentar el valor, aumenta el consumo de recursos del servidor. Al reducirlo, aumenta el tiempo que los clientes hasta que un subproceso queda disponible. La consola de estado de servicio le indicará la demanda de solicitudes ITP (consulte *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*).

3. El campo `Logfile name` especifica el nombre y la ubicación del archivo de registro del servidor de aplicaciones. Si no especifica esta opción, el archivo de registro se denominará `logserver.txt` y se colocará en la carpeta `server\log`.

Puede definir la carpeta que desee introduciendo la ruta de archivo completa, por ejemplo, en el entorno Windows, `c:\temp\logserver.txt`. Sin embargo, cualquier carpeta que especifique debe existir.

NOTA

No se realiza el registro de errores al iniciarse el servidor antes de inicializar el archivo de registro del servidor.

4. La carpeta `Install` muestra la ruta del directorio donde se almacenan las configuraciones fijadas para Service Desk, este valor no se puede cambiar. Si desea obtener más información sobre la instalación de sesiones de servidores múltiples, consulte la sección correspondiente en el capítulo sobre servidores múltiples de *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*.
5. El campo `Data folder` muestra la ruta del directorio para los datos variables de Service Desk (configuración del usuario, caché, etc.). Cámbielo sólo si crea una nueva instancia del servidor. Si desea obtener más información sobre la instalación de sesiones de servidores múltiples, consulte la sección correspondiente en el capítulo sobre servidores múltiples de *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*.

6. `Multiple servers` determina si un servidor de aplicaciones debe combinarse con otros servidores de aplicaciones para dar servicio a clientes de Service Desk o debe funcionar como servidor autónomo. Este servicio está seleccionado como predeterminado cuando se instala Service Desk; generalmente, no es necesario cambiarlo. Sólo se debe desactivar la opción de varios servidores cuando se esté utilizando un solo servidor de aplicaciones (autónomo) y se ejecute con un cortafuegos que utilice asignación de puertos.

Ejecutar varios servidores ofrecerá un entorno más sólido.

Por ejemplo, si un servidor de aplicaciones falla, todos los clientes conectados a ese servidor se volverán a conectar automáticamente a otro servidor de aplicaciones. Si desea obtener más información sobre la opción `Multiple Servers`, consulte la publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*.

`Multiple Servers` también se utiliza para equilibrar la carga de clientes: Cuando un cliente se conecta al servidor que está definido en la configuración de conexión del cliente, el servidor comprobará en la base de datos cuál es el equilibrio de carga y el peso de todos los servidores. Si el servidor definido tiene un número desproporcionado de clientes conectados, la nueva sesión de cliente se desviará a otro servidor.

7. El campo `Weight` indica la eficacia de los servidores de aplicaciones. Cuanto más elevado sea el valor, más clientes podrá tomar el servidor. De forma predeterminada, el parámetro está establecido en "1". Acepte este valor, o establezca un valor más alto. El parámetro debe ser un valor entero.

Por ejemplo: El servidor A tiene un peso de 10 y el servidor B, de 2. Los primeros 5 clientes se conectarán al servidor A, el siguiente al servidor B, los próximos 5 al A, el siguiente al B y así sucesivamente.

8. La casilla de verificación `Accept Console Client` indica que el servidor de aplicaciones se utilizará para dar servicio a los clientes que utilicen la interfaz de cliente (en lugar de Service Pages). Éste es el valor predeterminado. Si la casilla de verificación está desactivada, el servidor no acepta conexiones de clientes.

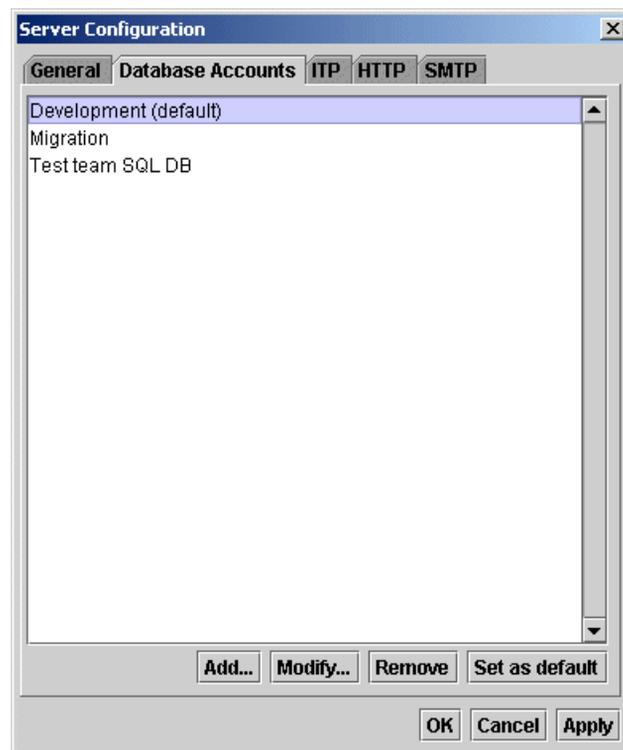
Este parámetro se utilizará para equilibrar la carga, cuando el servidor debe utilizarse exclusivamente para ofrecer soporte a los clientes Web o a todas las funciones relacionadas con la integración con otros productos como OpenView Operations (OVO), Microsoft Operations Manager (MOM), etc.

9. Utilice la casilla de verificación `Server Status` para habilitar la consola de estado del servidor. Esta casilla no está activada de forma predeterminada. Si se desactiva esta casilla de verificación cuando el servidor se está ejecutando o la consola se ha cerrado mediante el botón `Close`, la interfaz sigue sin mostrarse hasta que se vuelve a activar la casilla de verificación y se reinicia el servidor. Si desea obtener más información sobre la consola del administrador de la aplicación, consulte el capítulo “*Reviewing the Server Status*” en la publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator’s Guide*.

Paso 2. Haga clic en la ficha `Database Accounts`. Aparecerá la ficha `Database Accounts`:

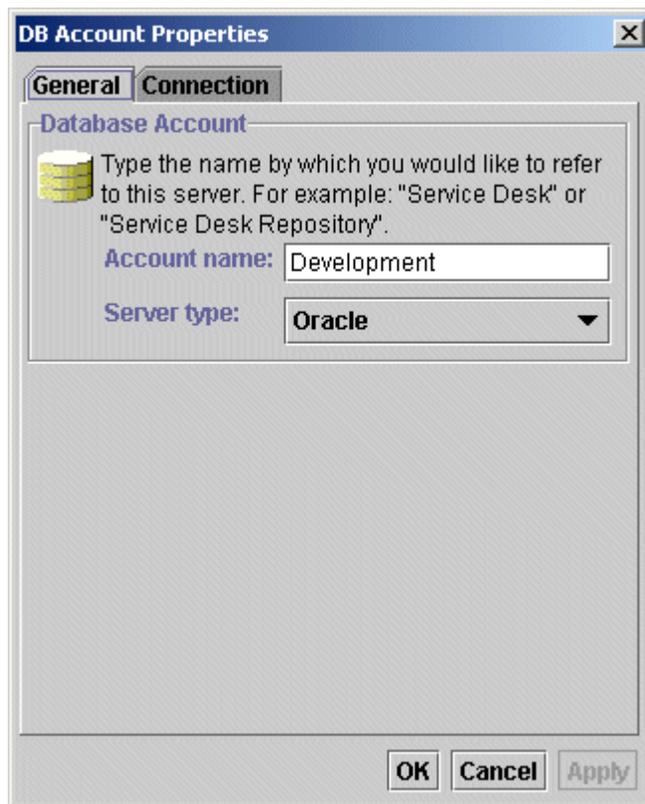
Figura 5-2

Cuadro de diálogo `Server Configuration` – Ficha `Database Accounts`



1. Para agregar una nueva cuenta de base de datos, haga clic en Add. Para modificar una cuenta de base de datos existente, seleccione una cuenta y haga clic en Modify. En ambos casos aparecerá el cuadro de diálogo DB Account Properties. Al añadir una nueva cuenta los campos están vacíos. Al modificar una cuenta aparecen los detalles correspondientes. Introduzca el nombre de cuenta y seleccione Server type de la base de datos de la lista desplegable. Haga clic en la ficha Connection:

Figura 5-3 Cuadro de diálogo Database Account Properties – Ficha General

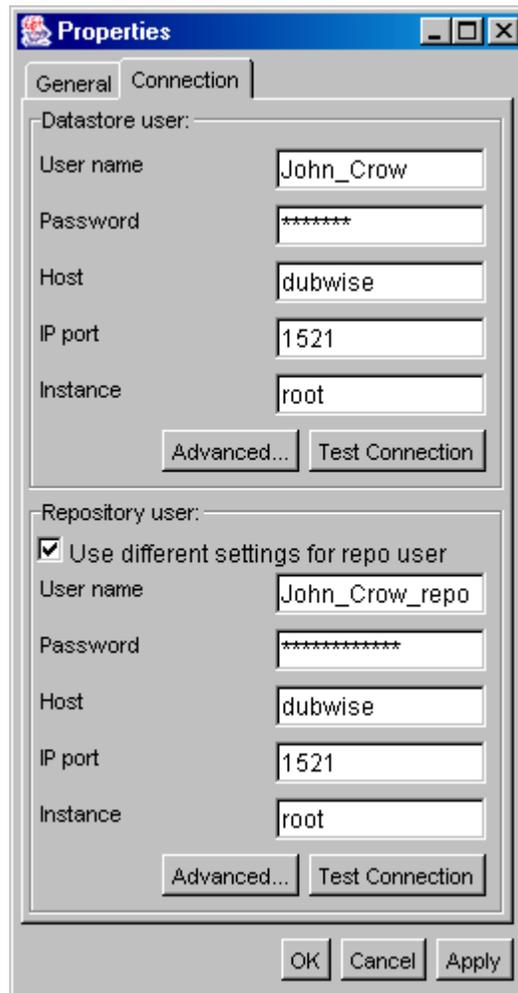


2. En el área hp OpenView Service Desk, introduzca el `user name`, la `password`, el `host`, el `port` y la `instance` de la base de datos. En Oracle, deben completarse los tres campos `Host` (nombre del servidor de base de datos), el número de puerto y la instancia (identificador de instancia Oracle). 1521 es el número de puerto predeterminado utilizado por el protocolo Oracle Net.

Si está utilizando una base de datos SQL Server, también tiene la opción de conectarse a una instancia determinada de la base de datos introduciendo el nombre de la instancia, pero no es un campo obligatorio.

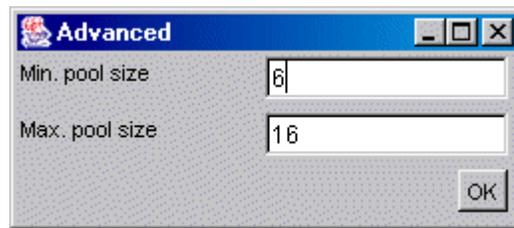
Si utiliza Service Desk con una base de datos Oracle tiene la opción de crear una cuenta de usuario de Oracle y una cuenta de repositorio o únicamente una cuenta de usuario individual. Para crear sólo una cuenta de usuario individual, introduzca un nombre de usuario y una contraseña y luego seleccione la casilla de verificación `Use same account for the service desk Repository`. El uso de dos cuentas (de usuario y de repositorio) aumenta el rendimiento en los sistemas grandes. Para crear una cuenta de usuario y una cuenta de repositorio, introduzca un nombre y una contraseña para cada una de las cuentas. Haga clic en `Apply` y, a continuación, en `Test Connection` para verificar que los detalles sean correctos.

Figura 5-4 Cuadro de diálogo Database Account Properties – Ficha Connection



3. Para establecer el tamaño del grupo de conexiones haga clic en Advanced. Aparecerá el cuadro de diálogo Advanced.

Figura 5-5 Cuadro de diálogo DB Account – Advanced Settings

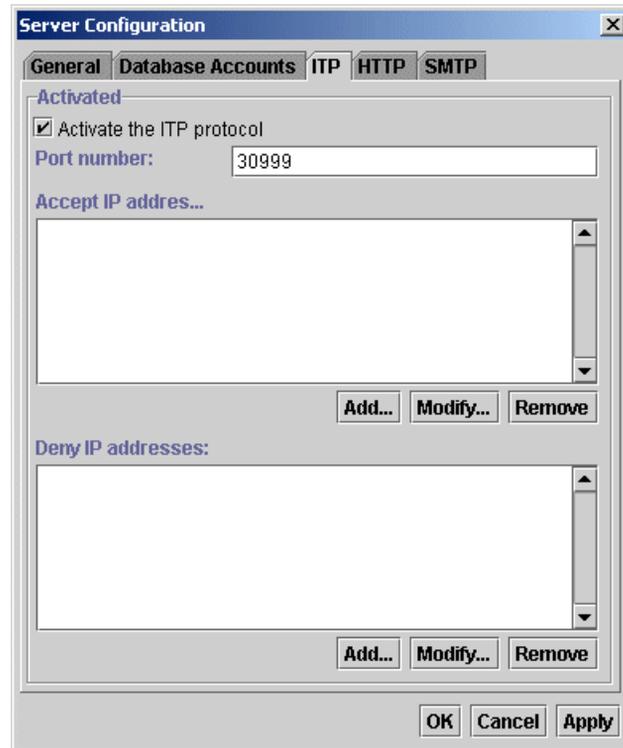


El grupo de conexiones especifica el número de conexiones que el servidor mantiene abiertas en la base de datos. El número inferior se mantiene abierto todo el tiempo, el número máximo es el tamaño máximo del grupo. El número de conexiones nunca sobrepasa el grupo de subprocesos configurado (consulte Paso 1 en la página 126). Las conexiones que sobrepasen la cantidad mínima se cierran si no se utilizan durante 10 minutos. Haga clic en OK para volver al cuadro de diálogo DB Account Properties.

4. Haga clic en OK para volver a la página de ficha Database Accounts del cuadro de diálogo Server Configuration.
5. Para eliminar una cuenta de la base de datos, seleccione el nombre de cuenta y haga clic en Remove.
6. Para establecer una cuenta como predeterminada, seleccione el nombre de cuenta y haga clic en Set as default.

Paso 3. Haga clic en la ficha ITP. ITP es un protocolo de transporte propiedad de IT Service Manager desarrollado sobre TCP/IP. Es comparable a HTTP, pero ITP está en formato binario y es más eficiente. Todos los clientes de Service Desk, los agentes de Service Desk y el módulo Service Pages (SP) de Service Desk utilizan el servicio ITP.

Figura 5-6 Cuadro de diálogo Server Configuration - Ficha ITP



1. Para utilizar el protocolo ITP, active la casilla de verificación Activate the ITP protocol.
2. Introduzca el número de puerto ITP. Éste es el puerto IP al que el servicio ITP debe conectarse. El valor predeterminado es 30999.

Si el puerto IP especificado no es el predeterminado, todos los clientes deberán especificar el puerto IP correspondiente cuando intenten conectarse al servidor de aplicaciones, por ejemplo:
miservidor:12345.

3. Para aceptar sólo direcciones IP específicas, introdúzcalas en el campo Accept IP addresses haciendo clic en el botón Add y escribiendo la dirección IP. Service Desk permite comodines. Haga clic en OK y la nueva dirección IP se agregará a la lista. Modifique una dirección IP existente seleccionándola y haciendo clic en Modify. Para eliminar una dirección IP, selecciónela y haga clic en Remove.

Con el campo `Accept`, puede permitir explícitamente que direcciones IP específicas y/o subredes IP completas accedan a los servicios que ITP ofrece. Si no especifica ningún parámetro, ITP aceptará las conexiones de todas las direcciones IP.

Puede utilizar comodines, como por ejemplo `*`, que indica cualquier número entre el 0 y el 255. Así, las direcciones IP podrían ser, por ejemplo, `127.0.0.1` ó `12.34.*.*`

4. Para denegar acceso a direcciones IP específicas, introdúzcalas en el campo `Deny IP addresses` haciendo clic en el botón `Add` y escribiendo la dirección IP. `Service Desk` permite comodines. Haga clic en `OK` y la nueva dirección IP se agregará a la lista. Modifique una dirección IP existente seleccionándola y haciendo clic en `Modify`. Para eliminar una dirección IP, selecciónela y haga clic en `Remove`.

Con el campo `Deny`, puede impedir explícitamente que direcciones IP específicas y/o subredes IP completas accedan a los servicios que ITP ofrece. Si no especifica nada, ITP aceptará conexiones de cualquier dirección IP, no bloqueará ninguna.

Por ejemplo, (`*` indica cualquier número entre el 0 y el 255):

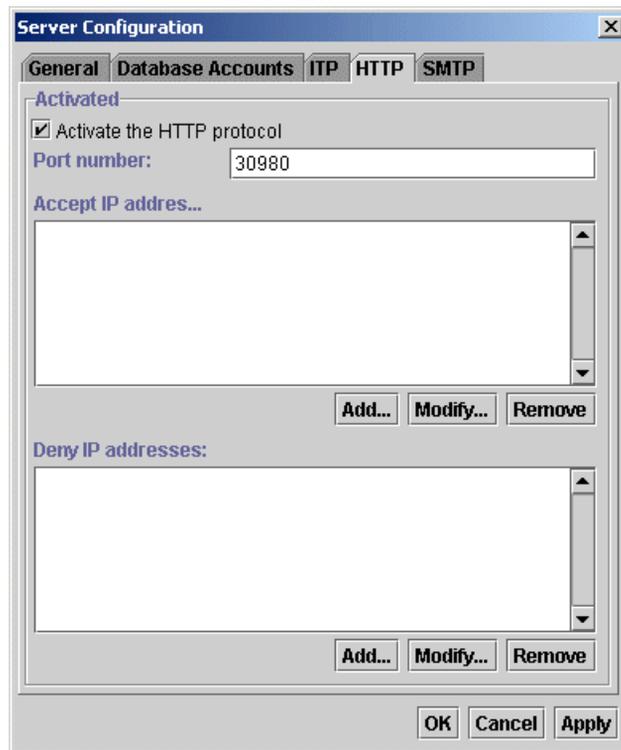
```
123.45.67.88
123.45.67.89
123.45.67.90
123.98.76.*
```

NOTA

Para ofrecer el nivel de seguridad más alto posible mediante los parámetros `Access` y `Deny`, introduzca las direcciones IP de todas las máquinas específicas que se conectarán con el servidor mediante ITP (por ejemplo, todos los servidores de aplicaciones de `Service Desk` de la red) en el campo `Accept` y `*.*.*.*` en el campo `Deny`.

- Paso 4.** Haga clic en la ficha `HTTP`. El servidor de aplicaciones puede ejecutar un servicio posterior `HTTP`. Este servicio permite recibir eventos de productos de otros fabricantes como `NNM`, `ITO`, `ManageX`, etc.

Figura 5-7 Cuadro de diálogo Server Configuration – Ficha HTTP



1. Para utilizar el protocolo HTTP, active la casilla de verificación *Activate the HTTP protocol*. Está seleccionada de forma predeterminada. Cancele la selección sólo si no es necesario que el servidor de aplicaciones ofrezca el servicio posterior HTTP.
2. Introduzca el número de puerto, que indica el puerto IP al que el servicio posterior HTTP se conecta.
3. Para aceptar sólo direcciones IP, introdúzcalas en el campo *Accept IP addresses* haciendo clic en el botón *Add* y escribiendo la dirección IP. *Service Desk* permite comodines. Haga clic en *OK* y la nueva dirección IP se agregará a la lista. Modifique una dirección IP existente seleccionándola y haciendo clic en *Modify*. Para eliminar una dirección IP, selecciónela y haga clic en *Remove*.

Con el campo **Accept**, puede permitir explícitamente que direcciones IP específicas y/o subredes IP completas accedan a los servicios que HTTP ofrece. Si no especifica nada, HTTP aceptará las conexiones de todas las direcciones IP.

Puede utilizar comodines como, por ejemplo, *, que indica cualquier número entre el 0 y el 255. Así, las direcciones IP podrían ser, por ejemplo, 192.168.0.4 ó 172.16.*.*

NOTA

Si dispone de un servidor Web que da servicio a Service Pages en ejecución en un equipo que tenga, por ejemplo, la dirección IP 192.168.0.253, establezca la aceptación para esta dirección IP y utilice la dirección de vuelta del bucle 127.0.0.1 para denegar el acceso del resto de los equipos. De este modo, se garantiza que sólo ese servidor Web tenga acceso al servicio posterior HTTP que ofrece este servidor de aplicaciones.

-
4. Para denegar acceso a direcciones IP específicas, introdúzcalas en el campo **Deny IP addresses** haciendo clic en el botón **Add** y escribiendo la dirección IP. Service Desk permite comodines. Haga clic en **OK** y la nueva dirección IP se agregará a la lista. Modifique una dirección IP existente seleccionándola y haciendo clic en **Modify**. Para eliminar una dirección IP, selecciónela y haga clic en **Remove**.

Con el campo **Deny**, puede impedir explícitamente que direcciones IP específicas y/o subredes IP completas accedan a los servicios que HTTP ofrece. Si no especifica nada, HTTP aceptará conexiones de cualquier dirección IP; no bloqueará ninguna.

Puede utilizar comodines como, por ejemplo, * que indica cualquier número entre el 0 y el 255. Así, las direcciones IP podrían ser, por ejemplo, 192.168.7.77, 10.*.*.* con 127.0.0.1 para la dirección de vuelta del bucle.

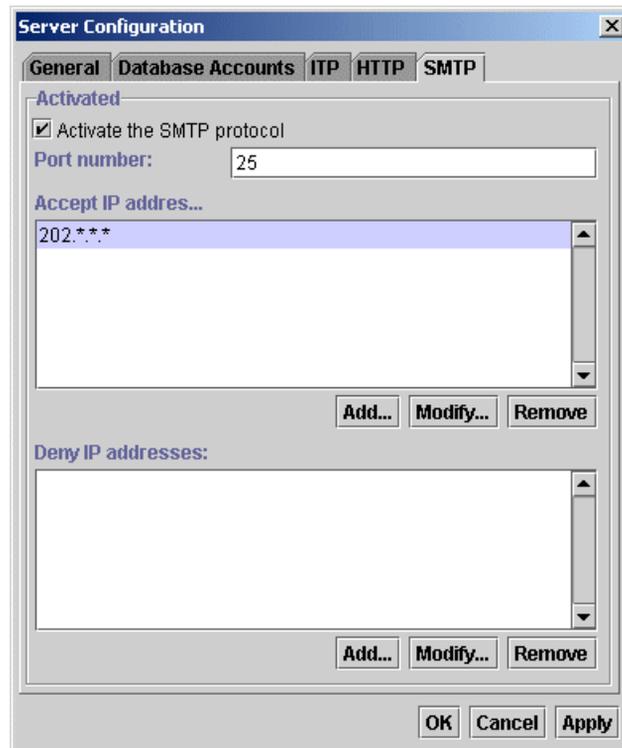
NOTA

Para ofrecer el nivel de seguridad más alto posible mediante los parámetros **Access** y **Deny**, introduzca las direcciones IP de todas las máquinas específicas que se conectarán con el servidor mediante HTTP en el campo **Accept** y *.*.*.* en el campo **Deny**.

Paso 5. Haga clic en la ficha SMTP. El servidor de aplicaciones puede ejecutar un servicio SMTP, que se puede utilizar para recibir mensajes de correo electrónico que se convertirán en llamadas de servicio en Service Desk. El servicio SMTP es compatible con las normas RFC 821 y RFCs de 2045 a 2049 de Internet. Consulte *capítulo 10, Using E-mail with Service Desk* en la publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* para obtener más información acerca de la configuración del correo electrónico.

Figura 5-8

Cuadro de diálogo Server Configuration – Ficha SMTP



1. Seleccione la casilla de verificación `Activate the SMTP protocol` si el servidor de aplicaciones debe ofrecer el servicio SMTP. Éste es el valor predeterminado.
2. El campo `Port number` indica el puerto IP al que el servicio SMTP se conecta. El valor predeterminado del número de puerto es 25.

3. Para aceptar sólo direcciones IP, introdúzcalas en el campo `Accept IP addresses` haciendo clic en el botón `Add` y escribiendo la dirección IP. `Service Desk` permite comodines. Haga clic en `OK` y la nueva dirección IP se agregará a la lista. Modifique una dirección IP existente seleccionándola y haciendo clic en `Modify`. Para eliminar una dirección IP, selecciónela y haga clic en `Remove`.

Con el campo `Accept`, puede permitir explícitamente que direcciones IP específicas y/o subredes IP completas accedan a los servicios que SMTP ofrece. Si no especifica nada, SMTP aceptará las conexiones de todas las direcciones IP.

Puede utilizar comodines como, por ejemplo, `*`, que indica cualquier número entre el 0 y el 255. Así, las direcciones IP podrían ser, por ejemplo, `192.168.0.4` ó `172.16.*.*`

4. Para denegar acceso a direcciones IP específicas, introdúzcalas en el campo `Deny IP addresses` haciendo clic en el botón `Add` y escribiendo la dirección IP. `Service Desk` permite comodines. Haga clic en `OK` y la nueva dirección IP se agregará a la lista. Modifique una dirección IP existente seleccionándola y haciendo clic en `Modify`. Para eliminar una dirección IP, selecciónela y haga clic en `Remove`.

Con el campo `Deny`, puede impedir explícitamente que direcciones IP específicas y/o subredes IP completas accedan a los servicios ofrecidos por SMTP. Si no especifica nada, SMTP aceptará conexiones de cualquier dirección IP, no bloqueará ninguna.

Puede utilizar comodines como, por ejemplo, `*` que indica cualquier número entre el 0 y el 255. Así, las direcciones IP podrían ser, por ejemplo, `192.168.7.77`, `10.*.*.*` con `127.0.0.1` para la dirección de vuelta del bucle.

NOTA

Para ofrecer el nivel de seguridad más alto posible mediante los parámetros `Access` y `Deny`, introduzca las direcciones IP de todas las máquinas específicas que se conectarán con el servidor mediante SMTP en el campo `Accept` y `*.*.*.*` en el campo `Deny`.

Paso 6. Haga clic en `OK` para guardar los valores de configuración.

Asignación de puerto de Service Desk

La comunicación entre servidores y clientes se establece por medio de puertos TCP/IP.

El servidor de aplicaciones de Service Desk se conecta de forma predeterminada al puerto 30999 para recibir las conexiones entrantes de los clientes de Service Desk. El número de puerto se puede cambiar modificando el valor `itp.port` en el editor de configuración. Si el puerto especificado no coincide con el predeterminado 30999, todos los clientes deberán especificar el número de puerto correcto al conectarse al servidor de aplicaciones.

Para cambiar el número de puerto que utilizan los clientes:

1. En el menú `Start` del cliente, seleccione `Programme files` y, a continuación, `hp OpenView service desk 4.5`.
2. En el submenú de `Service Desk`, seleccione `Client` y, a continuación, `Start user settings editor`. Aparecerá el cuadro de diálogo `hp OpenView service desk Server Accounts`.
3. Seleccione la cuenta de Service Desk que utiliza el cliente y haga clic en el botón `Modify`. Aparecerá el cuadro de diálogo `account Modify`.
4. En el campo `hp OpenView Service Desk Server name` introduzca el número de puerto después de los dos puntos. Por ejemplo, `myappserver:12345`, donde 12345 es el número del puerto nuevo.

El servidor de aplicaciones de Service Desk se conecta de forma predeterminada al puerto 30980 para peticiones HTTP entrantes posteriores del programa `SD_event`. El número de puerto se puede cambiar modificando el valor del número de puerto `http` en el editor de configuración del servidor de aplicaciones. Si ha cambiado el número de puerto predeterminado, se debe indicar al programa `SD_event` que utilice el nuevo valor. `SD_event` puede utilizar otro número de puerto si se especifica en la línea de comandos con el indicador `-p` o si se especifica una entrada de puerto en el archivo de configuración de `SD_event`.

El servidor de aplicaciones utiliza de forma predeterminada el puerto 25 para conexiones SMTP. El número de puerto se puede cambiar modificando el valor en el editor de configuración del servidor de aplicaciones. Si utiliza un número de puerto distinto de 25, dificultará la configuración de los agentes de transferencia de correo externo para enviar correctamente el correo al puerto deseado.

Cuando la asignación dinámica de puertos está activada, el cliente escucha en el puerto 40999 la entrada de solicitudes del servidor de aplicaciones. Si el número de puerto está siendo utilizado, el cliente busca un puerto libre aumentando el número de puerto en 1 hasta que lo encuentra.

El número de puerto puede establecerse en un número fijo seleccionando Options en el menú Tools en la interfaz del cliente y seleccionando Static port allocation en la página de ficha Advanced. En el campo Static port allocation puede rellenarse el número de puerto deseado. Si el puerto especificado está en uso, el cliente no busca un puerto libre.

El agente de Service Desk se conecta de forma predeterminada al número de puerto 50998 para peticiones entrantes del servidor de aplicaciones de Service Desk. El valor de este número de puerto no se puede cambiar.

Las comunicaciones entre el servidor de aplicaciones de Service Desk y el servidor de la base de datos también se establecen por medio de puertos TCP/IP.

Si se utiliza una base de datos Oracle, el protocolo es Oracle Net. Oracle Net utiliza el puerto 1521. Si se utiliza una base de datos Microsoft SQL Server, el protocolo empleado es Tabular Data Stream. Tabular Data Stream utiliza el puerto 1433.

Si se trabaja en un entorno con un cortafuegos, todo el tráfico de la red destinado a los números de puerto indicados anteriormente, los valores predeterminados de Service Desk, debe estar habilitado para pasar el cortafuegos. Si cambia los valores predeterminados, debe habilitarse el tráfico de red hacia los nuevos números de puerto para pasar el cortafuegos.

6 **Instalación del cliente**

Este capítulo describe las tareas que se deben llevar a cabo para instalar un cliente de HP OpenView Service Desk y conectarse al servidor de aplicaciones.

Preparación para la instalación del cliente de Service Desk

Después de instalar el servidor de aplicaciones de Service Desk 4.5, debe instalar todos los clientes de Service Desk individualmente desde el CD-ROM de Service Desk para Windows, o hacer los preparativos para la instalación a través de una carpeta compartida o un hipervínculo. Independientemente de quien lleve a cabo la instalación, ya se trate de un especialista de TI o el usuario final, deben disponer de derechos de administrador sobre la máquina donde se está instalando el cliente.

NOTA

HP OpenView Service Desk se distribuye con CD-ROM diferentes para cada plataforma con la que se puede ejecutar el servidor de Service Desk. El software del cliente de Service Desk sólo se ejecuta en entornos Windows y por lo tanto sólo se suministra en el CD-ROM para Windows. Todas las referencias al CD-ROM que se hagan en este capítulo se refieren al CD-ROM para Windows.

Los clientes de Service Desk pueden instalarse desde tres orígenes distintos:

- **Instalación desde el CD-ROM.**
Si instala los clientes desde un CD-ROM, debe instalar el software del cliente en cada equipo cliente con el programa de instalación del CD-ROM de Service Desk ubicado en la unidad de CD-ROM del equipo cliente o en una unidad de CD-ROM de otro lugar de la red.
- **Instalación desde una carpeta compartida.**
Si instala los clientes desde una carpeta compartida, debe iniciar el programa de instalación del cliente desde cada equipo cliente accediendo a una carpeta compartida situada en el equipo del servidor de aplicaciones de Service Desk o en otro lugar de la red.
- **Instalación mediante hipervínculo.**
Si tiene un servidor Web, puede ubicar el programa de instalación del cliente en dicho servidor o en una carpeta compartida. Si pone la dirección URL a disposición de los usuarios, éstos pueden instalar el cliente en una intranet.

El archivo ejecutable para iniciar la instalación del cliente se denomina `setup.exe` y se encuentra en la carpeta `Client` del CD-ROM.

Puede iniciar la instalación del cliente haciendo doble clic en el archivo `setup.html` en la carpeta `htmlpage` y, a continuación, seleccionando el vínculo `Installation Program` de la página Web que aparece. Este archivo también puede utilizarse con los métodos anteriormente descritos.

El cliente de Service Desk también puede instalarse de manera silenciosa, consulte “Instalación silenciosa” en la página 159.

Instalación del CD-ROM en un PC cliente

Cuando el CD-ROM de Service Desk se introduce en la unidad de CD-ROM de un equipo cliente, la ejecución automática inicia el programa de instalación y aparece la pantalla de inicio de Service Desk. Si el equipo cliente tiene la ejecución automática desactivada, introduzca el CD-ROM en la unidad de CD-ROM, navegue hasta la carpeta `Client` y haga doble clic en `Setup.exe`. Si usa el CD-ROM en una unidad de CD-ROM en red, navegue hasta el mismo archivo en la red. La pantalla de inicio no aparecerá y el asistente para la instalación se iniciará sin las pantallas introductorias.

Preparación para la instalación desde una carpeta compartida

Puede instalar cada cliente directamente desde una carpeta compartida en la red o desde el CD-ROM en una unidad de red.

Para poder instalar los clientes de Service Desk desde una ubicación compartida, copie el contenido completo de la carpeta `Client` del CD-ROM en la carpeta compartida que desea utilizar para instalar los clientes de Service Desk. Asegúrese de que el cliente tenga derechos de acceso a la carpeta elegida.

Preparación para la instalación por hipervínculo

Puede configurar un hipervínculo para que los usuarios finales puedan instalar el software del cliente desde un servidor Web. Por ejemplo, una vez que ha instalado y configurado el servidor de aplicaciones, puede informar de ello a los usuarios enviando un mensaje de correo electrónico con un hipervínculo. Si el usuario hace clic en el hipervínculo, el cliente de Service Desk se instalará. Para que el hipervínculo funcione, debe prepararlo como se describe a continuación.

Para instalar el cliente Service Desk desde un hipervínculo, copie el contenido de la carpeta `htmlpage` del CD-ROM en una carpeta de un servidor Web o en una carpeta compartida. Copie también todo el contenido de la carpeta `Client` del CD-ROM en el servidor Web o la carpeta compartida que desea utilizar.

NOTA

Si desea utilizar la instalación mediante hipervínculo con una carpeta compartida, debe asegurarse de que todos los usuarios de Service Desk tengan acceso a ella.

NOTA

Si se espera que los usuarios finales instalen ellos mismos el software del cliente, se les debe ofrecer la información correcta que deberán introducir en el Asistente para la conexión. Por ejemplo, el nombre de servidor (con el número de puerto si es necesario), el nombre de cuenta y la contraseña.

Instalación de cliente

Este procedimiento se usa para instalar el software de cliente en un PC cliente que pueda comunicarse con el servidor de aplicaciones.

Para instalar software en un equipo con Windows NT o Windows 2000, debe iniciar la sesión con una cuenta con derechos de administrador del sistema para poder realizar cambios en el registro de Windows. Si no tiene todos los derechos necesarios, la instalación del software no se realizará correctamente.

NOTA

Cuando se instala un cliente de Service Desk en una plataforma Windows 98, los iconos internos de Service Desk se desactivan. Esto es necesario debido a un problema de rendimiento conocido de Windows 98. Es posible volver a activar estos iconos desde la ficha *Advanced* del cuadro de diálogo *Options* al que se accede desde el menú *Tools* de Service Desk. Sin embargo, recomendamos no hacerlo, ya que poco más tarde Windows 98 hará más lenta la ejecución de Service Desk.

Instale el cliente de HP OpenView Service Desk con el programa de instalación que se incluye en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk. Puede instalar Service Desk directamente desde el CD-ROM en el disco duro del equipo o copiar el contenido de la carpeta *Client* en una unidad compartida e instalarlo través de una unidad de red.

Instale la Máquina virtual Java de Microsoft, componentes de Microsoft Data Access, y la Ayuda de HTML antes de instalar el cliente. Este software se distribuye con el CD-ROM de HP OpenView Service Desk. Para instalar el software, consulte “Software de otros fabricantes para el cliente” en la página 51.

Para instalar el cliente de HP OpenView Service Desk desde el CD-ROM, haga lo siguiente:

1. Inserte el CD-ROM de HP OpenView Service Desk en la unidad de CD-ROM. Aparece la pantalla de inicio. De no ser así, haga doble clic en `setup.exe` que se encuentra en la raíz de la unidad de CD-ROM. Cuando aparezca la pantalla de inicio, haga clic en `Install Service Desk`:

Figura 6-1 Pantalla de inicio



2. En la pantalla Menu Selection, haga clic en Client Menu.

Figura 6-2 Pantalla Menu Selection



3. En la pantalla siguiente, haga clic en Install client:

Figura 6-3 **Install Client**

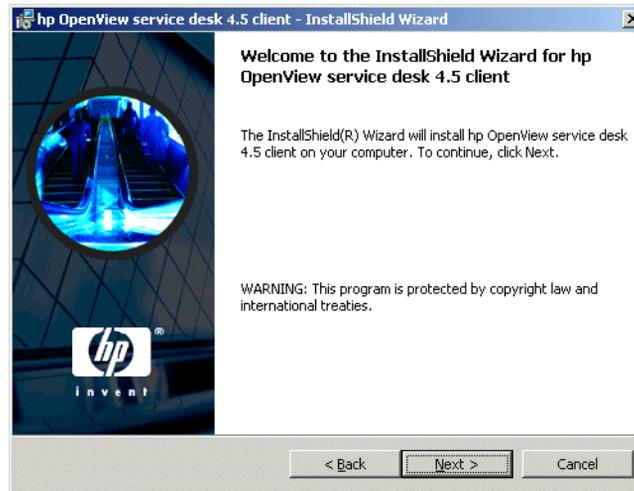


NOTA

Si no consigue ejecutar el programa de instalación al hacer doble clic en `setup.exe`, inténtelo de este modo: seleccione la unidad de CD-ROM, abra un cuadro de diálogo en modo DOS, desplácese hasta la carpeta en la que desee realizar la instalación y ejecute `setup.exe`.

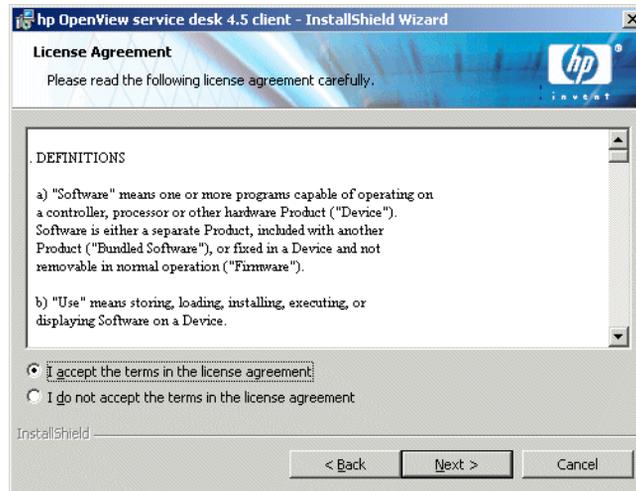
4. A continuación, aparece la pantalla Welcome del asistente Client InstallShield Wizard. Haga clic en Next para continuar:

Figura 6-4 Asistente Client InstallShield Wizard – cuadro de diálogo Welcome



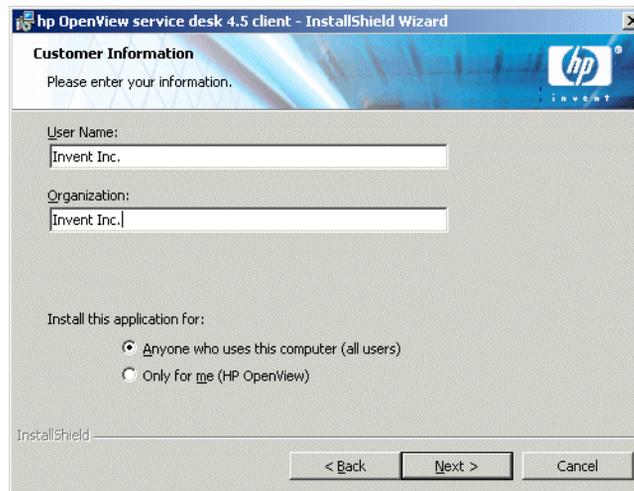
5. Aparece el cuadro de diálogo License Agreement. Para continuar, seleccione la casilla de verificación I Accept the terms in the license agreement y haga clic en Next. De este modo, acepta todos los términos de la licencia, por lo que se recomienda leer el acuerdo detenidamente:

Figura 6-5 Cuadro de diálogo Client License Agreement



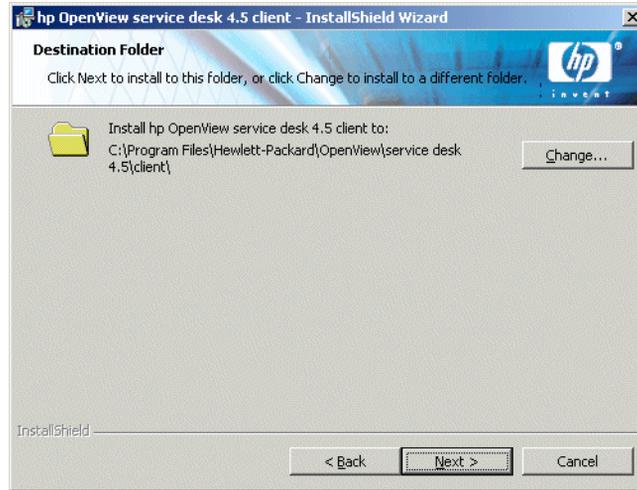
6. Aparece el cuadro de diálogo Customer Information. Introduzca su Programme files y el organisation name. Seleccione el botón de opción Anyone who uses this computer u Only for me. Si selecciona la opción Anyone who uses this computer, Service Desk estará disponible para cualquier usuario que pueda utilizar este equipo. La opción Only for me garantizará que sólo usted pueda ver los accesos directos de Service Desk en el menú Start, aunque otros usuarios puedan ejecutar Service Desk. Haga clic en Next para continuar:

Figura 6-6 Cuadro de diálogo Customer Information



7. Seguidamente, aparece el cuadro de diálogo Destination Folder. En esta carpeta se colocará el software del cliente de Service Desk. Si desea colocar el software en una ubicación distinta a la carpeta predeterminada, haga clic en Change para introducir otra carpeta de instalación. Haga clic en Next para continuar la instalación:

Figura 6-7 Cuadro de diálogo Client Destination Folder



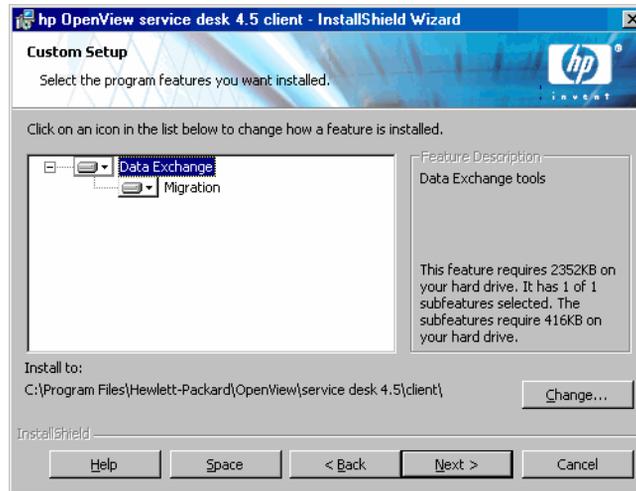
8. En el cuadro de diálogo Setup Type, seleccione la configuración Typical, Minimal o Custom. La opción Typical instala los componentes para clientes y Data Exchange, Minimal no instala los componentes de Data Exchange. Si selecciona Custom podrá instalar la herramienta de migración que permite migrar de HP OpenView ITSM 5.6 ó 5.7 a Service Desk 4.5. Haga clic en Next para continuar:

Figura 6-8 Cuadro de diálogo Setup Type



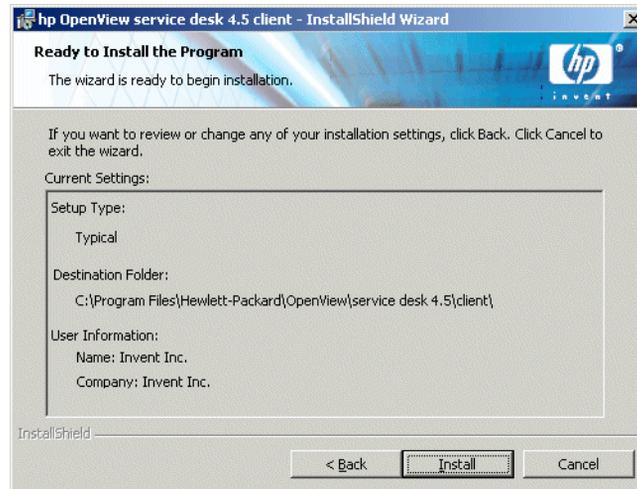
9. Si ha seleccionado Custom en el cuadro de diálogo Setup Type, aparecerá el cuadro de diálogo Custom Setup. Para instalar la función de migración, seleccione Migration en la lista. Para instalar la función de intercambio de datos, seleccione Data Exchange en la lista. Haga clic en Next para continuar la instalación:

Figura 6-9 Cuadro de diálogo Custom Setup



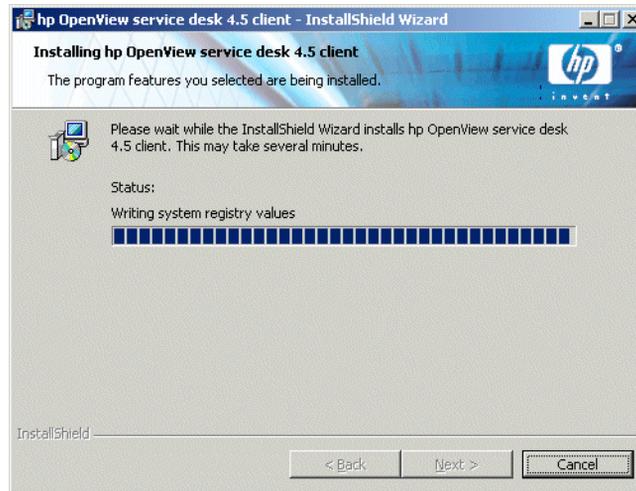
10. El cuadro de diálogo Client Ready to Install mostrará una lista con todos los elementos que se instalarán. Haga clic en **Install Now** para instalar los archivos, o bien en **Back** para realizar cambios en los cuadros de diálogo anteriores:

Figura 6-10 Cuadro de diálogo Client Ready to Install



11. Mientras el programa de instalación abre y lee los archivos, en la pantalla se muestra un monitor de evolución. Siempre que lo considere necesario, puede interrumpir la instalación haciendo clic en Cancel.

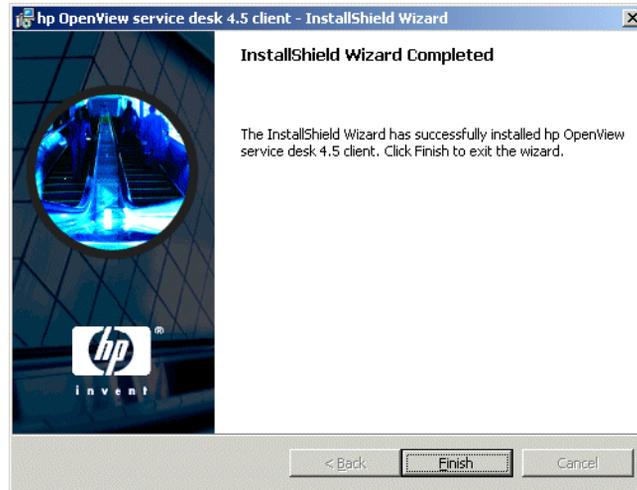
Figura 6-11 Cuadro de diálogo Installing hp OpenView Service Desk 4.5 client



12. Cuando la instalación haya finalizado, aparece el cuadro de diálogo InstallShield Wizard Completed. Haga clic en **Finish** para salir del programa de instalación. La instalación termina:

Figura 6-12

Cuadro de diálogo Client Installation Summary



Instalación silenciosa

El cliente de Service Desk se puede instalar de manera silenciosa ejecutando `setup.exe /S/v/qn` desde el indicador de comandos de DOS en la carpeta `client`. Los indicadores de esta línea de comandos hacen lo siguiente:

- `/S` significa silenciosa
- `/v` significa pasar las siguientes opciones al paquete del msi (instalador)
- `/qn` significa sin interfaz de usuario.

NOTA

El indicador `/S` es una letra mayúscula y tiene un espacio delante y otro detrás. Consulte la documentación del instalador de Microsoft (disponible en la ayuda en línea de Windows 2000) para obtener más información sobre los indicadores de la línea de comandos. Este comando funcionará tanto para Windows NT como para Windows 2000. El tema de la ayuda en línea sólo está disponible para Windows 2000.

Asistente para la conexión

Una vez instalado el cliente de HP OpenView Service Desk, seleccione Programs en el menú Start. Seleccione hp OpenView service desk 4.5 y haga clic en Start Client en el submenú Client. Se inicia el Asistente para la conexión de Service Desk. El asistente Connection Wizard permite introducir la información necesaria para configurar la cuenta, por ejemplo, el nombre del servidor de Service Desk al que se conecta, el nombre y la contraseña de la cuenta, y su “nombre intuitivo”.

Haga clic en Cancel en cualquier momento para salir del Asistente para la conexión. Haga clic en Back en cualquier momento para volver a la pantalla anterior.

Descripción del procedimiento del Asistente para la conexión:

1. El Asistente para la conexión de Service Desk se abre con el cuadro de diálogo Get Connected Lea el texto de bienvenida y haga clic en Next para continuar.

Figura 6-13 Asistente para la conexión de Service Desk



2. En el cuadro de diálogo Service Desk Server, indique el nombre del servidor de Service Desk. Si la configuración del puerto del servidor no es la predeterminada (30999), el nuevo número de puerto se debe agregar después del nombre de servidor, por ejemplo, **miservidor:12345**. Consulte capítulo 5, “Configuración del servidor de aplicaciones”, en la página 125 si desea obtener más información. Haga clic en Next para continuar:

Figura 6-14 Cuadro de diálogo Service Desk Server



3. En el cuadro de diálogo Account Name and Password, introduzca el nombre y contraseña de la cuenta que usará para conectarse al proveedor de servicios de Service Desk. Si desconoce el nombre y la contraseña, póngase en contacto con el proveedor de servicios de Service Desk. Haga clic en Next para continuar.

Figura 6-15 Cuadro de diálogo Account Name and Password



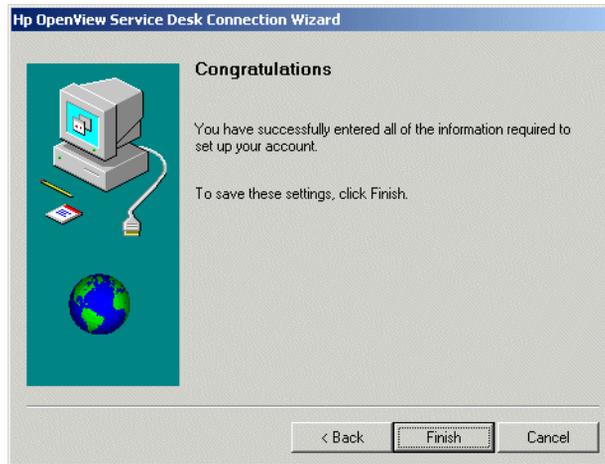
4. Finalmente, introduzca el nombre intuitivo. Este nombre sólo se mostrará más adelante en el cuadro de diálogo Accounts disponible desde la opción hp OpenView service desk 4.5 del submenú Programs en el menú Start:

Figura 6-16 Cuadro de diálogo Friendly Name



5. El último cuadro de diálogo del Asistente para la conexión notifica que ha introducido toda la información necesaria para configurar la cuenta. Haga clic en **Finish** para configurar la cuenta. Se cerrará el Asistente para la conexión de Service Desk y se iniciará HP OpenView Service Desk.

Figura 6-17 Cuadro de diálogo **Congratulations**

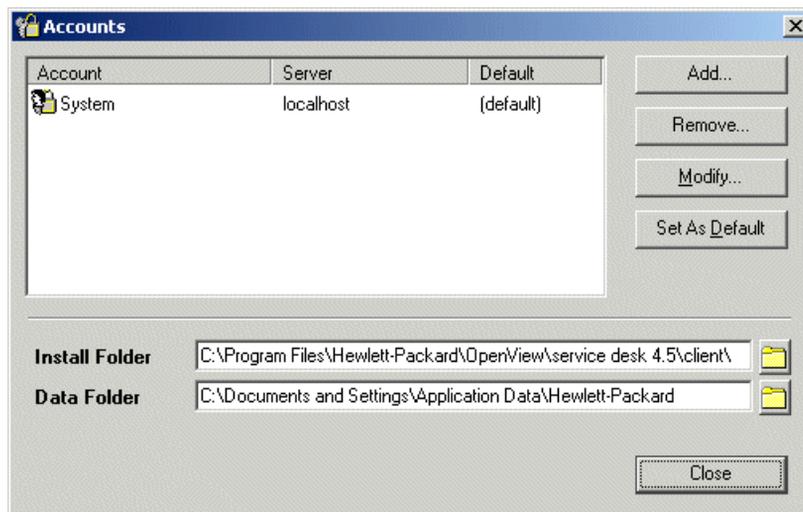


Configuración de la cuenta de cliente

Para agregar, modificar, eliminar o configurar cuentas de cliente predeterminadas:

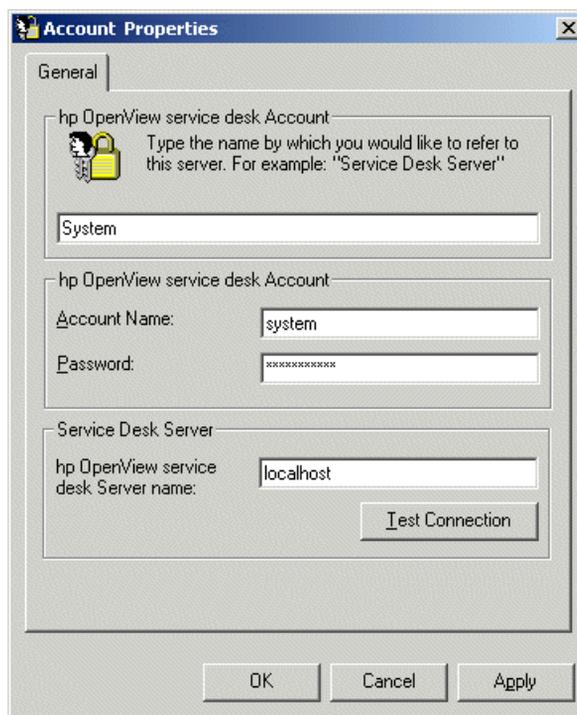
1. En el menú Inicio, seleccione `Programas`.
2. En el menú `Programas`, seleccione `hp OpenView Service Desk 4.5`.
3. En el submenú de `Service Desk`, seleccione `Client`.
4. En el submenú `Client`, seleccione `client accounts`. Se muestra el cuadro de diálogo `Accounts`.
 - Para agregar una cuenta de cliente, haga clic en el botón `Add`. Se muestra el cuadro de diálogo `Account Properties`.
 - Para eliminar una cuenta existente, selecciónela y haga clic en `Remove`. La cuenta se elimina.
 - Para editar una cuenta existente, selecciónela y haga clic en `Modify`. Se muestra el cuadro de diálogo `Account Properties`.
 - Para establecer una cuenta existente como predeterminada, selecciónela y haga clic en `Set As Default`. Si sólo existe una cuenta, se selecciona automáticamente como predeterminada.
 - La `Install Folder` es la carpeta del producto donde se almacena la configuración modificada de `Service Desk`.
 - `Data Folder` es la carpeta que contiene los datos variables de `Service Desk` (configuración del usuario, caché, etc.):

Figura 6-18 Cuadro de diálogo Accounts



5. Si selecciona agregar una cuenta nueva o modificar una existente, se muestra el cuadro de diálogo Account Properties. Cuando haya completado los detalles, haga clic en OK.
 - En el campo hp OpenView service desk Account introduzca un nombre para la cuenta que se mostrará en el cuadro de diálogo Accounts.
 - Introduzca el nombre de cuenta de Service Desk en Account Name, y la contraseña en el campo Password.
 - En el campo Server Name introduzca el nombre del servidor de Service Desk. Si se ha cambiado la configuración del puerto del servidor de su valor predeterminado 30999, el nuevo número de puerto se debe agregar después del nombre de servidor; por ejemplo, **miservidor:12345**. Consulte capítulo 5, “Configuración del servidor de aplicaciones”, en la página 125 si desea obtener más información.
 - Haga clic en Apply para registrar los datos y, a continuación, en Test Connection para asegurar que la cuenta se puede conectar con el servidor:

Figura 6-19 Cuadro de diálogo Account Properties



Instalación del cliente

Configuración de la cuenta de cliente

El cliente puede, mediante una conexión segura, acceder a Service Pages y rellenar un formulario para registrar una llamada de servicio. Los ingenieros de soporte también pueden conectarse para ver y modificar los elementos de Service Desk. Los datos se pasan directamente a Service Desk y se notifica al servicio de ayuda. A partir de ahí, el personal del servicio de ayuda se pondrá en contacto con el cliente para obtener más información detallada.

Service Pages se instala en un servidor y los usuarios clientes pueden abrir las páginas con un explorador Web dirigido a la dirección URL de Service Pages. Cuando el usuario final accede a una página no se descarga ningún software.

Service Pages puede instalarse en un equipo compartido, es decir, un equipo con Service Desk instalado, o en un equipo autónomo sin esta aplicación instalada. La distinción es importante, ya que determinados archivos de clase se compartirán con Service Desk si se instala. Si Service Pages se instala en un equipo autónomo, los archivos de clase se instalan en la carpeta SP.

NOTA

El software Service Pages instalado con Service Desk 4.0 (y anteriores) no es compatible con Service Desk 4.5. La última versión de Service Pages debe estar instalada al instalar HP OpenView Service Desk 4.5. Al actualizar Service Desk 4.0 a la versión 4.5, recuerde que las instalaciones autónomas de Service Pages también deben actualizarse. La actualización debe llevarse a cabo desinstalando primero la versión anterior e instalando después Service Pages para Service Desk 4.5, ya que en este caso no hay ruta de actualización. Las páginas HTML que ha modificado se pueden utilizar con la nueva versión, aunque se deben instalar los nuevos archivos del programa.

Service Pages necesita un motor de servlet; el motor de servlet instalado y utilizado por Service Desk es Tomcat de Apache Software Foundation. En las siguientes secciones se explica cómo configurar Service Pages para su ejecución en Windows NT, Windows 2000, HP-UX y SUN Solaris. Service Pages no necesita un servidor Web, pero si lo desea puede funcionar con el servidor Web Apache. En el caso de grandes empresas, el uso del servidor Web Apache es una opción recomendable. Si decide utilizar Apache, consulte la documentación de Apache para obtener más información. Puede encontrar información útil en:

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

Para verificar que tiene las versiones correctas del software de otros fabricantes necesario para Service Pages, consulte “Requisitos” en la página 40. Consulte “Sus comentarios son bienvenidos” en la página 27 para obtener la dirección URL del sitio de HP donde puede obtener los últimos parches de software y actualizaciones de la documentación.

NOTA

Las plantillas de SP, por ejemplo, `CustomerHeader.html` y `CustomerLinks.html`, incluidas en Service Desk 4.5, se han guardado con la codificación HTML definida como Multilingual UTF-8 (Unicode). Es importante que se guarden con esta misma codificación cuando se modifiquen en un editor HTML. Si cambia este valor, es posible que algunos caracteres no se muestren.

Instalación de Service Pages en Windows 2000 o Windows NT

Instale el cliente de HP OpenView Service Desk Pages con el programa de instalación que se incluye en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk. Puede instalar Service Desk directamente desde el CD-ROM en el disco duro de su equipo o copiar el contenido del CD-ROM en una carpeta compartida e instalarlo mediante una unidad de red.

También puede iniciar la instalación haciendo doble clic en el archivo `setup.exe` en la carpeta `Service Pages` y, a continuación, seleccionando el vínculo `Installation Program` en la página Web que aparece. Este archivo también puede utilizarse con los métodos anteriormente descritos. Para utilizar esta página HTML para instalar Service Pages, primero debe copiar el contenido de la carpeta `Service Pages` en la carpeta `HTMLpage`.

NOTA

Service Pages se puede instalar de manera silenciosa ejecutando `setup.exe/S/v/qn` en el indicador de comandos de DOS en la carpeta `servicepages`. Consulte la documentación del instalador de Microsoft (disponible en la ayuda en línea de Windows 2000) para obtener más información sobre las opciones de línea de comandos. Este comando funcionará tanto para NT como para 2000. Sin embargo, el tema de la ayuda en línea sólo está disponible para Windows 2000.

Cuando se ha completado la instalación de Service Pages de Service Desk, el equipo donde se han instalado las páginas de servicio se reinicia de forma automática.

Para instalar Service Pages en Windows 2000 o NT4, haga lo siguiente:

1. Inserte el CD-ROM de HP OpenView Service Desk. La pantalla de inicio aparece automáticamente. De no ser así, haga doble clic en `setup.exe` que se encuentra en la raíz de la unidad de CD-ROM. Haga clic en `Install Service Desk`.

Figura 7-1 Pantalla de inicio



2. En la siguiente pantalla, haga clic en Service Pages Menu:

Figura 7-2 Pantalla Service Desk Installation Menu



3. En el siguiente cuadro de diálogo, haga clic en Install Service Pages:

Figura 7-3 Instalación de Service Pages

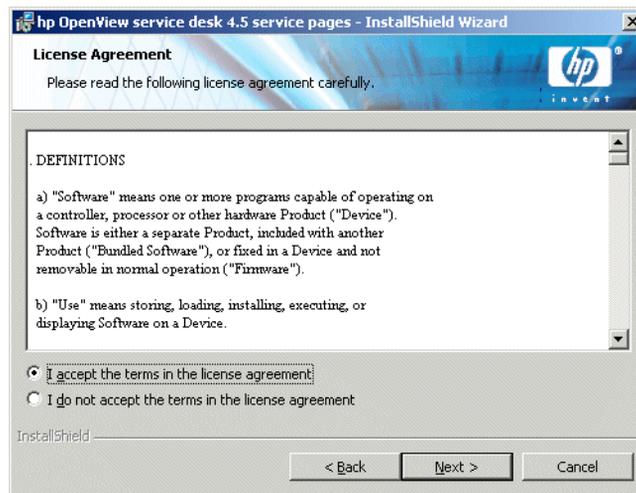


NOTA

Si no consigue ejecutar el programa de instalación al hacer doble clic en `setup.exe`, inténtelo de este modo: haga clic en la unidad de CD-ROM, abra un cuadro de diálogo en modo DOS, desplácese hasta la carpeta en la que desee realizar la instalación y ejecute `setup.exe`.

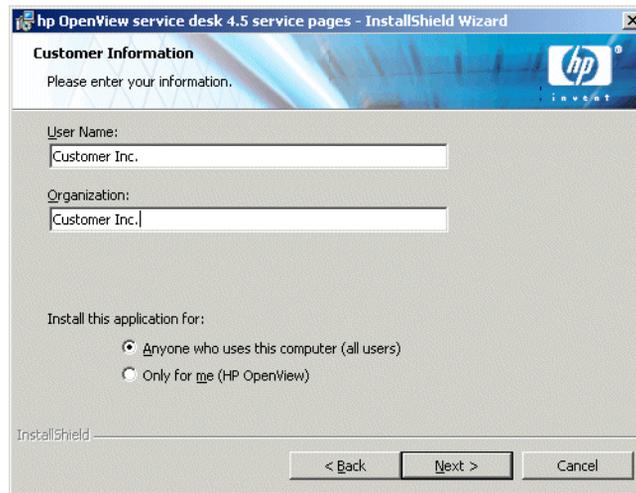
4. A continuación, aparece el Asistente Service Pages Installation Wizard. Seleccione Next para continuar.
5. Cuando aparezca la pantalla de bienvenida del asistente para la instalación; haga clic en Next para continuar.
6. Se muestra la pantalla License Agreement. Si acepta los términos del acuerdo de licencia, seleccione la opción correspondiente y Next para continuar:

Figura 7-4 Cuadro de diálogo Service Pages License Agreement



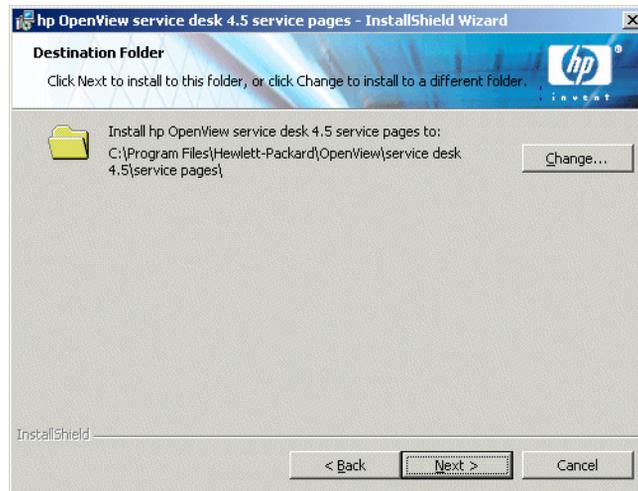
7. Aparece el cuadro de diálogo Customer Information. Introduzca el user name y el organisation name. Seleccione el botón de opción Anyone who uses this computer u Only for me. Si selecciona Anyone who uses this computer, Service Desk estará disponible para cualquier usuario que pueda utilizar este equipo. Only for me garantizará que sólo usted puede ver los accesos directos de Service Desk en el menú Start. Haga clic en Next para continuar:

Figura 7-5 Cuadro de diálogo Service Pages Customer Information



8. Aparece el cuadro de diálogo Service Pages Destination Folder; acepte el valor predeterminado o utilice el botón Change para buscar y seleccionar la carpeta donde desea que se instalen los archivos de Service Pages. Haga clic en Next para continuar la instalación:

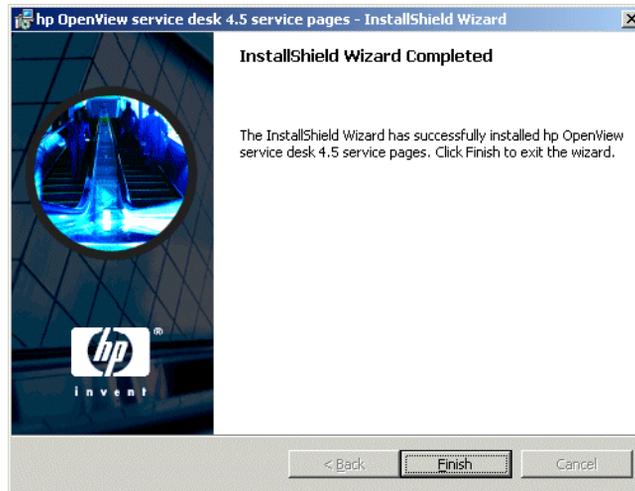
Figura 7-6 Cuadro de diálogo Service Pages Destination Folder



9. El cuadro de diálogo Ready to install muestra que la instalación está preparada. Haga clic en Next para continuar o en Back para volver a pantallas anteriores e introducir cambios.
10. El cuadro de diálogo Installing hp OpenView service desk Service Pages le mostrará una barra de evolución a medida que los archivos se descomprimen y se copian durante el proceso de instalación.

11. Cuando se haya completado la instalación, aparecerá el cuadro de diálogo Installation wizard completed. Haga clic en Finish para salir del programa de instalación:

Figura 7-7 Cuadro de diálogo Service Pages Installation Wizard Completed



Instalación del servicio Service Pages en Windows

Service Pages de Service Desk 4.5 puede funcionar como un servicio de Windows; si selecciona esta opción, el servicio se iniciará cuando reinicie el servidor.

Para instalar el servicio, ejecute el archivo .bat `installtomcatservice.bat` que se encuentra en el directorio `\\service pages\bin`.

El archivo `Installtomcatservice.bat` presupone la estructura de directorios predeterminada. Si ha instalado Service Pages utilizando otras carpetas de destino, debe editar el archivo .bat como corresponda.

NOTA

Antes de instalar Service Pages como servicio de Windows debe definir la variable `java_home` (consulte “Instalación y configuración de JSDK” en la página 180). Si no lo hace, primero debe desinstalar y reinstalar el servicio Service Pages.

Configuración de Service Pages

Una vez haya instalado Service Pages de Service Desk, deberá instalar el JSDK Java Development Kit y, a continuación, configurar el archivo XML de Service Pages si fuera necesario.

Instalación y configuración de JSDK

El JSDK se encuentra en la carpeta `jsdk`, que es una subcarpeta de la carpeta `tools` del CD-ROM para Windows.

1. Navegue hasta la carpeta `Windows CD-ROM:\tools\jsdk`.
2. Haga doble clic en el archivo `j2sdk-1_3_1_03.exe`.
3. Se mostrará el asistente para la instalación de JSDK. Acepte todos los valores predeterminados.
4. Cuando haya instalado JSDK, abra el Panel de control de Windows.
5. Seleccione la ficha `Advanced` y haga clic en `Environment Variables`.
6. Haga clic en `New` en el área `System Variables`. Aparece el cuadro de diálogo `Nueva variable del sistema`.
7. Introduzca `Java_Home` en el campo `variable name` y la ubicación de JSDK en el campo `variable value`. Si ha utilizado los valores predeterminados, ésta debería ser `C:\jdk1.3.1._03`.

Configuración del archivo Xml de Service Pages

Antes de que Service Pages se pueda conectar con el servidor de Service Desk debe editar el archivo de configuración de Service Pages `web.xml`. Este archivo se puede encontrar en la carpeta `\\Service Desk 4.5\service pages\webapps\sd-sp45\WEB-INF\` donde instaló Service Pages. También puede abrir el archivo desde el menú `Start`.

Para configurar el archivo XML de Service Pages:

1. Desde el menú `Inicio`, abra el menú `Programs`.
2. En el menú `Programas`, seleccione `hp OpenView service desk 4.5`.
3. En el menú de `Service Desk`, seleccione `service pages`.

4. En el menú de Service Pages, seleccione `change configuration`. El archivo `web.xml` se abre en su editor HTML predeterminado.
5. Modifique el `<param-value>` del primer parámetro de contexto del código XML de `localhost` al nombre de su servidor.
6. Guarde y cierre el archivo.

ATENCIÓN

Cuando esté solucionando problemas, probablemente deseará comprobar el registro de errores de Jasper de Tomcat (se generará en la carpeta `\\service pages\logs`). Si cambia el nivel de detalle en el parámetro del registro de Jasper `LogVerbosityLevel` de `\\service pages\conf\web.xml` a cualquier valor por debajo del aviso predeterminado, tenga en cuenta que generará un archivo de registro que contendrá no sólo la información detallada sobre errores que desea, sino también datos importantes relacionados con la seguridad.

Instalación de Service Pages en UNIX

Esta sección incluye información acerca de la instalación y configuración de Service Pages en plataformas UNIX.

Para obtener información detallada acerca de qué plataformas UNIX y qué versiones del software de otros fabricantes son compatibles con Service Desk, consulte “Requisitos” en la página 40.

En las siguientes instrucciones se supone que se está ejecutando un solo proceso Tomcat en el mismo equipo que Service Pages. Si necesita más procesos Tomcat para equilibrar la carga, consulte la sección *Workers* de la documentación de Tomcat.

Instalación de Service Pages

Si Tomcat ya está instalado en la máquina, asegúrese de que está detenido antes de instalar Service Pages. Para ello, utilice:

```
<Tomcat>/bin/shutdown.sh
```

NOTA

Antes de iniciar el proceso de instalación, asegúrese de que Java 1.3 se encuentra instalado y está incluido en la ruta de acceso. Consulte “Software de otros fabricantes” en la página 50. Asegúrese también de que la carpeta de inicio de JDK 1.3 está ubicada en la variable de entorno `JAVA_HOME`.

Instalación de Service Pages en HP-UX

Para instalar Service Pages en HP-UX:

1. Instale el CD-ROM de HP-UX.
2. Ejecute el punto de montaje del cd-rom # `swinstall -s/<>/servicepages/sdservicepages-4.5.depot` para iniciar la interfaz del cuadro de diálogo del instalador.
3. En el cuadro de diálogo Software Selection, seleccione `sdservicepages`.
4. En el menú Action, seleccione `Mark for Install`.

5. En el menú Action, seleccione Install.
6. En la pantalla Install Analysis, haga clic en OK
7. Cuando haya finalizado la instalación, haga clic en Done.
8. Compruebe que la variable de Java en el script `/sbin/init.d/hpovsdserver` sea correcta. Si no tiene Java en la ubicación predeterminada `/opt/java1.3/bin/java` debe editar `hpovsdserver`.
9. Defina `:/opt/java1.3/bin` en PATH
10. Verifique que el valor DISPLAY se exportó correctamente.
11. Desde el menú File de la pantalla Service Desk Install, seleccione Exit.

Instalación de Service Pages en Sun Solaris

Para instalar Service Pages en Sun Solaris:

1. Instale el CD-ROM de Sun Solaris.
2. Ejecute `pkgadd -d/<punto de montaje>/servicepages/sdservicepages-4.5.pkg`
3. Seleccione `servicepages` e instale.
4. Compruebe que la variable de Java del script `/etc/init.d/hpovsdserver` sea correcta. Si no tiene Java en la ubicación predeterminada `/usr/bin/java`, debe editar `hpovsdserver`. Para ello, haga lo siguiente:
 - a. Si hay una entrada de java en el directorio `/usr`, primero elimínela o cambie su nombre.
 - b. Cree un vínculo simbólico en el directorio `/usr` (comando = `ln -s /usr/j2sdk1_3_1_03 /usr/java`)

Conexión de Service Desk y Service Pages

Debe editar el archivo `web.xml` en el directorio `/opt/OV/sd/servicepages/webapps/sd-sp45/WEB-INF/`. Introduzca el nombre del servidor de aplicaciones en el parámetro de contexto `sd_application_server`. Debe tener la forma `Nombre|Nombre equipo.Dominio:número ITP` (el Dominio es opcional). Si el servidor de aplicaciones está en el mismo equipo que Service Pages, `LOCALHOST` puede utilizarse como nombre de host del servidor de aplicaciones.

NOTA

Si utiliza varios servidores, quizá sea mejor elegir uno cercano en la red, aunque también debe tener en cuenta la presencia de cortafuegos.

Para probar si Tomcat funciona correctamente, introduzca `http://<nombre de host>:8081/index.html` en el explorador si utiliza HP-UX. Si utiliza Sun Solaris, utilice `http://<nombre de host>:8080/index.html`. Si aparece la página de prueba, significa que Tomcat funciona.

ATENCIÓN

Cuando esté solucionando problemas, probablemente deseará comprobar el registro de errores de Jasper de Tomcat (se generará en la carpeta `\\service pages\logs`). Si cambia el nivel de detalle en el parámetro del registro de Jasper `LogVerbosityLevel` de `\\service pages\conf\web.xml` a cualquier valor por debajo del aviso predeterminado, tenga en cuenta que generará un archivo de registro que contendrá no sólo la información detallada sobre errores que desea, sino también datos importantes relacionados con la seguridad.

Inicio de Service Pages en HP-UX

Utilice `/sbin/init.d/hpovsdservicepages start` para iniciar Service Pages.

Utilice `/sbin/init.d/hpovsdservicepages stop` para detener Service Pages.

Inicio de Service Pages en Sun Solaris

Utilice `/etc/init.d/hpovsdservicepages start` para iniciar Service Pages.

Utilice `/etc/init.d/hpovsdservicepages stop` para detener Service Pages.

Solución de problemas de Service Pages en Windows NT y 2000

Cuando Service Desk se instala tras hacer clic en `Install service pages` en la pantalla de inicio de la instalación estándar, Service Pages se configura automáticamente. Es posible que necesite (debido a un error) configurarlas personalmente o solucionar los problemas de la configuración. Si éste es el caso, siga las instrucciones de instalación y configuración manual que se especifican a continuación.

Al instalar Service Pages, se crea el siguiente directorio predeterminado; quizá haya seleccionado otro directorio en su equipo:

- `C:\Archivos de programa\Hewlett-Packard\Openview\Service Desk 4.5\Service Pages`

Comprobación de la conexión de Service Pages a Service Desk

El nombre del servidor de aplicaciones de Service Desk al que se conecta Service Pages para enviar y recibir datos debe definirse correctamente. El nombre del servidor se encuentra en el archivo `web.xml`, ubicado en la carpeta `<Service Desk>/Service Pages/WEB-inf/`.

El valor del parámetro de `sd_application_server` debe ser el nombre del equipo donde reside el servidor de aplicaciones de Service Desk utilizado para Service Pages.

Instalación manual de Tomcat como un servicio

Service Desk requiere que se instale un binario Tomcat, que puede instalarse manualmente como un servicio.

Para instalar Tomcat manualmente:

Ejecute `\\servicepages\bin\installtomcatservice.bat`.

Para comprobar la instalación: Inicie Tomcat e introduzca `http://<nombre_de_host>:8080/sd-sp45/index.html` en el explorador. Service Pages debe iniciarse en el modo autónomo de Tomcat. Utilice el modo autónomo de Tomcat sólo para realizar pruebas. No lo haga en entornos de producción.

Cuando esté solucionando problemas, probablemente deseará comprobar el registro de errores de Jasper de Tomcat (se generará en la carpeta \\service pages\logs). Si cambia el nivel de detalle en el parámetro del registro de Jasper LogVerbosityLevel de \\service pages\conf\web.xml a cualquier valor por debajo del aviso predeterminado, tenga en cuenta que generará un archivo de registro que contendrá no sólo la información detallada sobre errores que desea, sino también datos importantes relacionados con la seguridad.

8 **Instalación del agente de Service Desk**

Este capítulo describe las tareas que se deberán llevar a cabo para instalar e iniciar el agente de HP OpenView Service Desk.

Agente de Service Desk

Esta sección explica cómo instalar el agente de Service Desk en las plataformas Windows, HP-UX y Solaris. Para obtener información acerca de cómo iniciar el agente, consulte “Activación del agente de Service Desk” en la página 201. Para obtener información adicional acerca del Comunicador de eventos, consulte el capítulo “Importing Service Events” de la publicación *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator’s Guide*.

Instalación del agente en plataformas Windows

Para instalar el software en un equipo con Windows NT o Windows 2000, se debe haber conectado a una cuenta con derechos de administrador del sistema. Si no tiene todos los derechos necesarios, la instalación del software no se realizará correctamente.

NOTA

Java Runtime Environment (JRE 1.3) debe instalarse antes de instalar el agente de Service Desk. Se puede instalar utilizando la opción `Install JRE 1.3` del menú del agente.

Instale el agente de HP OpenView Service Desk utilizando el programa de instalación del CD-ROM para Windows de HP OpenView Service Desk. Puede instalar Service Desk directamente desde el CD-ROM en el disco duro de su equipo o copiar el contenido de la carpeta `Agent` en una unidad compartida a través de una unidad de red. Si decide instalar el cliente desde una carpeta compartida, utilice `setup.exe` de la carpeta `Agent` para iniciar la instalación.

El agente de Service Desk también puede instalarse silenciosamente, consulte “Instalación silenciosa” en la página 198.

Para instalar el Agente de HP OpenView Service Desk, realice las siguientes acciones:

1. Inserte el CD-ROM para Windows de HP OpenView Service Desk en la unidad de CD-ROM. Aparece la pantalla de inicio. Si no se muestra la pantalla de inicio, haga doble clic en el archivo `setup.exe` que se encuentra en la raíz de la unidad de CD-ROM. Cuando aparezca la pantalla de inicio, haga clic en `Install Service Desk`:

Figura 8-1 Pantalla de inicio



NOTA

Si no consigue ejecutar el programa de instalación al hacer doble clic en `setup.exe`, inténtelo de este modo: haga clic en la unidad de CD-ROM, abra un cuadro de diálogo en modo DOS, desplácese hasta la carpeta en la que desee realizar la instalación y ejecute `setup.exe`.

2. En la pantalla siguiente, haga clic en Integrations Menu:

Figura 8-2 Instalación del agente



Instalación del agente de Service Desk
Instalación del agente en plataformas Windows

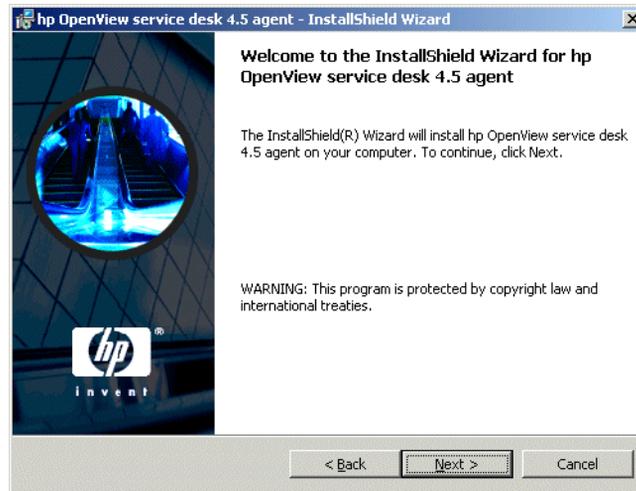
3. En la pantalla Integrations Menu, haga clic en Install Agent:

Figura 8-3 Menú del agente



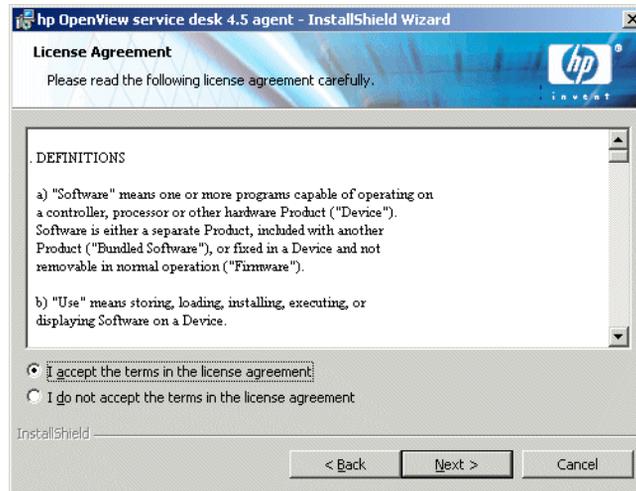
4. Aparece la pantalla Welcome del Asistente InstallShield para el agente. Haga clic en Next para continuar, o en Cancel para interrumpir la instalación.

Figura 8-4 Cuadro de diálogo Agent Wizard Welcome.



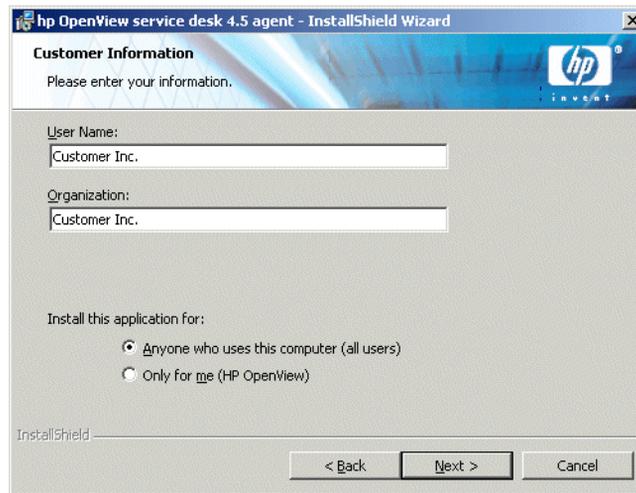
- Si hace clic en Next, aparece el cuadro de diálogo License Agreement. Para continuar, debe seleccionar I accept the terms in the license agreement y, a continuación, hacer clic en Next. De este modo, acepta todos los términos de la licencia, por lo que se recomienda leer el acuerdo detenidamente.

Figura 8-5 Cuadro de diálogo Agent License



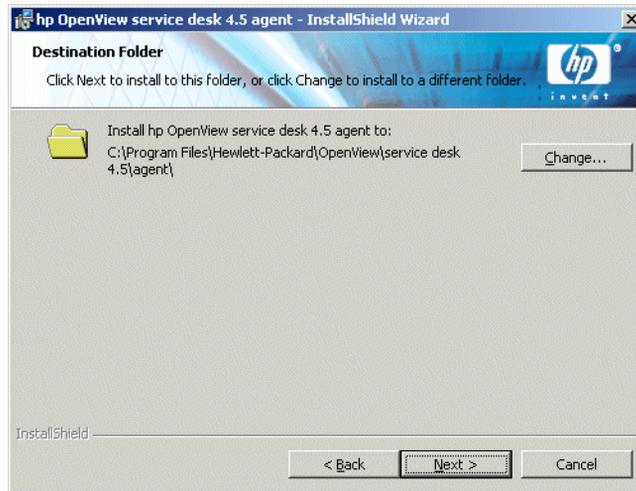
6. Aparece el cuadro de diálogo Customer Information. Introduzca el user name y el organisation name. Seleccione el botón de opción Anyone who uses this computer u Only for me. Si selecciona Anyone who uses this computer, Service Desk estará disponible para cualquier usuario que pueda utilizar este equipo. Only for me garantizará que sólo usted puede ver los accesos directos de Service Desk en el menú Start. Haga clic en Next para continuar:

Figura 8-6 Cuadro de diálogo Agent Customer Information



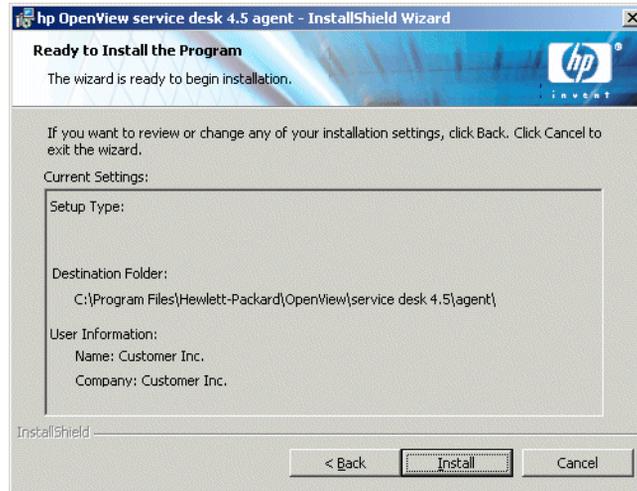
7. Aparece el cuadro de diálogo Destination Folder. En esta carpeta se colocará el software de Service Desk. Si desea colocar el software en una ubicación distinta a la carpeta predeterminada, haga clic en Change para introducir otra carpeta de instalación. Haga clic en Next para continuar la instalación.

Figura 8-7 Cuadro de diálogo Agent Destination Folder



8. El cuadro de diálogo Agent Ready to Install muestra los elementos que se instalarán; haga clic en Next para continuar:

Figura 8-8 Cuadro de diálogo Agent Ready to Install



9. Aparecerá un monitor de evolución indicando los archivos que se están instalando.
10. Cuando se hayan instalado todos los archivos, aparecerá la pantalla Agent installation Completed. Seleccione Finish para salir del programa de instalación.

Instalación del servicio de agente para Windows

El agente de Service Desk 4.5 puede ejecutarse como servicio de Windows; en este caso, el servicio se inicia al reiniciar el servidor.

Para instalar el servicio, ejecute el archivo bat `installagentservice.bat` que se encuentra en el directorio `\\agent\bin`.

El archivo `installagentservice.bat` presupone la estructura de directorios predeterminada; si ha instalado Service Desk 4.5 utilizando otras carpetas de destino, debe editar el archivo `.bat` para que utilice dicha ubicación.

Aunque el servicio de agente puede configurarse para un servidor de aplicaciones específico, el agente de Service Desk 4.5 utiliza la multidifusión para anunciar su presencia, de modo que este procedimiento no suele ser necesario.

Para configurar el servicio de agente para utilizar un determinado servidor de aplicaciones, edite el archivo `installagent.service.bat` y agregue: `-params com.hp.ifc.ev.ag.sdalocal.AppAgent <nombre_de_servidor> -stop.`

Tras instalar el servicio, debe dar permiso al agente para interactuar con el escritorio, de lo contrario la salida del agente (por ejemplo, las pancartas) no serán visibles. Para habilitar esta opción, abra las propiedades del agente de HP OpenView Service Desk 4.5, haga clic en la ficha `Log On y`, a continuación, en `Log On As: System Account` y seleccione la casilla de verificación `Allow Service to Interact with Desktop.`

Instalación silenciosa

El agente de Service Desk se puede instalar de manera silenciosa ejecutando `setup.exe /S/v/qn` en el indicador de comandos de DOS en la carpeta `agent`. Los indicadores de esta línea de comandos hacen lo siguiente:

- `/S` significa silenciosa
- `/v` significa pasar las siguientes opciones al paquete del msi (instalador)
- `/qn` significa sin interfaz de usuario.

NOTA

El indicador `/S` es una letra mayúscula y tiene un espacio delante y otro detrás. Consulte la documentación del instalador de Microsoft (disponible en la ayuda en línea de Windows 2000) para obtener más información sobre los indicadores de la línea de comandos. Este comando funcionará tanto para NT como para 2000. El tema de la ayuda en línea sólo está disponible para Windows 2000.

Instalación del agente en plataformas Unix

El agente de Service Desk puede instalarse en plataformas HP-UX o Sun Solaris.

NOTA

Antes de iniciar el proceso de instalación, asegúrese de que Java 1.3 se encuentra instalado y está incluido en la ruta de acceso. Consulte “Software de otros fabricantes” en la página 50.

Plataformas HP-UX

La instalación del agente de Service Desk se suministra en un paquete para HP-UX. Puede instalar el agente con las herramientas de instalación de HP-UX `swinstall` y `swremove`, que se incluyen en el CD-ROM de Service Desk HP-UX 4.5. Antes de iniciar la instalación, asegúrese de que el sistema cumple con los requisitos de instalación; consulte “Requisitos” en la página 40.

Para instalar el agente de Service Desk:

1. Instale el CD-ROM de HP-UX.
2. Inicie una sesión como usuario raíz.
3. Ejecute `# swinstall -s /<punto de montaje>/agent/sdagent-4.5.depot` para instalar el software del agente.
4. Siga las instrucciones de Paso 3 en la página 74.
5. Compruebe que la ruta de Java en el script `/sbin/init.d/hpovsdagent` es correcta. Consulte Paso 6 en la página 76.

Plataformas Sun Solaris

La instalación de Service Desk en Solaris puede realizarse utilizando el programa `pkgadd`. A diferencia de la instalación en una plataforma HP-UX, en Solaris no existe ninguna interfaz gráfica de usuario para `pkgadd`, de modo que en la línea de comandos deberá especificar el producto que desea instalar.

Para instalar el agente:

1. Ejecute `pkgadd -d /<punto de montaje>/agent/
sdagent-4.5.pkg`
2. Compruebe que la ruta de Java en el script
`/sbin/init.d/hpovsdagent` es correcta. Consulte Paso 3 en la
página 80.

Fallos de comandos al utilizar el agente en UNIX

Los siguientes problemas pueden producirse con el agente de Service Desk tanto en plataformas HP-UX como Solaris.

La finalidad del agente es iniciar un proceso. El agente indicará que una operación se realiza correctamente si puede encontrar e iniciar el comando, sin esperar a que el comando termine ni a que aparezca su código de salida. Esto significa que puede fallar el propio comando.

El agente utiliza la familia `exec` de llamadas del sistema para ejecutar sus comandos en UNIX. Esto significa que el redireccionamiento no funciona, ya que no hay un shell intermedio para realizarlo. Aunque el archivo `logserver.txt` indique que el agente ha ejecutado el comando correctamente, es posible que en realidad no funcione.

Activación del agente de Service Desk

El agente debe estar instalado en todos los equipos en los que desee ejecutar reglas de la base de datos o la interfaz de usuario (UI). Esta sección explica cómo activar el agente en equipos que se ejecuten en Windows NT o 2000, o bien en HP-UX o SUN Solaris.

Windows 98, NT, 2000 o XP

Una vez instalado el agente, siga estos pasos para activarlo:

1. En el menú Start, seleccione Programs.
2. En el menú Programas, seleccione hp OpenView service desk 4.5.
3. En el submenú HP OpenView Service Desk 4.5, seleccione Agent.
4. En el submenú Agent, haga clic en Start Agent.

Windows 95

Una vez instalado el agente, siga estos pasos para activarlo:

En el menú Start, seleccione Programs, HP OpenView Service Desk y, finalmente, Service Desk agent. También puede introducir este comando en el menú Inicio.

Ejecución del agente en plataformas HP-UX

Utilice `/sbin/init.d/hpovsdagent start` para iniciar el agente.

Utilice `/sbin/init.d/hpovsdagent stop` para detener el agente.

Utilice `/sbin/init.d/hpovsdagent status` para ver el estado del agente.

NOTA

Por razones de seguridad, los usuarios no deben ejecutar el agente como raíz.

Ejecución del Agente en plataformas Sun Solaris

Utilice `/etc/init.d/hpovsdagent start` para iniciar el agente.

Utilice `/etc/init.d/hpovsdagent stop` para detener el agente.

Utilice `/etc/init.d/hpovsdagent status` para ver el estado del agente.

NOTA

Por razones de seguridad, los usuarios no deben ejecutar el agente como raíz.

9 **Instalación de las integraciones**

Este capítulo describe las tareas que deben realizarse durante la instalación de las integraciones de HP OpenView Service Desk.

Integraciones

Las herramientas de integración se utilizan para enviar eventos de servicio desde una aplicación externa a Service Desk. La instalación de las integraciones incluye herramientas para colocar los eventos en la cola, el programa `sd_event` para enviar eventos de servicio y archivos para integrar con HP OpenView Operations (OVO) y Microsoft Operations Manager (MOM).

Las herramientas de integración se deben instalar en todos los servidores de aplicaciones en los que desee que se ejecuten eventos y reglas. Donde instala el software de integración MOM y OVO debe instalar también el agente de Service Desk.

El agente de Service Desk para ejecutar las reglas UI y de la base de datos también puede considerarse junto con las herramientas de integraciones, pero se instala por separado (consulte el capítulo 8, “Instalación del agente de Service Desk”, en la página 187).

Instalación de las herramientas de integración en Windows NT4 y 2000

Para instalar software en un equipo Windows NT o 2000, debe iniciar la sesión con derechos de administrador del sistema.

Instale las integraciones de HP OpenView Service Desk con el programa de instalación que se incluye en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk para Windows. Puede instalar Service Desk directamente desde el CD-ROM en el disco duro de su equipo o copiar el contenido del CD-ROM en una carpeta compartida e instalarlo mediante una unidad de red.

También puede iniciar la instalación haciendo doble clic en el archivo `setup.html` en la carpeta `htmlpage` y, a continuación, seleccionando el vínculo `Installation Program` en la página Web que aparece. Este archivo también puede utilizarse con los métodos anteriormente descritos.

Donde instala las integraciones MOM y OVO también debe instalar el agente de Service Desk. Se describe en el capítulo 8, “Instalación del agente de Service Desk”, en la página 187.

NOTA

Las integraciones de Service Desk se pueden instalar de manera silenciosa ejecutando `setup.exe/S/v/qn` desde el indicador de comandos de DOS en la carpeta `integrations`. Consulte la documentación del instalador de Microsoft (disponible en la ayuda en línea de Windows 2000) para obtener más información sobre las opciones de línea de comandos. Este comando funcionará tanto para NT como para 2000. Sin embargo, el tema de la ayuda en línea sólo está disponible para Windows 2000.

Instale el software de integraciones de HP OpenView Service Desk con el programa de instalación que se incluye en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk para Windows:

1. Inserte el CD-ROM para Windows de HP OpenView Service Desk en la unidad de CD-ROM. Aparece la pantalla de inicio. Si no se muestra la pantalla de inicio, haga doble clic en el archivo `setup.exe` que se encuentra en la raíz de la unidad de CD-ROM. Se muestra la pantalla de inicio. Haga clic en `Install Service Desk`:

Figura 9-1 Pantalla de inicio



NOTA

Si no consigue ejecutar el programa de instalación al hacer doble clic en `setup.exe`, inténtelo de este modo: haga clic en la unidad de CD-ROM, abra un cuadro de diálogo en modo DOS, desplácese hasta la carpeta en la que desee realizar la instalación y ejecute `setup.exe`.

2. En la pantalla siguiente, haga clic en Integrations Menu:

Figura 9-2 Menú Install



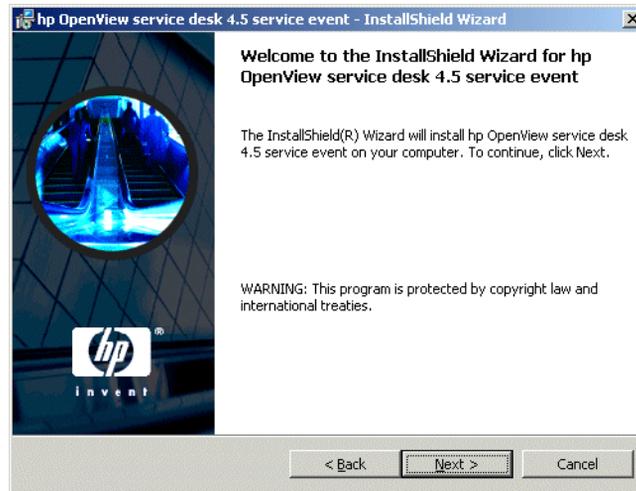
3. En el menú Integrations, seleccione la integración que desea instalar, Service Event, OVO o MOM. Aparece el asistente de instalación para componentes de integraciones:

Figura 9-3 Menú Integrations



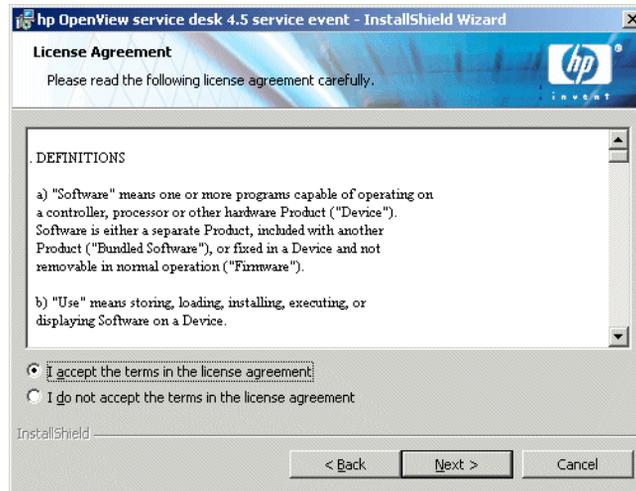
4. A continuación aparece la pantalla Welcome del asistente Integrations InstallShield Wizard. Haga clic en **Next** para continuar:

Figura 9-4 Asistente Integrations InstallShield Wizard - Cuadro de diálogo Welcome



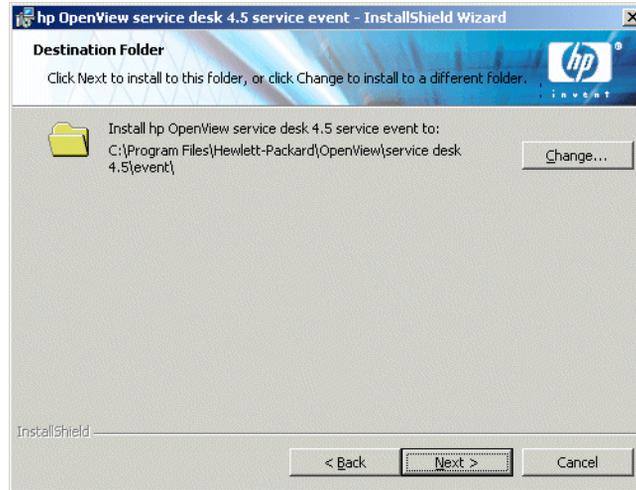
5. Aparece el cuadro de diálogo License Agreement. Para continuar, seleccione la casilla de verificación I Accept the terms in the license agreement y haga clic en Next. De este modo, acepta todos los términos de la licencia, por lo que se recomienda leer el acuerdo detenidamente:

Figura 9-5 Cuadro de diálogo Integration License Agreement



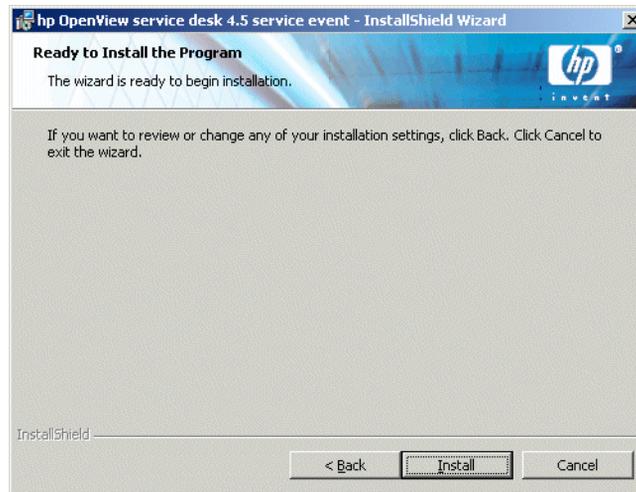
6. Seguidamente, aparece el cuadro de diálogo Destination Folder. Se trata de la carpeta donde se ubica el software de integraciones. Si desea colocar el software en una ubicación distinta a la carpeta predeterminada, haga clic en Change para introducir otra carpeta de instalación. Haga clic en Next para continuar la instalación:

Figura 9-6 Cuadro de diálogo Integration Destination Folder



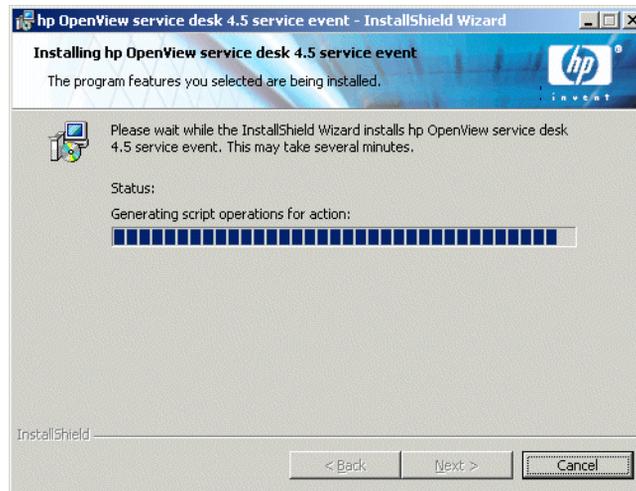
7. El cuadro de diálogo Integration Ready to Install mostrará una lista de elementos para instalar. Haga clic en **Install Now** para instalar los archivos, o bien en **Back** para realizar cambios en los cuadros de diálogo anteriores:

Figura 9-7 Cuadro de diálogo Integration Ready to Install



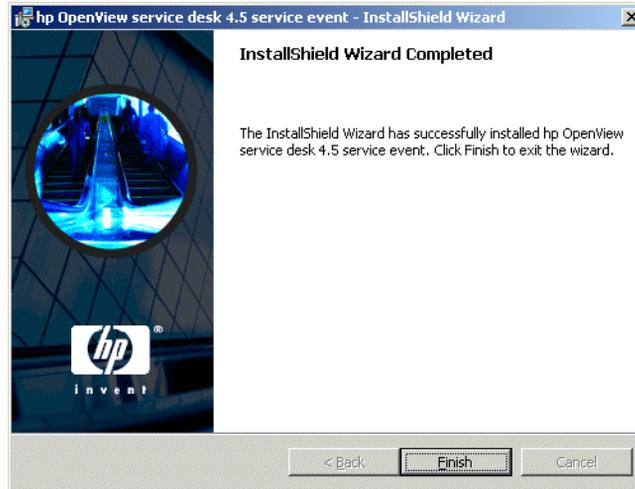
8. Mientras el programa de instalación abre y lee los archivos, en la pantalla se muestra un monitor de evolución. Siempre que lo considere necesario, puede interrumpir la instalación haciendo clic en Cancel.

Figura 9-8 Cuadro de diálogo Installing the Integration



9. Cuando la instalación finaliza, aparece el cuadro de diálogo InstallShield Wizard Completed. Haga clic en **Finish** para salir del programa de instalación. Se ha completado la instalación.

Figura 9-9 Cuadro de diálogo InstallShield Wizard Completed



Instalación de Service Event en HP-UX

El programa de instalación de Service Event se suministra en un paquete para HP-UX. Puede instalar el programa de eventos de servicio con las herramientas de instalación estándar HP-UX `swinstall` y `swremove`, que se incluyen en el Service Desk CD-ROM 4.5 HP-UX. Antes de iniciar la instalación, asegúrese de que el sistema cumple con los requisitos de instalación; consulte “Requisitos” en la página 40.

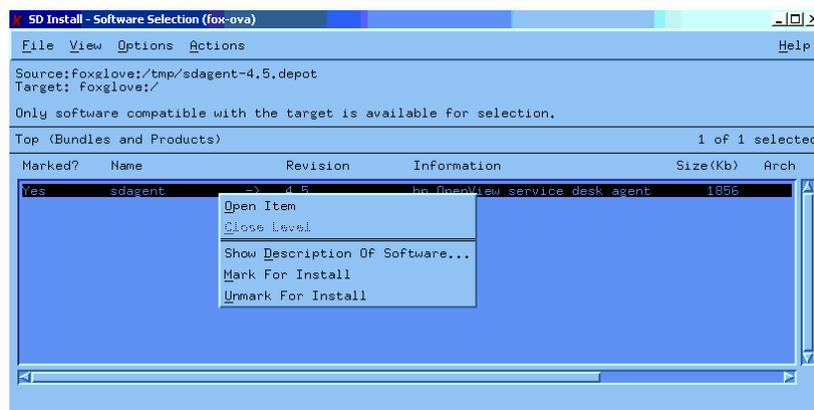
Para instalar el programa de eventos de servicio:

1. Instale el CD-ROM de HP-UX.
2. Ejecute `# swinstall -s /<punto de montaje>/event/sdevent-4.5.depot` para instalar el software de eventos de servicio.

Si se encuentra en una pantalla de X-windows y la variable de entorno `DISPLAY` se ha definido correctamente, aparecerá una interfaz gráfica de usuario. El nombre de archivo que aparece en la pantalla es el archivo de depósito del agente de Service Desk, pero en el equipo aparece `sdevent-4.5.depot`. La instalación es la misma. Si está en un terminal, aparecerá una interfaz basada en caracteres de pantalla completa:

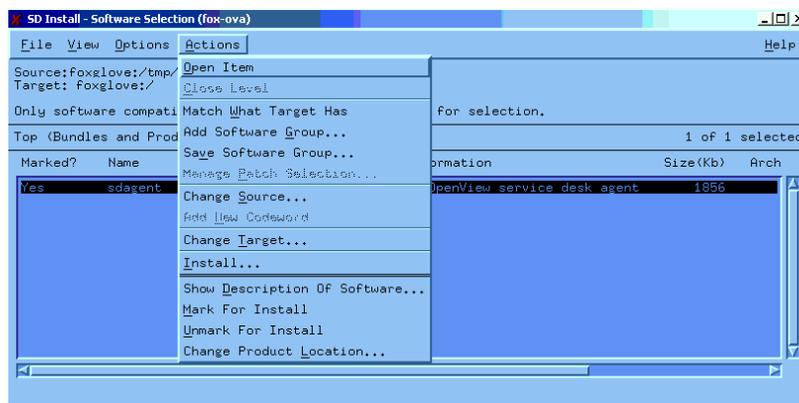
3. Para marcar uno de los productos para la instalación, haga clic para seleccionarlo y, a continuación, haga clic con el botón derecho para seleccionar `Mark for Install`. Haga clic en `Agent`:

Figura 9-10 Mark for Install – Visualización en X-windows



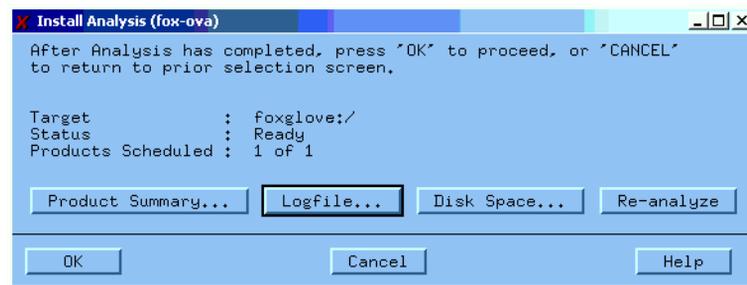
4. En el menú Actions, seleccione Install (analysis). Cuando aparezca el siguiente cuadro de diálogo, haga clic en el botón Logfile para ver el proceso de instalación.

Figura 9-11 Install (analysis) – Visualización en X-windows



5. Si la instalación no puede ejecutarse correctamente, se mostrará un mensaje de error. Si no se muestra ningún mensaje de error, podrá hacer clic en OK para realizar la instalación. El proceso de instalación copiará todos los archivos necesarios y creará entradas en los directorios de ejecución del sistema para que pueda iniciarse automáticamente durante el arranque del sistema y cerrarse automáticamente durante el cierre.

Figura 9-12 Logfile – Visualización en X-windows



6. Una vez finalizada la instalación, podrá salir del programa desde el menú File, seleccionando el comando Exit.
7. Compruebe que la ruta de Java en el script /sbin/init.d/hpovsdevent es correcta. Consulte Paso 6 en la página 76.

Instalación de Service Event Sun Solaris

La instalación de Service Event en Solaris puede realizarse utilizando el programa `pkgadd`. A diferencia de la instalación en una plataforma HP-UX, en Solaris no existe ninguna interfaz gráfica de usuario para `pkgadd`, de modo que en la línea de comandos deberá especificar el producto que desea instalar.

Para instalar el programa Service Event:

1. Instale el CD-ROM de Sun Solaris.
2. Ejecute `pkgadd -d /<punto de montaje>/event/sdevent-4.5.pkg`.

10

Tareas posteriores a la instalación

En este capítulo se describen las tareas que se deben llevar a cabo después de instalar HP OpenView Service Desk. Describe cómo obtener e insertar su clave de licencia y cómo configurar Service Desk para ser compatible con un servidor FTP para archivos adjuntos.

Licencias

Service Desk 4.5 admite tres tipos de licencias:

- **Licencias de usuarios nombrados:**

Una licencia de usuario nombrado permite crear el número especificado de cuentas de usuario de Service Desk que tendrán acceso a la interfaz gráfica del usuario (GUI) de Service Desk independientemente del número de usuarios conectados, siempre que no se sobrepase el número máximo de usuarios nombrados especificado en la licencia. Una cuenta de este tipo es especialmente útil para los administradores del sistema y usuarios clave que necesitan poder acceder a la aplicación en todo momento. Un usuario nombrado puede acceder a un máximo de tres sesiones a la vez.
- **Licencias de usuarios concurrentes:**

Una licencia de usuario concurrente permite que el número especificado de cuentas de usuario de Service Desk accedan a Service Desk de forma simultánea, independientemente de los usuarios nombrados que están conectados. Puede crear tantas cuentas de usuario concurrentes como desee, pero no podrán acceder simultáneamente a Service Desk un número de cuentas superior al número de cuentas de usuario concurrentes con licencia. Los usuarios concurrentes pueden acceder a varias sesiones al mismo tiempo, sin embargo, cada sesión contará como un usuario concurrente.
- **Licencias de módulos:**

Una licencia de módulo permite que todos los usuarios nombrados y concurrentes tengan acceso al módulo o los módulos indicados en la licencia de módulo.

Siempre se necesitan una o varias licencias de módulos, así como una o varias licencias de usuarios nombrados o de usuarios concurrentes, o ambas cosas.

En Service Desk 4.5, las cuentas bloqueadas (cuentas de usuario que están desactivadas en lugar de eliminadas) no cuentan a efectos de licencias.

Además de las cuentas de usuarios nombrados y las cuentas de usuarios concurrentes, Service Desk 4.5 permite crear un número ilimitado de cuentas de integración y cuentas de Service Pages. Estas cuentas dan acceso a las integraciones o Service Pages de Service Desk únicamente, no permiten acceder a la GUI de Service Desk.

El cuadro de diálogo Licencia de la consola del administrador de Service Desk 4.5 contiene más información que en las versiones anteriores de Service Desk. Para cada licencia, muestra la siguiente información:

- Tipo de licencia: usuarios nombrados, usuarios concurrentes o módulo
- Clave de la licencia
- Número de usuarios
- Fecha de vencimiento
- Estado: activa o inactiva (vencida)

El cuadro de diálogo Licencia muestra también el número total de usuarios nombrados y usuarios concurrentes disponibles, y los nombres de todos los módulos con licencia. Estos totales también se muestran en el cuadro de diálogo Acerca de del menú Ayuda.

NOTA

Los clientes que actualicen de Service Desk 3.0 a Service Desk 4.5 deberán tener en cuenta que, aunque los módulos existían en Service Desk 3.0, la licencia basada en módulos no era obligatoria. Todas las áreas de todos los módulos estaban disponibles sin restricciones. En Service Desk 4.5, sin embargo, las licencias basadas en módulos son obligatorias. Por tanto, existe el peligro de que un cliente que actualice el programa sin adquirir licencias para todos los módulos pierda acceso a los datos introducidos o visualizados a través de campos que sólo son aplicables a los módulos sin licencia. Estos datos no se pierden ni suprimen, puesto que permanecen almacenados en la base de datos del cliente. Vuelven a estar disponibles cuando el cliente adquiere una licencia adecuada.

Obtención de la clave de licencia

Puede obtener una clave de licencia permanente para Service Desk desde Internet, o si llama al Centro de respuestas local o al Centro de contraseñas de HP.

Para obtener la clave de licencia desde Internet:

1. Vaya a <http://www.webware.hp.com>, seleccione `Generate product passwords` y haga clic en `Next`.
2. Introduzca el número del pedido que figura en los certificados de autorización y haga clic en `Next`.
3. Haga clic en el nombre del producto `Service Desk`. La casilla de verificación debe estar marcada. Si el producto muestra el texto `No LTUs available`, póngase en contacto con el representante de ventas o el Centro de contraseñas para obtener ayuda.
4. Después de seleccionar el nombre del producto `Service Desk`, es necesario introducir el número de licencias que necesite (LTU), lo que equivale al número de usuarios que ha adquirido.
5. En el campo `IP address` introduzca `0.0.0.0`
6. En los demás campos, introduzca el nombre, la dirección y la información de la empresa correspondientes. Cuando termine, podrá especificar si desea recibir la clave de licencia desde la página del navegador o por medio de correo electrónico.

NOTA

Cuando introduzca la clave de licencia en Service Desk, utilice exactamente el mismo formato, sin comillas y respetando las letras mayúsculas y minúsculas.

Modificación de la clave de licencia

HP OpenView Service Desk se suministra con una clave de licencia que tiene una vigencia de 60 días. Una vez transcurrido este período (o incluso antes, si así lo prefiere), deberá ajustar la clave de licencia de Service Desk. La clave de licencia se modifica en la base de datos. No es necesario ajustarla para cada uno de los servidores de cliente; una vez modificada en la base de datos, las claves de licencia de todos los servidores de cliente se modifican automáticamente.

Para ajustar la clave de licencia, proceda del modo siguiente:

1. Inicie Service Desk.
2. Seleccione System en el menú Tools.
3. Haga clic en la rama System Panel o haga doble clic en el icono System Panel de la consola del administrador y en License.
4. El cuadro de diálogo License muestra las claves de licencia actuales, el número de usuarios nombrados, los usuarios concurrentes y los módulos de Service Desk que está autorizado a utilizar. Los usuarios nombrados son aquellos que se nombran específicamente en el acuerdo de licencia; los usuarios concurrentes son un número especificado de usuarios, dentro de un número de cuentas mayor, que pueden conectarse a la vez. Haga clic en Add Keys para introducir más licencias.

ATENCIÓN

No debe crear más cuentas de usuario de las que permite la licencia. Si ha utilizado una clave de licencia temporal para crear más usuarios de los que le permite su licencia permanente, debe suprimir los usuarios adicionales antes de que caduque la clave de licencia temporal. Si no lo hace, el acceso a Service Desk se le negará totalmente a partir de la fecha de caducidad.

5. El cuadro de diálogo New Licences tiene dos campos: el campo License key y el campo Annotation. Introduzca la clave de licencia y la anotación tal como se suministran (sin usar comillas) y haga clic en OK.

Configuración de los archivos adjuntos en Service Desk

Service Desk tiene la capacidad de incluir archivos adjuntos con elementos de Service Desk. Con Service Desk 4.5, los archivos adjuntos son gestionados por un servidor FTP, que puede ser cualquier servidor de otros fabricantes. Independientemente del servidor utilizado, se debe configurar Service Desk para que se comuniquen con éste. Antes de configurar Service Desk, debe crear una cuenta de usuario y una carpeta para Service Desk en el servidor FTP.

NOTA

Para evitar que entren virus en la red, se recomienda instalar un explorador antivirus en el servidor ftp y programarlo para que verifique con regularidad los archivos adjuntos.

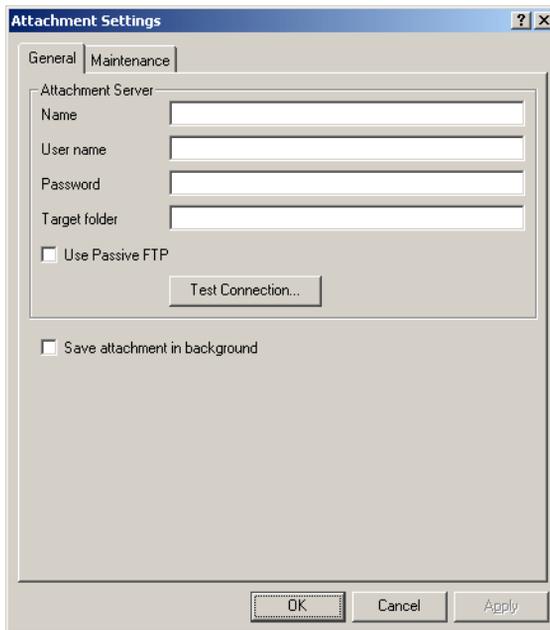
Configuración del servidor de archivos adjuntos

Para configurar Service Desk para el servidor de archivos adjuntos:

1. Conéctese al cliente de Service Desk como administrador.
2. Seleccione `System` en el menú `Tools`.
3. Seleccione `System Panel` en la consola del administrador.
4. En `System Panel` haga doble clic en el icono `Attachment Settings`. Aparece el cuadro de diálogo `Attachments Setting`:
 - Introduzca el nombre del servidor de archivos adjuntos, el `user name` (cuenta) y la `password` que Service Desk utilizará para conectar con el servidor.
 - Introduzca la ruta de la `Target Folder`, que es la carpeta del servidor de archivos adjuntos donde éstos se almacenan. Debe existir antes de que la configure.
 - Active la opción `Use passive FTP` si no desea utilizar el protocolo FTP activo. Utilizar el protocolo FTP pasivo tiene la ventaja de permitir que se establezcan cortafuegos entre el servidor de aplicaciones y el servidor de archivos que abre puertos específicos para transferir y controlar.

- Puede comprobar la conexión haciendo clic en `Test connection`. Esta opción crea un directorio de comprobación en el servidor de archivos denominado: `Random Numbers`. Es posible que deba utilizarse en la solución de problemas.
- La casilla de verificación `Save attachments in background` permite guardar los archivos adjuntos en segundo plano, cuya única ventaja es que el usuario no nota ningún retraso cuando guarda un elemento. Puede resultar útil cuando la conexión de red es muy lenta y esperar a que se complete la función de guardado mantendría al sistema ocupado durante un tiempo excesivo. No se recomienda utilizar esta función, excepto en conexiones lentas. El sistema presupone que el archivo adjunto se guardará satisfactoriamente, por lo que no se emite ninguna notificación cuando no es así. En este caso, el archivo adjunto se pierde y la situación pasa inadvertida hasta que se vuelve a solicitar el archivo y no puede recuperarse.

Figura 10-1 Cuadro de diálogo Attachment Settings – Ficha General



Actualización a partir de versiones anteriores de Service Desk

Dado que Service Desk 4.5 puede utilizarse en cualquier tipo de plataforma, ya no está limitado a utilizar el sistema operativo Windows de Microsoft. La carpeta archivos adjuntos utilizada en la versión anterior de Service Desk residía en un equipo Windows y utilizaba nombres de archivo de Windows. Para poder utilizar el programa en cualquier lugar y en cualquier plataforma, es necesario convertir los nombres de archivos adjuntos a valores numéricos para Service Desk 4.5, por lo tanto debe realizarse la conversión y migración de archivos. Los archivos adjuntos pueden permanecer en el mismo equipo Windows, pero deben convertirse y cambiarse de ubicación. El servidor de archivos adjuntos debe tener acceso a la carpeta en la que se almacenan los archivos.

Al migrar los archivos adjuntos para poderlos utilizar con Service Desk 4.5, debe tener en cuenta que los archivos almacenados localmente en equipos cliente se perderán. También puede transcurrir un período de tiempo entre la conversión de los antiguos archivos adjuntos y la implementación del nuevo servidor donde los nuevos archivos adjuntos, que no se habrán convertido, se recibirán y almacenarán en la antigua carpeta.

Pasos que debe seguir para actualizar desde una versión anterior de Service Desk:

1. Recuerde a los usuarios que todos los archivos adjuntos almacenados en discos duros o unidades compartidas locales se perderán.
2. Asegúrese de que todos los archivos adjuntos originales se habrán copiado a la carpeta de archivos adjuntos antiguos hasta la fecha en que se realice la migración de la actualización.
3. Realice una copia de seguridad de la antigua carpeta de archivos adjuntos.
4. Instale y configure el servidor FTP de archivos adjuntos de otros fabricantes. Debe crear una cuenta de usuario y un directorio para que Service Desk lo utilice. Esta cuenta de usuario debe tener los permisos necesarios para acceder al directorio.
5. Actualice Service Desk y la base de datos de Service Desk. Tal y como se describe en el capítulo 11, “Actualización de versiones anteriores de Service Desk”, en la página 231.
6. Configure Service Desk para utilizar el servidor FTP de archivos adjuntos tal y como se describe más arriba en “Configuración del servidor de archivos adjuntos” en la página 224.

7. Ejecute la herramienta de conversión `upgradeattachments.bat` desde la carpeta `tools/convertsettings/` en el CD-ROM de Windows para convertir los antiguos archivos adjuntos y copiarlos en la nueva ubicación. Debe realizarse desde un cliente utilizado para acceder a las consolas de administradores, es decir, la herramienta debe tener acceso al archivo antiguo y al nuevo con derechos de administrador. Este proceso puede llevar algún tiempo, dependiendo del tamaño del almacenamiento de archivos adjuntos. Una vez que se ha realizado la actualización de Service Desk y se ha configurado el servidor de archivos adjuntos, esta rutina puede llevarse a cabo en cualquier momento. Si dispone de un gran número de archivos adjuntos, puede elegir llevar a cabo la conversión por la noche o durante un período tranquilo para la empresa. Durante las pruebas se obtuvo un ritmo de migración de aproximadamente una hora por gigabyte de datos de archivos adjuntos.
8. Ejecute la rutina Check Attachments como se describe a continuación en “Verificación de los archivos adjuntos después de una migración de actualización” en la página 228.
9. La antigua carpeta de archivos adjuntos y su contenido pueden eliminarse.

Verificación de los archivos adjuntos después de una migración de actualización

Después de ejecutar la herramienta de conversión y migración, debe comprobar que todos los vínculos de archivos adjuntos sean correctos. Cualquier vínculo no resuelto a archivos adjuntos suprimidos o que no se hayan copiado (porque se encontraban en unidades locales, etc.) se debe eliminar. Se aconseja que realice este proceso de forma regular para mantener el rendimiento de la función de los archivos adjuntos.

Para verificar los vínculos de archivos adjuntos y eliminar los que estén truncados:

1. Conéctese al cliente de Service Desk como administrador.
2. Seleccione `System` en el menú `Tools`.
3. Seleccione `System Panel` en la consola del administrador.
4. En `System Panel` haga doble clic en el icono `Attachments`. Aparecerá el cuadro de diálogo `Attachments Setting`. Seleccione la ficha `Maintenance`:

Figura 10-2 Cuadro de diálogo Attachment Settings - Ficha Maintenance



5. Haga clic en el botón Check attachments. Aparecerá un mensaje de advertencia que le recordará que el proceso de eliminación de vínculos truncados es irreversible. Si no desea continuar, haga clic en Cancel. Haga clic en OK para continuar.
6. Aparecerá un cuadro de diálogo con la barra de progreso y el número de vínculos a archivos adjuntos que se deben comprobar y los que ya se han comprobado. Cuando el proceso se haya completado, aparecerá el número de vínculos a archivos adjuntos truncados eliminados. Haga clic en Close para terminar.

Tareas posteriores a la instalación

Configuración de los archivos adjuntos en Service Desk

11

Actualización de versiones anteriores de Service Desk

En este capítulo se explica cómo actualizar a Service Desk 4.5 desde una versión anterior de Service Desk.

Introducción

Para obtener información acerca de las rutas de actualización de versiones anteriores de Service Desk, consulte *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List*, que se incluye en “Requisitos” en la página 40.

Cuando actualiza una versión anterior de Service Desk a Service Desk 4.5:

- El programa de instalación del servidor de aplicaciones coloca los archivos del servidor de aplicaciones en una carpeta nueva.
- El programa de instalación del cliente coloca los nuevos archivos del cliente en una carpeta nueva.
- El asistente para la base de datos actualiza el contenido de la base de datos que figura en la cuenta de la base de datos predeterminada.

ATENCIÓN

Después de actualizar, no es posible reinstalar la versión anterior de Service Desk, a menos que disponga de una copia de seguridad de la base de datos.

La configuración de la barra de herramientas de Service Desk queda almacenada en la carpeta de perfil personal de cada uno de los clientes. Una vez se ha actualizado a la última versión de Service Desk, los usuarios clientes deben restablecer la barra de herramientas de Service Desk, para lo cual se debe hacer clic con el botón derecho en la barra de herramientas y elegir *Reset*, o agregar nuevos accesos directos. Si eligen restablecer, perderá cualquier configuración de la barra de herramientas personalizada. Para conservar la configuración personalizada, deben agregar nuevos accesos directos para las nuevas funciones de Service Desk.

NOTA

Si se dispone a instalar Service Desk 4.5 después de usar una versión de evaluación, se recomienda eliminar esta última primero. El paso de una versión de evaluación a la versión 4.5 se considera una instalación completa en vez de una actualización.

Tareas previas a la actualización

Antes de actualizar una versión anterior de Service Desk a Service Desk 4.5:

- Detenga el servicio de Service Desk y el agente de Service Desk en ejecución, en Control Panel\Services del equipo en el que está actualizando Service Desk. Una vez detenidos, deben cambiarse a manual o desactivarse durante el tiempo que dure la actualización. Esto es necesario, ya que el sistema se reinicia durante el proceso de instalación. Si en la máquina se ha instalado Service Pages, el servicio del servidor Web también debe detenerse y desactivarse temporalmente. Una vez actualizado el servidor de aplicaciones, reinicie los servicios y el agente.
- Haga una copia de seguridad de la Service Desk base de datos. Después de actualizar, no es posible reinstalar la versión anterior de Service Desk, a menos que disponga de una copia de seguridad de la base de datos.
- Copie la carpeta `tools\convertsettings` del CD-ROM (disponible en los tres CD-ROM) en una carpeta temporal debajo de la carpeta del servidor de Service Desk existente y ejecute `mergeaccounts.bat` desde dicha ubicación. El archivo `server_settings.xml` resultante se genera en la misma carpeta. Copie este archivo a la nueva carpeta del servidor de instalación de Service Desk 4.5 cuando termine la actualización, pero antes de que se haya eliminado el antiguo servidor; Tareas posteriores a la actualización, paso 1.

NOTA

Si está utilizando una base de datos Oracle, Service Desk 4.5 requiere datos de cuenta adicionales que no se especificaron en `sd.conf` para las versiones anteriores de Service Desk. En las plataformas Windows, esta información (número de puerto y SID) puede añadirse mediante el editor de configuración después de que el archivo xml se copie en la carpeta nueva. En HP-UX y Sun Solaris, los parámetros de DS DSN y REPO DSN del archivo xml deben editarse de forma manual. Para obtener más información sobre la configuración de la cuenta de la base de datos, consulte Edición del archivo de configuración, Paso 2 en la página 130.

Tareas previas a la actualización

- Si utiliza agentes de Service Desk, primero debe desinstalar los componentes anteriores y volver a instalar el agente.
- Si utiliza Service Pages, debe desinstalar los antiguos componentes de Self-Service Pages, o sea, Self-Service Pages, Java Servlet Development Kit (JSDK 2.0) y JServ. Luego instale los nuevos componentes de Service Desk 4.5.

Actualización del servidor de aplicaciones de Service Desk

Actualizar el servidor de aplicaciones de Service Desk equivale a instalar el servidor de aplicaciones de Service Desk. Consulte la sección “Instalación del servidor de aplicaciones” en la página 55 para obtener instrucciones de instalación detalladas y realizar una instalación típica o personalizada. No obstante, tenga en cuenta los puntos siguientes:

- La persona que lleva a cabo la actualización debe disponer de derechos de administrador sobre la máquina donde se está implementando la actualización.
- El programa de instalación coloca los nuevos archivos en una carpeta que se ubica dentro de la estructura de directorios de Service Desk 4.5. No utilice la carpeta anterior de Service Desk como carpeta de instalación, puesto que ello impedirá desinstalar la actualización y es posible que entre en conflicto con futuros paquetes de servicios y futuras actualizaciones a versiones posteriores de Service Desk.

Tareas posteriores a la actualización

1. Tras completar la instalación de la actualización del servidor de aplicaciones, elimine el servidor anterior utilizando Agregar/Quitar programas del Panel de control de Windows.
2. Ejecute el Asistente para la configuración de la base de datos para actualizar la base de datos. Seleccione `hp OpenView service desk 4.5` y, a continuación, la opción `run the database configuration wizard` en el menú `Start`. El asistente para la base de datos se describe por completo para SQL Server en la página 85 y para Oracle en la página 97. Sin embargo, si desea actualizar la base de datos, consulte la sección “Actualización de la base de datos de Service Desk” en la página 237.
3. Verifique que la cuenta predeterminada de Service Desk sea correcta. Compruebe que el nombre de usuario, la contraseña y el nombre del servidor sean correctos. Compruebe que el número de puerto opcional esté especificado correctamente si estaba ejecutando el servidor de aplicaciones anterior con un número de puerto diferente al predeterminado.

4. Pruebe si los detalles de la cuenta son correctos, para ello abra la ventana de cuentas desde la opción del menú de Service Desk 4.5, seleccione la ficha `accounts`, busque la cuenta predeterminada y haga clic en el botón `properties`. Al pulsar el botón `Test Connection`, debe aparecer el mensaje `Connection Successful`. Si no aparece, compruebe los detalles mencionados anteriormente.

Actualización de la base de datos de Service Desk

ATENCIÓN

Antes de actualizar la base de datos de Service Desk, haga una copia de seguridad de la base de datos de Service Desk con la aplicación que utilice habitualmente. Una vez realizada la actualización, no podrá volver a una versión anterior de Service Desk a no ser que tenga una copia de seguridad de la base de datos.

Antes de actualizar la base de datos de Service Desk, debe haber actualizado el servidor de aplicaciones de Service Desk.

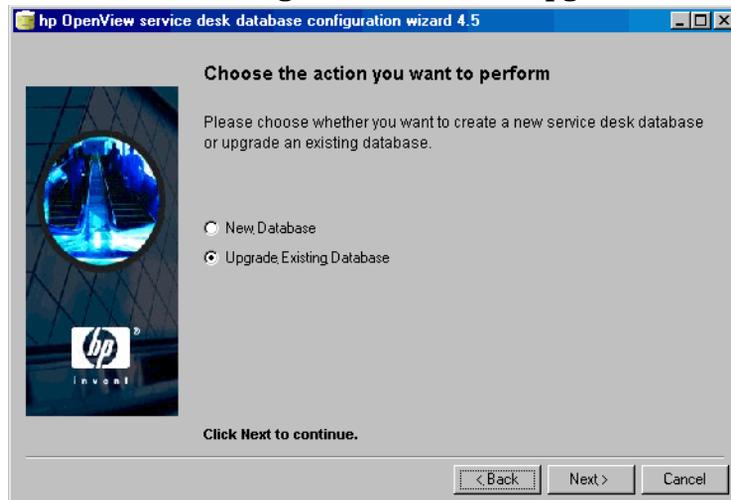
- Una vez terminada la instalación de la actualización del servidor de aplicaciones, debe ejecutar el asistente para la configuración de la base de datos para actualizar la base de datos de Service Desk. Para ello, seleccione la opción `run the database configuration wizard` desde el menú `Start`.
- El asistente para la base de datos actualiza la base de datos de Service Desk que figura en la cuenta de la base de datos predeterminada. Si desea actualizar una base de datos de prueba antes de actualizar la base de datos de producción, convierta primero la cuenta de la base de datos de prueba en la cuenta de base de datos predeterminada. Para definir la cuenta de la base de datos predeterminada, consulte “Definición de la cuenta de la base de datos predeterminada” en la página 240.

Actualización de la base de datos desde el Asistente para la base de datos

Inicie el Asistente para la base de datos de Service Desk de la forma siguiente:

- Paso 1.** En la barra de tareas, haga clic en *Start*.
- Paso 2.** Señale la opción *Programs* y, a continuación, *hp OpenView service desk 4.5*.
- Paso 3.** Elija *application server* y, después, *run the database configuration wizard*. Cuando se inicie el asistente, haga clic en *Next* en la pantalla de bienvenida.
- Paso 4.** Aparece el siguiente cuadro de diálogo. Se le presentan dos opciones: crear una nueva base de datos o actualizar la base de datos actual. Seleccione *Upgrade Existing Database* y haga clic en *Next* para continuar:

Figura 11-1 Cuadro de diálogo *Create New or Upgrade Database*



- Paso 5.** Se muestra el cuadro de diálogo Prepare for Database Upgrade con los detalles de la actual base de datos predeterminada. Haga clic en *Next* para continuar. Si aparecen los detalles de una base de datos distinta a la que desea actualizar, haga clic en el botón *Accounts*. Cuando aparezca el editor de configuración; haga clic en la ficha *Database Accounts* y seleccione la cuenta de la base de datos que desea actualizar. Haga clic en el botón *Set as Default* (no reinicie el servicio si el sistema lo solicita). Haga clic en *OK* para volver al Asistente para la configuración de la base de datos. Haga clic en *Refresh screen* para visualizar los detalles correctos. Aparecen los detalles de la nueva base de datos predeterminada. Haga clic en *Next* para continuar con la actualización:

Figura 11-2

Cuadro de diálogo Prepare for Database Upgrade



- Paso 6.** Aparece una pantalla que le ofrece la opción de asignar espacio adicional en los campos, si está utilizando texto que no es Latín. Lea el texto de la pantalla detenidamente y, después, seleccione la opción que requiera. Haga clic en *Next* para continuar.
- Paso 7.** Aparece un cuadro de diálogo solicitando que confirme si desea continuar la actualización. Haga clic en *Yes*. El proceso de actualización se inicia y el proceso se muestra en las barras de progreso.

- Paso 8.** Si se producen errores en el proceso de actualización, aparece un cuadro de diálogo que los enumera. El cuadro de diálogo solicita si desea continuar la actualización. Si hace clic en **Yes**, la actualización continúa en el paso 9. Si hace clic en **No**, el proceso de actualización se interrumpe, pero el asistente continúa con la opción para ver el archivo de registro. Antes de reiniciar la actualización, es necesario corregir los errores y restaurar la base de datos.
- Paso 9.** Al terminar el proceso aparece un cuadro de diálogo que pregunta al usuario si desea ver el archivo de registro generado.

Definición de la cuenta de la base de datos predeterminada

Para convertir una cuenta de la base de datos en la cuenta predeterminada, proceda del modo siguiente:

- Paso 1.** En la barra de tareas, haga clic en **Start**.
- Paso 2.** Señale la opción **Programs** y, a continuación, **hp OpenView service desk 4.5**.
- Paso 3.** Seleccione **open the server settings editor**.
- Paso 4.** En el cuadro de diálogo **Server Configuration**, haga clic en la ficha **Database Accounts**.
- Paso 5.** Seleccione la cuenta de la base de datos que desea definir como predeterminada y haga clic en **Set As Default**.

Preparación para la actualización del cliente de Service Desk

Una vez actualizado el servidor de aplicaciones de Service Desk 4.5, debe actualizar todos los clientes de Service Desk o preparar las actualizaciones mediante hipervínculo antes de que los usuarios inicien Service Desk. De lo contrario, Service Desk mostrará un mensaje de error con un hipervínculo que no funcionará.

Cuando actualiza a Service Desk 4.5, instala el nuevo Service Desk en un árbol de directorios junto a la versión existente. Antes de instalar Service Desk 4.5, debería suprimirse la versión anterior. Independientemente de quien lleve a cabo la actualización, ya se trate de un especialista de TI o del usuario final, debe disponer de derechos de administrador sobre la máquina donde se está implementando la actualización.

NOTA

HP OpenView Service Desk se distribuye con CD-ROM diferentes para cada plataforma con la que se puede ejecutar el servidor de Service Desk. Sin embargo, el software del cliente de Service Desk sólo se ejecuta en entornos Windows y por lo tanto sólo se suministra en el CD-ROM para Windows. Todas las referencias al CD-ROM realizadas en este apartado se refieren al CD-ROM para Windows.

Los clientes de Service Desk pueden actualizarse desde tres orígenes distintos:

- **Instalación desde el CD-ROM.**
Si actualiza los clientes desde un CD-ROM, debe instalar el nuevo software del cliente en cada equipo cliente de Service Desk con el programa de instalación del CD-ROM de Service Desk ubicado en la unidad de CD-ROM del equipo cliente o en una unidad de CD-ROM de otro lugar de la red.
- **Instalación desde una carpeta compartida.**
Si actualiza los clientes desde una carpeta compartida, debe iniciar el programa de instalación del cliente desde cada equipo cliente de Service Desk accediendo a una carpeta compartida situada en el equipo del servidor de aplicaciones de Service Desk o en otro lugar de la red.

- Instalación mediante hipervínculo.
Si tiene un servidor Web a su disposición, coloque el programa de instalación del cliente en él. Otra posibilidad es colocar el programa de actualización del cliente en una carpeta compartida. Al poner la dirección URL disponible en Service Desk, los usuarios pueden actualizar el cliente mediante la intranet.

Instalación del CD-ROM en un PC cliente

Cuando el CD-ROM de Service Desk para Windows se introduce en la unidad de CD-ROM de una máquina cliente, la ejecución automática inicia el programa de instalación y aparece la pantalla de inicio de Service Desk. Instale el software del cliente como se describe en “Instalación de cliente” en la página 147. Si el equipo cliente tiene la ejecución automática desactivada, introduzca el CD-ROM en la unidad de CD-ROM, navegue hasta la carpeta `Client` y haga doble clic en `Setup.exe`. Si usa el CD-ROM en una unidad de CD-ROM en red, navegue hasta el mismo archivo por la red. En cualquiera de estos dos casos, la pantalla de inicio no se muestra y el asistente para la instalación se inicia directamente.

NOTA

Si navega hasta la carpeta del cliente para empezar la instalación de la actualización, no dispondrá de las demás opciones de instalación del cliente.

Preparación para la actualización desde una carpeta compartida

Puede actualizar cada cliente directamente desde una carpeta compartida en la red, o desde el CD-ROM en una unidad de red.

Para poder actualizar los clientes de Service Desk desde una ubicación compartida, copie el contenido completo de la carpeta `Client` del CD-ROM en la carpeta compartida que desea utilizar para actualizar los clientes de Service Desk. El cliente debe tener derechos de acceso para la carpeta.

Preparación para las actualizaciones mediante hipervínculo

Después de actualizar el servidor de aplicaciones de Service Desk y la base de datos, los clientes de Service Desk mostrarán un mensaje de error con un hipervínculo cuando encuentre distintos números de versión de servidor y cliente. Si el usuario hace clic en el hipervínculo, se actualiza el cliente de Service Desk. Para que el hipervínculo funcione, debe prepararlo como se describe a continuación.

Para instalar el cliente Service Desk desde un hipervínculo, copie el contenido de la carpeta `htmlpage` del CD-ROM en una carpeta de un servidor Web o en una carpeta compartida. Copie también todo el contenido de la carpeta `Client` del CD-ROM en el servidor Web o la carpeta compartida que desea utilizar.

Debe actualizar al menos un cliente utilizando una carpeta compartida o el CD-ROM. Este cliente es necesario para que el administrador de Service Desk establezca el hipervínculo.

NOTA

Si desea utilizar la instalación mediante hipervínculo con una carpeta compartida, debe asegurarse de que todos los usuarios de Service Desk tengan acceso a ella.

Para hacer que la ubicación del programa de instalación de la actualización del cliente de Service Desk esté disponible en el mensaje de error, proceda del modo siguiente:

- Paso 1.** Utilizando una cuenta de administrador, inicie un cliente que se haya actualizado utilizando el CD-ROM o una carpeta compartida.
- Paso 2.** El cliente puede iniciarse desde el menú `Start` y, después, navegando por los submenús `Programs`, `hp OpenView service desk 4.5` y `Client`.
- Paso 3.** En la interfaz de cliente de Service Desk, elija `System` en el menú `Tools`, aparece la consola del administrador.
- Paso 4.** Seleccione `System Panel` en la consola del administrador.
- Paso 5.** Haga doble clic en `General Settings`.

Paso 6. En el cuadro de texto URL of the last software version escriba la ruta y el nombre del archivo .exe.

- Si utiliza un servidor Web para que el archivo esté disponible, escriba una dirección URL para el protocolo http, por ejemplo:
`http:\\mywebserver\client\HPOpenViewServiceDesk.exe`
En este ejemplo `mywebserver\client` es el nombre del servidor Web y la ubicación en la que copió el archivo de actualización del cliente.
- Si utiliza una carpeta compartida para hacer que el archivo esté disponible, escriba la dirección URL del protocolo de transferencia de archivos, por ejemplo:
`file:\\myfileserver\myshare\HPOpenViewServiceDesk.exe`
En este ejemplo `myfileserver\myshare` especifica el servidor de archivos y la carpeta compartida en la que copió los archivos de actualización del cliente.

Cuando un usuario inicia el cliente de Service Desk una vez actualizado el servidor de aplicaciones de Service Desk, aparece un mensaje que contiene un hipervínculo al programa de instalación de la actualización del cliente. Consulte la sección “Actualización de los clientes de Service Desk” en la página 245 para obtener más instrucciones sobre la actualización del cliente.

Actualización de los clientes de Service Desk

Existen tres procedimientos para actualizar un cliente de Service Desk 4.5: directamente desde el CD-ROM, desde una carpeta compartida o mediante un hipervínculo dirigido a un servidor Web.

NOTA

Todos los métodos de instalación de la actualización del cliente descritos en la sección anterior (“Preparación para la actualización del cliente de Service Desk” en la página 241), excepto la instalación desde CD-ROM, inician la instalación desde el paso 4 de la sección “Instalación de cliente” en la página 147.

NOTA

El cliente de Service Desk se puede instalar de manera silenciosa ejecutando `setup.exe/S/v/qn` desde el indicador de comandos de DOS en la carpeta `Client`. Consulte la documentación del instalador de Microsoft (disponible en la ayuda en línea de Windows 2000) para obtener más información sobre las opciones de línea de comandos. Este comando funcionará tanto para NT como para Windows 2000. Sin embargo, el tema de la ayuda en línea sólo está disponible para Windows 2000.

Para actualizar los clientes de Service Desk desde el CD-ROM, haga lo siguiente:

- Paso 1.** Elimine la instalación del cliente antiguo mediante `Agregar` o `quitar` programas del cuadro de diálogo de Windows Settings.
- Paso 2.** Instale el cliente como se describe en “Instalación de cliente” en la página 147.
- Paso 3.** Si la ejecución automática no inicia la página de bienvenida del programa de instalación, abra la unidad de CD-ROM en el Explorador de Windows y haga doble clic en `setup.exe`.

Actualización de los agentes de Service Desk

Para actualizar los agentes de Service Desk, reinstálelos, aunque antes de proceder tenga en cuenta las siguientes cuestiones:

- Antes de instalar el nuevo agente, debe desinstalar la versión anterior del agente.
- Es necesario actualizar el agente en cada uno de los equipos en los que está instalada una versión anterior del agente.

Para instalar el agente de Service Desk, consulte “Agente de Service Desk” en la página 188. Para instalar el agente de Service Desk en las plataformas Windows 98, NT, 2000 o XP, consulte la sección “Windows 98, NT, 2000 o XP” en la página 201. Para instalar el agente de Service Desk en plataformas UNIX, consulte las secciones “Plataformas HP-UX” en la página 199 o “Plataformas Sun Solaris” en la página 199.

Desinstalación de las actualizaciones

NOTA

La desinstalación de la actualización para volver a la versión anterior sólo es posible bajo las condiciones siguientes:

- Tiene una copia de seguridad de la versión anterior de la base de datos.
- El contenido de la base de datos no se ha modificado desde la actualización. Todos los cambios que puedan haberse realizado desde la actualización se perderán al desinstalar la actualización.

Para desinstalar la actualización, proceda del modo siguiente:

- Paso 1.** Regrese la base de datos a la copia de seguridad que hizo antes de iniciar la actualización.
- Paso 2.** En el servidor de aplicaciones de Service Desk, desinstale la actualización de Service Desk con la función Agregar o quitar del Panel de control de Windows.
- Paso 3.** En cada uno de los clientes de Service Desk, desinstale la actualización de Service Desk con la función Agregar o quitar del Panel de control de Windows.

Una vez desinstalada la actualización, el servicio de HP OpenView Service Desk se elimina del servidor de aplicaciones. Para instalar e iniciar nuevamente el servicio de HP OpenView Service Desk, proceda del modo siguiente:

- Paso 1.** Reinstale la versión anterior del servidor de Service Desk (incluidos los paquetes de servicios) desde el CD-ROM suministrado con la versión anterior. Utilice la documentación de instalación incluida con la versión que está reinstalando.
- Paso 2.** Reinstale la versión anterior de los clientes de Service Desk (incluidos los paquetes de servicios) desde el CD-ROM suministrado con la versión anterior. Utilice la documentación de instalación incluida con la versión que está reinstalando.

Actualización de versiones anteriores de Service Desk
Desinstalación de las actualizaciones

12

Versiones de paquetes de servicios

Nos esforzamos para que Service Desk 4.5 sea la aplicación de mayor calidad disponible. Para garantizar un rendimiento óptimo, es necesario proporcionar soluciones a los problemas. En este capítulo se explica cómo obtener paquetes de servicios de Service Desk 4.5.

Paquetes de servicios

En este capítulo se proporciona el esquema general del funcionamiento de los paquetes de servicios. Siempre, en primer lugar, lea la documentación incluida en el paquete de servicios. La documentación del paquete de servicios incluye procedimientos de instalación y desinstalación.

Con cada paquete de servicios, podrá actualizar el servidor de aplicaciones de Service Desk y los clientes de Service Desk con los parches de software más recientes. Los paquetes de servicios posteriores contendrán todos los parches disponibles del paquete de servicios anterior. Si hay una incompatibilidad entre las versiones de cliente y el servidor, los clientes recibirán un mensaje en el que se indica que el cliente o uno de los servidores todavía no se ha actualizado con el paquete de servicios.

Obtención de paquetes de servicios

Puede descargar la última versión del paquete de servicios desde el sitio Web de HP OpenView Patches en <http://ovweb.external.hp.com/cpe/patches> o puede solicitar a su proveedor el paquete de servicios más reciente en CD-ROM.

Instalación de paquetes de servicios

Primero deberá instalar el paquete de servicios en el Service Desk servidor de aplicaciones. A continuación, podrá preparar la instalación del paquete de servicios en los clientes de Service Desk. Puede establecer un procedimiento para que los usuarios puedan instalar el paquete de servicios cuando inicien Service Desk, o puede instalarlo individualmente en cada cliente desde el CD-ROM.

Desinstalación de paquetes de servicios

No es posible eliminar un paquete de servicios con sólo deshacerse de la carpeta del paquete de servicios. Consulte los procedimientos de desinstalación en las instrucciones incluidas en el paquete de servicios.

13 **Eliminación de Service Desk**

En este archivo se describen las tareas que debe realizar para eliminar el software de HP OpenView Service Desk completamente del sistema, incluidos los archivos y componentes que residen en los sistemas locales. También se ofrece una lista de los archivos que no se eliminarán.

Desinstalación desde Windows 2000 o NT 4

Cuando una parte de Service Desk se está desinstalando de una plataforma Windows, se utiliza la funcionalidad estándar de Windows para eliminarla. Se trata de una ligera variación respecto a los procedimientos de instalación de Windows 2000 y NT4. Siga las instrucciones de desinstalación de Windows.

Si el componente que está desinstalando se ha instalado como servicio de Windows, elimine el servicio antes de eliminar el componente.

Puede eliminar HP OpenView Service Desk mediante el Panel de control:

1. Haga clic en el botón `Start` de Windows. En el menú `Start`, seleccione `Settings`. En el submenú, seleccione `Control panel`.
2. Haga doble clic en el icono `add or delete programs`.
3. En la lista, seleccione el componente de HP OpenView Service Desk que desea desinstalar, por ejemplo, el servidor, el cliente, el agente, etc., y haga clic en `Delete`. Sólo se puede eliminar un componente cada vez, este procedimiento debe repetirse para cada uno de ellos.
4. Aparece un cuadro de diálogo que solicita que confirme si desea desinstalar el componente. Haga clic en `OK` para eliminar el componente de HP OpenView Service Desk seleccionado en el paso 3.
5. Aparece un cuadro de diálogo que muestra la evolución de la desinstalación. Cuando alcanza el 100%, aparece un cuadro de diálogo que le informa que la desinstalación se ha completado. Haga clic en `OK` para finalizar el proceso.

Archivos que no se eliminan durante la desinstalación

El programa de desinstalación sólo puede desinstalar archivos que se incluyeron en la instalación original. Consulte las siguientes secciones para obtener información acerca de archivos específicos que se recomienda no eliminar manualmente.

Archivos no eliminados durante la desinstalación del servidor de Service Desk

El programa de desinstalación no eliminará archivos de configuración variables del servidor como, por ejemplo, la caché, valores de configuración, archivos de registro y paquetes de servicios. Se pueden eliminar de forma manual.

Archivos no eliminados durante la desinstalación del cliente de Service Desk

Es posible eliminar la mayoría de los siguientes archivos, pero su eliminación puede tener efectos negativos en el funcionamiento del equipo. La eliminación de Microsoft HTML Help Update causará problemas en los exploradores HTML. Por consiguiente, se recomienda no eliminar estos archivos.

- Archivos DLL instalados en el directorio %Windir%\system32:
 - Todas las instalaciones:
MSVBVM60.DLL
 - Integraciones:
msvcp60.dll
mfc42.dll
msvcrt.dll
- Controles OCX ubicados en %CommonFiles%\Software Sheridan Shared:
sstbars2.ocx
- Controles OCX ubicados en %CommonFiles%\Software GridEx Shared:
GridEx20.ocx
GridExFix.dll
- Controles OCX ubicados en %CommonFiles%\Software FX Shared:
CFX4032.ocx
CFX4Data.dll
SfxBar.dll
- Software Suprasoft Shared:
PSuite.ocx

- Máquina virtual de Java de Microsoft
- Componentes de Microsoft Data Access 2.6
- Microsoft HTML Help Update ubicado en la carpeta
%Windir%\system32:
hhctrl.ocx
itircl.dll
itss.dll
hh.exe

Desinstalación desde HP-UX

Para eliminar Service Desk del equipo HP-UX, utilice el comando `swremove` en HP-UX. Aparece un cuadro de diálogo donde puede elegir la aplicación de Service Desk que desea desinstalar.

Archivos que no se eliminan durante la desinstalación

El programa de desinstalación sólo puede desinstalar archivos que se incluyeron en la instalación original.

Archivos no eliminados durante la desinstalación del servidor de Service Desk

El programa de desinstalación no eliminará archivos de configuración variables del servidor como, por ejemplo, la caché, valores de configuración, archivos de registro y paquetes de servicios. Se pueden eliminar de forma manual.

Desinstalación desde Sun Solaris

Utilice el comando `pkgrm` para eliminar las aplicaciones de Service Desk.

Archivos que no se eliminan durante la desinstalación

El programa de desinstalación sólo puede desinstalar archivos que se incluyeron en la instalación original.

Archivos no eliminados durante la desinstalación del servidor de Service Desk

El programa de desinstalación no eliminará archivos de configuración variables del servidor como, por ejemplo, la caché, valores de configuración, archivos de registro y paquetes de servicios. Se pueden eliminar de forma manual.

A Resolución de problemas

Esta sección describe los problemas que pueden surgir e impedir la ejecución de Service Desk o la conexión con el servidor. Después de iniciar la consola o la GUI del cliente Service Desk, puede consultar la Ayuda en línea para resolver los problemas que se produzcan con el uso de Service Desk.

Resolución de problemas durante la instalación

Lo ideal es que la instalación de Service Desk 4.5 en su equipo se realice sin complicación alguna. No obstante, puesto que Service Desk 4.5 es un producto configurado con la máxima precisión, a veces la más mínima variación en la configuración del hardware o software puede originar resultados inesperados. Esta sección contiene diversas situaciones de problemas posibles y sugerencias para su resolución.

La lista que se incluye en esta sección no es ni mucho menos completa. Si tiene algún problema que no se describa en esta sección o que, aun intentando aplicar las soluciones sugeridas, no se resuelve, consulte el sitio Web HP OpenView Support en la dirección <http://www.openview.hp.com/services/> y siga el vínculo para averiguar cómo obtener soporte de OpenView en su región.

Reinstalación después de cancelar una instalación

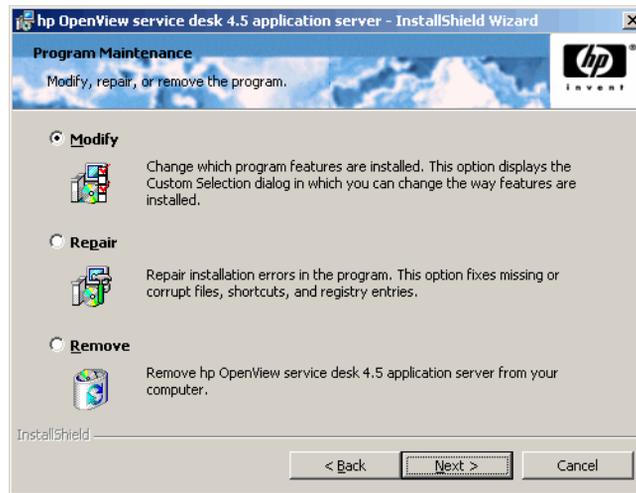
Si cancela el proceso de instalación en Windows, el programa de instalación elimina los componentes que ya estaban instalados antes de hacer clic en **Cancel**. Aparecerá un cuadro de diálogo que muestra la evolución de la desinstalación. Windows retiene los datos y le recuerda que ha intentado instalar Service Desk una vez.

Cuando vuelve a instalar Service Desk, aparece una pantalla que le permite elegir cómo debe continuar la instalación, seleccione una opción:

- **Modify** mostrará la pantalla de instalación personalizada, lo que le permite seleccionar los componentes que se instalarán.
- **Repair** continuará con una instalación típica.
- **Remove** eliminará completamente los componentes restantes de Service Desk del equipo:

Figura A-1

Cuadro de diálogo Program Maintenance



No se puede conectar con el servidor en una plataforma Windows

Si, al iniciar Service Desk, no puede conectar con el servidor, compruebe que la instalación haya terminado. Por ejemplo, una vez instalado el servidor de aplicaciones, debe ejecutar el Asistente para la configuración de la base de datos para configurar la base de datos. Si no tiene una base de datos Oracle o SQL Server instalada y configurada, Service Desk no funcionará.

Si tiene la certeza de que todos los pasos del proceso de instalación se realizaron debidamente, trate de averiguar si se produjo algún error durante el proceso. Para ello, compruebe los archivos `logserver.txt` ubicado en la carpeta principal de Service Desk y `logclient.txt` ubicado en el perfil del usuario de Windows. Estos archivos pueden proporcionar información sobre la causa del problema. Por ejemplo, es posible que un mensaje indique que las versiones de la base de datos y del servidor no coinciden.

Si no aparece ningún mensaje que indique que se produjo un problema durante la instalación, inicie el servidor de aplicaciones en modo de consola. Para iniciar el servidor de aplicaciones como programa en modo de consola:

1. Seleccione Settings en el menú Start y abra el Control panel.
2. En el Control panel, haga doble clic en el icono Services y seleccione HP Service Desk en el cuadro de diálogo Servicios.
3. Haga clic en el botón Stop para impedir que Service Desk se ejecute como servicio.
4. Desde el Explorador de Windows, desplácese hasta la carpeta C:\archivos de programa\Hewlett Packard\OpenView\Service Desk 4.5\Server\bin y haga doble clic en sdserverservice.exe. Aparece un cuadro de DOS con el servidor de aplicaciones ejecutándose como programa de consola.
5. Reinicie el programa cliente de Service Desk. Si sigue obteniendo el mensaje unable to connect to server, reinicie el equipo e inténtelo de nuevo.

Números de versión

Si el archivo logserver.txt indica que el servidor de aplicaciones y la base de datos tienen números de versión diferentes, es posible que una instalación de Service Desk anterior (en la misma máquina) no se hubiera eliminado correctamente.

Mensajes de error de ActiveX durante la instalación

Parece ser que ocurre un problema con los controles ActiveX que se utilizan en Service Desk. Si se registra un control ActiveX específico, Windows genera un mensaje de error durante la instalación. Este mensaje aparece en un cuadro de diálogo que lleva por título regsvr32.exe – Error de aplicación. Puede omitir tranquilamente este mensaje de error dado que no afecta en absoluto al funcionamiento de Service Desk.

A

Accesos directos, 153
activación del agente, 201
administrador del sistema
 cuenta, 90
 derechos, 57, 147, 189, 205
 grupo DBA, 102
 nivel de conocimientos, 15
 rol, 46
Agente de Service Desk
 Instalación en HP-UX, 199, 215
 instalación en Solaris, 199, 218
 Windows NT/2000, 188
Archivo de registro, 128
archivos
 instalados, 33
 no eliminados, 252, 255, 256
Archivos adjuntos, 224
 conversión, 228
archivos de datos, 112
archivos de registro, 259
arquitectura, tres niveles, 30
Asistente para la conexión, 160
Ayuda, 258

B

base de datos
 actualización de cuenta, 233
 Oracle, crear, 43
 servidor de aplicaciones, instalar, 57, 73,
 79, 84
 SQL Server, crear, 46
Base de datos de prueba, 233
Base de datos Oracle, 259
 crear, 43
 optimización basada en reglas, 45

C

Cadena de host, 132
centro de contraseñas de HP, 222
Clave de la licencia, 219
clave de licencia, modificar, 222
Comandos Exec, 200
configuración
 Service Pages, 180
Correo electrónico entrante, 39
Cortafuegos, 38, 39, 129, 142, 184
cuentas
 cuenta de inicio de Windows, 34, 70

D

datos de demostración, 94
desinstalar, Service Desk, 252
Direcciones IP, 135
DOS
 instalación de cliente, 150
 instalación de integraciones, 206
 instalación del agente, 190
 instalación del servidor, 58
 instalación SSP, 175
 resolución de problemas, 260

E

Equilibrio de carga, 129
Espacios, 93
espacios de tabla, 112
Estado del servidor, 130

F

Fallos de comandos, 200
FTP pasivo, 224

G

Grupo de conexiones, 133

H

HP-UX, 170, 200
 activación del agente, 201
 agente de Service Desk, 188
HTML, 169, 171
HTTP, 136, 141

I

Identificador de instancia de Oracle, 102, 132
Infraestructura, 36
instalación
 archivos, 33
 cliente, 31, 147
 opciones, 31
 proceso, 32
 servidor, 31
Instalación de cliente, 147
 Desde carpeta compartida, 144
 Desde CD-ROM, 144
 ejecución automática, 145
 Mediante un hipervínculo, 144, 145
 Windows NT/2000, 147

Índice

Instalación del servidor, 31
 Windows NT/2000, 57
Instalación mediante hipervínculo
 actualizaciones, 242
 carpeta compartida, 146, 243
Instalación silenciosa, 145, 159, 189, 198
Integraciones
 Windows NT/2000, 204
Intercambio de datos, 38
Interfaz de cliente, 129
Internet, 169, 222
ITP, 134

J

Java Development Kit, 51, 180
Java Runtime Environment, 50, 60, 189

M

máquina virtual Java, 51, 147
 instalación de cliente, 147
modificar la clave de licencia, 222
MOM, 208

N

número de puerto, 141, 233
números de versión
 archivos, 33
 guía probada en, 15
 servidor, bases de datos no coincidentes, 260
 software, 36

O

Oracle, 142
OVO, 208

P

paquetes de servicios, 250
Peso del servidor, 129
Puerto IP, 135

R

Red, 37
requisitos
 conocimientos, 15
resolución de problemas
 desinstalar, 252, 255, 256
 programa de instalación, 58, 150, 175,
 190, 206

S

Seguridad, 201, 202
Service Desk, eliminar, 252
Service Pages, 169
 actualizar, 170
 Archivos de clase, 170
 instalación autónoma, 170
 instalación compartida, 170
Servidor
 relación de cliente, 38
Servidor de aplicaciones, 31
Servidor FTP, 224
símbolo del Euro, 45, 46
símbolos
 símbolo del Euro, 45, 46
Situación, 37
SMTP, 139, 141
Solaris, 200
 activación del agente, 201
 agente de Service Desk, 188
 configuración de SP, 170
Soporte, 258
SQL Server, 142
 base de datos
 acceso, 49
 creación manual, 46
 imposible conectar, 259
 propiedades, 46
 requisitos, 46
Enterprise Manager, 46
propiedades del inicio de sesión, 48

T

Tabular Data Stream, 142
Tamaño del entorno, 118
TCP/IP, 134, 141
tiempo de espera, 127
Tomcat, 170

U

Unicode, UTF8, 45, 171

V

Varios idiomas, 45
varios servidores, 38, 72, 129, 184
vencimiento, licencia, 222
volcado de la base de datos, 34

W

Windows 2000

- activación del agente, 201
- agente de Service Desk, 189
- instalación de cliente, 147
- instalación del servidor, 57
- integraciones, 205

Windows 95

- activación del agente, 201

Windows 98, 147

Windows NT

- activación del agente, 201
- agente de Service Desk, 189
- configuración de SP, 170
- guía probada en, 15
- instalación de cliente, 147
- instalación del servidor, 57
- integraciones, 205

X

XML, 125, 180

X-windows, 215