

Peregrine

Get-Services 4.0.1

Note sulla versione

Per sistemi Windows, AIX, Linux e Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. o sue consociate. Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated, e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems® e ServiceCenter® sono marchi registrati e Get-Services™ è un marchio di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) e da Advantys (<http://www.advantys.com>). Questo prodotto contiene inoltre software sviluppato dalle seguenti società o persone fisiche: Sun Microsystems, Inc., Jean-Marc Lugin, Netscape Communications Corporation e Original Reusable Objects, Inc.

Questo documento e il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità ai termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento.

I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale.

Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto del quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com.

Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com.

Questa edizione si riferisce alla versione 4.0.1 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
Sede centrale mondiale
3611 Valley Centre Drive, San Diego, CA 92130
Tel. +1 800 638 5231 o +1 858 481 5000
Fax +1 858 481 1751
www.peregrine.com



Sommario

Get-Services 4.0.1: Note sulla versione	5
Contenuto delle note sulla versione	5
Introduzione a Get-Services 4.0.1	6
Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Services	7
Funzionalità Tecnico modifiche.	7
Funzionalità Tecnico Service Desk.	7
Possibilità per gli utenti di classificare ticket.	7
Conformità Section 508	8
Supporto di WebSphere Portal Server e IBM AIX	8
Problemi noti.	8
Get-Services	9
Peregrine OAA	11
Documentazione correlata	17
Tabella di compatibilità	19
Per ulteriore assistenza.	21
Sito Web Peregrine CenterPoint.	21
Sito Web sulla documentazione	21

Get-Services 4.0.1: Note sulla versione

Benvenuti in Get-Services 4.0.1. Get-Services fornisce un'interfaccia basata sul Web che consente agli utenti di segnalare i problemi che si verificano nel proprio ambiente operativo aprendo ticket di problema nel sistema back-end ServiceCenter.

Questa è una versione di manutenzione comprendente modifiche al programma di installazione e soluzioni relative a problemi corretti successivamente alla versione 4.0 di Get-Services. Durante l'installazione di Get-Services, nella schermata di avvio verranno visualizzati riferimenti a Get-Services-Modifica. Il pacchetto Get-Services 4.0 dispone di una funzionalità opzionale denominata Tecnico modifiche utilizzabile con il componente Gestione modifiche di ServiceCenter 5.0. Questa funzionalità consente ai tecnici delle modifiche di visualizzare, aggiornare e chiudere in remoto attività di modifica utilizzando l'interfaccia di Get-Services. Consultare la documentazione di ServiceCenter per ulteriori informazioni sulla funzione Gestione modifiche di ServiceCenter 5.0.

Questa versione viene fornita con i supporti per l'installazione completa del prodotto. Per una descrizione dei supporti in dotazione, fare riferimento alla distinta di imballaggio contenuta nella confezione.

Contenuto delle note sulla versione

Le note sulla versione comprendono:

- Un'introduzione a Get-Services (vedere pagina 6).

- Una descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Services (vedere pagina 7).
- Una descrizione sintetica dei problemi noti (vedere pagina 8).
- Note relative alla documentazione correlata (vedere pagina 17) e alla tabella di compatibilità (vedere pagina 19).
- Informazioni necessarie per contattare l'Assistenza Clienti (vedere pagina 21).

Introduzione a Get-Services 4.0.1

Get-Services appartiene alla suite di applicazioni Employee Self Service (ESS) di Peregrine Systems sviluppata su piattaforma Peregrine OAA. Get-Services consente agli utenti di segnalare i problemi che si verificano nel proprio ambiente operativo. Un ticket aperto in Get-Services viene memorizzato nel database di ServiceCenter e può essere visualizzato sia da Get-Services che da ServiceCenter.

Get-Services è compatibile con ServiceCenter 4.x e 5.0, nonché con le altre applicazioni Get-It, versione 4.0 e 4.0.1.

Get-Services contiene i seguenti componenti:

- Amministrazione
- Service Desk
- Gestione modifiche (con ServiceCenter 5.0)

Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Services

Trattandosi di una versione di manutenzione, Get-Services 4.0.1 non contiene alcun nuovo miglioramento. Questa sezione elenca i miglioramenti funzionali apportati a Get-Services 4.0. Un'aggiunta significativa è rappresentata dalla nuova interfaccia di Gestione modifiche, che consente ai tecnici delle modifiche di operare sulle proprie attività via Web quando sono lontani dalle proprie workstation o presso una sede remota. Questa versione aggiunge inoltre a Service Desk i ruoli Dipendente IT e Responsabile IT.

Funzionalità Tecnico modifiche

Con l'aggiunta del componente Gestione modifiche, i tecnici IT possono aggiornare, visualizzare e chiudere attività. Questa è la Fase 1 dell'integrazione con Gestione modifiche di ServiceCenter.

Il parametro di abilitazione `getit.change.technician` è applicabile solo con il componente Gestione modifiche su ServiceCenter 5.

Funzionalità Tecnico Service Desk

Questa versione supporta due nuovi ruoli:

- **Dipendente IT** — responsabile della gestione di ticket di problema. Il Dipendente IT può aprire, chiudere o aggiornare un ticket da una chiamata oppure collegare la chiamata a un incidente esistente. Se un ticket non è assegnato, il Dipendente IT può scegliere l'opzione *Assegna all'operatore*.
- **Responsabile IT** — responsabile della gestione del personale IT. Il Responsabile IT dispone di maggiori abilitazioni rispetto al Dipendente IT per gestire i ticket e le loro assegnazioni.

Possibilità per gli utenti di classificare ticket

Questa versione fornisce un supporto avanzato per la categorizzazione di problemi del database back-end di ServiceCenter utilizzando i campi Categoria, Sottocategoria, Tipo prodotto e Tipo problema.

Conformità Section 508

La piattaforma Peregrine OAA 4.0 fornisce l'infrastruttura di base per l'opzione di interfaccia testuale alternativa per facilitare ulteriormente l'accesso alle applicazioni Web Peregrine.

Questa interfaccia alternativa viene fornita in conformità con la Section 508 del Rehabilitation Act del 1973, in base a quanto definito nelle Linee Guida per l'accessibilità del contenuto Web (Web Content Accessibility Guidelines) del World Wide Web Consortium (W3C).

Supporto di WebSphere Portal Server e IBM AIX

Questa versione supporta AIX, IBM HTTP Server, Application Server e Portal Server.

Problemi noti

L'elenco dei problemi noti presenti nella Knowledge Base è disponibile sul sito Web CenterPoint Peregrine all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere alla pagina è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per visualizzare i problemi noti:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Nell'elenco **My Products** nella parte superiore della pagina, selezionare **Get-It**.
- 3 Nella casella di testo **Knowledge Search** a sinistra, fare clic su **Advanced Search**.
- 4 Digitare “**Get-Services 4.0.1**” (comprese le virgolette) nella casella **Search Criteria**.
- 5 Fare clic sul pulsante **Search** nella parte inferiore della pagina per restringere ulteriormente l'ambito della ricerca.

Get-Services

La tabella che segue contiene l'elenco dei problemi noti di Get-Services e delle relative soluzioni provvisorie. La tabella è composta da due colonne:

- **Problema** — Descrizione sintetica del problema.
- **Soluzione provvisoria** — Soluzione provvisoria al problema.

Problema	Soluzione provvisoria
L'utente non riesce ad aggiornare un ticket di incidente in Get-Services se il ticket è aperto in ServiceCenter. [ST27407]	Nessuna soluzione.
Il pulsante Indietro non funziona nelle finestre popup. [ST27820]	Non usare il pulsante Indietro.

Rimozione della raccolta Modifica correlata

Gli utenti che dispongono del componente Gestione modifiche da ServiceCenter necessitano della raccolta Modifica correlata. Se non è necessaria la raccolta, è possibile rimuoverla dalle seguenti pagine utilizzando lo strumento di personalizzazione:

Scheda Service Desk	Pagina
Collegamento Service Desk	Stato ticket Dettagli chiamata
Collegamento Service Desk	Cronologia ticket Dettagli chiamata
Collegamento Gestione incidenti	Incidenti assegnati all'operatore Dettagli ticket
Collegamento Gestione incidenti	Incidenti non assegnati Dettagli ticket
Collegamento Gestione incidenti	Ricerca incidenti Dettagli ticket
Collegamento Gestione servizi	Chiamate aperte Dettagli chiamata
Collegamento Gestione servizi	Ricerca chiamate Dettagli chiamata

Per rimuovere la raccolta Modifica correlata:

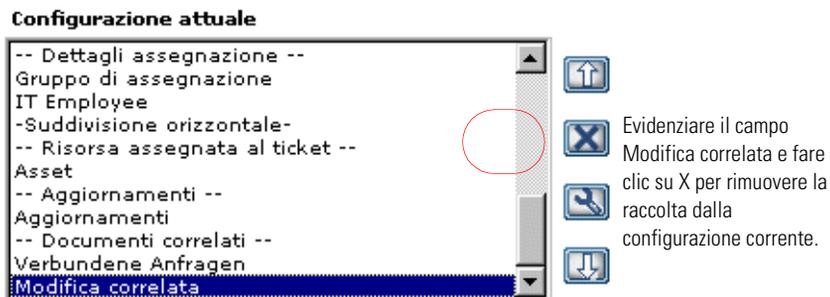
- 1 Accedere a Get-Services come un utente che dispone di abilitazione `getit.personalization.admin`.

Ciò assicura che le modifiche salvate vengano applicate a tutti.

- 2 Passare alla pagina con la raccolta Modifica correlata.

Ad esempio, dalla scheda Service Desk, fare clic su Incidenti assegnati all'operatore, quindi selezionare un incidente dalla pagina Elenco ticket per aprire la pagina Dettagli ticket.

- 3 Fare clic sull'icona con la chiave inglese per aprire la pagina Personalizza campi documento.
- 4 Nella colonna Configurazione attuale, evidenziare **Modifica correlata** e fare clic su X per rimuovere il campo.



- 5 Fare clic su Salva.
- 6 Ripetere i passaggi da passaggio 2 a passaggio 5 per ciascuna pagina.

Peregrine OAA

La tabella che segue contiene l'elenco dei problemi noti e delle relative soluzioni provvisorie.

Problema	Soluzione provvisoria
Dopo aver effettuato l'accesso a Get-Services, l'utilizzo dei pulsanti del browser Indietro, Avanti e Aggiorna può provocare comportamenti non previsti dei moduli di Get-Services.	Non utilizzare i pulsanti di navigazione o il pulsante Aggiorna del browser quando sono visualizzati i moduli di Get-Services.
Si verificano vari errori di visualizzazione del browser (ad esempio non vengono visualizzati i risultati delle ricerche) a causa di un problema noto di blocco di intestazione HTTP. Questi problemi di visualizzazione si verificano più frequentemente quando si utilizzano Apache HTTP Server 1.3.xx e Tomcat 3.2.x. Lo stesso problema è stato segnalato anche con i browser Microsoft Internet Explorer, ma non è stato riscontrato da Peregrine Systems.	<p>Eseguire una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aggiornare il browser installando Internet Explorer 6.0 (o versione successiva), Netscape 7.0 (o versione successiva) o Mozilla 1.1 (o versione successiva). ■ Effettuare il downgrade del protocollo HTTP utilizzato dal server Web installando la versione HTTP 1.0. <p>Consultare la documentazione del server Web per informazioni riguardanti la configurazione del server Web per l'utilizzo con il protocollo HTTP 1.0.</p>
Impossibile avviare Tomcat dopo l'installazione di una nuova versione del JDK.	<p>Il programma di installazione di Get-Services memorizza i file JAR nel percorso <code>C:\Programmi\Peregrine\oaa\external</code> (o nel percorso di installazione specificato dall'utente). Questi file vengono poi copiati nella directory <code>JDK C:\Programmi\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05\jre\lib\ext</code>. Quando viene installata una nuova versione del JDK, tutti i file JAR contenuti nella directory <code>c:\oaa\external</code> devono essere copiati manualmente nella directory <code>jre\lib\ext</code> del nuovo JDK.</p>

Problema

Gli unici temi disponibili per impostazione predefinita durante l'installazione sono "classic" e "accessible".

Soluzione provvisoria

È possibile installare manualmente temi aggiuntivi. I temi aggiuntivi sono contenuti in file zip nella directory `C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages`. I nomi dei file zip consentono di identificare i temi in essi contenuti.

Per installare i temi facoltativi:

1 In una finestra di prompt dei comandi passare alla directory `C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages`.

2 Digitare:

```
java -jar OAADeploy.jar
<nome tema> <nome tema>
```

Specificare tutti i temi che si desidera installare separandoli con uno spazio.

Ad esempio:

```
java -jar OAADeploy.jar bluestheme
hightechtheme bajatheme
```

3 Premere Invio.

4 Accedere all'applicazione come amministratore. Scegliere **Amministrazione > Pannello di controllo**, quindi fare clic su **Reimposta server**.

I seguenti problemi sono stati riscontrati durante l'uso del browser Microsoft Internet Explorer 5.5.

- Non vengono visualizzate le icone nei risultati del set di dati.
- Impossibile personalizzare raccolte e documenti secondari.
- Errori JavaScript durante l'accesso (visibili solo se l'opzione di visualizzazione degli errori JavaScript nel browser è attivata).

Aggiornare il browser installando Internet Explorer 6.

Problema	Soluzione provvisoria
Dopo aver completato la modifica di un tema nella pagina Cambia tema, il pulsante Indietro non riconduce alla Pagina iniziale.	Nel menu delle attività sulla barra laterale fare clic sulla Pagina iniziale.
Quando si utilizza un'applicazione con ServiceCenter 5.0 come sistema back-end, nome e cognome nel record contacts di ServiceCenter sono invertiti rispetto al formato utilizzato in un'applicazione su piattaforma OAA.	ServiceCenter 5.0 memorizza i nomi nel formato cognome/nome, mentre la piattaforma OAA utilizza il formato nome/cognome. Come soluzione provvisoria, è possibile modificare la gestione dei nomi degli operatori in ServiceCenter utilizzando l'opzione "Usa nome completo operatore" nei record di ambiente di Gestione servizi e Gestione incidenti. Per istruzioni su come procedere, fare riferimento alla <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter 5.0</i> (Capitolo 3, Gestione servizi, e Capitolo 4; Gestione incidenti).
I nuovi campi DocExplorer aggiunti non contengono dati. [ST23903]	Perché i dati possano essere visualizzati in un nuovo campo DocExplorer, è necessario chiudere e inviare nuovamente la ricerca o la query dettagliata.
Un messaggio di avviso del browser informa che è necessario inviare nuovamente i dati quando si aggiungono campi in DocExplorer. [ST22597]	Fare clic su Riprova per inviare nuovamente i dati al browser. Questo è il comportamento normale di DocExplorer.

Problema

In base alla configurazione del server Web, visitando l'indirizzo `http://nomeserver/oa` viene visualizzato l'elenco di tutti i file OAA invece della pagina di accesso.

[ST26684]

Soluzione provvisoria

Per configurare il server Web per la visualizzazione della pagina di accesso a OAA invece di un elenco di directory, seguire i passaggi indicati di seguito.

Per configurare un server Apache:

- 1 Aprire il file `conf/httpd.conf` di Apache con un editor di testo.
- 2 Trovare la riga contenente il testo `DirectoryIndex index.html`.
- 3 Aggiungere alla fine della riga il testo `login.jsp`:
`DirectoryIndex index.html login.jsp`
- 4 Salvare il file `httpd.conf`.
- 5 Riavviare il server Web Apache.

Per configurare IIS:

- 1 Aprire Gestione Servizi Internet.
- 2 Espandere il Sito Web predefinito.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla directory virtuale OAA e selezionare Proprietà.
- 4 Fare clic sulla scheda Documenti.
- 5 Verificare che l'opzione Abilita documenti predefiniti sia selezionata.
- 6 Fare clic sul pulsante Aggiungi e digitare `login.htm`. Fare clic su OK.
- 7 Evidenziare `login.htm` e spostare il file in cima all'elenco di file utilizzando le frecce su e giù.
- 8 Fare clic su OK per accettare le modifiche apportate alle proprietà della directory OAA.

L'uso discontinuo del pulsante Indietro produce un messaggio di errore di pagina scaduta.

L'errore si verifica più frequentemente quando si tenta di tornare a una schermata elenco da una schermata dettagli.

[ST27556]

Creare una nuova ricerca per rigenerare l'elenco.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>L'interfaccia OAA verso WebSphere Translation Server richiede l'utilizzo di un mouse.</p> <p>L'interfaccia di traduzione sarà compatibile con l'accesso facilitato previsto dalla Section 508 in una versione futura.</p> <p>[ST27592]</p>	Nessuna soluzione.
<p>Voci errate vengono talvolta visualizzate nell'elenco delle azioni trigger. Tali voci appaiono di solito quando si aggiunge un'azione a un trigger o dopo aver selezionato il pulsante Indietro per tornare alla pagina dei dettagli del trigger.</p> <p>[ST27574]</p>	<p>Le voci aggiuntive sono errori di rendering che possono essere ignorati senza alcuna conseguenza. Per cancellare le voci dall'elenco, fare clic su Invia modifiche oppure passare ad un'altra pagina.</p>
<p>Il browser Web visualizza errori di run-time quando Get-Services viene visualizzato all'interno di una pagina di WebSphere Portal Server.</p> <p>Il problema è stato segnalato con Internet Explorer versione 5.50.4807.2300 SP2, ma potrebbe verificarsi anche con altri browser meno recenti.</p> <p>[ST27853]</p>	<p>Aggiornare il browser Web alla versione più recente.</p>
<p>In WebSphere Portal Server i risultati del modulo di Get-Services non vengono visualizzati in una nuova finestra ingrandita.</p> <p>[ST27907]</p>	<p>Per visualizzare i risultati del modulo in una finestra ingrandita, ingrandire prima il portlet WebSphere, quindi inviare il modulo. I risultati vengono visualizzati nello stesso portlet.</p>
<p>In caso di timeout durante la visualizzazione in un portlet WebSphere Portal Server ingrandito, facendo clic su qualsiasi collegamento riporta l'utente alla pagina <a href="http://<nome-server>/oaa/login.jsp">http://<nome-server>/oaa/login.jsp invece che all'interfaccia di WebSphere Portal Server.</p> <p>[ST27949]</p>	Nessuna soluzione.

Problema

Il programma di installazione non reimposta la variabile di ambiente JAVA_HOME in caso di installazione su sistemi sui quali è già installata un'istanza di Tomcat.

[ST27988]

Quando il browser utilizzato è Netscape 7.0 o Mozilla 1.0+, durante la visualizzazione di portlet Get-Services in WebSphere Portal Server si verificano vari errori di rendering.

Questi errori sono dovuti a un problema noto di Mozilla. Per maggiori dettagli, fare riferimento a Bugzilla Bug 67903.

[ST28000]

Quando si installa più di un'applicazione Peregrine OAA su WebSphere, il programma di installazione di Get-Services crea voci di alias duplicate nell'IBM HTTP Server.

Inoltre, quando si reinstalla Get-Services o si installa un'altra applicazione Peregrine OAA su un sistema sul quale era precedentemente installato Get-Services, possono verificarsi anche in questo caso voci duplicate.

[ST28008]

Soluzione provvisoria

Ridefinire manualmente la variabile di ambiente JAVA_HOME in modo che faccia riferimento al nuovo Java Development Kit. Il percorso predefinito è:

- Windows
C:\Programmi\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05
- UNIX
/usr/local/peregrine/Common/jdk1.3

Per la visualizzazione dei portlet WebSphere Portal Server, utilizzare una versione di Internet Explorer supportata.

Rimuovere eventuali voci di alias duplicate dal file `httpd.conf` dell'IBM HTTP Server.

Problema	Soluzione provvisoria
Tomcat e Apache non vengono avviati automaticamente dopo un aggiornamento UNIX. [ST28621]	Riavviare OAA eseguendo il comando: <code>/usr/local/peregrine/bin/oaactl restart</code>
Quando si utilizza ServiceCenter su Oracle come database back-end, la personalizzazione non visualizza correttamente le pagine.	<p data-bbox="839 293 1229 348">Da ServiceCenter, mappare la tabella <code>giComponentUsers</code> su Oracle.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="839 357 1200 383">1 Aprire il client di ServiceCenter. <li data-bbox="839 392 1200 418">2 Accedere come amministratore. <li data-bbox="839 427 1250 574">3 Aggiungere un record <code>sqlsystemtables</code>. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="862 493 1243 574">■ Fare clic sulla scheda Toolkit per aprire la finestra di dialogo Gestione database. <li data-bbox="862 583 1250 638">■ Digitare <code>sqlsystemtables</code> nel campo File e fare clic su Cerca. <li data-bbox="862 647 1250 703">■ Controllare il flag Mappare come blob. <li data-bbox="839 711 1229 800">4 Passare alla tabella <code>sqlmapping</code> ed eliminare tutti i record relativi alla tabella <code>giComponentUsers</code>. <li data-bbox="839 808 1182 864">5 Mappare la tabella <code>giComponentUsers</code> su Oracle. <p data-bbox="839 873 1250 1015">Contattare l'amministratore di ServiceCenter per ulteriori informazioni sull'aggiornamento delle definizioni delle tabelle di ServiceCenter.</p>

Documentazione correlata

Il set di manuali completo per Get-Services comprende:

- *Guida per l'amministratore di Get-Services* versione 4.0 — fornisce una panoramica su Peregrine OAA e Get-Services, sulla personalizzazione e l'utilizzo di Peregrine Portal e sulla configurazione del componente Amministrazione e degli adattatori ServiceCenter (per Get-Services 4.0 e Get-Services 4.0.1).
- *Guida all'installazione di Get-Services* versione 4.0.1 — fornisce informazioni sull'installazione e la configurazione dei server applicazioni, dei server Web e dei componenti necessari per l'esecuzione di Get-Services.

Questi documenti sono disponibili nella directory ...documentation del CD di installazione.

Per l'elenco completo della documentazione di Get-Services attualmente disponibile, consultare le pagine relative alla documentazione presenti sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo <http://support.peregrine.com/>. Per accedere a questa pagina Web è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per visualizzare l'elenco dei documenti:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Nell'elenco **My Products** nella parte superiore della pagina, selezionare **Get-It**.
- 3 Nella sezione **Contents** a sinistra, scegliere **Documentation** o **Release Notes**.
- 4 Seguire il percorso per il prodotto e la versione di Get-Services desiderati.

È possibile scaricare i file della documentazione in formato PDF e visualizzarli utilizzando Acrobat Reader, disponibile presso il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine e presso il sito Adobe all'indirizzo <http://www.adobe.com>.

È inoltre possibile ordinare copie cartacee della documentazione contattando il proprio rappresentante Peregrine Systems.

Importante: Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems per accertarsi di disporre della versione più aggiornata delle Note sulla versione.

Tabella di compatibilità

La seguente tabella specifica i requisiti hardware e software minimi per l'installazione di questa versione.

Peregrine Systems raccomanda di verificare sui siti Web dei relativi fornitori che le piattaforme utilizzate siano ancora supportate. Peregrine Systems non supporta piattaforme che non più supportate dai relativi fornitori..

Requisito	per sistemi Windows	per sistemi Unix
Ambiente di run-time Java	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Services.</i>	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Services.</i>
Server applicazioni	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Services.</i> ■ WebSphere Application Server (WAS) 4.0 Fix Pack 2 o successiva ■ WebLogic 6.1 SP3 o SP4 ■ JRun 3.1 	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Services.</i> ■ WebSphere 4.0 Fix Pack 2 o successiva ■ WebLogic 6.1 SP3 o SP4 ■ JRun 3.1
Database back-end	ServiceCenter 4.0.x o 5.0.x	ServiceCenter 4.0.x o 5.0.x
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Windows 2000 Server SP2 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AIX 5.1 ■ Red Hat Linux 7.3 ■ Solaris 2.7 oppure Solaris 2.8
Server Web	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ■ Apache 2.0.43 <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Services.</i> ■ Microsoft IIS Server 5.0 ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Disponibile sul CD di installazione di WebSphere e sul sito Web di assistenza di IBM.</i> 	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ■ Apache 2.0.43 <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Services.</i> ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Disponibile sul CD di installazione di WebSphere e sul sito Web di assistenza di IBM.</i>

Requisito	per sistemi Windows	per sistemi Unix
Processore di sistema	Pentium, 400 MHz o superiore	Linux: Pentium, 400 MHz o superiore AIX POWER 3, 375 MHz o superiore Solaris: Ultra SPARC II, 300 MHz o superiore
RAM	512 MB o superiore	512 MB o superiore
Spazio su disco rigido	100 MB per Get-Services	100 MB per Get-Services

La versione più aggiornata della tabella di compatibilità è disponibile sul sito Web Peregrine CenterPoint all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere alla pagina è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per visualizzare la tabella di compatibilità:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Nell'elenco **My Products** nella parte superiore della pagina, selezionare **Get-It**.
- 3 Nella sezione **Contents** a sinistra, selezionare **Compatibility Matrices**.
- 4 Seguire il percorso per la versione di Get-Services desiderata.

Per ulteriore assistenza

Per ulteriori informazioni e assistenza su questa versione, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems.

Sito Web Peregrine CenterPoint

Informazioni aggiornate sulle sedi di assistenza locali sono reperibili presso gli indirizzi indicati di seguito o presso il sito Web Peregrine CenterPoint all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Per accedere a questa pagina Web è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per contattare l'assistenza clienti di Peregrine:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Fare clic sul pulsante **Go** accanto all'area assistenza CenterPoint.
- 3 Nella sezione **Contents** a sinistra, scegliere **Whom Do I Call?** per visualizzare la pagina **Peregrine Worldwide Contact Information**.

Sito Web sulla documentazione

L'elenco completo della documentazione disponibile è reperibile sul sito Web Peregrine CenterPoint all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Importante: Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems per accertarsi di disporre della versione più aggiornata delle Note sulla versione.

