

HP Service Manager

per sistemi operativi Windows® e Unix®

Versione software: 7.10

Guida all'installazione

Data di rilascio del documento: Dicembre 2008

Data di rilascio del software: Dicembre 2008



Informazioni legali

Garanzia

Le uniche garanzie riconosciute per i prodotti e servizi HP sono stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicitate allegate a tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento potrà essere interpretato in modo da costituire una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile di errori e omissioni editoriali o tecnici contenuti nel presente documento.

Le informazioni del presente documento sono soggette a modifica senza preavviso.

Legenda dei diritti riservati

Software riservato. Per il possesso, l'uso o la copia è necessario disporre di una licenza HP valida. In conformità con le disposizioni FAR 12.211 e 12.212, il software commerciale, la documentazione del software e i dati tecnici per gli articoli commerciali sono concessi in licenza al governo degli Stati Uniti alle condizioni di licenza commerciale standard del fornitore.

Informazioni sul copyright

© Copyright 1994–2008, Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Questo prodotto include software di crittografia scritto da Eric Young (eay@cryptsoft.com). Questo prodotto include software scritto da Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Software Smack copyright © Jive Software, 1998-2004. Software SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) e Rhino copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Questo prodotto include software sviluppato da The OpenSSL Project per l'utilizzo nel toolkit OpenSSL (<http://www.openssl.org>). Software OpenSSL copyright © 1998-2005 The OpenSSL Project. Tutti i diritti riservati. Questo prodotto include software sviluppato dal progetto MX4J (<http://mx4j.sourceforge.net>). Software MX4J copyright © 2001-2004 MX4J Team. Tutti i diritti riservati. Software JFreeChart © 2000-2004, Object Refinery Limited. Tutti i diritti riservati. Software JDOM copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Tutti i diritti riservati. LDAP, OpenLDAP e Netscape Directory SDK copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine copyright © 2000 Wintertree Software Inc. Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Software CoolMenu copyright © 2001 Thomas Brattli. Tutti i diritti riservati. Il software coroutine per Java di Neva Object Technology, Inc. è tutelato dalle norme internazionali sul copyright. Crystal Reports Pro e Crystal RTE © 2001 Crystal Decisions, Inc. Tutti i diritti riservati. Software Eclipse copyright © 2000, 2004 IBM Corporation e altri. Tutti i diritti riservati. Copyright © 2001-2004 Kiran Kaja e Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Tutti i diritti riservati. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Questo prodotto include software sviluppato da Indiana University Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Porzioni copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor Plug-in Eclipse copyright © 2002, Chris Grindstaff. Parte del software incorporato in questo prodotto è software gSOAP. Le porzioni create con gSOAP sono protette da copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. Tutti i diritti riservati. Distribuito secondo le condizioni per l'utilizzo indicate in <http://www.unicode.org/copyright.html>.

Informazioni sui marchi

Java™ e tutti i marchi e loghi basati su Java sono marchi o marchi registrati di Sun Microsystems, Inc., negli Stati Uniti e in altri paesi.

Microsoft® e Windows® sono marchi registrati negli Stati Uniti di Microsoft Corporation.

Oracle® è un marchio registrato negli Stati Uniti di Oracle Corporation, Redwood City, California.

Unix® è un marchio registrato di The Open Group.

Aggiornamenti della documentazione

La pagina del titolo del presente documento contiene le seguenti informazioni di identificazione:

- Versione software, che indica il numero di versione del software.
- Data di rilascio del documento, che cambia ad ogni aggiornamento del documento.
- Data di rilascio del software, che indica la data di rilascio di questa versione del software.

Per verificare l'esistenza di aggiornamenti recenti o per accertarsi di utilizzare la versione più recente del documento, visitare il sito:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Questo sito richiede la registrazione e l'accesso come utente HP Passport. Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:

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

Oppure fare clic sul collegamento **New user registration** nella pagina di accesso di HP Passport.

È inoltre possibile ricevere versioni nuove o aggiornate abbonandosi all'apposito servizio di assistenza. Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante commerciale di HP.

Assistenza

Visitare il sito Web dell'assistenza HP Software all'indirizzo:

www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

Questo sito Web fornisce informazioni di contatto e dettagli su prodotti, servizi e assistenza offerti da HP Software.

L'assistenza online di HP Software fornisce ai clienti funzionalità di auto-risoluzione dei problemi e costituisce un modo efficiente e veloce per accedere agli strumenti di assistenza tecnica interattiva necessari per gestire il proprio business. Nel sito dell'assistenza è possibile usufruire dei seguenti vantaggi:

- Ricerca di documenti nelle Knowledge Base
- Invio e consultazione di casi di assistenza e richieste di miglioramenti
- Download di patch software
- Gestione di contratti di assistenza
- Ricerca di recapiti di assistenza HP
- Esame delle informazioni relative ai servizi disponibili
- Partecipazione a forum di discussione con altri utenti del software
- Ricerca e iscrizione a eventi di formazione software

La maggior parte delle aree di assistenza richiede la registrazione e l'accesso come utente HP Passport. In molti casi è inoltre necessario disporre di un contratto di assistenza.

Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:

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

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, andare all'indirizzo:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Sommario

1	Pianificazione dell'implementazione di HP Service Manager	11
	Tipi di ambiente di installazione	12
	Ambiente di produzione	12
	Ambienti non destinati alla produzione	12
	Ambiente di sviluppo	12
	Ambiente di test	13
	Ambiente di reporting	13
	Client tier	14
	Server tier	14
	Database tier	14
	Web tier	15
	Server della Guida	16
	Integrazioni aggiuntive	16
	Lista di controllo dell'implementazione	18
2	Preparazione del database	21
	Spazio disponibile necessario	22
	Distinzione tra maiuscole e minuscole	24
	Dimensione pagina	25
	Abilitare il database per l'allocazione di file su più pagine	25
	Catalogare il database	26
	Informazioni sulla tabella codici	26
	Preparazione di Microsoft SQL Server	26
	Limitare la dimensione del registro transazioni di Microsoft SQL Server	27
	Connettività Microsoft SQL Server	28
	Impostare il livello di distinzione fra maiuscole e minuscole desiderato	28
	Informazioni sulla tabella codici	29

Preparazione del server Oracle	29
Impostare gli spazi tabelle e gli utenti su Oracle	30
Impostare il percorso delle librerie a 32 bit del client Oracle	31
Impostare il parametro sqldb.	31
Impostare la connettività Oracle	31
Informazioni sulla tabella codici	32
Installazione del database di esempio	32
3 Installazione del server	35
Installazione del server in ambiente Windows.	36
Requisiti di installazione	36
Requisiti di sistema	37
Risorse del database	37
Risorse del server.	38
Installazione del server di Service Manager	39
Disinstallazione del server Windows.	41
Disinstallazione da Installazione applicazioni.	41
Disinstallazione dal DVD di installazione	42
Installazione del server in ambiente Unix	43
Requisiti di sistema	43
Risorse del database	44
Risorse del server.	45
Altre informazioni	46
Operazioni preliminari	47
Installazione del server	48
Disinstallazione del server di Service Manager	49
Requisiti di risorse del kernel	49
Server AIX	50
Server HP-UX	50
Server Linux	51
Server Solaris.	53
Installazione di AutoPass	55
Preparazione	55
Solaris.	55

Installazione	55
HP-UX	55
Solaris.....	56
Linux	56
AIX	56
Disinstallazione di AutoPass	57
HP-UX	57
Solaris.....	57
Linux	57
AIX	57
Come ottenere licenze per il prodotto	58
Uso del sito Web	61
Salvataggio del file con il codice/password di licenza sul sistema	63
Windows.....	63
Unix	64
Configurazione del server	65
Strumento di configurazione	65
Avvio del server	67
4 Installazione del client.....	69
Installazione del client Windows di Service Manager	70
Aggiornamento del client Windows	70
Requisiti di installazione	70
Installazione del client di Service Manager	71
Definizione di una nuova connessione client.....	72
Connessione a un server di Service Manager	75
Installazione di un client di Service Manager condiviso	75
Disinstallazione del client di Service Manager o dei suoi componenti	77
5 Installazione del Web tier	79
Architettura del Web tier.....	80
Requisiti del browser per il client Web	81
Installazione del Web tier	82
Determinazione dell'architettura Web necessaria per supportare il Web tier	82
Determinazione della necessità di un server Web di produzione dedicato da parte del Web tier	83

Distribuzione del Web tier di Service Manager	84
Impostazione delle preferenze dei client Web dal file di configurazione web.xml	86
File registro del Web tier	88
Parametri Web più frequenti	88
Installazione di file Endorsed JAR	89
Impostazione delle dimensioni heap del server applicazioni Web	90
Configurazione del server Server da utilizzare con Service Manager	91
IIS	91
Accesso a Service Manager dal client Web	92
Utilizzo di applicazioni CTI (Computer Telephony Integration) con il client Web	93
Impostazione dei requisiti del browser Web	93
Installazione del JRE	94
Installazione dell'applet CTI	95
Utilizzo del client Web per telefonia	96
Accesso alle applicazioni CTI dal client Web	96
Ricezione di chiamate con il client Web per telefonia	96
6 Installazione del server della Guida	97
Panoramica del server della Guida di Service Manager	98
Aggiornamento del server della Guida	98
Considerazioni sull'installazione	98
Problemi noti	99
Installazione del server della Guida in ambiente Windows	99
Requisiti di installazione	99
Installazione del server della Guida di Service Manager	100
Accesso al server della Guida	102
Accesso al server della Guida dal client Windows	102
Accesso al server della Guida dal client Web	103
Accesso al server della Guida da un browser	103
7 Installazione utilità di configurazione client	105
Panoramica dell'utilità di configurazione client di Service Manager	106
Considerazioni sull'installazione	107
Problemi noti	107

Installazione dell'utilità di configurazione client in ambiente Windows	108
Requisiti di installazione	108
Installazione dell'utilità di configurazione client di Service Manager.	108
Personalizzazione delle immagini utilizzate dal client Windows	110
Linee guida e considerazioni per la modifica delle immagini.	110
Immagini personalizzate disponibili da una cartella locale.	111
Immagini personalizzate disponibili da una directory virtuale di un server Web	112
Personalizzazione del client Windows.	113
8 Installazione del motore di ricerca	119
Installazione del motore di ricerca di Service Manager.	120
Requisiti di installazione	120
Requisiti di risorse del kernel per HP-UX.	120
Installazione del motore di ricerca mediante l'installazione guidata	121
Installazione del motore di ricerca mediante il programma di installazione in modalità testo	123
Avvio e arresto del motore di ricerca.	125
Su sistemi Windows	125
Su sistemi Unix.	125
Configurazione del motore di ricerca	126
Connessione al motore di ricerca	126
Indicizzazione dei dati con il motore di ricerca	128
Panoramica.	130
Modifica del file sc.ini	131
Installazione del servizio di Windows.	132
Avvio di un listener legacy.	133
Unix	133
Windows	133
Installazione del driver ODBC	134
Configurazione del driver ODBC	135
Crystal Reports	136

1 Pianificazione dell'implementazione di HP Service Manager

Questo capitolo descrive le modalità di implementazione di HP Service Manager 7.10 nella propria azienda.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- [Tipi di ambiente di installazione a pagina 12](#)
- [Componenti di un ambiente di produzione a pagina 13](#)
- [Lista di controllo dell'implementazione a pagina 18](#)

Tipi di ambiente di installazione

Service Manager può essere installato in diversi tipi di ambiente:

- Ambiente di produzione
- Ambienti non destinati alla produzione
 - Ambiente di sviluppo
 - Ambiente di test
 - Ambiente di reporting

Ambiente di produzione

L'installazione di Service Manager in un ambiente di produzione consente di implementare le proprie personalizzazioni e di offrire servizi alla base di utenti desiderata. La maggior parte degli ambienti di produzione è in funzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, supporta contemporaneamente numerosi utenti ed elabora numerose transazioni e richieste. In genere, nell'ambiente di produzione i vari componenti di Service Manager vengono installati su server dedicati per ottimizzare le prestazioni di sistema.

Ambienti non destinati alla produzione

Nelle seguenti sezioni sono descritte alcune delle applicazioni più comuni non destinate alla produzione per cui è possibile installare Service Manager.

Ambiente di sviluppo

L'installazione di Service Manager in un ambiente di sviluppo consente di valutare le funzioni dell'applicazione e di personalizzare l'installazione prima dell'effettiva implementazione in un ambiente di produzione. In genere, nell'ambiente di sviluppo, tutti i componenti di Service Manager vengono installati su un unico sistema di test con un numero di utenti e una quantità di dati limitati.

Ambiente di test

L'ambiente di test è un'installazione che rispecchia l'ambiente di produzione dell'utente, utilizzabile per testare le prestazioni, gli aggiornamenti e le procedure di backup e di ripristino. In genere, nell'ambiente di test, Service Manager viene installato con la stessa configurazione dell'ambiente di produzione.

Ambiente di reporting

L'ambiente di reporting è un'installazione che rispecchia i dati dell'ambiente di produzione dell'utente, utilizzabile per generare e visualizzare report. In genere, in un ambiente di reporting, Service Manager viene installato per sincronizzare i dati con l'ambiente di produzione dell'utente, ma limitando il numero di utenti che possono accedere al sistema.

Componenti di un ambiente di produzione

L'ambiente di produzione è composto da:

Tabella 1 Componenti di un ambiente di produzione

Tier	Requisito	Componenti
Client tier	Obbligatorio	client Web (opzionali) client Windows
Server tier	Obbligatorio	Server di Service Manager
Database tier	Obbligatorio	RDBMS su server distinto (obbligatorio)
Web tier	Opzionale	Server applicazioni Web su server distinto Server Web su server distinto File <code>webtier-7.10.war</code> di Service Manager distribuito
Server di supporto	Opzionale	Server della Guida
Connessioni e integrazioni aggiuntive	Opzionale	Prodotti HP Servizi Web

Client tier

Il client tier è composto da due componenti:

- client Web (opzionale)
- client Windows di

Il client Web consente agli utenti di connettersi al server di Service Manager mediante un browser Web. Per poter utilizzare client Web, è necessario installare il Web tier. Non è necessario installare o scaricare altri componenti software sul computer dell'utente.

Il client Windows consente agli utenti di connettersi al server di Service Manager attraverso un client dedicato. È necessario installare il client Windows separatamente su ciascun sistema che dovrà connettersi a Service Manager.

Per un elenco delle differenze tra i client Web e Windows, vedere *Nuove funzioni di Service Manager 7.10* nella Guida in linea.

Server tier

Il server tier include il server di Service Manager. Il server di Service Manager esegue le applicazioni di Service Manager e gestisce le connessioni tra client tier e Web tier da un lato, e database tier dall'altro.

Per un elenco delle modifiche al server di Service Manager, vedere *Nuove funzioni di HP Service Manager 7.10* nella Guida in linea. Prima di aggiornare il server, consultare la guida *HP Service Manager 7.10 Upgrade Guide* (in inglese).

Database tier

Il database tier consiste di almeno un server RDBMS supportato. I dati dell'applicazione Service Manager devono risiedere su un server RDBMS esterno.

Per ulteriori informazioni, vedere [Preparazione del database](#) a pagina 21.

Web tier

Il Web tier è una funzionalità opzionale composta da:

- Server applicazioni Web
- Server Web
- File `webtier-7.10.war` di Service Manager

I server applicazioni Web consistono in software per server di terze parti sui quali installare i file `webtier-7.10.war` al fine di consentire le connessioni dai client Web di Service Manager.

I server Web consistono in software per server di terze parti che forniscono i contenuti HTTP o HTTPS ai client Web di Service Manager. Alcuni server applicazioni Web includono anche server Web incorporati.

Il file `webtier-7.10.war` di Service Manager è un archivio Web da installare su un server applicazioni Web compatibile, con la funzione di supportare le connessioni dai client Web di Service Manager.

Per un elenco dei server applicazioni Web e dei server Web compatibili, consultare la tabella delle compatibilità di Service Manager. Per visualizzare la tabella sul sito dell'assistenza HP è necessario accedere come utente di HP Passport.

Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:
<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>.

Se si possiede già un account HP Passport, andare all'indirizzo:
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.

Server della Guida

Il server della Guida è un server Web preconfigurato che fornisce una Guida in linea come pagina Web autonoma in formato HTML ai clienti di Service Manager. Per maggiori informazioni su questa funzionalità opzionale, vedere [Installazione del server della Guida](#) a pagina 97.

Integrazioni aggiuntive

I seguenti prodotti HP sono integrati con il server HP Service Manager:

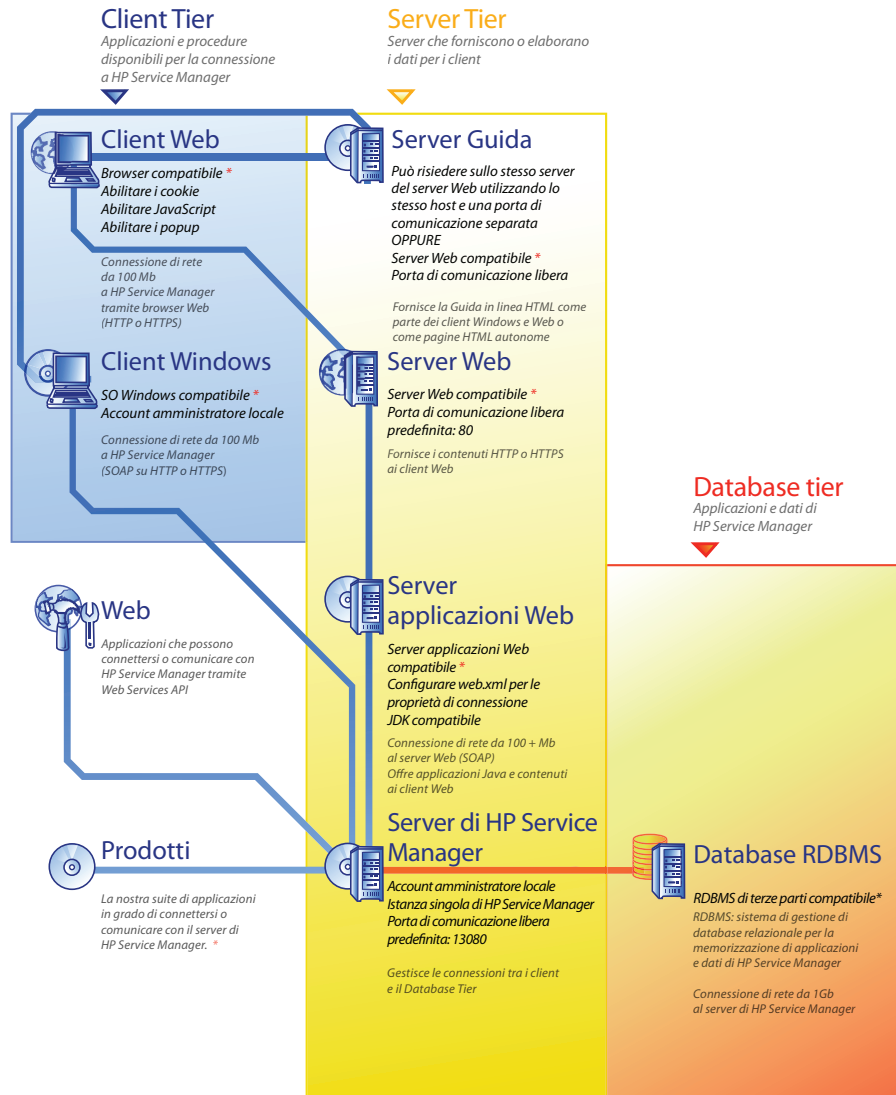
- HP Asset Manager (via Connect-It)
- HP DecisionCenter (via Connect-It)
- HP UCMDB (via Connect-It)
- HP Business Availability Center (via Connect-It)
- HP Configuration Management (via Connect-It)
- HP Operations Manager for Windows (via SCAuto)
- HP Operations Manager for Unix (via SCAuto)
- HP Network Node Manager (via SCAuto)

Per un elenco completo e aggiornato delle integrazioni HP, consultare la tabella di compatibilità di Service Manager. Per visualizzare la tabella sul sito dell'assistenza HP è necessario accedere come utente di HP Passport.

Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:
<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>.

Se si possiede già un account HP Passport, andare all'indirizzo:
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.

La connessione logica tra questi componenti è illustrata nel seguente diagramma:



* Per l'elenco dei componenti compatibili, consultare la tabella delle compatibilità

Lista di controllo dell'implementazione

La versione 7.10 di Service Manager offre un'ampia gamma di interessanti nuove funzionalità. Esistono varie opzioni di configurazione e distribuzione da considerare fin dall'inizio per ottimizzare i vantaggi offerti dal prodotto, agevolarne l'integrazione nell'ambiente dell'utente e creare un valido punto di partenza per il supporto e gli aggiornamenti futuri. La lista di controllo riportata di seguito include una serie di considerazioni e suggerimenti da valutare in fase di pianificazione dell'implementazione e degli aggiornamenti.

Attenersi alla procedura seguente per implementare Service Manager:

- 1 Determinare l'hardware necessario per il proprio ambiente di produzione di Service Manager.

Per una valutazione dell'hardware necessario per il server, consultare le istruzioni fornite nel foglio di lavoro *Basic Server Sizing* (in inglese). Questo foglio di lavoro può essere scaricato dalla Knowledge Base del sito Web dell'Assistenza Clienti.

- 2 Si sta effettuando un aggiornamento da ServiceCenter?

Sì. Per istruzioni, consultare la guida *HP Service Manager 7.10 Upgrade Guide* (in inglese).

Si sta eseguendo la migrazione da Service Desk a Service Manager 7.10?

Sì. Per istruzioni, consultare la guida *HP Service Manager 7.10 Migration Guide* (in inglese).

- 3 Configurare una connessione a un RDBMS.

Vedere [Preparazione del database](#) a pagina 21 per istruzioni.

- 4 Installare il server di Service Manager in un ambiente di sviluppo.

Vedere [Installazione del server](#) a pagina 35 per istruzioni.

- 5 Stabilire i client (Windows e/o Web) che dovranno connettersi a Service Manager.

Consultare il foglio di lavoro *Choosing Clients* (in inglese) per istruzioni. Questo foglio di lavoro può essere scaricato dalla Knowledge Base del sito Web dell'Assistenza Clienti.

- 6 Si prevede di installare dei client Windows?
Sì. Esaminare i requisiti di installazione del client Windows.
Vedere [Installazione del client](#) a pagina 69 per istruzioni.
- 7 Si prevede di dover supportare dei client Web?
Sì. Installare il Web tier di Service Manager in un ambiente di sviluppo.
Vedere [Installazione del Web tier](#) a pagina 79 per istruzioni.
- 8 Si intende fornire una Guida in linea?
Sì. Installare il server della Guida. Vedere [Installazione del server della Guida](#) a pagina 97 per istruzioni.
No. Andare al [passaggio 9](#).
- 9 Si intende apportare delle personalizzazioni ai propri client Windows, ad esempio modificare la schermata iniziale, aggiungere immagini personalizzate o un logo aziendale, aggiungere impostazioni e connessioni predefinite e configurare connessioni a un server della Guida?
Sì. Installare l'utilità di configurazione client. Vedere [Installazione utilità di configurazione client](#) a pagina 105 per istruzioni.
No. Installare i client Windows nel proprio ambiente di sviluppo, quindi andare al [passaggio 12](#).
- 10 Personalizzare un client Windows con l'utilità di configurazione client.
Vedere [Installazione utilità di configurazione client](#) a pagina 105 per istruzioni.
- 11 Distribuire il client Windows personalizzato nell'ambiente di sviluppo dell'utente.
- 12 Personalizzare le applicazioni di Service Manager per l'ambiente di sviluppo.
 - a Aggiungere o aggiornare i record operatore nell'ambiente di sviluppo con nuovi parametri di abilitazione.
Per istruzioni sull'aggiunta di operatori e l'elenco dei nuovi parametri di abilitazione, consultare la Guida in linea di Service Manager.

- b Ottimizzare l'interfaccia di Service Manager nell'ambiente di sviluppo. Ad esempio, è possibile aggiungere elementi preferiti e dashboard pubblici, personalizzare i moduli da visualizzare nel Web tier o personalizzare i moduli per gli utenti che utilizzano l'accesso facilitato.

Per istruzioni sull'aggiunta di elementi preferiti e dashboard, sulla personalizzazione di moduli per il Web tier e su come rispondere alle esigenze degli utenti che utilizzano l'accesso facilitato, consultare la Guida in linea di Service Manager.

- c Configurare il server di Service Manager in modo da supportare le connessioni e integrazioni provenienti da origini dati e applicazioni esterne quali Calendario modifiche, Connect-It, Get-It, Decision Center e Servizi Web.

Consultare la Guida in linea di Service Manager per istruzioni sull'abilitazione delle integrazioni di altre applicazioni.

Per un elenco di applicazioni in grado di connettersi a Service Manager e condividerne i dati, consultare la tabella delle compatibilità di Service Manager. Per visualizzare la tabella sul sito dell'assistenza HP è necessario accedere come utente di HP Passport.

Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:
<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>.

Se si possiede già un account HP Passport, andare all'indirizzo:
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.

- 13 Testare il proprio ambiente di sviluppo.

Esaminare le proprie opzioni personalizzate per client e server, le connessioni client e le prestazioni di sistema complessive. Eliminare eventuali problemi e testare nuovamente l'ambiente di sviluppo.

- 14 Convertire o trasferire il proprio ambiente di sviluppo nell'ambiente di produzione.

Per convertire l'ambiente di sviluppo, connettere il server di Service Manager alla rete dell'ambiente di produzione e distribuire nell'ambiente di produzione i client necessari.

Per trasferire l'ambiente di sviluppo nell'ambiente di produzione, creare un file di scaricamento contenente le personalizzazioni dell'applicazione e dell'operatore e caricare il file sul sistema dell'ambiente di produzione. Consultare la Guida in linea di Service Manager per istruzioni.

2 Preparazione del database

In questo capitolo vengono illustrati i requisiti relativi alla configurazione del database che devono essere soddisfatti prima di installare il database di HP Service Manager nel Relational Database Management System (RDBMS).

Vengono fornite informazioni utili per gli amministratori del sistema e del database che devono installare il server di HP Service Manager.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- [Spazio disponibile necessario](#) a pagina 22
- [Connessioni server](#) a pagina 22
- [ID per l'accesso](#) a pagina 22
- [Impostazione dei fusi orari per i report RDBMS](#) a pagina 23
- [Abilitazione della connettività](#) a pagina 23
- [Preparazione di IBM DB2 Universal Database](#) a pagina 24
- [Preparazione di Microsoft SQL Server](#) a pagina 26
- [Preparazione del server Oracle](#) a pagina 29
- [Installazione del database di esempio](#) a pagina 32

Spazio disponibile necessario

Se si sta installando un nuovo sistema Service Manager, si consiglia di allocare almeno 1 GB di spazio dati per un sistema di test. La quantità di spazio necessario per un sistema nell'ambiente di produzione varia a seconda della quantità di dati necessari da memorizzare e delle caratteristiche della propria implementazione specifica.



Inserire tutti i dati di Service Manager in uno spazio tabella dedicato all'interno di una istanza singola del RDBMS. Questo spazio tabella deve contenere solo dati di Service Manager. Le istanze multiple utilizzano più risorse di sistema rispetto a una soluzione con una istanza singola.

Connessioni server

Per ogni thread di Service Manager, sia in foreground che in background, è necessaria una connessione al server RDBMS. Per eseguire i processori in background di Service Manager sono necessarie 17 connessioni. Quando si configura il database è necessario verificare che venga allocato un numero di connessioni adeguato al numero di utenti. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione fornita con il RDBMS.

ID per l'accesso

Creare un ID e una password per l'accesso a Service Manager da utilizzare per la connessione al server RDBMS. L'accesso deve disporre dei diritti necessari per la creazione, modifica o eliminazione di tabelle nel database di destinazione. Quando si esegue l'accesso a Service Manager viene creata una tabella nello spazio tabella predefinito per tale ID di accesso.



I diritti per la creazione, modifica ed eliminazione di tabelle sono necessari solo durante l'installazione e la creazione di nuove tabelle di Service Manager, e solo se si consente a Service Manager di attivare la DDL per la creazione di tabelle e indici.

Impostazione dei fusi orari per i report RDBMS

Se si prevede di eseguire report sui dati di Service Manager utilizzando strumenti RDBMS, impostare il parametro `sqltz` nel file `sm.ini` prima della conversione.

Per informazioni sull'uso del parametro `sqltz`, consultare l'argomento sui parametri di sistema nella Guida di Service Manager.



Se si utilizzano fusi orari differenti dopo la conversione, le date contenute nei report generati dal RDBMS potrebbero non essere corrette.

Abilitazione della connettività

Service Manager viene connesso al database attraverso una connessione ODBC (SQL Server) o un client RDBMS client (Oracle e DB2 Universal).

Per impostare la connessione tra il server applicazioni di Service Manager e il RDBMS, sono necessarie le seguenti informazioni:

- Nome del database.
- ID di accesso e password necessari per la connessione al server del database. ID e password vengono creati seguendo la procedura indicata in [ID per l'accesso](#) a pagina 22.

Il file di inizializzazione di Service Manager è `sm.ini`. Tale file deve risiedere nella directory `RUN` nel server di Service Manager. I parametri del server di Service Manager possono essere configurati modificando il file `sm.ini`.

Dopo aver creato la connessione utilizzando ODBC o le utilità per il client RDBMS, avviare l'utilità di configurazione per verificare la connessione e caricare il sistema sul RDBMS.

Distinzione tra maiuscole e minuscole

Service Manager supporta la non differenziazione tra maiuscole e minuscole solo su un server Microsoft SQL. Se si utilizza un RDBMS di un altro fornitore, è necessario impostare il sistema a distinguere tra maiuscole e minuscole.

Preparazione di IBM DB2 Universal Database

In questa sezione vengono illustrate le opzioni di regolazione e ottimizzazione consigliate per l'uso di IBM DB2 Universal Database per Microsoft Windows e Unix con Service Manager. Questi suggerimenti vanno intesi solo come linee guida e se ne sconsiglia l'implementazione su un sistema di produzione senza aver prima eseguito prove esaustive.

Per i suggerimenti seguenti si assume che si faccia uso dello spazio tabelle SMS e che siano state implementate le tipiche misure di regolazione e ottimizzazione. I risultati effettivi varieranno da un sistema all'altro a seconda dell'esperienza del personale che effettua la regolazione e dell'hardware e software selezionato. Completare le procedure seguenti prima di caricare i dati nel database per la prima volta:

Attività 1: [Allocare uno spazio dati sufficiente per contenere i dati.](#)

Vedere [Spazio disponibile necessario](#) a pagina 22.

Attività 2: [Allocare un numero di connessioni server aggiuntive sufficiente per tutti gli utenti.](#)

Vedere [Connessioni server](#) a pagina 22.

Attività 3: [Creare un ID e una password per l'accesso a Service Manager da utilizzare per la connessione al server RDBMS.](#)

Vedere [ID per l'accesso](#) a pagina 22.

Attività 4: [Se si prevede di creare report da dati di Service Manager utilizzando strumenti RDBMS, impostare i fusi orari.](#)

Vedere [Impostazione dei fusi orari per i report RDBMS](#) a pagina 23.



Per questa attività è necessaria l'assistenza di un amministratore DB2 qualificato.

Attività 5: Impostare la dimensione pagina su 32 KB.

Vedere [Dimensione pagina](#) a pagina 25.

Attività 6: Abilitare il database per l'allocazione di file su più pagine

Vedere [Abilitare il database per l'allocazione di file su più pagine](#) a pagina 25.

Attività 7: Catalogare il database.

Vedere [Catalogare il database](#) a pagina 26.

Attività 8: Impostare la tabella codici del database.

Vedere [Informazioni sulla tabella codici](#) a pagina 26.

Dimensione pagina

Il valore predefinito della dimensione pagina in DB2 è di 4096 byte (4 KB). Service Manager necessita di pagine da 32768 byte (32 KB). Assicurarsi di creare un pool buffer per le pagine da 32 KB, spazio tabelle e spazio per tabelle temporanee del sistema. Consentire all'ID di accesso l'accesso ai nuovi spazi tabelle.

Abilitare il database per l'allocazione di file su più pagine

Quando i file vengono allocati su più pagine, DB2 alloca le pagine nello spazio tabella per i nuovi dati un extent alla volta invece di farlo una pagina alla volta, e ciò minimizza l'overhead per le maggiori operazioni di inserimento.



Abilitare l'allocazione di file su più pagine solo sullo spazio tabelle SMS.

Attenersi alla procedura seguente abilitare l'allocazione di file su più pagine:

- 1 In quanto proprietario dell'istanza, disconnettere tutte le applicazioni dal database.
- 2 Eseguire il seguente comando:

```
db2empfa <dbname>
```

Catalogare il database

Attenersi alla procedura seguente per catalogare il database:

- 1 Installare il client DB2 sul server di Service Manager.
- 2 Utilizzare le utilità client DB2 per catalogare il database da connettere.
- 3 Utilizzare il nome definito durante la catalogazione come nome di database per lo strumento di configurazione.

Informazioni sulla tabella codici

Creare il database DB2 con una tabella codici UTF-8 per l'utilizzo con Service Manager. Tutti i dati trasferiti da Service Manager al client RDBMS vengono codificati utilizzando UTF-8. Pertanto, l'utilizzo di un RDBMS basato su UTF-8 riduce l'overhead per la conversione dei dati ed evita la perdita di caratteri speciali.

Preparazione di Microsoft SQL Server

In questa sezione viene illustrata l'implementazione dei database Microsoft SQL Server supportati. Si assume che Service Manager e Microsoft SQL Server siano stati già installati. Se SQL Server non è ancora installato, specificare se viene utilizzata la distinzione tra maiuscole e minuscole al momento in cui viene creato il database.

Completare le procedure seguenti prima di caricare i dati nel database per la prima volta:

Attività 1: Allocare un numero di connessioni server aggiuntive sufficiente per tutti gli utenti.

Vedere [Connessioni server](#) a pagina 22.

Attività 2: Creare un ID e una password per l'accesso a Service Manager da utilizzare per al server RDBMS.

Vedere [ID per l'accesso](#) a pagina 22.

Attività 3: Se si prevede di creare report da dati di Service Manager utilizzando strumenti RDBMS, impostare i fusi orari.

Vedere [Impostazione dei fusi orari per i report RDBMS](#) a pagina 23.

Attività 4: Regolare i dati del server per la conversione.



Per questa attività è necessaria l'assistenza di un amministratore Microsoft SQL Server qualificato.

Attività 5: Abilitare l'opzione Tronca log in corrispondenza del checkpoint per il database di destinazione.

Vedere [Limitare la dimensione del registro transazioni di Microsoft SQL Server](#) a pagina 27.

Attività 6: Creare un'origine dati del sistema ODBC.

Vedere [Connettività Microsoft SQL Server](#) a pagina 28.

Attività 7: Impostare il livello di distinzione fra maiuscole e minuscole desiderato.

Vedere [Impostare il livello di distinzione fra maiuscole e minuscole desiderato](#) a pagina 28.

Attività 8: Impostare la tabella codici del database.

Vedere [Informazioni sulla tabella codici](#) a pagina 29.

Limitare la dimensione del registro transazioni di Microsoft SQL Server

Durante il caricamento iniziale del sistema, Service Manager esegue numerose transazioni di inserimento sul server SQL. Per evitare che il registro delle transazioni cresca in maniera eccessiva, impostare l'opzione Tronca log in corrispondenza del checkpoint per il database di destinazione sul server SQL.

Connettività Microsoft SQL Server

Regole generali sulla connettività:

- Il nome del database immesso nello strumento di configurazione deve corrispondere all'origine dati del sistema ODBC.
- Configurare l'origine dati ODBC come DSN di sistema. Impostarlo in modo da usare:
 - Autenticazione SQL server
 - Identificatori ANSI tra virgolette
 - Avvisi, padding e caratteri nulli ANSI
- Service Manager è compatibile con SQL Server 2005 a 64 bit:
 - Service Manager non funzionerà se si crea il DSN di sistema tramite un amministratore ODBC a 64 bit.
 - Se Service Manager è installato su un sistema operativo Windows a 64 bit, creare la voce di DSN di sistema per il driver ODBC eseguendo `odbcad32.exe` da: `C:\WINDOWS\System32`.

In questo modo viene creato un driver DSN di sistema per SQL Native Client a 32 bit che verrà utilizzato da Service Manager.

- Se Service Manager è installato su un sistema operativo Windows a 32 bit, esso utilizza il driver DSN di sistema per SQL Native Client a 32 bit.

Impostare il livello di distinzione fra maiuscole e minuscole desiderato

Al momento della creazione, impostare sul database di SQL Server le regole di confronto desiderate. Se si desidera l'esecuzione in modalità distinzione tra maiuscole e minuscole, selezionare una regola di confronto che termini con:

`_BIN` come `Latin1_General_BIN`

Se si desidera l'esecuzione in modalità senza distinzione tra maiuscole e minuscole, selezionare una regola di confronto che termini con `_CI_AS` come `Latin1_General_CI_AS`. Service Manager rileverà automaticamente le impostazioni e funzionerà nel modo corretto.

Informazioni sulla tabella codici

SQL Server non supporta una tabella codici UTF-8. Selezionare una tabella codici in grado di supportare la maggior parte dei caratteri richiesti.



Se si seleziona una tabella codici Europa occidentale, il sistema non potrà memorizzare caratteri dell'Europa orientale o asiatici nelle colonne definite come tipo dati VCHAR, CHAR o TEXT. Se è necessario memorizzare caratteri di lingue diverse, prendere in considerazione l'utilizzo dei tipi di dati NVARCHAR, NCHAR o NTEXT in alternativa.

Per utilizzare HP Service Manager in modalità senza distinzione tra maiuscole e minuscole, selezionare una regola di confronto che non faccia distinzione tra maiuscole e minuscole su SQL Server prima di installare HP Service Manager.

Preparazione del server Oracle

Completare le procedure seguenti prima di caricare i dati nel database per la prima volta:

Attività 1: Allocare uno spazio dati sufficiente per contenere i dati.

Vedere [Spazio disponibile necessario](#) a pagina 22.

Attività 2: Allocare un numero di connessioni server aggiuntive sufficiente per tutti gli utenti.

Vedere [Connessioni server](#) a pagina 22.

Attività 3: Creare un ID e una password per l'accesso a Service Manager da utilizzare per la connessione al server RDBMS.

Vedere [ID per l'accesso](#) a pagina 22.

Attività 4: Se si prevede di creare report da dati di Service Manager utilizzando strumenti RDBMS, impostare i fusi orari.

Vedere [Impostazione dei fusi orari per i report RDBMS](#) a pagina 23.

Attività 5: Verificare che gli spazi tabelle siano impostati correttamente.

Vedere [Impostare gli spazi tabelle e gli utenti su Oracle](#) a pagina 30.

Attività 6: Aggiornare la variabile di ambiente Unix con il percorso delle librerie a 32 bit del client Oracle.

Vedere [Impostare il percorso delle librerie a 32 bit del client Oracle](#) a pagina 31.



Per questa attività è necessaria l'assistenza di un amministratore Oracle qualificato.

Attività 7: Impostare il parametro `sqlldb`.

Vedere [Impostare il parametro `sqlldb`](#) a pagina 31.

Attività 8: Installare un client Oracle sul sistema Service Manager.

Vedere [Impostare la connettività Oracle](#) a pagina 31.

Attività 9: Impostare la tabella codici del database.

Vedere [Informazioni sulla tabella codici](#) a pagina 32.

Impostare gli spazi tabelle e gli utenti su Oracle

La maggior parte delle tabelle su un server Oracle contengono meno di 50 KB di dati. In Service Manager la dimensione iniziale dello spazio di memorizzazione viene definita quando vengono create le tabelle SQL.

Quando si crea una nuova istanza di Oracle per Service Manager:

- Creare il database con una dimensione dei blocchi di 8 KB o di un multiplo di tale valore.
- Creare uno spazio tabella distinto per i dati di Service Manager e impostarlo come spazio tabella predefinito per l'utente Service Manager.
- Impostare lo spazio tabella `TEMPORARY` per l'utente Service Manager su uno spazio tabella temporaneo appropriato.

Impostare il percorso delle librerie a 32 bit del client Oracle

Attenersi alla procedura seguente per impostare la variabile di ambiente Unix per Oracle:

- 1 Identificare il percorso delle librerie condivise a 32 bit del client Oracle.
- 2 Impostare la variabile di ambiente Unix come indicato negli esempi seguenti. In questi esempi, il percorso alle librerie condivise del client Oracle è definito come relativo alla variabile di ambiente Oracle `$ORACLE_HOME`.

C shell: `setenv LD_LIBRARY_PATH $LD_LIBRARY_PATH:
$ORACLE_HOME/lib32`

Korn shell: `export LD_LIBRARY_PATH=$LD_LIBRARY_PATH:
$ORACLE_HOME/lib32`

Impostare il parametro sqldb

Il parametro `sqldb` nel file `sm.ini` specifica il nome della connessione al database Oracle. Il nome della connessione è definito nel file `tnsnames.ora`.

- Sulle piattaforme Unix, il file `tnsnames.ora` è situato nella directory `$ORACLE_HOME/network/admin`, oppure può essere specificato utilizzando la variabile di ambiente `TNS_ADMIN`.
- Sulle piattaforme Windows, il file `tnsnames.ora` è situato nella directory Oracle Home `[%ORACLE_HOME%/network/admin]`.

Impostare la connettività Oracle

Attenersi alla procedura seguente per impostare la connettività con il database Oracle:

- 1 Installare il client Oracle sul server di Service Manager.
- 2 Configurare una connessione con il server Oracle nel file `tnsnames.ora`.
- 3 Nello strumento di configurazione, indicare il nome del database utilizzando lo stesso nome fornito nel file `tnsnames.ora`.

Informazioni sulla tabella codici

Creare il database Oracle con una tabella codici UTF-8 per l'utilizzo con Service Manager. Tutti i dati trasferiti da Service Manager al client RDBMS vengono codificati utilizzando UTF-8. Pertanto, l'utilizzo di un RDBMS basato su UTF-8 riduce l'overhead per la conversione dei dati ed evita la perdita di caratteri speciali.

Installazione del database di esempio

Nel DVD di installazione è inclusa una copia di SQL Express da utilizzare solo a fini dimostrativi. Per i sistemi di sviluppo, test e produzione è necessario utilizzare un RDBMS di livello aziendale.

Attenersi alla procedura seguente per installare il database di esempio:

- 1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione viene eseguita in un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD. Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.

- a Passare alla directory del DVD.
 - b Aprire `clickme.htm`.
- 3 Fare clic su **Install SQLServer2005 for use with HP Service Manager for testing purposes only**.
Verrà visualizzata la cartella SQLServer.
 - 4 Fare doppio clic su **SetupSQLServer.bat**.
 - 5 Quando richiesto, premere un tasto qualsiasi per uscire dalla procedura di installazione.

A quel punto il database di esempio sarà installato ed avrà le seguenti proprietà.

Nome istanza: **SM700_DEMO**

Modalità protezione: **SQL**

Password SA: **SM7DEMO**

Nome database: **SM7DEMO**

Regole di confronto: **Latin1_General_BIN**

I file `sm.cfg` e `sm.ini` sono preconfigurati per l'uso con questo database. Per effettuare una connessione a un altro server di database, modificare i file di configurazione e inizializzazione per tale server.

3 Installazione del server

HP Service Manager può essere installato su un server Windows o Unix. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare il server. Per informazioni su come avviare e arrestare i server, consultare la Guida in linea di HP Service Manager.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- [Installazione del server in ambiente Windows](#) a pagina 36
- [Installazione del server in ambiente Unix](#) a pagina 43
- [Installazione di AutoPass](#) a pagina 55
- [Come ottenere licenze per il prodotto](#) a pagina 58
- [Configurazione del server](#) a pagina 65

Per istruzioni sulle modalità di aggiornamento del server, consultare la guida *HP Service Manager Upgrade Guide* (in inglese).

Per istruzioni su come installare il motore di ricerca di Gestione Knowledge Base, vedere [Installazione del motore di ricerca](#) a pagina 119.



JVM 1.5 deve essere installato prima di poter installare il server Service Manager su sistemi AIX, HP-UX e Solaris. Per informazioni sulle modalità di installazione di JVM, fare riferimento alla documentazione di Java.

Installazione del server in ambiente Windows

Per informazioni complete sui requisiti e sulla compatibilità della piattaforma corrente, visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti all'indirizzo:

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

Requisiti di installazione

- Sistema operativo Windows compatibile
 - ▶ Per ulteriori informazioni, consultare la tabella delle compatibilità di Service Manager. Per visualizzare la tabella sul sito dell'assistenza HP è necessario accedere come utente di HP Passport.

Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:
<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Se si possiede già un account HP Passport, andare all'indirizzo:
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp
- Aggiornamenti più recenti di Windows per il sistema operativo in uso
- Almeno 1 GB di RAM (consigliati)
 - Per il funzionamento in produzione, la RAM dipende dal numero di utenti previsto.
- Privilegi di amministratore locale per eseguire l'installazione sul server Windows

Requisiti di sistema

Prima di installare Service Manager, assicurarsi che il sistema soddisfi i requisiti elencati di seguito.

Tabella 1 **Requisiti del sistema Windows per l'installazione del server**

Requisito	Risorse necessarie
Spazio su disco	400 MB per l'installazione del server
TCP/IP Nome servizio	Durante la configurazione del server di Service Manager, il sistema richiede una porta TCP/IP valida. Il numero di porta per Service Manager deve essere maggiore di 1024.

Risorse del database

Service Manager richiede le seguenti risorse di sistema di database relazionale (RDBMS).

Tabella 2 **Requisiti di database per l'installazione del server**

Requisito	Risorse necessarie
Server RDBMS	Installare e configurare un server RDBMS supportato: <ul style="list-style-type: none">• DB2• Oracle• SQL Server Per un elenco dei server RDBMS supportati, consultare la tabella delle compatibilità di Service Manager.
Client RDBMS	Installare e configurare un client di database supportato per il server RDBMS. <ul style="list-style-type: none">• Client DB2• Client Oracle• DSN ODBC Windows definito per SQL Server Per un elenco dei client RDBMS supportati, consultare la tabella delle compatibilità di Service Manager.

Risorse del server

Il server di Service Manager utilizza le seguenti risorse.

Tabella 3 Risorse di sistema del server di Service Manager

Risorsa	Definizione
Processi	<p>Il sistema avvia un processo per ciascuna riga di comando <code>sm</code> contenuta nel file <code>sm.cfg</code>. Per impostazione predefinita, ogni processo può avere un massimo di 50 sessioni utente simultanee. Il sistema assegna un thread dedicato a ciascuna sessione utente o processo in background.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se i processi in background vengono avviati utilizzando il comando di avvio del sistema <code>sm</code> nel file <code>sm.cfg</code> file, i thread dei processi in background saranno di proprietà dei processi <code>sm</code>.• Se i processi in background vengono avviati da una sessione utente all'interno di Service Manager, i thread dei processi in background saranno di proprietà del processo Thread Controller che è proprietario anche della sessione utente. <p>Per consentire più di 50 sessioni utente simultanee, vedere gli argomenti relativi alle opzioni di implementazione del server nella Guida in linea.</p>
Memoria condivisa	<p>Un server utilizza circa 50 MB di memoria di base condivisa e richiede ulteriori 5 MB di memoria condivisa per ogni gruppo di 50 utenti.</p> <p>È possibile specificare la quantità di memoria condivisa allocata dal sistema utilizzando il parametro <code>shared_memory</code> nel file <code>sm.ini</code>.</p>

Installazione del server di Service Manager

Attenersi alla procedura seguente per installare il server di Service Manager:

- 1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione viene eseguita su un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD. Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.

- a Passare alla directory del DVD.
 - b Aprire `clickme.htm`.
- 3 Fare clic su **Install HP Service Manager Server for Windows**.
 - 4 Fare clic su **Run** per avviare l'installazione guidata del server di Service Manager.
 - 5 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.
 - 6 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.
Il pulsante **Next** diventa attivo.
 - 7 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Next** per accettare la cartella di installazione predefinita.

La cartella di installazione predefinita è:

`C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Server\`



Non installare il server su versioni esistenti di ServiceCenter o di Service Manager. Per l'installazione si deve utilizzare una nuova cartella.

- Fare clic su **Browse** per specificare un percorso di installazione diverso.



Il nome della cartella del server di Service Manager non può contenere parentesi o caratteri diversi da ASCII. Il server non può essere avviato se è stato installato in una cartella avente un nome non conforme.

Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento del server da versioni precedenti, consultare la guida *HP Service Manager 7.10 Upgrade Guide* (in inglese).

- 8 Fare clic su **Next** per predisporre il processo di installazione.

Verrà visualizzata la pagina con le informazioni di riepilogo.

- 9 Fare clic su **Install** per avviare la copia dei file di installazione.

È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Cancel**.

Al termine dell'installazione verrà visualizzata la pagina di conferma del completamento dell'installazione del server di Service Manager.



Verrà visualizzata la finestra di dialogo dell'installazione di AutoPass, che viene installato automaticamente. Non fare clic su **Finish** durante l'installazione.

- 10 Per configurare automaticamente il server, selezionare l'opzione **Run the configuration program after install**.



Il server di Service Manager può essere configurato anche modificando il file di configurazione `sm.ini`. Vedere [Configurazione del server](#) a pagina 65.

- 11 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

L'installazione del server è completata.

Se è stata selezionata l'opzione **Run the configuration program after install**, verrà aperta la procedura guidata per la configurazione del server di HP Service Manager. Completare i passaggi indicati in [Configurazione del server](#) a pagina 65.

- 12 Al termine della procedura di configurazione chiudere la finestra del browser o fare clic sull'elemento successivo da installare.

Disinstallazione del server Windows

Il server può essere disinstallato in uno dei seguenti modi:

- Disinstallare il server da Installazione applicazioni. Vedere [Disinstallazione da Installazione applicazioni](#) a pagina 41.
- Disinstallare il server dal DVD di installazione di Service Manager. Vedere [Disinstallazione dal DVD di installazione](#) a pagina 42.



Il processo di disinstallazione del server conserva intenzionalmente le impostazioni di configurazione del server e i dati di Service Manager sul RDBMS. I file di configurazione e i dati sul RDBMS devono essere rimossi manualmente se si intende disinstallare completamente Service Manager dal sistema. HP consiglia di eliminare l'intera cartella di installazione del server, qualora non si desideri conservare dati esistenti del server.

Disinstallazione da Installazione applicazioni

Attenersi alla procedura seguente per disinstallare il server da Installazione applicazioni:

- 1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Arrestare il servizio di Service Manager.
Per informazioni sull'arresto del server, consultare la Guida in linea di HP Service Manager.
- 3 Dal menu principale di Windows selezionare **Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Installazione applicazioni**.
Verrà visualizzata la finestra di dialogo Installazione applicazioni.
- 4 Scorrere fino al programma Service Manager Server e fare clic su **Rimuovi**.
Verrà richiesto di confermare che si desidera eliminare il programma.
- 5 Fare clic su **Sì**.
Il processo potrebbe richiedere alcuni minuti. Altri messaggi comunicano lo stato di avanzamento dell'operazione di disinstallazione.
Al termine della disinstallazione verrà nuovamente visualizzata la finestra di dialogo Installazione applicazioni.
- 6 Fare clic su **Chiudi**.

Disinstallazione dal DVD di installazione

Attenersi alla procedura seguente per disinstallare il server dal DVD di installazione:

1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.

2 Arrestare il servizio di Service Manager.

Per informazioni sull'arresto del server, consultare la Guida in linea di HP Service Manager.

3 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione viene eseguita su un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD. Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.

a Passare alla directory del DVD.

b Aprire `clickme.htm`.

4 Fare clic su **Install HP Service Manager Server for Windows**.

Verrà avviata la procedura di installazione guidata del server di Service Manager.

5 Fare clic su **Next**.

Verrà visualizzata la finestra Remove the Program.

6 Fare clic su **Remove**.

Il processo potrebbe richiedere alcuni minuti. Altri messaggi comunicano lo stato di avanzamento dell'operazione di disinstallazione. Al termine dell'operazione verrà visualizzata la pagina di conferma del completamento dell'installazione guidata InstallShield.

7 Fare clic su **Finish**.

8 Nel browser del DVD fare clic su **Exit Install**.

Installazione del server in ambiente Unix

Per informazioni complete sui requisiti e sulla compatibilità della piattaforma corrente, visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti all'indirizzo:

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

Requisiti di sistema

Prima di installare Service Manager, assicurarsi che il sistema soddisfi i requisiti elencati di seguito.

Tabella 4 **Requisiti del sistema Unix per l'installazione del server**

Requisito	Risorse necessarie
Spazio su disco	400 MB per l'installazione del server
Java	Service Manager richiede che nel sistema sia installata la versione 1.5 di Java. È possibile utilizzare sia il JDK sia il JRE; Service Manager ne controllerà la presenza al momento dell'installazione. Gli utenti che eseguono Linux su piattaforme Intel x86 non hanno bisogno di installare Java: la versione necessaria di Java è inclusa in Service Manager.
Nome servizio TCP/IP	Durante la configurazione del server di Service Manager, il sistema richiede una porta TCP/IP valida. Il numero di porta per Service Manager deve essere maggiore di 1024.



Service Manager non può essere eseguito da un account root. È necessario creare un ID utente distinto proprietario di Service Manager.

Risorse del database

Service Manager richiede le seguenti risorse di sistema di database relazionale (RDBMS).

Tabella 5 Requisiti di database per l'installazione del server

Requisito	Risorse necessarie
Server RDBMS	Installare e configurare un server RDBMS supportato: <ul style="list-style-type: none">• DB2• Oracle
Client RDBMS	Installare e configurare un client di database supportato per il server RDBMS. <ul style="list-style-type: none">• Client DB2• Client Oracle

Risorse del server

Il server di Service Manager utilizza le seguenti risorse.

Tabella 6 Risorse di sistema del server di Service Manager

Risorsa	Definizione
Processi	<p>Il sistema avvia un processo per ciascuna riga di comando <code>sm</code> contenuta nel file <code>sm.cfg</code>. Per impostazione predefinita, ogni processo può avere un massimo di 50 sessioni utente simultanee. Il sistema assegna un thread dedicato a ciascuna sessione utente o processo in background.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se i processi in background vengono avviati utilizzando il comando di avvio del sistema <code>sm</code> nel file <code>sm.cfg</code>, i thread dei processi in background saranno di proprietà dei processi <code>sm</code>.• Se i processi in background vengono avviati da una sessione utente all'interno di Service Manager, i thread dei processi in background saranno di proprietà del processo Thread Controller che è proprietario anche della sessione utente. <p>Per consentire più di 50 sessioni utente simultanee, vedere gli argomenti relativi alle opzioni di implementazione del server nella Guida in linea.</p>
Semafori	<p>Service Manager utilizza 11 semafori, indipendentemente dal numero degli utenti connessi al sistema.</p>
Memoria condivisa	<p>Un server utilizza circa 50 MB di memoria di base condivisa e richiede ulteriori 5 MB di memoria condivisa per ogni gruppo di 50 utenti.</p> <p>È possibile specificare la quantità di memoria condivisa allocata dal sistema utilizzando il parametro <code>shared_memory</code> nel file <code>sm.ini</code>. Si consiglia di allocare nel sistema operativo sempre una quantità di memoria condivisa superiore a quella specificata per Service Manager nel file <code>sm.ini</code>. In altre parole, il sistema necessita di più memoria condivisa di quella richiesta da Service Manager per l'esecuzione.</p>

Altre informazioni

Prima di installare Service Manager leggere le seguenti informazioni.

Tabella 7 **Ulteriori requisiti Unix**

Risorsa	Requisito
Terminale ANSI	Se si desidera eseguire l'installazione da una console, eseguire lo script di installazione da un terminale ANSI per evitare errori di rendering. I terminali non ANSI come hpterm potrebbero produrre risultati illeggibili.
Accesso come utente root	È necessario l'accesso come utente root per modificare il kernel del sistema, montare il Service Manager DVD e installare AutoPass. Per eseguire Service Manager è necessario creare un ID utente distinto.

Operazioni preliminari



La seguente convenzione identifica le variabili che possono cambiare in base alla propria installazione specifica:

<variabile>

Procedendo nell'installazione, tenere presente che è necessario sostituire le variabili indicate tra parentesi angolari con informazioni specifiche del proprio sistema. Non digitare le parentesi angolari (< >) come parte del comando.

Attività 1: Determinare il percorso di installazione di Service Manager

L'utente che esegue lo script di installazione deve disporre delle autorizzazioni necessarie per creare nuove directory nel percorso di installazione selezionato.

Attività 2: Aggiungere il percorso del client RDBMS a 32 bit alla variabile di percorso delle librerie

Aggiornare la variabile di sistema di percorso delle librerie in modo che includa il percorso alle versioni a 32 bit del client RDBMS. Queste directory possono essere aggiunte come parte dell'accesso alla shell o di uno script di profilo.

Tabella 8 Variabili di percorso per sistema operativo

Sistema operativo	Variabile di percorso da impostare
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH
Linux e Solaris	LD_LIBRARY_PATH

Per ulteriori informazioni sull'impostazione delle variabili, consultare la documentazione del proprio sistema operativo.

Installazione del server

Attenersi alla procedura seguente per installare il server di Service Manager:

- 1 Prima di installare il server, installare AutoPass seguendo le istruzioni in [Installazione di AutoPass](#) a pagina 55.
- 2 Montare il DVD e passare al percorso montato.
- 3 Eseguire lo script eseguibile corrispondente al proprio sistema operativo.

Tabella 9 Script di installazione per sistema operativo


Sistema operativo	Script di installazione
HP-UX su sistemi PA-RISC	setupHP11.bin
HP-UX su sistemi Itanium	setupHPIA64.bin
AIX	setupaix
Solaris	setupSolaris.bin
Linux	setupLinuxX86.bin

- Gli script di installazione prevedono l'esecuzione da un ambiente X-Windows. Se si preferisce eseguire gli script da una console, aggiungere "-console" alla riga di comando. Ad esempio, per eseguire lo script di installazione Solaris da una console, digitare il seguente comando:

```
setupSolaris.bin -console.
```

- 4 Al prompt dello script di installazione, selezionare Accept per continuare.
- 5 Alla richiesta dello script di installazione, immettere il percorso della directory di installazione di Service Manager.

- ⚠ Non installare il server su versioni esistenti di ServiceCenter o di Service Manager. Eseguire l'installazione in una nuova cartella.
- Il sistema esegue la convalida del nome di directory specificato. Se si specifica una directory non valida, verrà generato un messaggio di errore.
- Non digitare il simbolo "~" nel nome del percorso. InstallShield lo considera come un normale carattere e quindi creerebbe una nuova directory contenente il carattere "~" nel nome.

- 6 Il sistema impiegherà alcuni minuti per leggere il contenuto del DVD, decomprimere i file e completare l'installazione del server nella directory selezionata.
 - 7 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.
 - 8 Per configurare il server automaticamente, eseguire lo script di configurazione situato nella directory <Percorso installazione>/ per aggiornare il file `sm.cfg`. Per ulteriori informazioni, vedere [Configurazione del server](#) a pagina 65.
-  Il server di Service Manager può essere configurato anche modificando il file di configurazione `sm.ini`. Vedere [Configurazione del server](#) a pagina 65.

Disinstallazione del server di Service Manager

Attenersi alla procedura seguente per disinstallare il server di Service Manager:

- 1 Arrestare il server di Service Manager.
- 2 Eliminare tutte le directory e sottodirectory del server di Service Manager.

Requisiti di risorse del kernel

L'esecuzione del server di Service Manager richiede memoria condivisa e semafori aggiuntivi. Sulla maggior parte dei sistemi Unix, è possibile configurare queste risorse attraverso parametri di configurazione del kernel.



I seguenti requisiti di risorse kernel rappresentano i valori minimi richiesti per l'esecuzione di un server di Service Manager. Se si eseguono altri programmi che richiedono risorse kernel sullo stesso sistema su cui è in esecuzione Service Manager, aggiungere requisiti di risorse del kernel di Service Manager alle risorse esistenti. Ad esempio, se il sistema esistente richiede 100 MB di risorse kernel e Service Manager richiede ulteriori 50 MB, aggiornare le risorse kernel a 150 MB.

Server AIX

I sistemi AIX si autoconfigurano e pertanto non è necessario modificare manualmente le risorse kernel.

Server HP-UX

Memoria condivisa

Tabella 10 Requisiti di memoria condivisa

Impostazione Kernel	Valore	Note
shmem	1	Abilita la memoria condivisa
shmmax	Variabile	Un server utilizza circa 50 MB di memoria di base condivisa e richiede ulteriori 5 MB di memoria condivisa per ogni gruppo di 50 utenti. È possibile specificare la quantità di memoria condivisa allocata dal sistema utilizzando il parametro <code>shared_memory</code> nel file <code>sm.ini</code> . Si consiglia di allocare sempre una quantità di memoria condivisa superiore a quella specificata nel file <code>sm.ini</code> .
shmmni	Variabile	1 ID semaforo per sistema Service Manager

Parametro `maxdsiz`

Il parametro di HP-UX **`maxdsiz`** imposta la dimensione massima del segmento dati per ciascun processo. Questo segmento dati può essere composto da memoria virtuale (spazio di swapping) e da memoria fisica. Il sistema cercherà di soddisfare i requisiti utilizzando la memoria fisica, quindi utilizzerà lo spazio di swapping per colmare la differenza fino a quando non raggiunge il valore di **`maxdsiz`**.

Impostare `maxdsiz` sul valore massimo. Consultare la guida di HP-UX per informazioni sull'impostazione di questo parametro.

Impostazione dei parametri kernel

Utilizzare l'utilità SAM per configurare i parametri kernel su HP-UX.



Prima di avviare l'utilità SAM, è necessario accedere come utente root o essere abilitati come `superuser`.

Per configurare i parametri IPC del kernel:

- 1 Avviare SAM.
- 2 Selezionare l'opzione Kernel Configuration dal menu principale.
- 3 Selezionare l'opzione Configurable Parameters.
- 4 Modificare i parametri del kernel come specificato in [Requisiti di memoria condivisa](#) a pagina 50.

Dopo aver modificato i parametri necessari, l'utilità SAM guida l'utente attraverso le operazioni necessarie per riavviare il sistema e rende effettive le modifiche apportate.

Server Linux

Memoria condivisa

Tabella 11 Requisiti di memoria condivisa

Impostazione kernel	Valore	Note
shmem	1	Abilita la memoria condivisa
shmmax	Variabile	Un server utilizza circa 50 MB di memoria di base condivisa e richiede ulteriori 5 MB di memoria condivisa per ogni gruppo di 50 utenti. È possibile specificare la quantità di memoria condivisa allocata dal sistema utilizzando il parametro <code>shared_memory</code> nel file <code>sm.ini</code> . Si consiglia di allocare sempre una quantità di memoria condivisa superiore a quella specificata nel file <code>sm.ini</code> .
shmmni	Variabile	1 per sistema Service Manager

Impostazione dei parametri kernel

Il limite predefinito della memoria condivisa (sia SHMMAX che SHMALL) è 32 MB. Tuttavia questo valore può essere modificato nel file system `proc` senza riavviare il sistema. Ad esempio, per specificare 128 MB:

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

Per controllare questi parametri è possibile utilizzare il file **sysctl.conf**. Aggiungere le seguenti righe al file **/etc/sysctl.conf**:

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

Di solito, il file **sysctl.conf** viene elaborato all'avvio, tuttavia può essere anche richiamato in un secondo momento.

Protezione

Prima di avviare il server di Service Manager, è necessario disabilitare la funzione di protezione di Linux, **exec-shield-randomize**. Se la funzione **exec-shield-randomize** è attivata, lo script preconfigurato `smstart` invia un messaggio di errore e il server non viene avviato. Se, tuttavia, si utilizza uno script personalizzato al posto di `smstart`, sarà possibile avviare il server con la funzione **exec-shield-randomize** attivata, ma successivamente si verificherà un arresto.

Il file **/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize** controlla se Exec-Shield randomizza la mappatura VM. È possibile disattivare **exec-shield-randomize** utilizzando una delle seguenti opzioni.

- Utilizzare il seguente comando:

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

Il valore predefinito per **/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize** è 1.

- Aggiungere la seguente riga al file **/etc/sysctl.conf**:

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

- Aggiungere la seguente riga al file **/etc/grub.conf**:

```
exec-shield=0
```

Server Solaris

Memoria condivisa

Tabella 12 Requisiti di memoria condivisa

Impostazione kernel	Valore	Note
forceload:sys/shmsys		Abilita la memoria condivisa
shmsys:shminfo_shmmax	Variabile	Un server utilizza circa 50 MB di memoria di base condivisa e richiede ulteriori 5 MB di memoria condivisa per ogni gruppo di 50 utenti. È possibile specificare la quantità di memoria condivisa allocata dal sistema utilizzando il parametro <code>shared_memory</code> nel file <code>sm.ini</code> . Si consiglia di allocare sempre una quantità di memoria condivisa superiore a quella specificata nel file <code>sm.ini</code> .
shmsys:shminfo_shmmni	Variabile	1 per sistema Service Manager

Numero di handle di file

Il numero massimo predefinito di descrittori dei file è 256. Questo valore deve essere aumentato, portandolo ad almeno 512.

Attenersi alla procedura seguente per aumentare il valore massimo:

1 Accedere al server Solaris.

2 Eseguire **ulimit -a**:

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

Per aumentare questo valore a 512, digitare il seguente comando:

```
$ ulimit -n 512
```

Impostazione dei parametri kernel

È possibile gestire i parametri del kernel tramite il file **/etc/system**. In fase di inizializzazione, il sistema operativo legge il file **/etc/system** per definire i parametri iniziali del kernel. Consultare la guida di Solaris per informazioni sull'impostazione dei parametri kernel.

Installazione di AutoPass



Sulle piattaforme Windows, AutoPass viene installato durante l'installazione del server. Sulle piattaforme Unix deve essere installato manualmente prima di eseguire Service Manager.

Preparazione

Prima di installare AutoPass è necessario installare le patch del sistema operativo appropriate.

Solaris

Patch libreria condivisa a 32-Bit per C++

- Sun OS 5.9: Patch-ID# 111711-09

Installazione

Il DVD di installazione include i programmi di installazione di AutoPass per ciascun sistema operativo. I file di AutoPass sono memorizzati sul DVD di Service Manager nella directory `Server/Unix/autopass`.

Installare sul sistema il file appropriato da questo percorso utilizzando i normali meccanismi per l'installazione di software inclusi nel sistema operativo.

HP-UX

Attenersi alla procedura seguente per installare AutoPass:

- 1 Eseguire il seguente comando dopo aver effettuato l'accesso come utente root.

```
swinstall -s <percorso completo del nome file depot>
```



Utilizzare il file `.depot` appropriato alla propria versione. IPF32 indica file per Itanium, mentre gli altri file HP-UX sono per PA-RISC.

Solaris

Attenersi alla procedura seguente per installare AutoPass:

- 1 Eseguire il seguente comando dopo aver effettuato l'accesso come utente root:

```
pkgadd -d <percorso completo del nome file pkg>
```

 Utilizzare il file `.pkg` appropriato alla propria versione.

Linux

Attenersi alla procedura seguente per installare AutoPass:

- 1 Eseguire il seguente comando dopo aver effettuato l'accesso come utente root:

```
rpm -Uhv <percorso completo del nome file rpm>
```

 Utilizzare il file `.rpm` appropriato alla propria versione.

AIX

Attenersi alla procedura seguente per installare AutoPass:

- 1 Eseguire il seguente comando dopo aver effettuato l'accesso come utente root:

```
installp -a -d <percorso completo del nome file bff>  
HPOvLIC
```

 Utilizzare il file `.bff` appropriato alla propria versione.



Se si intende attivare una licenza temporanea di 60 giorni su Unix, il file `LicFile.txt` deve essere abilitato alla scrittura prima di eseguire il comando **sm -instantOn**. Il percorso predefinito di questo file è:

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

Per ulteriori informazioni, vedere [Come ottenere licenze per il prodotto](#) a pagina 58.

Disinstallazione di AutoPass

AutoPass non viene disinstallato automaticamente durante la disinstallazione di Service Manager.



Se si rimuove AutoPass, Service Manager ed altre applicazioni che utilizzano AutoPass non funzioneranno.

HP-UX

Per rimuovere AutoPass, eseguire il seguente comando dopo aver effettuato l'accesso come utente root:

```
swremove HPOVLIC
```

Solaris

Per rimuovere AutoPass, eseguire il seguente comando dopo aver effettuato l'accesso come utente root:

```
pkgrm HPOvLic
```

Linux

Per rimuovere AutoPass, eseguire il seguente comando dopo aver effettuato l'accesso come utente root:

```
rpm -e HPOvLic
```

AIX

Per rimuovere AutoPass, eseguire il seguente comando dopo aver effettuato l'accesso come utente root:

```
installp -u HPOVLIC
```

Come ottenere licenze per il prodotto

Per utilizzare Service Manager è necessaria una password per il codice di licenza. Le licenze sono gestite con AutoPass. Quando il software Service Manager viene installato e utilizzato per la prima volta, viene attivata una licenza di prova della durata di 60 giorni (Instant-On). Durante questi 60 giorni è necessario ottenere una password di codice di licenza permanente o una estensione della licenza temporanea di valutazione per continuare a utilizzare il prodotto.

► Sulle piattaforme Windows, AutoPass viene installato durante l'installazione del server. Su una piattaforma Unix, AutoPass deve essere installato manualmente. Per istruzioni sull'installazione di AutoPass in ambiente Unix, vedere [Installazione di AutoPass](#) a pagina 55.

Al termine dell'installazione del server è possibile installare una licenza di valutazione eseguendo il comando **sm -instantOn**, che installa una licenza di valutazione valida per 60 giorni.

► Per eseguire instantOn su piattaforme Unix, il file `LicFile.txt` deve essere abilitato in scrittura. Per ulteriori informazioni, vedere [Salvataggio del file con il codice/password di licenza sul sistema](#) a pagina 63.

Nei dieci giorni prima della scadenza del periodo di valutazione, per ogni utente che eseguirà l'accesso verrà visualizzato un messaggio di avviso relativo alla scadenza della licenza. L'amministratore del sistema per il prodotto dovrà visitare il sito Webware (www.webware.hp.com) e scaricare una licenza permanente per l'uso del prodotto.

Se non sono stati acquistati tutti i moduli e si desidera aggiungerne alcuni per poterli esaminare durante la procedura Instant-On, contattare il responsabile HP dell'account.

Per richiedere le password per le licenze permanenti, è necessario disporre di quanto segue:

- Entitlement Certificate, che contiene il numero del prodotto HP e il numero dell'ordine.
- Indirizzo IP del server.
- Informazioni sull'azienda o l'organizzazione.

Il modo migliore per ottenere le licenze per i prodotti è quello di visitare il sito Web:

www.webware.hp.com.

È possibile inoltre contattare il Password Center di HP tramite fax, e-mail o telefono. Tali informazioni sono disponibili sul modulo di richiesta password e sul License Entitlement Certificate. Per ottenere licenze per i prodotti è necessario disporre del License Entitlement Certificate.



License Entitlement Certificate

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

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

Password Retrieval

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

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

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

Hewlett-Packard Password Center

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

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

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

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


Retain this Certificate as your proof of License to Use.

Uso del sito Web

Attenersi alla procedura seguente per ottenere le licenze per i prodotti:

- 1 Visitare il sito **www.webware.hp.com** per accedere al servizio fornitura password HP.
- 2 Selezionare **Generate New licenses** dal menu Webware licensing.
- 3 Digitare il numero dell'ordine nella casella di testo **Order number**. Il numero dell'ordine è indicato sul modulo License Entitlement Certificate - Password Request Form (HP Order Number).
- 4 Fare clic su **Next**.
- 5 Selezionare la casella di controllo relativa al prodotto per il quale si sta richiedendo una password nella pagina Product selection, quindi fare clic su **Next**.
- 6 Selezionare i prodotti per i quali si desidera richiedere una password e fare clic su **Next**.
- 7 Per ciascun prodotto selezionato, digitare il numero di licenze da utilizzare (LTU). Tale numero non può essere maggiore del numero di LTU disponibili per l'ordine:
 - Nome host server
 - Indirizzo IP del sistema sul quale è installato il software
- 8 Fare clic su **Next**.
- 9 Specificare tutte le informazioni richieste nella pagina Member sign-in e fare clic su **Sign-In**.
- 10 Specificare tutte le informazioni richieste nella pagina Address information e fare clic su **Next**.
- 11 Il modulo Receive Permanent Password Certificate visualizzerà una copia del Permanent Password Certificate e ulteriori opzioni per la spedizione del certificato.

Viene inoltre inviato un messaggio e-mail (simile a quello nell'esempio seguente) contenente il certificato della password e con allegato il file con il codice/password di licenza.

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

Per eliminare la possibilità di eventuali errori, si consiglia di installare licenze o password direttamente da un file di codice/password di licenza invece di digitare tali informazioni copiandole manualmente dal certificato di licenza/password. Ciascun file con codice/password di licenza può essere copiato sul sistema di destinazione appropriato e quindi importato o installato direttamente dall'applicazione. Non è necessario modificare il file del codice/password di licenza.

Salvataggio del file con il codice/password di licenza sul sistema

Quando si richiede una licenza permanente AutoPass, vengono inviati uno o più file `.dat` all'indirizzo e-mail fornito. Tali file contengono i dati di licenza necessari per utilizzare i componenti di Service Manager appropriati. Dopo aver ricevuto tali file, spostarli sul server di Service Manager.

Windows

Attenersi alla procedura seguente per salvare il file con il codice/password di licenza sul sistema:

- 1 Rinominare il file `.dat` con una estensione `.txt` per poterlo aprire con un editor di testo.

Esempio: da `J8888X1624204.dat` a `J8888X1624204.txt`

- 2 Creare un file denominato `LicFile.txt` in cui memorizzare i dati della licenza. Il percorso predefinito di questo file è:

`C:\Programmi\File comuni\Hewlett-Packard\HPOvLIC\data`



Questo file deve essere creato una sola volta. Eventuali ulteriori licenze richieste in seguito devono essere aggiunte alla fine di questo file.

- 3 Copiare i dati della licenza dal file della licenza e incollarli nel file `LicFile.txt` appena creato.

Unix

- ▶ Per eseguire la procedura seguente è necessario eseguire l'accesso come utente root.

Attendersi alla procedura seguente per salvare il file con il codice/password di licenza sul sistema:

- 1 Rinominare il file `.dat` con estensione `.txt` per poterlo aprire con un editor di testo.

Esempio: da `J8888X1624204.dat` a `J8888X1624204.txt`

- 2 Creare un file denominato `LicFile.txt` in cui memorizzare i dati della licenza. Il percorso predefinito di questo file è:

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

- ▶ Questo file deve essere creato una sola volta. Eventuali ulteriori licenze richieste in seguito devono essere aggiunte alla fine di questo file.

Copiare i dati della licenza dal file della licenza e incollarli nel file `LicFile.txt` appena creato.

- 3 Salvare il file `LicFile.txt`.



Se si intende attivare una licenza temporanea di 60 giorni su Unix, il file `LicFile.txt` deve essere abilitato alla scrittura prima di eseguire il comando **sm -instantOn**. Il percorso predefinito di questo file è:

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

Per ulteriori informazioni, vedere [Come ottenere licenze per il prodotto](#) a pagina 58.

Configurazione del server

È possibile personalizzare l'installazione del server in ambiente Windows e Unix modificando il file di inizializzazione di HP Service Manager (`sm.ini`).



Consultare la Guida in linea di Service Manager per un elenco completo dei parametri memorizzati nel file `sm.ini`.

È possibile definire i processi che il sistema avvia automaticamente e i parametri di avvio del sistema dal file `sm.cfg`. Questo file esiste in entrambi i sistemi Windows e Unix.

- In ambiente Windows, `sm.cfg` determina la modalità di avvio del sistema quando viene avviato da un servizio.
- In ambiente Unix, `sm.cfg` determina la modalità di avvio del sistema quando viene avviato dallo script `smstart`.

Strumento di configurazione

Se è stata selezionata l'opzione **Run the configuration program after installation**, durante l'installazione verrà avviato automaticamente lo strumento di configurazione. Questo strumento è destinato alla configurazione di implementazioni nuove o di test che utilizzano dati di esempio preconfigurati. Tuttavia, è possibile utilizzarlo ogni qual volta si desidera modificare le impostazioni nel file `sm.ini` del proprio sistema.



Lo strumento di configurazione sovrascrive le impostazioni del file `sm.ini` corrente. Si consiglia di eseguire un backup del file `sm.ini` del sistema prima di eseguire l'utilità di configurazione per evitare perdite di dati o interruzioni del servizio accidentali.

Attenersi alla procedura seguente per configurare il server:

- 1 Avviare lo strumento di configurazione del server.
- 2 Specificare le porte per il listener.

Tabella 13 Parametri posta listener

Parametro	Valore predefinito	Descrizione
HTTP Port (system)	13080	Numero della porta di comunicazione su cui Service Manager riceverà le richieste di connessione del client.
Enable HTTPS Port		Selezionare questa opzione per abilitare una porta HTTPS.
HTTPS Port		Numero della porta di comunicazione su cui Service Manager riceverà le richieste di connessione protetta del client.

- 3 Specificare il tipo di database e le informazioni relative alla connessione.

Tabella 14 Tipo di database e informazioni sulla connessione

Parametro	Descrizione
Database Type	Database da utilizzare per memorizzare i dati.
SQL Database Name	<ul style="list-style-type: none">• SQL server: nome DSN ODBC• Oracle: voce in tnsnames.ora• DB2: dbname
SQL User	Utente con cui Service Manager deve effettuare la connessione al database.
SQL Password	Password per l'utente con cui Service Manager deve effettuare la connessione al database.

- 4 Verificare la connessione per confermare che Service Manager possa connettersi al database.
- 5 Caricare i dati dimostrativi (facoltativo).



Insieme ai dati dimostrativi vengono caricate le applicazioni preconfigurate 7.10. Si consiglia di installare tali applicazioni se non si sta effettuando un aggiornamento da ServiceCenter.

Avvio del server

Per consentire agli utenti di accedere a Service Manager, è necessario avviare il server. È possibile scegliere tra diverse opzioni di implementazione per gestire le connessioni client al server. Di seguito è riportato un elenco delle opzioni di implementazione del server più comuni:

- Implementazione con scaling orizzontale
- Implementazione servlet singolo
- Implementazione con scaling verticale
- Implementazione con scaling verticale e SSL richiesto

Per informazioni dettagliate sulla scelta dell'opzione di implementazione che soddisfi al meglio i propri requisiti specifici, installare innanzitutto la Guida in linea di Service Manager. Per informazioni sull'installazione della Guida in linea, vedere [Installazione del server della Guida](#) a pagina 97.

4 Installazione del client

Il client Windows di HP Service Manager può essere installato solo su una workstation Windows. Per il supporto di client in esecuzione su altri sistemi operativi, è necessario installare il Web tier di Service Manager. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare il client Windows.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- [Installazione del client Windows di Service Manager a pagina 70](#)
- [Installazione di un client di Service Manager condiviso a pagina 75](#)
- [Disinstallazione del client di Service Manager o dei suoi componenti a pagina 77](#)

Installazione del client Windows di Service Manager

Per installare il client di Service Manager, è necessario disporre dei privilegi di amministratore locale.

Per il client Windows, le cartelle per l'area di lavoro e la configurazione devono essere abilitate alla scrittura. Per impostazione predefinita, le informazioni sulla configurazione e sull'area di lavoro del client vengono memorizzate nella seguente directory: C:\Documents and Settings\nome_utente\Service Manager

Aggiornamento del client Windows

I client di versioni precedenti di Service Manager non possono essere aggiornati al client Windows di Service Manager 7.10. È necessario installare il client Windows di Service Manager 7.10 in una nuova cartella. HP consiglia di eliminare i client di Service Manager precedenti (tuttavia, questa operazione non è obbligatoria).



Eseguire una copia di backup di tutti i file della Guida personalizzati eventualmente creati per i client di Service Manager. Il programma di installazione del client Windows di Service Manager 7.10 sovrascriverà qualsiasi file della Guida personalizzato relativo a versioni precedenti del client.

Requisiti di installazione

Tabella 1 **Requisiti di installazione del client Windows**

Requisito	Minimo	Consigliato
Sistema operativo	Windows 2000	Windows XP Professional o Vista (SP1 o versioni successive)
CPU	Pentium III 650 MHz	Pentium IV o Celeron 2.4 GHz
RAM	256 MB	384 MB
Spazio su disco rigido	150 MB per il server della Guida	150 MB con il server della Guida 300 MB con la documentazione
Risoluzione	800 x 600 (16 colori)	1280 x 1024 (256 colori)
Rete	100 megabit	Oltre 100 megabit
Account di accesso	Amministratore locale	Amministratore locale

Installazione del client di Service Manager



L'installazione del client Windows di Service Manager viene visualizzata nella stessa lingua del sistema operativo.

Attenersi alla procedura seguente per installare il client Windows di Service Manager:

- 1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione viene eseguita in un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD. Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.

- a Passare alla directory del DVD.
 - b Aprire `clickme.htm`.
- 3 Fare clic su **Installa client Windows**. Verrà avviata la procedura di installazione guidata InstallShield del client di HP Service Manager.
 - 4 Fare clic su **Avanti** per leggere e accettare il contratto di licenza.
 - 5 Selezionare l'opzione **Accetto le clausole e le condizioni dell'accordo di licenza**.
Il pulsante **Avanti** diventa attivo. Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.
 - 6 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - a Fare clic su **Avanti** per accettare la cartella di installazione predefinita.
La cartella di installazione predefinita è:
`C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Client`
 - b Fare clic su **Sfogli**a per specificare un percorso di installazione diverso.

- 7 Fare clic su **Avanti** per selezionare le funzionalità del client da installare.
- 8 Fare clic su **Avanti** per predisporre il processo di installazione. Verrà visualizzata la pagina con le informazioni di riepilogo.
- 9 Fare clic su **Installa** per avviare la copia dei file di installazione. È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Annulla**.
Al termine dell'installazione del client di Service Manager verrà visualizzata una finestra di dialogo di conferma dell'avvenuta installazione.
- 10 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Fine**. L'installazione del client è completata.
- 11 Chiudere la finestra del browser o fare clic sull'elemento successivo da installare.

Definizione di una nuova connessione client

Al primo accesso al client viene visualizzata la finestra Connections, che consente di definire una connessione a un server host di Service Manager. Dalla finestra Connections è possibile aggiungere e salvare le impostazioni di varie connessioni.

È necessario impostare la connessione al processo di un server attivo. Le impostazioni predefinite sono le seguenti:

- Listener del client sulle porte 13080 (http) e 13443 (https/SSL) per i client HTTP, tra cui Windows, Web e API SOAP.
- Listener speciale sulla porta 12690 per SCAuto.

Se l'installazione del server non utilizza le impostazioni predefinite è necessario impostare il client in modo che si connetta al server.

Definire una nuova connessione client

Attenersi alla procedura seguente per definire una nuova connessione client:

- 1 Dal menu principale di Windows, fare clic su **Start > Programmi > HP > Service Manager 7.10 > Service Manager Client**. Verrà visualizzata la finestra Connections.
- 2 Fare clic su **New**. Nella finestra Connections appare un nuovo nodo nel riquadro Configurations.
- 3 Digitare o selezionare i parametri di connessione.

Tabella 2 Parametri di connessione del client Windows

Parametro	Opzione predefinita	Descrizione
Name	New_configuration	Nome della configurazione che si sta definendo.
User name	Nome dell'utente Windows attualmente connesso.	Nome utente utilizzato per accedere al server.
Password	vuoto	Password utilizzata per accedere al server.
Remember my password	falso	Opzione di memorizzazione della password sul sistema.
Automatically login	falso	Opzione per accedere automaticamente all'avvio del client di Service Manager.
Server host name	localhost	Nome del server sul quale risiede il servizio di Service Manager.
Server port number	13080	Numero di porta utilizzato dal computer per connettersi al server.
Language	vuoto	Lingua utilizzata per questa sessione (può differire dalla lingua impostata sul computer).
Connection identified by a color	vuoto	Opzione per modificare il colore di sfondo della connessione.

- 4 Fare clic su **Advanced** per impostare altre opzioni di connessione. Le funzioni avanzate sono facoltative.


Tabella 3 Parametri avanzati di connessione del client Windows

Parametro	Descrizione
Compress SOAP Messages	Opzione che comprime i messaggi SOAP utilizzando una codifica di compressione GNU (gzip). In tal modo è possibile ridurre la quantità di dati trasmessi da e verso il server.
Use SSL Encryption	Opzione che utilizza uno strumento di crittografia SSL (Secure Socket Layer) per proteggere i dati durante la trasmissione in rete.
Trace SOAP Traffic	Opzione che registra i messaggi SOAP per scopi di debug.



È necessario definire un file di certificati CA validi per abilitare la crittografia SSL. Nell'installazione del client è disponibile un esempio di file di certificato CA denominato cacerts. Il percorso predefinito del file cacerts in un'installazione Windows è:

C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.common_7.10

- 5 Fare clic su **OK** per aggiungere funzioni avanzate.
 - 6 Fare clic su **Apply** per aggiungere la connessione.
 - 7 Per aggiungere altre connessioni, ripetere i passaggi dal 2 al 6.
-  Per ulteriori informazioni sulla configurazione del client Windows, consultare la Guida in linea di Service Manager.

Connessione a un server di Service Manager

È possibile connettersi a più server da un unico client di Service Manager. Ciascuna connessione prevede una finestra specifica.

Attenersi alla procedura seguente per connettersi al server di Service Manager:

- 1 Dal menu principale di Windows, fare clic su **Start > Programmi > Service Manager Client > Service Manager Client**.

Verrà visualizzata la finestra Connections.

- 2 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare doppio clic su una connessione.
 - Fare clic su una connessione e quindi su **Connect**.

Installazione di un client di Service Manager condiviso

È possibile installare il client di Service Manager su una condivisione di rete per consentire a più utenti l'esecuzione dall'installazione condivisa del client. In una configurazione client condivisa, è possibile configurare impostazioni locali per ciascun utente o richiedere agli utenti di utilizzare impostazioni comuni. Il server di Service Manager tiene traccia di ciascuna connessione client separatamente, a prescindere dalla sua origine. Attenersi alla procedura seguente per installare un'istanza condivisa del client di Service Manager:

- 1 Installare il client di Service Manager su un server di rete. Per ulteriori informazioni, vedere [Installazione del client Windows di Service Manager](#) a pagina 70.
- 2 Creare una condivisione di rete Windows alla cartella in cui è installato il client di Service Manager e consentire l'accesso degli utenti alla condivisione di rete. Ad esempio:

```
\\nome_server\Service Manager Client
```

Per ulteriori informazioni, consultare la Guida in linea di Windows.

- 3 Accedere al computer di ciascun utente che avrà accesso al client condiviso.
- 4 Mappare la condivisione di rete a una lettera di unità sul sistema locale.
Ad esempio:

Lettera di unità: F:

Mappata su: \\nome_server\Service Manager Client

- 5 Creare un collegamento di Windows al file `ServiceManager.exe` nella condivisione di rete. Ad esempio: `F:\ServiceManager.exe`

Per impostazione predefinita, tutti gli utenti condividono le stesse impostazioni client. Per configurare impostazioni locali per ciascun utente, eseguire il passaggio successivo.

- 6 Modificare le proprietà di destinazione del collegamento Windows aggiungendo la seguente stringa al nome del file eseguibile: `-data %USERPROFILE%\Service Manager\`

Il parametro `-data` consente di specificare il percorso in cui memorizzare le impostazioni del client. Il percorso di esempio riportato sopra crea una cartella `Service Manager` nella cartella `Documents and Settings` dell'utente correntemente connesso.

► Per utilizzare un percorso contenente spazi, racchiuderlo tra doppi apici. Ad esempio:

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

Disinstallazione del client di Service Manager o dei suoi componenti

È possibile disinstallare il client di Service Manager tramite Installazione applicazioni di Windows.

Attenersi alla procedura seguente per disinstallare il client di Service Manager o i suoi componenti:

- 1 Dal menu principale di Windows, fare clic su **Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Installazione applicazioni**.

Verrà visualizzata la finestra Installazione applicazioni.

- 2 Scorrere fino al programma Service Manager Client, quindi selezionare **Rimuovi**.

Verrà richiesto di confermare che si desidera eliminare il programma.

- 3 Fare clic su **Sì**.

Il processo di disinstallazione potrebbe richiedere alcuni minuti. Altri messaggi comunicano lo stato di avanzamento dell'operazione di disinstallazione.

Al termine della disinstallazione verrà nuovamente visualizzata la finestra di dialogo Installazione applicazioni.

- 4 Fare clic su **Chiudi**.



Il processo di disinstallazione del client conserva le impostazioni di configurazione del client. Questi file devono essere rimossi manualmente se si intende disinstallare completamente Service Manager dal sistema. HP consiglia di eliminare l'intera cartella di installazione del client e le cartelle locali abilitate in scrittura relative all'area di lavoro e alla configurazione, qualora non si desideri conservare le impostazioni esistenti del client.

5 Installazione del Web tier

L'installazione del Web tier consente ai client di utilizzare un'interfaccia Web per accedere al server di HP Service Manager.

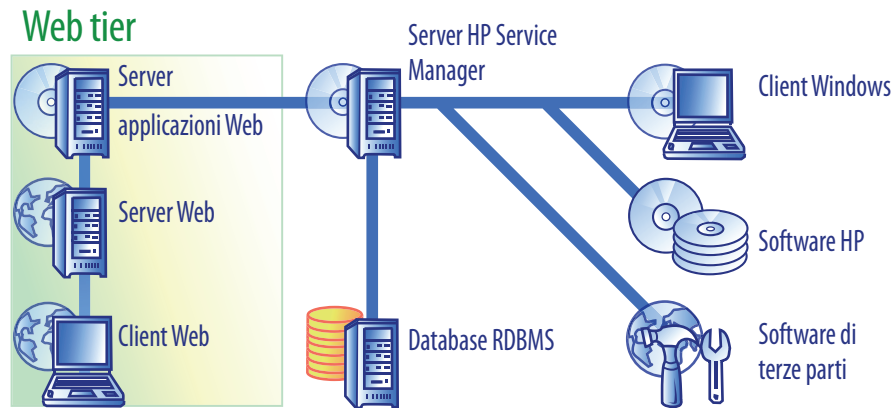
Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- [Architettura del Web tier a pagina 80](#)
- [Requisiti del browser per il client Web a pagina 81](#)
- [Installazione del Web tier a pagina 82](#)
- [Accesso a Service Manager dal client Web a pagina 92](#)
- [Utilizzo di applicazioni CTI \(Computer Telephony Integration\) con il client Web a pagina 93](#)
- [Utilizzo del client Web per telefonia a pagina 96](#)

Architettura del Web tier

Il Web tier di Service Manager utilizza sia un server Web che un server applicazioni Web per consentire l'accesso ai moduli di Service Manager tramite un browser Web. Il server Web gestisce le richieste HTTP in entrata mentre il server applicazioni Web esegue il codice Java e JSP necessario per la connessione a Service Manager.

► Alcuni server applicazioni Web, ad esempio Tomcat e WebSphere, includono anche server Web incorporati.



Per installare il Web tier su piattaforme Windows o Unix, distribuire il file `webtier-7.10.war` sul server applicazioni Web. Alcuni server applicazioni Web richiedono anche l'installazione di Sun J2SE Java Development Kit (JDK).

Requisiti del browser per il client Web

Per consentire agli utenti l'accesso al client Web tramite browser, è necessario effettuare le seguenti operazioni:

- Abilitare i cookie
- Abilitare Java
- Abilitare JavaScript
- Abilitare le finestre popup. È possibile aggiungere l'URL del server di Service Manager all'elenco delle eccezioni delle finestre popup.

Per visualizzare graficamente il flusso di lavoro, installare uno dei seguenti componenti Java:

Tabella 1 Client Web - requisiti del browser

Sistema operativo	Componente Java da installare
Windows XP	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none">• Plug-in Microsoft Java Virtual Machine (JVM)• Sun Java Runtime Environment (JRE)
Tutti gli altri sistemi operativi	Sun Java Runtime Environment (JRE)

Installazione del Web tier

Per installare il Web tier di Service Manager è necessario completare le seguenti attività:

Attività 1: Determinare l'architettura Web necessaria per supportare il Web tier.

Vedere [Determinazione dell'architettura Web necessaria per supportare il Web tier](#) a pagina 82.

Attività 2: Distribuire il Web tier Service Manager sul server applicazioni Web.

Vedere [Distribuzione del Web tier di Service Manager](#) a pagina 84.

Attività 3: Installare i file endorsed JAR se necessario per il server applicazioni Web.

Vedere [Installazione di file Endorsed JAR](#) a pagina 89.

Attività 4: Configurare le impostazioni di memoria del server applicazioni Web per l'ambiente di produzione.

Vedere [Impostazione delle dimensioni heap del server applicazioni Web](#) a pagina 90.

Attività 5: Impostare le preferenze globali del client Web nel file web.xml.

Vedere [Impostazione delle preferenze dei client Web dal file di configurazione web.xml](#) a pagina 86.

Determinazione dell'architettura Web necessaria per supportare il Web tier

Un Web tier di Service Manager richiede almeno un server applicazioni Web per poter essere eseguito. A seconda delle caratteristiche e della scala del Web tier, questo potrebbe richiedere anche un server Web di produzione dedicato e server applicazioni Web aggiuntivi. Fare riferimento alle seguenti linee guida per determinare il numero di server applicazioni Web e server Web richiesti dalla propria implementazione.

Determinazione della necessità di un server Web di produzione dedicato da parte del Web tier

Se si utilizza una delle opzioni di implementazione elencate di seguito, sarà necessario installare e configurare un server Web di produzione dedicato. Se non si esegue alcuna delle configurazioni elencate di seguito, è possibile eseguire il Web tier da un singolo server applicazioni Web.

- Un'implementazione con registrazione attendibile (per consentire agli utenti del client Web l'accesso a Service Manager senza immettere un nome utente e una password).
- Un'implementazione con carico bilanciato (per distribuire le connessioni dei client Web tra più server applicazioni Web).
- Un'implementazione scalata per supportare un numero elevato di utenti simultanei (per supportare 300 o più connessioni di client Web simultaneamente).

Implementazioni con registrazione attendibile

Un'implementazione con registrazione attendibile richiede un server Web in grado di accettare informazioni di intestazione HTTP pre-autenticate dal software di autenticazione (come SiteMinder o Autenticazione Windows integrata). È necessario installare e configurare il software di autenticazione separatamente. Consultare la documentazione del server Web per informazioni sulle intestazioni HTML che il proprio server Web si aspetta dal software di autenticazione. Per ulteriori informazioni, cercare nel sito dell'assistenza HP i seguenti white paper (in inglese):

Trusted Sign-On Authentication in ServiceCenter 6.1 and Greater Versions
Integrating ServiceCenter with Third-Party Authentication Tools

Implementazioni con carico bilanciato

Un'implementazione con carico bilanciato utilizza un server Web per instradare le richieste di connessione su due o più server applicazioni Web. È necessario configurare il server Web in modo che identifichi i server applicazioni Web (detti anche di lavoro) disponibili ad accettare richieste da client Web. Per alcune combinazioni di server Web e server applicazioni Web, potrebbe essere necessario installare software di connessione aggiuntivo (ad esempio, per instradare le richieste a server applicazioni Web Tomcat utilizzando il server Web Apache è necessario installare il connettore corretto). Consultare la documentazione del proprio server Web e server applicazioni Web per informazioni sull'instradamento delle richieste HTTP ai server applicazioni Web di lavoro disponibili.

Implementazioni scalate

Un'implementazione scalata utilizza l'implementazione con carico bilanciato descritta sopra per supportare numero elevato di utenti di client Web simultanei. Come regola generale, HP consiglia di avviare un server applicazioni Web di lavoro ogni 300 connessioni di client Web simultanee che si desidera siano supportate dal Web tier. Per determinare il numero di connessioni che il proprio Web tier è in grado di supportare, cercare nel sito dell'assistenza HP il seguente white paper (in inglese):

Service Manager 7 Reference Configurations

Distribuzione del Web tier di Service Manager

Il Web tier Service Manager contiene un'applicazione Web compatibile J2EE, eseguibile sul server applicazioni Web dell'utente. Ciascun server applicazioni Web ha un proprio metodo di distribuzione delle applicazioni Web. Consultare la documentazione del proprio server applicazioni Web per istruzioni specifiche sulla distribuzione di un'applicazione Web.

La tabella seguente fornisce un riepilogo dei metodi di distribuzione necessari.

Tabella 2 Metodi di distribuzione del Web tier

Server applicazioni Web	Metodo di distribuzione
Apache Tomcat	Copiare il file <code>webtier-7.10.war</code> nella cartella <code>webapps</code> e avviare il server applicazioni Web.
BEA WebLogic	Aprire la consolle di amministrazione e installare l'applicazione Web dal file <code>webtier-7.10.war</code> .
IBM WebSphere	Aprire la consolle di amministrazione e installare l'applicazione Web dal file <code>webtier-7.10.war</code> .

Distribuire il Web tier su Tomcat

Ad esempio, procedere come segue per distribuire il file `webtier-7.10.war` su Tomcat:

- 1 Accedere al server come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Arrestare il server applicazioni Web Tomcat.
- 3 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione viene eseguita in un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD. Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.

- a Passare alla directory del DVD.
 - b Aprire `clickme.htm`.
- 4 Fare clic su **Download Service Manager Web Tier**. Viene visualizzato il prompt per il download del file.
 - 5 Fare clic su **Salva**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Salva con nome.
 - 6 Salvare il file nella directory `webapps` di Tomcat. Ad esempio, `C:\Programmi\Apache Software Foundation\Tomcat 5.0\ webapps`
 - 7 Modificare il file `web.xml` all'interno del file `webtier-7.10` per aggiungere le informazioni di connessione al server. Vedere [Impostazione delle preferenze dei client Web dal file di configurazione web.xml](#) a pagina 86.




È possibile anche impostare le preferenze del client Web dopo la distribuzione del Web tier. È possibile distribuire il Web tier senza impostare le preferenze del client Web, tuttavia il Web tier non accetterà connessioni client fino a quando non vengono impostate.

Impostazione delle preferenze dei client Web dal file di configurazione web.xml

È possibile definire le preferenze globali dei client Web a partire dal file `web.xml` sul server del Web tier. Le impostazioni definite in questo file determinano le preferenze di tutti i client Web. Per un elenco completo e informazioni più dettagliate su ciascun parametro, consultare la Guida in linea di Service Manager.

Attenersi alla procedura seguente per impostare le preferenze dei client dal file `web.xml`:

- 1 Aprire il file `webtier-7.10.war` con un programma di gestione archivi.
Questi file possono essere scaricati dal DVD di installazione di Service Manager.
- 2 Estrarre il file `web.xml` dall'archivio al sistema locale.
 -  Estrarre questo file nel relativo percorso predefinito (`WEB-INF\`) in modo da conservarne le informazioni sul percorso quando viene archiviato nuovamente.
- 3 Aprire il file `web.xml` con un editor di testo.
- 4 Aggiungere o modificare le preferenze nel file. Per un elenco dei parametri Web più frequenti, vedere [Parametri Web più frequenti](#) a pagina 88.

5 È necessario impostare almeno i parametri **serverHost** e **serverPort**.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE web-app PUBLIC "-//Sun Microsystems,
Inc.//DTD Web Application 2.2//EN" "http://
java.sun.com/j2ee/dtds/web-app_2_2.dtd">
<web-app>
<display-name>Service Manager</display-name>
<description>Service Manager</description>
...
<init-param>
<param-name>serverHost</param-name>
Impostare l'host — <param-value>localhost</param-value>
</init-param>
<init-param>
Impostare la porta — <param-name>serverPort</param-name>
<param-value>13080</param-value>
</init-param>
...
```

6 Salvare il file.

7 Avviare il server Tomcat.

Tomcat apre automaticamente il file `webtier-7.10.war` e crea una directory virtuale `webtier-7.10`.



Se Tomcat non crea una directory `webtier-7.10` all'avvio, esaminare i file di registro e contattare l'assistenza fornendo le informazioni in essi contenute.

8 Reinscrivere il file `web.xml` aggiornato nell'archivio `webtier-7.10.war`.



Il file `web.xml` deve includere il percorso `WEB-INF\`.

A questo punto i client Web utilizzeranno le preferenze client definite nel file `web.xml` quando l'archivio `webtier-7.10.war` è stato distribuito sul Web tier.

File registro del Web tier

Il Web tier di Service Manager registra le attività nel file registro e nel percorso predefiniti utilizzati dal server applicazioni Web. Per conoscere il nome e il percorso del file registro, consultare la documentazione del server applicazioni Web in uso.

Parametri Web più frequenti

Tabella 3 Parametri Web tier più frequenti

Parametro	Valore predefinito	Descrizione
cacerts	WEB-INF	Questo parametro elenca il percorso dei certificati CA necessari per il supporto SSL.
compress_soap	false	Questo parametro determina l'utilizzo o meno della compressione dei dati tra i client Web e il Web tier di Service Manager.
helpServerHost	localhost	Questo parametro specifica il nome del server della Guida di Service Manager.
helpServerPort	80	Questo parametro specifica il numero della porta di comunicazione con cui il server della Guida di Service Manager riceve le richieste.
refreshMessages	false	Questo parametro determina se il browser verifica la presenza di nuovi messaggi dal server applicazioni.
refreshMessagesInterval	15000	Questo parametro determina la frequenza (espressa in millisecondi) con cui il browser verifica la presenza di nuovi messaggi dal server applicazioni.
serverHost	localhost	Questo parametro specifica il nome del server host di Service Manager.
serverPort	13080	Questo parametro specifica il numero della porta di comunicazione con cui il server di Service Manager riceve le richieste.

Tabella 3 Parametri Web tier più frequenti (continua)

Parametro	Valore predefinito	Descrizione
ssl	false	Questo parametro consente al client Web di crittografare le comunicazioni utilizzando il certificato dimostrativo del server.
viewactivenotes	false	Questo parametro determina se visualizzare o meno una finestra popup quando il server invia un messaggio.

Installazione di file Endorsed JAR

A seconda del server applicazioni Web in uso, potrebbe essere necessario installare vari file endorsed JAR per far sì che il Web tier di Service Manager funzioni correttamente. Tali file attivano alcune funzionalità, come ad esempio SOAP over HTTP e cifratura Fast Infoset.

La tabella seguente elenca i requisiti per i file endorsed JAR per ciascun server applicazioni Web supportato.

Tabella 4 Server applicazioni Web che necessitano di file endorsed JAR

Server applicazioni Web	Installare file endorsed JAR?	Destinazione
Apache Tomcat	Sì	\$TOMCAT_HOME/common/endorsed
IBM WebSphere	Sì	\$WAS_HOME/java/jre/lib/endorsed
BEA WebLogic	No	n/a

I file JAR richiesti includono:

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

Installare i file endorsed JAR

Attendersi alla procedura seguente per installare i file endorsed JAR:

- 1 Copiare tutti i file JAR dalla cartella seguente del DVD di installazione di Service Manager:

`Redistributables\Java\Endorsed`

- 2 Aggiungere i file alla cartella `endorsed` del server applicazioni Web.



Se il server applicazioni Web non ha già una cartella `endorsed`, è necessario crearne una prima di installare i file endorsed JAR.

Sostituire eventuali file contenuti nella cartella `endorsed` con i file inclusi nel DVD di installazione di Service Manager.

Impostazione delle dimensioni heap del server applicazioni Web

Le dimensioni dell'heap del server applicazioni Web determinano direttamente il numero di connessioni che possono essere gestite da ciascun server applicazioni Web. Per garantire prestazioni ottimali, la maggior parte dei server applicazioni richiede dimensioni dell'heap pari ad almeno 256 MB. Se le prestazioni delle connessioni client Web risultano insoddisfacenti, aumentare le dimensioni heap del server applicazioni Web. Consultare la documentazione del proprio server applicazioni Web per istruzioni sull'impostazione delle dimensioni heap.

Configurazione del server Server da utilizzare con Service Manager

IIS

Modificare il file `workers.properties.minimal` (IIS 5) o `workers2.properties` (IIS 6.2) in modo che siano inclusi i 5 parametri seguenti:

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

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

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

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

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

Accesso a Service Manager dal client Web

Utilizzare gli URL indicati di seguito per accedere a Service Manager dal Web tier.

- Indirizzo del client Web standard:

http://<server>:<porta>/webtier-7.10/index.do

Indirizzo del client Web ESS (Employee Self-Service):

http://<server>:<porta>/webtier-7.10/ess.do

Indirizzo del client Web con accesso facilitato:

http://<server>:<porta>/webtier-7.10/accessible.do

Il client Web con accesso facilitato non visualizza elenchi di record.

Indirizzo del client Web ESS (Employee Self-Service) con accesso facilitato:

http://<server>:<porta>/webtier-7.10/accessible_ess.do

Al posto di <server>, digitare il nome del server Web sul quale è in esecuzione il Web tier. Al posto di <porta>, digitare il numero della porta di comunicazione per la connessione al Web tier.



Se si utilizza la porta predefinita del server Web (80), non è necessario specificare la porta di comunicazione nell'URL del Web tier. Consultare la documentazione del server Web per istruzioni sull'impostazione della porta di comunicazione.

Utilizzo di applicazioni CTI (Computer Telephony Integration) con il client Web

Il client Web supporta le connessioni da applicazioni CTI (Computer Telephony Integration). L'implementazione CTI del client Web utilizza l'applicazione Servizi evento di Service Manager per l'apertura e l'aggiornamento di record.

Attenersi alla procedura seguente per impostare e utilizzare CTI:

Attività 1: Eseguire l'impostazione del browser Web.

Vedere [Impostazione dei requisiti del browser Web](#) a pagina 93.

Attività 2: Installare un JRE.

Vedere [Installazione del JRE](#) a pagina 94.

Attività 3: Installare l'applet CTI.

Vedere [Installazione dell'applet CTI](#) a pagina 95.

Attività 4: Effettuare la connessione al client Web in modo che riceva chiamate.

Vedere [Ricezione di chiamate con il client Web per telefonia](#) a pagina 96.

Impostazione dei requisiti del browser Web

Per utilizzare CTI con un client Web è necessario abilitare le impostazioni e le opzioni seguenti:

- Cookie
- Java
- JavaScript
- Finestre popup (aggiungere l'URL del server di Service Manager all'elenco delle eccezioni delle finestre popup).

Installazione del JRE

Per eseguire l'applet CTI è necessario installare Java Runtime Environment (JRE) su ciascun sistema client Web. Consultare la documentazione del browser Web per individuare una versione JRE compatibile.

Tabella 5 Requisiti JRE del browser per il supporto di CTI

Sistema operativo	Componente Java da installare
Windows XP	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none">• Plug-in Microsoft Java Virtual Machine (JVM)• Sun Java Runtime Environment (JRE)
Altri sistemi operativi	Sun Java Runtime Environment (JRE)

Ad esempio, eseguendo la procedura seguente è possibile installare Sun J2SE JRE, che è possibile utilizzare con Internet Explorer o Mozilla:


- 1 Accedere al sito Web Java di Sun: **<http://java.sun.com/javase/downloads/index.jsp>**.
- 2 Individuare la sezione Java Runtime Environment (JRE), e fare clic su **Download**.
- 3 Accettare il contratto di licenza.
- 4 Dopo aver individuato il proprio sistema operativo (ad esempio Windows), scaricare la versione JRE più recente per il sistema operativo in uso.

Installazione dell'applet CTI

Perché il client Web possa accettare eventi del sistema Service Manager da applicazioni CTI, è necessario eseguire l'installazione dell'applet CTI su ciascun client Web.

Attenersi alla procedura seguente per installare l'applet CTI:

- 1 Accedere al sistema client Web con un account di amministratore locale.

 L'installazione dell'applet richiede un account di amministratore locale.

- 2 Chiudere tutte le altre finestre del browser Web e dei client di Service Manager.

- 3 Aprire il browser Web e specificare l'URL del Web tier per telefonia:

http://<server>:<porta>/sm/index.do?telephonyuser=1

Al posto di <server>, digitare il nome del server Web sul quale è in esecuzione il Web tier. Al posto di <porta>, digitare il numero della porta di comunicazione per la connessione al Web tier.

- 4 Se la versione JRE è installata correttamente sul sistema client Web, verrà richiesto di installare l'applet CTI.
- 5 Selezionare nel browser l'azione appropriata per accettare l'applet (ad esempio, **Esegui** oppure **OK**).
- 6 Chiudere e riavviare il browser Web.

Utilizzo del client Web per telefonia

Il client Web per telefonia richiede un'applicazione CTI e la configurazione di Servizi evento all'interno di Service Manager.

Accesso alle applicazioni CTI dal client Web

Utilizzare gli URL indicati di seguito per accedere alle porzioni per telefonia del client Web.

► L'applet CTI non si applica alle porzioni Self Service di Service Manager.

- Indirizzo del client Web standard per la telefonia:
http://<server>:<porta>/sm/index.do?telephonyuser=1
- Indirizzo del client Web standard per la telefonia con accesso facilitato:
http://<server>:<porta>/sm/accessible.do?telephonyuser=1

Questo indirizzo disattiva la modalità Elenco record e il menu classico, non conformi ai requisiti di accesso facilitato.

Al posto di <server>, digitare il nome del server Web sul quale è in esecuzione il Web tier. Al posto di <porta>, digitare il numero della porta di comunicazione per la connessione al Web tier.

🚩 Se si utilizza la porta predefinita del server Web (80), non è necessario specificare la porta di comunicazione nell'URL del Web tier. Consultare la documentazione del server Web per istruzioni sull'impostazione della porta di comunicazione.

Ricezione di chiamate con il client Web per telefonia

Quando riceve un evento da un'applicazione CTI, il client Web per telefonia richiede di salvare il lavoro corrente.

► Salvare il lavoro corrente e fare clic su **Sì** per ricevere la chiamata (o un altro evento) in entrata.

6 Installazione del server della Guida

Il server della Guida di HP Service Manager deve essere installato su un sistema Windows. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare il server della Guida. Per ulteriori informazioni su come avviare e arrestare il server della Guida, vedere [Accesso al server della Guida](#) a pagina 102.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- [Panoramica del server della Guida di Service Manager](#) a pagina 98
- [Installazione del server della Guida in ambiente Windows](#) a pagina 99
- [Accesso al server della Guida](#) a pagina 102

Panoramica del server della Guida di Service Manager

Il server della Guida di Service Manager fornisce un'ubicazione centralizzata di accesso e memorizzazione per tutti i file della Guida in linea. Il server della Guida di Service Manager include un server Web integrato che consente agli utenti finali di accedere alla documentazione dal client Windows o Web, nonché direttamente dal browser Web.

Aggiornamento del server della Guida

I server della Guida di versioni precedenti non possono essere aggiornati al server della Guida di Service Manager 7.10. Installare il server della Guida di Service Manager 7.10 in una nuova cartella o su un sistema differente dal server della Guida precedente. HP consiglia di eliminare i server della Guida di versioni precedenti (tuttavia, questa operazione non è obbligatoria).



Eseguire una copia di backup di tutti i file della Guida personalizzati eventualmente creati per i server della Guida. Il programma di installazione del server della Guida di Service Manager 7.10 sovrascriverà qualsiasi file della Guida personalizzato relativo a versioni precedenti del server della Guida.

Considerazioni sull'installazione

L'installazione del server della Guida di Service Manager permette di:

- Fornire agli utenti una guida facilmente aggiornabile.
- Distribuire versioni personalizzate della documentazione di Service Manager. È possibile modificare la Guida in linea memorizzata nel server della Guida e distribuirla con il server Web integrato. Tutti i client che si connettono al server della Guida visualizzeranno automaticamente i file personalizzati della Guida in linea.

Problemi noti

I problemi noti del server della Guida di Service Manager sono i seguenti:

- Il server della Guida è in grado di distribuire la documentazione esclusivamente nei plug-in esistenti. Gli argomenti devono essere aggiunti o modificati nei plug-in esistenti.

Per testare il server della Guida dal computer server, utilizzare una connessione browser diretta all'indirizzo:

http://<hostserverguida>:<portaserverguida>/help/

Al posto di <hostserverguida>, digitare il nome o l'indirizzo IP del server della Guida a cui connettersi.

Al posto di <portaserverguida>, digitare il numero della porta di comunicazione utilizzata per la connessione al server della Guida. Il numero della porta può essere omesso se si utilizza la porta HTML predefinita (80).

Installazione del server della Guida in ambiente Windows

Una volta installato il server della Guida, è possibile personalizzare le impostazioni del server nella configurazione guidata del server della Guida.

Requisiti di installazione

- Windows 2000 o Windows 2003
- Gli aggiornamenti più recenti di Windows del sistema operativo in uso
- 240 MB di spazio su disco
- Almeno 256 MB di RAM (consigliati)
 - Per l'esecuzione di test sono sufficienti 128 MB di RAM.
 - Per il funzionamento in produzione, la RAM dipende dal numero di utenti previsto.

- Una porta di comunicazione libera per ricevere le richieste di connessione HTTP. La porta di comunicazione predefinita è 8083.
- Uno dei seguenti componenti Java:

Tabella 1 Requisiti di installazione del server della Guida

Sistema operativo	Componente Java da installare
Windows XP	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Plug-in Microsoft Java Virtual Machine (JVM) • Sun Java Runtime Environment (JRE)
Tutti gli altri sistemi operativi	Sun Java Runtime Environment (JRE)

Installazione del server della Guida di Service Manager

Attendersi alla procedura seguente per installare il server della Guida di Service Manager:

- 1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione viene eseguita in un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD. Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.

 - a Passare alla directory del DVD.
 - b Aprire `clickme.htm`.
- 3 Fare clic su **Install HP Service Manager Help Server**. Verrà visualizzata l'installazione guidata del server della Guida di Service Manager.
- 4 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.
- 5 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**. Il pulsante Next diventa attivo.
- 6 Fare clic su **Next** per continuare. Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.

- 7 Digitare o selezionare il percorso in cui si desidera installare il server della Guida, quindi fare clic su **Next** per continuare. Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.
- 8 Fare clic su **Install**. L'installazione guidata installerà il server della Guida sul sistema.
- 9 Fare clic su **Finish**. Verrà avviata la configurazione guidata del server della Guida di HP.
- 10 Fare clic su **Start > Tutti i programmi > HP > Service Manager 7.10 > HelpServer > Configure Help Server**. Verrà visualizzata la pagina di configurazione del server della Guida di Service Manager.
- 11 Fare clic su **Next**.
- 12 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - a Fare clic su **Skip** se si intende utilizzare le impostazioni di configurazione predefinite.
 - b Aggiornare i seguenti parametri in base alle proprie esigenze.

Tabella 2 Parametri di configurazione del server della Guida

Parametro	Valore predefinito	Descrizione
Server port	8083	Questo parametro specifica la porta di comunicazione su cui il server della Guida riceverà le richieste HTTP.
Windows Service Name	7.10 Server della Guida di HP Service Manager	Questo parametro specifica il nome del servizio di Windows che sarà utilizzato dal server della Guida.

- 13 Fare clic su **Next** per continuare.
Verrà visualizzata la pagina di configurazione del server della Guida di Service Manager.
- 14 Selezionare l'opzione **Install Windows Service**.
- 15 Fare clic su **Finish**.
Il server della Guida verrà configurato e il servizio di Windows installato.

Accesso al server della Guida

È possibile accedere al server della Guida dalle seguenti interfacce:

- Client Windows, vedere [Accesso al server della Guida dal client Windows](#) a pagina 102
- Client Web, vedere [Accesso al server della Guida dal client Web](#) a pagina 103
- Browser Web, vedere [Accesso al server della Guida da un browser](#) a pagina 103

Accesso al server della Guida dal client Windows

Per visualizzare la Guida in linea del server della Guida sui client Windows, è necessario configurare le preferenze del client Windows e definire il nome host e la porta di comunicazione del server della Guida.



Questa impostazione viene salvata con le preferenze del client e viene memorizzata dalla utilità di configurazione del client, ed è quindi facile da distribuire agli utenti con client Windows.

Attenersi alla procedura seguente per configurare un client Windows che visualizzi la Guida in linea dal server della Guida:

- 1 Accedere al client Windows.
- 2 Fare clic su **Finestra > Preferenze**.
Verrà visualizzata la finestra Preferenze.
- 3 Fare clic sul nodo **Guida** per espanderlo.
- 4 Fare clic su **Server Guida in linea**.
- 5 Selezionare l'opzione **Usa un server Guida in linea per accedere alla documentazione**.
- 6 Digitare le seguenti informazioni:
 - a Nome host o indirizzo IP del server della Guida
 - b Porta di comunicazione del server della Guida
- 7 Fare clic su **OK**.

Il client Windows visualizza la Guida in linea proveniente dal server della Guida quando l'utente fa clic sull'icona **Guida** o seleziona **Guida > Argomenti della Guida**.

Accesso al server della Guida dal client Web

Per impostazione predefinita, i client Web non visualizzano la Guida in linea. Per visualizzare la Guida in linea del server della Guida sui client Web, è necessario configurare il file `web.xml` del client Web e definire il nome host e la porta di comunicazione del server della Guida.

Attenersi alla procedura seguente per configurare un client Web che visualizzi la Guida in linea dal server della Guida:

- 1 Accedere al server su cui è installato il Web tier.
- 2 Aprire il file `web.xml` nella cartella `sm/WEB-INF` dell'installazione del server applicazioni.
- 3 Digitare le seguenti informazioni:
 - a **helpServerHost**: nome host o indirizzo IP del server della Guida
 - b **helpServerPort**: porta di comunicazione del server della Guida
- 4 Salvare il file `web.xml`.

Il client Web visualizzerà la Guida in linea dal server della Guida.

Accesso al server della Guida da un browser

È possibile visualizzare la Guida in linea dal server della Guida digitando il seguente URL in un browser Web compatibile:

`http://<hostserverguida>:<portaserverguida>/help/`

Al posto di `<hostserverguida>`, digitare il nome o l'indirizzo IP del server della Guida a cui connettersi.

Al posto di `<portaserverguida>`, digitare il numero della porta di comunicazione utilizzata per la connessione al server della Guida. Il numero della porta può essere omissso se si utilizza la porta HTML predefinita (80).

7 Installazione utilità di configurazione client

È possibile installare l'utilità di configurazione client di Service Manager su un sistema Windows. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione e su come installare l'utilità di configurazione client.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- [Panoramica dell'utilità di configurazione client di Service Manager a pagina 106](#)
- [Installazione dell'utilità di configurazione client in ambiente Windows a pagina 108](#)
- [Personalizzazione delle immagini utilizzate dal client Windows a pagina 110](#)
- [Personalizzazione del client Windows a pagina 113](#)

Panoramica dell'utilità di configurazione client di Service Manager

L'utilità di configurazione client di Service Manager è un componente di personalizzazione opzionale che permette di personalizzare una installazione Windows per la distribuzione agli utenti finali. Utilizzare l'utilità di configurazione client per personalizzare il client Windows prima di distribuirlo nell'azienda.

L'utilità di configurazione client non può trasferire le modifiche di personalizzazione ai client Windows installati in precedenza. Per modificare le installazioni esistenti del client Windows è necessario disinstallare il client esistente per poi reinstallarlo utilizzando i file personalizzati creati.

L'utilità di configurazione client acquisisce solo le modifiche eseguite direttamente dall'interfaccia client Windows oppure all'interno dell'utilità stessa. L'utilità di configurazione client non è in grado di acquisire le modifiche eseguite direttamente nei file di inizializzazione del client Windows.

L'utilità di configurazione client di Service Manager modifica le seguenti impostazioni del client Windows:

- Immagine della schermata iniziale che Service Manager visualizza all'apertura del client Windows.
- Nome del fornitore di Service Manager (ad esempio, Hewlett-Packard Development Company, L.P.).
- Nome dell'applicazione di Service Manager (ad esempio, Service Manager).
- Percorso delle immagini e delle icone dell'applicazione.
- Percorso del server della Guida che consente ai client Windows di accedere alla documentazione.
- Modifiche salvate da un amministratore all'interno dell'interfaccia del client Windows prima di eseguire l'utilità di configurazione client:
 - Opzioni di accesso predefinite
 - Opzioni di configurazione della finestra di dialogo Connections da visualizzare
 - Impostazioni di configurazione predefinite
 - Opzioni di configurazione del server della Guida

Considerazioni sull'installazione

Può essere opportuno utilizzare l'utilità di configurazione client di Service Manager per i seguenti motivi:

- Distribuire versioni personalizzate di client Windows. È possibile usare l'utilità di configurazione client per preconfigurare i client Windows per l'utilizzo di impostazioni e immagini personalizzate.
- Ridurre il numero dei passaggi di personalizzazione. Utilizzando l'utilità di configurazione client, non è necessario personalizzare singolarmente ciascun client Windows.

Problemi noti

I problemi noti legati all'utilità di configurazione client di Service Manager sono i seguenti:

- Le immagini devono essere personalizzate prima di eseguire l'utilità di configurazione client. L'utilità di configurazione client consente di modificare il percorso delle immagini ma non di modificarle direttamente.
- I nuovi package del client Windows associati a una connessione SSL predefinita devono essere installati nella stessa cartella del client originale. In caso contrario, verrà visualizzato il seguente messaggio di errore alla connessione: "No trusted certificate found". È possibile ripristinare la connessione client indicando il percorso corretto del file dei certificati CA nella finestra di dialogo Preferenze del client.

Installazione dell'utilità di configurazione client in ambiente Windows

Per installare l'utilità di configurazione client, eseguire il programma di installazione presente sul DVD di installazione. Al termine dell'installazione sarà possibile personalizzare le impostazioni del client Windows utilizzando l'utilità di configurazione client.

Requisiti di installazione

- Windows 2000, Windows XP Professional o Windows Vista
- Aggiornamenti più recenti di Windows del sistema operativo in uso
- 70 MB di spazio su disco
- Almeno 256 MB di RAM (consigliati)
 - Per l'esecuzione di test sono sufficienti 128 MB di RAM
 - Per il funzionamento in produzione, aggiungere RAM in funzione del numero di utenti previsto
- Accesso a un'installazione client Windows di Service Manager

Installazione dell'utilità di configurazione client di Service Manager

Attenersi alla procedura seguente per installare l'utilità di configurazione client di Service Manager:

- 1 Accedere al sistema Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione viene eseguita in un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD. Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.

- a Passare alla directory del DVD.
- b Aprire `clickme.htm`.

- 3 Selezionare la scheda **Downloads**.
- 4 Fare clic su **Download the HP Service Manager Client-Configuration utilities**.
Verrà visualizzata l'installazione guidata dell'utilità di configurazione client di Service Manager.
- 5 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.
- 6 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.
Il pulsante Next diventa attivo.
- 7 Fare clic su **Next** per continuare.
Verrà visualizzata la pagina di selezione della cartella di installazione.
- 8 Digitare o selezionare il percorso in cui installare l'utilità di configurazione client.
- 9 Fare clic su **Next** per continuare.
Verrà visualizzata la pagina di inizio dell'installazione.
- 10 Fare clic su **Install**.
L'installazione guidata installerà l'utilità di configurazione client sul sistema.
- 11 Fare clic su **Finish**.

Personalizzazione delle immagini utilizzate dal client Windows

È possibile personalizzare le immagini utilizzate dai client Windows fornendo versioni alternative di tali immagini da una cartella locale o da una directory virtuale di un server Web.

Linee guida e considerazioni per la modifica delle immagini

Riguardo alle immagini personalizzate, tenere conto delle seguenti linee guida e considerazioni:

- Tutte le immagini personalizzate devono mantenere il nome file originale.
- Tutte le immagini personalizzate devono mantenere il percorso relativo originale dalla cartella `icons/obj16`.
- È sufficiente salvare le immagini personalizzate nella cartella `branded/obj16`. Se il client di Service Manager non trova immagini aggiornate nella cartella `branded/obj16`, utilizza quelle predefinite nella cartella `icons/obj16`.
- La disponibilità delle immagini personalizzate su un server Web consente di aggiornare automaticamente le immagini senza dover reinstallare il client Windows.

Immagini personalizzate disponibili da una cartella locale

La seguente procedura descrive i passaggi per distribuire immagini personalizzate con il client dotato di nuovo package. Questo metodo di personalizzazione delle immagini richiede una maggiore disponibilità di spazio su disco per installare il client Windows di Service Manager, in quanto oltre alle immagini predefinite verranno installate anche quelle personalizzate.

Attenersi alla procedura seguente per personalizzare le immagini da una cartella locale:

- 1 Copiare le immagini dal client di Service Manager in una cartella temporanea.

Per impostazione predefinita, le immagini del client di Service Manager risiedono nella seguente cartella:

```
C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.10\src\resources\icons\obj16
```

- 2 Modificare nella cartella temporanea le immagini da personalizzare.

Vedere [Linee guida e considerazioni per la modifica delle immagini](#) a pagina 110.

- 3 Eliminare dalla cartella temporanea le immagini che non si desidera personalizzare.

- 4 Eseguire l'utilità di configurazione client e selezionare l'opzione relativa alle immagini locali.

L'utilità di configurazione client creerà la seguente nuova cartella nell'installazione client di Service Manager:

```
C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.10\src\resources\icons\obj16
```

- 5 Copiare le immagini personalizzate nella cartella `branded\obj16`.



Le immagini personalizzate possono essere copiate nella cartella locale quando l'utilità di configurazione client è aperta.

- 6 Creare il nuovo package del client come file zip o un altro formato di distribuzione.

Immagini personalizzate disponibili da una directory virtuale di un server Web

La seguente procedura descrive i passaggi per distribuire immagini personalizzate da un server Web centrale. Questo metodo di personalizzazione delle immagini non comporta l'aumento dello spazio su disco necessario per installare il client Windows di Service Manager. Inoltre, le modifiche apportate alle immagini su un server Web vengono applicate automaticamente ai client Windows.

Attendersi alla procedura seguente per personalizzare le immagini da una directory virtuale di un server Web:

- 1 Creare una directory virtuale sul server Web dell'utente per memorizzare le immagini personalizzate.
- 2 Copiare le immagini dal client di Service Manager in una cartella temporanea.

Per impostazione predefinita, le immagini del client di Service Manager risiedono nella seguente cartella:

```
C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Client\plugins\
com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.10\src\resources\
icons\obj16
```

- 3 Modificare nella cartella temporanea le immagini da personalizzare.
Vedere [Linee guida e considerazioni per la modifica delle immagini](#) a pagina 110.
- 4 Eliminare dalla cartella temporanea le immagini che non si desidera personalizzare.
- 5 Copiare le immagini personalizzate in una directory virtuale sul server Web.
- 6 Eseguire l'utilità di configurazione client e selezionare l'opzione relativa alla directory virtuale del server Web.

L'utilità di configurazione client configura il client di Service Manager in modo che utilizzi come percorso l'URL della directory virtuale del server Web.

Personalizzazione del client Windows

Per utilizzare l'utilità di configurazione client è necessario aver precedentemente installato un client Windows.

Attendersi alla procedura seguente per creare un client Windows personalizzato:

- 1 Fare clic su **Start > Programmi > Service Manager Client Configuration Utility > Service Manager Client Configuration Utility**.
Verrà visualizzata l'utilità di configurazione client.
- 2 Fare clic su **Next** per continuare.
Verrà visualizzata la pagina in cui specificare la directory di Service Manager.
- 3 Digitare o selezionare il percorso di un'installazione esistente del client Windows di Service Manager.
- 4 Fare clic su **Next** per continuare.
Verrà visualizzata la pagina che consente di sostituire l'immagine iniziale.
- 5 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Skip** per utilizzare l'immagine iniziale predefinita.
 - Digitare o selezionare il percorso dell'immagine iniziale da utilizzare all'avvio.

L'immagine predefinita della schermata iniziale è denominata splash.gif ed è situata nella seguente cartella:

```
C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_7.10\src\resources\icons\obj16
```

Attendersi alle seguenti istruzioni per modificare l'immagine della schermata iniziale:

- L'immagine personalizzata deve mantenere il nome file originale.
- L'immagine deve essere in formato bitmap (gif) di Windows.
- L'immagine deve avere una larghezza di circa 500 pixel e un'altezza di circa 600 pixel. Le immagini di dimensioni maggiori vengono ritagliate dall'utilità di configurazione client in modo da ottenere tali valori.

- 6 Fare clic su **Next** per continuare.
Verrà visualizzata la pagina per la sostituzione delle stringhe relative a provider e applicazione.
- 7 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Skip** per utilizzare le stringhe di testo predefinite dell'applicazione.
 - Digitare le stringhe di testo da utilizzare per i seguenti elementi:

Tabella 1 Impostazioni relative a provider e applicazione

Campo	Stringhe da digitare
Provider	Digitare il nome della società da visualizzare nell'interfaccia del client Windows. Il nome predefinito è Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Application	Digitare il nome dell'applicazione da visualizzare nell'interfaccia del client Windows. Il nome predefinito è Service Manager.

- 8 Fare clic su **Next** per continuare.
Verrà visualizzata la pagina relativa alla personalizzazione del percorso delle immagini dell'applicazione Service Manager.
- 9 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Utilizzare le immagini predefinite dell'applicazione.
 - **No customization:** selezionare questa opzione per utilizzare le immagini predefinite.
 - Fare clic su **Skip**.
 - Selezionare il percorso delle immagini personalizzate del client Windows.
 - **Locally:** l'utilità di configurazione client crea una cartella denominata `\branded\obj16` in cui risiederanno le immagini personalizzate, che avranno la priorità sulle immagini predefinite del client Windows.
 - **Remotely:** digitare l'URL che consente al client Windows di accedere alle immagini personalizzate.

Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione delle immagini utilizzate dal client Windows](#) a pagina 110.

10 Fare clic su **Next** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa alla personalizzazione delle opzioni di accesso predefinite.

11 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Skip** per non creare una connessione predefinita.
- Specificare se le seguenti opzioni devono essere visualizzate nella finestra di dialogo Connections del client personalizzato.


Tabella 2 Opzioni di configurazione della finestra di dialogo Connections

Campo	Descrizione
Show the "Remember my password" option.	Abilitato per impostazione predefinita. Se disabilitato, la casella di controllo "Remember my password" non sarà visualizzata nella finestra di dialogo Connections.
Show the server parameters.	Abilitato per impostazione predefinita. Se disabilitato, i pulsanti di opzione "Use Login/Password" e "Use Trusted Sign-on", oppure "Server host name" e "Server port number", non saranno visualizzati nella finestra di dialogo Connections. Inoltre, i pulsanti New ed Delete saranno disattivati.
Show the "Advanced" options page.	Abilitato per impostazione predefinita. Se disabilitato, la scheda "Advanced" non sarà visualizzata nella finestra di dialogo Connections del client. Inoltre, la funzione "Trace SOAP Traffic" non sarà disponibile.

- Digitare le seguenti informazioni relative alla connessione predefinita che si desidera creare.

Tabella 3 Opzioni di configurazione predefinite della finestra di dialogo Connections

Campo	Descrizione
Hostname	Digitare il nome della rete o l'indirizzo IP del server di Service Manager a cui il client Windows dovrà connettersi.
Port Number	Digitare il numero della porta di comunicazione con cui il server di Service Manager riceverà le richieste di connessione del client. La porta di comunicazione predefinita è 13080.
Compress Messages	Selezionare "true" per abilitare la compressione dei messaggi tra il client Windows e il server di Service Manager. Selezionare "false" se non si desidera la compressione dei messaggi.
Use SSL Connection	Selezionare "true" per abilitare la connessione SSL tra il client Windows e il server di Service Manager. Selezionare "false" per utilizzare la connessione standard.
CA Certificate Path	Digitare o selezionare il percorso locale del certificato CA utilizzato dalla connessione SSL. Lasciare vuoto se non si utilizza una connessione SSL.

 Un file di certificati CA esemplificativi denominato cacerts è disponibile nella cartella:

C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Client\plugins\com.hp.common_7.10\

- Fare clic su **Next** per continuare.

Verrà visualizzata la pagina relativa all'uso e alla configurazione del server della Guida in linea.

12 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Skip** per non fornire una Guida in linea da un server della Guida.
- Selezionare l'opzione **Use Central Help Server** per stabilire una connessione a un server della Guida. Immettere le seguenti informazioni relative al server della Guida:

Tabella 4 Opzioni di configurazione del server della Guida

Campo	Descrizione
Help Server Host	Digitare il nome di rete del server della Guida di Service Manager a cui il client Windows dovrà connettersi.
Help Server Port	Digitare il numero della porta di comunicazione con cui il server della Guida di Service Manager riceverà le richieste di connessione del client. La porta di comunicazione predefinita è 80.



L'host e la porta del server della Guida devono corrispondere alle impostazioni configurate dall'utente con la configurazione guidata del server della Guida. Per ulteriori informazioni, vedere [Installazione del server della Guida](#) a pagina 97.

- Fare clic su **Next** per continuare. Verrà visualizzata la pagina dell'utilità di configurazione client.

13 Fare clic su **Exit**.

Il client è ora configurato e può essere compresso in un file zip o un altro formato per la distribuzione.

8 Installazione del motore di ricerca

Il motore di ricerca di HP Service Manager può essere installato su un server Windows o Unix. Questa sezione fornisce informazioni sui requisiti di installazione, nonché su come installare e configurare il motore di ricerca.

Durante l'installazione del server vengono installate le applicazioni di Gestione Knowledge Base, ma non il motore di ricerca, che deve essere installato separatamente.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- [Installazione del motore di ricerca di Service Manager a pagina 120](#)
- [Installazione del motore di ricerca mediante l'installazione guidata a pagina 121](#)
- [Installazione del motore di ricerca mediante il programma di installazione in modalità testo a pagina 123](#)
- [Avvio e arresto del motore di ricerca a pagina 125](#)
- [Configurazione del motore di ricerca a pagina 126](#)
- [Indicizzazione dei dati con il motore di ricerca a pagina 128](#)

Installazione del motore di ricerca di Service Manager

Il motore di ricerca di Service Manager può essere installato in due modi: tramite l'installazione guidata o mediante un programma di installazione in modalità testo. Al termine dell'installazione, è possibile configurare le impostazioni del motore di ricerca.



Il programma di installazione per Linux include JVM, ma per altri sistemi operativi è necessario installare JVM per poter eseguire il programma di installazione del motore di ricerca.

Requisiti di installazione

- 512 MB di RAM
- 4-6 GB di spazio su disco
- Processore da 800 MHz o superiore
- 400 MB di spazio per le cartelle `/tmp` (Unix) e `\TEMP` (Windows)

Requisiti di risorse del kernel per HP-UX

Configurare i seguenti parametri del kernel per eseguire Gestione Knowledge Base su HP-UX.

Tabella 1 **Requisiti di risorse del kernel per Gestione Knowledge Base per HP-UX**

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

Tabella 1 **Requisiti di risorse del kernel per Gestione Knowledge Base per HP-UX (continua)**

Valore	Impostazione
maxtsiz	1 GB (0x40000000)
maxuprc	512
maxusers	128
nkthread	1024
nproc	517

Installazione del motore di ricerca mediante l'installazione guidata

Attenersi alla procedura seguente per installare il motore di ricerca di Service Manager mediante l'installazione guidata:

- 1 Inserire il DVD di installazione del motore di ricerca nell'unità corrispondente del server.
- 2 Avviare l'installazione guidata del motore di ricerca di Service Manager.
- 3 Se l'installazione viene eseguita in un sistema Windows nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, l'installazione guidata si avvierà automaticamente. Se l'esecuzione automatica è disabilitata, è possibile avviare manualmente l'installazione guidata in uno dei modi seguenti.

Su sistemi Windows

- Passare alla directory del DVD tramite l'interfaccia utente.

Fare doppio clic su `setupwin32.exe`.

- Dal prompt dei comandi:
- Digitare il seguente comando:
- `D:\>setupwin32`

dove D identifica l'unità DVD. Utilizzare la lettera di identificazione corrispondente alla propria unità DVD.

Su sistemi Unix

Per HP-UX, accertarsi di aver impostato i parametri di configurazione del kernel descritti in [Requisiti di risorse del kernel per HP-UX](#) a pagina 120.

- Dalla GUI:
 - Montare l'unità DVD e passare alla directory del DVD.
 - Fare doppio clic sullo script eseguibile corrispondente al sistema Unix, ad esempio `setupsolaris` per sistemi Solaris o `setupaix` per sistemi AIX.
- Dal prompt dei comandi:
 - Montare il DVD e passare al percorso montato.
 - Eseguire lo script eseguibile corrispondente al sistema Unix utilizzato, ad esempio
`./setupsolaris` per sistemi Solaris
oppure
`./setupaix` per sistemi AIX

Verrà visualizzata l'installazione guidata del motore di ricerca di Service Manager.

- 4 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.
- 5 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**. Il pulsante **Next** diventa attivo.
- 6 Fare clic su **Next** per impostare i seguenti parametri di installazione.

Tabella 2 Parametri dell'installazione del motore di ricerca

Parametro	Valore
Hostname	Nome host del server Se il motore di ricerca verrà installato su un altro computer in un dominio distinto, specificare il nome di dominio completo, ad esempio <code>nomecomputer.dominiopersonale.com</code> .
Masterport	Il valore predefinito è 9950.
Docserver Port (9920-9949)	Il valore predefinito è 9948.
Indexer Port (9960-9979)	Il valore predefinito è 9967.

► Annotare queste impostazioni. Esse serviranno per configurare la comunicazione tra Service Manager e il motore di ricerca.

- 7 Fare clic su **Next** per specificare la directory di installazione.
La directory di installazione predefinita per Windows è:
`C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Search Engine`
Se necessario, fare clic su **Browse** per scegliere un percorso diverso.
- 8 Fare clic su **Next** ed esaminare le informazioni di riepilogo dell'installazione.
- 9 Fare clic su **Install** per avviare la copia dei file di installazione.
Per interrompere l'installazione fare clic su **Cancel**.
Al termine dell'installazione verrà visualizzata una finestra di dialogo.
- 10 Su un sistema Unix, eseguire `InstallConfiguration.sh` nella directory `<percorso di installazione motore di ricerca>/`.
- 11 Per uscire dall'installazione guidata fare clic su **Finish**.

Installazione del motore di ricerca mediante il programma di installazione in modalità testo

Attenersi alla procedura seguente per installare il motore di ricerca di Service Manager mediante il programma di installazione in modalità testo:

- 1 Inserire il DVD di installazione del motore di ricerca nell'unità corrispondente del server.
- 2 Eseguire il programma di installazione.
- 3 Su sistemi Windows:

Aprire il prompt dei comandi e digitare il seguente comando:

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

dove D identifica l'unità DVD. Utilizzare la lettera di identificazione corrispondente alla propria unità DVD.

Su sistemi Unix:

- a Montare il DVD e passare al percorso montato.
 - b Eseguire lo script eseguibile corrispondente al sistema Unix utilizzato, ad esempio `./setupsolaris -console` per sistemi Solaris o `./setupaix -console` per sistemi AIX.
- 4 Alla richiesta dello script di installazione, digitare `yes` per accettare il contratto di licenza.
 - 5 Alla richiesta dello script di installazione, immettere il percorso della directory di installazione di Service Manager.
 - Il sistema esegue la convalida del nome di directory specificato. Se si specifica una directory non valida, verrà generato un messaggio di errore.
- Il sistema impiegherà alcuni minuti per leggere il contenuto del DVD, decomprimere i file e creare la directory logs.
- 6 Alla richiesta dello script di installazione, immettere il nome host e premere **Invio**.
 - Se il motore di ricerca verrà installato in un dominio distinto, specificare il nome di dominio completo, ad esempio `nomecomputer.dominiopersonale.com`.
 - 7 Alla richiesta dello script di installazione, immettere un valore per Masterport e premere **Invio**. Il valore predefinito è 9950.
 - 8 Alla richiesta dello script di installazione, immettere un valore per Docserver Port (9920-9949) e premere **Invio**. Il valore predefinito è 9948.
 - 9 Alla richiesta dello script di installazione, immettere un valore per Indexer Port (9960-9979) e premere **Invio**. Il valore predefinito è 9967.
 - Annotare queste impostazioni. Esse serviranno per configurare la comunicazione tra Service Manager e il motore di ricerca.
 - 10 L'installazione del server è completata.
 - 11 Su un sistema Unix, eseguire `InstallConfiguration.sh` nella directory `<percorso di installazione motore di ricerca>/`.

Avvio e arresto del motore di ricerca

Su sistemi Windows

Il programma di installazione crea il servizio **KMSearch**, che consente di avviare e arrestare il motore di ricerca. Questo servizio si avvia automaticamente dopo l'installazione.

Su sistemi Unix

Aggiungere la seguente riga al file `sm.ini`:

Per HP-UX

```
plugin0:libkmpplugin.sl
```

Per tutte le altre versioni di Unix

```
plugin0:libkmpplugin.so
```

Nella cartella di installazione sono presenti due script eseguibili.

Tabella 3 Script per l'avvio del motore di ricerca per sistemi Unix

Nome	Funzione
<code>k2adminstart.sh</code>	Avvia il motore di ricerca e il servizio di indicizzazione
<code>k2adminstop.sh</code>	Arresta il motore di ricerca e il servizio di indicizzazione

Per avviare il servizio di indicizzazione del motore di ricerca, eseguire lo script `k2adminstart.sh`.

Configurazione del motore di ricerca

Prima di poter utilizzare il motore di ricerca, è necessario configurarne la connettività e indicizzarlo.

Connessione al motore di ricerca

Attenersi alla procedura seguente per connettersi al motore di ricerca:

- 1 Effettuare l'accesso con il profilo KM ADMIN.
- 2 Aprire **Amministrazione sistema > Manutenzione continua > Record di ambiente > Ambiente di Knowledge Management**.
- 3 Se desiderato, selezionare la casella di controllo **Assegna gruppo visualizzazione Knowledge predefinito a tutti gli operatori**.
- 4 Specificare il **Nome host server ricerca**, che deve corrispondere al nome host indicato durante l'installazione del server.
- 5 È possibile verificare la correttezza delle informazioni a disposizione esaminando il file di configurazione situato in `C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Search Engine\KMSearch.cfg`.
- 6 Selezionare **Verifica server** per verificare la connettività al motore di ricerca.
- 7 Specificare la **Unità mappata per file di stile**. Il percorso predefinito è `C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Search Engine\data\stylesets`.
- 8 Selezionare **Verifica percorso** per verificare che le impostazioni di percorso e mappatura siano corrette.
- 9 Accertarsi che il motore di ricerca e il server di Service Manager dispongano di privilegi di scrittura e lettura nella cartella stylesets.
 - Se il motore di ricerca è installato su un computer diverso, sarà necessario condividere la cartella stylesets del motore di ricerca con il server di Service Manager. Utilizzare il nome e percorso di condivisione per questa impostazione in modo da specificare come percorso dei file di stile del modulo Ambiente la cartella stylesets.

- 10 Specificare il valore del campo **Numero porta amministrazione motore di ricerca**. Questo valore deve corrispondere al numero di porta indicato durante l'installazione del server. Se il numero predefinito della porta non è stato modificato, utilizzare il valore predefinito nel campo.
- 11 Specificare il valore del campo **Numero porta indicizzatore motore di ricerca**. Questo valore deve corrispondere al numero di porta indicato durante l'installazione del server. Se il numero predefinito della porta non è stato modificato, utilizzare il valore predefinito nel campo.
- 12 Specificare il valore del campo **Numero porta motore di ricerca**. Questo valore deve corrispondere al numero di porta indicato durante l'installazione del server. Se il numero predefinito della porta non è stato modificato, utilizzare il valore predefinito nel campo.
- 13 Specificare il **Numero massimo documenti restituiti dalla ricerca**.
- 14 Specificare il **Periodo di scadenza predefinito**. Il limite di tempo specificato in questo campo sarà ignorato se l'utente ha specificato una data di scadenza durante la creazione di un documento mediante la funzione Scrittura nuovi documenti.
- 15 Specificare lo **Stile testo per risultati di ricerca**. Il foglio di stile specificato consente di controllare l'aspetto delle informazioni restituite dalla ricerca, analogamente a un foglio di stile css HTML.
- 16 Chiudere la sessione di Service Manager ed effettuare nuovamente l'accesso.

Indicizzazione dei dati con il motore di ricerca

Alcune operazioni necessitano di una reindicizzazione completa, incluse le seguenti:

- Configurazione iniziale (assenza completa di indici)
- Modifica di valori nella scheda Informazioni tipo oppure Definizioni campi

Può inoltre essere opportuno eseguire una reindicizzazione completa nei seguenti casi:

- Presenza di un grande numero di modifiche o di nuovi documenti
- Rallentamento delle prestazioni del motore di ricerca

Gli aggiornamenti applicati all'indice vengono aggiunti come file di indice incrementali. Se alla Knowledge Base sono state applicate molte modifiche, questi file di indice incrementali possono rallentare il motore di ricerca, poiché la query deve essere eseguita su ciascuno di essi. Una reindicizzazione completa crea un nuovo indice che assicura migliori prestazioni, analogamente alla deframmentazione di un disco rigido. L'indicizzazione completa di una Knowledge Base di grandi dimensioni può influire in maniera significativa sulle risorse del sistema perché rimuove dalla cache tutte le modifiche apportate alla Knowledge Base.



È possibile reindicizzare o visualizzare lo stato della Knowledge Base solo se il motore di ricerca è stato correttamente configurato nel modulo Ambiente. Se non è possibile trovare il motore di ricerca, verrà visualizzato un messaggio.

Indicizzazione dei dati con il motore di ricerca

Attenersi alla procedura seguente per indicizzare i dati con il motore di ricerca:

- 1 Effettuare l'accesso con il profilo KM ADMIN.
- 2 Aprire **Servizi > Gestione Knowledge Base > Amministrazione > Gestione Knowledge Base**.
- 3 Fare clic su **Cerca** per caricare l'elenco delle Knowledge Base.
- 4 Controllare che le informazioni relative a ciascuna Knowledge Base siano corrette e scegliere **Reindicizza tutto**. Per la descrizione di ciascun campo, consultare la guida corrispondente.
- 5 Se l'indice non esiste, verrà creato; se esiste, verrà eliminato e ricreato. Dopo la creazione dell'indice il campo **Documenti** non sarà vuoto.

Una volta creati gli indici, al successivo accesso gli utenti potranno accedere ai documenti indicizzati.

A Integrazioni legacy

Per utilizzare integrazioni legacy con il server Service Manager server è necessario configurare un listener ServiceCenter legacy di sola lettura. Una integrazione legacy è una qualsiasi integrazione che dipende da SCCL32 o dal driver ODBC di ServiceCenter. Questi includono Connect-It, Get-It e Crystal Reports.

In questa appendice vengono fornite informazioni su come configurare un listener legacy e connettersi a Service Manager e come configurare il driver ODBC di ServiceCenter.

Gli argomenti trattati in questa appendice sono:

- [Panoramica a pagina 130](#)
- [Modifica del file sc.ini a pagina 131](#)
- [Installazione del servizio di Windows a pagina 132](#)
- [Avvio di un listener legacy a pagina 133](#)
- [Installazione del driver ODBC a pagina 134](#)
- [Configurazione del driver ODBC a pagina 135](#)

Panoramica

Per connettersi a Service Manager utilizzando SCCL32 o il driver ODBC legacy di ServiceCenter è necessario completare le seguenti attività.



Il server può essere eseguito sia su piattaforme Windows che Unix, ma il driver ODBC può essere eseguito solo su Windows.

Attività 1: Modifica del file sc.ini a pagina 131

Attività 2: Installazione del servizio di Windows a pagina 132

Attività 3: Avvio di un listener legacy a pagina 133 (solo server Windows)

Attività 4: Installazione del driver ODBC a pagina 134

Attività 5: Configurazione del driver ODBC a pagina 135

Modifica del file sc.ini

Il file preconfigurato del server `sc.ini` è impostato in modo da eseguire una connessione al database dimostrativo. Per connettersi ad un altro RDBMS è necessario modificare i parametri in `sc.ini`. Gli utenti Windows devono inoltre aggiungere il parametro `ntservice` al file `sc.ini`. Questo parametro fornisce il nome utilizzato per identificare il servizio Windows.

Attenersi alla procedura seguente per modificare il file `sc.ini`:

- 1 Accedere come amministratore al server di Service Manager.
- 2 Aprire un prompt dei comandi e passare a
<percorso di installazione di Service Manager 7.10>\Server\LegacyIntegration\RUN.
- 3 Aprire il file `sc.ini` con un editor di testo.
- 4 Per connettersi al RDBMS di Service Manager, aggiungere le impostazioni di connettività database, corrispondenti alle impostazioni utilizzate in [Preparazione del database](#) a pagina 21.
- 5 Solo utenti Windows: aggiungere i seguenti parametri su una riga separata.
ntservice: <nome servizio legacy sola lettura Service Manager>
- 6 Salvare il file e uscire.

Gli utenti Unix devono eseguire il passaggio [Avvio di un listener legacy](#) a pagina 133.

Gli utenti Windows devono continuare con la sezione seguente, [Installazione del servizio di Windows](#).

Installazione del servizio di Windows

È possibile creare un servizio Windows separato da utilizzare con il driver ODBC legacy. Un servizio di Windows di ServiceCenter può essere installato manualmente su qualsiasi computer su cui è già installato il server di Service Manager.

Attenersi alla procedura seguente per installare il servizio Windows:

- 1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Aprire un prompt dei comandi e passare a
<percorso di installazione di Service Manager 7.10>\Server\LegacyIntegration\RUN.
- 3 Digitare **scservic -install.**

Eseguendo questo comando si crea un servizio Windows con il nome specificato dal parametro ntservice nel file `sc.ini`.

Disinstallazione del servizio di Windows

È possibile rimuovere manualmente il servizio di Windows da qualsiasi computer su cui è già installato il server di Service Manager.

Attenersi alla procedura seguente per disinstallare il servizio Windows:

- 1 Accedere come amministratore al server di Service Manager.
- 2 Aprire un prompt dei comandi e passare a
<percorso di installazione di Service Manager 7.10>\Server\LegacyIntegration\RUN.
- 3 Digitare **scservic -remove.**

Eseguendo questo comando si rimuove il servizio Windows con il nome specificato dal parametro ntservice nel file `sc.ini`.

Avvio di un listener legacy

Un listener di ServiceCenter di sola lettura può essere avviato in background. Il listener non verrà elencato nella finestra che visualizza lo stato del sistema in quanto non si tratta di un'istanza di Service Manager.

Unix

Attendersi alla procedura seguente per avviare un listener per le integrazioni legacy su server Unix:

- 1 Passare a `C:\Programmi\HP\Service Manager 7.10\Server\LegacyIntegration\RUN`
- 2 Eseguire lo script `sctest`.

Windows

Attendersi alla procedura seguente per avviare un listener per le integrazioni legacy su server Windows:

- 1 In Windows, selezionare `Start > Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi`.
- 2 Selezionare il servizio installato in [Installazione del servizio di Windows](#) a pagina 132 e fare clic su **Avvia**.

Invece di avviare il listener come servizio, è possibile avviarlo come applicazione eseguendo il seguente comando dal prompt dei comandi di Windows, dalla directory `<percorso di installazione> \Service Manager 7.10\Server\LegacyIntegration\RUN`.

```
scenter -listener:<numero porta> -RPCReadOnly
```

Installazione del driver ODBC

Attendersi alla procedura seguente per installare il driver ODBC legacy di ServiceCenter:

- 1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.
- 3 Se l'installazione viene eseguita in un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD.
- 4 Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.
- 5 Passare alla directory del DVD.
- 6 Aprire `clickme.htm`.
- 7 Fare clic su **Install ODBC Driver**.
Verrà avviata l'installazione guidata del driver ODBC di ServiceCenter.
- 8 Fare clic su **Next** per leggere e accettare il contratto di licenza.
- 9 Selezionare l'opzione **I accept the terms in the License Agreement**.
Il pulsante Next diventa attivo.
- 10 Fare clic su **Next** per selezionare la cartella di installazione.
La cartella di installazione predefinita è:
C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\ODBC Driver
Se necessario, fare clic su **Browse** per scegliere un percorso diverso.
- 11 Fare clic su **Next** per predisporre il processo di installazione.
- 12 Fare clic su **Install** per avviare la copia dei file di installazione.
È possibile interrompere l'installazione facendo clic su **Cancel**.
Al termine dell'installazione verrà visualizzata una finestra di dialogo.
- 13 Per uscire, fare clic su **Finish**.

Configurazione del driver ODBC

Nell'installazione predefinita il DSN ODBC viene impostato in modo che si connetta al listener legacy predefinito, che si presume sia presente sull'host locale. Per effettuare una connessione al listener legacy è necessario modificare tali impostazioni.

Attendersi alla procedura seguente per configurare il driver legacy ODBC in modo che si connetta al listener legacy di sola lettura:

- 1 Dal menu Start di Windows, selezionare **Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Origine dati (ODBC)**.
- 2 Aprire la scheda DSN di sistema.
- 3 Selezionare `sc_report_odbc` e fare clic su **Configura**.
- 4 Configurare il driver ODBC impostando i parametri seguenti.

Tabella 4 Parametri ODBC

Campo	Valore
Nome origine dati	<code>sc_report_odbc</code>
Server	Host sul quale è avviato il listener legacy di ServiceCenter. Il valore predefinito è localhost.
Porta	Porta utilizzata dal server legacy. Il valore predefinito è 12690.

- 5 Verificare la connessione del driver ODBC.

Per eseguire il test della connessione, utilizzare qualsiasi strumento per query ODBC. Ad esempio, in Excel selezionare: **Dati > Importa dati esterni > Nuova query su database**. Selezionare il driver ODBC di ServiceCenter come origine dati. Se la connessione viene completata correttamente, verranno visualizzate le tabelle di HP Service Manager.

Crystal Reports

Il DVD di installazione di Service Manager include report predefiniti che possono essere eseguiti utilizzando Crystal Reports. Per utilizzare tali report è necessario il driver ODBC di ServiceCenter, che viene installato eseguendo la procedura guidata di installazione del driver ODBC di Service Manager.

Attenersi alla procedura seguente per scaricare i report:

- 1 Accedere al server Windows come utente in possesso dei privilegi di amministratore locale.
- 2 Inserire il DVD di installazione di Service Manager nell'unità corrispondente del server.

Se l'installazione viene eseguita in un sistema nel quale è abilitata l'esecuzione automatica, si avvierà automaticamente l'esplorazione del DVD. Se l'esecuzione automatica non è abilitata, attenersi alla procedura seguente per avviare manualmente l'esplorazione del DVD.

- a Passare alla directory del DVD.
 - b Aprire `clickme.htm`.
- 3 Selezionare la scheda Downloads.
- 4 Fare clic su **Download Reports for HP Service Manager**.
Viene aperta una cartella contenente i report disponibili.
- 5 Copiare i report desiderati nella directory locale.



Per informazioni su come eseguire i report, consultare la documentazione di Crystal Report.

Indice

A

- account amministratore locale, 100, 108
- account root, 43
- aggiornamento
 - client, 70
 - server della Guida, 98
 - Service Manager, 18
- AIX, 47, 50, 56, 57, 122, 124
- amministratore locale, account, 100, 108
- ANSI, terminale, 46
- Apache Tomcat, 80, 84, 85, 87, 89
- autopass, 55, 56, 57, 58
 - certificato password permanente, 61, 62
 - disinstallazione di autopass
 - su Unix, 55, 56
 - disinstallazione su Unix, 57
 - license entitlement certificate, 59, 60, 61
 - licenza, 63
 - patch del sistema operativo richieste, 55
- autorun.exe, 32, 39, 42, 71, 85, 100, 108, 136

B

- BEA WebLogic, 84, 89

C

- CA, file di certificati, 107
- client
 - disinstallazione, 77
 - requisiti di installazione, 70
 - Web, 14, 19
 - Windows, 14, 19
- client tier, componenti, 14
- client Web, 14, 19
 - requisiti del browser, 81
 - URL, 92, 96
- client Windows, 14, 19
 - abilitazione del server della Guida, 116
 - definizione delle connessioni
 - predefinite, 115
 - installazione, 71
 - personalizzazione, 106
 - provider e applicazione, impostazioni relative a, 114
- componenti
 - client tier, 14
 - database tier, 14
 - server tier, 14
 - Web tier, 15
- configurazione, server, 22
- Connect-It, 129

connessioni
 definizione, 72
 parametri, 73
 server, 22
 utilità di configurazione client, 116

connettività, abilitazione
 per MS SQL Server, 28

Crystal Reports, 129, 136

D

dashboard, 20

database tier, componenti, 14

definizione di connessioni
 nuova connessione client, 72
 utilità di configurazione client, 115

disinstallazione
 autopass, 57
 client, 77
 server Unix, 49
 server Windows da Installazione
 applicazioni, 41
 server Windows dal DVD di
 installazione, 42

distribuzione di versioni personalizzate
 della documentazione, 98

Docserver Port, 124

documentazione, distribuzione di
 versioni personalizzate, 98

E

effettuare l'accesso, 22

errore No trusted certificate found, 107

exec-shield-randomize, 52

F

file registro del Web tier, 88

forceload, parametro, 53

fusi orari, impostazione per
 il RDBMS, 23, 24, 27, 29

G

gestione knowledge base
 requisiti di risorse del kernel
 per HP-UX, 120

Get-It, 129

grub.conf, 52

H

hardware necessario, 18

heap, dimensioni, 90

helpServerPort, 88

HPOvLIC, 56, 57

hpterm, 46

HP-UX, 47, 50, 51, 55, 57, 120, 122, 125

HP-UX, parametri del kernel
 max_thread_proc, 120
 maxdsiz, 120
 maxfiles, 120
 maxfiles_lim, 120
 maxssiz, 120
 maxswapchunks, 120
 maxtsiz, 121
 maxuprc, 121
 maxusers, 121
 nkthread, 121
 nproc, 121
 shmем, 50, 51
 shmmax, 50, 51
 shmmni, 50, 51

I

IBM WebSphere, 80, 84, 89

ID per l'accesso, 22

immagini

- modifica del percorso nel
client Windows, 106
- percorso, 111, 114
- personalizzazione, 110

impostazione dimensioni heap del
server applicazioni Web, 90

installazione

- autopass su Unix, 55, 56
- client Windows, 71
- Java Development Kit, 94
- motore di ricerca, 121, 123
- parametri del motore di ricerca, 122
- requisiti del motore di ricerca, 120
- requisiti per client, 70
- server Unix, 43
- server Windows, 39

Installazione applicazioni

- disinstallazione del client Windows, 77
- server Windows, disinstallazione, 41

installp, 56

integrazioni legacy, 129

J

J2EE, compatibilità, 84

J2SE Java Development Kit, 80

Java Runtime Environment, 81, 94, 100
installazione, 94

Java Virtual Machine, 81, 94, 100

JSP, 80

K

k2adminstart.sh, 125

k2adminstop.sh, 125

kernel, parametri di configurazione, 49

kernel, parametri IPC, 51

kernel.shmall, 52

kernel.shmmax, 52

L

LD_LIBRARY_PATH, 47

LIBPATH, 47

LicFile.txt, 63, 64

Linux, 51, 56, 57

lista di controllo dell'implementazione, 18

M

max_thread_proc, parametro, 120

maxdsiz, parametro, 50, 120

maxfiles, parametro, 120

maxfiles_lim, parametro, 120

maxssiz, parametro, 120

maxswapchunks, parametro, 120

maxtsiz, parametro, 121

maxuprc, parametro, 121

maxusers, parametro, 121

memoria condivisa, risorse server, 38, 45

modifica

- immagine della schermata iniziale, 113
- nome dell'applicazione, 114
- nome provider, 114
- percorso delle immagini del
client Windows, 106
- schermata iniziale nel client
Windows, 106

- motore di ricerca, 119
 - applicazioni, 119
 - configurazione, 126
 - connessione, 126
 - indicizzazione, 128
 - installazione, 120, 121, 123
 - nome host, 124
 - parametri dell'installazione, 122
 - requisiti di installazione, 120
 - requisiti di risorse del kernel per HP-UX, 120
 - script per l'avvio per sistemi Unix, 125
- motore di ricerca, parametri
 - Docserver Port, 122
 - Indexer Port, 122
 - masterport, 122
 - nome host, 122
- MS SQL Server
 - abilitazione della connettività, 28
 - distinzione tra maiuscole e minuscole, 28
 - preparazione, 26

N

- nkthread, parametro, 121
- nome dell'applicazione, modifica, 114
- nome del provider, modifica, 114
- Nome servizio TCP/IP, 37
- No trusted certificate found, errore, 107
- nproc, parametro, 121

O

- operatori, aggiunta, 19
- Oracle
 - preparazione del server, 29
 - suddivisione dei dati tra più di un database, 22

P

- parametri
 - configurazione del kernel, 49
 - connessioni, 73
 - max_thread_proc, 120
 - maxdsiz, 50, 120
 - maxfiles, 120
 - maxfiles_lim, 120
 - maxssiz, 120
 - maxswapchunks, 120
 - maxtsiz, 121
 - maxuprc, 121
 - maxusers, 121
 - ntservice, 131
- parametri di abilitazione, 19
- Parametri IPC
 - Solaris, 54
- Parametri ODBC, 135
- parametri posta listener, 66
- parametri Solaris
 - forceload, 53
 - IPC, 54
 - shmsys, 53
- parametri Web
 - cacerts, 88
 - compress_soap, 88
 - helpServerHost, 88
 - parametro helpServerPort, 88
 - refreshMessages, 88
 - refreshmessinterval, 88
 - serverHost, 88
 - serverPort, 88
 - ssl, 89
 - viewactivenotes, 89
- parametro cacerts, 88
- parametro compress_soap, 88
- parametro docserver port, 122
- parametro helpServerHost, 88

- parametro indexer port, 122, 124
- parametro masterport, 122, 124
- parametro nome host, 122
- parametro ntservice, 131
- parametro refreshMessages, 88
- parametro refreshmessinterval, 88
- parametro serverHost, 88
- parametro serverPort, 88
- parametro ssl, 89
- parametro viewactivenotes, 89
- personalizzazione del client Windows, 106
- pkgadd, 56
- popup, abilitazione, 81
- porta di comunicazione, server della Guida, 99, 101
- preferiti pubblici, 20
- Preparazione del server DB2 Universal, 24 to 26
- produzione, ambiente, 12, 20
- provider e applicazione, impostazioni relative a, 114

R

- reporting, ambiente, 13
- requisiti
 - server della Guida, 99
 - server Unix, 37, 43
 - server Windows, 36
 - utilità di configurazione client, 108
- requisiti del browser, client Web, 81

- requisiti di risorse del kernel per HP-UX
 - gestione knowledge base, 120
- RPCReadOnly, 133
- rpm, 56

S

- sc.ini, 131, 132
- sc_report_odbc, 135
- SCCL32, 129, 130
- schermata iniziale
 - modifica dell'immagine utilizzata, 113
 - modifica nel client Windows, 106
- script
 - scstart, 133
 - smstart, 52
- script scstart, 133
- script smstart, 52
- Secure Socket Layer, 74
- semafori, 45
- server
 - configurazione, 22
 - connessioni, 22
 - connessioni, allocazione delle, 22
 - Guida, 19
 - ID per l'accesso, 22
 - preparazione, Oracle, 29
 - processi, Unix, 38, 45
 - risorse, memoria condivisa, 38, 45
 - Service Manager, 14
 - Web, 15, 80, 112
- server applicazioni Web, 15, 80
- server applicazioni Web Java, 80

- server della Guida
 - accesso dal client Web, 103
 - accesso da un browser Web, 103
 - aggiornamento, 98
 - client Windows, 116
 - descrizione, 98
 - installazione, 19
 - nome servizio Windows, 101
 - panoramica, 98
 - porte di comunicazione, 99, 101
 - requisiti, 99
 - server Web, 98
 - utilità di configurazione client, 117
- server RDBMS
 - connessione, 18
 - database tier, 14
 - dati delle applicazioni, 14
 - impostazione dei fusi orari, 23, 24, 27, 29
- server tier, componenti, 14
- server Unix
 - disinstallazione, 49
 - installazione, 43
 - processi, 38, 45
 - requisiti, 37, 43
- server Web, 15, 80, 112
 - server della Guida, 98
- server Windows
 - disinstallazione da Installazione applicazioni, 41
 - disinstallazione dal DVD di installazione, 42
 - requisiti, 36
- ServiceCenter, 18, 66, 129, 130, 132, 133, 134, 135, 136
 - driver ODBC, 129, 130
 - listener, 135
- Service Manager
 - aggiornamento, 18
 - aggiornamento del client, 70
 - hardware necessario, 18
 - integrazioni, 20
 - server, 14
- SHLIB_PATH, 47
- SHMALL, 52
- shmem, parametro, 50, 51
- SHMMAX, 52
- shmmax, parametro, 50, 51
- shmmni, parametro, 50, 51
- shmsys, parametro, 53
- sm.cfg, 33, 38, 45, 49, 65
- sm.ini, 23, 31, 33, 38, 40, 45, 49, 50, 51, 53, 65, 125
- smstart, 52
- SOAP, 74
- Solaris, 53, 55, 56, 57
 - numero di handle dei file, 54
- strumenti per i report
 - impostazione dei fusi orari per il RDBMS, 23, 24, 27, 29
- suddivisione dei dati tra più di un database Oracle, 22
- sviluppo, ambiente, 12, 18
- swinstall, 55
- sysctl.conf, 52

T

- TCP/IP, nome servizio, 43
- test, ambiente, 13
- Tomcat, 80, 84, 85, 87, 89

U

ulimit, 54

Unix

account root, 43

URL

client Web, 92, 96

Web tier, 92, 96

utente root, accesso, 46

utilità di configurazione client, 19, 106

abilitazione del server della Guida, 117

descrizione, 106

requisiti, 108

utilità SAM, 51

W

web.xml, 86, 87, 103

WEB-INF, 86, 103

WebLogic, 84, 89

WebSphere, 80, 84, 89

Web tier, 19

componenti, 15

file registro, 88

impostazione dimensioni heap del

server applicazioni Web, 90

URL, 92, 96

webtier-7.00.war, 13, 15, 80, 84, 85, 86, 87

Windows, nome servizio del server

della Guida, 101