

Peregrine

ServiceCenter

インストール

リリース6

(c) Copyright 2004 Peregrine Systems, Inc.

本製品をインストールして使用する前に、次のメッセージを注意してお読みください。本製品は PEREGRINE SYSTEMS, INC. (以下「PEREGRINE」) が著作権を保有しています。本製品の使用に際しては、PEREGRINE との間に結ばれたソフトウェアライセンス契約に従っていただきます。本製品をインストールまたは使用することにより、ユーザは PEREGRINE との間のソフトウェアライセンス契約を受諾し、その条件に拘束されることに同意するものとします。PEREGRINE との間のソフトウェアライセンス契約の条件に違反する本製品のあらゆるインストール、使用、複製、変更は、明示的に禁止されます。

このドキュメントに記載されている情報の所有権は、Peregrine Systems, Incorporated にあり、Peregrine Systems, Inc. による書面許可がある場合のみ、使用または開示できます。本書、または本書の一部を、Peregrine Systems, Inc. による事前の書面許可なく、複製することはできません。本書では、多数の製品が、製品名で言及されています。すべてではありませんが、多くの場合、これらの名称は、該当する各社の商標または登録商標です。

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Get-Services, Get-Resources, Peregrine Mobile, および ServiceCenter は、Peregrine Systems, Inc. またはその子会社の登録商標です。

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server および本ドキュメントで参照しているその他の Microsoft 製品名は、Microsoft Corporation の商標または登録商標です。Oracle は Oracle Corporation の登録商標です。zlib ソフトウェア copyright (c) 1995-2004 Jean-loup Gailly and Mark Adler ServiceCenter には、Eric A. Young (eay@cryptsoft.com) が作成した暗号ソフトウェアが含まれています。ServiceCenter には、Tim J. Hudson (tjh@cryptsoft.com) が作成したソフトウェアが含まれています。Spell Checker copyright (c) 1995-2004 Wintertree Software Inc.。Smack ソフトウェア copyright (c) Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)、および Rhino ソフトウェア Copyright (c) 1998-2004 The Mozilla Organization。OpenSSL ソフトウェア copyright (c) 1998-2004 The OpenSSL Project。All rights reserved.MX4J ソフトウェア copyright (c) 2001-2004 MX4J Team。All rights reserved.JFreeChart ソフトウェア (c) 2000-2004, Object Refinery Limited。All rights reserved.JDOM ソフトウェア copyright (c) 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter。All rights reserved.LDAP, OpenLDAP, Java, Netscape Directory SDK Copyright (c) 1995-2004 Sun Microsystems, Inc.。Japanese Morphological Analyzer (c) 2004 Basis Technology Corp.。Sentry Spelling-Checker Engine Copyright (c) 2000 Wintertree Software Inc.。CoolMenu ソフトウェア copyright (c) 2001 Thomas Brattli。All rights reserved.Coroutine Software for Java は Neva Object Technology, Inc. が所有しており、米国および国際著作権法で保護されています。Crystal Reports Pro および Crystal RTE ソフトウェア (c) 2001 Crystal Decisions, Inc., All rights reserved.Eclipse ソフトウェア (c) Copyright (c) 2000, 2004 IBM Corporation およびその他。All rights reserved.Copyright (C) 2001-2004 Kiran Kaja and Robert A. van Engelen, Genivia inc. All rights reserved. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund。本製品には、インディアナ大学 Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>) が開発したソフトウェアが含まれています。

このドキュメントの情報は、通知なしに変更されることがあり、また、Peregrine Systems, Inc. の職務上の責務を表記しているわけではありません。このドキュメントの最新版の日付確認につきましては、Peregrine Systems, Inc. カスタマサポートにお問い合わせください。サンプルデータベース、およびマニュアルの例で使用されている企業名および個人名は、架空のものであり、本ソフトウェアの使用方法を説明するためのものです。過去、現在にかかわらず、実在の企業や個人と類似していたとしても、それはまったくの偶然によるものです。本製品のサポートを必要とする場合、または使用許諾された製品のドキュメントをご希望の場合、Peregrine Systems, Inc. カスタマサポートに電子メール [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com) でお問い合わせください。本書に関するご意見、ご要望をお持ちの場合、Peregrine Systems, Inc. カスタマサポートに電子メール [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com) でご連絡ください。この版は、使用許諾プログラムのバージョン 6 に適用されます。

040727

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130  
電話 800.638.5231 または 858.481.5000  
ファックス 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# 目次

はじめに . . . . .	7
Windows インストール CD . . . . .	8
UNIX (AIX、HPUX、Linux、Solaris) インストール CD . . . . .	8
必要な知識 . . . . .	9
Peregrine Systems へのお問い合わせ . . . . .	9
カスタマサポート . . . . .	9
ドキュメント Web サイト . . . . .	10
教育サービス Web サイト . . . . .	10
<b>第 1 章 ServiceCenter の実装計画 . . . . .</b>	<b>11</b>
インストール環境の種類 . . . . .	12
本番稼働環境 . . . . .	12
非本番稼働環境 . . . . .	12
本番稼働環境のコンポーネント . . . . .	13
クライアント層 . . . . .	15
サーバ層 . . . . .	15
データベース層 . . . . .	15
Web 層 . . . . .	16
サポートサーバ . . . . .	16
追加の接続および統合 . . . . .	17
実装チェックリスト . . . . .	18

<b>第 2 章</b>	<b>サーバのインストール</b>	<b>21</b>
	サーバの Windows へのインストール	22
	インストールの要件	22
	ServiceCenter サーバのセットアップ	22
	Windows サービスのインストール	32
	単一マシンへの複数の ServiceCenter インスタンスのインストール	32
	サーバのインストールの修復	33
	サーバのインストールの修正	36
	Windows サービスのアンインストール	42
	サーバのアンインストール	42
	サーバの UNIX へのインストール	47
	システム要件	47
	予備手順	50
	サーバのインストール	51
	カーネルリソース要件	52
	UNIX サーバのアンインストール	58
<b>第 3 章</b>	<b>クライアントのインストール</b>	<b>59</b>
	ServiceCenter Windows クライアントのインストール	60
	Windows クライアントへのアップグレード	60
	インストールの要件	60
	ServiceCenter クライアントセットアップ	61
	新しいクライアント接続の定義	67
	ServiceCenter サーバへの接続	70
	ServiceCenter クライアントのサイレントモードでのインストール	71
	ServiceCenter ODBC ドライバのインストール	72
	ReportCenter のインストール	76
	作業管理のインストール	83
	ServiceCenter クライアントまたはそのコンポーネントの アンインストール	87

<b>第 4 章</b>	<b>Web 層のインストール</b> . . . . .	<b>89</b>
	Web 層のアーキテクチャ . . . . .	90
	Web クライアントのブラウザ要件 . . . . .	90
	Web 層のインストール . . . . .	91
	互換 JDK のインストール . . . . .	92
	互換 Web アプリケーションサーバのインストール . . . . .	92
	互換 Web サーバのインストール . . . . .	95
	sc.war ファイルの配置 . . . . .	95
	Web アプリケーションサーバ用のその他の JAR ファイルの インストール . . . . .	96
	Web アプリケーションサーバのヒープサイズの設定 . . . . .	97
	web.xml 設定ファイルからの Web クライアント設定の設定 . . . . .	97
	Web クライアントから ServiceCenter へのアクセス . . . . .	100
<b>第 5 章</b>	<b>サーバの設定</b> . . . . .	<b>101</b>
	英語以外の言語へのサーバの設定 . . . . .	102
	ServiceCenter 認証コードの更新 . . . . .	102
<b>第 6 章</b>	<b>ヘルプサーバ</b> . . . . .	<b>103</b>
	ServiceCenter ヘルプサーバの概要 . . . . .	104
	インストール上の考慮事項 . . . . .	104
	既知の問題 . . . . .	104
	ヘルプサーバの Windows へのインストール . . . . .	105
	インストールの要件 . . . . .	105
	ServiceCenter ヘルプサーバのセットアップ . . . . .	105
	ヘルプサーバへのアクセス . . . . .	111
	Windows クライアントからヘルプサーバへのアクセス . . . . .	111
	Web クライアントからヘルプサーバへのアクセス . . . . .	111
	ブラウザからヘルプサーバへのアクセス . . . . .	112

<b>第 7 章</b>	<b>更新サイトユーティリティ</b>	<b>113</b>
	更新サイトユーティリティの概要	114
	Windows への更新サイトユーティリティのインストール	114
	インストールの要件	114
	更新サイトユーティリティのセットアップ	115
	更新サイトの作成	118
	Windows クライアント更新の取得	118
	更新サイト設定	119
<b>第 8 章</b>	<b>クライアントパッケージングユーティリティ</b>	<b>123</b>
	ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティの概要	124
	インストール上の考慮事項	125
	既知の問題	125
	Windows へのクライアントパッケージングユーティリティの インストール	126
	インストールの要件	126
	ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリテ ィセットアップ	126
	Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ	130
	ローカルフォルダからのカスタム画像の提供	131
	Web サーバ仮想ディレクトリからのカスタム画像の提供	132
	画像の編集の指針および注意事項	132
	クライアントパッケージングユーティリティによるクライアントの 再パッケージ化	133
	<b>索引</b>	<b>143</b>

# はじめに

*ServiceCenter* インストールガイド へようこそ。本書では、*ServiceCenter* 6 サーバおよびクライアントをインストールし、*ServiceCenter* を Web サーバに配置するための手順を説明します。インストールを正常に完了するため、本書の手順に従ってください。

インストールガイド には次の情報があります。

セクション名	提供する情報
第 1 章, <i>ServiceCenter</i> の実装計画	<i>ServiceCenter</i> をインストールできる環境の種類、本番稼働環境のコンポーネント、導入チェックリスト
第 2 章, サーバのインストール	<i>ServiceCenter</i> サーバを Windows または UNIX プラットフォームにインストールするためのシステム要件と必要な手順
第 3 章, クライアントのインストール	<i>ServiceCenter</i> クライアントを Windows システムにインストールするためのシステム要件と必要な手順
第 4 章, Web 層のインストール	<i>ServiceCenter</i> を Web アプリケーションサーバに配置するために必要な手順
第 5 章, サーバの設定	sc.ini サーバ設定ファイルの修正
第 6 章, ヘルプサーバ	<i>ServiceCenter</i> ヘルプサーバをインストールするためのシステム要件と必要な手順
第 7 章, 更新サイトユーティリティ	<i>ServiceCenter</i> 更新サイトユーティリティをインストールするためのシステム要件と必要な手順
第 8 章, クライアントパッケージングユーティリティ	<i>ServiceCenter</i> クライアントパッケージングツールをインストールするためのシステム要件と必要な手順

## Windows インストール CD

Windows インストール CD には以下の内容が含まれます。

- ServiceCenter サーバインストールファイル
- ServiceCenter Windows クライアントインストールファイル：
  - Windows クライアント 6.0.0.0
  - ServiceCenter ODBC ドライバ 6.0.0.0
  - ReportCenter
  - 作業管理
- ServiceCenter ヘルプサーバ
- ServiceCenter 更新サイトユーティリティ
  - ServiceCenter 更新サイトアーカイブ
- ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティ
- ServiceCenter Web Tier
  - ServiceCenter Web アプリケーションアーカイブ **sc.war**
- インストールガイド の PDF

## UNIX (AIX、HPUX、Linux、Solaris) インストール CD

UNIX (AIX、HPUX、Linux、Solaris) インストール CD には以下の内容が含まれます。

- ServiceCenter サーバインストールファイル
- ServiceCenter Web Tier
  - ServiceCenter Web アプリケーションアーカイブ **sc.war**
- インストールガイド の PDF



## 必要な知識

本書の手順は、Peregrine Systems ServiceCenter およびインストールプラットフォームの作業知識を前提としています。

- 特定のプラットフォームの詳細については、適切なプラットフォームドキュメントを参照してください。
- パラメータを使用した環境のカスタマイズの詳細については、ServiceCenter オンラインヘルプでパラメータ を検索してください。
- ServiceCenter サーバを実行する前に、オンラインヘルプの *ServiceCenter* の使用方法 を参照してください。
- 管理および設定情報については、*ServiceCenter* の管理 オンラインヘルプ を参照してください。
- データベース設定情報については、ServiceCenter オンラインヘルプでデータベース管理 を検索してください。

## Peregrine Systems へのお問い合わせ

このリリースによるヘルプとして、カスタマサポートへの問い合わせ、ドキュメントのダウンロード、トレーニングのスケジューリングが行えます。

## カスタマサポート

通常、詳細情報や ServiceCenter による支援については、Peregrine CenterPoint Web サイトにある Peregrine Systems' カスタマサポートにお問い合わせください。

カスタマサポートに問い合わせるには

- 1 ブラウザで、<http://support.peregrine.com> に移動します。
- 2 自分のユーザ名とパスワードでログインします。
- 3 サイトの指示に従って、必要な情報を見つけます。

ナレッジベースには、すべてのカテゴリの Peregrine 製品に関する情報記事があります。お探しの内容がナレッジベースで見つからない場合は、製品別の情報を検索したり、フォーラムを検索したり、製品ダウンロードを検索したりすることができます。

## ドキュメント Web サイト

最新の ServiceCenter ドキュメントの一覧については、Peregrine カスタマサポート Web サイトのドキュメントページを参照してください。

ドキュメントリストを表示するには

- 1 ブラウザで、<http://support.peregrine.com> に移動します。
- 2 自分のログインユーザ名とパスワードでログインします。
- 3 ページの一番上の [ドキュメント] または [リリースノート] をクリックします。
- 4 ServiceCenter リンクをクリックします。
- 5 製品バージョンリンクをクリックして、そのバージョンの ServiceCenter に対して入手可能なドキュメントのリストを表示します。
- 6 ドキュメントは、複数の言語で入手できる可能性があります。ダウンロードボタンをクリックして、希望の言語の PDF ファイルをダウンロードします。

Acrobat Reader（カスタマサポート Web サイトおよび Adobe の <http://www.adobe.com> から入手可能）で PDF ファイルを表示することができます。

## 教育サービス Web サイト

Peregrine Systems では、世界各地でトレーニングクラスを開催しているほか、インターネットでのトレーニングも実施しています。Peregrine のトレーニングコースの一覧については、以下の Web サイトを参照してください。

<http://www.peregrine.com/education>

Peregrine Education Services( 電話 +1 858.794.5009) にご連絡いただいても結構です。

# 1 ServiceCenter の実装計画

## 章

この章では、組織に ServiceCenter を実装する方法について説明します。

このセクションのトピックは、以下のとおりです。

- 12 ページの「インストール環境の種類」
- 13 ページの「本番稼働環境のコンポーネント」
- 18 ページの「実装チェックリスト」

# インストール環境の種類

ServiceCenter をいくつかの種類環境にインストールすることができます。

- 本番稼働環境
- 非本番稼働環境
  - 開発環境
  - テスト環境
  - 報告環境

## 本番稼働環境

ServiceCenter を本番稼働環境にインストールすると、独自のカスタマイズを配置し、サービスを意図したユーザベースに提供することができます。ほとんどの本番稼働環境は、24 時間休みなく動作し、多数の同時ユーザをサポートして、大量のトランザクションや要求を処理します。本番稼働環境では通常、システムパフォーマンスを最大限に高めるため、ServiceCenter の各種コンポーネントを専用サーバにインストールします。

## 非本番稼働環境

以下のセクションで、ServiceCenter をインストールできる一般的な非本番稼働目的についていくつか説明します。

### 開発環境

開発環境に ServiceCenter をインストールすると、本番稼働環境に配置する前にアプリケーション機能を評価し、インストールをカスタマイズすることができます。開発環境では通常、ユーザおよびデータ数が制限された 1 つのテストシステムに、すべての ServiceCenter コンポーネントをインストールします。

### テスト環境

テスト環境は、パフォーマンス、アップグレード、バックアップ、および復元手順のテストに使用できる、本番稼働環境を忠実に反映するインストールです。テスト環境では通常、本番稼働環境と同じ構成で ServiceCenter をインストールします。

## 報告環境

報告環境は、報告の生成や表示に使用可能な本番稼働環境からのデータを反映するインストールです。報告環境では通常、データを本番稼働環境と同期化しますが、システムにアクセスするユーザの数が制限されるように **ServiceCenter** をインストールします。

# 本番稼働環境のコンポーネント

本番稼働環境は、以下のコンポーネントから構成されます。

- クライアント層 (必須)
  - Web クライアント (オプション)
  - Windows クライアント
- サーバ層 (必須)
  - ServiceCenter サーバ
- データベース層 (必須)
  - ServiceCenter サーバの P4 データベースファイル
  - 別個のサーバの RDBMS (オプション)
- Web 層 (オプション)
  - Web アプリケーションサーバ
  - Web サーバ
  - ServiceCenter sc.war ファイル
- サポートサーバ (オプション)
  - ヘルプサーバ
  - 更新サイト
- 追加の接続および統合 (オプション)
  - Peregrine 製品
  - Web サービス

これらのコンポーネントは、下図に示すように論理的に接続されています。

## クライアント層

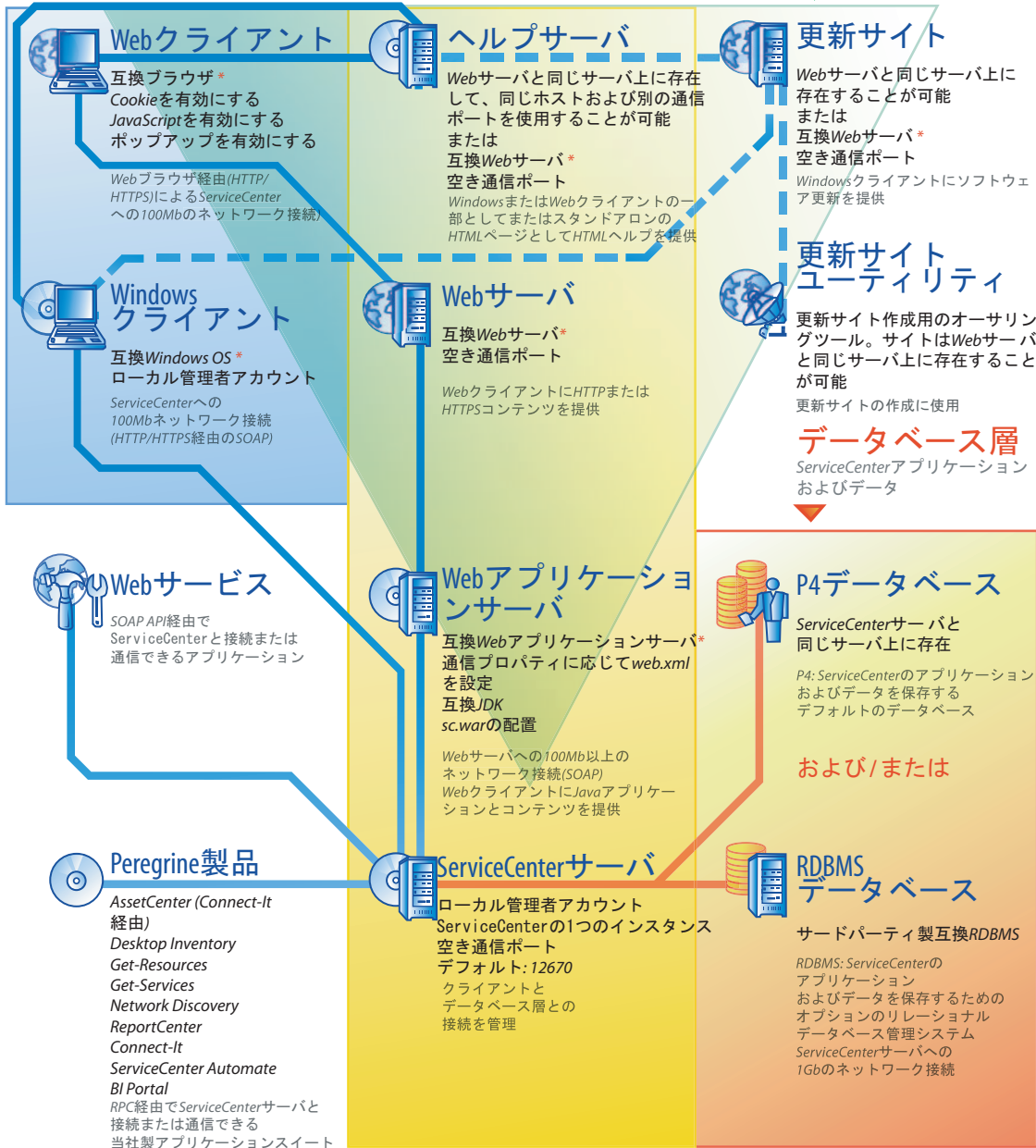
ServiceCenterへの接続に使用できるアプリケーションと方法

## サーバ層

クライアントに対してデータを提供または処理するサーバ

## Web層

ServiceCenterへのHTTPおよびHTTPS接続のサポートに必要なアプリケーション



\* 互換コンポーネントについては互換性一覧表を参照

— 環境接続 — データベース接続 — 更新接続

## クライアント層

クライアント層は、以下の 2 つのコンポーネントから構成されます。

- Web クライアント (オプション)
- Windows クライアント

Web クライアントを使用すると、ユーザは、Web ブラウザを介して ServiceCenter サーバに接続できます。Web クライアントをサポートするには Web 層をインストールする必要があります。

Windows クライアントを使用すると、ユーザは、専用クライアントを介して ServiceCenter サーバに接続できます。ServiceCenter に接続する各システムに、Windows クライアントを個別にインストールする必要があります。

Web クライアントと Windows クライアントとの違いの一覧については、[ServiceCenter の更新内容](#) オンラインヘルプを参照してください。

## サーバ層

サーバ層は、以下から構成されます。

- ServiceCenter サーバ

ServiceCenter サーバは、ServiceCenter アプリケーションを実行し、クライアント層と Web 層間のデータベース層に対する接続を管理します。

ServiceCenter サーバに対する変更の一覧については、[ServiceCenter の更新内容](#) オンラインヘルプを参照してください。

## データベース層

データベース層は、以下の 2 つのコンポーネントから構成されます。

- P4 ファイルシステム (デフォルト)
- RDBMS サーバ (オプション)

デフォルトで、ServiceCenter はアプリケーションデータを P4 ファイルシステムフォーマットで、ServiceCenter サーバと同じサーバに保存します。

ServiceCenter アプリケーションデータを完全にまたは部分的に、外部 RDBMS サーバに変換することもできます。

アプリケーションデータの P4 ファイルシステムでの保存と RDBMS での保存の違いについては、*Database Conversion and RDBMS Support* (データベースの変換および RDBMS サポート) ガイドを参照してください。

## Web 層

Web 層は、以下のコンポーネントから構成されるオプション機能です。

- Web アプリケーションサーバ
- Web サーバ
- ServiceCenter sc.war ファイル

Web アプリケーションサーバは、**sc.war** ファイルを実行し、ServiceCenter Web クライアントからの接続をサポートするサードパーティサーバソフトウェアです。一部の Web アプリケーションサーバには、Web サーバも内蔵されています。

Web サーバは、ServiceCenter Web クライアントに HTTP または HTTPS コンテンツを提供するサードパーティサーバソフトウェアです。一部の Web アプリケーションサーバには、Web サーバも内蔵されています。

ServiceCenter **sc.war** ファイルは、ServiceCenter Web クライアントからの接続をサポートするため互換 Web アプリケーションサーバに配置する必要がある Web アプリケーションです。

受け入れ可能な Web アプリケーションサーバと Web サーバの一覧については、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

## サポートサーバ

サポートサーバは、以下のコンポーネントから構成されるオプション機能です。

- ヘルプサーバ
- 更新サイト

ヘルプサーバは、HTML ヘルプを ServiceCenter クライアントに、スタンドアロン Web ページとして提供する、設定済みの Web サーバです。オプション機能の詳細については、103 ページの「ヘルプサーバ」を参照してください。



更新サイトは、ServiceCenter Windows クライアントが Peregrine Systems によって提供される更新をチェックし、ダウンロードすることができる Web サイトです。更新サイトユーティリティを使って更新サイトを作成できます。オプション機能の詳細については、113 ページの「更新サイトユーティリティ」を参照してください。

## 追加の接続および統合

追加の接続および統合は、ServiceCenter サーバに接続できるその他の Peregrine 製品または Web サービスです。これらの接続には、以下が含まれる可能性があります。

- Peregrine 製品
  - AssetCenter(Connect-It 経由)
  - Connect-It
  - Desktop Inventory
  - Get-Answers
  - Get-Resources
  - Get-Services
  - Network Discovery
  - ReportCenter
  - ServiceCenter Automate
- Web サービス
  - SOAP API 準拠 Web サービス

可能な接続と統合の一覧については、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

# 実装チェックリスト

ServiceCenter 6 リリースは、各種の新しい機能を提供します。さまざまな設定オプションと配置オプションが用意されています。製品の長所を最大限に生かし、環境への統合を簡単に行い、将来のサポートや更新の基礎を得るため、これらのオプションを最初から考慮することをお勧めします。以下のチェックリストに、実装および更新計画に組み込むことができる考慮事項と推奨手順の一覧を示します。

## ServiceCenter を実装するには

- 1 ServiceCenter の本番稼働環境に必要なハードウェアを決定します。**

必要なサーバハードウェアの予測手順については、[基本サーバサイズ指定ワークシート \(Basic Server Sizing Worksheet\)](#) を参照してください。

必要なサーバハードウェアのより正確な予測手順については、[詳細サーバサイズ指定ワークシート \(Advanced Server Sizing Worksheet\)](#) を参照してください。
- 2 前バージョンの ServiceCenter から更新しているところですか？**

はい。手順については、[アップグレードユーティリティ ガイド](#)を参照してください。
- 3 既存 RDBMS に常駐する ServiceCenter データを新しい ServiceCenter 6 UTF8/Unicode エンコーディングに変換する予定ですか？**

はい。手順およびエンコーディングの注意事項については、[アップグレードユーティリティ ガイド](#)を参照してください。
- 4 ServiceCenter をサードパーティ RDBMS で使用する予定ですか？**

はい。手順については、[Database Conversion and RDBMS Support \(データベースの変換および RDBMS サポート\)](#) ガイドを参照してください。
- 5 ServiceCenter サーバを開発環境にインストールします。**

手順については、21 ページの「サーバのインストール」を参照してください。
- 6 ServiceCenter に接続するクライアント (Windows または Web、あるいは両方) を決定します。**

手順については、[Choosing Clients Worksheet \(クライアントワークシートの選択\)](#) を参照してください。
- 7 Windows クライアントをインストールする必要がありますか？**

はい。Windows クライアントのインストール要件を確認します。手順については、59 ページの「クライアントのインストール」を参照してください。

- 8** Web クライアントをサポートする必要がありますか？
- はい。開発環境に **ServiceCenter Web** 層をインストールします。手順については、89 ページの「**Web 層のインストール**」を参照してください。
- 9** 中央サーバからオンラインヘルプを提供しますか？
- はい。ヘルプサーバをインストールします。手順については、103 ページの「**ヘルプサーバ**」を参照してください。
- 10** Peregrine から Windows クライアントに自動ソフトウェア更新を提供しますか？
- はい。更新サイトユーティリティをインストールします。手順については、113 ページの「**更新サイトユーティリティ**」を参照してください。
- いいえ。手順 12 へ進みます。
- 11** 更新サイトユーティリティを使って更新サイトを作成します。
- 手順については、113 ページの「**更新サイトユーティリティ**」を参照してください。
- 12** スプラッシュ画面の変更、カスタム画像の追加、会社ブランド設定の追加、デフォルト設定および接続の保存、ヘルプサーバまたは更新サイトへの接続の設定など、Windows クライアントへのカスタマイズを行いますか？
- はい。クライアントパッケージングユーティリティをインストールします。手順については、123 ページの「**クライアントパッケージングユーティリティ**」を参照してください。
- いいえ。開発環境に Windows クライアントをインストールし、手順 15 へ進みます。
- 13** クライアントパッケージングユーティリティを使って Windows クライアントをカスタマイズします。
- 手順については、123 ページの「**クライアントパッケージングユーティリティ**」を参照してください。
- 14** 開発環境にカスタマイズした Windows クライアントインストーラを配置します。
- 15** 開発環境で ServiceCenter アプリケーションをカスタマイズします。
- 手順については、**ServiceCenter** の管理 オンラインヘルプを参照してください。
- 16** 新しいキーパビリティワードを使って、開発環境でオペレータレコードを追加または更新します。
- 新しいオペレータの追加手順については、**ServiceCenter** の管理 オンラインヘルプを参照してください。
- 新しいキーパビリティワードの一覧については、**ServiceCenter** の更新内容 オンラインヘルプを参照してください。

- 17** 開発環境で **ServiceCenter** インターフェイスを最適化します。たとえば、パブリックお気に入りとダッシュボードの追加、**Web** 層で表示するためのフォームのカスタマイズ、アクセス可能なサポートユーザのフォームのカスタマイズを実行できます。

新しいお気に入りとダッシュボードの追加、**Web** 層のフォームのカスタマイズ、アクセス可能なサポートユーザのニーズへの対応の手順については、[ServiceCenter の更新内容](#) オンラインヘルプを参照してください。

- 18** **Connect-It**、**Get-It**、**ODBC**、**Web** サービスなどの外部データソースおよびアプリケーションからの接続や統合を受け入れるため、**ServiceCenter** サーバを設定します。

その他のアプリケーションへの統合を有効にする手順については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。

**ServiceCenter** に接続し、データを共有できるアプリケーションの一覧については、**ServiceCenter** の互換性一覧表を参照してください。

- 19** 開発環境をテストします。

クライアントおよびサーバのカスタマイズ、クライアント接続、システム全体のパフォーマンスを確認します。問題を修正し、開発環境を再テストします。

- 20** 開発環境を本番稼働環境へ変換または拡張します。

開発環境を変換するには、**ServiceCenter** サーバを本番稼働環境ネットワークに接続し、必要なクライアントを本番稼働環境に配置します。

開発環境を本番稼働環境に拡張するには、アプリケーションとオペレータカスタマイズのアンロードファイルを作成し、ファイルを本番稼働環境システムにロードします。手順については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。

# 2 | サーバのインストール

---

## 章

Windows または UNIX サーバに **ServiceCenter** をインストールできます。このセクションには、インストールの要件とサーバのインストール方法に関する情報が含まれます。サーバの起動と停止の詳細については、**ServiceCenter** の管理 オンラインヘルプを参照してください。

このセクションのトピックは、以下のとおりです。

- 22 ページの「サーバの **Windows** へのインストール」
- 47 ページの「サーバの **UNIX** へのインストール」

# サーバの Windows へのインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してサーバをインストールします。サーバをインストールしたら、サーバの設定値を設定することができます。

## インストールの要件

- Windows 2000 または Windows 2003
- オペレーティングシステム上に最新の Windows Update
  - MSI 2.0 準拠
- 250 MB の空き容量
- 256 MB 以上の RAM を推奨
  - テスト目的の場合は、128 MB の RAM で十分です。
  - 本番稼働目的の場合は、ユーザの予想使用量により RAM を決定します。
- Windowsサーバにインストールする各ServiceCenterインスタンスに対して1つのローカル管理者アカウント
- ServiceCenter の接続要求をリスンするための空き通信ポート。デフォルトの通信ポートは 12670 です。

## ServiceCenter サーバのセットアップ

次の手順に従って ServiceCenter サーバをインストールします。

### ServiceCenter サーバをインストールするには

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの該当するドライブに入れます。  
自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。
  - Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。
  - Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

```
D:\>setup
```

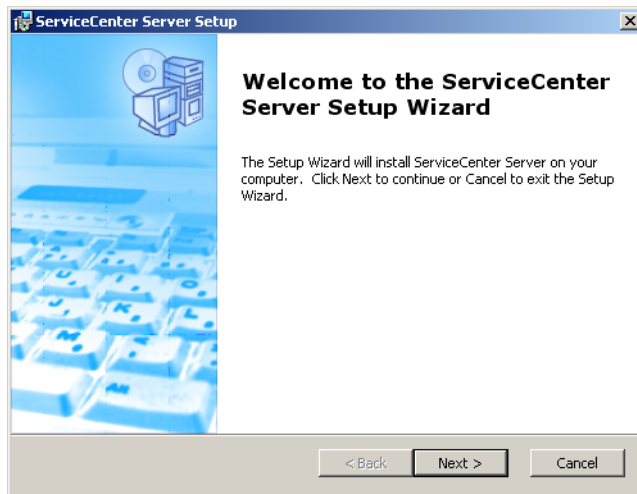
ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。



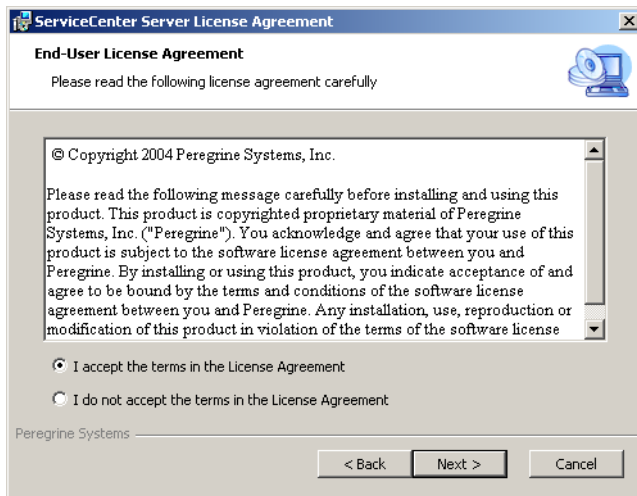
### 3 [Install ServiceCenter Server (ServiceCenter サーバのインストール)]

をクリックします。

[ServiceCenter Server Setup (ServiceCenter サーバのセットアップ)] ウィザードが開きます。



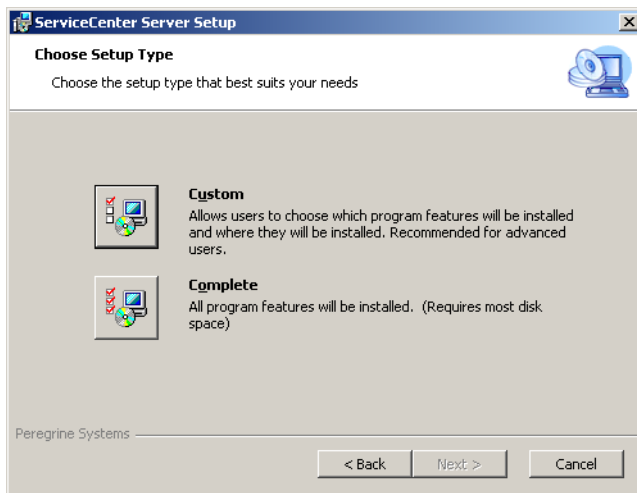
- 4 [Next] をクリックし、ライセンス契約の内容に同意します。



- 5 [I accept the terms in the License Agreement ( ライセンス契約の条件に同意します )] オプションを選択します。

[Next] ボタンが有効になります。

- 6 [Next] をクリックし、セットアップの種類を選択します。



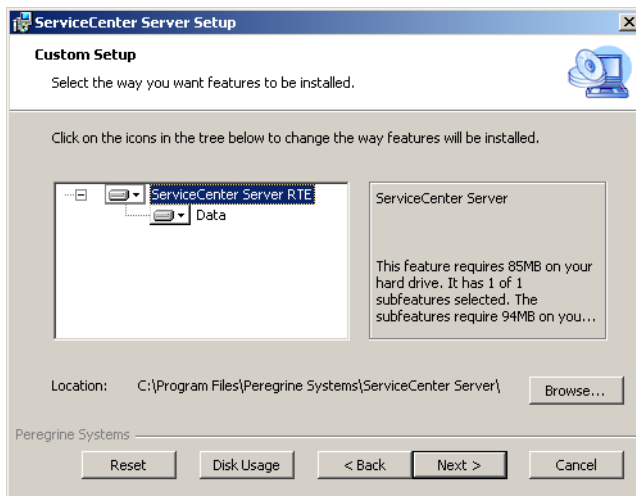


インストールするプログラム機能を選択するには、**[Custom]** インストールオプションを使用します。手順 7 を参照してください。

すべてのプログラム機能をインストールするには、**[Complete]** インストールオプションを使用します。手順 9 を参照してください。

7 **[Custom]** をクリックします。

**[Custom Setup (カスタムセットアップ)]** ページが開きます。



8 各機能に対して、次のオプションのいずれかを選択します。

- **Will be installed on local hard drive** (ローカルハードディスクにインストールされます) - 選択されたフィーチャーだけをインストールします。
- **Entire feature will be installed on local hard drive** (すべてのフィーチャーがローカルハードディスクにインストールされます) - 選択されたフィーチャーと、このフィーチャーに付随するすべてのサブフィーチャーをインストールします。

- **Entire feature will be unavailable** (すべてのフィーチャーが利用できなくなります) - 選択されたフィーチャーをインストールしません。

#### フィーチャー デフォルトオプション 説明

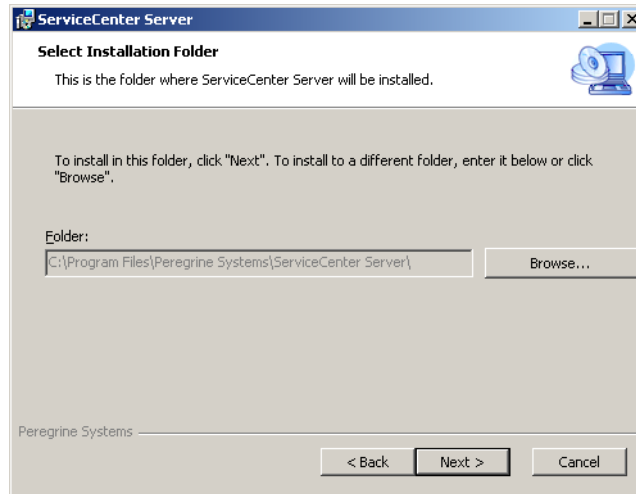
ServiceCenter Server RTE	Will be installed on local hard drive	このオプションは、ServiceCenter サーバのランタイム環境をインストールします。これは必須インストールコンポーネントです。
Data	Will be installed on local hard drive	このオプションは、P4 データベースファイルとサンプルデータをインストールします。これはオプションインストールコンポーネントです。

**ヒント:** 前バージョンの ServiceCenter から更新している場合、[Data] 機能をインストールする必要はありません。前バージョンの ServiceCenter からの更新の詳細については、[アップグレードユーティリティ ガイド](#)を参照してください。

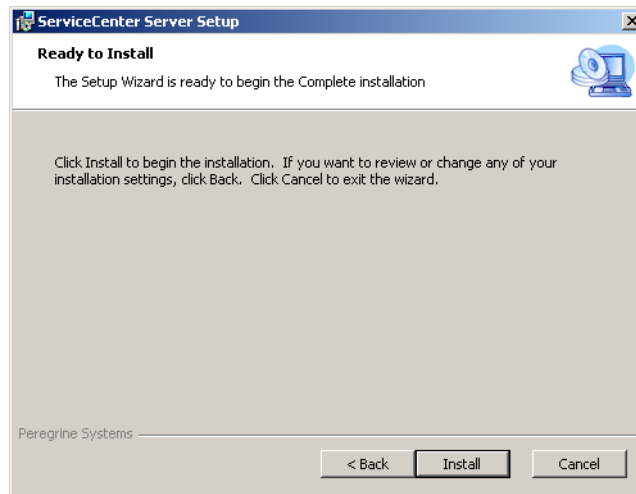
- a 必要に応じ、[Browse] をクリックして、インストールフォルダの場所を変更します。  
デフォルトのインストールフォルダは、**C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server\**です。
  - b [Reset] をクリックして、ウィザードのこのページにいるあいだにオプションを変更します。
  - c [Disk Usage] をクリックすると、各機能に必要な容量とシステムの空き容量が表示されます。
  - d [Next] をクリックして、インストールを続けます。  
手順 11 へ進みます。
- 9 [Complete] をクリックします。  
[Select Installation Folder (インストールフォルダを選択)] ページが開きます。

10 次のいずれかを実行します。

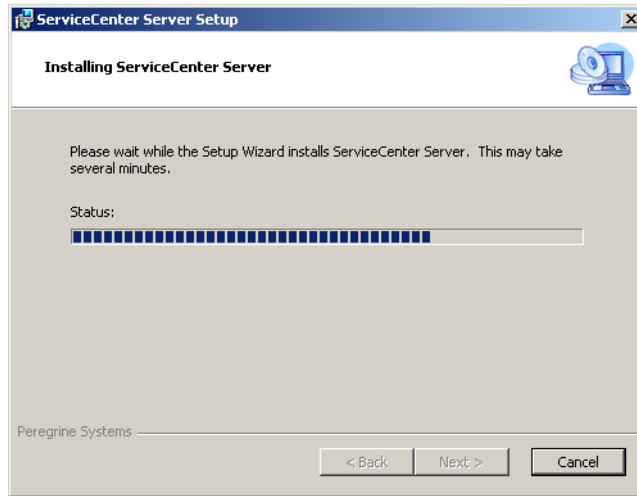
- **[Next]** をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを受け入れます。  
デフォルトのインストールフォルダは、  
**C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Server** です。
- **[Browse]** をクリックして、別のインストール場所を選択します。



11 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。  
[Ready to Install (インストール準備完了)] ページが開きます。

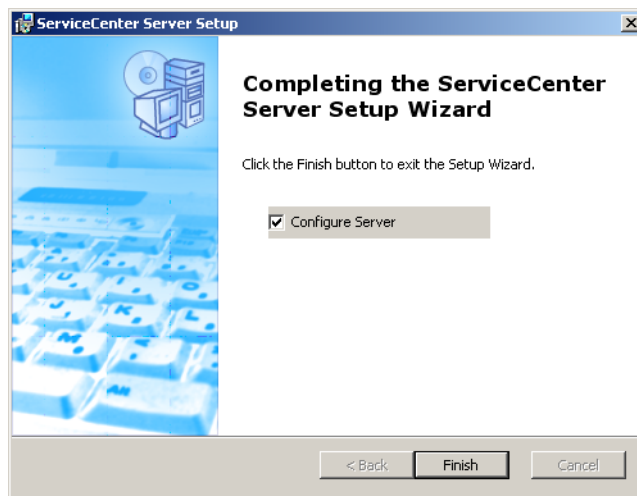


12 **[Install]** をクリックして、インストールファイルのコピーを開始します。



**[Cancel]** をクリックすることにより、インストールを停止できます。

インストールが完了すると、**[Completing the ServiceCenter Server Setup Wizard (ServiceCenter サーバのセットアップウィザードの完了)]** ページが開きます。



- 13 サーバを自動的に設定するには、**[Configure Server (サーバの設定)]** オプションを選択します。

**注：** ServiceCenter サーバは、**sc.ini** 設定ファイルを編集することによっても設定できます。

- 14 **[Finish]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。

サーバのインストールが完了しました。

**[Configure Server (サーバの設定)]** オプションを選択した場合、**[Configuring Peregrine ServiceCenter Server (Peregrine ServiceCenter サーバの設定)]** ウィザードが開きます。



- 15 [次へ] をクリックして、デフォルトの **sc.ini** 設定ファイルを表示または変更します。



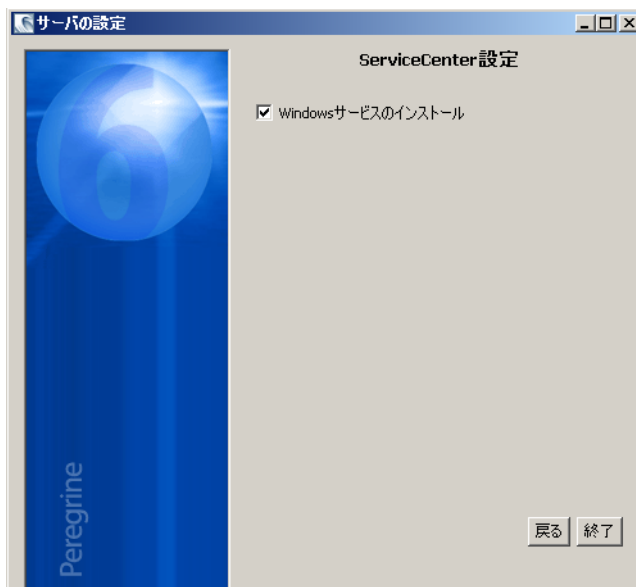
- 16 必要に応じて、以下のパラメータを更新します。

パラメータ	デフォルト	説明
データベース	\\DATA	これは、ServiceCenter のデータベース (アプリケーション) ファイルを保存するローカルパスです。
共有メモリ	32000000	これは、リソースとユーザの管理用に割り当てるメモリの量です。
ログファイル	\\logs\sc.log	これは、ServiceCenter のログファイルを保存する場所です。
認証コード		これは、ServiceCenter を起動するために必要な認証コードを入力する場所です。コードがわからない場合はカスタマサポートに連絡してください。
サーバポート	12670	これは、ServiceCenter がクライアントの接続要求をリスンする通信ポート番号です。
サービス名	ServiceCenter	これは、ServiceCenter を動作させる際のサービスの名前です。

**重要：** ServiceCenter サーバの複数のインスタンスを同じマシンにインストールしている場合、ServiceCenter のサービス名を変更する必要があります。それぞれの ServiceCenter サーバインスタンスに、固有のサービス名を付けてください。

**注：** sc.ini ファイルに保存されているパラメータの一覧は、*ServiceCenter* の管理 オンラインヘルプのシステムパラメータ セクションにあります。

17 [次へ] をクリックして、Windows サービスをインストールします。



**注：** 後でスタートメニューのショートカットから Windows サービスをインストールすることもできます。32 ページの「*Windows* サービスのインストール」を参照してください。

18 [完了] をクリックして、設定を完了します。

19 セットアップ CD ブラウザで、[Exit Install] をクリックします。

サーバを起動しないと、ユーザが ServiceCenter にアクセスできません。サーバの起動の詳細については、*ServiceCenter* の管理 オンラインヘルプを参照してください。

## Windows サービスのインストール

ServiceCenter サーバをすでにインストールしたマシンに、Windows サービスを手動でインストールすることができます。

### Windows サービスをインストールするには

- 1 ServiceCenter サーバに管理者アカウントでログインします。
- 2 [スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter Server] > [Install Service] をクリックします。  
バッチファイルにより Windows サービスがインストールされます。

## 単一マシンへの複数の ServiceCenter インスタンスのインストール

ServiceCenter サーバをインストールするには、Windows サーバにローカル管理者としてログインする必要があります。単一の Windows サーバに ServiceCenter サーバの複数のインスタンスをインストールする予定がある場合、ローカル管理者権限を持つユーザアカウントを複数作成する必要があります。

### 単一マシンへ ServiceCenter の複数のインスタンスをインストールするには

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 22 ページの「*ServiceCenter* サーバのセットアップ」のインストール手順に従います。
- 3 ローカル管理者権限を持つ別のユーザとしてログインします。
- 4 サーバ構成と Windows サービスのインストールを除き、22 ページの「*ServiceCenter* サーバのセットアップ」のインストール手順に従います。
  - a [Server Port (サーバポート)] フィールドに、追加の ServiceCenter サーバインスタンスに対する固有の通信ポートを入力します。

**ヒント：** 複数の ServiceCenter インスタンスを同時に実行する予定がまったくない場合は、各 ServiceCenter インスタンスが同じ通信ポートを使用できます。
  - b [Windows Service Name (Windows サービス名)] フィールドに、追加の ServiceCenter サーバインスタンスに対する固有の Windows サービス名を入力します。



- 5 インストールする各追加 ServiceCenter インスタンスに対して、手順 3 から手順 4 を繰り返します。

## サーバのインストールの修復

削除したサーバファイルや壊れたサーバファイルを、サーバの再インストールなしで修復することができます。サーバは、次の 2 つの方法のどちらかで修復できます。

- [アプリケーションの追加と削除] からインストールを修復します。33 ページの「[アプリケーションの追加と削除] による修復」を参照してください。
- ServiceCenter インストール CD からインストールを修復します。34 ページの「インストール CD による修復」を参照してください。

**注：** 修復プロセスがデータファイルに影響を与えることはありません。

### [アプリケーションの追加と削除] による修復

[アプリケーションの追加と削除] からサーバインストールを修復するには

- 1 ServiceCenter サービスを停止します。

サーバの停止の詳細については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。

- 2 Windows メインメニューから、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [アプリケーションの追加と削除] をクリックします。

[アプリケーションの追加と削除] ダイアログボックスが開きます。



- 3 **ServiceCenter Server** プログラムまでスクロールして、[サポート情報] をクリックします。

[ServiceCenter Server サポート情報] ページが開きます。



- 4 [修復] をクリックして、プログラムを再インストールします。

[ServiceCenter Server Setup Wizard (ServiceCenter サーバのセットアップウィザード)] が、ServiceCenter サーバを再インストールします。

- 5 [閉じる] をクリックします。

## インストール CD による修復

インストール CD からサーバインストールを修復するには

- 1 ServiceCenter サービスを停止します。

サーバの停止の詳細については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。

- 2 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの該当するドライブに入れます。

自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

- Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。
- Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

```
D:\>setup
```

ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。



3 [Install ServiceCenter Server (ServiceCenter サーバのインストール)] をクリックします。

[ServiceCenterServer Setup Wizard (ServiceCenter サーバのセットアップウィザード)] が開きます。

4 [Next] をクリックして、インストールを修復します。

5 [Repair] をクリックします。

[Repair ServiceCenter server (ServiceCenter サーバの修復)] ページが開きます。

6 [Repair] をクリックします。

[ServiceCenter Server Setup Wizard (ServiceCenter サーバのセットアップウィザード)] が、ServiceCenter サーバを再インストールします。

7 [Finish] をクリックして、ウィザードを閉じます。

8 [Exit Install] をクリックして、CD ブラウザを閉じます。

## サーバのインストールの修正

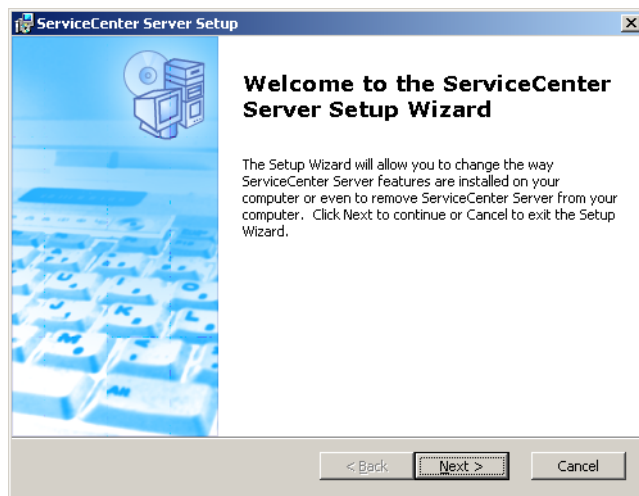
カスタムインストールに対してコンポーネントをいつでも追加または削除することができます。インストールは、次の2つの方法のどちらかで修正できます。

- [アプリケーションの追加と削除] からインストールを修正します。36 ページの「[アプリケーションの追加と削除] による修正」を参照してください。
- ServiceCenter インストール CD からインストールを修正します。38 ページの「インストール CD による修正」を参照してください。

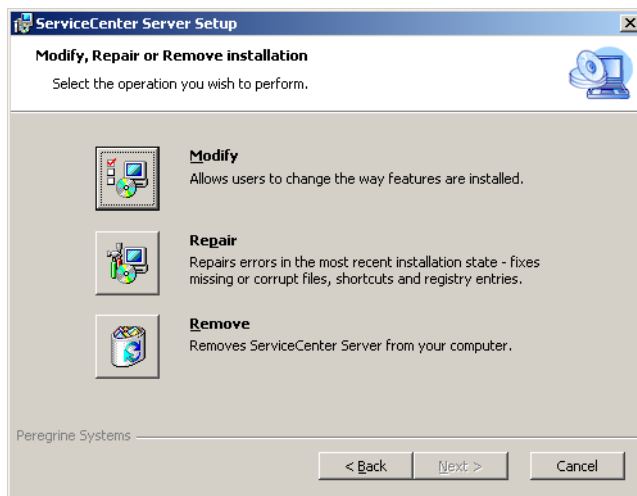
### [アプリケーションの追加と削除] による修正

[アプリケーションの追加と削除] からサーバインストールを修正するには

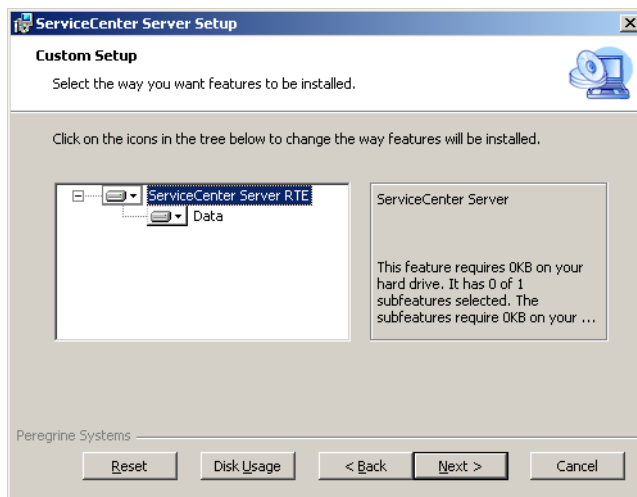
- 1 ServiceCenter サービスを停止します。  
サーバの停止の詳細については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。
- 2 Windows メインメニューから、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [アプリケーションの追加と削除] をクリックします。  
[アプリケーションの追加と削除] ダイアログボックスが開きます。
- 3 **ServiceCenter Server** プログラムまでスクロールして、[変更] をクリックします。  
[Setup Wizard] が開きます。



- 4 **[Next]** をクリックして、**[Modify, Repair or Remove installation (インストールの変更、修復、削除)]** ダイアログボックスを開きます。



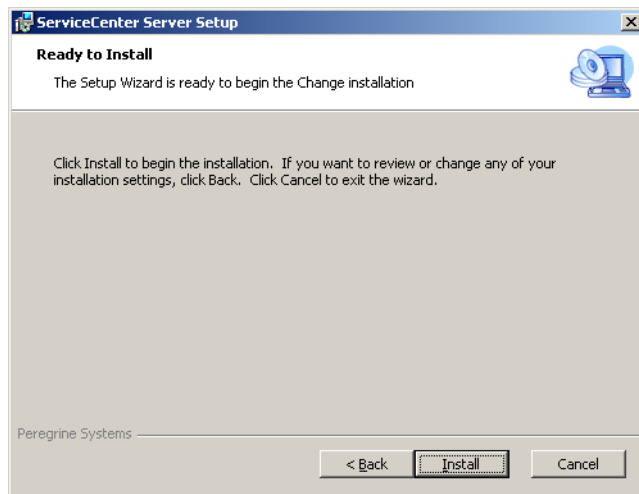
- 5 **[Modify]** をクリックして、**[Custom Setup (カスタムセットアップ)]** ダイアログボックスを開きます。



データ機能を追加または削除できます。

- 6 変更する機能を選択し、**[Next]** をクリックします。

[Ready to Install (インストール準備完了)] ページが開きます。



- 7 **[Install]** をクリックして、現在のサーバインストールを変更します。

[ServiceCenter Server Setup (ServiceCenter サーバセットアップ)] ウィザードが新しい機能をインストールします。

- 8 **[Finish]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。

## インストール CD による修正

インストール CD からサーバインストールを修正するには

- 1 ServiceCenter サービスを停止します。

サーバの停止の詳細については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。

- 2 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの該当するドライブに入れます。

自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

- Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。

- Windows コマンドプロンプトから **ServiceCenter** インストールを起動します。  
以下を入力します。

D:\>setup

ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。

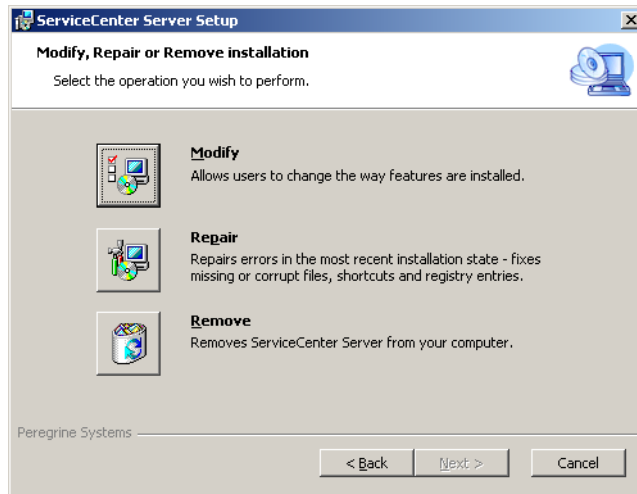


- 3 [Install ServiceCenter Server (ServiceCenter サーバのインストール)]  
をクリックします。

[ServiceCenter Server Setup Wizard (ServiceCenter サーバのセットアップウィザード)] が開きます。

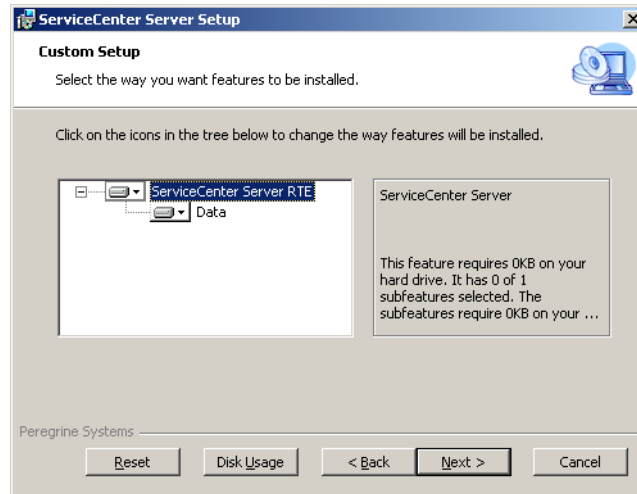


- 4 [Next] をクリックして、[Modify, Repair or Remove installation (インストールの変更、修復、削除)] ダイアログボックスを開きます。





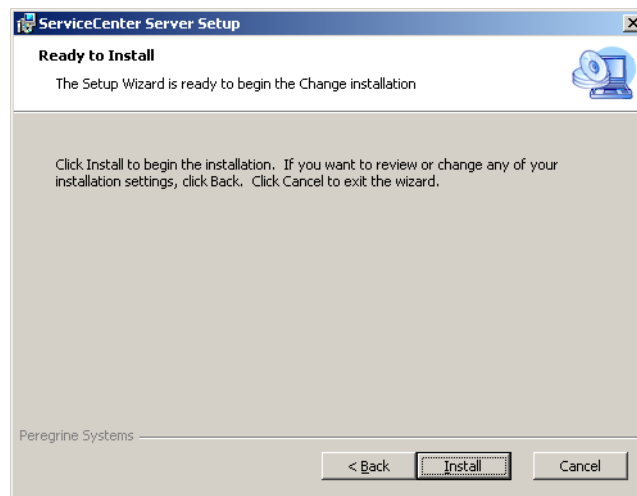
- 5 **[Modify]** をクリックして、**[Custom Setup (カスタムセットアップ)]** ダイアログボックスを開きます。



データ機能を追加または削除できます。

- 6 変更する機能を選択し、**[Next]** をクリックします。

**[Ready to Install (インストール準備完了)]** ページが開きます。



- 7 **[Install]** をクリックして、現在のサーバインストールを変更します。  
[ServiceCenter Server Setup (ServiceCenter サーバセットアップ)] ウィザードが新しい機能をインストールします。
- 8 **[Finish]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。
- 9 **[Exit Install]** をクリックして、CD ブラウザを閉じます。

## Windows サービスのアンインストール

ServiceCenter サーバがすでにインストールされているマシンで、Windows サービスを手動で削除することができます。

### Windows サービスをアンインストールするには

- 1 ServiceCenter サーバに管理者アカウントでログインします。
- 2 [スタート] > [プログラム] > [**ServiceCenter Server**] > [**Remove Service**] をクリックします。

バッチファイルにより Windows サービスが削除されます。

## サーバのアンインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジーを使用してサーバをアンインストールします。サーバは、次の 2 つの方法のどちらかでアンインストールできます。

- [アプリケーションの追加と削除] からサーバをアンインストールします。  
42 ページの「[アプリケーションの追加と削除] からのアンインストール」を参照してください。
- ServiceCenter インストール CD からサーバをアンインストールします。43 ページの「インストール CD からのアンインストール」を参照してください。

### [アプリケーションの追加と削除] からのアンインストール

[アプリケーションの追加と削除] からサーバをアンインストールするには

- 1 ServiceCenter サービスを停止します。  
サーバの停止の詳細については、*ServiceCenter* の管理 オンラインヘルプを参照してください。
- 2 Windows メインメニューから、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [アプリケーションの追加と削除] をクリックします。  
[アプリケーションの追加と削除] ダイアログボックスが開きます。

- 3 **ServiceCenter Server** プログラムまでスクロールして、**[削除]** をクリックします。

プログラム削除の確認を求めるメッセージが表示されます。



- 4 **[はい]** をクリックします。

処理に数分かかります。アンインストールの進行状況を示す追加のメッセージが表示されます。

アンインストールを完了したら、**[アプリケーションの追加と削除]** ダイアログボックスに戻ります。

- 5 **[閉じる]** をクリックします。

## インストール CD からのアンインストール

### インストール CD からサーバをアンインストールには

- 1 **ServiceCenter** サービスを停止します。

サーバの停止の詳細については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。

- 2 **ServiceCenter** のインストール CD-ROM をサーバの該当するドライブに入れます。

自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

- **Windows Explorer** を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。 **setup.exe** をダブルクリックします。
- **Windows コマンドプロンプト** から **ServiceCenter** インストールを起動します。以下を入力します。

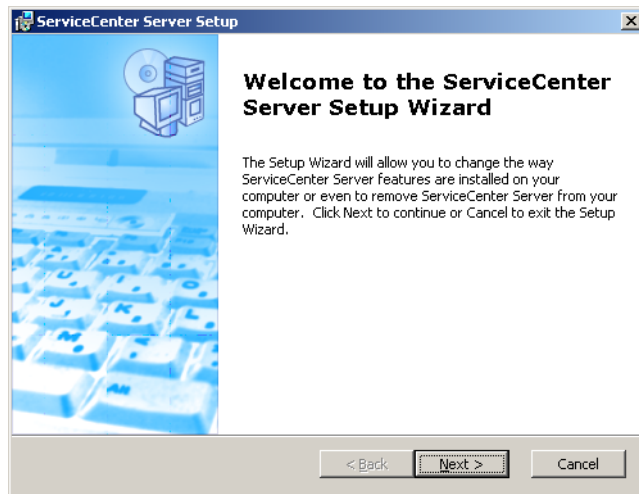
```
D:\>setup
```

ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。

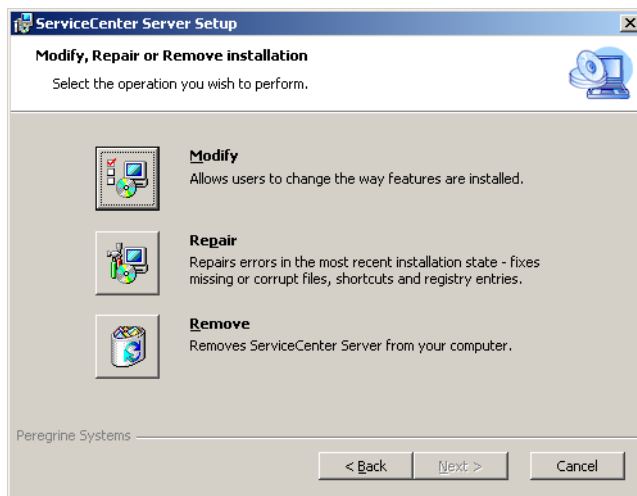


### 3 [Install Server (サーバのインストール)] をクリックします。

[ServiceCenterServer Setup Wizard (ServiceCenter サーバのセットアップウィザード)] が開きます。

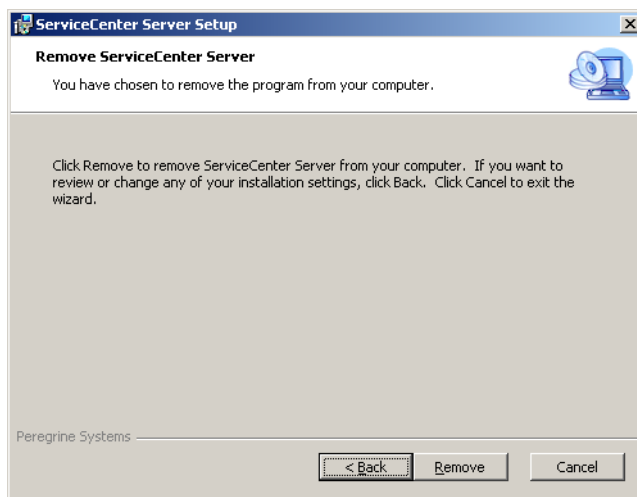


- 4 **[Next]** をクリックして、**[Modify, Repair or Remove installation (インストールの変更、修復、削除)]** ダイアログボックスを開きます。

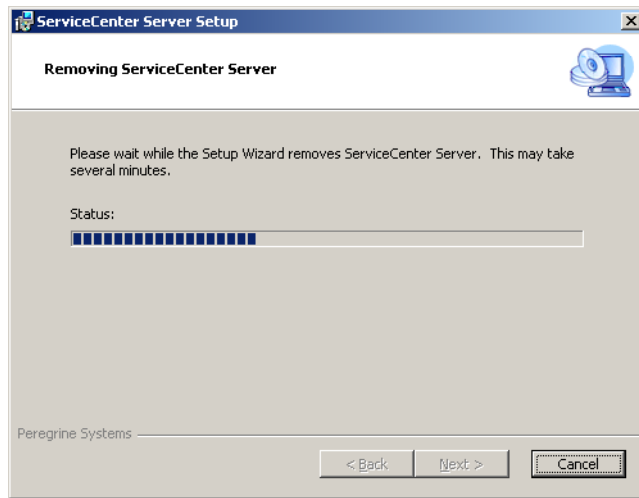


- 5 **[Remove]** をクリックします。

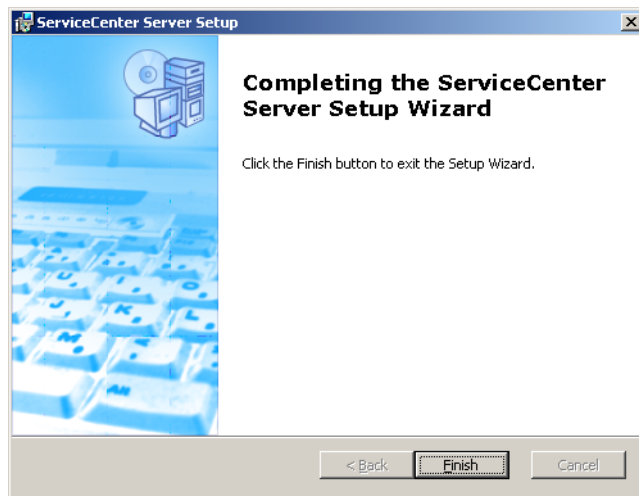
**[Remove ServiceCenter Server (ServiceCenter サーバの削除)]** ページが開きます。



6 **[Remove]** をクリックします。



処理に数分かかります。アンインストールの進行状況を知らせる追加のメッセージが表示されます。完了すると、**[Completing the ServiceCenter Server Setup Wizard (ServiceCenter サーバのセットアップウィザードの完了)]** ページが開きます。



7 **[Finish]** をクリックします。

8 **[Exit Install]** をクリックして、CD ブラウザを閉じます。

# サーバの UNIX へのインストール

UNIX へのインストールには、以下の項目が含まれます。

- 47 ページの「システム要件」
- 50 ページの「予備手順」
- 51 ページの「サーバのインストール」
- 52 ページの「カーネルリソース要件」

現在のプラットフォームの要件と互換性の詳細については、カスタマサポート Web サイト <http://support.peregrine.com> をご覧ください。

## システム要件

ServiceCenter をインストールする前に、お使いのシステムが以下の要件を満たしていることを確認します。

- ディスク容量
  - サーバインストールの場合、400 MB
- ユーザおよびグループ ID
  - ServiceCenter をインストールする前に、ServiceCenter をインストール、実行、保守する管理者専用の新しい UNIX ユーザ名とグループ ID を作成します。ServiceCenter では、UNIX OS の `setuid` 機能を使用して、ファイルシステムと UNIX リソースのセキュリティを保守します。
  - ServiceCenter の実行可能ファイルの名前とは異なるユーザ名を作成します。たとえば、`scenter` は不適切です。新しい管理ユーザ名を使用して、ServiceCenter をインストールします。

---

**警告：** ServiceCenter をルートとしてインストールしないでください。システムをルートアカウントからインストールした場合、ServiceCenter サービスを実行できません。

---

## ■ IP アドレス

ServiceCenter では、ServiceCenter が動作しているワークステーションの IP アドレスを表示するのに、**getmyip** と呼ばれるサービスを利用します。IP アドレスが複数あるワークステーションの場合、この **getmyip** サービスが常に最下位の IP アドレスを返します。これが条件を満たさない場合もあります。たとえば、新しい IP アドレスとして既存のアドレスよりも下位の IP アドレスを追加すると、認証コードが機能しなくなります。

ServiceCenter サーバのライセンスを最下位の IP アドレスと比較検証したくない場合は、**sc.ini** ファイルに設定した初期化パラメータが使用できます。

```
-ip_address:<address>
```

「*address*」は使用する実際の IP アドレスです。指定したアドレスがコンピュータで有効な IP アドレスでない場合、システムは起動しません。

## ■ ServiceCenter のベースディレクトリ

インストールを始める際に、最初の手順として、ServiceCenter のベースディレクトリを作成します。このベースディレクトリは、十分なディスク容量を持つボリュームに作成する必要があります。インストールスクリプトは、ServiceCenter に関連するすべてのファイルをこのディレクトリのサブディレクトリに保存します。ServiceCenter 管理者は、このディレクトリ構造に対して読み取り、書き込み、および実行の権限を持っている必要があります。

## ■ TCP/IP サービス名

ServiceCenter のインストール中に、有効な TCP/IP サービス名を入力するよう要求されます。ServiceCenter のインストールを開始する前に、**etc/services** ファイルに新しいサービスを定義することにより、この TCP/IP サービス名を作成します。UNIX 管理者だけがこのファイルを更新できます。ServiceCenter に対して選択するポート番号は、1024 よりも大きくなければなりません。インストールプログラムが適切な時間に、**etc/services** ファイルでこの情報をチェックします。

**scenter1** ではなく **12670**(デフォルトポート) など、数値ポート番号のみを使用する場合、それを **etc/services** ファイルに含める必要はありません。システムパラメータを使用して **sc.ini** ファイルにだけ定義します。以下の例で、**sc.ini** ファイルのエントリは次のようになります。

```
system:12670
```



## サーバリソース

ServiceCenter サーバは、以下のリソースを使用します。

リソース	説明
共有メモリ	サーバは約 8192K の基本共有メモリに加えて、ログオンユーザあたり 110K を使用します。たとえば 50 名のユーザがいる場合、共有メモリ要件は、 $8192K + (110K * \text{バックグラウンドプロセス}) + (\text{ユーザ} * 4000) = 13692K$ です。sc.ini ファイルの shared_memory パラメータは、ServiceCenter が割り当てる共有メモリの量を指定します。
プロセス	ServiceCenter ユーザごとにプロセスが起動されます。さらにバックグラウンドスケジューラごとにプロセスが起動されます。50 ユーザのシステムで、すべてのユーザがクライアント/サーバであり、17 のバックグラウンドスケジューラがある場合、サーバ上の ServiceCenter プロセスの数は、 $50 + 17 = 67$ になります。
セマフォ	ServiceCenter では、システムにログオンしているユーザ数に関係なく、14 のセマフォが使用されます。

## その他の情報

ServiceCenter をインストールする前に以下の情報を確認します。

トピック	説明
ANSI ターミナル	インストールスクリプトは、ANSI ターミナル上で実行されているものと仮定しています。スクリプトを ANSI 以外のターミナル (hpterm など) で実行した場合、望ましくない結果になることがあります。
ルートアクセス	以下のインストール手順では、システムカーネルの変更または ServiceCenter CD-ROM の初期マウントに、ルートアクセスを必要とする場合もありますが、ソフトウェアのインストールには必要ありません。
HACMP クラスタ化	ある AIX サーバの HACMP(High Availability Cluster Multi-Processing) に対するセットアップが失敗した場合、2 番目のサーバがその IP アドレスを引き継ぎます。新規サーバであるため ServiceCenter が sc.ini ファイルの認証コードを受け入れず、動作を中止する可能性があります。これを回避するには、clustername パラメータを sc.ini ファイルに追加し、ServiceCenter サーバを起動しなおします。クラスタ IP アドレスを指定するには、clustername パラメータを sc.ini ファイルに追加します。たとえば： clustername:<IP アドレス >

## 予備手順

以下の規則により、特定のインストールに応じて変化する可能性がある変数を識別します。

< 変数 >

インストール手順の実行中にカッコで囲まれた変数があった場合、変数に別の値を代入することができます。カッコ (< >) は、入力するコマンドに含めません。

---

**警告：** ServiceCenter をルートとしてインストールしないでください。システムをルートアカウントからインストールした場合、ServiceCenter 管理ユーザに所有権と権限を与えない限り、ServiceCenter サービスを実行できません。ServiceCenter を所有するユーザ ID を作成します。

---

### インストール前

- ServiceCenter をインストールする場所を決定します。次のいずれかを実行します。

- ServiceCenter インストールのディレクトリを作成します。

たとえば、コマンドプロンプトで `mkdir <sc>` と入力します。<sc> は、ServiceCenter インストールのベースディレクトリです。

- インストールスクリプトによってディレクトリを自動的に作成します。インストールスクリプトを実行するユーザは、新しいディレクトリを作成するための十分な権限を所有している必要があります。

- 環境変数を `login.profile` などの適切なシェルスクリプトに追加します。

RUN フォルダで提供される `scstart` シェルスクリプトで ServiceCenter サーバを起動することができますが、それにはスクリプトに環境変数を追加する必要があります。

OS	設定する環境変数
Linux および Solaris	LD_LIBRARY_PATH
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH

例：

- export LD\_LIBRARY\_PATH=\$LD\_LIBRARY\_PATH:
- export LD\_LIBRARY\_PATH=\$LD\_LIBRARY\_PATH:<sc>/RUN
- set LD\_LIBRARY\_PATH \$LD\_LIBRARY\_PATH:
- set LD\_LIBRARY\_PATH \$LD\_LIBRARY\_PATH:<sc>/RUN

これらの例で、<sc> は ServiceCenter インストールのベースディレクトリです。

**注：** 環境変数を設定するための特定のコマンドについては、使用オペレーティングシステムのドキュメントを参照してください。

## サーバのインストール

サーバが英語以外のデフォルト言語で動作している場合、ServiceCenter 初期設定ファイルを変更する必要があります。102 ページの「英語以外の言語へのサーバの設定」を参照してください。各国語サポート (NLS) の詳細については、*Administering ServiceCenter Technical Reference* オンラインヘルプを参照してください。

### ServiceCenter サーバをインストールするには

- 1 ServiceCenter CD-ROM をドライブに入れます。
- 2 CD-ROM ドライブをマウントします。
- 3 実行可能スクリプトを実行します。

```
./install.sh
```

インストールスクリプトが実行中のオペレーティングシステムを検出します。

**注：** インストールスクリプトは、CD のルートにあります。

- 4 インストールスクリプトのプロンプトで、**yes** と入力してライセンス契約に同意します。
- 5 インストールスクリプトのプロンプトで、ServiceCenter をインストールするインストールディレクトリを入力します。

**注：** 指定したディレクトリ名がシステムによって確認されます。無効のディレクトリを指定した場合、エラーメッセージが生成されます。ディレクトリ名を 3 回入力してもディレクトリ名が確認できなかった場合、インストールスクリプトが終了し、エラーメッセージが生成されます。

- 6 次のいずれかを実行します。
  - 「1」を入力して、[Evaluation or new install (評価または新規インストール)] を選択します。
  - 「2」を入力して [Binary upgrade (バイナリアップグレード)] を選択します。CD-ROM の内容の読み取り、ファイルの解凍、および logs ディレクトリの作成に数分かかります。
- 7 TCP/IP ポート番号または特定サービスを入力してから、[Enter] を押します。

特定サービスは、システムの services ファイルでサービス名を指定した場合のみ使用できます。この値は 1024 より大きくする必要があります。

特定サービスではなくポート番号を指定すると、サービス名が検出できないことを知らせるエラーメッセージが表示されます。これが発生した場合、

  - 指定したポートを使用するには、「y」と入力し、[Enter] を押します。
  - 新しいポートを選択するには、「n」と入力し、[Enter] を押します。新しいポートを指定し、[Enter] を押します。
- 8 認証コードを入力し、[Enter] を押します。

認証コードは、製品購入時に受け取ります。詳細については、102 ページの「ServiceCenter 認証コードの更新」を参照してください。認証コードの取得方法の詳細については、カスタマサポートにお問い合わせください。

インストールスクリプトが動作して、サンプル sc.ini ファイルを生成します。
- 9 [Enter] を押します。

インストールスクリプトは、カーネルセットアップデータを収集し、情報を kernel.data というファイルに納めます。kernel.data ファイルは、ServiceCenter install サブディレクトリにあります。
- 10 [Enter] を押します。

サーバのインストールが完了しました。

## カーネルリソース要件

ServiceCenter サーバの実行には、共有メモリとセマフォの両方が必要です。ほとんどの UNIX システムでは、これらのリソースを、カーネル設定パラメータを介して設定できます。

カーネル設定は、ServiceCenter による UNIX の IPC (プロセス間通信) 機能の使用をサポートします。新しい接続ごとに、新しい **scenter** プロセスが起動されます。これらのプロセスすべてが、次に IPC を使って通信や共有リソースの管理を行います。

---

**重要：** 以下のカーネルリソース要件は、ServiceCenter サーバの実行に必要な最小値です。システムで ServiceCenter をその他のプログラムまたは製品と同時に実行するには、これらの値を現在またはデフォルトの設定に追加します。

---

**注：** すべてのプラットフォームについて、共有メモリの最大単位は、メガバイト (MB) で示されます。たとえば、30 名のユーザを持つ HP-UX サーバの **shmmax** 値は、11534336 バイト (11 MB) です。

## AIX サーバ

AIX システムのカーネル設定は自動調整されるため、手動調整する必要はありません。

## HP-UX サーバ

### 共有メモリ

**shmем:** 1 バイト  
**shmmax:** 11 MB 各 ServiceCenter システムに対して 8 MB + 30 ユーザあたり 3 MB  
**shmmni:** 1 バイト ServiceCenter システム当たり

### プロセス

**maxuprc:** 5 バイト + バックグラウンドスケジューラあたり 1 バイト + ServiceCenter ユーザあたり 1 バイトとして計算  
**nproc:** maxuprc と同じ

### IPC パラメータ

HP-UX では、SAM ユーティリティを使用して、カーネル IPC パラメータを設定します。

**注：** SAM ユーティリティを起動するには、ルートユーザとなるか、またはスーパーユーザ権限を持っている必要があります。

SAM を起動する前に、**DISPLAY** 環境変数を定義します。たとえば、ホストマシン（または X ターミナル）の名前が「**eagle**」である場合、シェルプロンプトに次のコマンドを入力します。

Bourne または Korn シェルを使用する場合

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

C シェルを使用する場合

```
setenv DISPLAY eagle:0
```

### カーネルの IPC パラメータを設定するには

- 1 SAM を起動します。
- 2 メインメニューから [カーネル設定] オプションを選択します。
- 3 [設定可能パラメータ] オプションを選択します。
- 4 53 ページの「*IPC パラメータ*」に示したようにカーネルパラメータを修正します。

必要なパラメータの修正を終了したら、SAM ユーティリティが示す手順に従ってシステムを再起動します。変更をアクティブにするには、再起動が必要です。

### maxdsiz パラメータ

HP-UX **maxdsiz** パラメータは、各プロセスの最大データセグメントサイズを設定します。このデータセグメントは、仮想メモリ（スワップ領域）と実メモリから構成することができます。システムは、実メモリによって要件を満たそうとします。**maxdsiz** 制限に到達するまで、スワップ領域を使って差を補います。

各 ServiceCenter ユーザは、約 1MB の物理メモリ (UNIX では常駐セットサイズ) を必要とします。サーバプラットフォームのメモリサイズは、ServiceCenter に同時にログインしているユーザの最大数をサポートするよう設定する必要があります。たとえば、100 名の ServiceCenter ユーザがいる場合、**maxdsiz** パラメータを 100MB 以上に設定します。

大量の静的データ記憶領域を使用するプロセスがない限りは、システムにいるユーザ数以上に **maxdsiz** パラメータの値を増やす必要はありません。プライベートメモリマップファイルと共有ライブラリデータも動的記憶領域のスペースを占有するので、**maxdsiz** 値を最大サイズ 944MB に設定しないでください。

以下の値が許容可能です。

デフォルト: 0x4000000 (64 MB)  
最小: 0x400000 (4 MB)  
最大: 0x3B03100 (944 MB)

`maxdsiz` をユーザ数および実行しているプロセス数よりも極端に小さい値に設定すると、システムはプロセスの呼び出しに対してエラーを返します。設定が小さすぎると、プロセスが停止することがあります。

`maxdsiz` パラメータは、53 ページの「*IPC パラメータ*」で説明した SAM ユーティリティプロセスを使用して変更できます。

## Linux サーバ

デフォルト共有メモリ制限 (`SHMMAX` と `SHMALL` の両方) は 32MB ですが、システムを再起動せずに `proc` ファイルシステムで変更することができます。たとえば、128MB を指定するには

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

これらのパラメータを制御するには `sysctl.conf` を使用できます。以下のラインを `/etc/sysctl.conf` ファイルに追加します。

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

このファイルは通常、起動時に処理されますが、`sysctl.conf` は後から呼び出すことができます。

## Solaris サーバ 共有メモリ

forceload:sys/shmsys		
shmsys:shminfo_shmmax	11 MB	各 ServiceCenter システムに対して 8 MB + 各 30 ユーザに対して 3 MB
shmsys:shminfo_shmmni	1 バイト	各 ServiceCenter システムに対して

## プロセス

maxuprc:	5 バイト + バックグラウンドスケジューラあたり 1 バイト + ServiceCenter ユーザあたり 1 バイト
max_nprocs:	maxuprc

## IPC パラメータ

`/etc/system` ファイルを使用して、カーネルパラメータを制御します。オペレーティングシステムが初期化時に `/etc/system` ファイルを読み込み、初期カーネルパラメータを定義します。



## カーネルの IPC パラメータを設定するには

- 1 `/etc/system` ファイルを修正して、カーネルパラメータを変更します。デフォルトでは、IPC システムは有効になっていません。ファイルの末尾に次のステートメントを追加します。

```
* /etc/system sample file
* Customize kernel parameters
* These statements initialize the IPC subsystem
forceload:sys/shmsys
forceload:sys/semsys
forceload:sys/msgsys
*
* SEM
set semsys:seminfo_semmap=60
set semsys:seminfo_semmni=100
set semsys:seminfo_semmns=1000
set semsys:seminfo_semmnu=30
set semsys:seminfo_semmsl=50
set semsys:seminfo_semopm=10
set semsys:seminfo_semume=15
set semsys:seminfo_sevmx=32767
set semsys:seminfo_semaem=16384
*
* SHM
set shmsys:shminfo_shmmax=67108864
set shmsys:shminfo_shmmni=100
set shmsys:shminfo_shmmni=1
set shmsys:shminfo_shmseg=10
*
set max_nprocs=1200
set maxusers=64
set maxuprc=800
```

- 2 変更をアクティブにするため、システムを再起動します。以下を入力します。

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

## AIX サーバの データセット サイズ

デフォルトの上限データセットサイズは 1GB です。この制限を越える `scdb` ファイルを収容するには、この値を増加する必要があります。

### 上限を増加するには

- 1 AIX サーバにログインします。
- 2 `ulimit -a` を実行します。

```
$/home/gtakahas(AIX): ulimit -a
time(seconds)          unlimited
file(blocks)           2097151
data(kbytes)           2000000
stack(kbytes)          32768
memory(kbytes)         32768
coredump(blocks)       2097151
nofiles(descriptors)  2000
```

**data (kbytes)** の結果が **2000000**(ブロック) で、各ブロックに **512** バイトが含まれる場合、この UNIX ユーザの最大データファイルサイズは、**2,000,000** ブロック掛ける **512** バイトです。結果は **1GB** で、これがデフォルトの上限となります。

- 3 この値を **2GB** に増加するには、このコマンドを入力します。

```
$ ulimit -f 4005000
```

### データセットに対して無制限の量のスペースを指定するには

- ▶ このコマンドを入力します。

```
$ ulimit -f unlimited
```

## UNIX サーバのアンインストール

### ServiceCenter サーバをアンインストールするには

- 1 ServiceCenter サーバを停止します。
- 2 ServiceCenter サーバのディレクトリとサブディレクトリをすべて削除します。

# 3 クライアントのインストール

## 章

**ServiceCenter Windows** クライアントは、**Windows** ワークステーションにのみインストールできます。その他のオペレーティングシステムで動作するクライアントは、**ServiceCenter Web** 層をインストールすることによりサポートできます。このセクションには、インストールの要件と **Windows** クライアントのインストール方法に関する情報が含まれます。

このセクションのトピックは、以下のとおりです。

- 60 ページの「*ServiceCenter Windows* クライアントのインストール」
- 71 ページの「*ServiceCenter* クライアントのサイレントモードでのインストール」
- 72 ページの「*ServiceCenter ODBC* ドライバのインストール」
- 76 ページの「*ReportCenter* のインストール」
- 83 ページの「作業管理のインストール」
- 87 ページの「*ServiceCenter* クライアントまたはそのコンポーネントのアンインストール」

# ServiceCenter Windows クライアントのインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してクライアントをインストールします。Windows クライアントのインストール後、ServiceCenter サーバへの接続を設定することができます。

## Windows クライアントへのアップグレード

前の ServiceCenter クライアントを ServiceCenter 6 Windows クライアントにアップグレードすることはできません。新しいフォルダに ServiceCenter 6 Windows クライアントをインストールする必要があります。前の ServiceCenter クライアントを削除することをお勧めしますが、必須ではありません。

場合によっては、前の ServiceCenter クライアントを使って ServiceCenter 6 サーバに接続できる可能性もあります。有効なクライアント接続の一覧については、ServiceCenter 6 の互換性一覧表を参照してください。

## インストールの要件

要件	最小	推奨
OS	Windows 2000	Windows 2000 または XP
CPU	Pentium III 650 MHz	Pentium 4 または Celeron 2.4 GHz
RAM	256 MB	384 MB
HD	基本ドキュメントまたはヘルプサーバをインストールした状態で 100 MB	ヘルプサーバをインストールした状態で 100 MB 詳細ドキュメントをインストールした状態で 150 MB
解像度	800 × 600(16 色)	1280 × 1024(256 色)
ネットワーク	100 メガビット	100 メガビット以上
ログインアカウント	ローカル管理者アカウント	ローカル管理者アカウント

## ServiceCenter クライアントセットアップ

次の手順に従って ServiceCenter Windows クライアントをインストールします。

**注：** ServiceCenter Windows クライアントセットアップは、オペレーティングシステムと同じ言語で表示されます。

クライアントをインストールするには

- 1 Windows システムにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 ServiceCenter のインストール CD-ROM を Windows システムの該当するドライブに入れます。

自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

- Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。
- Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

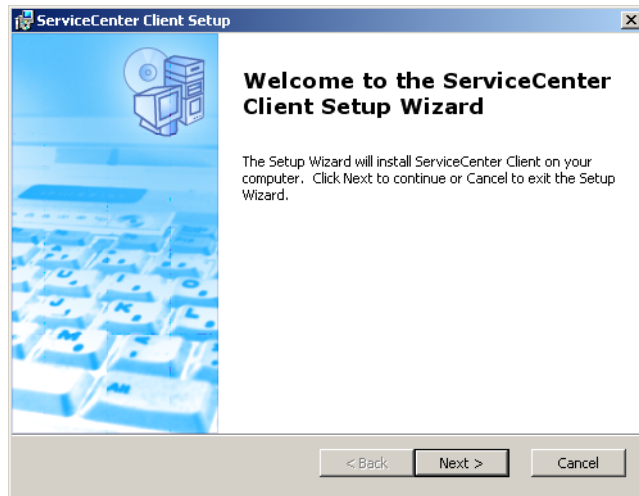
```
D:\>setup
```

ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。

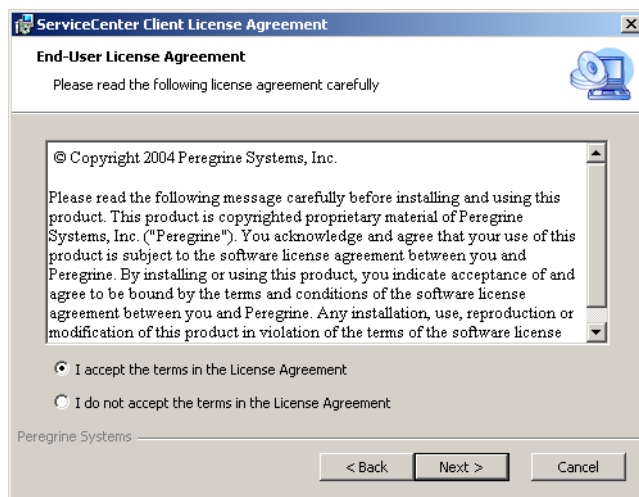


- 3 **[Install Windows Client (Windows クライアントのインストール)]** をクリックします。

[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントのセットアップ)] ウィザードが開きます。



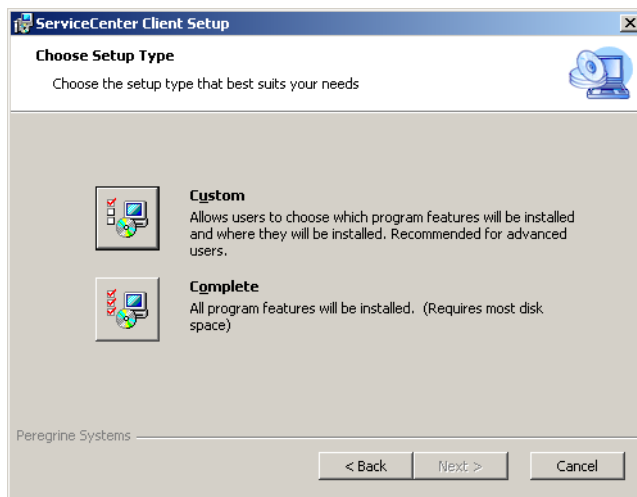
- 4 **[Next]** をクリックし、ライセンス契約の内容に同意します。



- 5 **[I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)]** オプションを選択します。

**[Next]** ボタンが有効になります。

6 [Next] をクリックし、セットアップの種類を選択します。

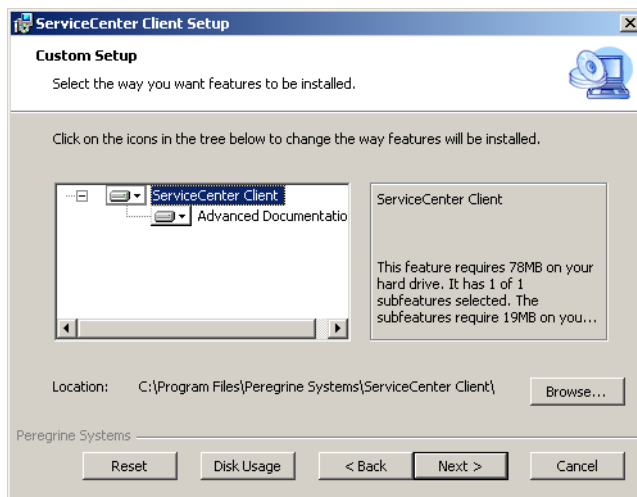


インストールする特定のプログラム機能を選択するには、[Custom] インストールオプションを使用します。手順 7 を参照してください。

すべてのプログラム機能をインストールするには、**Complete** インストールオプションを使用します。手順 9 を参照してください。

7 [Custom] をクリックします。

[Custom Setup (カスタムセットアップ)] ページが開きます。



- 8 各機能に対して、次のオプションのいずれかを選択します。
- **Will be installed on local hard drive** (ローカルハードディスクにインストールされます) - 選択されたフィーチャーだけをインストールします。
  - **Entire feature will be installed on local hard drive** (すべてのフィーチャーがローカルハードディスクにインストールされます) - 選択されたフィーチャーと、このフィーチャーに付随するすべてのサブフィーチャーをインストールします。
  - **Entire feature will be unavailable** (すべてのフィーチャーが利用できなくなります) - 選択されたフィーチャーをインストールしません。

フィーチャー	デフォルトオプション	説明
ServiceCenter Client	Will be installed on local hard drive	このオプションは、ServiceCenter クライアントと基本 ServiceCenter ドキュメントをインストールします。 これは必須インストールコンポーネントです。
Advanced Documentation	Will be installed on local hard drive	このオプションは、管理者向けの ServiceCenter ドキュメントをインストールします。 これはオプションインストールコンポーネントです。

**ヒント:** ヘルプサーバをインストールすることにより、中央の 1 箇所からオンラインヘルプを提供できます。詳細については、本書のヘルプサーバの章を参照してください。

- a 必要に応じ、[**Browse**] をクリックして、インストールフォルダの場所を変更します。  
デフォルトのインストールは、  
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\ です。
- b [**Reset**] をクリックして、ウィザードのこのページにいるあいだにオプションを変更します。
- c [**Disk Usage**] をクリックすると、各機能に必要な容量とシステムの空き容量が表示されます。
- d [**Next**] をクリックして、インストールを続けます。  
手順 11 に進んで、インストールを続けます。



9 **[Complete]** をクリックします。

[Select Installation Folder (インストールフォルダを選択)] ページが開きます。

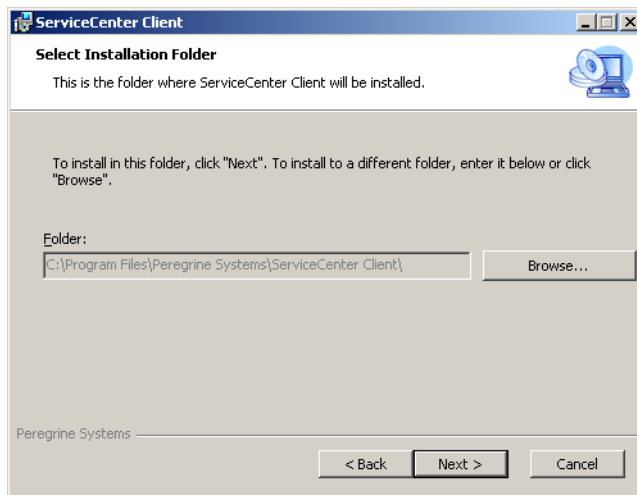
10 次のいずれかを実行します。

- **[Next]** をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを受け入れます。

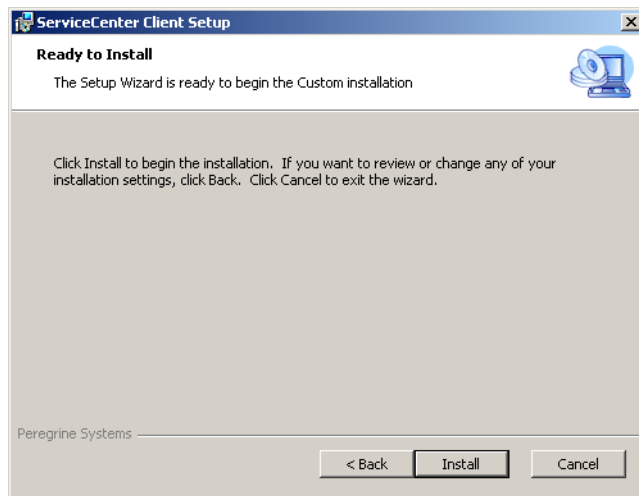
デフォルトのインストールフォルダは、

**C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client** です。

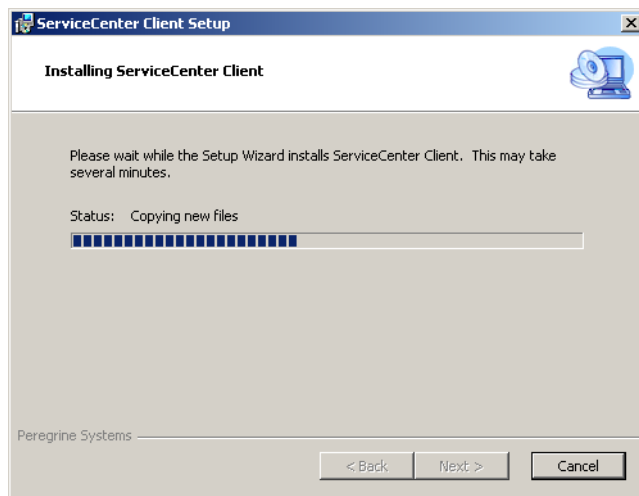
- **[Browse]** をクリックして、別のインストール場所を選択します。



- 11 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。  
[Ready to Install (インストール準備完了)] ページが開きます。

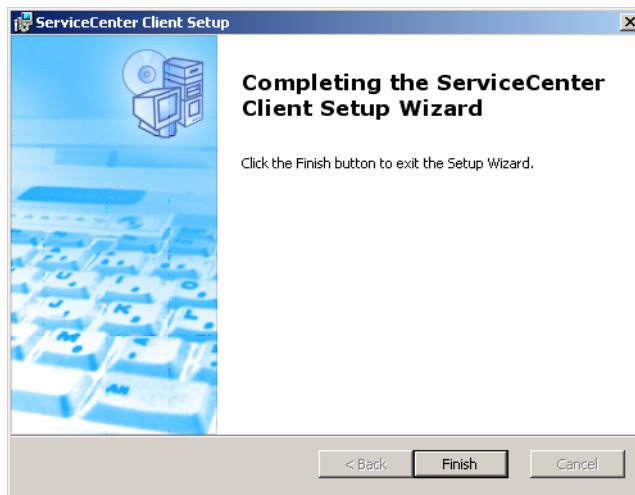


- 12 **[Install]** をクリックして、インストールファイルのコピーを開始します。



**[Cancel]** をクリックすることにより、インストールを停止できます。

インストールが完了すると、[**Completing the ServiceCenter Client Setup Wizard (ServiceCenter クライアントのセットアップウィザードの完了)**] ダイアログボックスが開きます。



- 13 [Finish] をクリックして、セットアップウィザードを終了します。  
クライアントのインストールが完了しました。
- 14 セットアップ CD ブラウザで、[Exit Install] をクリックします。

## 新しいクライアント接続の定義

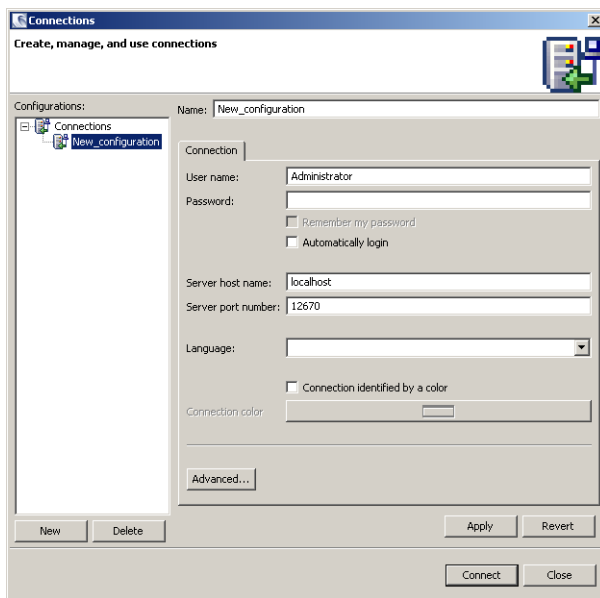
クライアントに初めてアクセスすると、ServiceCenter ホストサーバへの接続を定義するための接続ウィンドウが開きます。接続ウィンドウから複数の接続設定を追加し、保存することができます。

新しいクライアント接続を定義するには

- 1 Windows メインメニューから、[スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter Client] > [ServiceCenter Client] をクリックします。  
接続ウィンドウが開きます。

2 [New] をクリックします。

[Connections] ウィンドウの [Connections] 枠に新しいノードが表示されます。

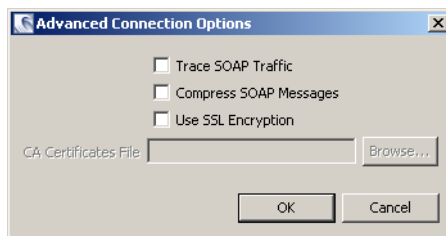


3 接続パラメータを入力または選択します。

パラメータ	デフォルトオプション	説明
Name (名前)	New_configuration	この構成の名前
User name (ユーザ名)	現在ログオンしている Windows ユーザのユーザ名	サーバへのログオンに使用する名前
Password (パスワード)	ブランク	サーバへのログオンに使用するパスワード
Remember my password (パスワードを記憶する)	False	システムがパスワードを記憶するためのオプション
Automatically login (自動ログイン)	False	ServiceCenter クライアントの起動時に自動的にログオンするためのオプション
Server host name (サーバホスト名)	localhost	ServiceCenter サービスのホストとなるサーバの名前

パラメータ	デフォルトオプション	説明
Server port number (サーバポート番号)	12670	コンピュータがサーバとの接続に使用するポート番号
Language (言語)	ブランク	このセッションに対して使用する言語 (コンピュータの設定言語と異なる言語が可能)
Connection identified by a color (接続を色 で識別)	ブランク	接続の背景色を変更するためのオプション

#### 4 [Advanced] をクリックして、その他の接続オプションを設定します。



詳細機能はオプションです。

パラメータ	説明
Trace SOAP traffic (SOAP トラフィック をトレース)	デバッグ用に SOAP メッセージを記録するオプション
Compress SOAP messages (SOAP メッ セージを圧縮)	GNU zip(gzip) エンコーディングを使って SOAP メッセージを圧縮するオプション。これにより、サーバとやりとりするデータの量を減少させることができます。
Use SSL Encryption (SSL 暗号化を使用)	ネットワークでデータを送信するときにデータ保護のため SSL(Secure Socket Layer) 暗号化ツールを使用するオプション
CA Certificates File (CA 証明書ファイル)	信頼できる証明書発行機関のリスト。それぞれの接続に同じファイルを使用できます。

---

**重要：** SLL 暗号化を有効にするには、有効な CA 証明書ファイルを定義する必要があります。「cacerts」というサンプル CA 証明書ファイルが、以下のパスに含まれています。

<インストールパス >\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.common\_6.0.0.0<build>

---

- 5 [OK] をクリックして詳細機能を追加します。
- 6 [Apply] をクリックして、接続を追加します。
- 7 その他の接続を追加するには、手順 2 から手順 6 を繰り返します。

**注：** Windows クライアントの設定の詳細については、ServiceCenter オンラインヘルプを参照してください。

## ServiceCenter サーバへの接続

1 つの ServiceCenter クライアントから複数のサーバに接続できます。各接続は、独自のウィンドウとして開きます。

### ServiceCenter サーバに接続するには

- 1 Windows メインメニューから、[スタート] > [プログラム] > [ServiceCenter Client] > [ServiceCenter Client] をクリックします。  
接続ウィンドウが開きます。
- 2 次のいずれかを実行します。
  - 接続をダブルクリックします。
  - 接続をクリックしてから、[Connect] をクリックします。

# ServiceCenter クライアントのサイレントモードでのインストール

Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter クライアントをサイレントモードでインストールすることができます。インストールをサイレントモードで実行することは、[ServiceCenter クライアントセットアップ] ウィザードからすべてのデフォルトオプションを受け入れることと同じです。

## ServiceCenter クライアントをサイレントモードでインストールするには

- 1 [スタート] > [プログラム] > [アクセサリ] > [コマンドプロンプト] をクリックします。

Windows コマンドプロンプトが開きます。

- 2 次のいずれかのコマンドを入力します。

コマンド	説明
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q</code>	[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントセットアップ)] ウィザードを表示せずに ServiceCenter クライアントをインストールします。
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /qn+</code>	[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントセットアップ)] ウィザードの [Installation Complete (インストールの完了)] ページだけを表示しながら ServiceCenter クライアントをインストールします。
<code>msiexec /i D:\ServiceCenter_Client\client.msi /q /L* "C:\msi.log"</code>	[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントセットアップ)] ウィザードを表示せずに ServiceCenter クライアントをインストールします。最も詳細なレベルのログを使ってログファイルを作成します。

**注：** D:\ には、実際のディスクドライブのドライブ名を入力してください。  
C:\msi.log には、インストール情報を保存するログファイルのパスと名前を入力してください。

- 3 [ENTER] を押します。

[ServiceCenter Client Setup (ServiceCenter クライアントセットアップ)] ウィザードが ServiceCenter クライアントをサイレントモードでインストールします。

# ServiceCenter ODBC ドライバのインストール

ServiceCenter ReportCenter には、ServiceCenter ODBC ドライバが必要です。

## ServiceCenter ODBC ドライバをインストールするには

- 1 ServiceCenter のインストール CD-ROM を Windows システムの該当するドライブに入れます。

自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

- Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。
- Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

```
D:\>setup
```

ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。



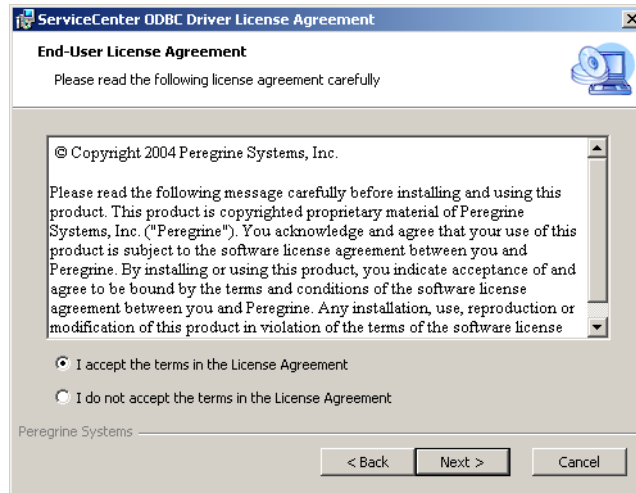
- 2 [Install ODBC Driver (ODBC ドライバのインストール)] をクリックします。



[ServiceCenter ODBC Setup (ServiceCenter ODBC のセットアップ)] ウィザードが開きます。



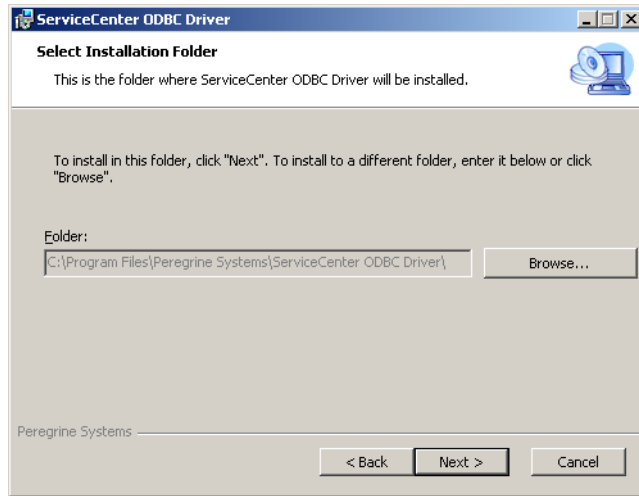
3 [Next] をクリックし、ライセンス契約の内容に同意します。



4 [I accept the terms in the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。

[Next] ボタンが有効になります。

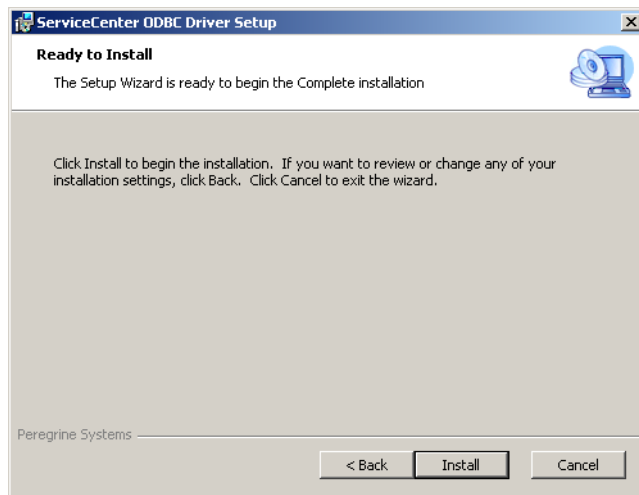
- 5 [Next] をクリックして、インストールフォルダを選択します。



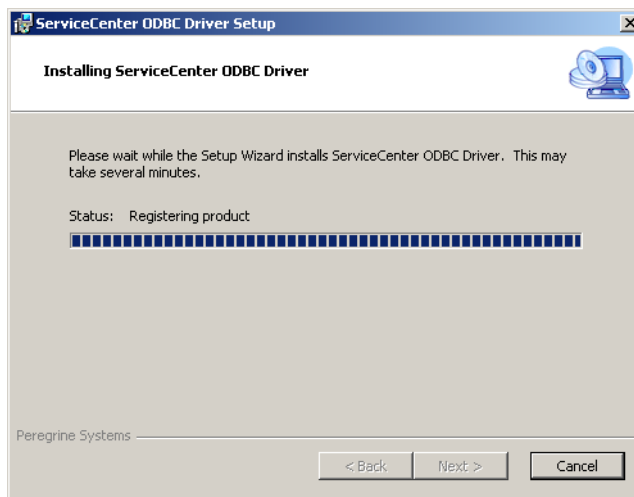
デフォルトのインストールは、

C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter ODBC Driver です。

- 6 必要に応じ、[Browse] をクリックして、別の場所を選択します。
- 7 [Next] をクリックして、インストールプロセスを準備します。

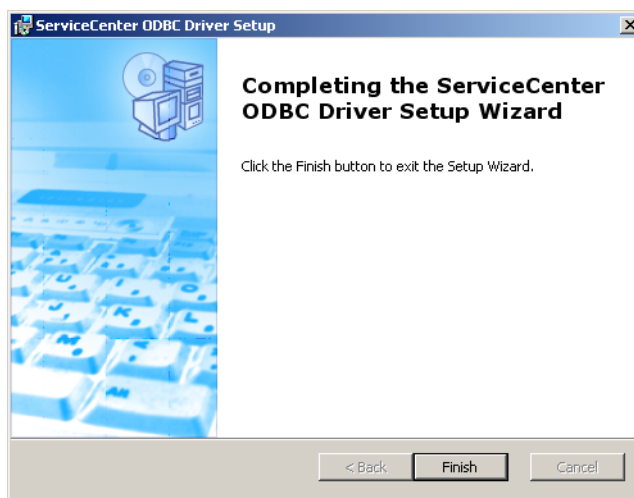


- 8 **[Install]** をクリックして、インストールファイルのコピーを開始します。



**[Cancel]** をクリックすることにより、インストールを停止できます。

インストールが完了すると、**[Completing the ServiceCenter ODBC Setup Wizard (ServiceCenter ODBC のセットアップウィザードの完了)]** ダイアログボックスが開きます。



- 9 **[Finish]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。
- 10 セットアップ CD ブラウザで、**[Exit Install]** をクリックします。

# ReportCenter のインストール

ServiceCenter ReportCenter は、グラフィカルユーザインターフェイスを使って対話型でレポートを表示、印刷します。ReportCenter の詳細については、ServiceCenter オンラインヘルプの **ServiceCenter PDF** ガイドセクションの *ReportCenter* ガイド を参照してください。

---

**重要：** ReportCenter を使用するには、最初に ServiceCenter ODBC ドライバをインストールする必要があります。

---

## ReportCenter をインストールするには

- 1 ServiceCenter のインストール CD-ROM を Windows システムの該当するドライブに入れます。

自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

  - Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。
  - Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

```
D:\>setup
```

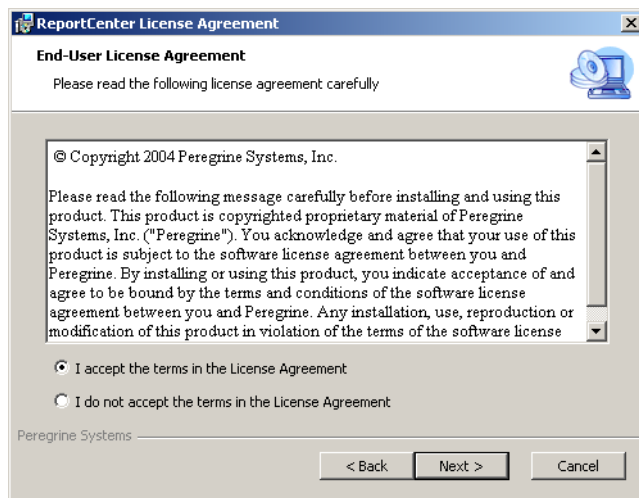
ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。



- 2 [Install ReportCenter (ReportCenter のインストール)] をクリックします。  
[ReportCenter Setup (ReportCenter のセットアップ)] ウィザードが開きます。



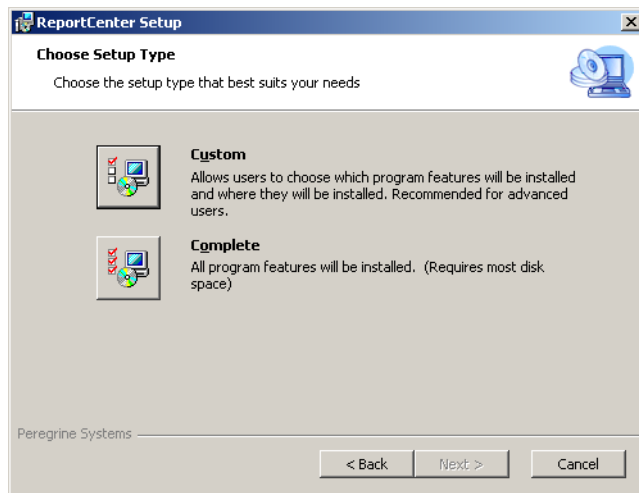
- 3 [Next] をクリックし、ライセンス契約の内容に同意します。



- 4 [I accept the terms in the License Agreement ( ライセンス契約の条件に同意します )] オプションを選択します。

[Next] ボタンが有効になります。

- 5 [Next] をクリックし、セットアップの種類を選択します。

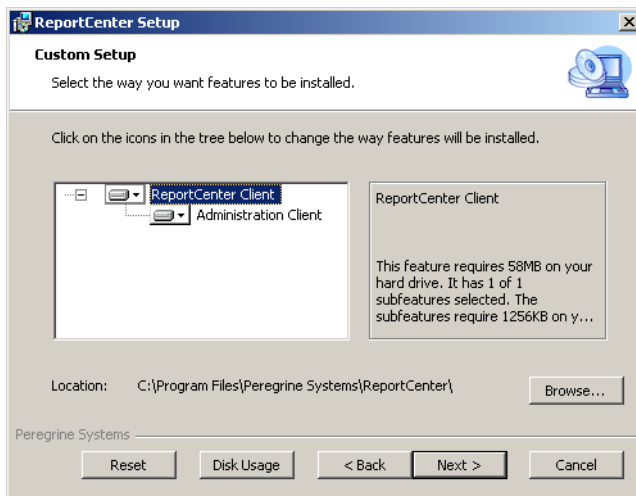


インストールする特定のプログラム機能を選択するには、[Custom] インストールオプションを使用します。手順 7 を参照してください。

すべてのプログラム機能をインストールするには、**Complete** インストールオプションを使用します。手順 8 を参照してください。

6 [Custom] をクリックします。

[Custom Setup (カスタムセットアップ)] ページが開きます。



7 各機能に対して、次のオプションのいずれかを選択します。

- **Will be installed on local hard drive** (ローカルハードディスクにインストールされます) - 選択されたフィーチャーだけをインストールします。
- **Entire feature will be installed on local hard drive** (すべてのフィーチャーがローカルハードディスクにインストールされます) - 選択されたフィーチャーと、このフィーチャーに付随するすべてのサブフィーチャーをインストールします。

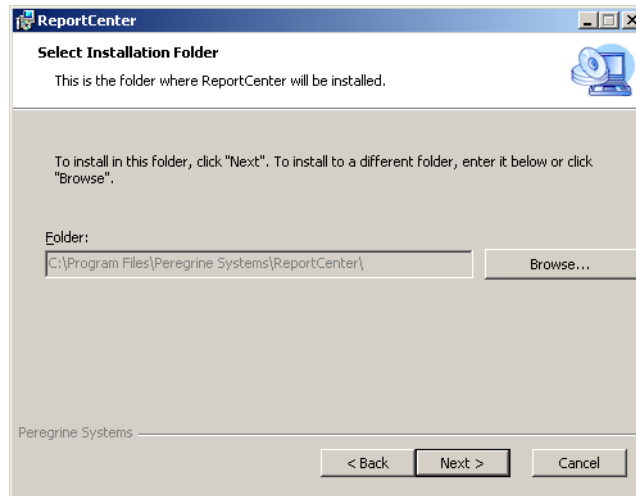
- **Entire feature will be unavailable** (すべてのフィーチャーが利用できなくなります) - 選択されたフィーチャーをインストールしません。

フィーチャー	デフォルトオプション	説明
ReportCenter Client	Will be installed on local hard drive	このオプションは、ReportCenter クライアントをインストールします。 これは必須インストールコンポーネントです。
Administration Client	Will be installed on local hard drive	このオプションは、管理クライアントをインストールします。 これはオプションインストールコンポーネントです。

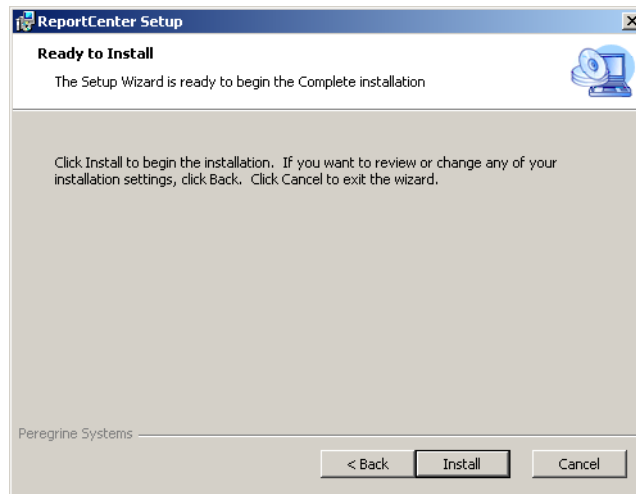
- a 必要に応じ、[**Browse**] をクリックして、インストールフォルダの場所を変更します。  
デフォルトのインストールは、  
**C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter** です。
  - b [**Reset**] をクリックして、ウィザードのこのページにいるあいだにオプションを変更します。
  - c [**Disk Usage**] をクリックすると、各機能に必要な容量とシステムの空き容量が表示されます。
  - d [**Next**] をクリックして、インストールを続けます。  
手順 10 に進んで、インストールを続けます。
- 8 [**Complete**] をクリックします。  
[Select Installation Folder (インストールフォルダを選択)] ページが開きます。
- 9 次のいずれかを実行します。
- [**Next**] をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを受け入れます。  
デフォルトのインストールフォルダは、  
**C:\Program Files\Peregrine Systems\ReportCenter** です。



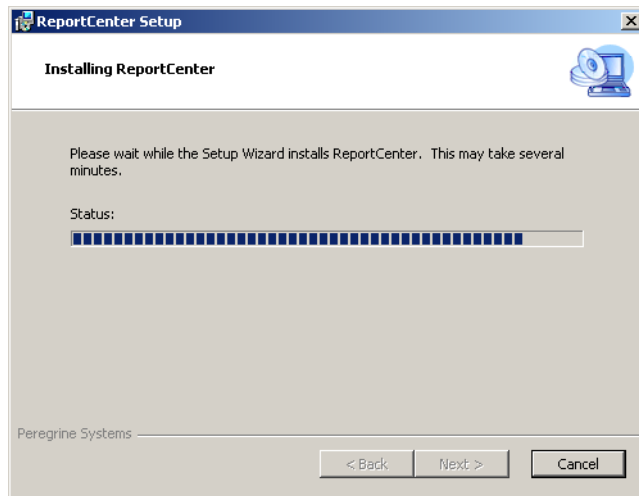
- **[Browse]** をクリックして、別のインストール場所を選択します。



- 10 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。

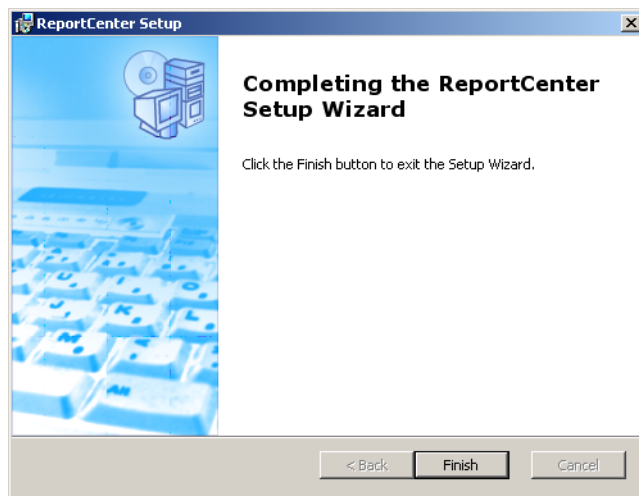


- 11 **[Install]** をクリックして、インストールファイルのコピーを開始します。



**[Cancel]** をクリックすることにより、インストールを停止できます。

インストールが完了すると、**[Completing the ReportCenter Setup Wizard (ReportCenter のセットアップウィザードの完了)]** ダイアログボックスが開きます。



- 12 **[Finish]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。

- 13 セットアップ CD ブラウザで、**[Exit Install]** をクリックします。

# 作業管理のインストール

ServiceCenter 作業管理は、包括的なスケジューリング、トラッキング、およびレポート機能を使ってヘルプデスクシステムを管理します。作業管理を使用すると、ダウンタイムの減少、オペレータの稼働率の向上、ヘルプデスクの効率の改善により、組織全体の生産性を高めることができます。

作業管理の詳細については、ServiceCenter オンラインヘルプの **ServiceCenter PDF** ガイドセクションの [作業管理ガイド](#) を参照してください。

## 作業管理をインストールするには

- 1 ServiceCenter のインストール CD-ROM を Windows システムの該当するドライブに入れます。

自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

- Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。
- Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

```
D:\>setup
```

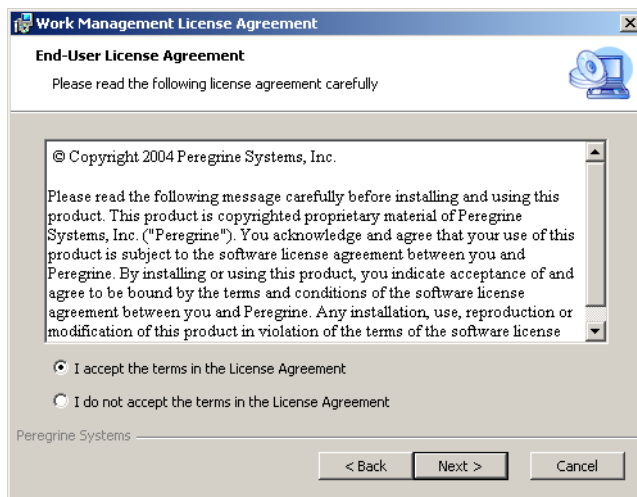
ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。



- 2 [Install Work Management (作業管理のインストール)] をクリックします。  
[Work Management Setup (作業管理のセットアップ)] ウィザードが開きます。



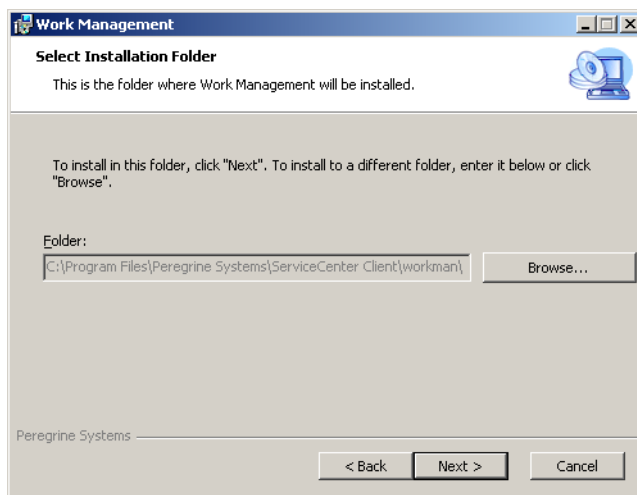
- 3 **[Next]** をクリックし、ライセンス契約の内容に同意します。



- 4 **[I accept the terms in the License Agreement ( ライセンス契約の条件に同意します )]** オプションを選択します。

**[Next]** ボタンが有効になります。

- 5 **[Next]** をクリックして、インストールフォルダを選択します。



デフォルトのインストールは、

C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\workman です。

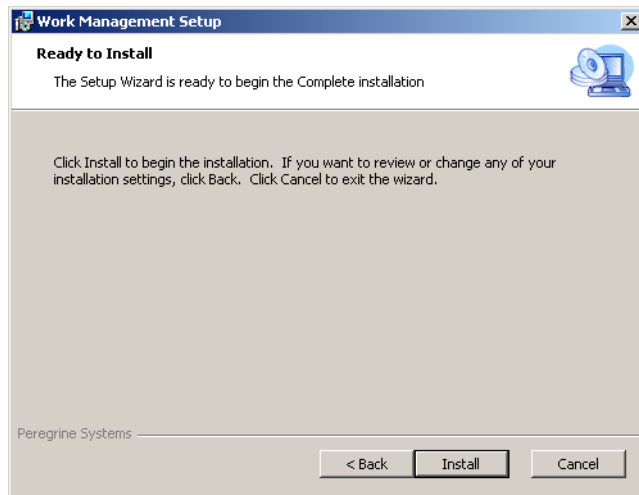
6 必要に応じ、**[Browse]** をクリックして、別の場所を選択します。

---

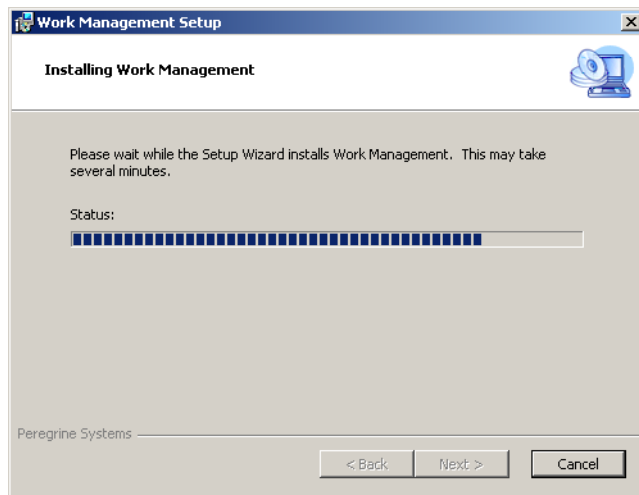
**重要：** 作業管理は、**workman** という ServiceCenter クライアントインストールのサブフォルダにインストールする必要があります。

---

7 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。

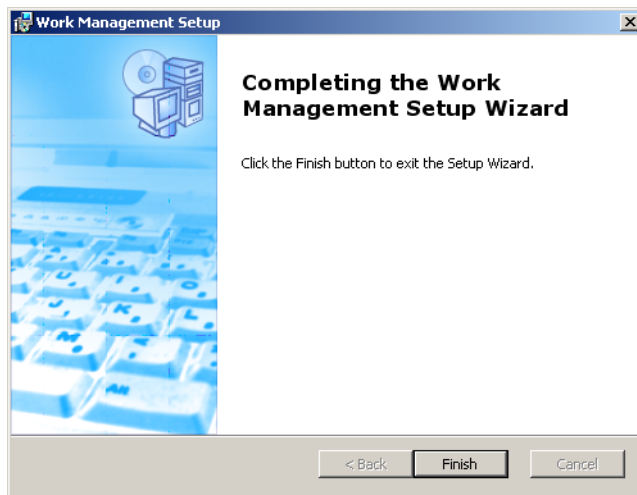


8 **[Install]** をクリックして、インストールファイルのコピーを開始します。



**[Cancel]** をクリックすることにより、インストールを停止できます。

インストールが完了すると、**[Completing the Work Management Setup Wizard (作業管理のセットアップウィザードの完了)]** ダイアログボックスが開きます。



- 9 **[Finish]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。
- 10 セットアップ CD ブラウザで、**[Exit Install]** をクリックします。

## ServiceCenter クライアントまたはそのコンポーネントのアンインストール

Windows の [アプリケーションの追加と削除] を使って ServiceCenter クライアント、ODBC ドライバ、ReportCenter、または作業管理をアンインストールすることができます。

**ServiceCenter クライアントまたはコンポーネントをアンインストールするには**

- 1 Windows メインメニューから、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [アプリケーションの追加と削除] をクリックします。  
[アプリケーションの追加と削除] ウィンドウが開きます。
- 2 **ServiceCenter** クライアントまでスクロールして、[削除] をクリックします。  
プログラム削除の確認を求めるメッセージが表示されます。

**3** [はい] をクリックします。

アンインストール処理には数分かかります。アンインストールの進行状況を知らせる追加のメッセージが表示されます。

アンインストールを完了したら、[アプリケーションの追加と削除] ダイアログボックスに戻ります。

**4** ODBC ドライバ、ReportCenter、作業管理に対して手順 1 から 4 を繰り返します。

**5** [閉じる] をクリックします。



# 4 Web 層のインストール

## 章

Web 層をインストールすると、クライアントが Web インターフェイスを使って ServiceCenter サーバにアクセスできるようになります。

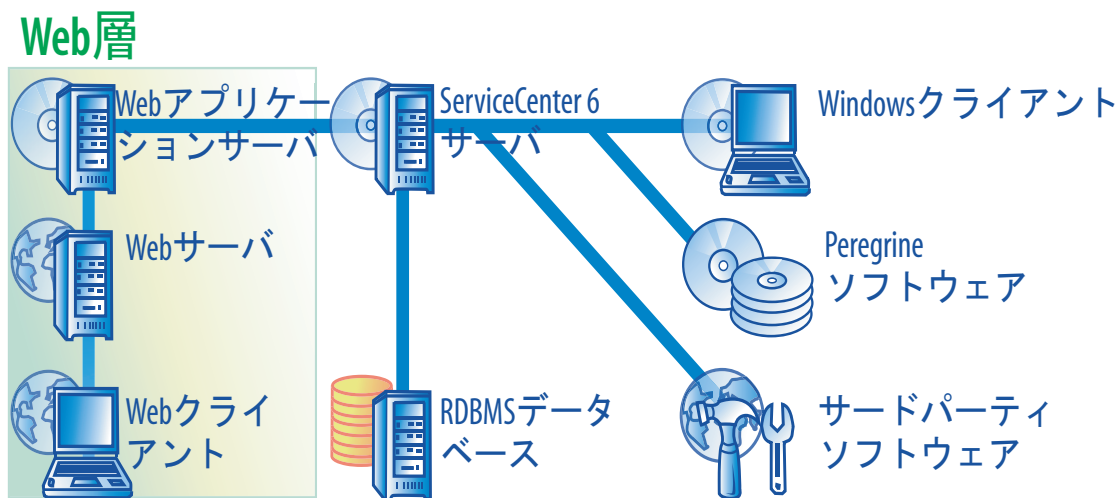
この章では、以下のトピックについて説明します。

- 90 ページの「Web 層のアーキテクチャ」
- 90 ページの「Web クライアントのブラウザ要件」
- 91 ページの「Web 層のインストール」
- 100 ページの「Web クライアントから ServiceCenter へのアクセス」

## Web 層のアーキテクチャ

ServiceCenter Web 層は、Web サーバと Web アプリケーションサーバの両方を使って、Web ブラウザから ServiceCenter のフォームにアクセスできるようにします。Web サーバが受信した HTTP 要求を処理し、Web アプリケーションサーバが ServiceCenter への接続に必要な Java および JSP を実行します。

**注：** Tomcat、WebSphere など一部の Web アプリケーションサーバには、Web サーバが内蔵されています。



Web アプリケーションサーバに `sc.war` ファイルを配置することにより、Windows または UNIX プラットフォームに Web 層をインストールします。ほとんどの Web アプリケーションサーバでは、Sun J2SE Java Development Kit (JDK) もインストールする必要があります。92 ページの「互換 JDK のインストール」を参照してください。

## Web クライアントのブラウザ要件

ユーザがブラウザから Web クライアントにアクセスするためには、以下の設定とオプションを有効にする必要があります。

- Cookie を有効にします。
- Java を有効にします。

- JavaScript を有効にします。
- ポップアップを有効にします。ServiceCenter サーバの URL をポップアップ例外リストに追加できます。

ワークフローグラフィカル表示を表示するには、以下の Java コンポーネントのいずれかをインストールします。

OS	インストールする Java コンポーネント
Windows XP	Java Virtual Machine (JVM) プラグイン
その他のすべてのオペレーティングシステム	Sun の Java Runtime Environment (JRE)

## Web 層のインストール

ServiceCenter Web 層をインストールするには、以下の手順を完了する必要があります。

- 手順 1** 互換 Java Development Kit (JDK) をインストールします。92 ページの「互換 *JDK* のインストール」を参照してください。
- 手順 2** 互換 Web アプリケーションサーバをインストールします。92 ページの「互換 Web アプリケーションサーバのインストール」を参照してください。
- 手順 3** 互換 Web サーバをインストールします。95 ページの「互換 Web サーバのインストール」を参照してください。
- 手順 4** Web アプリケーションサーバに *sc.war* ファイルを配置します。95 ページの「*sc.war* ファイルの配置」を参照してください。
- 手順 5** Web アプリケーションサーバに必要なその他の *JAR* ファイルをインストールします。96 ページの「Web アプリケーションサーバ用のその他の *JAR* ファイルのインストール」を参照してください。
- 手順 6** Web アプリケーションサーバのメモリ設定を本番稼働環境用に設定します。97 ページの「Web アプリケーションサーバのヒープサイズの設定」を参照してください。
- 手順 7** *web.xml* ファイルでグローバル Web クライアント設定を設定します。97 ページの「*web.xml* 設定ファイルからの Web クライアント設定の設定」を参照してください。

## 互換 JDK のインストール

Web アプリケーションサーバを実行するには Java Development Kit (JDK) をインストールする必要があります。Web アプリケーションサーバのドキュメントを参照して、どのバージョンの JDK が使用している Web アプリケーションサーバと互換性があるかを判断します。以下に、Sun の J2SE 1.4.2 SDK をインストールする場合の手順を示します。これは、Tomcat 4.1.29 と一緒に使用できます。

**Sun の J2SE 1.4.2 SDK をインストールするには**

- 1 [www.java.sun.com/downloads](http://www.java.sun.com/downloads) Web サイトに進みます。
- 2 **J2SE 1.4.2. SDK** リンクをクリックして、最新ビルドを見つけます。
- 3 使用オペレーティングシステム (Solaris など) まで移動し、オペレーティングシステム用の最新 SDK をダウンロードします。

---

**重要：** Java Runtime Environment (JRE) でなく SDK をダウンロードしてください。

---

## 互換 Web アプリケーションサーバのインストール

Web アプリケーションサーバとして Tomcat または WebSphere をインストールすることができます。Web 層に対してサポートされるコンポーネントの一覧については、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

**Tomcat アプリケーションサーバをインストールするには**

- 1 <http://jakarta.apache.org> Web サイトに進みます。
- 2 **Binaries** リンクをクリックし、**Tomcat 4.1** の最新バージョンまでスクロールします。
- 3 使用オペレーティングシステムに適合するファイルをダウンロードします。
- 4 JAVA\_HOME 環境変数を定義します。  
93 ページの「[JAVA\\_HOME 環境変数の定義](#)」を参照してください。
- 5 必要に応じて追加の、またはより新しい JAR ファイルをインストールします。  
96 ページの「[Web アプリケーションサーバ用のその他の JAR ファイルのインストール](#)」を参照してください。

## WebSphere を使用するには

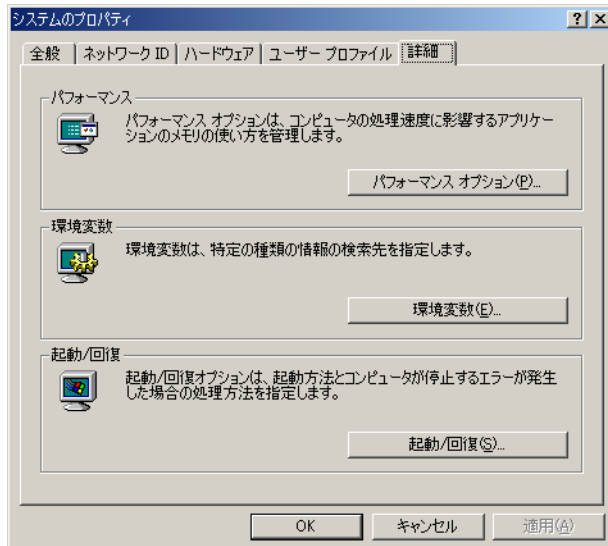
- 1 IBM WebSphere 4.0.2 または 5.0 を購入してインストールします。  
このバージョンの WebSphere には、IBM HTTP サーバが含まれています。
- 2 WAS\_HOME 環境変数を定義します。  
手順については、WebSphere のドキュメントを参照してください。
- 3 必要に応じて追加の、またはより新しい JAR ファイルをインストールします。  
96 ページの「Web アプリケーションサーバ用のその他の JAR ファイルのインストール」を参照してください。

## JAVA\_HOME 環境変数の定義

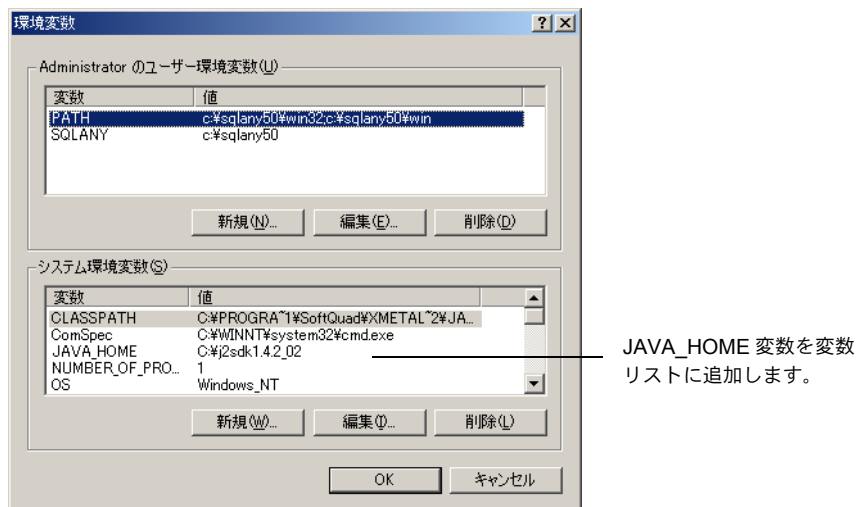
アプリケーションサーバとして Tomcat を使用する場合、最初にサーバを起動する前に JAVA\_HOME 環境変数を手動で定義する必要があります。この変数は、Java Development Kit (JDK) ファイルの場所を指定します。

## JAVA\_HOME 環境変数を追加するには

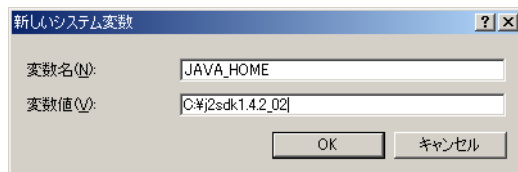
- 1 デスクトップから [マイコンピュータ] を右クリックし、[プロパティ] を選択して [システムのプロパティ] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [詳細] > [環境変数] をクリックします。



- 3 [システム環境変数] で、[新規] をクリックしてダイアログボックスを開きます。



- a [変数名] フィールドに「JAVA\_HOME」と入力します。
- b [変数値] フィールドに Java Development Kit (JDK) ファイルのパスを入力します。例えば、C:\j2sdk1.4.2\_02。
- 4 [OK] を 3 回クリックして、ダイアログボックスを終了します。

サーバの起動と停止の詳細については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。

## 互換 Web サーバのインストール

Web アプリケーションサーバに Web サーバが内蔵されている場合とされていない場合があります。開発環境では、HTTP 要求を処理するため Web サーバとしても動作するよう Web アプリケーションサーバを設定できます。本番稼働環境では、Apache や IBM HTTP サーバなどの本番環境レベルの Web サーバを使用すると、パフォーマンスが向上します。Web 層コンポーネントの一覧については、ServiceCenter の互換性一覧表を参照してください。

### Apache Web サーバをインストールするには

- 1 <http://httpd.apache.org/> Web サイトに進みます。
- 2 リンクをクリックして、Apache HTTP Server 2.0.48 をダウンロードします。

### IBM HTTP サーバをインストールするには

- ▶ IBM HTTP サーバは、WebSphere アプリケーションサーバに付属しています。

## sc.war ファイルの配置

sc.war ファイルには、Web アプリケーションサーバで動作する J2EE 準拠 Web アプリケーションが含まれています。各 Web アプリケーションサーバには、Web アプリケーションを配置する独自の方法があります。Web アーカイブ (WAR) ファイルの配置手順については、Web アプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。以下のナレッジベース記事の情報を参照することもできます。

### この Web アプリケーションサーバの場合 以下のナレッジ記事を参照

Tomcat 4.1.29	ServiceCenter 6 Web 層の Tomcat 4.1.29 への配置
WebSphere 4.0.2	ServiceCenter 6 Web 層の WebSphere 4.0.2 への配置
WebSphere 5.0	ServiceCenter 6 Web 層の WebSphere 5.0 への配置

## Web アプリケーションサーバ用のその他の JAR ファイルのインストール

Web 層を実行するために、Web アプリケーションサーバに追加または最新の JAR ファイルが必要となる可能性があります。以下の表に、各種 Web アプリケーションサーバおよび JDK に対して必要な JAR ファイルを示します。

JAR ファイル	以下に対する 更新	格納場所	入手先
activation.jar	Tomcat 5.0.x	\$CATALINA_HOME/ common/lib	<a href="http://java.sun.com/products/javamail/">http://java.sun.com/products/javamail/</a>
mail.jar	Tomcat 5.0.x	\$CATALINA_HOME/ common/lib	<a href="http://java.sun.com/products/javamail/">http://java.sun.com/products/javamail/</a>
jaas.jar	WebSphere Application Server 4.0.x	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	<a href="http://java.sun.com/products/jaas/">http://java.sun.com/products/jaas/</a>
jsse.jar	Tomcat 4.1.x on JDK 1.3	\$JAVA_HOME/jre/lib/ext	<a href="http://java.sun.com/products/jsse/">http://java.sun.com/products/jsse/</a>
xercesImpl.jar	Tomcat 4.1.x on JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/ common/endorsed	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a> Xalan-J 2.6.0 また は 2.5.1 と共に配布
	WebSphere Application Server 4.0.x	\$WAS_HOME/lib/app	
xml-apis.jar	Tomcat 4.1.x on JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/ common/endorsed	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a> Xalan-J 2.6.0 また は 2.5.1 と共に配布
	WebSphere Application Server 4.0.x	\$WAS_HOME/lib/app	
xalan.jar	Tomcat 4.1.x on JDK 1.4	\$CATALINA_HOME/ common/endorsed	<a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a>
	WebSphere Application Server 4.0.x	\$WAS_HOME/lib/app	
	WebSphere Application Server 5.1.0	\$WAS_HOME/java/jre/ lib/endorsed	



## Web アプリケーションサーバのヒープサイズの設定

Web アプリケーションサーバのヒープサイズは、各 Web アプリケーションサーバが処理できる接続の数を直接決定します。ほとんどのアプリケーションサーバでは、最適なパフォーマンスを得るには 256MB 以上のヒープサイズが必要です。Web クライアント接続でパフォーマンスの低下が起きた場合、Web アプリケーションサーバのヒープサイズを増やしてみてください。ヒープサイズの設定手順については、Web アプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

## web.xml 設定ファイルからの Web クライアント設定の設定

Web 層サーバの web.xml ファイルからグローバル Web クライアント設定を定義することができます。このファイルで定義する設定により、すべての Web クライアントのクライアント設定が決まります。各パラメータの一覧とより詳しい説明については、*ServiceCenter* の管理 オンラインヘルプを参照してください。

### web.xml ファイルからクライアント設定を設定するには

- 1 アーカイブ管理プログラムで `sc.war` ファイルを開きます。  
このファイルは ServiceCenter インストール CD からダウンロードできます。
- 2 `web.xml` ファイルを Web アーカイブからローカルシステムに解凍します。  
**ヒント:** 再度アーカイブするときにパス情報が保持できるよう、このファイルをデフォルトパス `WEB-INF\` に解凍します。
- 3 `web.xml` ファイルをテキストエディタで開きます。
- 4 ファイルで設定を追加または編集します。

最低でも、`sc.host` および `sc.port` パラメータを設定する必要があります。

```
<?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>ServiceCenter</display-name>
  <description>Peregrine ServiceCenter</description>

  <servlet>
    ...
  </servlet>
  <init-param>
    <param-name>sc.host</param-name>
    <param-value>localhost</param-value>
  </init-param>
  <init-param>
    <param-name>sc.port</param-name>
    <param-value>12670</param-value>
  </init-param>
  ...

```

sc.host を ServiceCenter サーバに設定します。

sc.port を通信ポートに設定します。

最も一般的に設定される Web パラメータの一覧については、99 ページの「[一般的に設定される Web パラメータ](#)」を参照してください。

- 5 ファイルを保存します。
- 6 更新された `web.xml` ファイルを `sc.war` アーカイブに追加し直します。

---

**重要：** `web.xml` ファイルは、`WEB-INF\` パスを含んでいる必要があります。

---

`sc.war` を Web 層に配置するときに、Web クライアントが `web.xml` ファイルで定義したクライアント設定を使用するようになります。

## Web 層のログファイル

ServiceCenter Web 層は、ログファイルを Web アプリケーションサーバによって使用されるデフォルトのログファイルと場所書き込みます。ログファイルの名前と場所については、Web アプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

## 一般的に設定される Web パラメータ

パラメータ	デフォルト値	説明
sc.host	localhost	このパラメータは、ServiceCenter ホストサーバの名前を指定します。
sc.port	12670	このパラメータは、ServiceCenter サーバがリスンする通信ポート番号を指定します。
sc.formcache	true	<p>Web クライアントは、アクセスされたフォームのコピーを、ハードドライブではなくメモリに保存します。フォームが変化した場合、Web クライアントは新規コピーをサーバから取得します。</p> <p>true に設定すると、フォームを開くたびに Web クライアントがサーバにアクセスすることがなくなるので、ネットワークとサーバの負荷が軽減されます。false に設定すると、Web クライアントシステムでのメモリの使用が減少します。</p>
sc.refreshmessages	false	このパラメータは、ブラウザがアプリケーションサーバからの新規メッセージをチェックするかどうかを決定します。
sc.refreshmessinterval	15000	このパラメータは、ブラウザがアプリケーションサーバからの新規メッセージをチェックする頻度 (単位ミリ秒) を決定します。
sc.viewactivenotes	false	このパラメータは、サーバがメッセージを送信したときにポップアップメッセージを表示するかどうかを決定します。
sc.helpserverhost	localhost	このパラメータは、ServiceCenter ヘルプサーバの名前を指定します。
sc.helpserverport	80	このパラメータは、ServiceCenter ヘルプサーバがリスンする通信ポート番号を指定します。
sc.compress	false	このパラメータは、Web クライアントと ServiceCenter Web 層間でデータ圧縮を使用するかどうかを指定します。

パラメータ	デフォルト値	説明
sc.SSL	false	このパラメータは、ServiceCenter Web 層が Web クライアントと SSL(Secure Socket Layer) 通信プロトコルを使用するかどうかを決定します。
sc.cacerts		このパラメータは、SSL サポートに必要な CA 証明書へのパスをリストします。

## Web クライアントから ServiceCenter へのアクセス

Web 層から ServiceCenter にアクセスするためのデフォルト URL は、<http://<server>:<port>/sc/frames.do> です。<server> は Web 層を実行している Web サーバの名前、<port> は Web 層との接続に使用される通信ポート番号です。

**ヒント：** デフォルトの Web サーバポート (ポート 80) を使用している場合、Web 層の URL で通信ポートを指定する必要はありません。通信ポートの設定手順については、Web サーバのドキュメントを参照してください。

# 5 | サーバの設定

## 章

ServiceCenter 初期設定ファイル (`sc.ini` または `SCINI` ファイル) を変更することにより、Windows および UNIX サーバインストールをカスタマイズすることができます。テキストエディタを使用して、ファイルを開き、変更します。

ServiceCenter サーバが Windows プラットフォーム上にある場合、設定ウィザードを使ってファイルを変更する追加のオプションがあります (Windows メインメニューから、[スタート] > [プログラム] > [**ServiceCenter Server**] > [**Configure Server**] をクリックします)。

ServiceCenter 初期設定ファイルは、以下のときに変更します。

- 102 ページの「英語以外の言語へのサーバの設定」。
- 102 ページの「*ServiceCenter* 認証コードの更新」。

## 英語以外の言語へのサーバの設定

テキストエディタで **ServiceCenter** 初期設定ファイルを編集することにより、デフォルト表示言語を英語から変更できます。

### デフォルト言語を変更するには

- 1 テキストエディタを使用して、**ServiceCenter** の **RUN** ディレクトリにある **ServiceCenter** 初期設定ファイルを開きます。
- 2 `language`: パラメータを検索し、英語の ISO コードを新しい言語コードと置換します。
- 3 変更を保存し、ファイルを閉じます。

サポートされる言語のリストについては、カスタマサポート Web サイト <http://support.peregrine.com> にある互換性一覧表を参照してください。

## ServiceCenter 認証コードの更新

**ServiceCenter** を実行するには認証コードが必要です。**ServiceCenter** のトライアル版を実行している場合、認証コードは一時的なもので、所定の日付で期限切れとなります。新しい認証コードを指定するには、`sc.ini` ファイルを編集するか、**[Configure Server (サーバの設定)]** ウィザードを実行します。認証コードを持っていない場合は、カスタマサポートにお問い合わせください。

### ServiceCenter 認証コードを変更するには

- 1 テキストエディタを使用して、**ServiceCenter** の **RUN** ディレクトリにある **ServiceCenter** 初期設定ファイルを開きます。
- 2 `auth` パラメータを検索し、カスタマサポートが提供する認証コードを入力します。
- 3 「固定ユーザ」ライセンスを使用している場合、以下の方法のいずれかで固定ユーザを有効にします。フローティングユーザライセンスを使用している場合は、手順 4 にスキップします。
  - システム管理者 オンラインヘルプの個々のオペレータを固定ユーザにするには トピックの説明に従って、個々の各オペレータレコードに固定ユーザとしてのフラグを立てます。
  - システム管理者 オンラインヘルプの固定ユーザの認証ファイルを作成するには トピックの説明に従って、固定ユーザの一覧を作成します。
- 4 変更を保存し、ファイルを閉じます。

# 6 ヘルプサーバ

## 章

ServiceCenter ヘルプサーバを Windows システムにインストールすることができません。このセクションには、インストールの要件とヘルプサーバのインストール方法に関する情報が含まれます。ヘルプサーバの起動と停止の詳細については、[ServiceCenter の管理](#) オンラインヘルプを参照してください。

このセクションのトピックは、以下のとおりです。

- 104 ページの「[ServiceCenter ヘルプサーバの概要](#)」
- 105 ページの「[ヘルプサーバの Windows へのインストール](#)」
- 111 ページの「[ヘルプサーバへのアクセス](#)」

# ServiceCenter ヘルプサーバの概要

ServiceCenter ヘルプサーバは、全ヘルプファイルへのアクセスおよび保存が可能な集中管理スペースを提供する、オプションのサーバコンポーネントです。ServiceCenter ヘルプサーバには、エンドユーザが Windows クライアントまたは Web クライアントのどちらかから、あるいは直接 Web ブラウザからドキュメントへアクセスするための、統合 Web サーバが組み込まれています。

## インストール上の考慮事項

ServiceCenter ヘルプサーバをインストールする理由としては、次のような場合が考えられます。

- Windows クライアントインストールのサイズを減らすため。デフォルトでは、Windows クライアントインストールによって、クライアントシステムにすべてのドキュメントがコピーされます。クライアントインストールのサイズを減らすには、再配置ツールを使って、ヘルプサーバを使用するように Windows クライアントをあらかじめ設定しておきます。
- カスタムバージョンの ServiceCenter ドキュメントを配置するため。ヘルプサーバ上に保存されたヘルプを編集して、それを統合 Web サーバと一緒に配置することができます。ヘルプサーバに接続するすべてのクライアントは、カスタマイズされたヘルプファイルを自動的に参照します。
- 更新のステップ数を減らすため。集中管理されたヘルプサーバを使えば、変更内容を配置する場合に、ドキュメントを 1 箇所を更新するだけで済みます。

## 既知の問題

ServiceCenter ヘルプサーバには、以下の既知の問題があります。

- ヘルプサーバは、既存のプラグイン内のドキュメントのみを配置できます。既存のプラグインでトピックを追加または編集する必要があります。
- Windows クライアントがヘルプサーバと同じマシンで動作している場合、ヘルプサーバを使用するよう Windows クライアントを設定することができません。サーバマシンからヘルプサーバをテストするには、以下のアドレスにブラウザから直接接続します。  
`http://localhost/help/`



# ヘルプサーバの Windows へのインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してヘルプサーバをインストールします。ヘルプサーバをインストールすると、ヘルプサーバの設定ウィザードでサーバ設定をカスタマイズできます。

## インストールの要件

- Windows 2000 または Windows 2003
- オペレーティングシステム上に最新の Windows Update
- 210 MB の空き容量
- 256 MB 以上の RAM を推奨
  - テスト目的の場合は、128 MB の RAM で十分です。
  - 本番稼働目的の場合は、ユーザの予想使用量により RAM を決定します。
- HTTP 接続要求をリスンするための空き通信ポート。デフォルトの通信ポートは 80 です。
- 以下の Java コンポーネントのいずれか

OS	インストールする Java コンポーネント
Windows XP	Java Virtual Machine (JVM) プラグイン
その他のすべてのオペレーティングシステム	Sun の Java Runtime Environment (JRE)

## ServiceCenter ヘルプサーバのセットアップ

次の手順に従って ServiceCenter ヘルプサーバをインストールします。

ヘルプサーバをインストールするには

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの該当するドライブに入れます。  
自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。
  - Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。

- Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

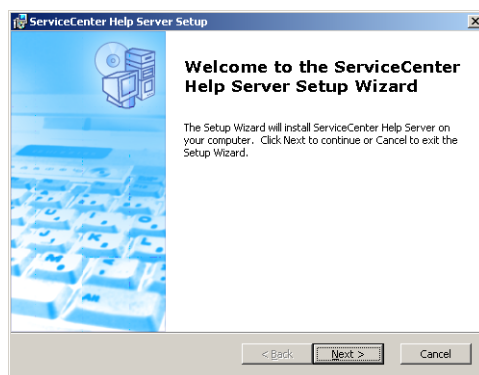
D:\>setup

ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。

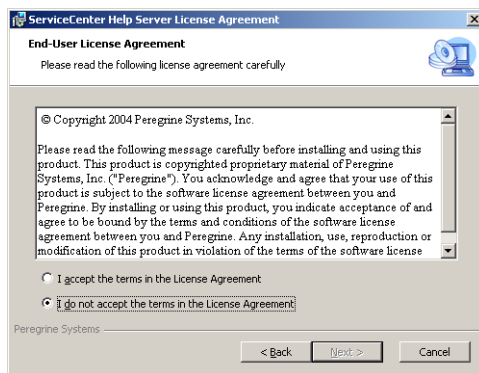


- 3 [Install Help Server (ヘルプサーバのインストール)] をクリックします。

[ServiceCenter Help Server Setup (ServiceCenter ヘルプサーバのセットアップ)] ウィザードが開きます。



- 4 [Next] をクリックし、ライセンス契約の内容に同意します。

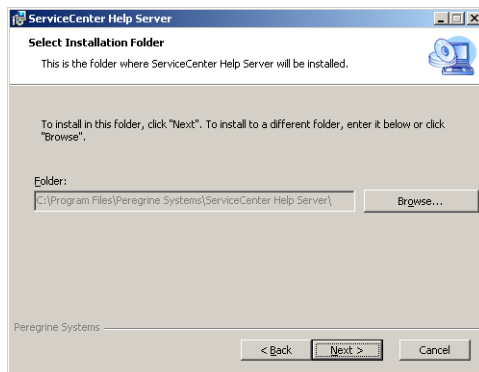


- 5 [I accept the terms in the License Agreement ( ライセンス契約の条件に同意します )] オプションを選択します。

[Next] ボタンが有効になります。

- 6 [Next] をクリックして続行します。

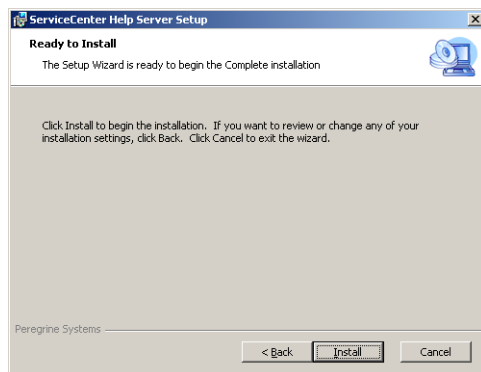
[Select Installation Folder ( インストールフォルダを選択 )] ページが開きます。



- 7 ヘルプサーバをインストールするパスを入力または選択します。

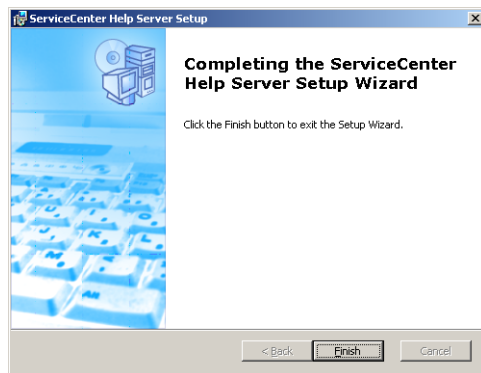
- 8 [Next] をクリックして続行します。

[Ready to Install (インストール準備完了)] ページが開きます。



9 [Install] をクリックします。

ウィザードが、システムにヘルプサーバをインストールします。



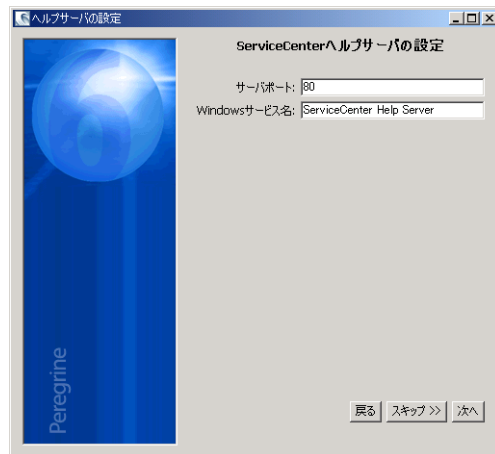
10 [Finish] をクリックします。

[Peregrine ServiceCenter ヘルプサーバの設定] ウィザードが開きます。



11 [次へ] をクリックして続行します。

[ServiceCenter ヘルプサーバの設定] ページが開きます。



12 次のいずれかを実行します。

- a デフォルトの構成設定を使用するには、[スキップ] をクリックします。

b 必要に応じて、以下のパラメータを更新します。

パラメータ	デフォルト値	説明
サーバポート	80	このパラメータは、ヘルプサーバが HTTP 要求をリスンする通信ポートを指定します。
Windows サービス名	ServiceCenter ヘルプサーバ	このパラメータは、ヘルプサーバが使用する Windows サービスの名前を指定します。

13 [次へ] をクリックして続行します。

[ServiceCenter ヘルプサーバの設定] ページが開きます。



14 [Windows サービスのインストール] オプションを選択します。

15 [完了] をクリックします。

ウィザードがヘルプサーバを設定し、Windows サービスをインストールします。

## ヘルプサーバへのアクセス

以下のインターフェイスからヘルプサーバにアクセスできます。

- Windows クライアント
- Web クライアント
- Web ブラウザ

### Windows クライアントからヘルプサーバへのアクセス

デフォルトで、Windows クライアントは、Windows クライアントマシンにローカルにインストールされたオンラインヘルプを表示します。Windows クライアントにヘルプサーバからのオンラインヘルプを表示させるには、Windows クライアント設定を設定し、ヘルプサーバのホスト名と通信ポートを定義する必要があります。

ヘルプサーバからのオンラインヘルプを表示するよう **Windows クライアントを設定するには**

- 1 Windows クライアントにログインします。
- 2 [ウィンドウ] > [設定] をクリックします。  
[設定] ウィンドウが開きます。
- 3 [ヘルプ] ノードをクリックして展開します。
- 4 [ヘルプサーバ] をクリックします。
- 5 次の情報を入力します。
  - ヘルプサーバのホスト名または IP アドレス
  - ヘルプサーバの通信ポート
- 6 [OK] をクリックします。

Windows クライアントは、ヘルプサーバからのオンラインヘルプを表示します。

### Web クライアントからヘルプサーバへのアクセス

デフォルトで、Web クライアントはオンラインヘルプを表示しません。Web クライアントにヘルプサーバからのオンラインヘルプを表示させるには、Web クライアントの `web.xml` ファイルを設定し、ヘルプサーバのホスト名と通信ポートを定義する必要があります。

ヘルプサーバからのオンラインヘルプを表示するよう **Web クライアント**を設定するには

- 1 Web 層をインストールしたサーバにログオンします。
- 2 アプリケーションサーバインストールの **sc/WEB-INF** フォルダから **web.xml** ファイルを開きます。
- 3 次の情報を入力します。
  - **sc.helpserverhost** - ヘルプサーバのホスト名または IP アドレス
  - **sc.helpserverport** - ヘルプサーバの通信ポート
- 4 **web.xml** ファイルを保存します。

Web クライアントは、ヘルプサーバからのオンラインヘルプを表示します。

## ブラウザからヘルプサーバへのアクセス

ヘルプサーバからのオンラインヘルプを表示するには、以下の URL を互換 Web ブラウザに入力します。

`http://<helpserverhost>:<helpserverport>/help/`

`<helpserverport>` には、接続先のヘルプサーバの名前または IP アドレスを入力します。

`<helpserverport>` には、ヘルプサーバへの接続に用いる通信ポートを入力します。デフォルトポート **80 HTML** ポートを使用する場合、ポート番号は省略してもかまいません。



# 7 更新サイトユーティリティ

## 章

Windows システムに更新サイトユーティリティをインストールし、Windows または UNIX システムのいずれかに更新サイトを作成することができます。このセクションには、インストールの要件と更新サイトユーティリティのインストール方法に関する情報が含まれます。

このセクションのトピックは、以下のとおりです。

- 114 ページの「更新サイトユーティリティの概要」
- 114 ページの「*Windows* への更新サイトユーティリティのインストール」
- 118 ページの「更新サイトの作成」

# 更新サイトユーティリティの概要

更新サイトユーティリティは、ServiceCenter Windows クライアントが起動時にソフトウェアの更新チェックを行う更新サイトを作成するためのオプションコンポーネントです。

---

**重要：** Windows クライアントに更新サイトを使用させるには、最初にクライアントパッケージングユーティリティを実行しておく必要があります。123 ページの「クライアントパッケージングユーティリティ」を参照してください。

---

## Windows への更新サイトユーティリティのインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジーを使用して更新サイトユーティリティをインストールします。インストール後、更新サイトユーティリティを使って更新サイトの設定をカスタマイズできます。

### インストールの要件

- Windows 2000 または Windows 2003
- オペレーティングシステム上に最新の Windows Update
- 40 MB の空き容量
- 256 MB 以上の RAM を推奨
  - テスト目的の場合は、128 MB の RAM で十分です。
  - 本番稼働目的の場合は、ユーザの予想使用量に合わせて RAM を追加します。
- 以下のオプションを選択した状態で再パッケージ化された Windows クライアント
  - 動的更新を有効にする
- 以下による Web サーバへのアクセス
  - 有効な仮想ディレクトリ
  - ServiceCenter Windows クライアントへのネットワークアクセス
  - CA 証明書 (https を介した接続のためのオプションコンポーネント)

**ヒント：** 更新サイトユーティリティは Web サーバを必要とするので、ServiceCenter Web Tier をインストールした Windows サーバと同じサーバにインストールします。

## 更新サイトユーティリティのセットアップ

次の手順に従って、更新サイトユーティリティをインストールします。

更新サイトユーティリティをインストールするには

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログオンします。
- 2 ServiceCenter のインストール CD-ROM をサーバの該当するドライブに入れます。自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

- Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。
- Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

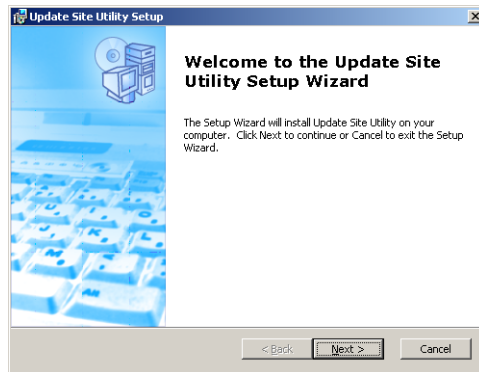
```
D:\>setup
```

ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。

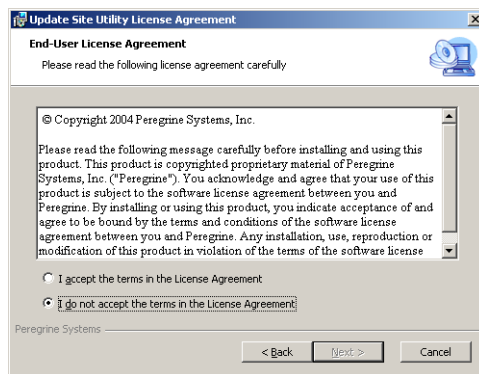


- 3 [更新サイトユーティリティのインストール (**Install Update Site Utility**)] をクリックします。

[ServiceCenter 更新サイトユーティリティのセットアップ (ServiceCenter Update Site Utility Setup)] ウィザードが開きます。



- 4 [次へ] をクリックし、ライセンス契約の内容に同意します。

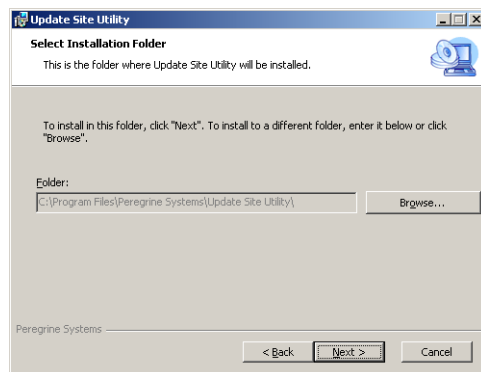


- 5 [ライセンス契約の条件に同意します (**I accept the terms in the License Agreement**)] オプションを選択します。

[次へ] ボタンが有効になります。

- 6 [次へ] をクリックして続行します。

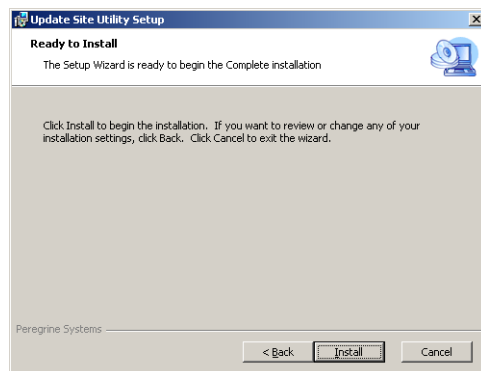
[インストールフォルダを選択 (Select Installation Folder)] ページが開きます。



7 更新サイトユーティリティをインストールするパスを選択します。

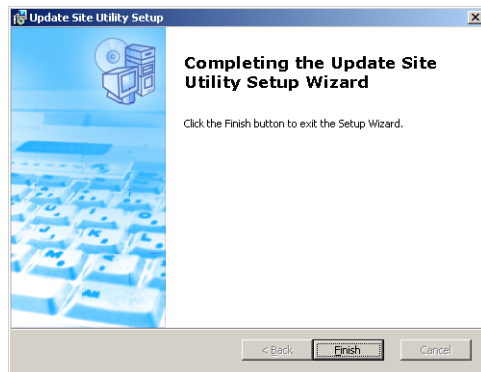
8 [次へ] をクリックして続行します。

[インストール準備完了 (Ready to Install)] ページが開きます。



9 [インストール] をクリックします。

ウィザードが、システムに更新サイトユーティリティをインストールします。



10 [完了] をクリックします。

## 更新サイトの作成

更新サイトを作成するには、Peregrine カスタマサポートから Windows クライアント更新をダウンロードし、Windows クライアントに更新を配置するためローカル Web サーバを設定する必要があります。

## Windows クライアント更新の取得

ServiceCenter Windows クライアント更新アーカイブは、以下の場所で見つけることができます。

- ServiceCenter インストール CD

このアーカイブには、リリースバージョンの Windows クライアントが含まれます。このアーカイブを使って、実際の更新の前に更新サイトを作成することができます。

- Peregrine カスタマサポート Web サイト

このサイトには、Windows クライアントに対する最新の更新や変更が納められたアーカイブがあります。

各更新は ZIP フォーマットのアーカイブファイルで、ダウンロード後に更新サイトユーティリティの設定ウィザードを使って配置できます。

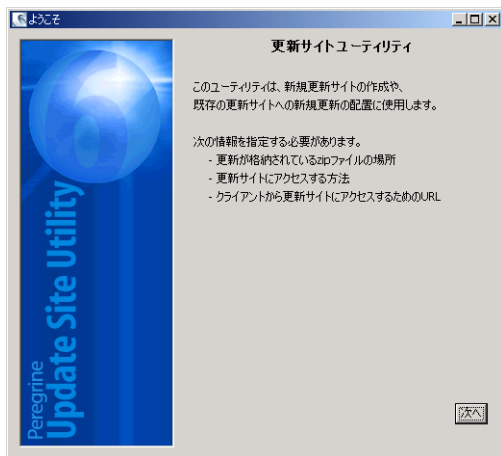
## 更新サイト設定

次の手順に従って、Windows クライアントの更新サイトを作成します。

更新サイトを作成するには

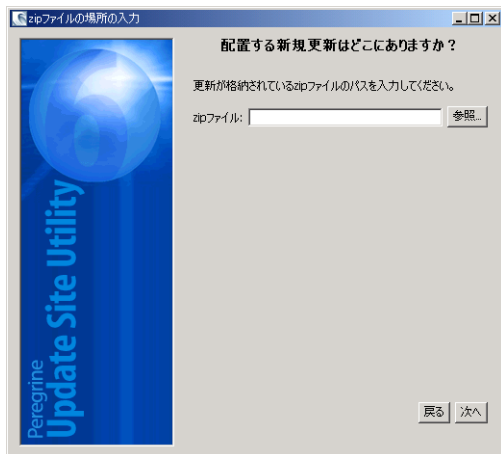
- 1 [スタート] > [プログラム] > [更新サイトユーティリティ] > [更新サイトユーティリティ] をクリックします。

[Peregrine 更新サイトユーティリティの設定] ウィザードが開きます。

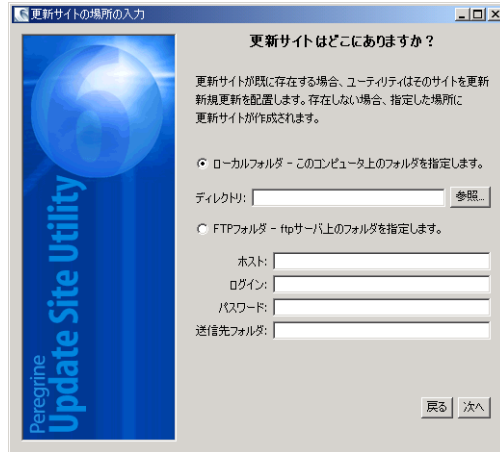


- 2 [次へ] をクリックして続行します。

[配置する新規更新はどこにありますか?] ページが開きます。



- 3 ServiceCenter Windows クライアント更新アーカイブへのパスを入力または選択します。
- 4 [次へ] をクリックして続行します。  
[更新サイトはどこにありますか?] ページが開きます。



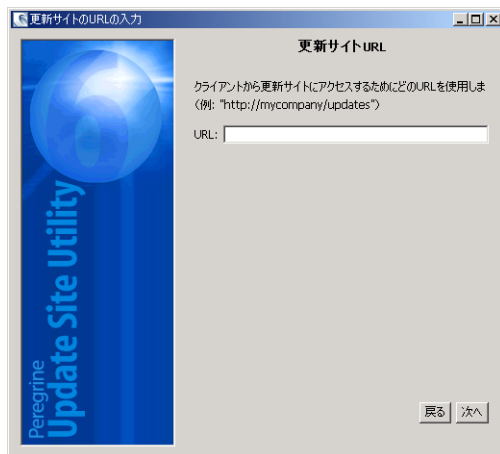
- 5 次のいずれかを実行します。
  - [ローカルフォルダ] をクリックして、ServiceCenter 更新サイトをインストールするローカル Web サーバ仮想ディレクトリを選択します。
  - [FTP フォルダ] をクリックして、ServiceCenter 更新サイトをインストールするリモート Web サーバ仮想ディレクトリを選択します。

フィールド	説明
ホスト	リモート Web サーバホストのネットワーク名を入力します。
ログイン	リモート Web サーバに対する FTP 接続を確立するために使用するアカウント名を入力します。
パスワード	リモート Web サーバに対する FTP 接続を確立するために使用するアカウントパスワード (設定されている場合) を入力します。
送信先フォルダ	ServiceCenter 更新サイトをインストールするリモート Web サーバ上のパスを入力します。

- 6 [次へ] をクリックして続行します。



[更新サイト URL] ページが開きます。



7 ServiceCenter Windows クライアントが更新をチェックする URL を入力します。

---

**重要：** この URL は、動的更新を有効にしたときにクライアントパッケージングユーティリティで指定した URL と同じでなければなりません。133 ページの「クライアントパッケージングユーティリティによるクライアントの再パッケージ化」を参照してください。

---

**注：** この URL は、Web サーバに CA 証明書がある場合、SSL 接続を使用できません。

8 [次へ] をクリックして続行します。

[更新サイトの作成または再構築] ページが開きます。



- 9 [サイトの作成] をクリックします。

ウィザードが更新サイトを作成して、指定場所に配置します。完了すると、確認ウィンドウが開きます。

- 10 [OK] をクリックします。

ServiceCenter Windows クライアントが、起動時に更新サイトでソフトウェア更新をチェックできるようになります。

# 8 クライアントパッケージングユーティリティ

## 章

Windows システムに **ServiceCenter** クライアントパッケージングユーティリティをインストールすることができます。このセクションには、インストールの要件とクライアントパッケージングユーティリティのインストール方法に関する情報が含まれます。

このセクションのトピックは、以下のとおりです。

- 124 ページの「**ServiceCenter** クライアントパッケージングユーティリティの概要」
- 126 ページの「**Windows** へのクライアントパッケージングユーティリティのインストール」
- 130 ページの「**Windows** クライアントで使用する画像のカスタマイズ」
- 133 ページの「クライアントパッケージングユーティリティによるクライアントの再パッケージ化」

# ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティの概要

ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティは、カスタムバージョンの Windows クライアントを配置する Windows インストーラを作成するための、オプションのカスタマイズコンポーネントです。ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティは、以下の Windows クライアント設定を変更します。

- ユーザーが Windows クライアントを開いたときに ServiceCenter で表示されるスプラッシュ画面画像
- ServiceCenter に対してリストされるプロバイダの名前、たとえば Peregrine Systems, Inc.
- ServiceCenter アプリケーションの名前、たとえば ServiceCenter
- アプリケーション画像およびアイコンの場所
- Windows クライアントが更新の有無をチェックすることができる更新サイトの場所
- Windows クライアントがドキュメントを表示できるヘルプサーバの場所
- クライアントパッケージングユーティリティを実行する前に、管理者が Windows クライアントインターフェイス内で保存する変更は以下のとおりです。
  - 使用可能な接続のリスト
  - デフォルト接続
  - [ウィンドウ] > [設定] の設定値
  - システムナビゲータの表示 (表示 / 非表示)
  - 各パースペクティブで使用可能な表示
  - パースペクティブ内の各表示のサイズと位置

---

**重要：** クライアントパッケージングユーティリティは、カスタマイズ変更を前にインストールした Windows クライアントまで拡張できません。

Windows クライアントの既存インストールを変更するため、既存クライアントをアンインストールし、カスタマイズ済みの MSI ファイルを使って再インストールすることができます。

---

**ヒント:** クライアントパッケージングユーティリティを使用して Windows クライアントをカスタマイズしてから、それを組織の残りに配置します。

**注:** クライアントパッケージングユーティリティは、Windows クライアントインターフェイスから、またはクライアントパッケージングユーティリティ内で直接行われた変更のみをピックアップします。クライアントパッケージングユーティリティは、Windows クライアント初期化ファイルに対して直接行われた変更をピックアップできません。

## インストール上の考慮事項

**ServiceCenter** クライアントパッケージングユーティリティを使用する理由としては、次のような場合が考えられます。

- カスタムバージョンの Windows クライアントを配置するため。クライアントパッケージングユーティリティを使って Windows クライアントを事前に設定しておくことで、カスタムの設定および画像を使用することができます。
- カスタマイズのステップ数を減らすため。クライアントパッケージングユーティリティを使うときには、各 Windows クライアントを個別にカスタマイズする必要はありません。

## 既知の問題

**ServiceCenter** クライアントパッケージングユーティリティには、以下の既知の問題があります。

- クライアントパッケージングユーティリティを実行する前に画像をカスタマイズする必要があります。クライアントパッケージングユーティリティでは、画像の場所の変更は行えますが、画像を直接編集することはできません。
- クライアントパッケージングユーティリティが Windows クライアントインストールを変更し、カスタム Microsoft インストーラ (MSI) を作成したときに選択した設定と同じカスタム設定を使用するよう Windows クライアントソースインストールを設定します。
- 定義済み SSL 経由接続を持つ再パッケージ化された Windows クライアントを配置する場合、ユーザがカスタマイズしたクライアントを元のクライアントインストールと異なるパスにインストールすると、Windows クライアントに接続エラーメッセージ “No trusted certificate found” が表示されます。ユーザは、CA 証明書ファイルに正しいパスを提供することによってクライアント接続を復元できます。

# Windows へのクライアントパッケージングユーティリティのインストール

Microsoft Installer (MSI) テクノロジを使用してクライアントパッケージングユーティリティをインストールします。インストール後、クライアントパッケージングユーティリティを使って Windows クライアントの設定をカスタマイズできます。

## インストールの要件

- Windows 2000 または Windows 2003
- オペレーティングシステム上に最新の Windows Update
- 40 MB の空き容量
- 256 MB 以上の RAM を推奨
  - テスト目的の場合は、128 MB の RAM で十分です。
  - 本番稼働目的の場合は、ユーザの予想使用量に合わせて RAM を追加します。
- ServiceCenter Windows クライアントインストールへのアクセス

## ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティセットアップ

次の手順に従って ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティをインストールします。

クライアントパッケージングユーティリティをインストールするには

- 1 Windows システムにローカル管理者権限を持つユーザとしてログオンします。
- 2 Windows クライアントを開き、クライアントパッケージングユーティリティによってピックアップする変更を行います。  
たとえば、[ウィンドウ] > [設定] からデフォルト設定を設定します。
- 3 Windows クライアントを閉じます。

クライアントパッケージングユーティリティに、カスタムインストーラでの変更が含まれます。

- 4 ServiceCenter のインストール CD-ROM を Windows システムの該当するドライブに入れます。

自動実行が有効になっているシステムにインストールしている場合、CD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合は、次のいずれかの方法を使って CD ブラウザを手動で起動できます。

- Windows Explorer を使って CD-ROM ディレクトリへ移動します。setup.exe をダブルクリックします。
- Windows コマンドプロンプトから ServiceCenter インストールを起動します。以下を入力します。

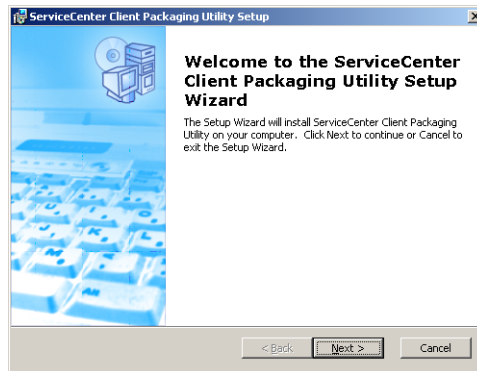
```
D:\>setup
```

ここで、D は CD-ROM ドライブを表します。実際の CD-ROM ドライブ名に置き換えてください。

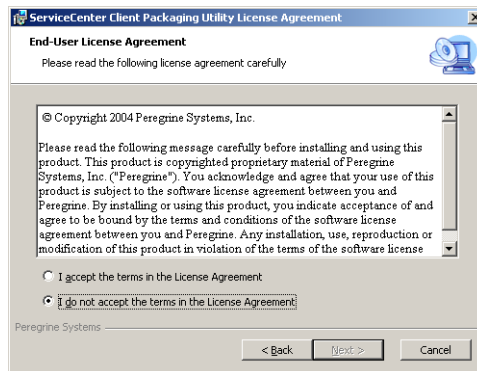


- 5 [クライアントパッケージングユーティリティのインストール (**Install Client Packaging Utility**)] をクリックします。

[ServiceCenter クライアントパッケージングユーティリティのセットアップウィザード (ServiceCenter Client Packaging Utility Setup Wizard)] が開きます。



6 [次へ] をクリックし、ライセンス契約の内容に同意します。



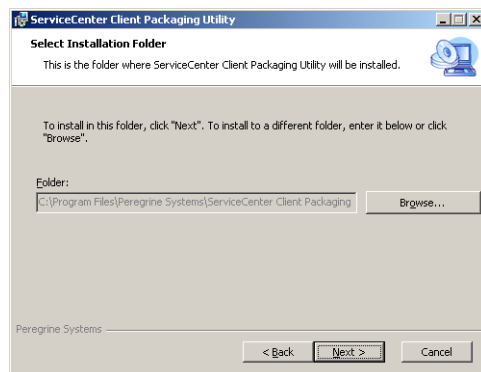
7 [ライセンス契約の条件に同意します (I accept the terms in the License Agreement)] オプションを選択します。

[次へ] ボタンが有効になります。

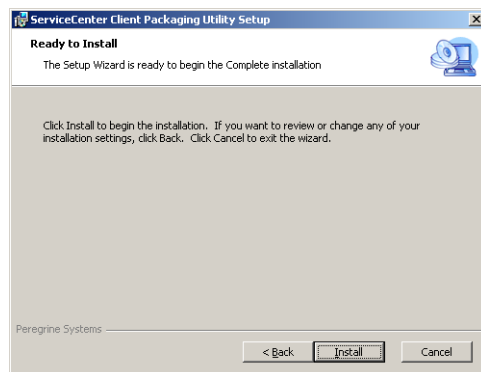
8 [次へ] をクリックして続行します。



[インストールフォルダを選択 (Select Installation Folder)] ページが開きます。

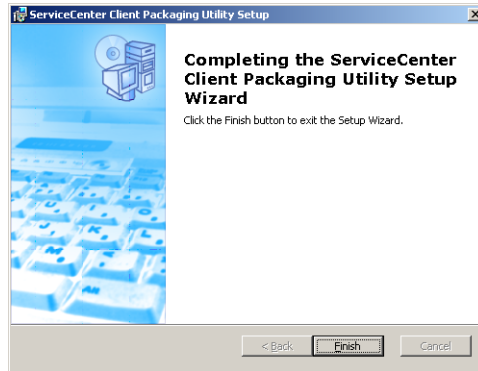


- 9 クライアントパッケージングユーティリティをインストールするパスを入力または選択します。
- 10 [次へ] をクリックして続行します。  
[インストール準備完了 (Ready to Install)] ページが開きます。



- 11 [インストール] をクリックします。

ウィザードが、システムにクライアントパッケージングユーティリティをインストールします。



12 [完了] をクリックします。

## Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ

2つの場所のいずれかで別のバージョンの画像を提供することにより、Windows クライアントが使用する画像をカスタマイズできます。

- ローカルフォルダから
- Web サーバ仮想ディレクトリから

## ローカルフォルダからのカスタム画像の提供

以下の手順を使用して、再パッケージ化したクライアントでカスタム画像を提供することができます。この画像カスタマイズ方法では、デフォルト画像のほかにカスタム画像がインストールされるので、ServiceCenter Windows クライアントのインストールに必要なハードディスク容量が増加します。

### ローカルフォルダから画像をカスタマイズするには

- 1 画像を ServiceCenter クライアントから一時フォルダにコピーします。

ServiceCenter クライアントの画像は、以下のフォルダにあります。

```
<Windows クライアントインストールパス>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<build>\icons\obj16
```

- 2 一時フォルダでカスタマイズする画像を編集します。

132 ページの「画像の編集の指針および注意事項」を参照してください。

- 3 一時フォルダからカスタマイズしない画像を削除します。

- 4 クライアントパッケージングユーティリティを実行し、ローカル画像オプションを選択します。

クライアントパッケージングユーティリティが、ServiceCenter クライアントインストールに以下の新しいフォルダを作成します。

```
<Windows クライアントインストールパス>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<build>\branded\obj16
```

- 5 カスタム画像を branded\obj16 フォルダにコピーします。

**ヒント：** クライアントパッケージングユーティリティが開いているあいだに、カスタム画像をローカルフォルダにコピーできます。

- 6 クライアントをカスタムインストーラとして再パッケージ化します。

## Web サーバ仮想ディレクトリからのカスタム画像の提供

以下の手順を使用して、カスタム画像を中央 Web サーバから提供することができます。この画像カスタマイズ方法は、ServiceCenter Windows クライアントのインストールに必要なハードディスク容量を増加させません。さらに、Web サーバ上で行った画像の変更が、Windows クライアントに自動的に適用されます。

### Web サーバ仮想ディレクトリから画像をカスタマイズするには

- 1 カスタム画像を保存するため Web サーバで仮想ディレクトリを作成します。
- 2 画像を ServiceCenter クライアントから一時フォルダにコピーします。

ServiceCenter クライアントの画像は、以下のフォルダにあります。

```
<Windows クライアントインストールパス>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user_6.0.0.<build>\icons\obj16
```

- 3 一時フォルダでカスタマイズする画像を編集します。  
132 ページの「[画像の編集の指針および注意事項](#)」を参照してください。
- 4 一時フォルダからカスタマイズしない画像を削除します。
- 5 カスタム画像を Web サーバの仮想ディレクトリにコピーします。
- 6 クライアントパッケージングユーティリティを実行し、Web サーバ仮想ディレクトリオプションを選択します。

クライアントパッケージングユーティリティが、Web サーバ仮想ディレクトリに対する URL を参照するように ServiceCenter クライアントを設定します。

## 画像の編集の指針および注意事項

以下の指針および注意事項がカスタマイズ画像に適用されます。

- カスタム画像はすべて、元のファイル名を保持する必要があります。
- カスタム画像はすべて、**icons/obj16** フォルダからの元の相対パスを保持する必要があります。
- 必要なことは、カスタマイズした画像を **branded/obj16** フォルダに保存することだけです。ServiceCenter クライアントは、**branded/obj16** フォルダで更新された画像が見つからないと、**icons/obj16** フォルダのデフォルト画像を使用します。
- Web サーバからカスタム画像を提供することにより、Windows クライアントを再インストールする必要なく、画像を自動的に更新できます。

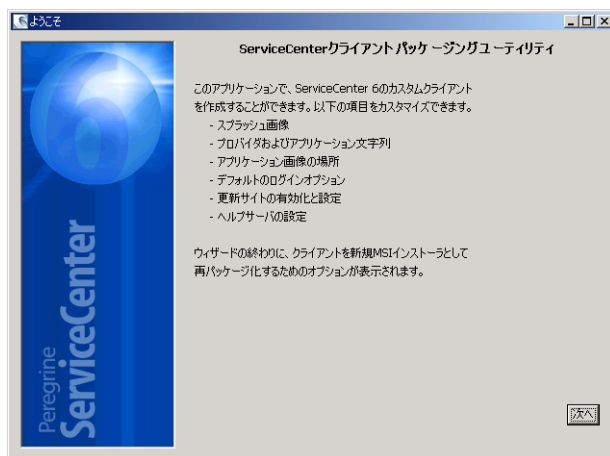
# クライアントパッケージングユーティリティによるクライアントの再パッケージ化

クライアントパッケージングユーティリティを実行するためには、Windows クライアントをあらかじめインストールしておく必要があります。次の手順に従って Windows クライアント MSI を再パッケージ化します。

## Windows クライアント MSI を再パッケージ化するには

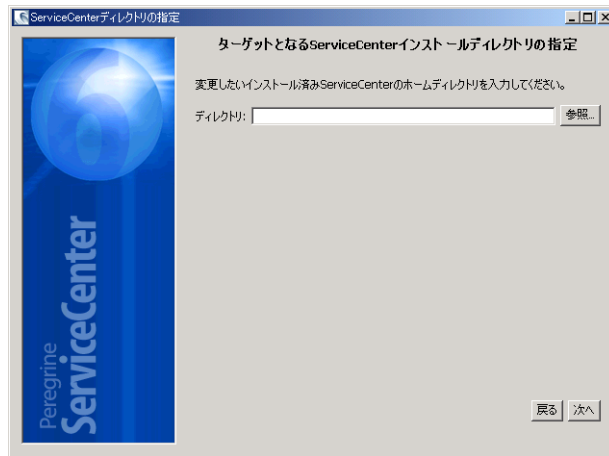
- 1 [スタート] > [プログラム] > **ServiceCenter** [クライアントパッケージングユーティリティ] > **ServiceCenter** [クライアントパッケージングユーティリティ] をクリックします。

[クライアントパッケージングユーティリティ] が開きます。



- 2 [次へ] をクリックして続行します。

[ServiceCenter ディレクトリの指定] ページが開きます。



3 ServiceCenter Windows クライアントの既存インストールへのパスを入力または選択します。

4 [次へ] をクリックして続行します。

[起動時のスプラッシュ画像の変更] ページが開きます。



5 次のいずれかを実行します。

- デフォルトのスプラッシュ画像を使用するには、[スキップ] をクリックします。
- 使用するスプラッシュ画面画像へのパスを入力または選択します。

デフォルトのスプラッシュ画面画像の名前は **splash.bmp** で、以下のフォルダにあります。

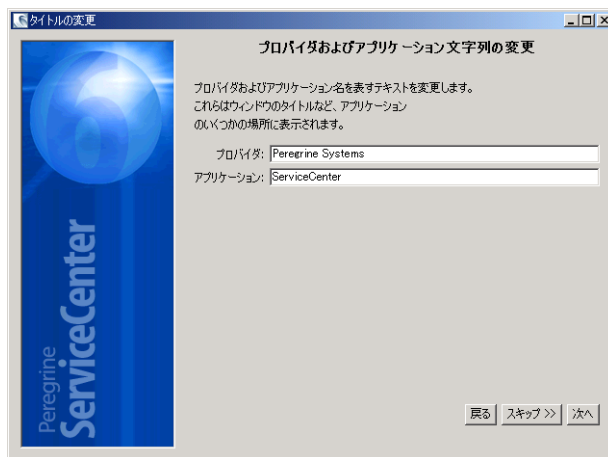
<インストール場所>\ServiceCenter Client\plugins\  
com.peregrine.eclipse.user\_6.0.0.0<date>

スプラッシュ画面画像の編集には、以下の指針を使用します。

- 画像は、元のファイル名を保持する必要があります。
- 画像は、Windows ビットマップ (BMP) ファイルフォーマットでなければなりません。
- 画像は、約 500(幅) × 330(高さ)ピクセルとします。クライアントパッケージングユーティリティは、これより大きい画像をこのサイズに切り取ります。

6 [次へ] をクリックして続行します。

[プロバイダおよびアプリケーション文字列の変更] ページが開きます。

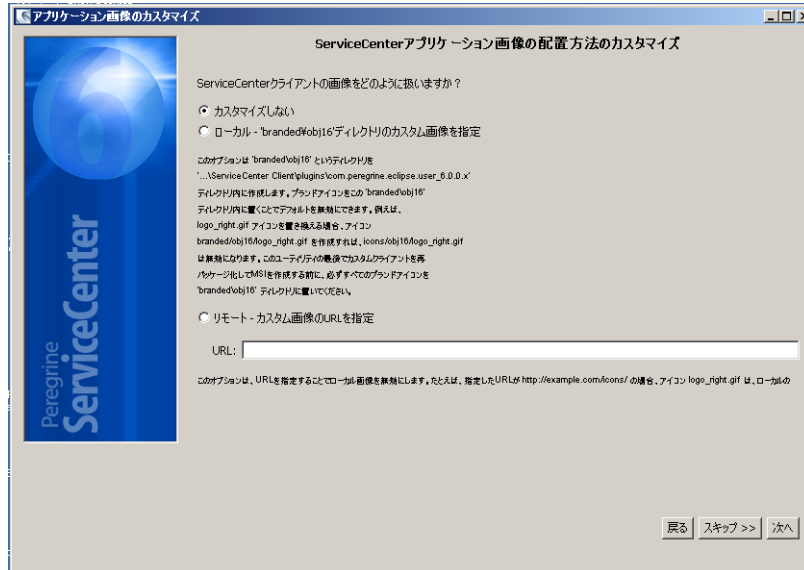


7 次のいずれかを実行します。

- デフォルトのアプリケーションテキスト文字列を使用するには、[スキップ] をクリックします。
- 以下の項目に対して使用するテキスト文字列を入力します。
  - プロバイダ: Windows クライアントインターフェイスに表示する会社名を入力します。デフォルト名は **Peregrine Systems, Inc.** です。
  - アプリケーション: Windows クライアントインターフェイスに表示するアプリケーション名を入力します。デフォルト名は **ServiceCenter** です。

8 [次へ] をクリックして続行します。

[ServiceCenter アプリケーション画像の配置方法のカスタマイズ] ページが開きます。



## 9 次のいずれかを実行します。

### ■ デフォルトのアプリケーション画像を使用：

- カスタマイズしない：デフォルトの画像を使用するにはこのオプションを選択します。
- [スキップ] をクリックします。

### ■ カスタマイズした Windows クライアントの画像へのパスを選択：

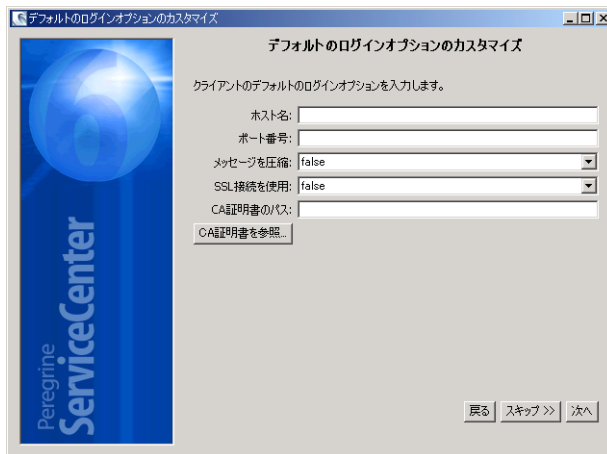
- ローカル：クライアントパッケージングユーティリティが、`\branded\obj16` という名前のフォルダを作成します。カスタマイズした画像をここに配置して、デフォルトの Windows クライアント画像を無効にすることができます。
- リモート：Windows クライアントがカスタマイズした画像にアクセスできる URL を入力します。

詳細については、130 ページの「*Windows* クライアントで使用する画像のカスタマイズ」を参照してください。

## 10 [次へ] をクリックして続行します。



[デフォルトのログインオプションのカスタマイズ] ページが開きます。



#### 11 次のいずれかを実行します。

- デフォルト接続を作成しない場合は、[スキップ] をクリックします。
- 作成するデフォルト接続に関する以下の情報を入力します。

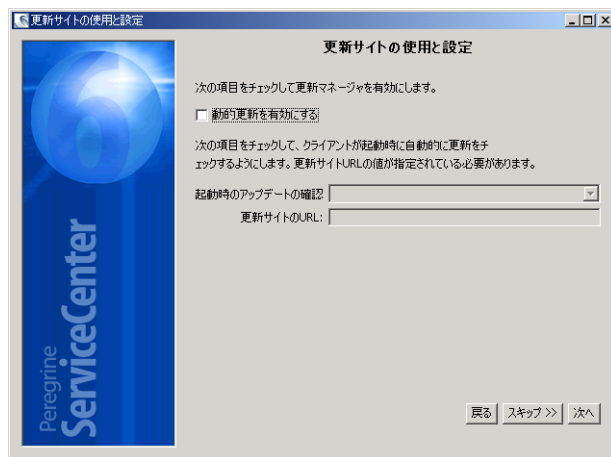
フィールド	説明
ホスト名	Windows クライアントの接続先となる ServiceCenter サーバのネットワーク名または IP アドレスを入力します。
ポート番号	ServiceCenter サーバがクライアント接続要求をリスンする通信ポートを入力します。デフォルトの通信ポートは 12670 です。
メッセージを圧縮	Windows クライアントと ServiceCenter サーバ間でのメッセージの圧縮を有効にするには、 <b>true</b> を選択します。メッセージを圧縮しないままにするには、 <b>false</b> を選択します。
SSL 接続を使用	Windows クライアントと ServiceCenter サーバ間での SSL 接続を有効にするには、 <b>true</b> を選択します。標準接続を使用するには、 <b>false</b> を選択します。
CA 証明書のパス	SSL 接続で使用される CA 証明書へのローカルパスを入力または選択します。SSL 接続を使用しない場合、このエントリをブランクのままにします。

**注：** サンプル CA 証明書ファイル cacerts は、以下のパスで見つけることができます。

<ServiceCenter Client>\plugins\com.peregrine.common.<version>

12 [次へ] をクリックして続行します。

[更新サイトの使用と設定] ページが開きます。



13 次のいずれかを実行します。

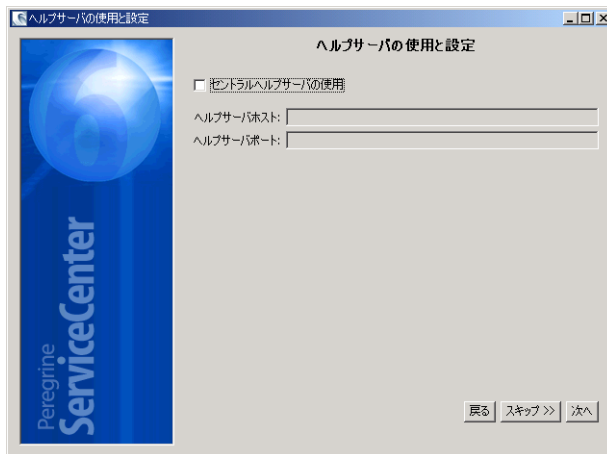
- 自動更新を有効にしない場合は、[スキップ] をクリックします。
- 動的更新を有効にする：更新サイトから Windows クライアント更新を自動的にチェックするには、このオプションを選択します。

フィールド	説明
起動時のアップデートの確認	Windows クライアントが更新を自動的にチェックする頻度を選択します。
更新サイト URL	使用する更新サイトの URL を入力します。

**重要：** 更新サイト URL は、更新サイトユーティリティで作成した URL と一致する必要があります。詳細については、113 ページの「更新サイトユーティリティ」を参照してください。

14 [次へ] をクリックして続行します。

[ヘルプサーバの使用と設定] ページが開きます。



15 次のいずれかを実行します。

- ヘルプサーバからオンラインヘルプを提供しない場合、[スキップ] をクリックします。
- [セントラルヘルプサーバの使用] オプションを選択して、ヘルプサーバへの接続を確立します。以下のヘルプサーバ情報を入力します。

フィールド	説明
ヘルプサーバホスト	Windows クライアントの接続先となる ServiceCenter ヘルプサーバのネットワーク名を入力します。
ヘルプサーバポート	ServiceCenter ヘルプサーバがクライアント接続要求をリスンする通信ポートを入力します。デフォルトの通信ポートは 80 です。

**重要：** ヘルプサーバのホストとポートが、ヘルプサーバ設定ウィザードで設定した設定値と一致している必要があります。詳細については、103 ページの「ヘルプサーバ」を参照してください。

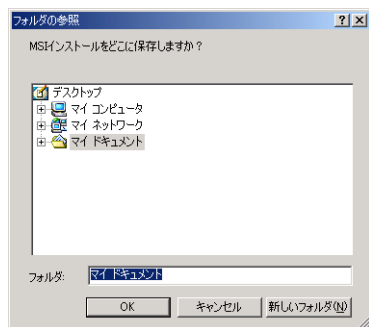
16 [次へ] をクリックして続行します。

[クライアントパッケージングユーティリティ] ページが開きます。



17 [クライアントを再パッケージ化して終了] をクリックします。

[フォルダの参照] ダイアログボックスが開きます。



18 カスタマイズした Windows クライアント MSI を作成するフォルダを入力または選択します。

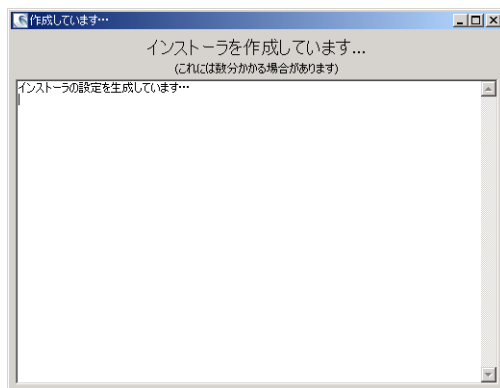
19 [OK] をクリックします。

確認ダイアログボックスが開きます。



20 [OK] をクリックします。

[インストーラを作成しています] ページが開き、クライアント再パッケージ化の現在の状態が表示されます。



完了すると、確認ウィンドウが開きます。



**21** [OK] をクリックします。

確認ウィンドウとクライアントパッケージングユーティリティが閉じます。

選択した出力フォルダにカスタム ServiceCenter Windows クライアントインストーラが表示されます。これで、再パッケージ化された Windows クライアントインストーラをネットワークに配置できます。



# 索引

## A

AIX サーバ

ulimit -a、 58

カーネル設定、 53

データセットサイズ、 57

ANSI ターミナル、 49

## B

Bourne シェル、 HP-UX サーバ、 54

## C

CA 証明書、 114、 125

clustername パラメータ、 49

C シェル、 HP-UX サーバ、 54

## D

DISPLAY 環境変数、 54

## F

forceload:sys/shmsys パラメータ、 56

FTP

更新サイトユーティリティ、 120

## H

HACMP クラスタ化、 49

hpterm、 49

HP-UX サーバ

Bourne シェル、 54

C シェル、 54

IPC パラメータ、 53、 54

Korn シェル、 54

SAM ユーティリティ、 53

カーネル設定、 53

仮想メモリ、 54

共有メモリ、 53

スワップ領域、 54

プロセス、 53

要件、 53

## I

IPC パラメータ

HP-UX サーバ、 54

SAM ユーティリティ、 53

Solaris サーバ、 57

IP アドレス、 48

## J

JAR ファイル

および Web 層、 96

## K

kernel.data ファイル、 52

Korn シェル、 HP-UX サーバ、 54

## L

Linux サーバ

SHMALL パラメータ、 55

SHMMAX パラメータ、 55

カーネル設定、 55

**M**

- max\_nprocs プロセス、 56
- maxdsiz パラメータ、 54
- maxuprc プロセス、 56

**O**

- ODBC ドライバ、インストール、 72

**P**

- Peregrine Systems カスタマサポート、 9

**R**

- ReportCenter クライアント、インストール、 76

**S**

- SAM ユーティリティ、 53
- sc.ini ファイル、 49、 102
- sc.war の配置、 95
- sc.war ファイル、 95
- ServiceCenter
  - 管理者、 48
  - ベースディレクトリ、 48
- ServiceCenter クライアント
  - インストール、 61
- ServiceCenter のベースディレクトリ、 48
- services ファイル、 48、 52
- setup.exe、 22、 34、 38、 43、 61、 72、 76、 83、 105、 115、 127
- SHMALL パラメータ、 Linux、 55
- shmем パラメータ、 HP-UX、 53
- shmmax パラメータ、 HP-UX、 53
- SHMMAX パラメータ、 Linux、 55
- shmmni パラメータ、 HP-UX、 53
- shmsys パラメータ、 HP-UX、 56
- Solaris サーバ
  - IPC パラメータ、 57
  - カーネル設定、 56
  - 共有メモリ、 56
  - プロセス、 56
- sysctl.conf ファイル、 55

**T**

- TCP/IP
  - サービス名、 48
  - ポート番号、 52

**U**

- ulimit 紡、 AIX サーバ、 58
- UNIX
  - サーバプロセス、 49
  - サーバリソース、 49
  - 前提条件、 52
  - ディレクトリ構造、 49
  - ユーザ ID、 47

**W**

- Web アプリケーションサーバ、 92
- Web クライアント
  - Web 層への URL、 100
- Web サーバ、 95
  - および更新サイトユーティリティ、 114
  - ヘルプサーバ、 104
- Web 層
  - URL、 100
  - Web アプリケーションサーバのヒープサイズの設定、 97
  - ログファイル、 98
- Windows
  - コマンドプロンプトからの起動、 22、 34、 39、 43、 61、 72、 76、 83、 106、 115、 127
- Windows クライアント
  - MSI の再パッケージ化、 140
  - Windows インストーラの再パッケージ化、 133
  - カスタマイズ、 124
  - デフォルト接続の定義、 137
  - 動的更新を有効にする、 138
  - ヘルプサーバを有効にする、 139

**ア**

- アプリケーション画像
  - 場所、 136
- アプリケーション名
  - 変更、 135



**イ**

インストールの手順

- ReportCenter、 76
- ODBCドライバ、 72
- UNIXサーバ、 51
- Windowsクライアント、 61
- Windowsサーバ、 22
- 作業管理、 83

**カ**

カーネル

- リソース要件、 52

カスタマサポート、 9

画像

- Windowsクライアントの場所の変更、 124

仮想メモリ、 HP-UX、 54

環境変数、 DISPLAY、 54

**キ**

共有メモリ

- HP-UXサーバ、 53
- Solarisサーバ、 56
- カーネルリソース、 52
- サーバリソース、 49

**ク**

クライアント

- インストールの要件、 60

クライアントパッケージングユーティリティ

- インストール、 126
- 説明、 124
- 要件、 126

クラスタ化、 HACMP、 49

グループID、 47

**コ**

更新サイトユーティリティ

- SSL接続、 121
- Windowsクライアント更新アーカイブの取得、 118
- インストール、 115
- 設定、 119
- 説明、 114
- 要件、 114

固定ユーザーライセンス、 102

**サ**

サーバリソース、 49

サービス名、 52

作業管理クライアント、 インストール、 83

**シ**

システムファイル、 56

**ス**

スプラッシュ画面

- Windowsクライアントにおける変更、 124
- 使用する画像の変更、 134

スワップ領域、 HP-UX、 54

**セ**

接続、 定義、 67

設定ファイル

- sc.ini、 102
- web.xml、 97

セマフォ

- ServiceCenter使用率、 49
- カーネルリソース要件、 52

**ツ**

通信ポート

- ヘルプサーバで必要、 105

**テ**

データセットサイズ、 AIXサーバ、 57

テクニカルサポート、 9

**ト**

ドキュメント

- カスタムバージョンの配置、 104

特定サービス、 52

**ニ**

認証コード

- 更新、 52

**ハ**

## パラメータ

- clustername、 49
- forceload:sys/shmsys、 56
- IPC、 53
- maxdsiz、 54
- shmem、 53
- shmmmax、 53
- shmmni、 53
- shmsys、 56

**ヒ**

- ヒープサイズ、 97

**フ**

## ファイル

- sc.ini、 49、 102
- sc.war、 95
- services、 48、 52
- sysctl.conf、 55
- web.xml、 97
- Web層のログファイル、 98
- カーネルデータ、 52
- システム、 56

- フローティングユーザライセンス、 102

## プロセス

- max\_nprocs、 56
- maxuprc、 56
- HP-UX サーバ、 53
- Solaris サーバ、 56

## プロバイダ名

- 変更、 135

**ヘ**

## ヘルプサーバ

- 説明、 104
- デフォルトWindowsサービス名、 110
- デフォルト通信ポート、 110
- 要件、 105

**ホ**

## ポート番号

- 特定サービス、 52

**ユ**

- ユーザID、 47

**ヨ**

## 要件

- UNIXサーバ、 47
- Windowsクライアント、 60
- Windowsサーバ、 22

**ラ**

## ライセンス

- 固定ユーザ、 102
- フローティングユーザ、 102

**リ**

- リソース要件、カーネル、 52

**ル**

- ルートアクセス、 49

**ロ**

- ローカル管理者アカウント、 105、 126

## ログファイル

- およびWeb層、 98



