

# HP Service Manager

Para sistemas operativos Windows® y Unix®

Versión de software: 9.20

---

## Guía de instalación

Fecha de publicación del documento: Junio de 2010

Fecha de la versión del software: Junio de 2010



## Avisos legales

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de los errores u omisiones, ya sean técnicos o de redacción, que pueda contener el presente documento.

La información contenida en esta página está sujeta a cambios sin previo aviso.

### Leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesario disponer de una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno estadounidense dispone de licencia de software informático de uso comercial, documentación del software informático e información técnica para elementos de uso comercial con arreglo a la licencia estándar para uso comercial del proveedor.

### Aviso de copyright

© Copyright 1996-2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

### Avisos de marca comercial

Java™ es una marca comercial de Estados Unidos de Sun Microsystems, Inc.

Microsoft® y Windows® son marcas comerciales registradas estadounidenses de Microsoft Corporation.

Oracle® es una marca comercial registrada de Oracle Corporation o sus afiliados.

UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.

## Actualizaciones de la documentación

La primera página de este documento contiene la siguiente información de identificación:

- Número de versión del software, que indica la versión del software.
- Fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que se actualiza el documento.
- Fecha de la versión del software, que indica la fecha desde la que está disponible esta versión del software.

Para consultar las últimas actualizaciones o comprobar que está utilizando la edición más reciente de un documento, visite:

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

Este sitio requiere que esté registrado como usuario de HP Passport. Para ello, vaya a:

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

O pulse el enlace **New user registration** (Registro de nuevos usuarios) de la página de registro de HP Passport.

Asimismo, recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de soporte del producto correspondiente. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para obtener más información.

## Soporte

Visite el sitio Web de soporte de HP Software en:

**[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport)**

Este sitio Web proporciona información de contacto y detalles sobre los productos, servicios y soporte que ofrece HP Software.

El soporte en línea de HP Software proporciona capacidades de resolución de problemas por parte de los propios clientes. Ofrece una forma rápida y eficaz de acceder a las herramientas de soporte técnico interactivo necesarias para gestionar su negocio. Puede beneficiarse de ser un cliente preferente de soporte utilizando el sitio Web de soporte para:

- Buscar documentos de interés en Base de conocimiento
- Enviar y realizar un seguimiento de los casos de soporte y las solicitudes de mejora
- Descargar parches de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar la información sobre los servicios disponibles
- Participar en debates con otros clientes de software
- Investigar sobre formación de software y registrarse para recibirla

Para acceder a la mayor parte de las áreas de soporte es necesario que se registre como usuario de HP Passport. En muchos casos también será necesario disponer de un contrato de soporte. Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

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

Para obtener más información sobre los niveles de acceso, visite:

**[http://h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp)**

# Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Planificación de la implementación de HP Service Manager</b> . . . . .	11
	Tipos de entornos de instalación . . . . .	12
	Entornos de producción . . . . .	12
	Entornos distintos de los de producción . . . . .	12
	Entorno de desarrollo . . . . .	12
	Entorno de pruebas . . . . .	13
	Entorno de informes . . . . .	13
	Componentes de un entorno de producción . . . . .	14
	Nivel del cliente . . . . .	14
	Nivel del servidor . . . . .	15
	Nivel de la base de datos . . . . .	15
	Nivel de Web . . . . .	15
	Servidor de ayuda . . . . .	16
	Integraciones adicionales . . . . .	17
	Lista de referencias de la implementación . . . . .	19
<b>2</b>	<b>Preparación de la base de datos</b> . . . . .	23
	Preparación de IBM DB2 Universal Database . . . . .	24
	Requisitos de espacio generales . . . . .	25
	Conexiones del servidor . . . . .	25
	ID de inicio de sesión . . . . .	26
	Distinción entre mayúsculas y minúsculas . . . . .	26
	Conectividad con Service Manager . . . . .	26
	Zonas horarias para informes DB2 . . . . .	27
	Tamaño de página . . . . .	27
	Asignación de archivos de varias páginas . . . . .	27
	Catalogación de la base de datos DB2 . . . . .	28
	Consideraciones de la página de código . . . . .	28

Preparación de Microsoft SQL Server . . . . .	29
Requisitos de espacio generales . . . . .	30
Conexiones del servidor . . . . .	30
ID de inicio de sesión . . . . .	30
Zonas horarias para informes SQL Server . . . . .	31
Concesión de acceso al controlador ODBC para los informes . . . . .	31
Tamaño de registro de transacción para Microsoft SQL Server . . . . .	31
Conectividad con Service Manager . . . . .	32
Habilitación de la conectividad . . . . .	32
Distinción entre mayúsculas y minúsculas . . . . .	33
Definición de la distinción entre mayúsculas y minúsculas de SQL Server . . . . .	33
Consideraciones de la página de código . . . . .	34
Preparación del servidor Oracle . . . . .	35
Requisitos de espacio generales . . . . .	36
Conexiones del servidor . . . . .	36
ID de inicio de sesión . . . . .	36
Zonas horarias para informes Oracle . . . . .	37
Conectividad con Service Manager . . . . .	37
Configuración de la conectividad . . . . .	38
Usuarios y espacios de tablas Oracle . . . . .	39
Bibliotecas del cliente Oracle de 32 bits . . . . .	39
Distinción entre mayúsculas y minúsculas . . . . .	39
Definición de la distinción entre mayúsculas y minúsculas . . . . .	40
Validación de los índices únicos sin distinción entre mayúsculas y minúsculas . . . . .	41
Consideraciones de la página de código . . . . .	42
Instalación de la base de datos de muestra . . . . .	43
<b>3 Instalación del servidor . . . . .</b>	<b>45</b>
Instalación del servidor en Windows . . . . .	46
Requisitos para la instalación . . . . .	46
Requisitos del sistema . . . . .	47
Recursos de la base de datos . . . . .	48
Recursos del servidor . . . . .	49
Instalación del servidor de Service Manager . . . . .	50
Desinstalación del servidor en Windows . . . . .	52
Desinstalación mediante Agregar o quitar programas . . . . .	52

Desinstalación mediante el DVD de instalación .....	53
Instalación del servidor en Unix .....	54
Requisitos del sistema .....	54
Recursos de la base de datos .....	55
Recursos del servidor .....	56
Información adicional .....	57
Pasos preliminares .....	57
Instalación del servidor .....	58
Desinstalación del servidor de Service Manager .....	60
Requisitos para recursos kernel .....	60
Servidor AIX .....	60
Servidor HP-UX .....	61
Servidor Linux .....	62
Variación de tamaño de la memoria intermedia UDP .....	67
Requisitos de AutoPass .....	69
Licencias temporales .....	69
Licencias permanentes .....	69
Uso del sitio Web .....	72
Almacenamiento del archivo de clave de licencia/contraseña en el sistema .....	74
Requisitos de licencia de escala horizontal .....	75
Configuración del servidor .....	76
Herramienta de configuración .....	76
Inicio del servidor .....	79
<b>4 Instalación del cliente .....</b>	<b>81</b>
Instalación del cliente Windows de Service Manager .....	82
Actualización del cliente Windows .....	82
Requisitos para la instalación .....	82
Configuración del cliente de Service Manager .....	83
Definición de una nueva conexión de cliente .....	84
Conexión a un servidor de Service Manager .....	86
Instalación de un cliente de Service Manager compartido .....	87
Desinstalación del cliente de Service Manager o sus componentes .....	89
<b>5 Instalación del nivel de Web .....</b>	<b>91</b>
Arquitectura de nivel de Web .....	92

Requisitos de explorador para el cliente Web . . . . .	93
Instalación de nivel de Web . . . . .	94
Determinación de la arquitectura Web necesaria para dar soporte al nivel de Web . . . . .	95
Determinación si el nivel de Web requiere un servidor	
Web de producción específico . . . . .	95
Instalación del nivel de Web de Service Manager . . . . .	96
Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración	
web.xml . . . . .	98
Archivos de registro de nivel de Web . . . . .	100
Parámetros Web de configuración habitual . . . . .	100
Configuración del modo de cargador de clase WebSphere . . . . .	101
Archivos JAR aprobados . . . . .	102
Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web . . . . .	102
Configuración del servidor Web para que funcione con Service Manager . . . . .	103
IIS . . . . .	103
Acceso a Service Manager desde el cliente Web . . . . .	104
Integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web . . . . .	105
Configuración de los requisitos del explorador Web . . . . .	105
Instalación de JRE . . . . .	106
Instalación del applet de CTI . . . . .	106
Uso del cliente Web de telefonía . . . . .	107
Acceso a CTI desde el cliente Web . . . . .	107
Realización de una llamada con el cliente Web de telefonía . . . . .	108
<b>6 Instalación del servidor de ayuda . . . . .</b>	<b>109</b>
Descripción general del servidor de ayuda de Service Manager . . . . .	110
Actualización del servidor de ayuda . . . . .	110
Consideraciones de instalación . . . . .	110
Comprobación del servidor de ayuda . . . . .	111
Instalación del servidor de ayuda en Windows . . . . .	112
Requisitos para la instalación . . . . .	112
Configuración del servidor de ayuda de Service Manager . . . . .	112
Acceso al servidor de ayuda . . . . .	115
Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Windows . . . . .	115
Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Web . . . . .	116
Acceso al servidor de ayuda desde un explorador . . . . .	116

<b>7</b>	<b>Instalación de la utilidad de configuración del cliente</b> . . . . .	117
	Descripción general de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager . .	118
	Consideraciones de instalación . . . . .	119
	Problemas conocidos . . . . .	119
	Instalación de la utilidad de configuración del cliente en Windows . . . . .	120
	Requisitos de instalación . . . . .	120
	Definición de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager . . . . .	120
	Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows . . . . .	122
	Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes . . . . .	122
	Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde una carpeta local . . . . .	122
	Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde un directorio virtual del servidor Web . . . . .	124
	Personalización del cliente Windows . . . . .	125
<b>8</b>	<b>Instalación del motor de búsqueda</b> . . . . .	131
	Instalación del motor de búsqueda de Service Manager . . . . .	132
	Requisitos de instalación . . . . .	132
	Requisitos de recursos kernel para HP-UX . . . . .	132
	Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación . . . . .	133
	Instalación del motor de búsqueda mediante el programa de instalación de texto . . . .	137
	Inicio y detención del motor de búsqueda . . . . .	139
	En sistemas Windows . . . . .	139
	En sistemas UNIX . . . . .	139
	Configuración del motor de búsqueda . . . . .	140
	Conexión al motor de búsqueda . . . . .	140
	Uso de una conexión de servicio Web . . . . .	141
	Creación de un índice de datos con el motor de búsqueda . . . . .	143
	Creación de un índice de datos con el motor de búsqueda . . . . .	143
<b>A</b>	<b>Integraciones heredadas</b> . . . . .	145
	Descripción general . . . . .	146
	Edición del archivo sc.ini heredado . . . . .	147
	Instalación del servicio de Windows . . . . .	148
	Desinstalación del servicio Windows . . . . .	148
	Inicio de un agente de escucha heredado . . . . .	149
	Unix . . . . .	149

Windows .....	149
Parámetro de modo de sólo lectura RPC .....	149
Instalación del controlador ODBC .....	151
Configuración del controlador ODBC .....	153
Instalación de Crystal Reports para su uso con HP Service Manager .....	154
Informes de descarga de HP Service Manager .....	155
<b>B Verificación de la instalación .....</b>	<b>157</b>
Inicio del servidor de Service Manager .....	158
Iniciar el servidor desde el símbolo de sistema de Windows .....	158
Iniciar el servidor desde los servicios Windows .....	159
Iniciar el servidor desde la línea de comandos de Unix .....	159
Inicio del servicio de Service Manager desde Windows .....	160
Inicio del cliente de Service Manager .....	161
<b>Índice .....</b>	<b>163</b>

---

# 1 Planificación de la implementación de HP Service Manager

En este capítulo se describen los modos en que puede implementar HP Service Manager 9.20 en su organización.

Los temas de la sección incluyen:

- [Tipos de entornos de instalación](#) en la página 12
- [Componentes de un entorno de producción](#) en la página 14
- [Lista de referencias de la implementación](#) en la página 19

# Tipos de entornos de instalación

Puede instalar Service Manager en varios tipos de entornos:

- Entornos de producción
- Entornos distintos de los de producción
  - Entorno de desarrollo
  - Entorno de pruebas
  - Entorno de informes

## Entornos de producción

La instalación de Service Manager en un entorno de producción permite implementar personalizaciones y ofrecer servicios para su base de usuarios prevista. La mayoría de los entornos de producción funcionan 24 horas al día y 7 días a la semana, admiten numerosos usuarios a la vez y procesan gran cantidad de transacciones y solicitudes. En un entorno de producción, se instalan normalmente varios componentes de Service Manager en servidores dedicados para maximizar el rendimiento del sistema.

## Entornos distintos de los de producción

En las siguientes secciones se describen algunos de los propósitos distintos de la producción más comunes para los que se puede instalar Service Manager.

### Entorno de desarrollo

La instalación de Service Manager en un entorno de desarrollo permite evaluar funciones de aplicaciones y personalizar la instalación antes de implementarla en un entorno de producción. En un entorno de desarrollo, se instalan normalmente todo los componentes de Service Manager en un sistema de pruebas con un número limitado de usuarios y de datos.

## Entorno de pruebas

Un entorno de pruebas es una instalación que refleja su entorno de producción y que puede utilizar para probar el rendimiento, las actualizaciones y los procesos de copia de seguridad y recuperación. En un entorno de pruebas, se instala normalmente Service Manager en la misma configuración que el entorno de producción.

## Entorno de informes

Un entorno de informes es una instalación que refleja los datos del entorno de producción y que se puede utilizar para generar y ver informes. En un entorno de informes, se instala normalmente Service Manager para sincronizar los datos con el entorno de producción pero se limita el número de usuarios que tienen acceso al sistema.

# Componentes de un entorno de producción

Un entorno de producción consiste en los siguientes componentes:

**Tabla 1 Componentes de un entorno de producción**

<b>Nivel</b>	<b>Requisito</b>	<b>Componentes</b>
Nivel del cliente	Obligatorio	Cientes Web (opcional) Cientes Windows
Nivel del servidor	Obligatorio	Servidor de Service Manager
Nivel de la base de datos	Obligatorio	RDBMS en un servidor distinto (obligatorio)
Nivel de Web	Opcional	Servidor de aplicaciones Web en un servidor independiente Servidor Web en un servidor independiente Se instala el archivo <code>webtier-9.20.war</code> de Service Manager.
Servidores de soporte	Opcional	Servidor de ayuda
Conexiones e integraciones adicionales	Opcional	Productos de HP Servicios Web

## Nivel del cliente

El nivel del cliente consta de dos componentes:

- Cliente Web
- Cliente Windows

El cliente Web permite a los usuarios conectarse al servidor de Service Manager a través de un explorador Web. Instale el nivel de Web para dar soporte a los clientes Web. No es necesario que instale o descargue ningún software adicional en el escritorio del usuario.

El cliente Windows permite a los usuarios conectarse al servidor de Service Manager a través de un cliente específico. Instale el cliente Windows de forma independiente en cada sistema que desee conectar a Service Manager.

Consulte la ayuda en línea de Service Manager para obtener una lista de las diferencias entre los clientes Web y Windows.

## Nivel del servidor

El nivel del servidor consta del servidor de Service Manager. El servidor de Service Manager ejecuta las aplicaciones de Service Manager y gestiona las conexiones entre los niveles del cliente y de Web con el nivel de la base de datos.

Consulte el tema de la ayuda en línea *Novedades de HP Service Manager 9.20* para conocer los cambios en el servidor de Service Manager. Consulte *HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide* (Guía de actualización de HP Service Manager 9.20) antes de actualizar su servidor.

## Nivel de la base de datos

El nivel de la base de datos consta de uno o más servidores RDBMS compatibles. Los datos de la aplicación de Service Manager deben residir en un servidor RDBMS externo.

Para obtener más información, consulte [Preparación de la base de datos](#) en la página 23.

## Nivel de Web

El nivel de Web es una característica opcional que consta de los siguientes componentes:

- Servidores de aplicaciones Web
- Servidores Web
- Archivo `webtier-9.20.war` de Service Manager

Los servidores de aplicaciones Web son software de servidores de terceros en los que se implementa el archivo `webtier-9.20.war` para dar soporte a las conexiones de los clientes Web de Service Manager.

Los servidores Web son software de servidores de terceros que proporcionan contenido HTTP o HTTPS a los clientes Web de Service Manager. Algunos servidores de aplicaciones Web también incluyen servidores Web integrados.

El archivo `webtier-9.20.war` de Service Manager es un archivo Web que debe instalar en un servidor Web compatible para dar soporte a las conexiones de los clientes Web de Service Manager.

Consulte la tabla de compatibilidad de Service Manager para obtener una lista completa y actualizada de integraciones HP. Para acceder a las tablas de compatibilidad de HP, debe registrarse como un usuario de HP Passport.

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:  
**<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>**.

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:  
**[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp)**.

## Servidor de ayuda

El servidor de ayuda de Service Manager es un servidor Web preconfigurado que permite a los usuarios finales acceder a la documentación desde los clientes Windows y Web, así como directamente desde un explorador Web. Consulte [Instalación del servidor de ayuda](#) en la página 109 para obtener más información sobre esta característica opcional.

## Integraciones adicionales

Los siguientes productos de HP están integrados con el servidor de HP Service Manager:

- HP Asset Manager (a través de Connect-It)
- HP UCMDB (a través de Servicios Web)
- HP Business Availability Center (a través de Connect-It)
- HP Configuration Management (a través de Connect-It)
- HP Operations Manager para Windows (a través de HP OpenView ServiceCenter Automation, también conocido como SCAuto)
- HP Operations Manager para Unix (a través de SCAuto)
- HP Network Node Manager (a través de SCAuto)
- Release Control (a través de Servicios Web)
- HP DecisionCenter (a través de Connect-It)

Consulte la tabla de compatibilidad de Service Manager para obtener una lista completa y actualizada de integraciones HP. Para acceder a las tablas de compatibilidad de HP, debe registrarse como un usuario de HP Passport.

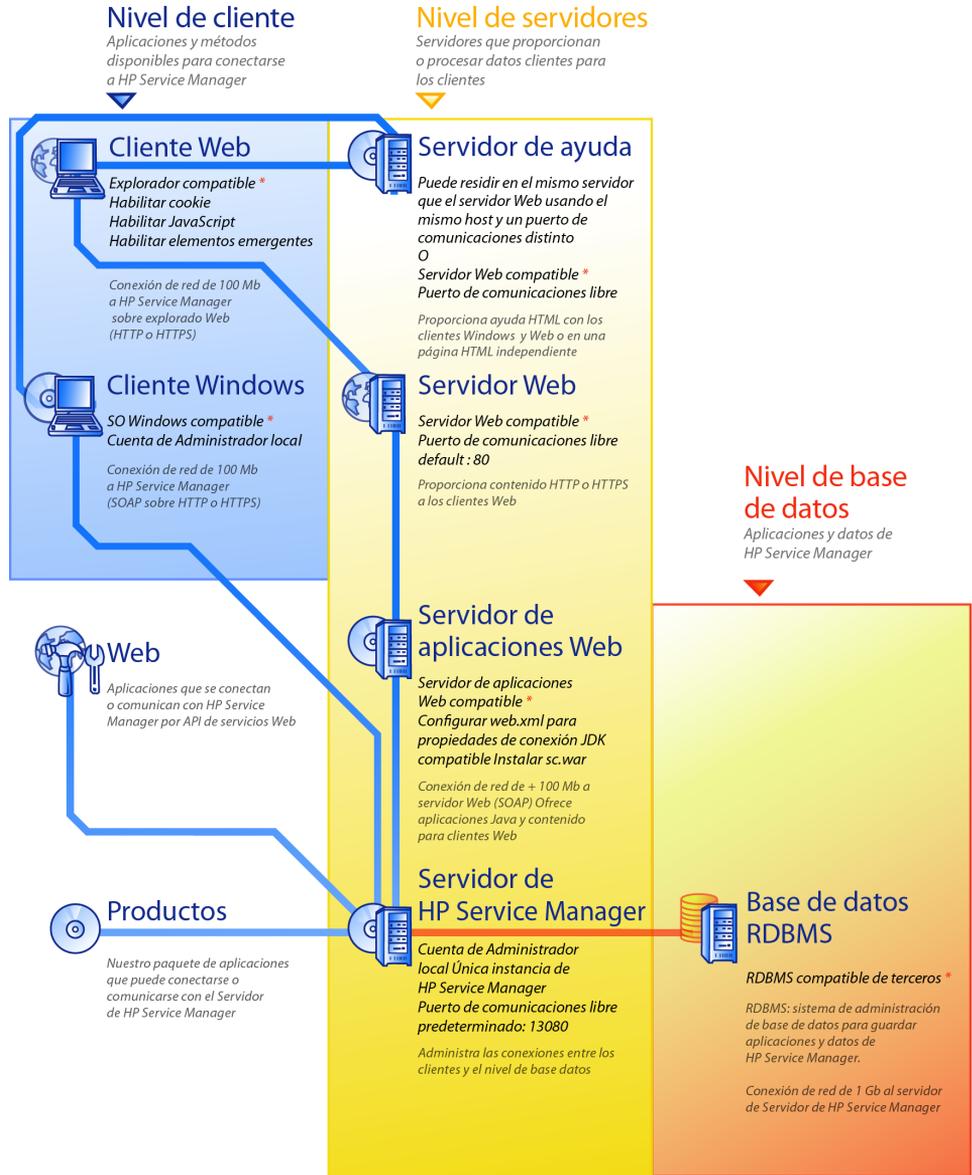
Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

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

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:

**[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).**

Estos componentes están conectados de forma lógica tal y como se describe en el siguiente diagrama:



\* Consulte los componentes compatibles en la tabla de compatibilidad

# Lista de referencias de la implementación

La versión Service Manager 9.20 ofrece una gran variedad de nuevas funciones significativas. Service Manager ofrece varias opciones de configuración e instalación que debe tener en cuenta desde el principio para maximizar los beneficios del producto, facilitar la integración en el entorno y ofrecer una base para futuros soportes y actualizaciones. La lista de comprobación que aparece más adelante ofrece una lista de consideraciones y pasos recomendados que puede incorporar a sus planes de implementación y actualización.

Siga estos pasos para implementar Service Manager:

- 1 Determine el hardware necesario para su entorno de producción de Service Manager.

Para llevar a cabo una estimación del hardware de servidor necesario, consulte las instrucciones en la hoja de trabajo *Basic Server Sizing Worksheet*. Esta hoja de trabajo puede descargarse en la Base del conocimiento del sitio Web de Soporte al cliente.

- 2 ¿Está actualizando desde ServiceCenter?

Sí. Consulte las instrucciones en *HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide* (Guía de actualización de HP Service Manager 9.20).

- 3 Configure una conexión a su RDBMS.

Consulte las instrucciones en [Preparación de la base de datos](#) en la página 23.

- 4 Instale el servidor de Service Manager en un entorno de desarrollo.

Consulte las instrucciones en [Instalación del servidor](#) en la página 45.

- 5 Determine los clientes (Windows y/o Web) que van a conectarse con Service Manager.

Consulte las instrucciones en la hoja de trabajo *Choosing Clients Worksheet*. Esta hoja de trabajo puede descargarse en la Base del conocimiento del sitio Web de Soporte al cliente.

- 6 ¿Necesita instalar clientes Windows?

Sí. Revise los requisitos de la instalación de clientes Windows. Consulte las instrucciones en [Instalación del cliente](#) en la página 81.

- 7 ¿Necesita dar soporte a clientes Web?  
Sí. Instale el nivel de Web de Service Manager en un entorno de desarrollo. Consulte las instrucciones en [Instalación del nivel de Web](#) en la página 91.
- 8 ¿Desea proporcionar ayuda en línea?  
Sí. Instale el servidor de ayuda. Consulte las instrucciones en [Instalación del servidor de ayuda](#) en la página 109.  
No. Diríjase al [paso 9](#).
- 9 ¿Desea realizar personalizaciones a sus clientes Windows, como el cambio de la pantalla de bienvenida, la adición de imágenes personalizadas, de marcas de empresa, el almacenamiento de la configuración y de conexiones predeterminadas y la configuración de conexiones a un servidor de ayuda?  
Sí. Instale la Utilidad de configuración del cliente. Consulte las instrucciones en [Instalación de la utilidad de configuración del cliente](#) en la página 117.  
No. Instale los clientes Windows en su entorno de desarrollo y, a continuación, diríjase al [paso 12](#).
- 10 Personalice un cliente Windows con la Utilidad de configuración del cliente.  
Consulte las instrucciones en [Instalación de la utilidad de configuración del cliente](#) en la página 117.
- 11 Implemente el cliente Windows personalizado en su entorno de desarrollo.
- 12 Personalice las aplicaciones de Service Manager en su entorno.
- Añada o actualice los registros del operador en el entorno de desarrollo con nuevas palabras habilitantes.  
Consulte las instrucciones en la ayuda en línea de Service Manager acerca de cómo añadir nuevos operadores y una lista de nuevas palabras habilitantes.

- b Optimice la interfaz de Service Manager en su entorno de desarrollo. Por ejemplo, puede añadir favoritos públicos y escritorios, personalizar formularios para verlos en el nivel de Web y formularios para usuarios de acceso asistido.

Consulte en la ayuda en línea de Service Manager las instrucciones acerca de cómo añadir nuevos favoritos y escritorios, personalizar formularios para el nivel de Web y suplir las necesidades de los usuarios con acceso asistido.

- c Configure el servidor de Service Manager para que acepte las conexiones e integraciones de aplicaciones y orígenes de datos externos como Release Control, Connect-It y Servicios Web.

Consulte en la ayuda en línea de Service Manager las instrucciones acerca de cómo habilitar las integraciones con otras aplicaciones.

Consulte en la tabla de compatibilidad de Service Manager una lista de aplicaciones que puedan conectarse y compartir datos con Service Manager. Para acceder a las tablas de compatibilidad de HP, debe registrarse como un usuario de HP Passport.

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

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

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:

**[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp)**.

- 13 Pruebe su entorno de desarrollo.

Revise las personalizaciones de cliente y servidor, las conexiones de cliente y el funcionamiento general del sistema. Corrija los problemas y vuelva a probar el entorno de desarrollo.

- 14 Convierta o pase su entorno de desarrollo a su entorno de producción.

Para convertir el entorno de desarrollo, conecte el servidor de Service Manager a su red del entorno de producción e implemente los clientes necesarios en el entorno de producción.

Para cambiar el entorno de desarrollo en entorno de producción, cree un archivo de descarga de sus personalizaciones de operadores y aplicaciones y cargue el archivo en el sistema del entorno de producción. Consulte las instrucciones en la ayuda en línea de Service Manager.



---

## 2 Preparación de la base de datos

En este capítulo se explican los requisitos de configuración de la base de datos que deben cumplirse antes de instalar la base de datos de HP Service Manager en el sistema de gestión de bases de datos relacionales (RDBMS).

Las siguientes recomendaciones presuponen la implementación de medidas convencionales para un ajuste y un rendimiento de la base de datos óptimos. Los resultados reales pueden variar según el sistema en función del ajuste y del hardware y software seleccionados. Estas recomendaciones sólo pretenden ser una guía y no deben implementarse en un sistema de producción sin realizar una prueba completa.

Este capítulo va dirigido a administradores del sistema y la base de datos que se preparan para instalar y ofrecer soporte del servidor de HP Service Manager.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Preparación de IBM DB2 Universal Database](#) en la página 24
- [Preparación de Microsoft SQL Server](#) en la página 29
- [Preparación del servidor Oracle](#) en la página 35
- [Instalación de la base de datos de muestra](#) en la página 43

# Preparación de IBM DB2 Universal Database

En esta sección se resume la implementación de las bases de datos IBM DB2 Universal Databases compatibles para Service Manager. Parte de la base que Service Manager y DB2 Universal ya se han instalado.

Lleve a cabo los siguientes procedimientos antes de la carga inicial de la base de datos de Service Manager.



Se recomienda que en esta preparación le ayude un administrador DB2 Universal Database altamente cualificado.

Tarea 1: Asigne un espacio de datos lo suficientemente grande para guardar los datos.

Consulte [Requisitos de espacio generales](#) en la página 25.

Tarea 2: Asigne suficientes conexiones de servidores adicionales para todos los usuarios.

Consulte [Conexiones del servidor](#) en la página 25.

Tarea 3: Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor DB2.

Consulte [ID de inicio de sesión](#) en la página 26.

Tarea 4: Si tiene previsto informar sobre los datos de Service Manager mediante herramientas DB2, defina zonas horarias.

Consulte [Zonas horarias para informes DB2](#) en la página 27.

Tarea 5: Establezca la distinción entre mayúsculas y minúsculas de DB2.

Consulte [Distinción entre mayúsculas y minúsculas](#) en la página 26.

Tarea 6: Habilite la conectividad para DB2.

Consulte [Conectividad con Service Manager](#) en la página 26.

Tarea 7: Establezca el tamaño de la página en 32 KB.

Consulte [Tamaño de página](#) en la página 27.

Tarea 8: Habilite la base de datos para una asignación de archivos de varias páginas.

Consulte [Asignación de archivos de varias páginas](#) en la página 27.

Tarea 9: Catalogue la base de datos.

Consulte [Catalogación de la base de datos DB2](#) en la página 28.

Tarea 10: Establezca la página de código de la base de datos.

Consulte [Consideraciones de la página de código](#) en la página 28.

## Requisitos de espacio generales

Si está estableciendo un nuevo sistema Service Manager, asigne 1 GB de espacio de datos, como mínimo, para un sistema de prueba. La cantidad de espacio necesario para un sistema de producción varía en función de la cantidad de datos que necesita almacenar y su implementación específica.



Coloque todos los datos de Service Manager en uno o más espacios de tablas específicos en una instancia de DB2. Estos espacios de tablas sólo deben contener datos de Service Manager. Varias instancias consumen más recursos del sistema que una solución de una sola instancia.

## Conexiones del servidor

Cada thread de Service Manager, de primer o segundo plano, requiere una conexión a su servidor DB2. Los procesadores de segundo plano de Service Manager requieren que se ejecuten 17 conexiones. Al configurar la base de datos, asegúrese de que asigna suficientes conexiones a todos los usuarios. Para obtener más información, consulte la documentación de su proveedor de DB2.

## ID de inicio de sesión

Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor DB2. El inicio de sesión debe tener derechos para CREAR/ALTERAR/ANULAR TABLAS en la base de datos de destino.

- ▶ Los derechos para CREAR/ALTERAR/ANULAR TABLAS sólo son necesarios durante la instalación y creación de nuevas tablas de Service Manager y únicamente si permite que Service Manager pueda emitir el DDL para crear tablas e índices.

El ID de inicio de sesión requiere los siguientes privilegios de conexión DB2:

- Conexión a la base de datos
- Creación de tablas
- Creación de esquemas de forma implícita

Cuando inicia sesión en Service Manager, se crea una tabla en el espacio de tabla predeterminado definido para ese ID de inicio de sesión.

- ▶ Service Manager requiere el privilegio de uso en todos los espacios de tablas que utiliza, incluidos espacios de tablas temporales.

## Distinción entre mayúsculas y minúsculas

Service Manager sólo admite DB2 con distinción entre mayúsculas y minúsculas.

## Conectividad con Service Manager

Service Manager se conecta a la base de datos a través de un cliente DB2. Para configurar la conexión entre el servidor de la aplicación Service Manager y su servidor DB2, necesitará la siguiente información:

- Nombre de la base de datos.
- ID de inicio de sesión y contraseña necesarios para conectar con el servidor de base de datos. Se trata del ID y la contraseña creados en la sección [ID de inicio de sesión](#) en la página 26.

El archivo de inicialización de Service Manager se llama `sm.ini`. Debe estar presente en el directorio `RUN` del servidor de Service Manager. En el archivo `sm.ini` puede establecer los parámetros del servidor de Service Manager.

Tras crear la conexión, podrá ejecutar la utilidad de configuración, que verifica la conexión y carga el sistema en DB2. Para obtener más información, consulte [Configuración del servidor](#) en la página 76.

## Zonas horarias para informes DB2

Si tiene previsto informar sobre datos de Service Manager mediante herramientas DB2, establezca el parámetro `sqltz` en el archivo `sm.ini`. Para obtener información acerca del uso del parámetro `sqltz`, consulte el tema [Parámetros del sistema de la Ayuda de Service Manager](#).



Si utiliza una configuración de zona horaria diferente, las fechas contenidas en los informes realizados por la utilidad DB2 puede que no sean precisas.

## Tamaño de página

El tamaño de página predeterminado en DB2 es de 4.096 bytes (4 KB). Service Manager requiere páginas de 32.768 bytes (32 KB). Asegúrese de crear un grupo de memorias intermedias, un espacio de tablas y un espacio de tablas temporales del sistema de un tamaño de página de 32 KB. Conceda el acceso al ID de inicio de sesión a los nuevos espacios de tablas.

## Asignación de archivos de varias páginas

La asignación de archivos de varias páginas reduce el exceso de operaciones con muchas inserciones. Esto se consigue haciendo que DB2 asigne nuevas páginas de datos en un espacio de tabla en varias páginas a la vez en lugar de una página cada vez.



Habilite la asignación de archivos de varias páginas únicamente en espacios de tablas SMS.

Para habilitar la asignación de archivos de varias páginas:

- 1 Como propietario de la instancia, desconecte todas las aplicaciones de la base de datos.

- 2 Ejecute el siguiente comando:

```
db2empfa <nombrebd>
```

## Catalogación de la base de datos DB2

Para catalogar la base de datos:

- 1 Instale el cliente DB2 en el servidor de Service Manager.

- 2 Catalogue la base de datos a la que desee conectarse mediante las utilidades del cliente DB2.

- 3 Utilice el nombre que ha definido al realizar la catalogación como el nombre de la base de datos para la herramienta de configuración.

## Consideraciones de la página de código

Cree su base de datos DB2 con una página de código UTF-8 para utilizarla con Service Manager. Todos los datos transferidos de Service Manager al cliente DB2 se codifican en UTF-8, por lo que la utilización de un DB2 basado en UTF-8 reducirá el exceso de conversión de datos y evitará la pérdida de caracteres especiales.

# Preparación de Microsoft SQL Server

En esta sección se resume la implementación de bases de datos Microsoft SQL Server compatibles para Service Manager. Parte de la base que Service Manager y Microsoft SQL Server ya se han instalado.

Lleve a cabo los siguientes procedimientos antes de la carga inicial de la base de datos de Service Manager.



Se recomienda que en esta preparación le ayude un administrador Microsoft SQL Server altamente cualificado.

**Tarea 1:** Asigne suficientes conexiones de servidores adicionales para todos los usuarios.

Consulte [Conexiones del servidor](#) en la página 30.

**Tarea 2:** Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor SQL Server.

Consulte [ID de inicio de sesión](#) en la página 30.

**Tarea 3:** Si tiene previsto informar sobre los datos de Service Manager mediante herramientas SQL Server, defina zonas horarias.

Consulte [Zonas horarias para informes SQL Server](#) en la página 31.

**Tarea 4:** Habilite la opción Truncar registro en punto de comprobación para la base de datos de destino.

Consulte [Tamaño de registro de transacción para Microsoft SQL Server](#) en la página 31.

**Tarea 5:** Cree un origen de datos del sistema del controlador ODBC.

Consulte [Conectividad con Service Manager](#) en la página 32.

**Tarea 6:** Ajuste la distinción entre mayúsculas y minúsculas deseada.

Consulte [Distinción entre mayúsculas y minúsculas](#) en la página 33.

**Tarea 7:** Ajuste el código de página del servidor SQL.

Consulte [Consideraciones de la página de código](#) en la página 34.

## Requisitos de espacio generales

Si está estableciendo un nuevo sistema Service Manager, asigne 1 GB de espacio de datos, como mínimo, para un sistema de prueba. La cantidad de espacio necesario para un sistema de producción varía en función de la cantidad de datos que necesita almacenar y su implementación específica.

- ▶ Coloque todos los datos de Service Manager en un espacio de tabla específico en una instancia de SQL Server. Este espacio de tabla sólo debe contener datos de Service Manager. Varias instancias consumen más recursos del sistema que una solución de una sola instancia.

## Conexiones del servidor

Cada thread de Service Manager, de primer o segundo plano, requiere una conexión a su servidor SQL Server. Los procesadores de segundo plano de Service Manager requieren que se ejecuten 17 conexiones. Al configurar la base de datos, asegúrese de que asigna suficientes conexiones a todos los usuarios. Para obtener más información, consulte la documentación de SQL Server.

## ID de inicio de sesión

Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor SQL Server. El inicio de sesión debe tener derechos para CREAR/ALTERAR/ANULAR TABLAS en la base de datos de destino. Cuando inicia sesión en Service Manager, se crea una tabla en el espacio de tabla predeterminado definido para ese ID de inicio de sesión.

- ▶ Los derechos para CREAR/ALTERAR/ANULAR TABLAS sólo son necesarios durante la instalación y creación de nuevas tablas de Service Manager y únicamente si permite que Service Manager pueda emitir el DDL para crear tablas e índices.

## Zonas horarias para informes SQL Server

Si tiene previsto informar sobre datos de Service Manager mediante herramientas SQL Server, establezca el parámetro `sqltz` en el archivo `sm.ini`. Para obtener información acerca del uso del parámetro `sqltz`, consulte el tema Parámetros del sistema de la Ayuda de Service Manager.



Si utiliza una configuración de zona horaria diferente, las fechas contenidas en los informes realizados por la utilidad SQL Server puede que no sean precisas.

## Concesión de acceso al controlador ODBC para los informes

Para conceder acceso de operador al controlador ODBC para generar informes:

- 1 Conéctese a Service Manager con privilegios de Administrador del sistema.
- 2 Pulse **Administración del sistema > Mantenimiento en curso > Operadores**.
- 3 Pulse **Buscar** para localizar el registro Operador y editarlo.
- 4 Seleccione la ficha Inicio.
- 5 En el campo **Capacidades de ejecución**, utilice la función Rellenar para seleccionar **ODBC**. Esto concederá acceso de operador al controlador ODBC.
- 6 Pulse **Guardar**.
- 7 Pulse **Aceptar**.

## Tamaño de registro de transacción para Microsoft SQL Server

Durante la carga inicial del sistema, Service Manager coloca una gran carga de transacciones de inserciones en MS SQL Server. Para evitar que el registro de transacción aumente demasiado, establezca la opción Truncar registro en punto de comprobación para la base de datos de destino en MS SQL Server.

## Conectividad con Service Manager

Reglas de conectividad generales:

- El nombre de la base de datos introducido en la herramienta de configuración debe corresponder con un origen de datos del sistema del controlador ODBC.
- Configure el origen de datos del controlador ODBC como un DSN de sistema. Configúrelo para utilizar:
  - Una autenticación de SQL Server
  - Identificadores ANSI entre comillas
  - NULL, valores de relleno y advertencias ANSI
- Service Manager es compatible con Microsoft SQL Server 2005 de 64 bits.
  - Service Manager no funcionará si crea el DSN de sistema mediante un administrador ODBC de 64 bits.
  - Si su Service Manager se ha instalado en un sistema Windows de 64 bits, cree la entrada DSN de sistema para el controlador ODBC ejecutando el archivo `odbcad32.exe` desde: **C : \WINDOWS\SysWOW64**.  
  
Este comando crea un controlador DSN de sistema para acceder a una base de datos SQL como cliente nativo SQL de 32 bits que utilizará Service Manager.
- Si su Service Manager se ha instalado en un sistema Windows de 32 bits, Service Manager utiliza el controlador DSN de sistema para acceder a una base de datos SQL como cliente nativo SQL de 32 bits.

### Habilitación de la conectividad

Service Manager se conecta a la base de datos a través de una conexión ODBC. Para configurar la conexión entre el servidor de la aplicación Service Manager y SQL Server, necesitará la siguiente información:

- Nombre de la base de datos.
- ID de inicio de sesión y contraseña necesarios para conectar con el servidor de base de datos. Se trata del ID y la contraseña creados en la sección [ID de inicio de sesión](#) en la página 26.

El archivo de inicialización de Service Manager se llama `sm.ini`. Debe estar presente en el directorio `RUN` del servidor de Service Manager. En el archivo `sm.ini` puede establecer los parámetros del servidor de Service Manager.

Tras crear la conexión, puede ejecutar la utilidad de configuración, que verifica la conexión y carga el sistema en SQL Server. Para obtener más información, consulte [Configuración del servidor](#) en la página 76.

## Distinción entre mayúsculas y minúsculas

Service Manager admite Microsoft SQL Server con y sin distinción entre mayúsculas y minúsculas. Para utilizar HP Service Manager en un modo que no distinga entre mayúsculas y minúsculas, debe seleccionar una intercalación que no distinga entre mayúsculas y minúsculas en MS SQL Server antes de instalar HP Service Manager. Puede especificar si desea que se utilicen mayúsculas o minúsculas para el orden de clasificación durante la creación de la base de datos.

### Definición de la distinción entre mayúsculas y minúsculas de SQL Server

Establezca la base de datos de SQL Server en la intercalación deseada cuando la cree.

- Para trabajar en el modo de distinción entre mayúsculas y minúsculas, escoja una intercalación que termine por `_BIN`, como `Latin1_General_BIN`.
- Para trabajar en el modo de no distinción entre mayúsculas y minúsculas, escoja una intercalación que termine por `_CI_AS`, como `Latin1_General_CI_AS`.

Service Manager detectará automáticamente los ajustes y se ejecutará correctamente.

## Consideraciones de la página de código

Cree su base de datos SQL Server con una página de código que admita el conjunto de caracteres de la mayoría de sus datos. Como SQL Server no admite una página de código UTF-8, es posible que desee utilizar tipos de datos que admitan varios conjuntos de caracteres.



Si elige una página de código europeo occidental, el sistema no podrá almacenar caracteres centroeuropeos ni asiáticos en las columnas definidas como tipo de datos VCHAR, CHAR o TEXT. Si debe almacenar caracteres de diferentes idiomas, considere utilizar tipos de datos NVARCHAR, NCHAR o NTEXT en su lugar.

# Preparación del servidor Oracle

En esta sección se resume la implementación de las bases de datos Oracle compatibles. Parte de la base que Service Manager y Oracle ya se han instalado.

Lleve a cabo los siguientes procedimientos antes de la carga inicial de la base de datos de Service Manager.



Se recomienda que en esta preparación le ayude un administrador Oracle altamente cualificado.

Tarea 1: Asigne un espacio de datos lo suficientemente grande para guardar los datos.

Consulte [Requisitos de espacio generales](#) en la página 36.

Tarea 2: Asigne suficientes conexiones de servidores adicionales para todos los usuarios.

Consulte [Conexiones del servidor](#) en la página 36.

Tarea 3: Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor Oracle.

Consulte [ID de inicio de sesión](#) en la página 36.

Tarea 4: Si tiene previsto informar sobre los datos de Service Manager mediante herramientas Oracle, defina zonas horarias.

Consulte [Zonas horarias para informes Oracle](#) en la página 37.

Tarea 5: Asegúrese de que los espacios de tablas se han configurado correctamente.

Consulte [Usuarios y espacios de tablas Oracle](#) en la página 39.

Tarea 6: Actualice la variable de entorno Unix con la ruta a sus bibliotecas cliente Oracle de 32 bits.

Consulte [Bibliotecas del cliente Oracle de 32 bits](#) en la página 39.

Tarea 7: Instale un cliente Oracle en el sistema de Service Manager.

Consulte [Configuración de la conectividad](#) en la página 38.

Tarea 8: Ajuste la distinción entre mayúsculas y minúsculas deseada.

Consulte [Distinción entre mayúsculas y minúsculas](#) en la página 39.

Tarea 9: Establezca la página de código de la base de datos.

Consulte [Consideraciones de la página de código](#) en la página 42.

## Requisitos de espacio generales

Si está estableciendo un nuevo sistema Service Manager, asigne 1 GB de espacio de datos, como mínimo, para un sistema de prueba. La cantidad de espacio necesario para un sistema de producción varía en función de la cantidad de datos que necesita almacenar y su implementación específica.



Coloque todos los datos de Service Manager en un espacio de tabla específico en una instancia de Oracle. Este espacio de tabla sólo debe contener datos de Service Manager. Varias instancias consumen más recursos del sistema que una solución de una sola instancia.

## Conexiones del servidor

Cada thread de Service Manager, de primer o segundo plano, requiere una conexión a su servidor Oracle. Los procesadores de segundo plano de Service Manager requieren que se ejecuten 17 conexiones. Al configurar la base de datos, asegúrese de que asigna suficientes conexiones a todos los usuarios. Para obtener más información, consulte la documentación de Oracle.

## ID de inicio de sesión

Cree un ID de inicio de sesión y una contraseña para que Service Manager pueda conectarse al servidor Oracle. El ID de inicio de sesión debe tener los privilegios enumerados a continuación. Cuando inicia sesión en Service Manager, se crea una tabla en el espacio de tabla predeterminado definido para ese ID de inicio de sesión.

Service Manager requiere los siguientes privilegios de usuario Oracle:

- Conectar
- Crear, Alterar, Anular una tabla
- Crear, Alterar, Anular un índice
- Seleccionar un diccionario
- Alterar privilegios de sesión



Los privilegios para CREAR/ALTERAR/ANULAR TABLAS sólo son necesarios durante la instalación y creación de nuevas tablas de Service Manager y únicamente si permite que Service Manager pueda emitir el DDL para crear tablas e índices.

Puede proporcionar estos privilegios a un usuario Oracle utilizando las siguientes instrucciones Oracle:

```
create user <adminsm> identified by <adminsm> default
tablespace <usuarios> quota unlimited on <usuarios>;
grant connect, resource, select any dictionary to <adminsm>;
```

## Zonas horarias para informes Oracle

Si tiene previsto informar sobre datos de Service Manager mediante herramientas Oracle, establezca el parámetro `sqltz` en el archivo `sm.ini`. Para obtener información acerca del uso del parámetro `sqltz`, consulte el tema Parámetros del sistema de la Ayuda de Service Manager.



Si utiliza una configuración de zona horaria diferente, las fechas contenidas en los informes realizados por la utilidad Oracle puede que no sean precisas.

## Conectividad con Service Manager

Service Manager se conecta a la base de datos a través de un cliente Oracle. Para configurar la conexión entre el servidor de Service Manager y Oracle, necesitará la siguiente información:

- Nombre de la base de datos.
- ID de inicio de sesión y contraseña necesarios para conectar con el servidor de base de datos. Se trata del ID y la contraseña creados en la sección [ID de inicio de sesión](#) en la página 36.

El archivo de inicialización de Service Manager se llama `sm.ini`. Debe estar presente en el directorio `RUN` del servidor de Service Manager. En el archivo `sm.ini` puede establecer los parámetros del servidor de Service Manager.

Tras crear la conexión, puede ejecutar la utilidad de configuración, que verifica la conexión y carga el sistema en Oracle. Para obtener más información, consulte [Configuración del servidor](#) en la página 76.

## Configuración de la conectividad

Siga estos pasos para configurar la conectividad a la base de datos Oracle:

- 1 Instale el cliente Oracle en el servidor de Service Manager.

 Service Manager requiere una biblioteca Oracle Client de 32 bits, que puede encontrarse en el directorio de instalación Oracle Client de 64 bits o el directorio Oracle Instant Client de 32 bits. Consulte el sitio Oracle para descargar el cliente Oracle adecuado para la plataforma donde prevé ejecutar el servidor de Service Manager.

- 2 Configure una conexión al servidor Oracle en el archivo `tnsnames.ora`.

Defina el nombre en el archivo `tnsnames.ora`.

- En las plataformas Unix, el archivo `tnsnames.ora` se encuentra en `$ORACLE_HOME/network/admin` o puede especificarse mediante la variable de entorno `TNS_ADMIN`.
- En las plataformas Windows, el archivo `tnsnames.ora` se encuentra en el directorio Oracle Home `[%ORACLE_HOME%/network/admin]`.

- 3 Especifique el nombre de la conexión de la base de datos Oracle en el parámetro `sqlldb` del archivo `sm.ini`. Puede hacer esto tras instalar el servidor de Service Manager ejecutando la herramienta de configuración y especificando el nombre de la base de datos que proporcionó en el archivo `tnsnames.ora`. Para obtener más información, consulte [Configuración del servidor](#) en la página 76.

## Usuarios y espacios de tablas Oracle

La mayoría de tablas en un servidor de Oracle alberga menos de 50 KB de datos. Service Manager establece el tamaño de espacio de almacenamiento inicial al crear las tablas SQL.

Al crear manualmente una nueva instancia Oracle para Service Manager:

- Cree la base de datos con un tamaño de bloque de 8 KB o un múltiplo del mismo.
- Cree un espacio de tabla separado para los datos de Service Manager y haga que este espacio sea el predeterminado para el usuario de Service Manager.
- Establezca el espacio de tabla TEMPORAL para el usuario de Service Manager en un espacio de tabla temporal apropiado.

## Bibliotecas del cliente Oracle de 32 bits

Siga estos pasos para definir la variable de entorno Unix para Oracle:

- 1 Busque la ruta a las bibliotecas compartidas de 32 bits del cliente Oracle.
- 2 Defina la variable de entorno Unix como se muestra en los siguientes ejemplos. En estos ejemplos, la ruta a las bibliotecas compartidas del cliente Oracle se define según la variable de entorno \$ORACLE\_HOME.

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

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

## Distinción entre mayúsculas y minúsculas

Service Manager admite la no distinción entre mayúsculas y minúsculas para Oracle 11.2 y posterior. Para las versiones anteriores de Oracle, Service Manager requiere una base de datos que distinga entre mayúsculas y minúsculas.

## Definición de la distinción entre mayúsculas y minúsculas

Puede definir la distinción entre mayúsculas y minúsculas de una nueva base de datos Oracle al crearla o modificar la distinción entre mayúsculas y minúsculas de una base de datos existente.

Para definir la distinción entre mayúsculas y minúsculas en una nueva base de datos Oracle:

- 1 Al crear una nueva instancia Oracle, elija “All Initialization Parameters” (Todos los parámetros de inicialización) y modifique los parámetros.
- 2 Establezca la distinción entre mayúsculas y minúsculas como se describe en la siguiente tabla.

 Asegúrese de marcar la casilla Override Default (Anular predeterminado) para los parámetros NLS\_SORT y NLS\_COMP.

<b>Nombre del parámetro</b>	<b>Distinción entre mayúsculas y minúsculas</b>	<b>Sin distinción entre mayúsculas y minúsculas</b>
NLS_SORT	BINARY	BINARY_CI
NLS_COMP	BINARY	LINGUISTIC

- 3 En Service Manager, compruebe que los parámetros estén en vigor realizando consultas mediante la siguiente instrucción SQL:

```
select parameter, value from nls_instance_parameters;
```

El valor de NLS\_SORT y NLS\_COMP debe coincidir con su selección.

Para cambiar una base de datos Oracle existente que distingue entre mayúsculas y minúsculas con datos de Service Manager para que no haya esta distinción:

- 1 Realice copias de seguridad de todos los datos de Service Manager. Ejecute “sm -system\_unload -system\_directory:<ruta donde desea almacenar los archivos de descarga de datos de Service Manager>”.
- 2 Inicie sesión en Oracle como usuario administrador del sistema y emita las siguientes instrucciones:

```
alter system set NLS_SORT=BINARY_CISCOPE=SPFILE;  
alter system set NLS_COMP=LINGUISTICSCOPE=SPFILE;  
create pfile from spfile;
```

3 Apague y reinicie la instancia Oracle.



Si está ejecutando Oracle en servidores paralelos, asegúrese de replicar el archivo de parámetros a todas las instancias de Oracle.

4 Anule todas las tablas de Service Manager.

5 En Service Manager, compruebe que los parámetros estén en vigor realizando consultas mediante la siguiente instrucción SQL:

```
select parameter, value from nls_instance_parameters;
```

El valor de NLS\_SORT y NLS\_COMP debe coincidir con su selección.

6 Suprima `groupname`, `sqldebug` y cualquier otro parámetro de depuración del archivo `sm.ini` y, a continuación, ejecute “`sm -system_load -system_directory:<ruta a los archivos de descarga de datos de Service Manager>`”.

## Validación de los índices únicos sin distinción entre mayúsculas y minúsculas

Durante la carga del sistema inicial, Service Manager creó una serie de índices sin distinción entre mayúsculas y minúsculas para cada tabla, según las claves de esa tabla. Service Manager registra estos índices la primera vez que se lee una tabla cuando el parámetro `sqldebug:1` está en el archivo `sm.ini`. Puede revisar los ajustes creados para cada tabla visualizando el archivo `sm.log`.

Los índices únicos sin distinción entre mayúsculas y minúsculas deberían ser como índices basados en funciones Oracle donde la expresión de la columna sea:

```
NLSSORT("<nombre de campo>",'nls_sort="BINARY_CI").
```

Para verificar si los índices únicos sin distinción entre mayúsculas y minúsculas se están creando con la expresión de columna correcta:

1 Establezca `sqldebug:1` en el archivo `sm.ini`, situado en el directorio `<ubicación_instalación_SM>\Server\RUN`.

2 Inicie Service Manager.

3 Compruebe el archivo `sm.log`, situado en el directorio `<ubicación_instalación_SM>\Server\logs`.

La siguiente entrada en el archivo de registro indica que la instancia Oracle se establece en la no distinción entre mayúsculas y minúsculas, y que pudo conectarse correctamente.

```
RTE I Oracle server settings for language, territory and character set:
AMERICAN_AMERICA.AL32UTF8 (AL16UTF16)
RTE I OCI Client settings for language, territory and character set:
AMERICAN_AMERICA.AL32UTF8 (UTF16)
....
RTE I Oracle instance setting for NLS_SORT is set to BINARY_CI
RTE I Oracle instance setting for NLS_COMP is set to LINGUISTIC
...
RTE I Oracle session is set up in CASE INSENSITIVE mode
```

La siguiente información en el archivo de registro indica que la tabla Dbdict tiene un índice, DBDICTM1C989DE64, con una clave llamada "NAME", que no distingue entre mayúsculas y minúsculas.

```
RTE D Table Name: DBDICTM1
```

```
RTE D Schema Name                Index Name
RTE D -----
RTE D SMDB                        DBDICTM1C989DE64
RTE D -----
```

(La línea continúa)

```
Type Column Name                Column Expression
-----
U    SYS_NC00003$                NLSSORT("NAME", 'nls_sort=' 'BINARY_CI' ' ')
-----
```

## Consideraciones de la página de código

Cree su base de datos Oracle con una página de código UTF-8 para utilizarla con Service Manager. Todos los datos transferidos de Service Manager al cliente Oracle se codifican en UTF-8, por lo que la utilización de un Oracle basado en UTF-8 reducirá el exceso de conversión de datos y evitará la pérdida de caracteres especiales.

# Instalación de la base de datos de muestra

En el DVD de instalación se incluye una copia de SQL Server Express Edition sólo para realizar demostraciones. Necesitará un RDBMS de nivel empresarial para utilizarlo en los sistemas de desarrollo, prueba y producción.

Siga estos pasos para instalar la base de datos de muestra:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Pulse **Install SQLServer2005 for use with HP Service Manager for testing purposes only** (Instalar SQLServer2005 para utilizarlo con HP Service Manager sólo para realizar pruebas).

Se abrirá la carpeta SQLServer.

- 4 Pulse dos veces el archivo **SetupSQLServer.bat**.
- 5 Cuando lo solicite el sistema, pulse cualquier tecla para salir de la instalación.

La base de datos ya está instalada e incluye las siguientes propiedades:

Nombre de la instancia:	SMDEMO
Modo de seguridad:	SQL
Nombre de la base de datos:	SMDEMO
Inicio de sesión/ usuario SQL:	SA
Contraseña SA:	SM@DEMODATA1
Intercalación:	Latin1_General_BIN

Los ajustes predeterminados de los archivos de serie `sm.cfg` y `sm.ini` están configurados para funcionar con esta base de datos de muestra. Para conectarse a un servidor de base de datos diferente, establezca los valores apropiados mediante la herramienta de configuración (consulte [Herramienta de configuración](#) en la página 76).

# 3 Instalación del servidor

Puede instalar HP Service Manager en un servidor Windows o Unix. Esta sección contiene información sobre los requisitos de instalación y el modo de llevar a cabo la instalación del servidor.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Instalación del servidor en Windows](#) en la página 46
- [Instalación del servidor en Unix](#) en la página 54
- [Requisitos de AutoPass](#) en la página 69
- [Licencias permanentes](#) en la página 69
- [Configuración del servidor](#) en la página 76

Consulte la *HP Service Manager Upgrade Guide* (Guía de actualización de HP Service Manager) para obtener instrucciones sobre cómo actualizar el servidor.



Antes de instalar el servidor de Service Manager en sistemas AIX, HP-UX y Solaris, debe instalar JVM 1,6. Consulte la documentación de Java para obtener instrucciones sobre cómo instalar JVM.

# Instalación del servidor en Windows

Para obtener información completa sobre los requisitos de plataforma y compatibilidad actuales, visite el sitio Web de Soporte al cliente en la siguiente URL:

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

## Requisitos para la instalación

Para instalar HP Service Manager en un servidor Windows, necesitará lo siguiente:

- Un sistema operativo Windows compatible

► Para obtener más información, consulte la tabla de compatibilidad de Service Manager. Las tablas de compatibilidad de HP requieren que se registre como un usuario de HP Passport.

Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

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

Si ya tiene una cuenta de HP Passport, vaya a:

**[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp)**.

- Actualizaciones Windows actuales de su sistema operativo
- 1 GB de RAM mínima (recomendada)
  - Para fines de producción, la memoria RAM debe basarse en la carga de usuario prevista.
- Cuenta de administrador local para instalar en el servidor Windows.

## Requisitos del sistema

Compruebe que su sistema cumple los siguientes requisitos antes de instalar Service Manager.

**Tabla 1 Requisitos del sistema Windows para la instalación del servidor**

<b>Requisito</b>	<b>Recursos necesarios</b>
Espacio en disco	400 MB para la instalación del servidor.
Nombre de servicio TCP/IP	Durante la configuración del servidor de Service Manager, el sistema le solicita un puerto TCP/IP válido. El número de puerto que elija para Service Manager debe ser superior a 1024.

## Recursos de la base de datos

Service Manager requiere los siguientes recursos de sistemas de gestión de bases de datos relacionales (RDBMS).

**Tabla 2 Requisitos de la base de datos para la instalación del servidor**

<b>Requisito</b>	<b>Recursos necesarios</b>
Servidor RDBMS	<p>Instale y configure un servidor RDMS compatible:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• IBM DB2</li><li>• Oracle</li><li>• MS SQL Server</li></ul> <p>Consulte en la tabla de compatibilidad de Service Manager una lista de servidores RDBMS compatibles actualmente.</p>
Cliente RDBMS	<p>Instale y configure un cliente de base de datos compatible para su servidor RDBMS.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cliente DB2</li><li>• Cliente Oracle</li><li>• DSN de ODBC de Windows definido para MS SQL Server</li></ul> <p>Consulte en la tabla de compatibilidad de Service Manager una lista de clientes RDBMS compatibles actualmente.</p>

## Recursos del servidor

El servidor de Service Manager utiliza los siguientes recursos.

**Tabla 3 Recursos de sistema del servidor de Service Manager**

<b>Recurso</b>	<b>Definición</b>
Procesos	<p>El sistema inicia un proceso para cada línea de comandos <code>sm</code> del archivo <code>sm.cfg</code>. Por defecto, cada proceso está limitado a 50 sesiones de usuario simultáneas. El sistema asigna a cada sesión de usuario o proceso en segundo plano un thread específico.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si inicia procesos en segundo plano mediante el comando <code>sm system.start</code> en el archivo <code>sm.cfg</code>, los threads de proceso en segundo plano serán propiedad de los procesos <code>sm</code>.</li><li>• Si inicia procesos en segundo plano de una sesión de usuario en Service Manager, el proceso de controlador de thread que posee la sesión de usuario también posee los threads del proceso en segundo plano.</li></ul> <p>Para permitir que haya más de 50 sesiones de usuario simultáneas, consulte el tema de opciones de implementación del servidor en la ayuda.</p>
Memoria compartida	<p>Un servidor utiliza aproximadamente 50 MB de memoria compartida base y requiere 5 MB adicionales de memoria compartida por cada uno de los 50 usuarios.</p> <p>Para especificar la cantidad de memoria compartida que asigna el sistema, utilice el parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sm.ini</code>.</p>

## Instalación del servidor de Service Manager

Siga estos pasos para instalar el servidor de Service Manager:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Pulse **Install HP Service Manager Server for Windows** (Instalar servidor de HP Service Manager para Windows).
  - 4 Pulse **Run** (Ejecutar) para iniciar el Asistente de instalación del servidor de Service Manager.
  - 5 Pulse **Next** (Siguiendo) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
  - 6 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).

Se activa el botón **Next** (Siguiendo).

- 7 Realice una de las acciones siguientes:
  - Pulse **Next** (Siguiendo) para aceptar la carpeta de instalación predeterminada.

La carpeta de instalación predeterminada es:

C:\Archivos de programa\HP\Service Manager  
9.20\Server\



No instale el servidor encima de versiones anteriores de ServiceCenter o Service Manager. Instálelo en una nueva carpeta.

- Pulse **Browse** (Examinar) para elegir una ubicación de instalación diferente.



El nombre de la carpeta del servidor de Service Manager no puede contener ningún paréntesis ni utilizar caracteres que no sean ASCII. El servidor no puede iniciarse si se instala en una carpeta cuyo nombre no siga estas normas.

Consulte la *HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide* (Guía de actualización de HP Service Manager 9.20) para obtener más información sobre la actualización del servidor desde versiones anteriores.

- 8 Pulse **Next** (Siguiente) para preparar el proceso de instalación.  
Se abrirá la página de información de resumen.
- 9 Pulse **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.  
Puede detener la instalación si pulsa **Cancel** (Cancelar).  
La página *Completing the Service Manager Server Setup Wizard* (Finalización del asistente de instalación del servidor de Service Manager) se abre cuando finaliza la instalación.
  - ▶ Se abrirá el cuadro de instalación de Autopass y se instalará automáticamente. No pulse **Finish** (Finalizar) hasta que haya finalizado la instalación de Autopass.
- 10 Para configurar el servidor de forma automática, seleccione la opción **Run the configuration program after install** (Ejecutar el programa de configuración tras la instalación).
  - ▶ También es posible configurar el servidor de Service Manager modificando el archivo de configuración `sm.ini`. Consulte [Configuración del servidor](#) en la página 76.
- 11 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente de instalación.  
La instalación del servidor ha finalizado.  
Si ha seleccionado la opción **Run the configuration program after install** (Ejecutar el programa de configuración tras la instalación), se abrirá el Asistente de configuración del servidor de HP Service Manager. Lleve a cabo los pasos descritos en [Configuración del servidor](#) en la página 76.
- 12 Tras finalizar los pasos de configuración, cierre la ventana del explorador o pulse el siguiente elemento que desee instalar.

## Desinstalación del servidor en Windows

Puede desinstalar el servidor de uno de estos dos modos:

- Desinstalando el servidor desde Agregar o quitar programas. Consulte [Desinstalación mediante Agregar o quitar programas](#) en la página 52.
- Desinstalando el servidor desde el DVD de instalación de Service Manager. Consulte [Desinstalación mediante el DVD de instalación](#) en la página 53.



El proceso de desinstalación del servidor conserva intencionadamente la configuración del servidor y los datos de Service Manager en el RDBMS. Debe eliminar manualmente los archivos de configuración y los datos de RDBMS si va a desinstalar completamente Service Manager de su sistema. HP le recomienda que elimine la carpeta completa de instalación del servidor si no desea conservar los datos existentes del servidor.

### Desinstalación mediante Agregar o quitar programas

Siga estos pasos para desinstalar el servidor mediante Agregar o quitar programas:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Detenga el servicio de Service Manager.  
Para obtener información acerca de cómo detener el servidor, consulte la ayuda en línea de HP Service Manager.
- 3 En el menú principal de Windows, pulse **Inicio > Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas**.  
Se abre el cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.
- 4 Desplácese hasta el programa del servidor de Service Manager y pulse **Quitar**.  
Un mensaje le pedirá que confirme la eliminación del programa.
- 5 Pulse **Sí**.

El proceso puede durar varios minutos. Aparecerán mensajes adicionales que indican el avance de la desinstalación.

Cuando termine la desinstalación, volverá al cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.

- 6 Pulse **Cerrar**.

## Desinstalación mediante el DVD de instalación

Siga estos pasos para desinstalar el servidor mediante el DVD de instalación:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.

- 2 Detenga el servicio de Service Manager.

Para obtener información acerca de cómo detener el servidor, consulte la ayuda en línea de HP Service Manager.

- 3 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.

- b Abra el archivo `clickme.htm`.

- 4 Pulse **Install HP Service Manager Server for Windows** (Instalar servidor de HP Service Manager para Windows).

Se abrirá el Asistente de instalación del servidor de Service Manager.

- 5 Pulse **Next** (Siguiente).

Se abrirá la ventana Remove the Program (Quitar programa).

- 6 Pulse **Remove** (Quitar).

El proceso puede durar varios minutos. Aparecerán mensajes adicionales que indican el avance de la desinstalación. Tras finalizar la operación, se abrirá la página InstallShield Wizard Completed (Asistente de InstallShield finalizado).

- 7 Pulse **Finish** (Finalizar).

- 8 Pulse **Exit Install** (Salir de la instalación) para cerrar el explorador del DVD.

# Instalación del servidor en Unix

Para obtener información completa sobre los requisitos de plataforma y compatibilidad actuales, visite el sitio Web de Soporte al cliente en:

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

## Requisitos del sistema

Compruebe que su sistema cumple los siguientes requisitos antes de instalar Service Manager.

**Tabla 4 Requisitos del sistema Unix para la instalación del servidores**

Requisito	Recursos necesarios
Espacio en disco	400 MB para la instalación del servidor.
Java	Service Manager requiere que la versión Java 1.6 esté instalada en el sistema. Se pueden usar tanto JDK como JRE y Service Manager lo buscará en el momento de la instalación. Los usuarios que utilizan Linux en plataformas Intel x86 no necesitan instalar Java; Service Manager incluye Java para esa plataforma. Los usuarios que trabajan en Solaris deben instalar la actualización Java 1.6 20 o posterior.
Nombre de servicio TCP/IP	Durante la configuración del servidor de Service Manager, el sistema le solicita un puerto TCP/IP válido. El número de puerto que elija para Service Manager debe ser superior a 1024.

**Tabla 4 Requisitos del sistema Unix para la instalación del servidores (cont.)**

Requisito	Recursos necesarios
Niveles de parche AIX	<p>AIX 5.3 requiere los siguientes niveles de parche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TL6 SP5 o posterior</li> <li>• TL7 SP2 o posterior</li> <li>• TL8 o posterior</li> </ul> <p>AIX 6.1 requiere los siguientes niveles de parche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TL0 SP3 o posterior</li> <li>• TL1 o posterior</li> </ul> <p>Service Manager comprueba si su sistema AIX cumple los niveles de parche de servicios y TL requeridos. Si su sistema no cumple el nivel de parche requerido, el servidor de Service Manager muestra un mensaje de error y no se iniciará.</p>



Service Manager no se ejecutará desde una cuenta de superusuario. Debe crear un ID de usuario por separado que posea Service Manager.

## Recursos de la base de datos

Service Manager requiere los siguientes recursos de sistemas de gestión de bases de datos relacionales (RDBMS).

**Tabla 5 Requisitos de la base de datos para la instalación del servidor**

Requisito	Recursos necesarios
Servidor RDBMS	<p>Instale y configure un servidor RDMS compatible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DB2</li> <li>• Oracle</li> </ul>
Cliente RDBMS	<p>Instale y configure un cliente de base de datos compatible para su servidor RDBMS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente DB2</li> <li>• Cliente Oracle</li> </ul>

## Recursos del servidor

El servidor de Service Manager utiliza los siguientes recursos.

**Tabla 6 Recursos de sistema del servidor de Service Manager**

<b>Recurso</b>	<b>Definición</b>
Procesos	<p>El sistema inicia un proceso para cada línea de comandos <code>sm</code> del archivo <code>sm.cfg</code>. Por defecto, cada proceso está limitado a 50 sesiones de usuario simultáneas. El sistema asigna a cada sesión de usuario o proceso en segundo plano un thread específico.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si inicia procesos en segundo plano mediante el comando <code>sm system.start</code> en el archivo <code>sm.cfg</code>, los threads de proceso en segundo plano serán propiedad de los procesos <code>sm</code>.</li><li>• Si inicia los procesos en segundo plano de una sesión de usuario en Service Manager, el proceso de controlador de thread que posee la sesión de usuario también posee los threads del proceso en segundo plano.</li></ul> <p>Para permitir que haya más de 50 sesiones de usuario simultáneas, consulte el tema de opciones de implementación del servidor en la ayuda.</p>
Semáforos	<p>Service Manager utiliza 11 semáforos, sin tener en cuenta el número de usuarios conectados al sistema.</p>
Memoria compartida	<p>Un servidor utiliza aproximadamente 50 MB de memoria compartida base y requiere 5 MB adicionales de memoria compartida por cada uno de los 50 usuarios.</p> <p>Para especificar la cantidad de memoria compartida que asigna el sistema, utilice el parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sm.ini</code>. Siempre debería asignar más memoria compartida en el sistema operativo que la que especifica para Service Manager en el archivo <code>sm.ini</code>. Es decir, el sistema necesita más memoria compartida que la que requiere Service Manager para ejecutarse.</p>

## Información adicional

Revise la siguiente información antes de instalar Service Manager.

**Tabla 7 Requisitos Unix adicionales**

Recurso	Requisito
Terminal ANSI	Si desea ejecutar la instalación desde una consola, ejecute el comando de instalación de un terminal ANSI para evitar errores. Los terminales que no son ANSI como hpterm pueden producir resultados ilegibles.
Acceso de superusuario	Sólo necesita un acceso de superusuario para modificar los parámetros kernel del sistema, montar el DVD de Service Manager e instalar AutoPass. Debe crear un ID de usuario por separado para ejecutar Service Manager.

## Pasos preliminares



La siguiente convención identifica las variables que pueden cambiar según la instalación particular:

<variable>

A medida que avanza con los pasos de instalación y ve una variable entre corchetes, recuerde que debe sustituir la variable por información específica para su sistema. No escriba los corchetes (< >) como parte del comando.

**Tarea 1:** Determine la ruta de instalación de Service Manager.

El usuario que ejecute el comando de instalación debe tener privilegios para crear nuevos directorios en la ruta de instalación elegida.

Tarea 2: Para los usuarios de Oracle, añada la ruta a su cliente RDBMS de 32 bits a la variable de ruta de la biblioteca.

Actualice la variable de ruta de la biblioteca del sistema para que incluya la ruta a las versiones de 32 bits de su cliente RDBMS. Puede añadir estos directorios como parte del inicio de sesión shell o como parte de un comando de perfil.

**Tabla 8 Variables de ruta por sistema operativo**

Sistema operativo	Variable de ruta para asignar
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH
Linux y Solaris	LD_LIBRARY_PATH

Consulte la documentación del sistema operativo para obtener información sobre la asignación de variables.



Para los usuarios de DB2, el comando db2profile proporcionado por la instalación de DB2 actualiza las variables de la ruta de clase y de la biblioteca del sistema automáticamente.

## Instalación del servidor

Siga estos pasos para instalar el servidor de Service Manager:

- 1 Antes de instalar el servidor, adquiera una licencia AutoPass siguiendo las instrucciones de [Requisitos de AutoPass](#) en la página 69.
- 2 Introduzca el DVD y cambie de directorio hasta la ubicación de montaje.
- 3 Ejecute el comando ejecutable que coincida con su sistema operativo.

**Tabla 9 Comandos de configuración por sistema operativo s**

Sistema operativo	Comando de configuración
HP-UX en sistemas PA-RISC	setupHP11.bin
HP-UX en sistemas Itanium	setupHPIA64.bin

**Tabla 9 Comandos de configuración por sistema operativo(cont.)s**

Sistema operativo	Comando de configuración
AIX	setupaix
Solaris	setupSolaris.bin
Linux	setupLinuxX86.bin

- Los comandos de configuración presuponen que los ejecutará desde un entorno X-Windows. Si en su lugar prefiere ejecutarlos desde una consola, añada “-console” a la línea de comandos. Por ejemplo, para ejecutar el comando de configuración Solaris desde una consola, escriba el siguiente comando.

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

- 4 Elija aceptar el acuerdo de licencia para continuar.
- 5 En el mismo mensaje, escriba la dirección del directorio de instalación en el que desee instalar Service Manager.
  - ⚠ No instale el servidor encima de versiones anteriores de ServiceCenter o Service Manager. Instálelo en una nueva carpeta.
  - El sistema valida cualquier nombre de directorio que especifique. Si especifica un directorio no válido, la instalación genera un mensaje de error.
  - No utilice el símbolo "~" cuando introduzca la ruta. InstallShield lo trata como un carácter normal y creará un directorio con el nombre '~'.
- 6 El sistema tarda algunos minutos en leer el contenido del DVD, descomprimir los archivos y completar la instalación del servidor en el directorio especificado.
- 7 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente.

- 8 Para configurar automáticamente el servidor, ejecute la secuencia de comandos `configure`, que se encuentra en el directorio `<ruta de instalación>/` para actualizar el archivo `sm.cfg`. Vaya a [Configuración del servidor](#) en la página 76 para obtener instrucciones.
  - ▶ También es posible configurar el servidor de Service Manager modificando el archivo de configuración `sm.ini`. Consulte [Configuración del servidor](#) en la página 76.
- 9 Compruebe que la carpeta `/jre` del directorio RUN es un symlink para un JRE Java 1.6.

## Desinstalación del servidor de Service Manager

Siga estos pasos para desinstalar el servidor de Service Manager:

- 1 Detenga el servidor de Service Manager.
- 2 Elimine todos los directorios y subdirectorios del servidor de Service Manager.

## Requisitos para recursos kernel

El servidor de Service Manager requiere memoria compartida adicional y semáforos para ejecutarse. En la mayoría de los sistemas Unix, es posible configurar estos recursos mediante parámetros de configuración kernel.



Los siguientes requisitos de recursos kernel son los valores mínimos necesarios para ejecutar el servidor de Service Manager. Si ejecuta otros programas que requieren recursos kernel en el mismo sistema que Service Manager, añada los requisitos de recursos kernel de Service Manager a los recursos existentes. Por ejemplo, si el sistema existente requiere 100 MB en recursos kernel y Service Manager requiere 50 MB adicionales, deberá actualizar los recursos kernel a 150 MB.

## Servidor AIX

No es necesario que ajuste manualmente los recursos kernel en los sistemas AIX, ya que se ajustan automáticamente.

## Servidor HP-UX

Los ajustes y consideraciones al utilizar un servidor HP-UX se explican a continuación.

### Memoria compartida

**Tabla 10 Requisitos de la memoria compartida**

Configuración kernel	Valor	Observaciones
shmem	1	Habilita la memoria compartida.
shmmax	Variable	Un servidor utiliza aproximadamente 50 MB de memoria compartida base y requiere 5 MB adicionales de memoria compartida por cada uno de los 50 usuarios.  Para especificar la cantidad de memoria compartida que asigna el sistema, utilice el parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sm.ini</code> . Siempre debe asignar más memoria compartida que la que especifica en el archivo <code>sm.ini</code> .
shmmni	Variable	1 ID de semáforo por sistema de Service Manager.

### El parámetro `maxdsiz`

El parámetro `maxdsiz` de HP-UX establece el tamaño de segmento de datos máximo para cada proceso. Este segmento de datos puede consistir en memoria virtual (espacio de intercambio) y memoria real. El sistema intenta cumplir con sus requisitos con memoria real. Utiliza espacio de intercambio para compensar la diferencia hasta que alcance el límite de `maxdsiz`.

Ajuste `maxdsiz` en el valor máximo. Consulte la ayuda de HP-UX para obtener información sobre cómo configurar este parámetro.

### Número de controladores de archivos

Asegúrese de que el límite superior (`ulimit -n size`) para los descriptores de archivo es como mínimo 1024.

## Configuración de parámetros kernel

Use la utilidad SAM para configurar los parámetros kernel en HP-UX.



Debe ser un usuario raíz o tener funciones de superusuario antes de iniciar la utilidad SAM.

Para configurar los parámetros IPC de kernel:

- 1 Inicie SAM.
- 2 Seleccione la opción Configuración kernel en el menú principal.
- 3 Seleccione la opción Parámetros configurables.
- 4 Modifique los parámetros kernel tal y como se especifica en [Requisitos de la memoria compartida](#) en la página 61.

Cuando termine de modificar los parámetros necesarios, la utilidad SAM le guiará por los pasos para reiniciar el sistema. Es necesario reiniciar para activar los cambios.

## Servidor Linux

Los ajustes y consideraciones al utilizar un servidor Linux se explican a continuación.

**Tabla 11 Requisitos de la memoria compartida**

Configuración kernel	Valor	Observaciones
shmmax	Variable	Un servidor utiliza aproximadamente 50 MB de memoria compartida base y requiere 5 MB adicionales de memoria compartida por cada uno de los 50 usuarios. Para especificar la cantidad de memoria compartida que asigna el sistema, utilice el parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sm.ini</code> . Siempre debe asignar más memoria compartida que la que especifica en el archivo <code>sm.ini</code> .
shmmni	Variable	1 ID de semáforo por sistema de Service Manager.

#### Número de controladores de archivos

Asegúrese de que el límite superior (`ulimit -n size`) para los descriptores de archivo es como mínimo 1024.

#### Configuración de parámetros kernel

El límite predeterminado de memoria compartida (`SHMMAX` y `SHMALL`) es de 32 MB, pero se puede cambiar en el sistema de archivo `proc` sin necesidad de reiniciar el sistema. Por ejemplo, para especificar 128 MB:

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

Puede utilizar `sysctl.conf` para controlar estos parámetros. Agregue las siguientes líneas al archivo `/etc/sysctl.conf`:

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

Este archivo se procesa normalmente en el inicio, pero `sysctl.conf` se puede invocar más adelante.

## Seguridad

Antes de iniciar el servidor de Service Manager, debe deshabilitar la función de seguridad de Linux, `exec-shield-randomize`. El comando `smstart` de serie le envía un mensaje de error y no inicia el servidor si `exec-shield-randomize` está activado. Sin embargo, si usa su propio comando en lugar de `smstart`, tenga en cuenta que el servidor podrá iniciarse aunque `exec-shield-randomize` esté activado, pero se detendrá más tarde.

El archivo `/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize` controla si Exec-Shield realiza de manera aleatoria las asignaciones VM. Puede desactivar `exec-shield-randomize` mediante cualquiera de las siguientes opciones:

- Utilice los siguientes comandos:

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

El valor predeterminado para `/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize` es 1.

- Incluya la siguiente línea en el archivo `/etc/sysctl.conf`:

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

- Incluya la siguiente línea en el archivo `/etc/grub.conf`:

```
exec-shield=0
```

## Servidor Solaris 9

Los ajustes y consideraciones al utilizar un servidor Solaris 9 se explican a continuación.

## Memoria compartida

**Tabla 12 Requisitos de la memoria compartida**

<b>Configuración kernel</b>	<b>Valor</b>	<b>Observaciones</b>
forceload:sys/shmsys		Habilita la memoria compartida.
shmsys:shminfo_shmmax	Variable	Un servidor utiliza aproximadamente 50 MB de memoria compartida base y requiere 5 MB adicionales de memoria compartida por cada uno de los 50 usuarios.  Para especificar la cantidad de memoria compartida que asigna el sistema, utilice el parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sm.ini</code> . Siempre debe asignar más memoria compartida que la que especifica en el archivo <code>sm.ini</code> .
shmsys:shminfo_shmmni	Variable	1 por sistema de Service Manager.

### Número de controladores de archivos

El límite superior predeterminado para los descriptores de archivo es 256. Asegúrese de que el límite superior (`ulimit -n size`) es como mínimo 1024.

Siga estos pasos para aumentar el límite superior:

- 1 Inicie una sesión en el servidor Solaris.

## 2 Ejecute **ulimit -a**:

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

Para aumentar este valor hasta 1024, escriba este comando:

```
$ ulimit -n 1024
```

## Configuración de parámetros kernel

Es posible controlar los parámetros kernel con el archivo `/etc/system`. El sistema operativo lee el archivo `/etc/system` en el momento de la inicialización para definir los parámetros kernel iniciales. Consulte la ayuda de Solaris para obtener información sobre la configuración de parámetros kernel.

## Servidor Solaris 10

Los ajustes y consideraciones al utilizar un servidor Solaris 10 se explican a continuación.

## Memoria compartida

**Tabla 13 Requisitos de la memoria compartida**

Ajuste de proyecto	Valor	Observaciones
max-shm-memory	Variable	Un servidor utiliza aproximadamente 50 MB de memoria compartida base y requiere 5 MB adicionales de memoria compartida por cada uno de los 50 usuarios.  Para especificar la cantidad de memoria compartida que asigna el sistema, utilice el parámetro <code>shared_memory</code> del archivo <code>sm.ini</code> . Siempre debe asignar más memoria compartida que la que especifica en el archivo <code>sm.ini</code> .
max-shm-ids	Variable	1 por sistema de Service Manager.

## Número de controladores de archivos

El límite superior predeterminado para los descriptores de archivo es 256. Asegúrese de que el límite superior (`max-file-descriptor`) es como mínimo 1024.

## Variación de tamaño de la memoria intermedia UDP

En AIX y Linux, es posible que se generen advertencias si el tamaño de memoria intermedia UDP establecido en los archivos de configuración supera los límites kernel.

Por ejemplo, en Linux la advertencia sería algo parecido a:

```
23966( 23966) 08/11/2009 15:38:33 receive buffer of socket
java.net.DatagramSocket@c9d92c was set to 20MB, but the OS only
allocated 131.07KB. This might lead to performance problems.
Please set your max receive buffer in the OS correctly (e.g.
net.core.rmem_max on Linux)
```

Los límites kernel 0 pueden modificarse por un superusuario si se considera que puede mejorar el rendimiento de la comunicación UDP.

En la siguiente tabla se muestran los ajustes para determinar y alterar los límites kernel para los tamaños de memoria intermedia de socket.

**Tabla 14 Límites Kernel para tamaños de memoria intermedia de socket**

Plataforma	Obtención y cambio de ajustes:
Linux	Para obtener ajuste: <code>sysctl -w net.core.rmem_max</code> Para cambiar ajuste: <code>sysctl -w net.core.rmem_max=8388608</code>
Solaris	Para obtener ajuste: <code>ndd -set/dev/udp udp_max_buf</code> Para cambiar ajuste: <code>ndd -set/dev/udp udp_max_buf 8388608</code>
AIX	Para obtener ajuste: <code>no -o sb_max</code> Para cambiar ajuste: <code>no -o sb_max=8388608</code> <b>Nota:</b> AIX sólo acepta tamaños de 1048576, 4194304, 8388608, etc.)

Para HP-UX, el límite kernel predeterminado es de 2 GB, por lo que no se requiere ningún cambio.

## Requisitos de AutoPass

El programa de instalación de Service Manager copia automáticamente las bibliotecas AutoPassJ como parte de la instalación del servidor. AutoPass valida su licencia de Service Manager y determina las funciones del producto que están activadas. Debe tener una licencia válida para ejecutar Service Manager. Puede solicitar una licencia temporal o una permanente de Service Manager.

### Licencias temporales

Puede instalar una licencia temporal de 60 días para evaluar, probar o desarrollar su sistema de Service Manager mediante la siguiente opción de línea de comandos:

```
sm -instantOn
```

Una licencia temporal sólo puede instalarse una vez por sistema y es válida durante 60 días. Durante este período de 60 días, debe obtener una contraseña de clave de licencia definitiva o una ampliación de la evaluación de prueba para continuar usando el producto.

Durante los 10 últimos días de este período de evaluación, cada usuario que desee conectarse al sistema verá un mensaje de advertencia del vencimiento de la licencia. Para borrar este mensaje, el administrador de sistema del producto debe visitar el sitio webware (**www.webware.hp.com**) y descargar la licencia definitiva para utilizar el producto.

Si no ha adquirido todos los módulos y desea considerar la posibilidad de añadir algunos para revisar durante el proceso Instant-On, póngase en contacto con su administrador de cuentas de HP.

### Licencias permanentes

Puede solicitar una licencia permanente de Service Manager en la siguiente URL:

```
http://webware.hp.com
```

gestionada con AutoPass.

Para solicitar las contraseñas de la licencia definitiva, necesita los siguientes datos:

- Certificado de derecho, que contiene el número de producto y número de pedido de HP.
- Dirección IP del servidor
- Información de su empresa u organización

Hay una licencia permanente asociada a la dirección IP del servidor que requiere que coloque una copia de su archivo de licencia (LicFile.txt) en el directorio RUN del servidor. La valor predeterminado es:

```
licensefile:<ruta de instalación del servidor de Service Manager>/RUN/LicFile.txt
```

Puede especificar una ruta de archivo de licencia diferente con el parámetro licensefile. Por ejemplo:

```
licensefile:c:/common/LicFile.txt
```

Si su servidor obtiene una dirección IP de DHCP, es posible que deba solicitar una nueva licencia que coincida con la nueva dirección IP del servidor.

Asimismo, puede ponerse en contacto con el Centro de contraseñas de HP (HP Password Center) por fax, email o teléfono. Esta información esta disponible en el formulario de solicitud de contraseñas y el Certificado de licencia de uso. Para obtener las licencias de productos, necesita el Certificado de licencia de uso.



## License Entitlement Certificate

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

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

### Password Retrieval

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

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

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

### Hewlett-Packard Password Center

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

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

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

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

*Retain this Certificate as your proof of License to Use.*

## Uso del sitio Web

Siga estos pasos para obtener sus licencias de productos:

- 1 Vaya a **www.webware.hp.com**.  
Esta dirección le llevará al sitio Web, servicio de envíos de contraseñas de HP.
- 2 Seleccione **Generate password(s)** (Generar contraseñas) en el menú de licencias de Webware.
- 3 Escriba su número de pedido en el cuadro de texto **Order number** (Número de pedido). Puede encontrar el número de pedido en el Certificado de licencia de uso y el formulario de solicitud de contraseñas (número de pedido de HP).
- 4 Pulse **Next** (Siguiete).
- 5 Para seleccionar el producto para el cual solicita una contraseña en el formulario de selección de productos, marque la casilla de verificación del producto y pulse **Next** (Siguiete).
- 6 Seleccione los productos para los que desea solicitar contraseñas y pulse **Next** (Siguiete).
- 7 Para cada producto seleccionado, escriba el número de licencias de uso (LTU), que se verá limitado por el número de LTU disponibles para el pedido:
  - Nombre de host del servidor
  - Dirección IP del sistema donde está instalado el software
- 8 Pulse **Next** (Siguiete).
- 9 Proporcione toda la información necesaria en el formulario de registro de miembros y pulse **Sign-In** (Registro).
- 10 Proporcione toda la información necesaria en el formulario de información de direcciones y pulse **Next** (Siguiete).
- 11 El formulario de recepción del Certificado de contraseña permanente muestra una copia del Certificado de contraseña permanente. Asimismo, ofrece opciones de entrega adicionales para su certificado.

Asimismo, debería recibir un email con los certificados de contraseña y los documentos adjuntos de archivos de contraseñas/claves de licencia similares al siguiente ejemplo:

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

Para eliminar cualquier posible error, HP recomienda que las licencias o contraseñas se instalen directamente a partir de un archivo de clave de licencia o contraseña, en lugar de intentar transcribir manualmente y editarlas a partir del certificado de licencia/contraseña. Cada archivo de clave de licencia/contraseña puede copiarse al sistema de destino adecuado y, a continuación, importarse e instalarse directamente mediante la aplicación. No es necesario realizar ninguna modificación en el archivo de clave de licencia/contraseña.

## Almacenamiento del archivo de clave de licencia/contraseña en el sistema

Como parte del proceso de obtención de una licencia AutoPass definitiva, uno o varios archivos `.dat` se enviaron a la dirección de email que proporcionó. Estos archivos contienen los datos de licencia necesarios para utilizar los módulos de Service Manager apropiados. Tras recibir estos archivos, debe moverlos al servidor de Service Manager.

Siga estos pasos para guardar su archivo de clave de licencia/contraseña en el sistema:

- 1 Cambie el nombre de un archivo `.dat` por un archivo `.txt`, de modo que pueda abrirlo con un editor de texto.

Ejemplo: de `J8888X1624204.dat` a `J8888X1624204.txt`

- 2 Cree un archivo, `LicFile.txt`, para almacenar los datos de licencia. La ubicación predeterminada de este archivo es:

```
<ruta de instalación del servidor de Service Manager>/  
RUN/LicFile.txt
```



Sólo necesita crear este archivo una vez. Si solicita licencias adicionales, debe anexarlas al final de este archivo.

- 3 Copie los datos de licencia del archivo de licencia y péguelos en el archivo `LicFile.txt` que ha creado.

## Requisitos de licencia de escala horizontal

Para ejecutar su sistema en un entorno de escala horizontal, debe copiar el archivo LicFile.txt a todos los hosts que se ejecutan en el grupo horizontal. Coloque el archivo LicFile.txt en la carpeta <ruta de instalación del servidor de Service Manager>/RUN/. También deberá proporcionar el parámetro grouplicenseip para cada host. El valor grouplicenseip debe coincidir con la dirección IP que ha proporcionado al solicitar una licencia en **webware.hp.com**. Para obtener más información sobre la escala horizontal, consulte la ayuda de Service Manager.

# Configuración del servidor

Puede personalizar la instalación de su servidor Windows y Unix modificando el archivo de inicialización de HP Service Manager (`sm.ini`).



Consulte la ayuda de Service Manager para obtener una lista completa de los parámetros almacenados en el archivo `sm.ini`.

Puede definir los procesos que inicia el sistema automáticamente y los parámetros de inicio del sistema desde el archivo `sm.cfg`. Este archivo existe en los sistemas Windows y Unix.

- En Windows, `sm.cfg` determina cómo se inicia el sistema al iniciarse desde un servicio.
- En Unix, `sm.cfg` determina cómo se inicia el sistema al iniciarse desde el comando `smstart`.

## Herramienta de configuración

Si selecciona la opción **Run the configuration program after installation** (Ejecutar el programa de configuración tras la instalación), se iniciará la herramienta de configuración automáticamente durante la instalación.

Al instalar el servidor por primera vez, los ajustes predeterminados se configuran para la base de datos de muestra (consulte [Instalación de la base de datos de muestra](#) en la página 43).

Si bien esta herramienta se ha diseñado para configurar nuevas implementaciones o implementaciones de prueba que ejecutan los datos de muestra de serie, puede utilizarla siempre que lo desee para cambiar la configuración del archivo `sm.ini` del sistema.



La herramienta de configuración sobrescribe los ajustes actuales de `sm.ini`. Le recomendamos que realice una copia de seguridad del archivo `sm.ini` del sistema antes de ejecutar la utilidad de configuración para evitar cualquier pérdida de datos o pérdida de servicio accidental.

Siga estos pasos para configurar el servidor:

- 1 Ejecute la herramienta de configuración del servidor.
- 2 Especifique los puertos de escucha.

**Tabla 15 Parámetros de puertos de agente de escucha**

<b>Parámetro</b>	<b>Predeterminado</b>	<b>Descripción</b>
HTTP Port (system) (Puerto HTTP (sistema))	13080	El número de puerto de comunicaciones al que desea que Service Manager se conecte para las solicitudes de conexión de los clientes.
Enable HTTPS Port (Habilitar puerto HTTPS)		Seleccione esta opción para habilitar el puerto HTTPS.
HTTPS Port (Puerto HTTPS)		El número de puerto de comunicaciones al que desea que Service Manager se conecte para las solicitudes de conexión segura de los clientes.

- 3 Especifique el tipo de base de datos y la información de la conexión.

**Tabla 16 Tipo de base de datos e información de la conexi3n**

<b>Parámetro</b>	<b>Descripción</b>
Database Type (Tipo de base de datos)	Base de datos que desea utilizar para almacenar los datos.
SQL Database Name (Nombre de la base de datos SQL)	<ul style="list-style-type: none"><li>• MS SQL Server: nombre DSN ODBC</li><li>• Oracle: entrada en <code>tnsnames.ora</code></li><li>• DB2: <code>dbname</code></li></ul>

**Tabla 16 Tipo de base de datos e información de la conexi3ns (cont.)**

<b>Parámetro</b>	<b>Descripci3n</b>
SQL User (Usuario SQL)	Usuario con el que Service Manager debe conectarse a la base de datos.
SQL Password (Contraseña SQL)	Contraseña para el usuario que Service Manager debe utilizar para conectarse a la base de datos.

- 4 Compruebe la conexi3n para confirmar que Service Manager puede conectarse a la base de datos.
- 5 Cargue los datos de demostraci3n, si lo desea.
  - ▶ Al cargar los datos de demostraci3n tambi3n se cargan las aplicaciones de HP Service Manager 9.20 de serie. Deseará instalarlas si no est3 actualizando desde ServiceCenter.

# Inicio del servidor

Inicie el servidor para que los usuarios puedan acceder a Service Manager. Para obtener instrucciones sobre el inicio del servidor, consulte [Apéndice B, Verificación de la instalación](#).

Puede elegir entre varias opciones de implementación diferentes para gestionar las conexiones cliente con el servidor. A continuación, se incluye una lista de las opciones de implementación de servidor más comunes.

- Implementación de escala horizontal
- Implementación servlet sencilla
- Implementación de escala vertical
- Implementación de escala vertical y SSL obligatoria

Para obtener más información sobre cómo seleccionar la opción de implementación que mejor cumpla los requisitos específicos, debe instalar primero la ayuda en línea de Service Manager. Para obtener información sobre la instalación de la ayuda en línea, consulte [Instalación del servidor de ayuda](#) en la página 109.



---

## 4 Instalación del cliente

Solamente se puede instalar un cliente Windows HP Service Manager en una estación de trabajo Windows. Puede admitir clientes que se ejecutan en otros sistemas operativos instalando el nivel de Web de Service Manager. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar el cliente de Windows.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Instalación del cliente Windows de Service Manager](#) en la página 82
- [Instalación de un cliente de Service Manager compartido](#) en la página 87
- [Desinstalación del cliente de Service Manager o sus componentes](#) en la página 89

# Instalación del cliente Windows de Service Manager

Debe tener privilegios de administrador local para instalar el cliente de Service Manager.

El cliente Windows requiere que el espacio de trabajo y las carpetas de configuración puedan escribirse. De forma predeterminada el espacio de trabajo del cliente y la información de configuración se almacena en el siguiente directorio:

C:\Documents and Settings\nombre\_usuario\Service Manager

## Actualización del cliente Windows

No se pueden actualizar clientes anteriores de Service Manager al cliente Windows de Service Manager 9.20. Debe instalar el cliente Windows de Service Manager 9.20 en una nueva carpeta. HP recomienda eliminar los clientes de Service Manager anteriores, pero no es obligatorio.



Realice una copia de seguridad de cualquier archivo de ayuda personalizado creado por sus clientes de Service Manager. El programa de instalación del cliente Windows de Service Manager 9.20 sobrescribirá cualquier ayuda personalizada de los clientes anteriores.

## Requisitos para la instalación

Necesitará lo siguiente para instalar el cliente de Service Manager en Windows.

**Tabla 1** Requisitos de instalación para el cliente Windows

Requisito	Mínimo	Recomendado
Sistema operativo	Windows XP Professional SP2 o superior	Windows Vista SP1 o superior
CPU	Pentium III 650Mhz	Pentium IV o Celeron 2,4 Ghz
RAM	256 MB	384 MB

**Tabla 1 Requisitos de instalación para el cliente Windows (cont.)**

<b>Requisito</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Recomendado</b>
Disco duro	Servidor de ayuda de 150 MB instalado	150 MB con el servidor de ayuda instalado 300 MB con documentación instalada
Resolución	800 x 600 (16 colores)	1280 x 1024 (256 colores)
Red	100 Megabits	100+ Megabits
Cuenta de usuario	Cuenta de administrador local	Cuenta de administrador local

## Configuración del cliente de Service Manager



La configuración del cliente Windows de Service Manager se mostrará en el mismo idioma que el sistema operativo.

Siga estos pasos para instalar el cliente Windows de Service Manager:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Haga clic en **Install Windows Client** (Instalar el Cliente Windows). Se abrirá el asistente de instalación de cliente de Service Manager.
  - 4 Pulse **Siguiente** para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
  - 5 Seleccione la opción **Acepto los términos del acuerdo de licencia**.

Se activa el botón **Siguiente**. Se abre la página para seleccionar la carpeta de instalación.

- 6 Realice una de las acciones siguientes:
  - a Pulse **Siguiente** para aceptar la carpeta de instalación predeterminada.  
La carpeta de instalación predeterminada es:  
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 9.20\Client
  - b Pulse **Examinar** para elegir una ubicación de instalación diferente.
- 7 Pulse **Siguiente** para seleccionar las funciones del cliente que desearía instalar.
- 8 Pulse **Siguiente** para preparar el proceso de instalación. Se abrirá la página de resumen.
- 9 Pulse **Instalar** para empezar a copiar los archivos de instalación. Para detener la instalación, pulse **Cancelar**.  
  
Se abrirá el cuadro de diálogo Finalización del Service Manager asistente de instalación de cliente de Service Manager cuando la instalación se haya completado.
- 10 Pulse **Finalizar** para salir del asistente de instalación. La instalación del cliente se ha completado.
- 11 Cierre la ventana del explorador o pulse el siguiente elemento que desee instalar.

## Definición de una nueva conexión de cliente

La primera vez que acceda al cliente, se abrirá la ventana Conexiones que le permitirá definir una conexión con un servidor host de Service Manager. En esta ventana puede agregar y guardar varias configuraciones de conexión.

Establezca su conexión en procesos de un servidor activo. De forma predeterminada, estos son los ajustes definidos:

- Un agente de escucha de cliente en los puertos 13080 (http) y 13443 (https/SSL) para los clientes HTTP, incluidos Windows, Web y SOAP-API.
- Un agente de escucha especial en el puerto 12690 para SCAuto.

Si la instalación del servidor no utiliza la configuración predeterminada, debe definir el cliente para que se conecte al servidor.

## Definición de una nueva conexión de cliente

Siga estos pasos para definir una nueva conexión de cliente:

- 1 En el menú principal de Windows, pulse **Inicio > Programas > HP > Service Manager 9.20 > Service Manager Client**. Se abre la ventana Conexiones.
- 2 Pulse **Nuevo**. La ventana Conexiones mostrará un nuevo nodo en el panel Conexiones.
- 3 Escriba o seleccione los parámetros de la conexión.

**Tabla 2 Parámetros de conexión del cliente Windows**

<b>Parámetro</b>	<b>Opción predeterminada</b>	<b>Descripción</b>
Nombre	Nueva_configuración	Nombre de esta configuración.
Nombre de usuario	Nombre de usuario del usuario Windows actualmente conectado.	Nombre que utiliza para iniciar una sesión en el servidor.
Contraseña	vacío	Contraseña que utiliza para iniciar una sesión en el servidor.
Recordar mi contraseña	desactivado	Opción para que el sistema guarde su contraseña.
Inicio de sesión automático	desactivado	Opción para conectarse automáticamente cuando inicie el cliente de Service Manager.
Nombre de host del servidor	host local	Nombre del servidor que alberga el servicio Service Manager.
Número de puerto del servidor	13080	Número de puerto que utiliza su equipo para conectar con el servidor.
Idioma	vacío	Idioma que se utilizará en esta sesión (puede ser diferente del idioma configurado en el equipo).
Conexión identificada por un color	vacío	Opción para cambiar el color de fondo de la conexión.

- 4 Pulse **Avanzado** para configurar otras opciones de la conexión. Las características avanzadas son opcionales.

**Tabla 3 Parámetros de conexión avanzados del cliente Windows**

Parámetro	Descripción
Comprimir los mensajes SOAP	Opción que comprime los mensajes SOAP utilizando la codificación GNU zip (gzip). Esto puede reducir la cantidad de datos transmitidos desde y hacia el servidor.
Usar cifrado SSL	Opción que usa una herramienta de cifrado Secure Socket Layer (SSL) para proteger los datos al transmitirlos por la red.
Realizar el seguimiento del tráfico SOAP	Opción que registra los mensajes SOAP para su depuración.



Debe definir un archivo de certificados CA válido para poder habilitar el cifrado SSL. En la instalación de cliente se incluye un archivo de certificado CA de muestra llamado cacerts. La ubicación predeterminada del archivo cacerts para una instalación de Windows es:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager  
9.20\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.common_9.20
```

- 5 Pulse **Aceptar** para añadir las funciones avanzadas.
  - 6 Pulse **Aplicar** para añadir la conexión.
  - 7 Para agregar conexiones adicionales, repita los pasos del 2 al 6.
-  Para obtener información adicional acerca de la configuración del cliente Windows, consulte la ayuda de Service Manager.

## Conexión a un servidor de Service Manager

Desde un cliente de Service Manager se puede conectar a varios servidores. Cada conexión se abre en su propia ventana.

Siga estos pasos para conectarse con un servidor de Service Manager:

- 1 En el menú principal de Windows, pulse **Inicio > Programas > HP > Service Manager 7.10 > Service Manager Client**.

Se abre la ventana Conexiones.

- 2 Realice una de las acciones siguientes:
  - Haga doble clic en una conexión.
  - Pulse una conexión y, a continuación, pulse **Conectar**.

## Instalación de un cliente de Service Manager compartido

Puede instalar el cliente de Service Manager en una red compartida y permitir que varios usuarios utilicen la instalación compartida. En una configuración de cliente compartida, puede configurar cada usuario para que disponga de su propia configuración local o forzar a los usuarios a que utilicen la misma configuración común. El servidor de Service Manager realiza un seguimiento de la conexión de cada cliente de forma separada independientemente de su origen. Siga estos pasos para instalar un cliente de Service Manager compartido:

- 1 Instale el cliente de Service Manager en un servidor de red. Para obtener más información, consulte [Instalación del cliente Windows de Service Manager](#) en la página 82.
- 2 Cree una red compartida de Windows para la carpeta donde ha instalado el cliente de Service Manager y conceda a los usuarios el acceso a la red compartida. Por ejemplo:

```
\\mi_servidor\Service Manager Client
```

Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de Windows.

- 3 Inicie una sesión en el sistema de cada usuario que desee utilizar el cliente compartido.

- 4 Asigne la red compartida a una letra de unidad del sistema local. Por ejemplo:

Letra de unidad F:

Asignada a \\mi\_servidor\Service Manager Client

- 5 Cree un acceso directo de Windows al archivo `ServiceManager.exe` de la red compartida. Por ejemplo: `F:\ServiceManager.exe`

De forma predeterminada, todos los usuarios compartirán la configuración de cliente común. Si desea que cada usuario disponga de su propia configuración de cliente local, continúe con el paso siguiente.

- 6 Modifique las propiedades de destino del acceso directo de Windows para agregar la información siguiente tras el nombre del archivo ejecutable:  
`-data %USERPROFILE%\Service Manager\`

El parámetro `-data` le permite especificar una ruta de acceso a la ubicación donde desea guardar la configuración de cliente. La ruta de acceso del ejemplo anterior coloca una carpeta `Service Manager` en la carpeta `Documents and Settings` del usuario actual.



Si el nombre de la ruta de acceso incluye espacios, debe entrecomillar la ruta de acceso. Por ejemplo:

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

# Desinstalación del cliente de Service Manager o sus componentes

Para desinstalar el cliente de Service Manager, utilice la función de Windows Agregar o quitar programas.

Siga estos pasos para desinstalar el cliente de Service Manager o sus componentes:

- 1 En el menú principal de Windows, pulse **Inicio > Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas**.

Se abrirá la ventana Agregar o quitar programas.

- 2 Avance hasta Service Manager Client y pulse **Quitar**.

Un mensaje le pedirá que confirme la eliminación del programa.

- 3 Pulse **Sí**.

El proceso de desinstalación tardará varios minutos. Aparecerán mensajes adicionales que indican el avance de la desinstalación.

Cuando termine la desinstalación, volverá al cuadro de diálogo Agregar o quitar programas.

- 4 Pulse **Cerrar**.



El proceso de desinstalación del cliente guardará los parámetros de configuración del cliente. Si está desinstalando completamente Service Manager del sistema, deberá eliminar estos archivos manualmente. HP recomienda eliminar toda la carpeta de instalación del cliente, la carpeta de configuración y el espacio de trabajo local que pueden escribirse si no desea guardar ningún parámetro de configuración de cliente existente.



---

# 5 Instalación del nivel de Web

La instalación del nivel de Web permite a los clientes utilizar una interfaz Web para acceder al servidor de HP Service Manager.

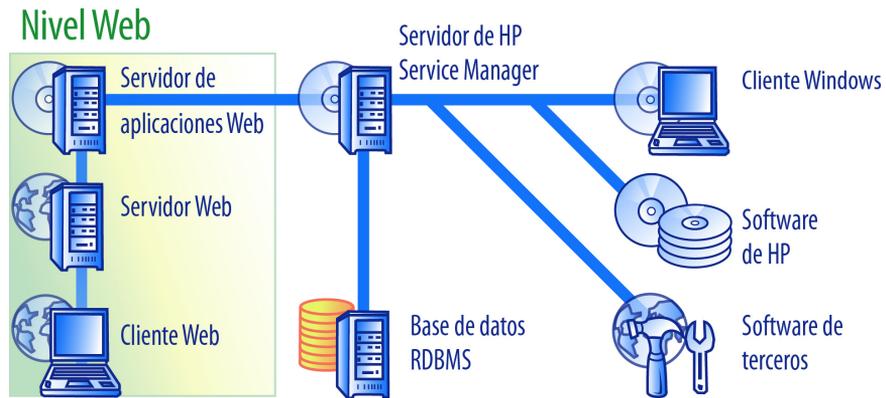
Los temas de la sección incluyen:

- [Arquitectura de nivel de Web](#) en la página 92
- [Requisitos de explorador para el cliente Web](#) en la página 93
- [Instalación de nivel de Web](#) en la página 94
- [Acceso a Service Manager desde el cliente Web](#) en la página 104
- [Integración de telefonía informática \(CTI\) del cliente Web](#) en la página 105
- [Uso del cliente Web de telefonía](#) en la página 107

# Arquitectura de nivel de Web

El nivel de Web de Service Manager utiliza un servidor Web y un servidor de aplicación Web para permitir el acceso a formularios de Service Manager mediante un explorador Web. El servidor Web administra las solicitudes HTTP entrantes mientras que el servidor de aplicación Web ejecuta el Java y JSP necesarios para conectar a Service Manager.

- Algunos servidores de aplicaciones Web como Tomcat y WebSphere incluyen servidores Web integrados.



Para instalar el nivel de Web en plataformas Windows o Unix, instale el archivo `webtier-9.20.war` en su servidor de aplicación Web. Algunos servidores de aplicaciones Web también requieren la instalación de Sun J2SE Java Development Kit (JDK).

## Requisitos de explorador para el cliente Web

Para que los usuarios puedan acceder al cliente Web a través de un explorador, deben habilitarse las siguientes opciones y parámetros de configuración:

- Cookies
- Java
- JavaScript
- Ventanas emergentes. Puede agregar la URL del servidor de Service Manager en la lista de excepciones de ventanas emergentes.

Para mostrar la vista gráfica del flujo de trabajo, instale Java Runtime Environment (JRE) de Sun.

# Instalación de nivel de Web

Para instalar el nivel de Web de Service Manager, debe llevar a cabo las siguientes tareas:

Tarea 1: Determine la arquitectura Web necesaria para dar soporte al nivel de Web.

Consulte [Determinación de la arquitectura Web necesaria para dar soporte al nivel de Web](#) en la página 95.

Tarea 2: Instale el nivel de Web de Service Manager en su servidor de aplicación Web.

Consulte [Instalación del nivel de Web de Service Manager](#) en la página 96.

Tarea 3: Configure las opciones de memoria del servidor de aplicación Web para el entorno de producción.

Consulte [Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web](#) en la página 102.

Tarea 4: Configure las preferencias globales del cliente Web en el archivo web.xml.

Consulte [Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml](#) en la página 98.

## Determinación de la arquitectura Web necesaria para dar soporte al nivel de Web

Un nivel de Web de Service Manager requiere la ejecución de un servidor de aplicación Web, como mínimo. Según las funciones y la escala de su nivel de Web, también puede ser necesario un servidor Web de producción específico y servidores de aplicaciones Web adicionales. Consulte las siguientes pautas para determinar el número de servidores de aplicaciones Web y los servidores Web que requiere la implementación.

### Determinación si el nivel de Web requiere un servidor Web de producción específico

Si utiliza una de las opciones de implementación enumeradas abajo, deberá instalar y configurar un servidor Web de producción específico. Si no está ejecutando ninguna de las configuraciones que aparecen abajo, puede ejecutar el nivel de Web desde un único servidor de aplicación Web.

- Una implementación de acceso de confianza (desea que los usuarios del cliente Web inicien sesión en Service Manager sin introducir un nombre de usuario y una contraseña.)
- Una implementación de carga equilibrada (desea distribuir las conexiones de cliente Web entre varios servidores de aplicaciones Web.)
- Una implementación escalada para dar soporte a un gran número de usuarios simultáneos (desea dar soporte a 300 ó más conexiones de cliente Web simultáneas.)

#### Implementaciones de acceso de confianza

Una implementación de acceso de confianza requiere que un servidor Web acepte la información del encabezamiento HTTP previamente autenticado de su software de autenticación (como SiteMinder o Autenticación de Windows integrada). Debe instalar y configurar el software de autenticación por separado. Consulte la documentación del servidor Web para obtener información sobre los encabezamientos HTML que el servidor Web espera del software de autenticación.

Para obtener información adicional, vaya a la página Web Software Support Online en <http://support.openview.hp.com/> y busque el siguiente documento:

*Setting up Single Sign-on in Service Manager. SSL Setup and Single Sign-on in Service Manager using Windows or Third Party Authentication*  
(Configuración del inicio de sesión único en Service Manager. Configuración SSL e inicio de sesión único en Service Manager mediante la autenticación de Windows o de terceros)

### Implementaciones de carga equilibrada

Una implementación de carga equilibrada utiliza un servidor Web para guiar las peticiones de conexión a dos o más servidores de aplicaciones Web. Debe configurar el servidor Web para identificar los servidores de aplicaciones Web (también conocidos como operativos) que están disponibles para aceptar peticiones de cliente Web. Para algunas combinaciones de servidor Web y servidor de aplicación Web, es posible que deba instalar software de conexión adicional (por ejemplo, para guiar peticiones a los servidores de aplicaciones Web Tomcat mediante el servidor Web Apache, debe instalar el conector adecuado). Consulte la documentación del servidor Web y del servidor de aplicación Web para obtener información sobre cómo guiar peticiones HTTP a servidores de aplicaciones Web operativos disponibles.

### Implementaciones escaladas

Una implementación escalada utiliza la implementación de carga equilibrada descrita anteriormente para dar soporte a un gran número de usuarios de cliente Web simultáneos. Como norma general, HP recomienda iniciar un servidor de aplicación Web operativo para cada una de las 300 conexiones de cliente Web simultáneas que desea que soporte el nivel de Web. Para ayudar a determinar el número de conexiones que puede soportar el nivel de Web, vaya al sitio Software Support Online y busque el siguiente documento:

*Service Manager 7 Reference Configurations (Configuraciones de referencia de Service Manager 7)*

## Instalación del nivel de Web de Service Manager

El nivel de Web de Service Manager contiene una aplicación Web J2EE que se ejecuta en su servidor de aplicación Web. Cada servidor de aplicación Web tiene su propio método para instalar aplicaciones Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para obtener instrucciones acerca de la instalación de una aplicación Web.

La siguiente tabla proporciona un resumen de los métodos de instalación necesarios.

**Tabla 1 Métodos de instalación del nivel de Web**

<b>Servidor de aplicación Web</b>	<b>Método de instalación</b>
Apache Tomcat	Copie el archivo <code>webtier-9.20.war</code> en la carpeta <code>webapps</code> e inicie el servidor de aplicación Web.
BEA WebLogic	Abra la consola de administración e instale la aplicación Web desde el archivo <code>webtier-9.20.war</code> .
IBM WebSphere	Abra la consola de administración e instale la aplicación Web desde el archivo <code>webtier-9.20.ear</code> .
JBoss	Copie el archivo <code>webtier-9.20.war</code> en la carpeta <code>webapps</code> e inicie el servidor de aplicación Web.
Sun ONE	Configúrelo para unirse a JBoss y la carpeta <code>webtier-9.20</code> .

### Instalar el nivel de Web en Tomcat

Por ejemplo, siga los siguientes pasos para instalar el archivo `webtier-9.20.war` en Tomcat.

- 1 Inicie sesión en el servidor como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Detenga el servidor de la aplicación Web Tomcat.
- 3 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
- b Abra el archivo `clickme.htm`.

- 4 Pulse **Download Service Manager Web Tier** (Descargar nivel de Web de Service Manager). Se abrirá la pantalla File Download (Descargar archivo).
  - 5 Pulse **Save** (Guardar). Se abrirá el cuadro de diálogo Save As (Guardar como).
  - 6 Guarde el archivo en el directorio webapps de Tomcat. Por ejemplo, C:\Archivos de programa\Apache Software Foundation\Tomcat 5.5\webapps
  - 7 Edite el archivo `web.xml` dentro del archivo `webtier-9.20` para añadir la información de la conexión del servidor. Consulte [Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml](#) en la página 98.
- ▶ También puede configurar su preferencia del cliente Web tras instalar el nivel de Web. Puede instalar el nivel de Web sin configurar las preferencias del cliente Web, pero el nivel de Web no aceptará las conexiones de cliente hasta que las establezca.

## Configuración de las preferencias del cliente Web desde el archivo de configuración web.xml

Es posible definir preferencias globales del cliente Web desde el archivo `web.xml` del servidor de nivel de Web. La configuración definida en este archivo determina las preferencias de todos los clientes Web. Consulte la ayuda en línea de Service Manager para obtener una lista completa y una explicación más detallada de cada parámetro.

Siga estos pasos para configurar las preferencias del cliente desde el archivo `web.xml`:

- 1 Abra el archivo `webtier-9.20.war` en un programa de administración de archivos.

Puede descargar estos archivos desde el DVD de instalación de Service Manager.

- 2 Extraiga el archivo `web.xml` del archivo al sistema local.

▶ Extraiga este archivo en su ubicación predeterminada de `WEB-INF\` para poder guardar la información de la ruta de acceso al volverlo a archivar.

- 3 Abra el archivo `web.xml` en un editor de texto.
- 4 Agregue o edite las preferencias del archivo. Para obtener una lista de parámetros Web definidos habitualmente, consulte [Parámetros Web de configuración habitual](#) en la página 100.
- 5 Como mínimo, debe definir los parámetros `serverHost` y `serverPort`.

```

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

```

- 6 Guarde el archivo.
- 7 Inicie el servidor Tomcat.

Tomcat abre automáticamente el archivo `webtier-9.20.war` y crea un directorio virtual `webtier-9.20`.



Si Tomcat no crea un directorio `webtier-9.20` al iniciarse, compruebe los archivos de registro y póngase en contacto con el servicio de soporte con la información encontrada en los archivos de registro.

8 Añada el archivo `web.xml` actualizado al archivo `webtier-9.20.war`.



El archivo `web.xml` debe incluir la ruta de acceso `WEB-INF\`.

Ahora los clientes Web utilizarán las preferencias del cliente definidas en el archivo `web.xml` al instalar el archivo `webtier-9.20.war` en el nivel de Web.

## Archivos de registro de nivel de Web

El nivel de Web de Service Manager escribe archivos de registro en el archivo de registro predeterminado y la ubicación que utiliza el servidor de aplicación Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para conocer el nombre y la ubicación del archivo de registro.

## Parámetros Web de configuración habitual

**Tabla 2** Parámetros del nivel de Web de configuración habitual

Parámetro	Valor predeterminado	Descripción
<code>cacerts</code>	<code>WEB-INF</code>	Este parámetro enumera la ruta de acceso a los certificados CA requeridos para el soporte SSL.
<code>compress_soap</code>	<code>false</code>	Este parámetro especifica si desea utilizar la compresión de datos entre los clientes Web y el nivel de Web de Service Manager.
<code>helpServerHost</code>	<code>localhost</code>	Este parámetro especifica el nombre del servidor de ayuda de Service Manager.
<code>helpServerPort</code>	<code>80</code>	Este parámetro especifica el número del puerto de comunicaciones en el que escucha el servidor de ayuda de Service Manager.
<code>refreshMessages</code>	<code>false</code>	Este parámetro determina si el explorador comprobará los nuevos mensajes desde el servidor de la aplicación.

**Tabla 2 Parámetros del nivel de Web de configuración habitual (cont.)**

<b>Parámetro</b>	<b>Valor predeterminado</b>	<b>Descripción</b>
refresh MessagesInterval	15000	Este parámetro determina la frecuencia (en milisegundos) con la que el explorador comprobará los nuevos mensajes desde el servidor de aplicación.
serverHost	localhost	Este parámetro especifica el nombre del servidor host de Service Manager.
serverPort	13080	Este parámetro especifica el número de puerto de comunicaciones al que escucha el servidor Service Manager.
ssl	false	Este parámetro habilita al cliente Web para cifrar las comunicaciones utilizando el certificado de demostración del servidor.
viewactivenotes	false	Este parámetro determina si verá un mensaje emergente cuando el servidor envía un mensaje.

## Configuración del modo de cargador de clase WebSphere

Si está utilizando WebSphere, debe verificar que este módulo Web tiene el orden del cargador de clase establecido en PARENT\_FIRST.

- 1 En la consola administrativa del servidor de la aplicación WebSphere, seleccione **Applications** (Aplicaciones).
- 2 Seleccione **Enterprise Applications** (Aplicaciones empresariales).
- 3 Seleccione **HP Service Manager 9.20 Web** (Web de HP Service Manager 9.20).
- 4 Seleccione **Class loading and update detection** (Carga de clase y detección de actualización).
- 5 Asegúrese de que “Class Loader Order” (Orden del cargador de clase) está establecido en “Parent class loader first” (Primero cargador de clase principal).
- 6 Pulse **Apply** (Aplicar).

- 7 Si ha realizado algún cambio, en el cuadro de mensajes seleccione **Save** (Guardar).
- 8 Seleccione **Save** (Guardar).
- 9 Inicie la aplicación.

## Archivos JAR aprobados

Los archivos JAR aprobados ya no son necesarios. Si los ha instalado en instalaciones anteriores, quítelos.

## Configuración del tamaño de heap del servidor de aplicación Web

El tamaño de heap del servidor de aplicación Web determina directamente el número de conexiones que puede manipular cada servidor de aplicación Web. La mayoría de los servidores de aplicación requieren un tamaño de heap de, al menos, 256 MB para un rendimiento óptimo. Si obtiene un bajo rendimiento de las conexiones del cliente Web, pruebe a aumentar el tamaño de heap del servidor de aplicación Web. Consulte la documentación del servidor de aplicación Web para obtener instrucciones acerca de la configuración del tamaño de heap.

# Configuración del servidor Web para que funcione con Service Manager

## IIS

Edite el archivo `workers.properties.minimal` (IIS 5) o `workers2.properties` (IIS 6.2) para que se incluyan los siguientes 5 parámetros:

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

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

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

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

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

# Acceso a Service Manager desde el cliente Web

Utilice las siguientes URL para acceder a Service Manager desde el nivel de Web.

- La dirección del cliente Web estándar es:

**http://<servidor>:<puerto>/webtier-9.20/index.do**

La dirección del cliente Web autoservicio de empleados es:

**http://<servidor>:<puerto>/webtier-9.20/ess.do**

La dirección del cliente Web accesible es:

**http://<servidor>:<puerto>/webtier-9.20/accessible.do**

El cliente Web accesible no muestra las listas de registros.

La dirección del cliente Web autoservicio de empleados accesible es:

**http://<servidor>:<puerto>/webtier-9.20/accessible\_ess.do**

En *<servidor>*, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. En *<puerto>*, escriba el número del puerto de comunicaciones utilizado para conectar al nivel de Web.



No es necesario especificar el puerto de comunicaciones en la URL del nivel de Web si utiliza el puerto predeterminado del servidor Web (puerto 80). Consulte la documentación del servidor Web para obtener instrucciones acerca de la configuración del puerto de comunicaciones.

# Integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web

El cliente Web puede admitir conexiones desde aplicaciones de integración de telefonía informática (CTI). La implementación de integración de telefonía informática (CTI) del cliente Web usa la aplicación Event Services de Service Manager para abrir o actualizar registros.

Siga estos pasos para configurar y utilizar la CTI:

Tarea 1: [Configure el explorador Web.](#)

Consulte [Configuración de los requisitos del explorador Web](#) en la página 105.

Tarea 2: [Instale JRE.](#)

Consulte [Instalación de JRE](#) en la página 106.

Tarea 3: [Instale el applet de CTI.](#)

Consulte [Instalación del applet de CTI](#) en la página 106.

Tarea 4: [Conecte con el cliente Web para recibir llamadas.](#)

Consulte [Realización de una llamada con el cliente Web de telefonía](#) en la página 108.

## Configuración de los requisitos del explorador Web

Habilite las siguientes opciones y valores de configuración para utilizar CTI con un cliente Web:

- Cookies
- Java
- JavaScript
- Ventanas emergentes. (Puede agregar la URL del servidor de Service Manager en la lista de excepciones de ventanas emergentes).

## Instalación de JRE

Debe instalar un Java Runtime Environment (JRE) en cada sistema del cliente Web para ejecutar el applet de CTI. Consulte la documentación del explorador Web para determinar una versión JRE compatible.

Por ejemplo, siga estos pasos para instalar J2SE JREde Sun, que puede utilizar con Internet Explorer o Mozilla:

- 1 Vaya al sitio Web Java de Sun: **<http://java.sun.com/javase/downloads/index.jsp>**.
- 2 Busque la sección Java Runtime Environment (JRE) y pulse **Download** (Descargar).
- 3 Acepte el acuerdo de licencia.
- 4 Vaya a la sección de su sistema operativo (por ejemplo, Windows) y descargue el último JRE para su sistema operativo.

## Instalación del applet de CTI

Debe llevar a cabo una sola instalación del applet de CTI en cada sistema del cliente Web, de modo que el cliente Web pueda aceptar los eventos del sistema de Service Manager desde una aplicación CTI.

Siga estos pasos para instalar el applet de CTI:

- 1 Inicie sesión en el sistema del cliente Web con una cuenta de administrador local.
  - ▶ La instalación del applet requiere una cuenta de administrador local.
- 2 Cierre las otras ventanas de clientes y del explorador Web de Service Manager.
- 3 Abra un explorador Web y diríjase a la dirección URL del nivel de Web de telefonía:

**`http://<servidor>:<puerto>/webtier-9.20/index.do?telephonyuser=1`**

En *<servidor>*, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. En *<puerto>*, escriba el número del puerto de comunicaciones utilizado para conectar al nivel de Web.

- 4 Si el sistema del cliente Web tiene un JRE instalado correctamente, el explorador Web pedirá al usuario que instale el applet CTI:
- 5 Pulse la acción adecuada en su explorador para aceptar el applet (por ejemplo, **Ejecutar** o **Aceptar**).
- 6 Cierre y reinicie el explorador Web.

## Uso del cliente Web de telefonía

El cliente Web de telefonía requiere una aplicación CTI y la aplicación Servicios de eventos de Service Manager.

### Acceso a CTI desde el cliente Web

Puede utilizar las siguientes URL para acceder a las partes de telefonía del cliente Web.



El applet de telefonía no se aplica a las partes de autoservicio de Service Manager.

- La dirección del cliente Web de telefonía estándar es:  
**http://<servidor>:<puerto>/sm/index.do?telephonyuser=1**
- La dirección del cliente Web de telefonía accesible es:  
**http://<servidor>:<puerto>/sm/accessible.do?telephonyuser=1**

Esta dirección desactiva el modo de lista de registros y el menú clásico, que no cumplen los requisitos de accesibilidad.

En *<servidor>*, escriba el nombre del servidor Web que está ejecutando el nivel de Web. En *<puerto>*, escriba el número del puerto de comunicaciones utilizado para conectar al nivel de Web.



No es necesario especificar el puerto de comunicaciones en la URL del nivel de Web si utiliza el puerto predeterminado del servidor Web (puerto 80). Consulte la documentación del servidor Web para obtener instrucciones acerca de la configuración del puerto de comunicaciones.

## Realización de una llamada con el cliente Web de telefonía

Cuando un evento procede de una aplicación CTI, el cliente Web de telefonía pide al usuario que guarde su trabajo actual.



Guarde el trabajo actual y pulse **Yes** (Sí) para recibir la llamada entrante (u otro evento).

---

## 6 Instalación del servidor de ayuda

El servidor de ayuda de HP Service Manager debe instalarse en un sistema Windows. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar el servidor de ayuda. Para obtener información sobre cómo iniciar y detener el servidor de ayuda, consulte [Acceso al servidor de ayuda](#) en la página 115.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Descripción general del servidor de ayuda de Service Manager](#) en la página 110
- [Instalación del servidor de ayuda en Windows](#) en la página 112
- [Acceso al servidor de ayuda](#) en la página 115

# Descripción general del servidor de ayuda de Service Manager

El servidor de ayuda de Service Manager proporciona una ubicación centralizada para acceder y guardar todos los archivos de ayuda en línea. Incluye un servidor Web integrado que permite a los usuarios finales acceder a la documentación desde los clientes Windows o Web, así como directamente desde un explorador Web.

## Actualización del servidor de ayuda

No es posible actualizar los servidores de ayuda anteriores al servidor de ayuda de Service Manager 9.20. Instale el servidor de ayuda de Service Manager 9.20 en una nueva carpeta o en un sistema diferente al servidor de ayuda anterior. HP recomienda eliminar los servidores de ayuda anteriores, pero no es obligatorio.



Realice una copia de seguridad de cualquier archivo de ayuda personalizado creado por sus servidores de ayuda. El programa de instalación del servidor de ayuda de Service Manager 9.20 sobrescribirá cualquier ayuda personalizada de los servidores de ayuda anteriores.

## Consideraciones de instalación

La instalación del servidor de ayuda de Service Manager le permite:

- Proporcionar a los usuarios una ayuda que puede actualizarse fácilmente.
- Distribuir versiones adaptadas de la documentación de Service Manager. Puede editar la ayuda en línea almacenada en el servidor de ayuda y distribuirla junto con el servidor Web integrado. Todos los clientes que se conectan con el servidor de ayuda ven automáticamente los archivos de ayuda en línea personalizados.

## Comprobación del servidor de ayuda

Para probar el servidor de ayuda desde la máquina del servidor, utilice una conexión directa del explorador a:

**http://<host\_servidor\_ayuda>:<puerto\_servidor\_ayuda>/help/**

Para <host\_servidor\_ayuda>, escriba el nombre o la dirección IP del servidor de ayuda al que desea conectarse.

Para <puerto\_servidor\_ayuda>, escriba el puerto de comunicaciones usado para conectar con el servidor de ayuda. Puede omitir el número de puerto si utiliza el puerto predeterminado HTML 80.

# Instalación del servidor de ayuda en Windows

Tras instalar el servidor de ayuda, puede personalizar la configuración del servidor en el Asistente de configuración del servidor de ayuda.

## Requisitos para la instalación

A continuación, se enumeran los requisitos para instalar el servidor de ayuda en Windows:

- Windows 2003 o superior
- Las actualizaciones de Windows más recientes de su sistema operativo
- 240 MB de espacio en disco
- 256 MB de RAM mínima recomendada
  - Para pruebas, son suficientes 128 MB de RAM
  - Para fines de producción, la RAM dependerá de la carga de usuarios prevista
- Un puerto de comunicaciones libre para escuchar solicitudes de conexiones HTTP. El puerto de comunicaciones predeterminado es 8083
- Java Runtime Environment (JRE) de Sun

## Configuración del servidor de ayuda de Service Manager

Siga estos pasos para instalar el servidor de ayuda de Service Manager:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
- b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Pulse **Install HP Service Manager Help Server** (Instalar servidor de ayuda de HP Service Manager). Se abrirá el asistente de configuración del servidor de ayuda de Service Manager.
- 4 Pulse **Next** (Siguiendo) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia). Se activará el botón Next (Siguiendo).
- 6 Pulse **Next** (Siguiendo) para continuar. Se abrirá la página Select Installation Folder (Seleccionar carpeta de instalación).
- 7 Escriba o seleccione la ruta donde desea instalar el servidor de ayuda y pulse **Next** (Siguiendo) para continuar. Se abrirá la página Ready to Install (Listo para instalar).
- 8 Pulse **Install** (Instalar). El asistente instalará el servidor de ayuda en el sistema.
- 9 Pulse **Finish** (Finalizar). Se cerrará el asistente de configuración del servidor de ayuda HP.
- 10 Pulse **Inicio > Programas > HP > Service Manager 9.20 > HelpServer > Configure Help Server**. Se abrirá la página de configuración del servidor de ayuda de Service Manager.
- 11 Pulse **Next** (Siguiendo).

- 12 Realice una de las acciones siguientes:
- a Pulse **Skip** (Omitir) para usar los valores de configuración predeterminados.
  - b Actualice los parámetros siguientes cuando sea necesario.

**Tabla 1 Parámetros de configuración del servidor de ayuda**

<b>Parámetro</b>	<b>Valor predeterminado</b>	<b>Descripción</b>
Server port (Puerto de servidor)	8083	Este parámetro especifica el puerto de comunicaciones que desea que el servidor de ayuda escuche para las solicitudes HTTP.
Windows Service Name (Nombre del servicio Windows)	Servidor de ayuda de HP Service Manager 9.20	Este parámetro especifica el nombre del servicio Windows que desea que utilice el servidor de ayuda.

- 13 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.  
Se abrirá la página de configuración del servidor de ayuda de Service Manager.
- 14 Seleccione la opción **Install Windows Service** (Instalar servicio Windows).
- 15 Pulse **Finish** (Finalizar).  
El asistente configura el servidor de ayuda e instala el servicio de Windows.

# Acceso al servidor de ayuda

Puede acceder al servidor de ayuda desde las siguientes interfaces:

- Cliente Windows, consulte [Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Windows](#) en la página 115.
- Cliente Web, consulte [Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Web](#) en la página 116.
- Explorador Web, consulte [Acceso al servidor de ayuda desde un explorador](#) en la página 116.

## Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Windows

Para que los clientes Windows muestren la ayuda en línea del servidor de ayuda, debe configurar las preferencias del cliente Windows y definir el nombre de host y el puerto de comunicaciones del servidor de ayuda.



Esta configuración se guarda con sus preferencias de cliente y es capturada por la utilidad de configuración del cliente para que pueda distribuirla fácilmente a los usuarios clientes Windows.

Siga estos pasos para configurar que un cliente Windows muestre la ayuda en línea del servidor de ayuda:

- 1 Inicie una sesión en el cliente Windows.
- 2 Pulse **Ventana > Preferencias**.  
Se abre la ventana Preferencias.
- 3 Pulse el nodo **Ayuda** para desplegarlo.
- 4 Pulse **Servidor de ayuda**.
- 5 Habilite la opción **Utilizar un servidor de ayuda para acceder a la documentación**.
- 6 Escriba la siguiente información:
  - a Nombre de host o dirección IP del servidor de ayuda
  - b Puerto de comunicaciones del servidor de ayuda
- 7 Pulse **Aceptar**.

El cliente Windows ahora mostrará la ayuda en línea del servidor de ayuda cuando el usuario pulse el icono **Ayuda** o seleccione **Ayuda > Contenido de la ayuda**.

## Acceso al servidor de ayuda desde el cliente Web

De forma predeterminada, los clientes Web no muestran la ayuda en línea. Para que la muestren, debe configurar el archivo `web.xml` del cliente Web y definir el nombre de host y el puerto de comunicaciones del servidor de ayuda.

Siga estos pasos para configurar que un cliente Web muestre la ayuda en línea del servidor de ayuda:

- 1 Inicie una sesión en el servidor donde haya instalado el nivel de Web.
- 2 Abra el archivo `web.xml` desde la carpeta `sm/WEB-INF` de la instalación del servidor de aplicación.
- 3 Escriba la siguiente información:
  - a `helpServerHost`: nombre de host o dirección IP del servidor de ayuda
  - b `helpServerPort`: puerto de comunicación del servidor de ayuda
- 4 Guarde el archivo `web.xml`.

El cliente Web ahora muestra la ayuda en línea del servidor de ayuda.

## Acceso al servidor de ayuda desde un explorador

Para ver la ayuda en línea del servidor de ayuda, escriba la siguiente URL en un explorador Web compatible:

**`http://<host_servidor_ayuda>:<puerto_servidor_ayuda>/help/`**

Para `<host_servidor_ayuda>`, escriba el nombre o la dirección IP del servidor de ayuda al que desea conectar.

Para `<puerto_servidor_ayuda>`, escriba el puerto de comunicaciones usado para conectar con el servidor de ayuda. Puede omitir el número de puerto si utiliza el puerto predeterminado HTML 80.

---

# 7 Instalación de la utilidad de configuración del cliente

Puede instalar la utilidad de configuración del cliente de Service Manager en un sistema Windows. Esta sección contiene información sobre los requisitos de instalación y sobre cómo instalar la utilidad de configuración del cliente.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Descripción general de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager en la página 118](#)
- [Instalación de la utilidad de configuración del cliente en Windows en la página 120](#)
- [Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows en la página 122](#)
- [Personalización del cliente Windows en la página 125](#)

# Descripción general de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager

La utilidad de configuración del cliente de Service Manager es un componente de personalización opcional que le permite personalizar una instalación Windows para los usuarios finales. Emplee la utilidad de configuración del cliente para personalizar el cliente Windows antes de implementarlo en el resto de la organización.

La utilidad de configuración del cliente no puede introducir cambios de personalización en clientes Windows instalados previamente. Para cambiar las instalaciones anteriores del cliente Windows, desinstale el cliente existente y reinstálelo utilizando los archivos personalizados que haya creado.

La utilidad de configuración del cliente sólo recogerá los cambios efectuados directamente desde la interfaz de cliente Windows o dentro de la utilidad de configuración del cliente. Esta utilidad no puede recoger cambios efectuados directamente en los archivos de inicialización de cliente Windows.

La utilidad de configuración del cliente de Service Manager cambia los siguientes ajustes de cliente Windows:

- La pantalla de bienvenida que Service Manager muestra cuando los usuarios abren el cliente Windows.
- El nombre del proveedor mostrado para Service Manager; por ejemplo, Hewlett-Packard Development Company, L.P.
- El nombre de la aplicación de Service Manager; por ejemplo, Service Manager.
- La ubicación de las imágenes e iconos de la aplicación.
- La ubicación del servidor de ayuda donde los clientes Windows pueden acceder a la documentación.
- Los cambios que un administrador guarda dentro de la interfaz de cliente Windows antes de ejecutar la utilidad de configuración del cliente, entre los que se incluyen:
  - Las opciones de inicio de sesión predeterminadas
  - Las opciones de configuración del cuadro de diálogo Conexión que deben mostrarse
  - Los parámetros de configuración de la conexión predeterminada

## Consideraciones de instalación

Los motivos para querer utilizar la utilidad de configuración del cliente de Service Manager son los siguientes:

- Para instalar versiones personalizadas de clientes Windows. Puede utilizar la utilidad de configuración del cliente para preconfigurar clientes Windows para que utilicen configuraciones e imágenes personalizadas.
- Para reducir el número de pasos de personalización. Al utilizar la utilidad de configuración del cliente no tendrá que personalizar cada cliente Windows individualmente.

## Problemas conocidos

La utilidad de configuración del cliente de Service Manager presenta los siguientes problemas conocidos:

- Hay que personalizar las imágenes antes de ejecutar la utilidad de configuración del cliente. La utilidad de configuración del cliente le permite cambiar la ubicación de las imágenes pero no editarlas directamente.
- Si implementa un cliente Windows donde se ha vuelto a realizar la presentación y que cuenta con una conexión por SSL predefinida, puede que los clientes Windows reciban un mensaje de error de conexión del tipo “No trusted certificate found” (No se ha encontrado certificado de confianza). Esto indica que está instalando el cliente personalizado en una ruta diferente a la de la instalación original del cliente. Como usuario puede restaurar la conexión del cliente introduciendo la ruta correcta del archivo del certificado CA en el cuadro de diálogo Preferences (Preferencias).

# Instalación de la utilidad de configuración del cliente en Windows

Para instalar la utilidad de configuración del cliente, ejecute el ejecutable de instalación en el DVD de instalación. Después de la instalación, puede personalizar la configuración del cliente Windows utilizando la utilidad de configuración del cliente.

## Requisitos de instalación

- Windows 2000, Windows XP Professional o Windows Vista
- Las actualizaciones de Windows más recientes de su sistema operativo
- 70 MB de espacio en disco
- 256 MB de RAM mínima recomendada
  - Para pruebas, son suficientes 128 MB de RAM
  - Para fines de producción, añada RAM para ajustarse a la carga de usuario prevista
- Acceso a la instalación del cliente Windows de Service Manager

## Definición de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager

Siga estos pasos para instalar la utilidad de configuración del cliente de Service Manager:

- 1 Inicie sesión en el sistema Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

a Desplácese al directorio del DVD.

b Abra el archivo `clickme.htm`.

3 Seleccione la ficha **Downloads** (Descargas).

4 Pulse **Download the HP Service Manager Client-Configuration utilities** (Descargar las utilidades de configuración del cliente de HP Service Manager).

Se abrirá el asistente de instalación de la utilidad de configuración del cliente de Service Manager.

5 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.

6 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).

Se activará el botón Next (Siguiente).

7 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página Select Installation Folder (Seleccionar carpeta de instalación).

8 Escriba o seleccione la ruta en la que desee instalar la utilidad de configuración del cliente.

9 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página Ready to Install (Listo para instalar).

10 Pulse **Install** (Instalar).

El asistente instalará la utilidad de configuración del cliente en el sistema.

11 Pulse **Finish** (Finalizar).

# Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows

Puede personalizar las imágenes que utilizan los clientes Windows proporcionando versiones alternativas de las imágenes de una carpeta local o un directorio virtual de servidor Web.

## Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes

Las siguientes pautas y consideraciones se aplican a las imágenes personalizadas:

- Todas las imágenes personalizadas deben conservar su nombre de archivo original.
- Todas las imágenes personalizadas deben conservar su ruta relativa original de la carpeta `icons/obj16`.
- Sólo deberá guardar las imágenes personalizadas en la carpeta `branded/obj16`. Si el cliente de Service Manager no encuentra imágenes actualizadas en la carpeta `branded/obj16`, utiliza las imágenes predeterminadas de la carpeta `icons/obj16`.
- Proporcionar las imágenes personalizadas desde un servidor Web permite actualizar automáticamente imágenes sin tener que volver a instalar el cliente Windows.

## Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde una carpeta local

Puede utilizar los siguientes pasos para proporcionar imágenes personalizadas con el cliente donde se ha vuelto a realizar la presentación. Este método de personalización de imágenes aumenta la cantidad de espacio de disco duro necesario para instalar el cliente Windows de Service Manager cuando se instalan imágenes personalizadas además de imágenes predeterminadas.

Siga estos pasos para personalizar las imágenes de una carpeta local:

- 1 Copie las imágenes desde el cliente de Service Manager a una carpeta temporal.

Las imágenes del cliente de Service Manager se encuentran en la carpeta siguiente:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager
9.20\Client\plugins\
com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons
\obj16
```

- 2 Edite las imágenes que desee personalizar en la carpeta temporal.

Consulte [Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes](#) en la página 122.

- 3 Elimine cualquier imagen que no personalice de la carpeta temporal.

- 4 Ejecute la utilidad de configuración del cliente y seleccione la opción de imágenes locales.

La utilidad de configuración del cliente crea la siguiente carpeta nueva en la instalación del cliente de Service Manager:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager
9.20\Client\plugins\
com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons
\branded\obj16
```

- 5 Copie las imágenes personalizadas en la carpeta `branded\obj16`.



Puede copiar las imágenes personalizadas en la carpeta local mientras la utilidad de configuración del cliente está abierta.

- 6 Vuelva a realizar la presentación al cliente como un archivo zip u otro formato de distribución que elija.

## Cómo proporcionar imágenes personalizadas desde un directorio virtual del servidor Web

Puede utilizar los siguientes pasos para proporcionar imágenes personalizadas desde un servidor Web central. Este método de personalización de imágenes no aumenta la cantidad de espacio de disco duro necesario para instalar el cliente Windows de Service Manager. Además, cualquier cambio que introduzca en imágenes de un servidor Web se aplican automáticamente a clientes Windows.

Siga estos pasos para personalizar imágenes desde un directorio virtual de servidor Web:

- 1 Cree un directorio virtual en su servidor Web para guardar las imágenes personalizadas.
- 2 Copie las imágenes desde el cliente de Service Manager a una carpeta temporal.

Las imágenes de cliente de Service Manager se encuentran en la carpeta siguiente:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager  
9.20\Client\plugins\  
com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons  
\obj16
```

- 3 Edite las imágenes que desee personalizar en la carpeta temporal.  
Consulte [Pautas y consideraciones sobre la edición de imágenes](#) en la página 122.
- 4 Elimine cualquier imagen que no personalice de la carpeta temporal.
- 5 Copie las imágenes personalizadas en el directorio virtual de servidor Web.
- 6 Ejecute la utilidad de configuración del cliente y seleccione la opción de directorio virtual de servidor Web.

La utilidad de configuración del cliente configura el cliente de Service Manager para indicar la URL de su directorio virtual de servidor Web.

# Personalización del cliente Windows

Para utilizar la utilidad de configuración del cliente, deberá tener instalado un cliente Windows previamente.

Siga estos pasos para crear un cliente Windows personalizado:

- 1 Pulse **Inicio > Programas > Service Manager Client Configuration Utility > Service Manager Client Configuration Utility**.

Se abrirá la utilidad de configuración del cliente.

- 2 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página Specify Service Manager Directory (Especificación de directorio de Service Manager).

- 3 Escriba o seleccione la ruta a una instalación ya existente del cliente Windows de Service Manager.

- 4 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página de cambio de la pantalla de bienvenida.

- 5 Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Skip** (Omitir) para utilizar la pantalla de bienvenida predeterminada.
- Escriba o seleccione la ruta de la pantalla de bienvenida que desee utilizar.

La pantalla de bienvenida predeterminada se denomina `splash.gif` y se encuentra en la siguiente carpeta:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager  
9.20\Client\plugins\  
com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons  
\obj16
```

Observe las siguientes pautas para editar la imagen de la pantalla de bienvenida:

- La imagen debe conservar su nombre de archivo original
- La imagen debe tener el formato de archivo de mapa de bits de Windows (bmp)

- La imagen debe tener aproximadamente 500 píxeles de ancho x 600 de alto. La utilidad de configuración del cliente recortará a ese tamaño las imágenes más grandes.

6 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página Replace Provider and Application Strings (Reemplazar las cadenas del proveedor y de la aplicación).

7 Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Skip** (Omitir) para utilizar las cadenas de texto de la aplicación predeterminada.
- Escriba las cadenas de texto que desee utilizar para los siguientes elementos:

**Tabla 1 Configuración del proveedor y la aplicación**

<b>Campo</b>	<b>Escriba esta información</b>
Provider (Proveedor)	Escriba el nombre de la empresa que desee mostrar en la interfaz del cliente Windows. El nombre predeterminado es Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Application (Aplicación)	Escriba el nombre de la aplicación que desee mostrar en la interfaz del cliente Windows. El nombre predeterminado es Service Manager.

8 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página Customize Where Service Manager Application Images are Located (Personalizar cómo se localizan las imágenes de la aplicación de Service Manager).

9 Realice una de las acciones siguientes:

- Utilice las imágenes de la aplicación predeterminadas.
  - **No customization** (Sin personalización): seleccione esta opción para utilizar las imágenes predeterminadas.
  - Pulse **Skip** (Omitir).
- Seleccione la ruta a las imágenes del cliente Windows personalizadas.

- **Locally** (Localmente): la utilidad de configuración del cliente crea una carpeta llamada `\branded\obj16` donde puede colocar imágenes personalizadas que anulen las imágenes del cliente Windows predeterminadas.
- **Remotely** (Remotamente): escriba la URL donde el cliente Windows puede acceder a imágenes personalizadas.

Consulte [Personalización de imágenes utilizadas por el cliente Windows](#) en la página 122 para obtener más información.

10 Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página **Customize Default Login Options** (Personalizar las opciones de inicio de sesión predeterminadas).

11 Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Skip** (Omitir) si no desea crear una conexión predeterminada.
- Seleccione cuándo mostrar las siguientes opciones en el cuadro de diálogo de conexiones de su cliente personalizado.

**Tabla 2 Opciones de configuración del cuadro de diálogo Conexión**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Show the "Remember my password" option (Mostrar la opción "Recordar mi contraseña").	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará la opción de la casilla de verificación "Recordar mi contraseña".
Show the server parameters (Mostrar los parámetros del servidor).	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará los botones de opción "Usar nombre de usuario/contraseña" y "Usar registro de confianza", ni los botones "Nombre host del servidor" y "Número de puerto del servidor". Asimismo, se desactivarán los botones Nuevo y Eliminar.
Show the "Advanced" options page (Mostrar la página de opciones avanzadas).	Activada de forma predeterminada. Cuando está desactivada, el cuadro de diálogo de conexiones del cliente no mostrará la ficha "Opciones avanzadas". Además, tampoco estará disponible la función "Realizar el seguimiento del tráfico SOAP".

- Escriba la siguiente información sobre la conexión predeterminada que desee crear.

**Tabla 3 Opciones de configuración del cuadro de diálogo Default connection (Conexión predeterminada)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Hostname (Nombre del host)	Escriba el nombre de red o la dirección IP del servidor de Service Manager con el que desea que se conecte el cliente Windows.
Port Number (Número de puerto)	Escriba el puerto de comunicaciones en el que el servidor de Service Manager escucha peticiones de conexión del cliente. El puerto de comunicaciones predeterminado es 13080.
Compress Messages (Comprimir mensajes)	Seleccione true para habilitar la compresión de mensajes entre el cliente Windows y el servidor de Service Manager. Seleccione false para que los mensajes permanezcan sin comprimir.
Use SSL Connection (Usar conexión SSL)	Seleccione true para habilitar una conexión SSL entre el cliente Windows y el servidor de Service Manager. Seleccione false para emplear una conexión estándar.
CA Certificate Path (Ruta del certificado CA)	Escriba o seleccione la ruta local al certificado CA utilizado por su conexión SSL. Deje la entrada en blanco si no va a utilizar una conexión SSL.

- Encontrará una muestra del archivo de certificado CA `cacerts` en la ruta siguiente:

```
C:\Archivos de programa\HP\Service Manager
9.20\Client\ plugins\com.hp.common_9.20\
```

- Pulse **Next** (Siguiente) para continuar.

Se abrirá la página Use and Configure Help Server (Usar y configurar el servidor de ayuda).

**12** Realice una de las acciones siguientes:

- Pulse **Skip** (Omitir) si no desea proporcionar ayuda en línea desde un servidor de ayuda.

- Seleccione la opción **Use Central Help Server** (Usar el servidor de ayuda central) para establecer una conexión con un servidor de ayuda. Escriba la siguiente información del servidor de ayuda.

**Tabla 4 Opciones de configuración del servidor de ayuda**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Help Server Host (Host del servidor de ayuda)	Escriba el nombre de red del servidor de ayuda de Service Manager con el que desea que se conecte el cliente Windows.
Help Server Port (Puerto del servidor de ayuda)	Escriba el puerto de comunicaciones en el que el servidor de ayuda de Service Manager escucha peticiones de conexión del cliente. El puerto de comunicaciones predeterminado es 80.



El host y el puerto del servidor de ayuda deben coincidir con los ajustes configurados con el asistente de configuración del servidor de ayuda. Consulte [Instalación del servidor de ayuda](#) en la página 109 para obtener más información.

- Pulse **Next** (Siguiente) para continuar. Se abrirá la página Client Configuration Utility (Utilidad de configuración del cliente).

**13** Pulse **Exit** (Salir).

Ahora el cliente está configurado.

**14** Zipee los contenidos de los directorios de Service Manager 9.20 para preparar e implementar la configuración personalizada del cliente de Service Manager 9.20 para otros usuarios. Los siguientes dos directorios son necesarios para una implementación correcta. Las rutas de directorio predeterminadas son las siguientes:

- C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 9.20
- %HOMEPATH%\Service Manager

Los usuarios finales deben tener las DLL de instalación en su directorio windows\system32 para que el cliente instalado funcione correctamente. Deben tener la siguiente ruta de acceso añadida a sus variables de entorno de sistema: `<ServiceManagerHome>\plugins\com.hp.ov.sm.client.thirdparty_9.20\lib;`

---

## 8 Instalación del motor de búsqueda

Puede instalar el motor de búsqueda de HP Service Manager en un servidor Windows o Unix. Esta sección contiene información acerca de los requisitos de instalación y de cómo instalar y configurar el motor de búsqueda.

La aplicación Gestión del conocimiento se instala con la instalación normal del servidor, sin embargo el motor de búsqueda debe instalarse por separado.

Los temas de esta sección incluyen:

- [Instalación del motor de búsqueda de Service Manager en la página 132](#)
- [Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación en la página 133](#)
- [Instalación del motor de búsqueda mediante el programa de instalación de texto en la página 137](#)
- [Inicio y detención del motor de búsqueda en la página 139](#)
- [Configuración del motor de búsqueda en la página 140](#)
- [Creación de un índice de datos con el motor de búsqueda en la página 143](#)

# Instalación del motor de búsqueda de Service Manager

Existen dos formas de instalar el motor de búsqueda de Service Manager. Puede instalar el motor de búsqueda mediante un asistente para la instalación o mediante un programa de instalación de texto. Una vez instalado el motor de búsqueda, puede configurar sus ajustes.



El programa de instalación de Linux incluye JVM, pero para el resto de sistemas operativos, debe instalar JVM para poder ejecutar el programa de instalación del motor de búsqueda.

## Requisitos de instalación

Estos son los requisitos para instalar el motor de búsqueda de Service Manager:

- 512 MB de RAM
- 4 - 6 GB de espacio en disco
- Procesador de 800 MHz o superior
- 400 MB de espacio destinado para /tmp (Unix) y \TEMP (Windows)

## Requisitos de recursos kernel para HP-UX

Para ejecutar Gestión del conocimiento en HP-UX, configure los siguientes parámetros kernel:

**Tabla 1 Requisitos de recursos kernel de Gestión del conocimiento para HP-UX**

Valor	Configuración
maxdsiz	1,9 GB (0x7B033000)
maxfiles	2048 KB
maxfiles_lim	2048 KB
maxssiz	160 MB (0xA000000)

**Tabla 1 Requisitos de recursos kernel de Gestión del conocimiento para HP-UX (cont.)**

Valor	Configuración
max_thread_proc	1024
maxswapchunks	8192
maxtsiz	1 GB (0x40000000)
maxuprc	512
maxusers	128
nkthread	1024
nproc	517

## Instalación del motor de búsqueda mediante el asistente de instalación

Siga estos pasos para instalar el motor de búsqueda de Service Manager mediante el asistente de instalación:

- 1 Inserte el DVD de instalación del motor de búsqueda en la unidad correspondiente del servidor.
- 2 Inicie el asistente de instalación del motor de búsqueda de Service Manager.
- 3 Si lo va a instalar en un sistema Windows con la ejecución automática activada, el asistente se iniciará automáticamente.

Si la ejecución automática está desactivada, puede iniciar manualmente el asistente mediante uno de los métodos siguientes.

### En sistemas Windows:

- En la interfaz de usuario, desplácese al directorio del DVD y pulse dos veces `setupwin32.exe`.
- Abra el símbolo del sistema y escriba lo siguiente: `D:\>setupjwin32` donde D es la unidad de DVD. Sustituya el identificador de la unidad de DVD.

### En sistemas Unix:

Para HP-UX, compruebe que ha establecido los parámetros de configuración de kernel descritos en [Requisitos de recursos kernel para HP-UX](#) en la página 132.

- Desde la interfaz gráfica de usuario:
  - Introduzca el DVD y desplácese al directorio del DVD.
  - Pulse dos veces el archivo de comandos del ejecutable que coincide con su sistema Unix, por ejemplo, `setupsolaris` para sistemas Solaris o `setupaix` para sistemas AIX.
- Desde el símbolo de sistema:
  - Introduzca el DVD y cambie de directorio hasta la ubicación de montaje.
  - Ejecute el archivo de comandos ejecutable que coincida con su sistema Unix, por ejemplo:
    - `./setupsolaris` para sistemas Solaris
    - `o`
    - `./setupaix` para sistemas AIX.

Se abrirá el asistente de configuración del motor de búsqueda de Service Manager.

- 4 Pulse **Next** (Siguiente) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia). Se activa el botón **Next** (Siguiente).

- 6 Pulse **Next** (Siguiente) para proporcionar los siguientes parámetros de instalación.

**Tabla 2 Parámetros de instalación del motor de búsqueda**

Parámetro	Valor
Hostname (Nombre del host)	Server host name (Nombre de host del servidor) Si el motor de búsqueda va a residir en una máquina aparte en un dominio independiente, utilice el dominio totalmente cualificado, por ejemplo, <code>mimáquina.midominio.com</code> .
Masterport (Puerto principal)	El valor predeterminado es 9950.
Docserver Port (Puerto Docserver) (9920-9949)	El valor predeterminado es 9948.
Indexer Port (Puerto Indexer) (9960-9979)	El valor predeterminado es 9967.

► Anote los ajustes en la [Tabla 2](#), ya que los necesitará para configurar la comunicación de Service Manager con el motor de búsqueda.

- 7 Pulse **Next** (Siguiente) para proporcionar el directorio de instalación.

El directorio de instalación predeterminado para Windows es:

`C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 9.20\Search Engine`

Si es necesario, pulse **Browse** (Examinar) para elegir una ubicación diferente.

- 8 Pulse **Next** (Siguiente) para revisar la información del resumen de instalación.
- 9 Pulse **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación. Para detener la instalación, pulse **Cancel** (Cancelar).

El asistente InstallShield abre un cuadro de diálogo cuando finaliza la instalación.

- 10 Si utiliza un sistema Unix, ejecute `InstallConfiguration.sh`, situado en el directorio `<ruta de instalación del motor de búsqueda>/`.
- 11 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir del Asistente.

# Instalación del motor de búsqueda mediante el programa de instalación de texto

Siga estos pasos para instalar el motor de búsqueda de Service Manager mediante el programa de instalación de texto:

- 1 Inserte el DVD de instalación del motor de búsqueda en la unidad correspondiente del servidor.
- 2 Ejecute el programa de instalación.
- 3 En sistemas Windows:

Abra el símbolo del sistema y escriba lo siguiente:

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

donde D es la unidad de DVD. Sustituya el identificador de la unidad de DVD.

En sistemas Unix:

- a Introduzca el DVD y cambie de directorio hasta la ubicación de montaje.
  - b Ejecute el archivo de comandos ejecutable que coincida con su sistema Unix, por ejemplo:  
./setupsolaris -console para sistemas Solaris o  
./setupaix -console para sistemas AIX.
- 4 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba `yes` para indicar que está de acuerdo con el acuerdo de licencia.
  - 5 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba la dirección del directorio de instalación en el que desee instalar Service Manager.



El sistema valida cualquier nombre de directorio que especifique. Si especifica un directorio no válido, la instalación genera un mensaje de error.

El sistema tarda algunos minutos en leer el contenido del DVD, descomprimir los archivos y crear un directorio de registros.

- 6 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un nombre de host y presione **Intro**.
  - ▶ Si el motor de búsqueda va a residir en un dominio independiente, utilice el dominio totalmente cualificado, por ejemplo, `mimáquina.midominio.com`.
- 7 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto principal y presione **Intro**. El valor predeterminado es 9950.
- 8 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto Docserver (9920-9949) y presione **Intro**. El valor predeterminado es 9948.
- 9 En el mensaje de solicitud del comando de instalación, escriba un número de puerto Indexer (9960-9979) y presione **Intro**. El valor predeterminado es 9967.
  - ▶ Anote estos ajustes ya que los necesitará para configurar la comunicación de Service Manager con el motor de búsqueda.
- 10 La instalación del servidor habrá finalizado.
- 11 Si utiliza un sistema Unix, ejecute `InstallConfiguration.sh`, situado en el directorio `<ruta de instalación del motor de búsqueda>/`.

# Inicio y detención del motor de búsqueda

Los métodos para iniciar y detener el motor de búsqueda se describen a continuación.

## En sistemas Windows

El programa de instalación crea un servicio denominado **KMSearch**. Utilícelo para iniciar y detener el motor de búsqueda. Este servicio se inicia automáticamente tras la instalación.

## En sistemas UNIX

Añada lo siguiente al archivo `sm.ini`:

Para HP-UX

```
plugin0:libkmpplugin.sl
```

Para las demás versiones de Unix

```
plugin0:libkmpplugin.so
```

Su carpeta de instalación tiene dos comandos ejecutables.

**Tabla 3 Archivos de comandos de inicio del motor de búsqueda para sistemas Unix**

Nombre	Objetivo
<code>k2adminstart.sh</code>	Inicia el motor de búsqueda y el servicio de índice.
<code>k2adminstop.sh</code>	Detiene el motor de búsqueda y el servicio de índice.

Ejecute el archivo de comandos ejecutable `k2adminstart.sh` para iniciar el servicio de índice del motor de búsqueda.

# Configuración del motor de búsqueda

Antes de poder utilizar el motor de búsqueda, debe configurar la conectividad y crear un índice para el motor de búsqueda.

## Conexión al motor de búsqueda

Siga estos pasos para conectarse con el motor de búsqueda:

- 1 Inicie sesión como un usuario que tenga un perfil KM ADMIN.
  - 2 Abra **Administración del sistema > Mantenimiento en curso > Registros de entorno > Entorno de Gestión del conocimiento**.
  - 3 Para **asignar el grupo de vista de Knowledge Base predeterminado a todos los operadores**, seleccione la casilla de verificación.
  - 4 Especifique el **nombre del host del servidor de búsqueda**. Debe coincidir con el nombre del host que ha indicado al instalar el servidor.
  - 5 Puede confirmar que dispone de la información correcta consultando el archivo de configuración en `C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 7.0\Search Engine\KMSearch.cfg`.
  - 6 Pulse **Verificar servidor** para comprobar la conectividad del motor de búsqueda.
  - 7 Especifique la **unidad asignada para los archivos de estilo**. La ruta predeterminada es `C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 9.20\Search Engine\data\stylesets`.
  - 8 Pulse **Verificar ruta** para comprobar que la configuración de su ruta y asignación es correcta.
  - 9 Compruebe que tanto el motor de búsqueda como el servidor de Service Manager tienen permisos de lectura y escritura en la carpeta stylesets.
- Si el motor de búsqueda está instalado en una máquina diferente, tendrá que compartir la carpeta stylesets del motor de búsqueda con el servidor de Service Manager. Use la ruta y el nombre de uso compartido para este ajuste de modo que la ruta de los archivos de estilo del formulario de entorno quede establecida en la carpeta stylesets.

- 10 Especifique el **número del puerto admin del motor de búsqueda**. Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 11 Especifique el **número del puerto indexer del motor de búsqueda**. Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 12 Especifique el **número del puerto search del motor de búsqueda**. Debe coincidir con el número del puerto que ha indicado al instalar el servidor. Si no cambió el número de puerto predeterminado, utilice la opción que aparece en el campo.
- 13 Especifique el **número máximo de documentos que se devolverán con cada búsqueda**.
- 14 Especifique el **periodo de vencimiento predeterminado**. Se sobrepasará el límite de tiempo especificado aquí si el usuario especificó un vencimiento mientras se creó un documento utilizando la función Incluir un nuevo documento.
- 15 Especifique el **estilo de texto para los resultados de la búsqueda**. Utilice esta hoja de estilo para controlar la apariencia de la información que devuelve la búsqueda. Es parecida a una hoja de estilo css de HTML.
- 16 Cierre sesión en Service Manager y vuelva a iniciarla.

## Uso de una conexión de servicio Web

Las siguientes claves adicionales en el formulario Entorno de aplicación de Gestión del conocimiento permiten al motor de búsqueda utilizar un servicio Web para volver a llamar a Service Manager e informar sobre qué documentos se han actualizado o eliminado en el índice y qué documentos contienen errores y no se han indizado.

- **Nombre de host o URL de Service Manager** especifica el nombre de host o URL del servidor de Service Manager. Un ejemplo es `localhost o 15.124.215.218`.
- **Número de puerto Http de Service Manager** especifica el número de puerto del servidor de Service Manager. Un ejemplo es 13080.

- **Nombre de conexión de Service Manager para la conexión de Servicios Web** especifica el nombre de inicio de sesión del usuario que tiene derechos de eliminación para la tabla kmknowledgebaseupdates y derechos de adición y eliminación para la tabla kmknowbaseerrors.
  - ▶ Como práctica recomendada, cree un usuario y contraseña nuevos designados para esta conexión de servicio Web.

**Contraseña de conexión de Service Manager para la conexión de Servicios Web** especifica la contraseña del nombre de inicio de sesión.

- ▶ El formulario Gestión de bases de conocimiento muestra el error: Search Engine incorrect or not found! Please check the Environment Settings (El motor de búsqueda no es correcto o no se ha encontrado. Compruebe los ajustes de entorno). cuando un usuario intenta acceder a la base de conocimiento y estos campos no se establecen correctamente.

# Creación de un índice de datos con el motor de búsqueda

Algunas acciones requieren la creación de un índice nuevo. Entre estas acciones se incluyen las siguientes:

- Configuración inicial (no existen índices)
- Cambio de algún valor de la ficha Tipo de información o de la ficha Definiciones de campo

Puede que también quiera volver a crear el índice de nuevo si:

- Tiene muchos cambios o documentos nuevos
- El rendimiento de la búsqueda empieza a ser lento

Cuando se aplican las actualizaciones al índice, se añaden como archivos de incremento del índice. Si tiene una base de conocimiento a la que se han aplicado muchos cambios, estos archivos de incremento del índice pueden ralentizar el motor de búsqueda, puesto que realiza sus consultas en cada uno. La reorganización total del índice crea un nuevo índice limpio que se ejecuta mejor, de forma parecida a la desfragmentación del disco duro. La reorganización total de una KnowledgeBase grande puede tener un impacto significativo en los recursos del sistema porque elimina todos los cambios de la KnowledgeBase de la memoria caché de cambios.



Sólo puede reorganizar el índice o conocer el estado de la base de conocimiento si se ha configurado correctamente el motor de búsqueda en la página de entorno. Si no se puede encontrar el motor de búsqueda, aparecerá un cuadro de mensaje notificándolo.

## Creación de un índice de datos con el motor de búsqueda

Siga estos pasos para crear un índice de datos con el motor de búsqueda:

- 1 Conéctese como un usuario que tenga un perfil KM ADMIN.
- 2 Abra **Gestión del conocimiento > Gestión de bases de conocimiento**.
- 3 Pulse **Buscar** para elaborar una lista de KnowledgeBases.

- 4 Para cada KnowledgeBase, compruebe que la información es correcta y pulse **Realización de un índice nuevo completo**. Consulte la ayuda de campo para conocer las descripciones de cada campo.
- 5 Si no existe el índice, se creará. Si existe, se eliminará y se volverá a crear. El campo **Docs** dejará de estar vacío tras la creación del índice.

Después de crear los índices, los usuarios podrán acceder a los documentos con índice la siguiente vez que inicien sesión.

---

# A Integraciones heredadas

Para utilizar integraciones heredadas con el servidor de Service Manager es necesario que configure un agente de escucha de ServiceCenter heredado de sólo lectura. Una integración heredada es cualquier integración que depende de SCCL32 o un controlador ODBC de ServiceCenter. Se incluyen Connect-It, Get-It y Crystal Reports.

En este apéndice se proporciona información sobre la configuración de un agente de escucha heredado y cómo conectarlo a Service Manager, así como sobre la configuración del controlador ODBC de ServiceCenter.

Los temas de este apéndice incluyen:

- [Descripción general](#) en la página 146
- [Edición del archivo sc.ini heredado](#) en la página 147
- [Instalación del servicio de Windows](#) en la página 148
- [Inicio de un agente de escucha heredado](#) en la página 149
- [Instalación del controlador ODBC](#) en la página 151
- [Configuración del controlador ODBC](#) en la página 153

## Descripción general

Deberá llevar a cabo las siguientes tareas para conectarse a Service Manager mediante SCCL32 o el controlador ODBC heredado de ServiceCenter.



Mientras el servidor se ejecuta en plataformas Windows o Unix, el controlador ODBC sólo se ejecuta en Windows.

- Tarea 1: Edición del archivo sc.ini heredado en la página 147
- Tarea 2: Instalación del servicio de Windows en la página 148
- Tarea 3: Inicio de un agente de escucha heredado en la página 149 (sólo servidores Windows)
- Tarea 4: Instalación del controlador ODBC en la página 151
- Tarea 5: Configuración del controlador ODBC en la página 153

# Edición del archivo sc.ini heredado

El archivo `sc.ini` del servidor de serie está configurado para conectarse a la base de datos de demostración. Para conectar con otro RDBMS, edite los parámetros de `sc.ini`. Los usuarios de Windows también deben añadir el parámetro `ntservice` al archivo `sc.ini`. Este parámetro proporciona el nombre empleado para identificar el servicio Windows.

Siga estos pasos para editar el archivo `sc.ini`:

- 1 Inicie sesión en el servidor de Service Manager con una cuenta de administrador.
- 2 Abra un símbolo de sistema y desplácese hasta la `<ruta de instalación de Service Manager 9.20>\Server\LegacyIntegration\RUN`.
- 3 Abra el archivo `sc.ini` en un editor de texto.
- 4 Para conectar al RDBMS de Service Manager, añada los valores de configuración de conectividad de la base de datos. Estos coinciden con los valores de configuración utilizados en [Preparación de la base de datos](#) en la página 23.
  - ▶ Si el agente de escucha heredado se conecta a una base de datos Oracle que no distingue entre mayúsculas y minúsculas, añada el parámetro `sql_oracle_binary_ci` al archivo `sc.ini`.
- 5 Sólo para usuarios Windows: añada el siguiente parámetro en su propia línea.  
`ntservice:<Service Manager Nombre del servicio heredado de sólo lectura>`
- 6 Guarde el archivo y salga.

Los usuarios Unix deben consultar [Inicio de un agente de escucha heredado](#) en la página 149.

Los usuarios Windows pueden continuar con la siguiente sección, [Instalación del servicio de Windows](#).

## Instalación del servicio de Windows

Puede crear un servicio Windows independiente para utilizarlo con el controlador ODBC heredado. Puede instalar manualmente un servicio Windows de ServiceCenter en cualquier equipo en el que ya haya instalado el servidor de Service Manager.

Siga estos pasos para instalar el servicio Windows:

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Abra un símbolo de sistema y desplácese hasta la  
<ruta de instalación de Service Manager 9.20>\Server\  
LegacyIntegration\RUN.
- 3 Escriba `scservic -install`.

Este comando crea un servicio Windows con el nombre especificado por el parámetro `ntservice` en el archivo `sc.ini`.

## Desinstalación del servicio Windows

Puede eliminar manualmente el servicio Windows en cualquier equipo en el que ya haya instalado el servidor de Service Manager.

Siga estos pasos para desinstalar el servicio Windows:

- 1 Inicie sesión en el servidor de Service Manager con una cuenta de administrador.
- 2 Abra un símbolo de sistema y desplácese hasta la  
<ruta de instalación de Service Manager 9.20>\Server\  
LegacyIntegration\RUN.
- 3 Escriba `scservic -remove`.

Este comando elimina el servicio Windows con el nombre especificado por el parámetro `ntservice` en el archivo `sc.ini`.

# Inicio de un agente de escucha heredado

Puede iniciar un agente de escucha de ServiceCenter de sólo lectura desde el símbolo de sistema o los servicios Windows. Esto no es una instancia de Service Manager, por lo que no se mostrará en la ventana Estado del sistema.

## Unix

Siga estos pasos para iniciar un agente de escucha para su integración heredada en servidores Unix.

- 1 Vaya a `C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Server\LegacyIntegration\RUN`
- 2 Ejecute el comando `scstart`.

## Windows

Siga estos pasos para iniciar un agente de escucha para su integración heredada en servidores Windows.

- 1 En el menú Inicio de Windows, seleccione **Panel de control > Herramientas administrativas > Servicios**.
- 2 Seleccione el servicio que ha instalado en [Instalación del servicio de Windows](#) en la página 148 y pulse **Iniciar**.

Si lo prefiere, puede iniciar el agente de escucha como una aplicación en lugar de como un servicio. Para ello, vaya al directorio `<ruta de instalación>\Service Manager 9.20\Server\LegacyIntegration\RUN` y ejecute el siguiente comando en el símbolo de sistema de Windows:

```
scenter -listener:<número de puerto> -RPCReadOnly
```

## Parámetro de modo de sólo lectura RPC

Debe iniciar un agente de escucha heredado con el parámetro de modo de sólo lectura RPC. Este parámetro permite que un servidor de ServiceCenter 6.2 se conecte a una base de datos de Service Manager sin interferir con el servidor de Service Manager (no crea un bloqueo de sistema).

El parámetro de sólo lectura RPC evita que los clientes de Service Manager (Windows, nivel de Web y servicios Web) se conecten al servidor de Service Manager. Las únicas conexiones que el agente de escucha RPCReadOnlyMode de ServiceCenter 6.2 acepta son las conexiones del controlador ODBC de ServiceCenter o Connect-It.

- ▶ Si está utilizando Connect-It 3.81, debe proporcionar el nombre y puerto de host para el agente de escucha ReadOnly de ServiceCenter 6.2 y Service Manager. Connect-It requiere que esta información utilice las funciones RPC para leer los servicios de eventos y otra información de ServiceCenter. El conector escribe datos en Service Manager a través de los servicios Web.
  
- ▶ También puede utilizar el agente de escucha heredado para ejecutar informes o consultas SQL sobre los datos de Service Manager sin que afecte al rendimiento de Service Manager.

# Instalación del controlador ODBC

Siga estos pasos para instalar el controlador ODBC de ServiceCenter heredado.

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.
  - a Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente.
  - b Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.
    - Desplácese al directorio del DVD.
    - Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Pulse **Install ODBC Driver** (Instalar controlador ODBC).

Se abrirá el asistente InstallShield del controlador ODBC de ServiceCenter.
- 4 Haga clic en **Next** (Siguiendo) para leer y aceptar el acuerdo de licencia.
- 5 Seleccione la opción **I accept the terms in the License Agreement** (Acepto las condiciones del acuerdo de licencia).

Se activará el botón Next (Siguiendo).
- 6 Pulse **Next** (Siguiendo) para seleccionar la carpeta de instalación.

La ubicación de instalación predeterminada es:

```
C:\Archivos de programa\Peregrine Systems\ServiceCenter  
6.2\ODBC Driver
```

Si es necesario, pulse **Browse** (Examinar) para elegir una ubicación diferente.
- 7 Pulse **Next** (Siguiendo) para preparar el proceso de instalación.
- 8 Pulse **Install** (Instalar) para empezar a copiar los archivos de instalación.

Puede detener la instalación si pulsa **Cancel** (Cancelar).

Se abrirá un cuadro de diálogo cuando haya finalizado la instalación.

- 9 Pulse **Finish** (Finalizar) para salir.

# Configuración del controlador ODBC

La instalación predeterminada configura el DSN ODBC para que se conecte al agente de escucha heredado predeterminado y presupone que está en el host local. Para conectar con su agente de escucha heredado, deberá editar estos valores de configuración.

Siga estos pasos para configurar el controlador ODBC heredado para conectarlo al agente de escucha heredado de sólo lectura:

- 1 En el menú Inicio de Windows, pulse **Panel de control > Herramientas administrativas > Orígenes de datos (ODBC)**.
- 2 Abra la ficha DSN de sistema.
- 3 Seleccione `sc_report_odbc` y pulse **Configurar**.
- 4 Configure el controlador ODBC mediante los siguientes parámetros.

**Tabla 4 Parámetros ODBC**

<b>Campo</b>	<b>Valor</b>
Nombre del origen de datos	<code>sc_report_odbc</code>
Servidor	Host donde se ejecuta el agente de escucha heredado de ServiceCenter. El valor predeterminado de serie es localhost.
Puerto	Puerto configurado para que lo utilice el servidor heredado. El valor predeterminado de serie es 12690.

- 5 Inicie el agente de escucha heredado. Para obtener más información, consulte [Inicio de un agente de escucha heredado](#) en la página 149.
- 6 Verifique que el controlador ODBC puede establecer la conexión.

Para comprobar la conexión, utilice una herramienta de consulta ODBC. Por ejemplo, en Excel, abra: **Datos > Obtener datos externos > Nueva consulta de base de datos**. Elija el controlador ODBC de ServiceCenter como origen de datos. Si se conecta, verá las tablas de HP Service Manager.

# Instalación de Crystal Reports para su uso con HP Service Manager

Puede utilizar Crystal Reports para ver, actualizar y desarrollar nuevos informes con HP Service Manager.

Siga estos pasos si desea instalar Crystal Reports 2008 para utilizarlo con HP Service Manager.

- 1 Asegúrese de que instala correctamente el controlador ODBC de ServiceCenter. Consulte [Instalación del controlador ODBC](#) en la página 151.
- 2 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 3 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 4 Pulse **Install Crystal Reports 2008 for use with HP Service Manager only** (Instalar Crystal Reports 2008 para su uso sólo con HP Service Manager) para ejecutar el programa de instalación en modo silencioso.
  - 5 Reinicie el equipo.
    - ▶ Debe reiniciar el equipo antes de abrir Crystal Reports 2008.
  - 6 Inicie el agente de escucha heredado. Consulte [Inicio de un agente de escucha heredado](#) en la página 149.

# Informes de descarga de HP Service Manager

El DVD de instalación de Service Manager viene con informes de serie que puede ejecutar mediante Crystal Reports. Para utilizar estos informes, se requiere el uso del controlador ODBC de ServiceCenter y que se inicie el agente de escucha heredado. Consulte [Instalación del controlador ODBC](#) en la página 151 para instalar el controlador ODBC de HP Service Manager.

Siga estos pasos para descargar los informes.

- 1 Inicie sesión en el servidor Windows como usuario con privilegios de administrador local.
- 2 Inserte el DVD de instalación de Service Manager en la unidad correspondiente del servidor.

Si está realizando la instalación en un sistema que tiene habilitada la ejecución automática, el explorador del DVD se iniciará automáticamente. Si la ejecución automática está deshabilitada, siga estos pasos para iniciar el explorador de DVD manualmente.

- a Desplácese al directorio del DVD.
  - b Abra el archivo `clickme.htm`.
- 3 Seleccione la ficha Downloads (Descargas).
  - 4 Pulse **Download Reports for HP Service Manager** (Descargar informes de HP Service Manager).

Se abrirá una carpeta con los informes disponibles.

- 5 Copie los informes que desee en su directorio local.



Para obtener más información, consulte *HP Service Manager Reporting by Using Crystal Reports* (Informes de HP Service Manager 5 mediante Crystal Reports).



---

## B Verificación de la instalación

Para verificar que Service Manager se ha instalado correctamente, debe ejecutar el servidor de Service Manager, iniciar el servicio de Service Manager y, a continuación, iniciar el cliente de Service Manager.

Los temas de este apéndice incluyen:

- [Inicio del servidor de Service Manager](#) en la página 158
- [Inicio del servicio de Service Manager desde Windows](#) en la página 160
- [Inicio del cliente de Service Manager](#) en la página 161



Para obtener información sobre el acceso del cliente Web de Service Manager, consulte [Instalación del nivel de Web](#) en la página 91.

# Inicio del servidor de Service Manager

Debe iniciar el servidor de Service Manager antes de que los usuarios puedan conectarse con las sesiones de cliente. Puede utilizar varios métodos para iniciar y detener el servidor de Service Manager y el proceso de segundo plano asociado, en función del sistema operativo en que se ejecute su sistema. Para obtener más información, consulte los temas asociados al sistema operativo del servidor de Service Manager.

## Iniciar el servidor desde el símbolo de sistema de Windows

Para iniciar el servidor de Service Manager desde el símbolo de sistema de Windows, haga lo siguiente:

- 1 Abra el símbolo de sistema de Windows. Pulse **Inicio > Programas > Accesorios > Símbolo del sistema**.
- 2 Cambie los directorios a la carpeta RUN de su instalación de HP Service Manager. Por ejemplo:

```
cd C:\Archivos de programa\HP\Service Manager  
9.20\Server\RUN.
```

- 3 Escriba el siguiente comando:

```
sm -httpPort:13080 -httpsPort:13081
```



Puede omitir los parámetros `httpPort` y `httpsPort` si los proporciona en el archivo de inicialización de Service Manager (`sm.ini`).

- 4 Presione **Intro**.



Deje abierto el símbolo del sistema mientras se ejecute el servidor de Service Manager. Si cierra la ventana, Service Manager se detendrá inmediatamente sin limpiar ningún proceso ni liberar ningún bloqueo de registro.

## Iniciar el servidor desde los servicios Windows

Para iniciar el servidor de Service Manager desde los servicios Windows, haga lo siguiente:

- 1 Abra el applet Servicios. Desde Panel de control de Windows, pulse **Herramientas administrativas > Servicios**.
- 2 En la lista Servicios, pulse **HP Service Manager**.
- 3 Pulse **Iniciar** para iniciar el servicio.



Windows muestra un mensaje indicando que el servicio de Service Manager se está iniciando. Tras varios segundos, el servicio se inicia y muestra **Iniciado** en el campo Estado. Si el servicio de Service Manager no se inicia, póngase en contacto con el servicio de Soporte al cliente con los mensajes de error.

## Iniciar el servidor desde la línea de comandos de Unix

Para iniciar el servidor de Service Manager desde la línea de comandos de Unix, haga lo siguiente:

- 1 Cambie los directorios a su directorio RUN de HP Service Manager. Por ejemplo:

```
cd /HP/Service Manager 9.20/Run
```

- 2 Escriba el siguiente comando:

```
smstart
```

- 3 Presione **Intro**.

# Inicio del servicio de Service Manager desde Windows

El servicio de Service Manager puede encontrarse en el panel Servicios del Panel de control de Windows. El ejecutable definido en el servicio es `sm.exe` y está almacenado en el directorio RUN.

Para iniciar el servicio de Service Manager desde Windows:

- 1 En el menú Inicio de Windows, seleccione **Panel de control > Herramientas administrativas > Servicios**.
- 2 Pulse el servicio **HP Service** y, a continuación, **Iniciar**. El servicio se ha iniciado. Si el servicio no se inicia, póngase en contacto con el servicio de Soporte al cliente.

# Inicio del cliente de Service Manager

Para iniciar el cliente de Service Manager:

- 1 Pulse **Inicio > Programas > Service Manager Client**, o vaya a la carpeta Service Manager de su disco duro. La ruta predeterminada es:

C:\Archivos de programa\HP\Service Manager 9.20\Client\ServiceManager.exe

El cuadro de diálogo Conexiones se abre y permite crear, gestionar y utilizar conexiones de base de datos para sus usuarios.

- 2 Cree una conexión de base de datos para el Administrador de sistema.
    - a Pulse el icono **Configuración de lanzamiento nueva**.
    - b En el campo Nombre, escriba el nombre del Administrador del sistema.
    - c Elija **Utilizar conexión/contraseña**.
    - d En el campo Nombre de usuario, escriba System.Admin.
    - e En el campo Contraseña, escriba una contraseña.
    - f Introduzca o verifique la información en los campos Nombre de host del servidor y Número de puerto del servidor.
    - g Si lo desea, pulse el campo Conexión identificada por un color y seleccione un color para la conexión.
    - h Pulse **Conectar** para empezar a utilizar el cliente de Service Manager.
-  Para obtener una información detallada sobre el inicio de una conexión de cliente, consulte [Definición de una nueva conexión de cliente](#) en la página 85.



# Índice

## A

- acceso de superusuario, 57
- actualizar
  - cliente, 82
  - Service Manager, 19
  - servidor de ayuda, 110
- agregar o quitar programas
  - desinstalar el cliente Windows, 89
  - desinstalar el servidor de Windows, 52
- AIX, 58, 60, 134, 137
- Apache Tomcat, 92, 97, 98, 99
- archivo de certificados de la autoridad certificante (CA), 119
- archivos de registro, nivel de Web, 100
- Autopass, 69
  - certificado de contraseña permanente, 72, 73
  - certificado de licencia de uso, 70, 71, 72
  - licencia, 74
- autorun.exe, 43, 50, 53, 83, 97, 113, 121, 154, 155

## B

- base de datos de muestra, instalación, 43
- BEA WebLogic, 97

## C

- cacerts, parámetro, 100

## cambio

- imagen de la pantalla de bienvenida, 125
- nombre del proveedor, 126
- nombres de las aplicaciones, 126
- pantalla de bienvenida en el cliente
  - Windows, 118
- ubicación de las imágenes del cliente
  - Windows, 118

## cliente

- desinstalar, 89
- requisitos de instalación, 82
- web, 14, 20
- Windows, 15, 19

## cliente Web, 14, 20

- requisitos de explorador, 93
- URL, 104, 107

## Cliente Windows

- instalación, 83
- instalar, 83

## cliente Windows, 15, 19

- configuración del proveedor y la aplicación, 126
- definir conexiones predeterminadas, 127
- habilitar el servidor de ayuda, 129
- personalizar, 118

## comandos

- scstart, 149
- smstart, 64

## compatibilidad J2EE, 96

## componentes

- nivel de la base de datos, 15

- nivel del cliente, 14
- nivel del servidor, 15
- nivel de Web, 15
- compress\_soap, parámetro, 100
- conectividad
  - a DB2 Universal, 26
  - a MS SQL Server, 32
  - a Oracle, 37
- conexión, parámetros, 85
- conexiones
  - a DB2 Universal, 25
  - a MS SQL Server, 30
  - a Oracle, 36
  - definir, 84
  - utilidad de configuración del cliente, 129
- configuración del proveedor y la aplicación, 126
- configurar el tamaño de heap del servidor de aplicación Web, 102
- Connect-It, 145
- Crystal Reports, 145, 154, 155
- cuenta de administrador, local, 112, 120
- cuenta de administrador local, 112, 120
- cuenta de superusuario, 55

**D**

- DB2 Universal
  - conectar a, 26
  - definir zonas horarias para informes, 27
  - dividir datos en varias bases de datos, 25
  - ID de inicio de sesión, 26
  - preparación, 24 to 28
- definir las conexiones
  - nueva conexión de cliente, 84
  - utilidad de configuración del cliente, 127

- desinstalar
  - cliente, 89
  - servidor de Windows, a través de Agregar o quitar programas, 52
  - servidor Unix, 60
  - servidor Windows, mediante el DVD de instalación, 53
- distribuir versiones adaptadas de la documentación, 110
- dividir datos
  - DB2 Universal, 25
  - MS SQL Server, 30
  - Oracle, 36
- docserver port, 138
- docserver port, parámetro, 135
- documentación, instalar versiones adaptadas, 110

## **E**

- entorno de desarrollo, 12, 19
- entorno de informes, 13
- entorno de producción, 12, 21
- entorno de pruebas, 13
- error, no se ha encontrado certificado de confianza, 119
- escritorios, 21
- exec-shield-randomize, 64

## **F**

- favoritos públicos, 21
- forceload, parámetro, 65

## **G**

- Gestión del conocimiento
  - requisitos de recursos kernel para HP-UX, 132

Get-It, 145  
grub.conf, 64

## H

hardware necesario, 19  
helpServerHost, parámetro, 100  
helpServerPort, 100  
herramientas de informes  
    definir zonas horarias para informes  
        DB2, 27  
    definir zonas horarias para informes MS  
        SQL Server, 31  
    definir zonas horarias para informes  
        Oracle, 37  
hostname, parámetro, 135  
hpterm, 57  
HP-UX, 58, 61, 62, 132, 134, 139

## I

IBM WebSphere, 92, 97  
ID de inicio de sesión  
    DB2, 26  
    MS SQL Server, 30  
    Oracle, 36  
imágenes  
    cambio de ubicación en el cliente  
        Windows, 118  
    personalización, 122  
    ruta a, 123, 126  
indexer port, parámetro, 135, 138  
instalación  
    Cliente Windows, 83  
    Java Development Kit, 106  
    motor de búsqueda, 133, 137  
    parámetros, motor de búsqueda, 135  
    requisitos, cliente, 82  
    requisitos, motor de búsqueda, 132

    servidor Unix, 54  
    servidor Windows, 50  
integraciones heredadas, 145

## J

J2SE Java Development Kit, 92  
Java, servidor de aplicación Web, 92  
Java Runtime Environment, 93  
    instalación, 106  
JSP, 92

## K

k2adminstart.sh, 139  
k2adminstop.sh, 139  
kernel.shmall, 63  
kernel.shmmax, 63

## L

LD\_LIBRARY\_PATH, 58  
LIBPATH, 58  
LicFile.txt, 74  
Linux, 62  
lista de comprobación de la  
    implementación, 19

## M

masterport, parámetro, 135, 138  
max\_thread\_proc, parámetro, 133  
maxdsiz, parámetro, 61, 132  
maxfiles, parámetro, 132  
maxfiles\_lim, parámetro, 132  
maxssiz, parámetro, 132  
maxswapchunks, parámetro, 133

- maxtsiz, parámetro, 133
- maxuprc, parámetro, 133
- maxusers, parámetro, 133
- memoria compartida, recursos del servidor, 49, 56
- motor de búsqueda, 131
  - aplicaciones, 131
  - archivos de comandos de inicio para sistemas Unix, 139
  - conectar a, 140
  - configuración, 140
  - índice, 143
  - instalación, 133, 137
  - instalar, 132
  - nombre de host, 138
  - parámetros de instalación, 135
  - requisitos de instalación, 132
  - requisitos de recursos kernel para HP-UX, 132
- MS SQL Server
  - conectar a, 32
  - definir zonas horarias para informes, 31
  - distinción entre mayúsculas y minúsculas, 33
  - dividir datos en varias bases de datos, 30
  - ID de inicio de sesión, 30
  - preparación, 29 to 34

## N

- nivel de la base de datos, componentes, 15
- nivel del cliente, componentes, 14
- nivel del servidor, componentes, 15
- nivel de Web, 20
  - archivos de registro, 100
  - componentes, 15
  - configuración del tamaño de heap, servidor de aplicación Web, 102
  - URL, 104, 107

- nkthread, parámetro, 133
- nombre de la aplicación, cambio, 126
- nombre del proveedor, cambio, 126
- nombre de servicio de Windows, servidor de ayuda, 114
- No se ha encontrado certificado de confianza, Error, 119
- nproc, parámetro, 133
- ntservice, parámetro, 147

## O

- ODBC, parámetros, 153
- operadores, añadir, 20
- Oracle
  - conectar a, 37
  - definir zonas horarias para informes, 37
  - distinción entre mayúsculas y minúsculas, 39
  - dividir datos en varias bases de datos, 36
  - ID de inicio de sesión, 36
  - preparación, 35 to 42

## P

- palabras habilitantes, 20
- pantalla de bienvenida
  - cambio de imagen utilizada, 125
  - cambio en el cliente Windows, 118
- parámetro
  - licensefile, 70
- Parámetros, 100
- parámetros
  - cacerts, 100
  - conexión, 85
  - configuración kernel, 60
  - data, 88
  - kernel, 62, 132

- max\_thread\_proc, 133
- maxdsiz, 61, 132
- maxfiles, 132
- maxfiles\_lim, 132
- maxssiz, 132
- maxswapchunks, 133
- maxtsiz, 133
- maxuprc, 133
- maxusers, 133
- ntservice, 147, 148
- serverHost, 99
- serverPort, 99
- shared\_memory, 49, 61
- sqlldb, 38
- sqltz, 27, 31, 37
- parámetros de configuración kernel, 60
- parámetros del kernel de HP-UX
  - max\_thread\_proc, 133
  - maxdsiz, 132
  - maxfiles, 132
  - maxfiles\_lim, 132
  - maxssiz, 132
  - maxswapchunks, 133
  - maxtsiz, 133
  - maxuprc, 133
  - maxusers, 133
  - nkthread, 133
  - nproc, 133
  - shmem, 61
  - shmmax, 61, 63
  - shmmni, 61, 63
- parámetros del motor de búsqueda
  - docserver port, 135
  - hostname, 135
  - indexer port, 135
  - masterport, 135
- parámetros de puertos de escucha, 77
- parámetros de Solaris
  - forceload, 65
  - IPC, 65

- shmsys, 65
- parámetros IPC
  - Solaris, 65
- parámetros IPC kernel, 62
- parámetros Web
  - cacerts, 100
  - compress\_soap, 100
  - helpServerHost, 100
  - helpServerPort, parámetro, 100
  - refreshMessages, 100
  - refreshmessinterval, 101
  - serverHost, 101
  - serverPort, 101
  - ssl, 101
  - viewactivenotes, 101
- personalizar el cliente Windows, 118
- puerto de comunicaciones, servidor de ayuda, 112, 114

## R

- refreshMessages, parámetro, 100
- refreshmessinterval, parámetro, 101
- requisitos
  - servidor de ayuda, 112
  - servidor Unix, 47, 54
  - utilidad de configuración del cliente, 120
- requisitos del explorador, cliente Web, 93
- requisitos de recursos kernel para HP-UX
  - Gestión del conocimiento, 132
- RPCReadOnly, 149

## S

- sc.ini, 147, 148
- sc\_report\_odbc, 153
- SCCL32, 145, 146
- scstart, comando, 149

- Secure Socket Layer (SSL), 86
- semáforos, 56
- serverHost, parámetro, 101
- serverPort, parámetro, 101
- ServiceCenter, 145, 146, 148, 149, 151, 153, 155
  - agente de escucha, 153
  - ODBC, controlador, 145, 146
- Service Manager
  - actualizar, 19
  - actualizar el cliente, 82
  - crear una conexión de base de datos, 161
  - hardware necesario, 19
  - iniciar cliente, 161
  - iniciar servicio, 160
  - iniciar servidor, 158
  - integraciones, 21
  - servidor, 15
- servidor
  - ayuda, 20
  - conectar a DB2, 25
  - conectar a MS SQL Server, 30
  - conectar a Oracle, 36
  - conexión a Oracle, 36
  - iniciar servicio, 158
  - procesos, Unix, 49, 56
  - recursos, memoria compartida, 49, 56
  - Service Manager, 15
  - Web, 15, 92, 124
- servidor de aplicación Web, 15, 92
- servidor de ayuda
  - acceso desde el cliente Web, 116
  - acceso desde un explorador Web, 116
  - actualizar, 110
  - cliente Windows, 129
  - descripción de, 110
  - descripción general, 110
  - instalación, 20
  - nombre de servicio de Windows, 114
  - puertos de comunicaciones, 112, 114
  - requisitos de, 112
  - servidor Web, 110
  - utilidad de configuración del cliente, 130
- servidores RDBMS
  - conexión a, 19
  - datos de aplicación, 15
  - nivel de la base de datos, 15
- servidor Unix
  - desinstalar, 60
  - instalar, 54
  - procesos, 49, 56
  - requisitos, 47, 54
- servidor Web, 15, 92, 124
  - servidor de ayuda, 110
- servidor Windows
  - desinstalar mediante Agregar o quitar programas, 52
  - desinstalar mediante el DVD de instalación, 53
- SHLIB\_PATH, 58
- SHMALL, 63
- shmem, parámetro, 61
- SHMMAX, 63
- shmmax, parámetro, 61, 63
- shmmni, parámetro, 61, 63
- shmsys, parámetro, 65
- sm.cfg, 44, 49, 56, 60, 76
- sm.ini, 27, 31, 33, 37, 38, 44, 49, 51, 56, 60, 61, 63, 65, 67, 76, 139
- smstart, comando, 64
- SOAP, 86
- Solaris, 64, 66
  - número de controladores de archivos, 65
- ssl, parámetro, 101
- sysctl.conf, 63, 64

## T

tamaño de heap, 102  
tamaño de la memoria intermedia, 67  
TCP/IP, nombre de servicio, 47, 54  
terminal ANSI, 57  
Tomcat, 92, 97, 98, 99

## U

ulimit, 66  
Unix  
    cuenta de superusuario, 55  
URL  
    cliente Web, 104, 107  
    nivel de Web, 104, 107  
utilidad de configuración del cliente, 20, 118  
    descripción, 118  
    habilitar el servidor de ayuda, 130  
    requisitos, 120  
Utilidad SAM, 62

## V

ventanas emergentes, activar, 93  
viewactivenotes, parámetro, 101

## W

web.xml, 98, 99, 100, 116  
WEB-INF, 98, 116  
WebLogic, 97  
WebSphere, 92, 97  
    modo del cargador de clase establecido,  
    101  
webtier-7.00.war, 14, 15, 16, 92, 97,  
98, 99, 100

