

HP Service Manager

Pour les systèmes d'exploitation Windows® et Unix®

Version du logiciel : 9.20

Manuel d'installation

Date de publication du document : juin 2010

Date de lancement du logiciel : juin 2010



Mentions légales

Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont celles définies dans les déclarations de garantie explicite qui sont fournies avec ces produits et services. Aucune partie de ce document ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne peut être tenue responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans ce document.

Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Légende de restriction des droits

Logiciel confidentiel. Licence HP valide requise pour la détention, l'utilisation ou la copie. En accord avec les articles FAR 12.211 et 12.212, les logiciels informatiques, la documentation des logiciels et les informations techniques commerciales sont concédés au gouvernement américain sous licence commerciale standard du fournisseur.

Mention de copyright

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

Mentions sur les marques commerciales

Java™ est une marque commerciale de Sun Microsystems, Inc. aux États-Unis.

Microsoft® et Windows® sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis.

Oracle® est une marque déposée d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales.

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

Mises à jour de la documentation

La couverture de ce document contient les informations d'identification suivantes :

- le numéro de version du logiciel, qui indique la version du logiciel ;
- la date de publication du document, qui change chaque fois que celui-ci est mis à jour ;
- la date de lancement du logiciel, qui indique la date de lancement de la présente version du logiciel.

Pour rechercher les dernières mises à jour ou vérifier que vous disposez de l'édition la plus récente d'un document, consultez le site Web suivant :

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

Pour accéder à ce site, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. Pour vous enregistrer en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

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

Autrement vous pouvez aussi cliquer sur le lien **New user registration** dans la page de connexion de HP Passport.

En vous abonnant au service d'assistance produit approprié, vous recevrez en outre les dernières mises à jour apportées au produit ou ses nouvelles versions. Pour obtenir des informations détaillées, contactez votre revendeur HP.

Assistance

Vous pouvez visiter le site d'assistance HP Software à l'adresse suivante :

www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

Ce site fournit les informations de contact et les détails sur les offres de produits, de services et d'assistance HP Software.

L'assistance en ligne de HP Software fournit des fonctions de résolutions autonomes. Le site constitue un moyen efficace d'accéder aux outils interactifs d'assistance technique nécessaires pour la gestion de votre activité. En tant que client privilégié du support, vous pouvez depuis ce site :

- rechercher des documents de connaissances présentant un réel intérêt ;
- soumettre et suivre des demandes de support et des demandes d'améliorations ;
- télécharger des correctifs logiciels ;
- gérer des contrats d'assistance ;
- rechercher des contacts HP spécialisés dans l'assistance ;
- consulter les informations sur les services disponibles ;
- participer à des discussions avec d'autres clients qui utilisent les logiciels ;
- rechercher des cours de formation sur les logiciels et vous y inscrire.

Pour accéder à la plupart des offres de support, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance. Pour vous enregistrer en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

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

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante :

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

Table des matières

1	Planification de l'implémentation de HP Service Manager	11
	Types d'environnement d'installation	12
	Environnement de production	12
	Environnement de non-production	12
	Environnement de développement	12
	Environnement de test	13
	Environnement de génération de rapports	13
	Composants d'un environnement de production	13
	Niveau client	14
	Niveau serveur	15
	Niveau base de données	15
	Niveau Web	15
	Serveur d'aide	16
	Intégrations supplémentaires	16
	Liste de référence des implémentations	19
2	Préparation de la base de données	23
	Préparation de la base de données IBM DB2 Universal	24
	Espace requis	25
	Connexions serveur	25
	ID de connexion	26
	Respect de la casse	26
	Connectivité avec Service Manager	26
	Fuseaux horaires pour la génération de rapports DB2	27
	Taille de page	27
	Allocation de fichiers multipage	27
	Catalogage de la base de données DB2	28
	Considérations sur la page de code	28

Préparation de Microsoft SQL Server	29
Espace requis	30
Connexions serveur	30
ID de connexion	30
Fuseaux horaires pour la génération de rapports SQL Server	31
Autorisation d'accès au pilote ODBC pour la génération de rapports	31
Taille du journal des transactions de Microsoft SQL Server	31
Connectivité avec Service Manager	32
Activation de la connectivité	32
Respect de la casse	33
Définition du mode de gestion de la casse SQL Server	33
Considérations sur la page de code	33
Préparation du serveur Oracle	35
Espace requis	36
Connexions serveur	36
ID de connexion	36
Fuseaux horaires pour la génération de rapports Oracle	37
Connectivité avec Service Manager	37
Configuration de la connectivité	38
Espaces de table et utilisateur Oracle	39
Bibliothèques du client Oracle 32 bits	39
Respect de la casse	39
Définition du mode de gestion de la casse	40
Validez les index uniques qui ne tiennent pas compte de la casse.	41
Considérations sur la page de code	43
Installation de l'exemple de base de données	44
3 Installation du serveur	47
Installation du serveur sous Windows	48
Configuration requise pour l'installation	48
Configuration requise	49
Ressources de la base de données	50
Ressources du serveur	51
Installation du serveur Service Manager	52
Désinstallation du serveur sous Windows	54
Désinstallation à partir du Panneau de configuration	54

Désinstallation à l'aide du DVD d'installation.	55
Installation du serveur sous Unix.	56
Configuration requise.	56
Ressources de la base de données.	58
Ressources du serveur.	59
Informations complémentaires.	60
Étapes préliminaires.	60
Installation du serveur.	61
Désinstallation du serveur Service Manager.	63
Ressources de noyau requises.	63
Serveur AIX.	63
Serveur HP-UX.	64
Serveur Linux.	65
Serveur Solaris 9.	68
Serveur Solaris 10.	70
Taille du tampon UDP.	70
Conditions AutoPass.	72
Licences temporaires.	72
Licences permanentes.	72
Utilisation du site Web.	75
Enregistrement du fichier de clés de licence/mots de passe dans le système.	77
Conditions de redimensionnement horizontal des licences.	77
Configuration du serveur.	79
Outil de configuration.	79
Démarrage du serveur.	81
4 Installation du client.	83
Installation du client Windows de Service Manager.	84
Mise à niveau du client Windows.	84
Configuration requise pour l'installation.	84
Installation du client Service Manager.	85
Définition d'une nouvelle connexion client.	86
Connexion à un serveur Service Manager.	89
Installation d'un client Service Manager partagé.	89
Désinstallation du client Service Manager ou de ses composants.	91

5	Installation du niveau Web	93
	Architecture du niveau Web	94
	Configuration requise pour le navigateur du client Web	95
	Installation du niveau Web	96
	Identification de l'architecture Web requise pour la prise en charge du niveau Web	96
	Évaluation de la nécessité d'un serveur Web dédié à la production	96
	Déploiement du niveau Web Service Manager	98
	Définition des préférences du client Web à partir du fichier de configuration web.xml	100
	Fichiers journaux du niveau Web	102
	Paramètres Web couramment définis	102
	Définition du mode de chargeur de classes WebSphere	103
	Fichiers JAR approuvés	104
	Configuration de la taille du segment mémoire du serveur d'applications Web	104
	Configuration du serveur Web en vue de l'utiliser avec Service Manager	104
	IIS	104
	Accès à Service Manager à partir du client Web	105
	Couplage téléphonie-informatique (CTI) avec le client Web	106
	Configuration requise pour le navigateur Web	106
	Installation du JRE	107
	Installation de l'applet CTI	107
	Utilisation du client Web de téléphonie	108
	Accès au CTI depuis le client Web	108
	Prise d'un appel avec le client Web de téléphonie	109
6	Installation du serveur d'aide	111
	Présentation du serveur d'aide de Service Manager	112
	Mise à niveau du serveur d'aide	112
	Considérations sur l'installation	112
	Test du serveur d'aide	113
	Installation du serveur d'aide sous Windows	114
	Configuration requise pour l'installation	114
	Installation du serveur d'aide de Service Manager	115
	Accès au serveur d'aide	117
	Accès au serveur d'aide à partir du client Windows	117
	Accès au serveur d'aide à partir du client Web	118

Accès au serveur d'aide à partir d'un navigateur	118
7 Installation de l'utilitaire de configuration du client	119
Présentation de l'utilitaire de configuration du client Service Manager	120
Considérations sur l'installation	121
Problèmes connus	121
Installation de l'utilitaire de configuration du client sous Windows	122
Configuration requise pour l'installation	122
Installation de l'utilitaire de configuration du client Service Manager.	122
Personnalisation des images utilisées par le client Windows	124
Considérations et directives sur l'édition des images	124
Personnalisation d'images dans un dossier local	124
Personnalisation d'images dans un répertoire virtuel de serveur Web	125
Personnalisation du client Windows	127
8 Installation du moteur de recherche	133
Installation du moteur de recherche de Service Manager	134
Configuration requise pour l'installation	134
Ressources de noyau requises pour HP-UX	135
Installation du moteur de recherche à l'aide de l'Assistant d'installation	135
Installation du moteur de recherche à l'aide du programme d'installation textuel.	138
Démarrage et arrêt du moteur de recherche	140
Sur les systèmes Windows	140
Sur les systèmes Unix	140
Configuration du moteur de recherche	141
Connexion au moteur de recherche	141
Utilisation d'une connexion de service Web	143
Indexation des données à l'aide du moteur de recherche	144
Indexation des données à l'aide du moteur de recherche	144
A Intégrations héritées	147
Présentation	148
Modification du fichier sc.ini hérité	149
Installation du service Windows	150
Désinstallation du service Windows	150
Démarrage d'un programme d'écoute hérité	151

Unix	151
Windows	151
Paramètres RPC en mode lecture seule.	152
Installation du pilote ODBC	153
Configuration du pilote ODBC	154
Installation de Crystal Reports pour l'utiliser avec HP Service Manager	155
Téléchargement de rapports pour HP Service Manager	156
B Vérification de l'installation	157
Démarrage du serveur Service Manager	158
Démarrage du serveur à partir de l'invite de commandes Windows	158
Démarrage du serveur à partir des services Windows	159
Démarrage du serveur à partir de la ligne de commande Unix.	159
Démarrage du service Service Manager à partir de Windows	160
Démarrage du client Service Manager	161
Index	163

1 Planification de l'implémentation de HP Service Manager

Ce chapitre décrit les méthodes d'implémentation de HP Service Manager 9.20 que vous pouvez utiliser dans votre entreprise.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Types d'environnement d'installation](#), page 12
- [Composants d'un environnement de production](#), page 13
- [Liste de référence des implémentations](#), page 19

Types d'environnement d'installation

Vous pouvez installer Service Manager dans plusieurs types d'environnements :

- Environnement de production
- Environnement de non-production
 - Environnement de développement
 - Environnement de test
 - Environnement de génération de rapports

Environnement de production

Lorsque vous installez Service Manager dans un environnement de production, vous pouvez déployer vos personnalisations et proposer des services spécifiques à votre groupe d'utilisateurs cible. La plupart des environnements de production fonctionnent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, prennent en charge un grand nombre d'utilisateurs simultanés, et traitent un important volume de transactions et de demandes. Dans un environnement de production, vous installez généralement les divers composants de Service Manager sur des serveurs dédiés afin d'optimiser les performances du système.

Environnement de non-production

Les sections suivantes présentent certains cas de figure pouvant requérir l'installation de Service Manager dans un environnement autre qu'un environnement de production.

Environnement de développement

Lorsque vous installez Service Manager dans un environnement de développement, vous pouvez évaluer les fonctionnalités de l'application et personnaliser votre installation avant de procéder à son déploiement dans un environnement de production. Dans un environnement de développement,

vous installez généralement tous les composants de Service Manager sur un seul système de test, comprenant un faible volume de données et accessible par un nombre limité d'utilisateurs.

Environnement de test

Un environnement de test désigne une installation identique à votre environnement de production, où vous évaluez les performances, les mises à niveau ainsi que les procédures de sauvegarde et de restauration. Dans ce type d'environnement, vous installez généralement Service Manager selon une configuration identique à celle de votre environnement de production.

Environnement de génération de rapports

Un environnement de génération de rapports désigne une installation qui duplique les données de votre environnement de production, où vous générez et consultez des rapports. Dans ce type d'environnement, vous installez généralement Service Manager de façon à synchroniser les données avec votre environnement de production mais limitez le nombre d'utilisateurs ayant accès au système.

Composants d'un environnement de production

Un environnement de production regroupe les composants suivants :

Tableau 1 Composants d'un environnement de production

Niveau	Configuration	Composants
Niveau client	Obligatoire	Clients Web (facultatif) Clients Windows
Niveau serveur	Obligatoire	Serveur Service Manager
Niveau base de données	Obligatoire	SGBDR sur un serveur distinct (obligatoire)

Tableau 1 Composants d'un environnement de production (suite)

Niveau	Configuration	Composants
Niveau Web	Facultatif	Serveur d'applications Web sur un serveur distinct Serveur Web sur un serveur distinct Service Manager Fichier <code>webtier-9.20.war</code> de Service Manager déployé
Serveurs secondaires	Facultatif	Serveur d'aide
Connexions et intégrations supplémentaires	Facultatif	Produits HP Services Web

Niveau client

Le niveau client se compose de deux éléments :

- Client Web
- Client Windows

Le client Web permet aux utilisateurs de se connecter au serveur Service Manager par le biais d'un navigateur Web. Vous devez impérativement installer le niveau Web pour prendre en charge les clients Web. Il n'est pas nécessaire d'installer ou de télécharger d'autres logiciels sur le poste de travail de l'utilisateur.

Le client Windows permet aux utilisateurs de se connecter au serveur Service Manager par le biais d'un client dédié. Vous devez installer le client Windows séparément sur chacun des systèmes que vous souhaitez connecter à Service Manager.

Consultez l'aide en ligne de Service Manager pour connaître les différences entre les clients Web et Windows.

Niveau serveur

Le niveau serveur comprend le serveur Service Manager. Celui-ci exécute les applications Service Manager et gère les connexions entre les niveaux client et Web d'un côté, et le niveau base de données de l'autre.

Consultez la rubrique *Nouveautés de l'aide en ligne de HP Service Manager 9.20* pour plus d'informations sur les modifications apportées au serveur Service Manager. Consultez le document *HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide* (guide de mise à niveau de Service Manager 9.20) avant de mettre à niveau votre serveur.

Niveau base de données

Le niveau base de données se compose d'un ou plusieurs serveurs de SGBDR pris en charge. Les données de l'application Service Manager doivent résider sur un serveur de SGBDR externe.

Pour plus d'informations, consultez la section [Préparation de la base de données](#), page 23.

Niveau Web

Le niveau Web est une fonctionnalité facultative qui se compose des éléments suivants :

- Serveurs d'applications Web
- Serveurs Web
- Service Manager Fichier `webtier-9.20.war` de Service Manager

Les serveurs d'applications Web sont des logiciels de serveur tiers sur lesquels le fichier `webtier-9.20.war` est déployé afin de permettre la prise en charge des connexions à partir des clients Web Service Manager.

Les serveurs Web sont des logiciels de serveur tiers qui fournissent le contenu HTTP ou HTTPS aux clients Web de Service Manager. Certains serveurs d'applications Web incluent des serveurs Web intégrés ou groupés.

Le fichier `webtier-9.20.war` de Service Manager est une archive Web qui doit impérativement être déployée sur un serveur d'applications Web compatible afin de permettre la prise en charge des connexions établies à partir des clients Web de Service Manager.

Consultez la matrice de compatibilité de Service Manager pour obtenir la liste complète des intégrations HP actuelles. Pour accéder aux matrices de support HP, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel.

Pour vous enregistrer en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

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

Si vous disposez déjà d'un compte HP Passport, accédez à :

http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.

Serveur d'aide

Le serveur d'aide Service Manager est un serveur Web préconfiguré qui permet à l'utilisateur final d'accéder à la documentation à partir des clients Windows et Web ou d'un navigateur Web. Pour plus d'informations sur cette fonction facultative, consultez la section [Installation du serveur d'aide](#), page 111.

Intégrations supplémentaires

Les produits HP suivants sont intégrés dans le serveur HP Service Manager :

- HP Asset Manager (via Connect-It)
- HP UCMDB (via les services Web)
- HP Business Availability Center (via Connect-It)
- HP Configuration Management (via Connect-It)
- HP Operations Manager pour Windows (via HP OpenView ServiceCenter Automation, également appelé SCAuto)
- HP Operations Manager pour Unix (via SCAuto)
- HP Network Node Manager (via SCAuto)
- Release Control (via les services Web)

- HP DecisionCenter (via Connect-It)

Consultez la matrice de compatibilité de Service Manager pour obtenir la liste complète des intégrations HP actuelles. Pour accéder aux matrices de support HP, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel.

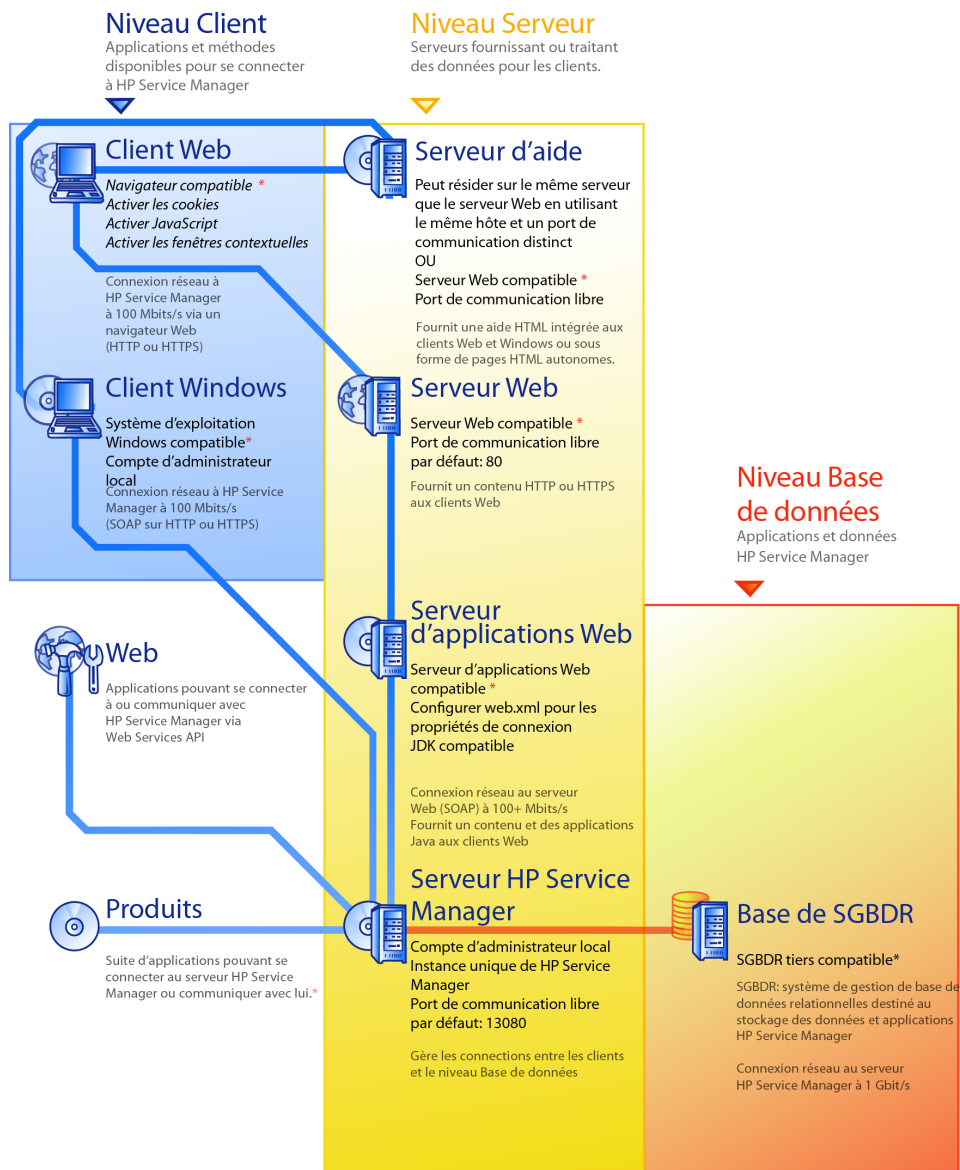
Pour vous enregistrer en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

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

Si vous disposez déjà d'un compte HP Passport, accédez à :

http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.

Ces composants sont liés de façon logique, comme l'illustre le diagramme suivant :



* Pour connaître les composants compatibles, voir la matrice de compatibilité

Liste de référence des implémentations

La version 9.20 de Service Manager inclut un grand nombre de fonctions nouvelles et importantes. Commencez par examiner les diverses options de configuration et de déploiement proposées pour tirer le meilleur parti de Service Manager, faciliter l'intégration du produit dans votre environnement et déterminer le fondement des futures mises à jour. La liste de vérification suivante répertorie les éléments à prendre en considération et les étapes recommandées, que vous pouvez inclure dans vos projets d'implémentation et de mise à niveau.

Procédez comme suit pour implémenter Service Manager :

- 1 Déterminez le matériel nécessaire à votre environnement de production Service Manager.

Pour obtenir des instructions relatives à l'évaluation du matériel serveur requis, reportez-vous à la fiche technique intitulée *Basic Server Sizing Worksheet*, accessible dans la base de connaissances du site Web d'assistance clientèle.

- 2 Procédez-vous à une mise à niveau de ServiceCenter ?

Oui. Reportez-vous aux instructions du document *HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide* (guide de mise à niveau de HP Service Manager 9.20).

- 3 Configurez une connexion à votre SGBDR.

Reportez-vous aux instructions du chapitre [Préparation de la base de données](#), page 23.

- 4 Installez le serveur Service Manager dans un environnement de développement.

Reportez-vous aux instructions du chapitre [Installation du serveur](#), page 47.

- 5 Déterminez les clients (Windows et/ou Web) qui se connecteront à Service Manager.

Pour plus d'instructions, reportez-vous à la fiche technique intitulée *Choosing Clients Worksheet*, accessible dans la base de connaissances du site Web d'assistance clientèle.

- 6 Devez-vous installer des clients Windows ?

Oui. Examinez les conditions requises pour l'installation des clients Windows. Reportez-vous aux instructions du chapitre [Installation du client](#), page 83.

- 7 Devez-vous prendre en charge des clients Web ?

Oui. Installez le niveau Web de Service Manager dans un environnement de développement. Reportez-vous aux instructions du chapitre [Installation du niveau Web](#), page 93.

- 8 Souhaitez-vous fournir une aide en ligne ?

Oui. Installez le serveur d'aide. Reportez-vous aux instructions du chapitre [Installation du serveur d'aide](#), page 111.

Non. Passez directement à l'étape 9.

- 9 Voulez-vous personnaliser vos clients Windows ; par exemple, modifier l'écran qui s'affiche au démarrage, ajouter des images personnalisées, mentionner la marque de votre société, enregistrer des connexions et paramètres par défaut, ou encore configurer des connexions au serveur d'aide ou au site de mise à jour ?

Oui. Installez l'utilitaire de configuration du client. Reportez-vous aux instructions du chapitre [Installation de l'utilitaire de configuration du client](#), page 119.

Non. Installez les clients Windows dans votre environnement de développement, puis passez à l'étape 12.

- 10 Personnalisez un client Windows à l'aide de l'utilitaire de configuration du client.

Reportez-vous aux instructions du chapitre [Installation de l'utilitaire de configuration du client](#), page 119.

- 11 Déployez le client Windows personnalisé dans votre environnement de développement.

- 12 Personnalisez les applications Service Manager dans votre environnement.

- α Ajoutez ou mettez à jour les enregistrements opérateur dans votre environnement de développement avec de nouveaux termes de capacité.

Reportez-vous à l'aide en ligne de Service Manager pour consulter les instructions relatives à l'ajout de nouveaux opérateurs et d'une liste des nouveaux termes de capacité.

- b Optimisez l'interface Service Manager dans votre environnement de développement. Vous pouvez, par exemple, ajouter des favoris publics et des tableaux de bord, personnaliser les formulaires à afficher dans le niveau Web et adapter les fonctions d'accessibilité aux formulaires.

Consultez l'aide en ligne de Service Manager pour connaître les procédures qui permettent de créer des favoris et des tableaux de bord, personnaliser les formulaires pour le niveau Web et répondre aux besoins des utilisateurs de clients accessibles.

- c Configurez le serveur Service Manager de sorte qu'il accepte les connexions et les intégrations des sources de données et applications externes, telles que le Release Control, Connect-It et les services Web.

Consultez l'aide en ligne de Service Manager pour connaître la procédure qui permet d'activer l'intégration dans d'autres applications.

Consultez la matrice de compatibilité de Service Manager pour connaître la liste des applications pouvant se connecter à Service Manager et partager des données. Pour accéder aux matrices de support HP, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel.

Pour vous enregistrer en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :
<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>.

Si vous disposez déjà d'un compte HP Passport, accédez à :
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.

- 13 Testez votre environnement de développement.

Évaluez les personnalisations apportées au client et au serveur, les connexions client et les performances globales du système. Corrigez tous les problèmes détectés, puis procédez à une nouvelle évaluation de l'environnement de développement.

- 14 Convertissez votre environnement de développement ou incorporez-le dans votre environnement de production.

Pour convertir l'environnement de développement, connectez le serveur Service Manager au réseau de votre environnement de production, puis déployez les clients nécessaires dans ce dernier.

Pour l'incorporer dans l'environnement de production, créez un fichier de déchargement pour les personnalisations de l'application et des opérateurs, puis chargez ce fichier dans votre système de production. Pour savoir comment procéder, consultez l'aide en ligne de Service Manager.

2 Préparation de la base de données

Le présent chapitre décrit les paramètres de configuration qu'il convient de définir avant d'installer la base de données HP Service Manager dans votre système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR).

Les recommandations ci-après supposent l'application de mesures conventionnelles quant à l'optimisation et les performances de la base de données. Les résultats obtenus peuvent varier selon les systèmes, en fonction des capacités d'optimisation disponibles et des logiciels sélectionnés. Ces recommandations sont fournies à titre d'information et ne doivent pas être mises en œuvre sur un système de production sans avoir fait l'objet de tests complets.

Ce chapitre s'adresse aux administrateurs système et de base de données chargés de préparer l'installation et l'assistance du serveur HP Service Manager.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Préparation de la base de données IBM DB2 Universal](#), page 24
- [Préparation de Microsoft SQL Server](#), page 29
- [Préparation du serveur Oracle](#), page 35
- [Installation de l'exemple de base de données](#), page 44

Préparation de la base de données IBM DB2 Universal

Cette section décrit l'implémentation des bases de données IBM DB2 Universal prises en charge pour Service Manager. Elle part du principe que Service Manager et DB2 Universal sont déjà installés.

Vous devez exécuter les procédures ci-après avant le chargement initial de la base de données Service Manager.



Un administrateur de base de données DB2 Universal qualifié doit superviser cette préparation.

Tâche 1 : Allouez un espace de données suffisant pour contenir vos données.

Consultez la section [Espace requis](#), page 25.

Tâche 2 : Allouez suffisamment de connexions serveur supplémentaires pour tous les utilisateurs.

Consultez la section [Connexions serveur](#), page 25.

Tâche 3 : Créez un ID et un mot de passe pour la connexion de Service Manager au serveur DB2.

Consultez la section [ID de connexion](#), page 26.

Tâche 4 : Si vous envisagez de générer des rapports sur les données de Service Manager à l'aide des outils DB2, définissez des fuseaux horaires.

Consultez la section [Fuseaux horaires pour la génération de rapports DB2](#), page 27.

Tâche 5 : Définissez le mode de gestion de la casse DB2.

Consultez la section [Respect de la casse](#), page 26.

Tâche 6 : Activez la connectivité pour DB2

Consultez la section [Connectivité avec Service Manager](#), page 26.

Tâche 7 : Configurez la taille de page à 32 Ko.

Consultez à la section [Taille de page](#), page 27.

Tâche 8 : Activez l'allocation de fichiers multipage dans la base de données.

Consultez la section [Allocation de fichiers multipage](#), page 27.

Tâche 9 : Cataloguez la base de données.

Consultez la section [Catalogage de la base de données DB2](#), page 28.

Tâche 10 : Configurez la page de code de la base de données.

Consultez la section [Considérations sur la page de code](#), page 28.

Espace requis

Si vous mettez en place un nouveau système Service Manager, allouez au moins 1 Go d'espace de données à un système de test. La quantité d'espace nécessaire pour un système de production varie selon le volume de données à stocker et selon votre propre implémentation.



Placez toutes les données de Service Manager dans un ou plusieurs espaces de table dédiés d'une instance DB2 unique. Ces espaces de table ne doivent contenir que les données de Service Manager. Une solution à instances multiples consomme plus de ressources système qu'une instance unique.

Connexions serveur

Chaque thread Service Manager de premier plan ou d'arrière-plan nécessite une connexion au serveur DB2. Les processeurs d'arrière-plan de Service Manager requièrent 17 connexions. Lorsque vous configurez votre base de données, veillez par conséquent à allouer suffisamment de connexions pour tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation du fournisseur DB2.

ID de connexion

Créez un ID et un mot de passe pour la connexion de Service Manager au serveur DB2. L'ID de connexion doit bénéficier de l'autorité CREATE/ALTER/DROP TABLE (créer/modifier/supprimer des tables) sur la base de données cible.

- ▶ L'autorité CREATE/ALTER/DROP TABLE n'est requise que pendant l'installation et la création de nouvelles tables Service Manager, et uniquement si vous autorisez Service Manager à émettre une DLL pour créer les tables et index.

L'ID de connexion requiert les droits DB2 suivants :

- Connexion à la base de données
- Création de tables
- Création implicite de schémas

Lorsque vous vous connectez à Service Manager, une table est créée dans l'espace de table par défaut défini pour cet ID de connexion.

- ▶ Service Manager requiert le droit d'utilisation sur tous les espaces de table qu'il utilise, y compris les espaces de table temporaires.

Respect de la casse

Service Manager prend en charge uniquement le mode respect de la casse DB2.

Connectivité avec Service Manager

Service Manager se connecte à la base de données par l'intermédiaire d'un client DB2. Pour configurer la connexion entre le serveur d'applications Service Manager et le serveur DB2, vous devez fournir les informations suivantes :

- Nom de la base de données.
- ID et mot de passe requis pour la connexion au serveur de base de données. Il s'agit de l'ID et du mot de passe créés à la section [ID de connexion](#), page 26.

Le fichier d'initialisation de Service Manager se nomme `sm.ini`. Il doit figurer dans le répertoire `RUN` du serveur Service Manager. Il est possible de définir les paramètres du serveur Service Manager dans le fichier `sm.ini`.

Une fois la connexion créée, vous pouvez exécuter l'utilitaire de configuration afin de vérifier la connexion à DB2 et de charger le système. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration du serveur](#), page 79.

Fuseaux horaires pour la génération de rapports DB2

Si vous prévoyez de générer des rapports sur les données de Service Manager à l'aide des outils DB2, définissez le paramètre `sqltz` dans le fichier `sm.ini`. Pour plus d'informations sur l'utilisation du paramètre `sqltz`, consultez la rubrique relative aux paramètres système dans l'aide de Service Manager.



Si vous utilisez des paramètres de fuseau horaire différents, les dates figurant dans les rapports générés par l'utilitaire DB2 risquent d'être incorrectes.

Taille de page

La taille de page par défaut est de 4 096 octets (4 Ko) dans DB2. Service Manager nécessite des pages de 32 768 octets (32 Ko). Veillez à créer un pool tampon, un espace de table et un espace de table système temporaire pour des pages de 32 Ko. Accordez à l'ID le droit d'accès aux nouveaux espaces de table.

Allocation de fichiers multipage

L'allocation de fichiers multipage réduit le temps système des opérations d'insertion de grande taille. Lorsque cette fonction est activée, DB2 alloue les nouvelles pages de données dans un espace de table à concurrence de plusieurs pages à la fois, et non par page.



Activez l'allocation de fichiers multipage sur les pages SMS uniquement.

Pour activer l'allocation de fichiers multipage :

- 1 En qualité de propriétaire de l'instance, déconnectez toutes les applications de la base de données.

- 2 Exécutez la commande suivante :

```
db2empfa <dbname>
```

Catalogage de la base de données DB2

Pour cataloguer la base de données :

- 1 Installez le client DB2 sur l'ordinateur du serveur Service Manager.
- 2 À l'aide des outils du client DB2, cataloguez la base de données à laquelle vous souhaitez vous connecter.
- 3 Lors de l'exécution de l'outil de configuration, indiquez comme nom de base de données celui que vous avez défini lors de l'opération de catalogage.

Considérations sur la page de code

Créez votre base de données DB2 avec une page de code UTF-8 afin de l'utiliser avec Service Manager. Toutes les données qui transitent depuis Service Manager vers le client DB2 sont codées en UTF-8. Par conséquent, l'utilisation d'une base de données DB2 en UTF-8 réduit le temps système lié à la conversion des données et évite de perdre des caractères spéciaux.

Préparation de Microsoft SQL Server

Cette section décrit l'implémentation des bases de données Microsoft SQL Server prises en charge pour Service Manager. Elle part du principe que Service Manager et Microsoft SQL Server sont déjà installés.

Vous devez exécuter les procédures ci-après avant le chargement initial de la base de données Service Manager .



Il est recommandé qu'un administrateur Microsoft SQL Server qualifié supervise cette préparation.

Tâche 1 : Allouez suffisamment de connexions serveur supplémentaires pour tous les utilisateurs.

Reportez-vous à la section [Connexions serveur](#), page 30.

Tâche 2 : Créez un ID et un mot de passe pour la connexion de Service Manager à SQL Server.

Consultez la section [ID de connexion](#), page 30.

Tâche 3 : Si vous envisagez de générer des rapports sur les données de Service Manager à l'aide des outils SQL Server, définissez des fuseaux horaires.

Consultez la section [Fuseaux horaires pour la génération de rapports SQL Server](#), page 31.

Tâche 4 : Activez l'option Vider le journal au point de contrôle pour la base de données cible.

Consultez la section [Taille du journal des transactions de Microsoft SQL Server](#), page 31.

Tâche 5 : Créez une source de données système de pilote ODBC.

Consultez la section [Connectivité avec Service Manager](#), page 32.

Tâche 6 : Définissez le mode de gestion de la casse souhaité.

Consultez la section [Respect de la casse](#), page 33.

Tâche 7 : Définissez la page de code SQL Server.

Consultez la section [Considérations sur la page de code](#), page 33.

Espace requis

Si vous mettez en place un nouveau système Service Manager, allouez au moins 1 Go d'espace de données à un système de test. La quantité d'espace nécessaire pour un système de production varie selon le volume de données à stocker et selon votre propre implémentation.

- ▶ Placez toutes les données Service Manager dans un espace de table dédié d'une instance SQL Server unique. Cet espace de table doit contenir exclusivement des données Service Manager. Une solution à instances multiples consomme plus de ressources système qu'une instance unique.

Connexions serveur

Chaque thread Service Manager de premier plan ou d'arrière-plan nécessite une connexion à SQL Server. Les processeurs d'arrière-plan de Service Manager requièrent 17 connexions. Lorsque vous configurez votre base de données, veillez par conséquent à allouer suffisamment de connexions pour tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation SQL Server.

ID de connexion

Créez un ID et un mot de passe pour la connexion de Service Manager à SQL Server. L'ID de connexion doit bénéficier de l'autorité CREATE/ALTER/DROP TABLE (créer/modifier/supprimer des tables) sur la base de données cible. Lorsque vous vous connectez à Service Manager, une table est créée dans l'espace de table par défaut défini pour cet ID de connexion.

- ▶ L'autorité CREATE/ALTER/DROP TABLE n'est requise que pendant l'installation et la création de nouvelles tables Service Manager, et uniquement si vous autorisez Service Manager à émettre une DLL pour créer les tables et index.

Fuseaux horaires pour la génération de rapports SQL Server

Si vous prévoyez de générer des rapports sur les données de Service Manager à l'aide des outils SQL Server, définissez le paramètre `sqltz` dans le fichier `sm.ini`. Pour plus d'informations sur l'utilisation du paramètre `sqltz`, consultez la rubrique relative aux paramètres système dans l'aide de Service Manager.



Si vous utilisez des paramètres de fuseau horaire différents, les dates figurant dans les rapports générés par l'utilitaire SQL Server risquent d'être incorrectes.

Autorisation d'accès au pilote ODBC pour la génération de rapports

Pour autoriser un opérateur à accéder au pilote ODBC à des fins de génération de rapports :

- 1 Connectez-vous à Service Manager avec les droits d'administrateur système.
- 2 Cliquez sur **Administration système > Maintenance continue > Opérateurs**.
- 3 Cliquez sur **Rechercher** pour rechercher l'enregistrement opérateur à modifier.
- 4 Sélectionnez l'onglet Démarrage.
- 5 Dans le champ **Capacités d'exécution**, utilisez la fonction Remplir pour sélectionner **ODBC**. L'opérateur dispose à présent d'un accès au pilote ODBC.
- 6 Cliquez sur **Sauvegarder**.
- 7 Cliquez sur **OK**.

Taille du journal des transactions de Microsoft SQL Server

Lors du chargement initial du système, Service Manager soumet le serveur SQL à un volume important de transactions d'insertion. Pour éviter que la taille du journal des transactions ne devienne trop importante, définissez l'option « Vider le journal au point de contrôle » pour la base de données cible sur le serveur SQL.

Connectivité avec Service Manager

Règles de connectivité générales :

- Le nom de base de données indiqué dans l'outil de configuration doit correspondre à une source de données système du pilote ODBC.
- Configurez la source de données ODBC en tant que DSN système utilisant :
 - l'authentification SQL Server ;
 - les identificateurs ANSI entre guillemets ;
 - les nulls, les caractères de remplissage et les avertissements ANSI.
- Service Manager est compatible avec la version 64 bits de SQL Server 2005.
 - Service Manager ne fonctionne pas avec un DSN système créé à l'aide de l'administrateur ODBC 64 bits.
 - Si Service Manager est installé sur un système Windows 64 bits, créez l'entrée DSN système pour le pilote ODBC en lançant `odbcad32.exe` à partir de **C : \WINDOWS \SysWOW64**.

Cette commande crée un pilote DSN système SQL Native Client 32 bits qui pourra être utilisé par Service Manager.

- Si Service Manager est installé sur un système Windows 32 bits, il utilise le pilote DSN système SQL Native Client 32 bits.

Activation de la connectivité

Service Manager se connecte à la base de données par l'intermédiaire d'une connexion ODBC. Pour configurer la connexion entre le serveur d'applications Service Manager et SQL Server, vous devez fournir les informations suivantes :

- Nom de la base de données.
- ID et mot de passe requis pour la connexion au serveur de base de données. Il s'agit de l'ID et du mot de passe créés à la section [ID de connexion](#), page 26.

Le fichier d'initialisation de Service Manager se nomme `sm.ini`. Il doit figurer dans le répertoire `RUN` du serveur Service Manager. Il est possible de définir les paramètres du serveur Service Manager dans le fichier `sm.ini`.

Une fois la connexion créée, vous pouvez exécuter l'utilitaire de configuration afin de vérifier la connexion à SQL Server et de charger le système. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration du serveur](#), page 79.

Respect de la casse

Service Manager prend en charge les modes respect de la casse et non-respect de la casse de Microsoft SQL Server. Pour utiliser HP Service Manager en mode non-respect de la casse, sélectionnez un classement qui ne tient pas compte de la casse dans SQL Server avant d'installer HP Service Manager. Vous pouvez indiquer le mode à utiliser pour l'ordre de tri lors de la création de la base de données.

Définition du mode de gestion de la casse SQL Server

Affectez le classement approprié à la base de données SQL Server lors de la création de celle-ci.

- Pour activer le mode respect de la casse, choisissez un classement qui se termine par `_BIN`, tel que `Latin1_General_BIN`.
- Pour activer le mode non-respect de la casse, choisissez un classement qui se termine par `_CI_AS`, tel que `Latin1_CI_AS`.

Service Manager détectera automatiquement les paramètres et agira de conséquence.

Considérations sur la page de code

Créez la base de données SQL Server avec une page de code qui prend en charge le jeu de caractères de la plupart de vos données. Comme SQL Server ne prend pas en charge la page de code UTF-8, utilisez des types de données qui prennent en charge plusieurs jeux de caractères.



Si vous choisissez une page de code d'Europe occidentale, le système ne sera pas en mesure de stocker les caractères d'Europe orientale ou d'Asie dans les colonnes de données de type VCHAR, CHAR ou TEXT. Si vous devez stocker des caractères de langues différentes, utilisez plutôt les types de données NVARCHAR, NCHAR ou NTEXT.

Préparation du serveur Oracle

Cette section décrit l'implémentation des bases de données Oracle prises en charge. Elle part du principe que Service Manager et Oracle sont déjà installés.

Vous devez exécuter les procédures ci-après avant le chargement initial de la base de données Service Manager.



Il est recommandé qu'un administrateur Oracle qualifié assiste à cette préparation.

Tâche 1 : Allouez un espace de données suffisant pour contenir vos données.

Consultez la section [Espace requis](#), page 36.

Tâche 2 : Allouez suffisamment de connexions serveur supplémentaires pour tous les utilisateurs.

Consultez la section [Connexions serveur](#), page 36.

Tâche 3 : Créez un ID et un mot de passe pour la connexion de Service Manager au serveur Oracle.

Consultez la section [ID de connexion](#), page 36.

Tâche 4 : Si vous envisagez de générer des rapports sur les données de Service Manager à l'aide des outils Oracle, définissez des fuseaux horaires.

Consultez la section [Fuseaux horaires pour la génération de rapports Oracle](#), page 37.

Tâche 5 : Assurez-vous que vos espaces de table sont correctement configurés.

Consultez la section [Espaces de table et utilisateur Oracle](#), page 39.

Tâche 6 : Mettez à jour la variable d'environnement Unix avec le chemin des bibliothèques du client Oracle 32 bits.

Consultez la section [Bibliothèques du client Oracle 32 bits](#), page 39.

Tâche 7 : Installez un client Oracle sur le système Service Manager.

Consultez la section [Configuration de la connectivité](#), page 38.

Tâche 8 : Définissez le mode de gestion de la casse souhaité.

Consultez la section [Respect de la casse](#), page 39.

Tâche 9 : Configurez la page de code de la base de données.

Consultez la section [Considérations sur la page de code](#), page 43.

Espace requis

Si vous mettez en place un nouveau système Service Manager, allouez au moins 1 Go d'espace de données à un système de test. La quantité d'espace nécessaire pour un système de production varie selon le volume de données à stocker et selon votre propre implémentation.



Placez toutes les données Service Manager dans un espace de table dédié d'une instance Oracle unique. Cet espace de table doit contenir exclusivement des données Service Manager. Une solution à instances multiples consomme plus de ressources système qu'une instance unique.

Connexions serveur

Chaque thread Service Manager de premier plan ou d'arrière-plan nécessite une connexion au serveur Oracle. Les processeurs d'arrière-plan de Service Manager requièrent 17 connexions. Lorsque vous configurez votre base de données, veillez par conséquent à allouer suffisamment de connexions pour tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation Oracle.

ID de connexion

Créez un ID et un mot de passe pour la connexion de Service Manager au serveur Oracle. L'ID de connexion doit disposer des droits énumérés ci-après. Lorsque vous vous connectez à Service Manager, une table est créée dans l'espace de table par défaut défini pour cet ID de connexion.

Service Manager requiert les droits d'utilisateur Oracle suivants :

- Connexion
- Création, modification, suppression de table

- Création, modification, suppression d'index
- Sélection de dictionnaire
- Modification des droits d'accès aux sessions



Les droits CREATE/ALTER/DROP TABLE ne sont requis que lors de l'installation et la création de nouvelles tables Service Manager, et uniquement si vous autorisez Service Manager à émettre la DLL permettant de créer des tables et des index.

Vous pouvez accorder ces droits à un utilisateur Oracle à l'aide des instructions Oracle suivantes :

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

Fuseaux horaires pour la génération de rapports Oracle

Si vous prévoyez de générer des rapports sur les données de Service Manager à l'aide des outils Oracle, définissez le paramètre `sqltz` dans le fichier `sm.ini`. Pour plus d'informations sur l'utilisation du paramètre `sqltz`, consultez la rubrique relative aux paramètres système dans l'aide de Service Manager.



Si vous utilisez des paramètres de fuseau horaire différents, les dates figurant dans les rapports générés par l'utilitaire Oracle risquent d'être incorrectes.

Connectivité avec Service Manager

Service Manager se connecte à la base de données par l'intermédiaire d'un client Oracle. Pour configurer la connexion entre le serveur Service Manager et Oracle, vous devez fournir les informations suivantes :

- Nom de la base de données.
- ID et mot de passe requis pour la connexion au serveur de base de données. Il s'agit de l'ID et du mot de passe créés à la section [ID de connexion](#), page 36.


Le fichier d'initialisation de Service Manager se nomme `sm.ini`. Il doit figurer dans le répertoire `RUN` du serveur Service Manager. Il est possible de définir les paramètres du serveur Service Manager dans le fichier `sm.ini`.

Une fois la connexion créée, vous pouvez exécuter l'utilitaire de configuration afin de vérifier la connexion à Oracle et de charger le système. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration du serveur](#), page 79.

Configuration de la connectivité

Procédez comme suit pour configurer la connectivité aux bases de données Oracle :

- 1 Installez le client Oracle sur l'ordinateur du serveur Service Manager.

 Service Manager requiert la bibliothèque du client Oracle 32 bits, qui se trouve dans le répertoire d'installation du client Oracle 64 bits ou d'Oracle Instant Client 32 bits. Connectez-vous au site Web d'Oracle pour télécharger le client Oracle approprié à la plate-forme sur laquelle vous prévoyez d'exécuter le serveur Service Manager.

- 2 Configurez une connexion au serveur Oracle dans le fichier `tnsnames.ora`.

Définissez le nom dans le fichier `tnsnames.ora`.

- Sur les plates-formes Unix, le fichier `tnsnames.ora` réside dans `$ORACLE_HOME/network/admin` ; vous pouvez également le spécifier à l'aide de la variable d'environnement `TNS_ADMIN`.
- Sur les plates-formes Windows, il réside dans le répertoire Oracle Home `[%ORACLE_HOME%/network/admin]`.

- 3 Spécifiez le nom de connexion à la base de données Oracle dans le paramètre `sqlldb` du fichier `sm.ini`. Vous pouvez entrer ce nom après l'installation de Service Manager en exécutant l'outil de configuration et en spécifiant le nom de base de données que vous avez indiqué dans le fichier `tnsnames.ora`. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration du serveur](#), page 79.

Espaces de table et utilisateur Oracle

La plupart des tables d'un serveur Oracle contiennent moins de 50 Ko de données. Service Manager définit la taille de l'espace de stockage initial lors de la création des tables SQL.

Si vous créez manuellement une nouvelle instance Oracle pour Service Manager :

- Créez la base de données avec une taille de bloc de 8 Ko ou un multiple de 8.
- Créez un espace de table distinct pour les données Service Manager, et faites-en l'espace de table par défaut pour l'utilisateur de Service Manager.
- Attribuez un espace de table temporaire adéquat à l'espace de table TEMPORARY de l'utilisateur de Service Manager.

Bibliothèques du client Oracle 32 bits

Procédez comme suit pour configurer la variable d'environnement Unix pour Oracle :

- 1 Identifiez le chemin des bibliothèques du client Oracle 32 bits.
- 2 Configurez la variable d'environnement Unix comme illustré dans les exemples ci-après. Dans ces exemples, le chemin des bibliothèques partagées du client Oracle est défini par rapport à la variable d'environnement Oracle \$ORACLE_HOME.

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

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

Respect de la casse

Service Manager prend en charge le mode non-respect de la casse d'Oracle 11.2 et des versions supérieures. Pour les versions antérieures d'Oracle, Service Manager requiert une base de données qui respecte la casse.

Définition du mode de gestion de la casse

Vous pouvez définir le mode de gestion de la casse d'une nouvelle base de données Oracle lors de la création de celle-ci ou modifier le mode de gestion de la casse d'une base de données existante.

Pour définir le mode de gestion de la casse d'une nouvelle base de données Oracle :

- 1 Lors de la création d'une instance Oracle, sélectionnez « All Initialization Parameters » (Tous les paramètres d'initialisation) et modifiez les paramètres.
- 2 Définissez le mode de gestion de respect de la casse comme décrit dans le tableau ci-après.

 Veillez à cocher la case Ignorer les valeurs par défaut pour les paramètres NLS_SORT et NLS_COMP.

Nom du paramètre	Respect de la casse	Non-respect de la casse
NLS_SORT	BINARY	BINARY_CI
NLS_COMP	BINARY	LINGUISTIC

- 3 Dans Service Manager, vérifiez que les paramètres sont en vigueur à l'aide de l'instruction SQL suivante :

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

La valeur de NLS_SORT et NLS_COMP doit correspondre à votre sélection.

Pour modifier le mode respect de la casse d'une base de données Oracle afin d'inclure les données de Service Manager en mode non-respect de la casse :

- 1 Sauvegardez toutes les données de Service Manager.
Exécutez « `sm -system_unload -system_directory:<chemin dans lequel vous souhaitez stocker les fichiers de déchargement des données Service Manager>` ».
- 2 Connectez-vous à Oracle en tant qu'administrateur système et émettez les instructions suivantes :

```
alter system set NLS_SORT=BINARY_CI SCOPE=SPFILE;  
alter system set NLS_COMP=LINGUISTIC SCOPE=SPFILE;  
create pfile from spfile;
```
- 3 Arrêtez puis redémarrez l'instance Oracle.



Si vous exécutez Oracle sur des serveurs parallèles, veillez à répliquer le fichier de paramètres dans toutes les instances d'Oracle.

- 4 Supprimez toutes les tables Service Manager.
- 5 Dans Service Manager, vérifiez que les paramètres sont en vigueur à l'aide de l'instruction SQL suivante :

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

La valeur de NLS_SORT et NLS_COMP doit correspondre à votre sélection.
- 6 Supprimez `groupname`, `sqldebug` et tous les autres paramètres de débogage du fichier `sm.ini`, puis exécutez « `sm -system_load -system_directory:<chemin des fichiers de déchargement des données Service Manager>` ».

Validez les index uniques qui ne tiennent pas compte de la casse.

Pendant le chargement initial du système, Service Manager a créé un jeu d'index qui ne respectent pas la casse pour chaque table, en fonction des clés de la table. Service Manager consigne ces index lors de la première lecture des tables lorsque le paramètre `sqldebug:1` est défini dans le fichier `sm.ini`. Vous pouvez vérifier les paramètres créés pour chaque table en affichant le fichier `sm.log`.

Les index uniques qui ne tiennent pas compte de la casse doivent être considérés comme des fonctions Oracle comportant l'expression de colonne suivante :

NLSSORT("<nom du champ>",<nl_s_sort="BINARY_CI">").

Pour vérifier si les index uniques qui ne respectent pas la casse sont créés avec l'expression de colonne correcte :

- 1 Définissez `sqldebug:1` dans le fichier `sm.ini` qui se trouve dans le répertoire `<SM_install_location>\Server\RUN`.
- 2 Démarrez Service Manager.
- 3 Vérifiez le fichier `sm.log` du répertoire `<dossier_installation_SM>\Server\logs`.

L'entrée suivante du fichier journal indique que l'instance Oracle ne respecte pas la casse et que vous avez pu vous connecter sans problème à cette instance :

```
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
```

Les informations suivantes du fichier journal indiquent que la table Dbdict comporte l'index DBDICTM1C989DE64 avec la clé "NAME" qui ne respecte pas la casse.

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

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

(suite)

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

Considérations sur la page de code

Créez votre base de données Oracle avec une page de code UTF-8 afin de l'utiliser avec Service Manager. Toutes les données qui transitent depuis Service Manager vers le client Oracle sont codées en UTF-8. Par conséquent, l'utilisation d'une base de données Oracle en UTF-8 réduit le temps système lié à la conversion des données et évite de perdre des caractères spéciaux.

Installation de l'exemple de base de données

Une copie de SQL Server Express Edition est incluse dans le DVD d'installation à titre de démonstration uniquement. Vous devez disposer d'un SGBDR d'entreprise pour l'utiliser dans les systèmes de développement, de test et de production.

Procédez comme suit pour installer l'exemple de base de données :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
 - b Ouvrez `clickme.htm`.
- 3 Cliquez sur **Install SQLServer2005 for use with HP Service Manager for testing purposes only** (Installer SQLServer2005 pour l'utiliser avec HP Service Manager à titre de test uniquement).

Le dossier SQLServer s'ouvre.

- 4 Double-cliquez sur **SetupSQLServer.bat**.
- 5 Lorsque vous y êtes invité, appuyez sur une touche pour quitter l'installation.

La base de données exemple est à présent installée. Elle est dotée des propriétés ci-après.

Nom de l'instance :	SMDEMO
Mode de sécurité :	SQL
Nom de la base de données :	SMDEMO
Connexion/utilisateur SQL :	SA
Mot de passe SA :	SM@DEMODATA1
Classement :	Latin1_General_BIN

Les paramètres par défaut des fichiers `sm.cfg` et `sm.ini` prédéfinis ont été configurés pour fonctionner avec cette base de données. Pour vous connecter à un autre serveur de base de données, définissez les valeurs appropriées à l'aide de l'outil de configuration (consultez la section [Outil de configuration](#), page 79).

3 Installation du serveur

Vous pouvez installer HP Service Manager sur un serveur Windows ou UNIX. Cette section présente la configuration système requise et indique la procédure à suivre pour installer le serveur.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Installation du serveur sous Windows](#), page 48
- [Installation du serveur sous Unix](#), page 56
- [Conditions AutoPass](#), page 72
- [Si votre serveur obtient une adresse IP de DHCP, vous devrez peut-être demander une nouvelle licence correspondant à la nouvelle adresse IP du serveur](#), page 73
- [Configuration du serveur](#), page 79

Pour plus d'informations sur la mise à niveau du serveur, consultez le document *HP Service Manager Upgrade Guide* (guide de mise à niveau de HP Service Manager).



Avant d'installer le serveur Service Manager sur un système AIX, HP-UX ou Solaris, vous devez installer JVM 1.6. Reportez-vous à la documentation Java pour savoir comment procéder.

Installation du serveur sous Windows

Pour plus d'informations sur la configuration système requise et la compatibilité des plates-formes, visitez le site Web d'assistance clientèle à l'adresse :

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

Configuration requise pour l'installation

Pour installer HP Service Manager sur un serveur Windows, vous devez disposer des éléments suivants :

- Système d'exploitation Windows compatible
 - ▶ Pour plus d'informations, consultez la matrice de compatibilité de Service Manager. Pour avoir accès aux matrices de support de HP, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel.

Pour vous enregistrer en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :
<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>.

Si vous disposez déjà d'un compte HP Passport, accédez à :
http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp.
- Dernières mises à jour Windows de votre système d'exploitation
- 1 Go de mémoire vive (RAM) minimum (recommandé)
 - À des fins de production, la RAM dépend du nombre d'utilisateurs prévus.
- Compte d'administrateur local pouvant effectuer des installations sur le serveur Windows

Configuration requise

Avant d'installer Service Manager, assurez-vous que votre système remplit les conditions ci-après.

Tableau 1 Configuration requise pour l'installation du serveur sous Windows

Configuration requise	Ressources requises
Espace disque	400 Mo pour l'installation du serveur
Nom de service TCP/IP	Au cours de la configuration du serveur Service Manager, le système vous demande de fournir un port TCP/IP valide. Le numéro de port que vous choisissez pour Service Manager doit être supérieur à 1024.

Ressources de la base de données

Service Manager requiert les ressources suivantes d'un système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR).

Tableau 2 Base de données requise pour l'installation du serveur

Configuration requise	Ressources requises
Serveur de SGBDR	<p>Installez et configurez un serveur de SGBDR pris en charge :</p> <ul style="list-style-type: none">• IBM DB2• Oracle• MS SQL Server <p>Consultez la matrice de compatibilité de Service Manager pour connaître la liste des serveurs de SGBDR pris en charge.</p>
Client de SGBDR	<p>Installez et configurez un client de base de données pris en charge pour le serveur de SGBDR :</p> <ul style="list-style-type: none">• Client DB2• Client Oracle• DSN de Windows ODBC défini pour SQL Server <p>Consultez la matrice de compatibilité de Service Manager pour connaître la liste des clients de SGBDR pris en charge.</p>

Ressources du serveur

Le serveur Service Manager utilise les ressources suivantes.

Tableau 3 Ressources système du serveur Service Manager

Ressource	Définition
Processus	<p>Un processus démarre pour chaque ligne de commande <code>sm</code> présente dans le fichier <code>sm.cfg</code>. Par défaut, chaque processus est limité à 50 sessions utilisateurs simultanées. Le système attribue à chaque session utilisateur ou processus d'arrière-plan un thread dédié.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si vous lancez les processus d'arrière-plan à l'aide de la commande de démarrage système <code>sm</code> du fichier <code>sm.cfg</code>, les threads de processus d'arrière-plan appartiennent aux processus <code>sm</code>.• Si les processus d'arrière-plan sont lancés à partir d'une session utilisateur au sein de Service Manager, aussi bien la session utilisateur que les threads du processus d'arrière-plan appartiennent au processus du contrôleur de threads. <p>Pour autoriser plus de 50 sessions utilisateur simultanées, reportez-vous aux rubriques de l'aide en ligne relatives aux options d'implémentation du serveur.</p>
Mémoire partagée	<p>Le serveur utilise environ 50 Mo de mémoire de base partagée et requiert 5 Mo supplémentaires de mémoire partagée par tranche de 50 utilisateurs.</p> <p>Le paramètre <code>shared_memory</code> du fichier <code>sm.ini</code> permet d'indiquer la quantité de mémoire partagée allouée par le système.</p>

Installation du serveur Service Manager

Pour installer le serveur Service Manager, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
 - b Ouvrez `clickme.htm`.
- 3 Cliquez sur **Install HP Service Manager Server for Windows** (Installer le serveur HP Service Manager pour Windows).
 - 4 Cliquez sur **Run** (Exécuter) pour démarrer l'Assistant d'installation du serveur Service Manager.
 - 5 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour lire et accepter les termes du contrat de licence.
 - 6 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the Licence Agreement** (J'accepte les termes du contrat de licence).

Le bouton **Next** devient actif.

- 7 Procédez de l'une des manières suivantes :
 - Cliquez sur **Next** pour accepter le dossier d'installation par défaut.

Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :

`C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Server\`



N'installez pas le serveur sur des versions existantes de ServiceCenter ou Service Manager. Installez-le dans un nouveau dossier.

- Cliquez sur **Browse** (Parcourir) pour choisir un autre emplacement d'installation.



Le nom du dossier du serveur Service Manager ne peut pas contenir des parenthèses ou des caractères non-ASCII. Le serveur ne démarrera pas s'il est installé dans un dossier dont le nom n'est pas valide.

Reportez-vous au document *HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide* (guide de mise à niveau de Service Manager 9.20) pour plus d'informations sur la mise à niveau du serveur à partir de versions antérieures.

- 8 Cliquez sur **Next** pour préparer la procédure d'installation.

La page récapitulative s'ouvre.

- 9 Cliquez sur **Install** pour commencer à copier les fichiers d'installation.

Si vous souhaitez interrompre l'installation, cliquez sur **Cancel** (Annuler).

Une fois l'opération terminée, l'Assistant d'installation du serveur Service Manager ouvre une page qui signale la fin de l'installation.



Une fenêtre AutoPass s'affiche et installe AutoPass automatiquement. Ne cliquez pas sur **Finish** (Terminer) tant que l'installation n'est pas terminée.

- 10 Pour configurer automatiquement le serveur, cochez la case **Run the configuration program after install** (Démarrer le programme de configuration après l'installation).



Vous pouvez également configurer le serveur Service Manager en modifiant le fichier d'initialisation `sm.ini`. Consultez la section [Configuration du serveur](#), page 79.

- 11 Cliquez sur **Finish** pour quitter l'Assistant d'installation.

L'installation du serveur est terminée.

Si vous avez sélectionné l'option **Run the configuration program after install** (Démarrer le programme de configuration après l'installation), l'Assistant de configuration du serveur HP Service Manager s'ouvre. Suivez les étapes de la section [Configuration du serveur](#), page 79.

- 12 Une fois la procédure de configuration terminée, fermez la fenêtre du navigateur ou cliquez sur un autre élément à installer.

Désinstallation du serveur sous Windows

Pour désinstaller le serveur, utilisez l'un des outils suivants :

- Option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration. Consultez la section [Désinstallation à partir du Panneau de configuration](#), page 54.
- DVD d'installation de Service Manager. Consultez la section [Désinstallation à l'aide du DVD d'installation](#), page 55.



Le processus de désinstallation préserve tous les paramètres de configuration du serveur et les données de Service Manager dans le SGBDR. Vous devez supprimer les fichiers de configuration et les données du SGBDR manuellement si vous procédez à la désinstallation complète de Service Manager. HP vous recommande de supprimer l'intégralité du dossier d'installation du serveur si vous ne souhaitez conserver aucune donnée.

Désinstallation à partir du Panneau de configuration

Pour désinstaller le serveur à partir de l'option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.

- 2 Arrêtez le service Service Manager.

Pour plus d'informations sur l'arrêt du serveur, consultez l'aide en ligne de HP Service Manager.

- 3 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer** > **Paramètres** > **Panneau de configuration** > **Ajout/Suppression de programmes**.

La boîte de dialogue Ajouter ou supprimer des programmes s'ouvre.

- 4 Faites défiler la liste jusqu'au programme du serveur HP Service Manager, puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Un message de confirmation s'affiche.

- 5 Cliquez sur **Oui**.

L'opération prend quelques minutes. D'autres messages indiquent sa progression.

Une fois la désinstallation terminée, vous revenez à la boîte de dialogue Ajouter ou supprimer des programmes.

- 6 Cliquez sur **Fermer**.

Désinstallation à l'aide du DVD d'installation

Pour désinstaller le serveur à partir du DVD d'installation, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.

- 2 Arrêtez le service Service Manager.

Pour plus d'informations sur l'arrêt du serveur, consultez l'aide en ligne de HP Service Manager.

- 3 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.

- b Ouvrez `clickme.htm`.

- 4 Cliquez sur **Install HP Service Manager Server for Windows** (Installer le serveur HP Service Manager pour Windows).

L'Assistant d'installation du serveur Service Manager s'ouvre.

- 5 Cliquez sur **Next** (Suivant).

La fenêtre Remove the Program (Supprimer le programme) s'ouvre.

- 6 Cliquez sur **Remove** (Supprimer).

L'opération prend quelques minutes. D'autres messages indiquent sa progression. Une fois le processus terminé, l'Assistant InstallShield ouvre une page qui signale la fin de la désinstallation.

- 7 Cliquez sur **Finish** (Terminer).

- 8 Cliquez sur **Exit Install** (Quitter l'installation) pour fermer le navigateur du DVD.

Installation du serveur sous Unix

Pour plus d'informations sur la configuration système requise et la compatibilité des plates-formes, visitez le site Web d'assistance clientèle à l'adresse :

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

Configuration requise

Avant d'installer Service Manager, assurez-vous que votre système remplit les conditions ci-après.

Tableau 4 Configuration requise pour l'installation du serveur sous Unix

Configuration requise	Ressources requises
Espace disque	400 Mo pour l'installation du serveur
Java	Service Manager requiert l'installation de la version 1.5 de Java sur le système. Il est possible d'utiliser JDK ou JRE ; Service Manager effectuera la recherche au moment de l'installation. Les utilisateurs qui exécutent Linux sur des plates-formes Intel x86 n'ont pas à installer Java : il fait partie de Service Manager pour cette plate-forme. Les utilisateurs qui exécutent Solaris doivent installer la mise à jour 20 de Java 1.6 ou une version supérieure.
Nom de service TCP/IP	Au cours de la configuration du serveur Service Manager, le système vous demande de fournir un port TCP/IP valide. Le numéro de port que vous choisissez pour Service Manager doit être supérieur à 1024.

Tableau 4 Configuration requise pour l'installation du serveur sous Unix (suite)

Configuration requise	Ressources requises
Niveaux de correctif logiciel AIX	<p>AIX 5.3 requiert les niveaux de correctif logiciel suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• TL6 SP5 ou supérieur• TL7 SP2 ou supérieur• TL8 ou supérieur <p>AIX 6.1 requiert les niveaux de correctif logiciel suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• TL0 SP3 ou supérieur• TL1 ou supérieur <p>Service Manager vérifie si votre système AIX est conforme aux niveaux de correctif logiciel TL et de service requis. S'il n'est pas conforme, le serveur Service Manager affiche un message d'erreur et ne démarre pas.</p>



Vous ne pouvez pas exécuter Service Manager à partir d'un compte racine. Vous devez créer un ID utilisateur distinct qui sera propriétaire de Service Manager.

Ressources de la base de données

Service Manager requiert les ressources suivantes d'un système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR).

Tableau 5 Base de données requise pour l'installation du serveur

Configuration requise	Ressources requises
Serveur de SGBDR	Installez et configurez un serveur de SGBDR pris en charge : <ul style="list-style-type: none">• DB2• Oracle
Client de SGBDR	Installez et configurez un client de base de données pris en charge pour le serveur de SGBDR : <ul style="list-style-type: none">• Client DB2• Client Oracle

Ressources du serveur

Le serveur Service Manager utilise les ressources suivantes.

Tableau 6 Ressources système du serveur Service Manager

Ressource	Définition
Processus	<p>Un processus démarre pour chaque ligne de commande <code>sm</code> présente dans le fichier <code>sm.cfg</code>. Par défaut, chaque processus est limité à 50 sessions utilisateurs simultanées. Le système attribue à chaque session utilisateur ou processus d'arrière-plan un thread dédié.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si vous lancez les processus d'arrière-plan à l'aide de la commande de démarrage système <code>sm</code> du fichier <code>sm.cfg</code>, les threads de processus d'arrière-plan appartiennent aux processus <code>sm</code>.• Si les processus d'arrière-plan sont lancés à partir d'une session utilisateur au sein de Service Manager, aussi bien la session utilisateur que les threads du processus d'arrière-plan appartiennent au processus du contrôleur de threads. <p>Pour autoriser plus de 50 sessions utilisateur simultanées, reportez-vous aux rubriques de l'aide en ligne relatives aux options d'implémentation du serveur.</p>
Sémaphores	<p>Service Manager utilise 11 sémaphores, quel que soit le nombre d'utilisateurs connectés au système.</p>
Mémoire partagée	<p>Le serveur utilise environ 50 Mo de mémoire de base partagée et requiert 5 Mo supplémentaires de mémoire partagée par tranche de 50 utilisateurs.</p> <p>Le paramètre <code>shared_memory</code> du fichier <code>sm.ini</code> permet d'indiquer la quantité de mémoire partagée allouée par le système. La quantité de mémoire partagée que vous allouez dans le système d'exploitation doit toujours être supérieure à celle spécifiée pour Service Manager dans le fichier <code>sm.ini</code>. Autrement dit, le système requiert plus de mémoire partagée que celle nécessaire à l'exécution de Service Manager.</p>

Informations complémentaires

Prenez connaissance des informations suivantes avant d'installer Service Manager.

Tableau 7 Conditions supplémentaires pour Unix

Ressource	Configuration requise
Terminal ANSI	Pour exécuter l'installation à partir d'une console, lancez le script d'installation à partir d'un terminal ANSI pour éviter la génération d'erreurs. Un terminal non-ANSI (hpterm, par exemple) risque de produire des résultats illisibles.
Accès superutilisateur	L'accès superutilisateur est nécessaire pour modifier le noyau du système, monter le DVD de Service Manager et installer AutoPass. Vous devez créer un ID utilisateur distinct pour exécuter Service Manager.

Étapes préliminaires



La convention suivante identifie les variables qui peuvent changer selon le type d'installation qui vous concerne :

<variable>

Au cours de l'installation, lorsqu'une variable apparaît entre crochets, vous devez la remplacer avec les données spécifiques de votre système. Ne tapez pas les crochets (< >) car ils font partie de la commande.

Tâche 1 : Déterminez le chemin d'installation de Service Manager.

L'utilisateur qui exécute le script d'installation doit disposer des autorisations pour créer de nouveaux répertoires dans le chemin d'installation choisi.

Tâche 2 : Pour les utilisateurs Oracle, ajoutez le chemin du client de SGBDR 32 bits à la variable du chemin de la bibliothèque.

Mettez à jour la variable du chemin de la bibliothèque du système afin d'inclure le chemin de la version 32 bits du client de SGBDR. Vous pouvez ajouter ces répertoires dans le cadre de l'ouverture de session du shell ou d'un script de profil.

Tableau 8 Variables du chemin selon le système d'exploitation

SE	Variable du chemin à définir
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH
Linux et Solaris	LD_LIBRARY_PATH

Pour plus d'informations sur la définition des variables, reportez-vous à la documentation de votre système d'exploitation.



Pour les utilisateurs DB2, le script db2profile fourni par le programme d'installation de DB2 met à jour automatiquement les variables de chemin des classes et des bibliothèques de votre système.

Installation du serveur

Procédez comme suit pour installer le serveur Service Manager :

- 1 Avant d'installer le serveur, procurez-vous une licence AutoPass en suivant les instructions de la section [Conditions AutoPass](#), page 72.
- 2 Montez le DVD, puis remplacez les répertoires par le point de montage.

- 3 Lancez le script exécutable qui correspond à votre système.


Tableau 9 Script d'installation selon le système d'exploitation

SE	Script d'installation
HP-UX sur systèmes PA-RISC	setupHP11.bin
HP-UX sur systèmes Itanium	setupHPIA64.bin
AIX	setupaix
Solaris	setupSolaris.bin
Linux	setupLinuxX86.bin

- Les scripts d'installation doivent être exécutés à partir d'un environnement X-Windows. Pour exécuter les scripts à partir d'une console, ajoutez "-console" à la ligne de commande. Par exemple, pour exécuter le script d'installation pour Solaris à partir d'une console, tapez la commande suivante.

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

- 4 Acceptez le contrat de licence si vous souhaitez poursuivre.
- 5 À l'invite du script, tapez l'adresse du répertoire dans lequel vous voulez installer Service Manager.

 N'installez pas le serveur sur des versions existantes de ServiceCenter ou Service Manager. Installez-le dans un nouveau dossier.

➤ Le système valide tous les noms de répertoires spécifiés. Si vous indiquez un répertoire non valide, le programme d'installation génère un message d'erreur.

➤ N'insérez pas le symbole « ~ » lorsque vous entrez le chemin. InstallShield le considère en effet comme un caractère régulier et créera un répertoire nommé « ~ ».

- 6 Le système consacre plusieurs minutes à la lecture du contenu du DVD, décompresse les fichiers et procède à l'installation du serveur dans le répertoire spécifié.

- 7 Cliquez sur **Finish** (Terminer) pour quitter l'Assistant.
- 8 Si vous souhaitez configurer le serveur automatiquement, exécutez le script de configuration qui se trouve dans le répertoire <dossier d'installation>/ pour mettre à jour le fichier `sm.cfg`. Reportez-vous aux instructions de la section [Configuration du serveur](#), page 79.
 - ▶ Vous pouvez également configurer le serveur Service Manager en modifiant le fichier d'initialisation `sm.ini`. Consultez la section [Configuration du serveur](#), page 79.
- 9 Vérifiez que le dossier `/jre` du répertoire d'exécution constitue un lien symbolique à un environnement d'exécution Java (JRE) 1.6.

Désinstallation du serveur Service Manager

Procédez comme suit pour désinstaller le serveur Service Manager :

- 1 Arrêtez le serveur Service Manager.
- 2 Supprimez tous les répertoires et sous-répertoires du serveur.

Ressources de noyau requises

Le serveur Service Manager doit disposer de mémoire partagée supplémentaire et de sémaphores pour s'exécuter. Sur la plupart des systèmes Unix, vous pouvez configurer ces ressources à l'aide des paramètres de configuration du noyau.



Les ressources de noyau suivantes représentent les valeurs minimales requises pour exécuter le serveur Service Manager. Si sur le système dédié à Service Manager vous exécutez d'autres programmes qui requièrent des ressources de noyau, ajoutez aux ressources existantes, celles de noyau requises par Service Manager. Par exemple, si le système existant requiert 100 Mo de ressources de noyau et Service Manager requiert 50 Mo supplémentaires, vous devez allouer 150 Mo de ressources de noyau.

Serveur AIX

Sous AIX, l'ajustement des ressources du noyau étant automatique, il est inutile de les définir manuellement.

Serveur HP-UX

Cette section traite des considérations et des paramètres liés à l'utilisation d'un serveur HP-UX.

Mémoire partagée

Tableau 10 Configuration de la mémoire partagée

Paramètre du noyau	Valeur	Remarques
shmem	1	Active la mémoire partagée
shmmax	Variable	Le serveur utilise environ 50 Mo de mémoire de base partagée et requiert 5 Mo supplémentaires de mémoire partagée par tranche de 50 utilisateurs. Le paramètre <code>shared_memory</code> du fichier <code>sm.ini</code> permet d'indiquer la quantité de mémoire partagée allouée par le système. La quantité de mémoire partagée que vous allouez dans le système d'exploitation doit toujours être supérieure à celle spécifiée dans le fichier <code>sm.ini</code> .
shmmni	Variable	1 ID de sémaphore par système Service Manager

Paramètre `maxdsiz`

Le paramètre `maxdsiz` de HP-UX définit la taille de segment de données maximale pour chaque processus. Ce segment de données peut comprendre deux types de mémoire : mémoire virtuelle (espace mémoire de permutation) et mémoire réelle. Le système tente de répondre à vos besoins avec la mémoire réelle. Il utilise l'espace mémoire de permutation pour combler la différence, jusqu'à ce qu'il atteigne la limite `maxdsiz`.

Définissez la valeur maximale pour `maxdsiz`. Pour plus d'informations sur la configuration de ce paramètre, reportez-vous à l'aide de HP-UX.

Nombre de descripteurs de fichiers

Vérifiez que la limite supérieure (ulimit -n size) des descripteurs de fichier est au moins égale à 1024.

Définition des paramètres du noyau

L'utilitaire SAM permet de configurer les paramètres du noyau sous HP-UX.



Vous devez être un utilisateur racine (root) ou disposer des capacités superutilisateur pour démarrer l'utilitaire SAM.

Pour configurer les paramètres IPC du noyau :

- 1 Lancez SAM.
- 2 Sélectionnez l'option Kernel Configuration (Configuration du noyau) dans le menu principal.
- 3 Sélectionnez l'option Configurable Parameters (Paramètres configurables).
- 4 Modifiez les paramètres du noyau comme indiqué à la section [Configuration de la mémoire partagée](#), page 64.

Une fois les paramètres nécessaires modifiés, l'utilitaire SAM vous indique les étapes à suivre pour redémarrer le système. Il convient en effet de redémarrer le système pour activer les modifications apportées.

Serveur Linux

Cette section traite des considérations et des paramètres liés à l'utilisation d'un serveur Linux.

Tableau 11 Configuration de la mémoire partagée

Paramètre du noyau	Valeur	Remarques
shmmax	Variable	Le serveur utilise environ 50 Mo de mémoire de base partagée et requiert 5 Mo supplémentaires de mémoire partagée par tranche de 50 utilisateurs. Le paramètre <code>shared_memory</code> du fichier <code>sm.ini</code> permet d'indiquer la quantité de mémoire partagée allouée par le système. La quantité de mémoire partagée que vous allouez dans le système d'exploitation doit toujours être supérieure à celle spécifiée dans le fichier <code>sm.ini</code> .
shmmni	Variable	1 ID de sémaphore par système Service Manager

Nombre de descripteurs de fichiers

Vérifiez que la limite supérieure (`ulimit -n size`) des descripteurs de fichier est au moins égale à 1024.

Configuration des paramètres du noyau

La limite de mémoire partagée (SHMMAX et SHMALL) est de 32 Mo par défaut. Vous pouvez la modifier dans le système de fichiers `proc` sans redémarrer le système. Par exemple, pour définir la limite sur 128 Mo :

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

Vous pouvez utiliser `sysctl.conf` pour contrôler ces paramètres. Ajoutez les lignes suivantes au fichier `/etc/sysctl.conf` :

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

Ce fichier est généralement traité au démarrage, mais `sysctl.conf` peut être appelé ultérieurement.

Sécurité

Avant de démarrer le serveur Service Manager, vous devez désactiver la fonction de sécurité de Linux, `exec-shield-randomize`. Si elle est activée, le script prédéfini `smstart` envoie un message d'erreur et ne démarre pas le serveur. Cependant, si vous utilisez votre propre script à la place de `smstart`, le serveur peut démarrer lorsque la fonction `exec-shield-randomize` est activée, mais il s'arrêtera par la suite.

Le fichier `/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize` contrôle si Exec-Shield effectue le mappage VM aléatoire. Vous pouvez désactiver la fonction `exec-shield-randomize` en procédant de l'une des façons suivantes :

- Utilisez la commande :

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

La valeur par défaut de `/proc/sys/kernel/exec-shield-randomize` est 1.

- Ajoutez la ligne suivante au fichier `/etc/sysctl.conf` :

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

- Ajoutez la ligne suivante au fichier `/etc/grub.conf` :

```
exec-shield=0
```

Serveur Solaris 9

Cette section traite des considérations et des paramètres liés à l'utilisation d'un serveur Solaris 9.

Mémoire partagée

Tableau 12 Configuration de la mémoire partagée

Paramètre du noyau	Valeur	Remarques
<code>forceload:sys/shmsys</code>		Active la mémoire partagée
<code>shmsys:shminfo_shmmax</code>	Variable	Le serveur utilise environ 50 Mo de mémoire de base partagée et requiert 5 Mo supplémentaires de mémoire partagée par tranche de 50 utilisateurs. Le paramètre <code>shared_memory</code> du fichier <code>sm.ini</code> permet d'indiquer la quantité de mémoire partagée allouée par le système. La quantité de mémoire partagée que vous allouez dans le système d'exploitation doit toujours être supérieure à celle spécifiée dans le fichier <code>sm.ini</code> .
<code>shmsys:shminfo_shmmni</code>	Variable	1 par système Service Manager

Nombre de descripteurs de fichiers

La limite supérieure des descripteurs de fichier est égale par défaut à 256. Vérifiez qu'elle est au moins égale à 1024 (`ulimit -n size`).

Procédez comme suit pour augmenter la limite maximale :

1 Connectez-vous au serveur Solaris.

2 Exécutez la commande **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
```

Pour attribuer la valeur 1024, tapez la commande suivante :

```
$ ulimit -n 1024
```

Configuration des paramètres du noyau

Vous pouvez contrôler les paramètres du noyau à l'aide du fichier `/etc/system`. Le système d'exploitation lit ce fichier au moment de l'initialisation pour définir les paramètres initiaux du noyau. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres du noyau, reportez-vous à l'aide de Solaris.

Serveur Solaris 10

Cette section traite des considérations et des paramètres liés à l'utilisation d'un serveur Solaris 10.

Mémoire partagée

Tableau 13 Configuration de la mémoire partagée

Paramètre du projet	Valeur	Remarques
max-shm-memory	Variable	Le serveur utilise environ 50 Mo de mémoire de base partagée et requiert 5 Mo supplémentaires de mémoire partagée par tranche de 50 utilisateurs. Le paramètre <code>shared_memory</code> du fichier <code>sm.ini</code> permet d'indiquer la quantité de mémoire partagée allouée par le système. La quantité de mémoire partagée que vous allouez dans le système d'exploitation doit toujours être supérieure à celle spécifiée dans le fichier <code>sm.ini</code> .
max-shm-ids	Variable	1 par système Service Manager

Nombre de descripteurs de fichiers

La limite supérieure des descripteurs de fichier est égale par défaut à 256. Vérifiez qu'elle est au moins égale à 1024 (`max-file-descriptor`).

Taille du tampon UDP

Sous AIX et Linux, des avertissements peuvent être générés si la taille du tampon UDB définie dans les fichiers de configuration est supérieure aux limites du noyau.

Par exemple, sous Linux, l'avertissement se présente comme suit :

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)

Un superutilisateur peut modifier les limites du noyau égales à zéro afin d'améliorer les performances de la communication UDP.

Le tableau ci-après indique les paramètres permettant de déterminer et de modifier les limites du noyau pour la taille des tampons de socket.

Tableau 14 Limites du noyau pour la taille des tampons de socket

Plate-forme	Paramètres à modifier
Linux	Paramètre : sysctl -w net.core.rmem_max Modification : sysctl -w net.core.rmem_max=8388608
Solaris	Paramètre : ndd -set/dev/udp udp_max_buf Modification : ndd -set/dev/udp udp_max_buf 8388608
AIX	Paramètre : no -o sb_max Modification : no -o sb_max=8388608 Remarque : AIX autorise uniquement les tailles 1048576, 4194304, 8388608, etc.

Pour HP-UX, la limite par défaut du noyau étant égale à 2 GB, aucune modification n'est nécessaire.

Conditions AutoPass

Le programme d'installation de Service Manager copie automatiquement les bibliothèques AutoPassJ lors de l'installation du serveur. AutoPass valide votre licence Service Manager et détermine les fonctionnalités du produit à activer. Vous devez disposer d'une licence valide pour exécuter Service Manager. Vous pouvez demander une licence temporaire ou permanente.

Licences temporaires

Pour évaluer, tester et développer votre système Service Manager, vous pouvez installer une licence temporaire de 60 jours à l'aide de l'option de ligne de commande suivante :

```
sm -instantOn
```

Une licence temporaire est valide 60 jours et ne peut être installée qu'une seule fois par système. Au cours de la période de validité, vous devez demander un mot de passe pour une clé de licence permanente ou une extension d'évaluation pour continuer à utiliser le produit au-delà des 60 jours.

Pendant les dix derniers jours de la période d'évaluation, chaque utilisateur qui tente de se connecter au système reçoit un message d'avertissement lui signalant l'expiration imminente de la licence. Pour supprimer ce message, l'administrateur système du produit doit se connecter au site **www.webware.hp.com** et télécharger une licence permanente.

Si vous n'avez pas acheté tous les modules et que vous souhaitez en ajouter dans le cadre de la licence d'évaluation temporaire, contactez votre responsable de compte HP.

Licences permanentes

Vous pouvez demander une licence Service Manager permanente à partir de l'URL suivante :

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

gérée avec AutoPass.

Pour obtenir les mots de passe des licences définitives, munissez-vous des éléments suivants :

- le certificat d'autorisation, qui contient le numéro de produit HP ainsi que le numéro de commande ;
- l'adresse IP du serveur ;
- les informations concernant votre entreprise ou organisation.

Une licence permanente est liée à l'adresse IP de votre serveur. Vous devez placer une copie de votre fichier de licence (LicFile.txt) dans le répertoire RUN du serveur. La valeur par défaut est la suivante :

licensefile:<chemin d'installation de du serveur Service Manager>/RUN/LicFile.txt

Vous pouvez spécifier un chemin de fichier de licence différent à l'aide du paramètre licensefile. Exemple :

licensefile:c:/common/LicFile.txt

Si votre serveur obtient une adresse IP de DHCP, vous devrez peut-être demander une nouvelle licence correspondant à la nouvelle adresse IP du serveur

Vous pouvez également contacter le centre de mots de passe (HP Password Center) par fax, messagerie électronique ou téléphone. Les coordonnées sont disponibles sur le formulaire de demande de mot de passe (« Password Request Form ») ainsi que sur le certificat d'autorisation de licence (« License Entitlement Certificate »). Pour obtenir les licences produit, munissez-vous du certificat d'autorisation de licence.



License Entitlement Certificate

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

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

Password Retrieval

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

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

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

Hewlett-Packard Password Center

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

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

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

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

Retain this Certificate as your proof of License to Use.

Utilisation du site Web

Procédez comme suit pour obtenir vos licences produit :

- 1 Accédez à **www.webware.hp.com**.
Ce lien vous conduit au site HP de remise des licences.
- 2 Sélectionnez **Generate password(s)** (Générer des mots de passe) dans le menu des licences Webware.
- 3 Tapez votre numéro de commande dans la zone de texte **Order number** (Numéro de commande). Ce numéro figure dans le certificat d'autorisation de licence ou dans le formulaire de demande de mot de passe (HP Order Number).
- 4 Cliquez sur **Next** (Suivant).
- 5 Dans le formulaire suivant, sélectionnez le produit pour lequel vous souhaitez obtenir un mot de passe en cochant la case correspondante, puis cliquez sur **Next**.
- 6 Sélectionnez le ou les produits pour lesquels vous demandez un mot de passe, puis cliquez sur **Next**.
- 7 Pour chaque produit sélectionné, indiquez le nombre de licences à utiliser (LTU - Licences To Use), limité par le nombre de LTU disponibles pour la commande :
 - Nom d'hôte du serveur
 - Adresse IP du système sur lequel est installé le logiciel
- 8 Cliquez sur **Next**.
- 9 Fournissez les informations demandées dans le formulaire Member sign-in, puis cliquez sur **Sign-In** (Inscription).
- 10 Fournissez les informations demandées dans le formulaire Address information, puis cliquez sur **Next**.
- 11 Le formulaire Receive Permanent Password Certificate (Recevoir le certificat de mot de passe permanent) affiche une copie de votre certificat de mot de passe permanent. Il propose en outre d'autres options de remise du certificat.

Vous recevrez également un message électronique contenant vos certificats de mot de passe ainsi que les fichiers de clés de licence/mots de passe représentés ci-dessous.

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

Pour éliminer tout risque d'erreur, il est recommandé d'installer directement les licences/mots de passe à partir du fichier de clés de licence/mots de passe, au lieu de les transcrire et de les modifier manuellement à partir du certificat. Chaque fichier de clés de licence/mots de passe peut être copié sur le système cible adéquat, puis importé et installé directement par l'application. Il n'est pas nécessaire de modifier ce fichier.

Enregistrement du fichier de clés de licence/mots de passe dans le système

Dans le cadre de la procédure d'obtention d'une licence AutoPass permanente, un ou plusieurs fichiers `.dat` sont envoyés à l'adresse électronique que vous avez indiquée. Ces fichiers contiennent les données de licence nécessaires pour exécuter les modules Service Manager appropriés. Dès que vous recevez ces fichiers, déplacez-les vers le serveur Service Manager.


Procédez comme suit pour enregistrer votre fichier de clés de licence/mots de passe sur votre système :

- 1 Renommez le fichier `.dat` en lui attribuant l'extension `.txt` de façon à l'ouvrir dans un éditeur de texte.

Exemple : remplacez `J8888X1624204.dat` par `J8888X1624204.txt`

- 2 Créez un fichier `LicFile.txt` pour y stocker les données de licence. L'emplacement par défaut de ce fichier est le suivant :

```
<chemin d'installation du serveur Service Manager>/RUN/  
LicFile.txt
```

 Vous ne devez créer ce fichier qu'une fois. Si vous demandez des licences supplémentaires, ajoutez-les à la fin du fichier.

- 3 Copiez les données du fichier de licence et collez-les dans le fichier `LicFile.txt` que vous avez créé.

Conditions de redimensionnement horizontal des licences

Pour exécuter votre système dans un environnement redimensionné horizontalement, vous devez copier le fichier `LicFile.txt` dans tous les hôtes s'exécutant dans le groupe horizontal. Placez le fichier `LicFile.txt` dans le dossier `<chemin d'installation du serveur Service Manager>/`

RUN/. Vous devrez également fournir le paramètre grouplicenseip pour chaque hôte. La valeur de ce paramètre doit correspondre à l'adresse IP que vous avez indiquée lors de la demande d'une licence sur le site **webware.hp.com**. Pour plus d'informations sur le redimensionnement horizontal, consultez l'aide de Service Manager.

Configuration du serveur

Vous pouvez personnaliser votre installation sur un serveur Windows et UNIX en modifiant le fichier d'initialisation de HP Service Manager (`sm.ini`).



Pour obtenir la liste complète des paramètres du fichier `sm.ini`, consultez l'aide en ligne de Service Manager.

Dans le fichier `sm.cfg`, vous pouvez définir les processus démarrés automatiquement par le système ainsi que les paramètres de démarrage du système. Ce fichier existe aussi bien sous Windows que sous UNIX.

- Sous Windows, le fichier `sm.cfg` détermine le mode de démarrage du système lorsque celui-ci est démarré à partir d'un service.
- Sous Unix, le fichier `sm.cfg` détermine le mode de démarrage du système lorsque celui-ci est démarré à partir du script `smstart`.

Outil de configuration

Si vous sélectionnez l'option **Run the configuration program after install** (Démarrer le programme de configuration après l'installation), l'Assistant de configuration du serveur s'ouvre automatiquement lors de l'installation.

Lorsque vous installez le serveur pour la première fois, les paramètres par défaut sont définis pour l'exemple de base de données (reportez-vous à la section [Installation de l'exemple de base de données](#), page 44).

Bien que cet outil soit conçu pour configurer de nouvelles implémentations ou des tests exécutant les données de démonstration, vous pouvez l'utiliser pour modifier les paramètres du fichier `sm.ini` de votre système.



L'outil de configuration écrase les paramètres du fichier `sm.ini` actuel. Avant d'exécuter l'utilitaire de configuration, vous devez sauvegarder votre fichier `sm.ini` afin d'éviter la perte accidentelle de données ou une interruption du service.

Procédez comme suit pour configurer le serveur :

- 1 Exécutez l'outil de configuration du serveur.
- 2 Indiquez les ports d'écoute.

Tableau 15 Paramètres des ports d'écoute

Paramètre	Par défaut	Description
HTTP Port (système)	13080	Numéro du port de communication sur lequel Service Manager doit écouter les demandes de connexion client.
Enable HTTPS Port		Sélectionnez cette option pour activer un port HTTPS.
HTTPS Port		Numéro du port de communication sur lequel Service Manager doit écouter les demandes de connexion client sécurisées.

- 3 Indiquez le type de base de données et les informations de connexion.

Tableau 16 Type de base de données et informations de connexion

Paramètre	Description
Database Type	Base de données dans laquelle stocker les données.
SQL Database Name	<ul style="list-style-type: none">• SQL server : nom DSN de la source ODBC• Oracle : entrée dans <code>tnsnames.ora</code>• DB2 : nom de la base de données
SQL User	Utilisateur avec lequel Service Manager doit se connecter à la base de données.
SQL Password	Mot de passe de l'utilisateur que Service Manager doit utiliser pour se connecter à la base de données.

- 4 Vérifiez la connexion afin de vous assurer que Service Manager peut se connecter à la base de données.
- 5 Si vous le souhaitez, téléchargez les données de démonstration.

- ▶ Les applications 9.20 prédéfinies sont également téléchargées avec les données de démonstration. Installez-les si vous n'effectuez pas une mise à niveau de ServiceCenter.

Démarrage du serveur

Il vous faut démarrer le serveur pour permettre aux utilisateurs d'accéder à Service Manager. Reportez-vous aux instructions de démarrage de l'[Annexe B, Vérification de l'installation](#).

Pour gérer les connexions entre client et serveur, vous pouvez choisir parmi plusieurs options d'implémentation. La liste ci-après répertorie les options d'implémentation les plus utilisées :

- Redimensionnement horizontal
- Servlet unique
- Redimensionnement vertical
- Redimensionnement vertical et chiffrement SSL obligatoire

Pour plus d'informations sur le choix de l'option d'implémentation la mieux appropriée à vos besoins spécifiques, installez d'abord l'aide en ligne de Service Manager. Pour installer l'aide en ligne, reportez-vous au chapitre [Installation du serveur d'aide](#), page 111.

4 Installation du client

Vous pouvez installer un client Windows HP Service Manager uniquement sur un poste de travail Windows. Vous avez néanmoins la possibilité de prendre en charge des clients s'exécutant sur d'autres systèmes d'exploitation en installant le niveau Web de Service Manager. Cette section présente la configuration système requise et indique la procédure à suivre pour installer le client Windows.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Installation du client Windows de Service Manager, page 84](#)
- [Installation d'un client Service Manager partagé, page 89](#)
- [Désinstallation du client Service Manager ou de ses composants, page 91](#)

Installation du client Windows de Service Manager

Pour installer le client Service Manager, vous devez disposer des droits d'administrateur local.

L'écriture doit être autorisée sur l'espace de travail et les dossiers de configuration du client Windows. Par défaut, les informations relatives à l'espace de travail et à la configuration sont stockées dans le répertoire suivant :

C:\Documents and Settings\nom_utilisateur\Service Manager

Mise à niveau du client Windows

Vous ne pouvez pas mettre à niveau les versions antérieures du client Service Manager vers le client Windows Service Manager 9.20. Vous devez installer ce dernier dans un nouveau dossier. HP recommande par ailleurs de supprimer les anciens clients Service Manager, bien que cela ne soit pas obligatoire.



Sauvegardez tous les fichiers d'aide personnalisés créés pour les clients Service Manager. Le programme d'installation du client Windows de Service Manager 9.20 écrase l'aide personnalisée des clients antérieurs.

Configuration requise pour l'installation

L'installation du client Service Manager requiert la configuration ci-après

Tableau 1 Configuration requise pour l'installation du client Windows

Configuration	Minimale	Recommandée
SE	Windows XP Professional SP2 ou supérieur	Windows Vista SP1 ou supérieur
UC	Pentium III – 650 Mhz	Pentium IV ou Celeron – 2,4 Ghz
RAM	256 Mo	384 Mo
Espace disque	150 Mo avec le serveur d'aide installé	150 Mo avec le serveur d'aide installé 300 Mo avec la documentation installée

Tableau 1 Configuration requise pour l'installation du client Windows (suite)

Configuration	Minimale	Recommandée
Résolution	800 x 600 (16 couleurs)	1280 x 1024 (256 couleurs)
Réseau	100 mégabits	Plus de 100 mégabits
Compte de connexion	Compte d'administrateur local	Compte d'administrateur local

sous Windows.

Installation du client Service Manager



Le programme d'installation du client Windows de Service Manager s'affiche dans la langue du système d'exploitation.

Procédez comme suit pour installer le client Windows Service Manager :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
 - b Ouvrez `clickme.htm`.
- 3 Cliquez sur **Installer le client HP Service Manager pour Windows**. L'Assistant d'installation du client HP Service Manager s'ouvre.
 - 4 Cliquez sur le bouton **Suivant** pour lire et accepter les termes du contrat de licence.
 - 5 Activez l'option **J'accepte les termes du contrat de licence**.

Le bouton **Suivant** devient actif. La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.

- 6 Procédez de l'une des manières suivantes :
 - a Cliquez sur **Suivant** pour accepter le dossier d'installation par défaut.
Le chemin du dossier d'installation par défaut est le suivant :
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client
 - b Cliquez sur **Parcourir** pour choisir un autre emplacement d'installation.
- 7 Cliquez sur **Suivant** pour sélectionner les fonctionnalités à installer.
- 8 Cliquez sur **Suivant** pour préparer la procédure d'installation. La page récapitulative s'ouvre.
- 9 Cliquez sur le bouton **Installer** pour commencer à copier les fichiers d'installation. Si vous souhaitez interrompre l'installation, cliquez sur **Annuler**.

Une fois l'opération terminée, la dernière page de l'Assistant d'installation du client Service Manager s'affiche.
- 10 Cliquez sur **Terminer** pour quitter l'Assistant d'installation. L'installation du client est terminée.
- 11 Fermez la fenêtre du navigateur ou cliquez sur un autre élément à installer.

Définition d'une nouvelle connexion client

La première fois que vous accédez au client, la fenêtre Connexions s'ouvre pour vous permettre de configurer une connexion à un serveur hôte Service Manager. Vous pouvez ajouter et enregistrer plusieurs paramètres de connexion à partir de cette fenêtre.

Vous devez définir votre connexion sur un processus serveur actif. Par défaut, les paramètres proposés sont les suivants :

- Un programme d'écoute client sur les ports 13080 (http) et 13443 (https/SSL) pour les clients HTTP dont Windows, Web et API SOAP.
- Un programme d'écoute spécial sur le port 12690 pour SCAuto.

Si la configuration de votre serveur ne correspond pas aux paramètres par défaut, définissez le client de telle sorte qu'il se connecte au serveur.

Définition d'une nouvelle connexion client

Procédez comme suit pour définir une nouvelle connexion client :

- 1 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > HP > Service Manager 9.20 > Client Service Manager**. La fenêtre Connexions s'ouvre.
- 2 Cliquez sur **Nouveau**. Un nouveau nœud apparaît alors dans la fenêtre Connexions.
- 3 Tapez ou sélectionnez les paramètres de connexion appropriés.

Tableau 2 Paramètres de connexion du client Windows

Paramètre	Option par défaut	Description
Nom	Nouvelle_configuration	Nom de cette configuration.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur Windows actuellement connecté.	Nom utilisé pour vous connecter au serveur.
Mot de passe	Vide	Mot de passe utilisé pour vous connecter au serveur.
Mémoriser le mot de passe	Désactivée	Option à activer pour que le système enregistre votre mot de passe.
Connexion automatique	Désactivée	Option à activer pour vous connecter automatiquement lorsque vous démarrez le client Service Manager.
Nom d'hôte du serveur	localhost	Nom du serveur qui héberge le service Service Manager.

Tableau 2 Paramètres de connexion du client Windows (suite)

Paramètre	Option par défaut	Description
Numéro de port du serveur	13080	Numéro de port que votre ordinateur utilise pour se connecter au serveur.
Langue	Vide	Langue à utiliser pour cette session (pouvant être différente de la langue définie sur l'ordinateur).
Connexion identifiée par une couleur	Vide	Option à activer pour changer la couleur d'arrière-plan de votre connexion.

- 4 Cliquez sur **Avancée** pour définir d'autres options de connexion. Les paramètres avancés sont facultatifs.

Tableau 3 Paramètres de connexion avancés du client Windows

Paramètre	Description
Compresser les messages SOAP	Option à activer pour compresser les messages SOAP à l'aide du codage GNU zip (gzip). Cela permet de réduire le volume de données en provenance et à destination du serveur.
Utiliser le chiffrement SSL	Option à activer pour utiliser un outil de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) afin de protéger vos données lors de leur transfert via le réseau.
Tracer le trafic SOAP	Option à activer pour consigner les messages SOAP dans un fichier journal à des fins de débogage.



Vous devez impérativement définir un fichier de certification CA valide pour permettre le chiffrement SSL. L'installation du client contient un fichier de certification exemple nommé cacerts. Pour une installation sous Windows, l'emplacement par défaut de ce fichier est le suivant :

```
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\
plugins\com.hp.ov.sm.client.common_9.20
```

- 5 Cliquez sur **OK** pour enregistrer ces paramètres avancés.
- 6 Cliquez sur **Appliquer** pour ajouter la connexion.

- 7 Pour ajouter d'autres connexions, répétez les étapes 2 à 6 de cette procédure.
 - ▶ Pour plus d'informations sur la configuration du client Windows, consultez l'aide en ligne de Service Manager.

Connexion à un serveur Service Manager

Vous pouvez vous connecter à plusieurs serveurs à partir d'un seul et même client Service Manager. Une fenêtre s'ouvre pour chaque connexion.

Procédez comme suit pour vous connecter à un serveur Service Manager.

- 1 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > HP > Service Manager 9.20 > Client Service Manager**.

La fenêtre Connexions s'ouvre.

- 2 Procédez de l'une des manières suivantes :
 - Double-cliquez sur une connexion.
 - Cliquez sur une connexion, puis sur le bouton **Connecter**.

Installation d'un client Service Manager partagé

Il est possible d'installer le client Service Manager sur un partage réseau afin que plusieurs utilisateurs l'exécutent depuis ce partage. Dans une configuration client partagée, vous pouvez autoriser chaque utilisateur à disposer de ses propres paramètres locaux ou leur imposer des paramètres communs. Le serveur Service Manager assure le suivi de chaque connexion client séparément, quelle qu'en soit la source. Procédez comme suit pour installer une instance partagée du client Service Manager :

- 1 Installez le client Service Manager sur un serveur réseau. Pour plus d'informations, consultez la section [Installation du client Windows de Service Manager](#), page 84.
- 2 Créez un partage réseau Windows pour le dossier dans lequel est installé le client Service Manager et autorisez les utilisateurs à accéder à ce partage. Exemple :

```
\\mon_serveur\Client Service Manager
```

Pour plus d'informations, consultez l'aide en ligne de Windows.

- 3 Ouvrez une session sur le système de chaque utilisateur qui sera amené à utiliser le client partagé.
- 4 Connectez le partage réseau à une lettre de lecteur sur le système local.
Exemple :

Lettre : F :

Connectée à : \\mon_serveur\Client Service Manager

- 5 Créez un raccourci Windows vers le fichier `ServiceManager.exe` du partage réseau. Exemple : `F:\ServiceManager.exe`

Par défaut, tous les utilisateurs partagent les mêmes paramètres de client. Si vous souhaitez que chacun puisse définir ses propres paramètres, passez à l'étape suivante.

- 6 Modifiez les propriétés de la cible du raccourci Windows afin d'ajouter les informations suivantes à la suite du nom de l'exécutable : `-data %USERPROFILE%\Service Manager\`

Le paramètre `-data` permet d'indiquer le chemin de stockage des paramètres du client. L'exemple de chemin ci-dessus ajoute le dossier `Service Manager` dans le dossier `Documents and Settings` de l'utilisateur actuellement connecté.

▶ Si votre chemin comprend des espaces, délimitez-le par des guillemets doubles. Exemple :

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

Désinstallation du client Service Manager ou de ses composants

Vous pouvez désinstaller le client Service Manager à l'aide de l'option Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration.

Procédez comme suit pour désinstaller le client Service Manager ou ses composants :

- 1 Dans le menu principal de Windows, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Ajout/Suppression de programmes**.

La boîte de dialogue Ajouter ou supprimer des programmes s'ouvre.

- 2 Faites défiler la liste jusqu'au programme HP Service Manager Client et cliquez sur **Supprimer**.

Un message de confirmation s'affiche.

- 3 Cliquez sur **Oui**.

L'opération prend quelques minutes. D'autres messages indiquent sa progression.

Une fois la désinstallation terminée, vous revenez à la boîte de dialogue Ajouter ou supprimer des programmes.

- 4 Cliquez sur **Fermer**.



Le processus de désinstallation préserve tous les paramètres de configuration du client. Vous devez supprimer ces fichiers manuellement si vous procédez à la désinstallation complète de Service Manager. Si vous ne souhaitez conserver aucun paramètre, HP vous recommande de supprimer l'intégralité du dossier d'installation du client, ainsi que l'espace de travail et le dossier de configuration modifiables locaux.

5 Installation du niveau Web

L'installation du niveau Web permet aux clients d'utiliser une interface Web pour accéder au serveur HP Service Manager.

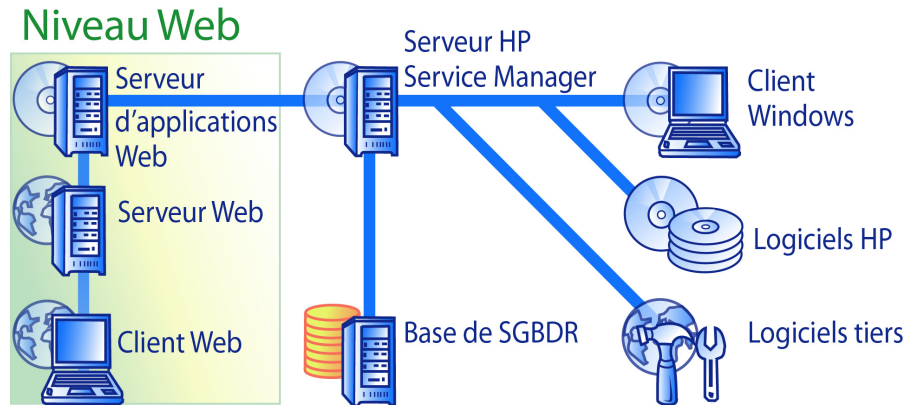
Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Architecture du niveau Web](#), page 94
- [Configuration requise pour le navigateur du client Web](#), page 95
- [Installation du niveau Web](#), page 96
- [Accès à Service Manager à partir du client Web](#), page 105
- [Couplage téléphonie-informatique \(CTI\) avec le client Web](#), page 106
- [Utilisation du client Web de téléphonie](#), page 108

Architecture du niveau Web

Le niveau Web de Service Manager utilise un serveur Web et un serveur d'applications Web pour autoriser l'accès aux formulaires Service Manager par le biais d'un navigateur Web. Le serveur Web gère les demandes HTTP entrantes, tandis que le serveur d'applications Web exécute les codes Java et JSP nécessaires pour la connexion à Service Manager.

- Certains serveurs d'applications Web, tels que Tomcat et WebSphere, incluent des serveurs Web intégrés.



Pour installer le niveau Web sur des plates-formes Windows ou Unix, vous devez déployer le fichier `webtier-9.20.war` sur votre serveur d'applications Web. Certains serveurs d'applications Web nécessitent également l'installation du kit de développement Java J2SE de Sun (JDK).

Configuration requise pour le navigateur du client Web

Pour permettre aux utilisateurs d'accéder au client Web par le biais d'un navigateur, vous devez activer les options et paramètres suivants :

- Cookies
- Java
- JavaScript
- Fenêtres contextuelles. Vous pouvez ajouter l'URL du serveur Service Manager dans la liste d'exceptions des fenêtres contextuelles.

Pour afficher la vue graphique du workflow, installez l'environnement d'exécution Java (JRE) de Sun.

Installation du niveau Web

Pour installer le niveau Web Service Manager, procédez comme suit :

Tâche 1 : Déterminez l'architecture Web requise pour la prise en charge du niveau Web.

Consultez la section [Identification de l'architecture Web requise pour la prise en charge du niveau Web](#), page 96.

Tâche 2 : Déployez le niveau Web Service Manager sur votre serveur d'applications Web.

Consultez la section [Déploiement du niveau Web Service Manager](#), page 98.

Tâche 3 : Adaptez les paramètres de mémoire du serveur d'applications Web à votre environnement de production.

Consultez la section [Configuration de la taille du segment mémoire du serveur d'applications Web](#), page 104.

Tâche 4 : Définissez les préférences globales du client Web dans le fichier web.xml.

Consultez la section [Définition des préférences du client Web à partir du fichier de configuration web.xml](#), page 100.

Identification de l'architecture Web requise pour la prise en charge du niveau Web

Le niveau Web de Service Manager requiert au moins un serveur d'applications Web. Selon les fonctions et les dimensions de votre niveau Web, certaines architectures requièrent également un serveur Web dédié à la production et d'autres serveurs d'applications Web supplémentaires. Pour déterminer le nombre de serveurs d'applications Web et de serveurs Web nécessaires à l'implémentation, reportez-vous aux directives ci-après.

Évaluation de la nécessité d'un serveur Web dédié à la production

Si vous utilisez l'une des options d'implémentation indiquées ci-dessous, vous devez installer et configurer un serveur Web dédié à la production. Si vous choisissez une option qui ne figure pas dans cette liste, vous pouvez exécuter le niveau Web à partir d'un seul serveur d'applications Web.

- Connexion sécurisée (les utilisateurs des clients Web se connectent à Service Manager sans fournir nom d'utilisateur et mot de passe)
- Charge équilibrée (les connexions des clients Web sont distribuées sur plusieurs serveurs d'applications Web)
- Redimensionnement pour la prise en charge d'un grand nombre d'utilisateurs simultanés (au moins 300 connexions de clients Web simultanées)

Implémentations de connexion sécurisée

L'implémentation de connexion sécurisée requiert un serveur Web pour accepter les données de l'en-tête HTTP pré-identifiées par le logiciel d'authentification (tel que SiteMinder ou Authentification intégrée Windows). Vous devez installer et configurer le logiciel d'authentification séparément. Pour en savoir plus sur les en-têtes HTML envoyés par le logiciel d'authentification et compatibles avec le serveur Web, reportez-vous à la documentation du serveur Web.

Pour plus d'informations, accédez à l'assistance en ligne de HP Software à l'adresse <http://support.openview.hp.com/> et recherchez le livre blanc suivant (disponible en anglais uniquement) :

Setting up Single Sign-on in Service Manager. SSL Setup and Single Sign-on in Service Manager using Windows or Third Party Authentication

Implémentations de charge équilibrée

L'implémentation de charge équilibrée utilise un serveur Web pour acheminer les demandes de connexion vers deux ou plusieurs serveurs d'applications Web. Vous devez configurer le serveur Web de manière à identifier les serveurs d'applications Web (également appelés processus actifs) disponibles pour accepter les demandes de clients Web. Certaines combinaisons de serveurs Web/serveurs d'applications Web requièrent l'installation d'un logiciel de connexion supplémentaire (par exemple, pour acheminer les demandes vers les serveurs d'applications Web par le biais d'un serveur Web Apache, vous devez installer le connecteur approprié). Pour plus d'informations sur l'acheminement de demandes HTTP vers les serveurs d'applications Web actifs disponibles, reportez-vous à la documentation du serveur Web et du serveur d'applications Web.

Implementations de redimensionnement

L'implémentation de redimensionnement utilise la charge équilibrée décrite auparavant pour la prise en charge d'un grand nombre d'utilisateurs de client Web simultanés. En règle générale, HP conseille de commencer avec un serveur d'applications Web actif chaque 300 connexions client Web simultanées prises en charge par le niveau Web. Pour déterminer le nombre de connexions pouvant être pris en charge par le niveau Web, consultez le livre blanc suivant disponible en anglais seulement sur le site Web HP Software :

Service Manager 7 Reference Configurations

Déploiement du niveau Web Service Manager

Le niveau Web Service Manager contient une application Web compatible J2EE qui s'exécute sur le serveur d'applications Web. Ce dernier suit une méthode qui lui est propre pour déployer les applications. Pour plus d'instructions sur le déploiement de ces dernières, reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications Web.

Le tableau suivant récapitule les méthodes de déploiement requises.

Tableau 1 Méthodes de déploiement du niveau Web

Serveur d'applications Web	Méthode de déploiement
Apache Tomcat	Copiez le fichier <code>webtier-9.20.war</code> dans le dossier <code>webapps</code> et démarrez le serveur d'applications Web.
BEA WebLogic	Ouvrez la console d'administration et installez l'application Web à partir du fichier <code>webtier-9.20.war</code> .
IBM WebSphere	Ouvrez la console d'administration et installez l'application Web à partir du fichier <code>webtier-9.20.war</code> .
JBoss	Copiez le fichier <code>webtier-9.20.war</code> dans le dossier <code>webapps</code> et démarrez le serveur d'applications Web.
Sun ONE	Configurez de façon à lier JBoss au dossier <code>webtier-9.20</code> .

Déploiement du niveau Web sur Tomcat

Par exemple, exécutez les étapes suivantes pour déployer le fichier `webtier-9.20.war` sur Tomcat :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Arrêtez le serveur d'applications Web Tomcat.
- 3 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
 - b Ouvrez `clickme.htm`.
- 4 Cliquez sur **Download Service Manager Web Tier** (Télécharger le niveau Web Service Manager). L'invite de téléchargement de fichier s'ouvre.
 - 5 Cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue Enregistrer sous s'affiche.
 - 6 Sauvegardez le fichier dans le répertoire webapps de Tomcat. Exemple :
`C:\Program Files\Apache Software Foundation\Tomcat 5.0\webapps`
 - 7 Modifiez le fichier `web.xml` (qui se trouve dans le fichier `webtier-9.20`) pour y ajouter les informations de connexion au serveur. Consultez la section [Définition des préférences du client Web à partir du fichier de configuration web.xml](#), page 100.



Vous pouvez également configurer les préférences du client Web après le déploiement du niveau Web. Notez toutefois que ce dernier n'acceptera aucune connexion client tant que vous n'avez pas configuré les préférences du client Web.

Définition des préférences du client Web à partir du fichier de configuration web.xml

Vous pouvez définir les préférences globales du client Web dans le fichier `web.xml` du serveur Web. Les paramètres définis dans ce fichier déterminent les préférences de tous les clients Web. Pour obtenir la liste des paramètres et leur description, consultez l'aide en ligne de Service Manager.

Pour définir les préférences du client dans le fichier `web.xml`, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez le fichier `webtier-9.20.war` dans un programme de gestion des archives.

Vous pouvez télécharger ce fichier à partir du DVD d'installation de Service Manager.

- 2 Extrayez le fichier `web.xml` de l'archive dans votre système local.



Veillez à extraire ce fichier dans son chemin par défaut, à savoir `WEB-INF\`, de façon à conserver ce chemin lorsque vous archiverez à nouveau le fichier.

- 3 Ouvrez le fichier `web.xml` dans un éditeur de texte.
- 4 Ajoutez des préférences ou modifiez-les dans ce fichier. Reportez-vous à la section [Paramètres Web couramment définis](#), page 102 pour consulter la liste des paramètres Web couramment définis.

5 Vous devez définir au moins les paramètres `serverHost` et `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>
<param-value>localhost</param-value>
</init-param>
<init-param>
<param-name>serverPort</param-name>
<param-value>13080</param-value>
</init-param>
...
```

Définition
de l'hôte

Définition
du port

6 Sauvegardez le fichier.

7 Démarrez le serveur Tomcat.

Tomcat ouvre automatiquement le fichier `webtier-9.20.war` et crée le répertoire `webtier-9.20` virtuel.



Si Tomcat ne crée pas le répertoire `webtier-9.20` au démarrage, contactez l'assistance et fournissez les informations trouvées dans les fichiers journaux.

8 Remplacez le fichier `web.xml` mis à jour dans l'archive `webtier-9.20.war`.



Le fichier `web.xml` doit inclure le chemin d'accès `WEB-INF\`.

Les clients Web utiliseront les préférences définies dans le fichier `web.xml` lorsque vous aurez déployé le fichier `webtier-9.20.war` sur le niveau Web.

Fichiers journaux du niveau Web

Le niveau Web de Service Manager crée des fichiers journaux à l'emplacement par défaut utilisé par votre serveur d'applications Web. Reportez-vous à la documentation de votre serveur d'applications Web pour plus d'informations sur le nom et l'emplacement de ces fichiers.

Paramètres Web couramment définis

Tableau 2 Paramètres du niveau Web généralement définis

Paramètre	Valeur par défaut	Description
<code>cacerts</code>	WEB-INF	Ce paramètre indique le chemin d'accès aux certificats d'autorité racine requis par SSL.
<code>compress_soap</code>	false	Ce paramètre indique si vous souhaitez utiliser la compression de données entre les clients Web et le niveau Web Service Manager.
<code>helpServerHost</code>	localhost	Ce paramètre indique le nom du serveur d'aide de Service Manager.
<code>helpServerPort</code>	80	Ce paramètre spécifie le numéro du port de communication sur lequel le serveur d'aide de Service Manager écoute les demandes.
<code>refreshMessages</code>	false	Ce paramètre détermine si le navigateur vérifie l'arrivée de nouveaux messages sur le serveur d'applications.
<code>refreshMessagesInterval</code>	15000	Ce paramètre détermine la fréquence (en millisecondes) selon laquelle le navigateur vérifie l'arrivée de nouveaux messages sur le serveur d'applications.
<code>serverHost</code>	localhost	Ce paramètre spécifie le nom d'hôte du serveur Service Manager.

Tableau 2 Paramètres du niveau Web généralement définis (suite)

Paramètre	Valeur par défaut	Description
serverPort	13080	Ce paramètre spécifie le numéro du port de communication sur lequel le serveur Service Manager écoute les demandes.
ssl	false	Ce paramètre permet au client Web de crypter les communications à l'aide du certificat de démonstration du serveur.
viewactivenotes	false	Ce paramètre détermine si un message contextuel s'affiche lorsque le serveur envoie un message.

Définition du mode de chargeur de classes WebSphere.

Si vous utilisez WebSphere, vérifiez que l'ordre du chargeur de classes de ce module Web a la valeur PARENT_FIRST.

- 1 Dans la console d'administration du serveur d'applications WebSphere, sélectionnez **Applications**.
- 2 Sélectionnez **Enterprise Applications** (Applications d'entreprise).
- 3 Sélectionnez **HP Service Manager 9.20 Web**.
- 4 Sélectionnez **Class loading and update detection** (Chargement de classes et détection des mises à jour).
- 5 Vérifiez que l'option « Class Loader Order » (Orde du chargeur de classes) a la valeur « Parent class loader first » (Classes parent d'abord).
- 6 Cliquez sur **Apply** (Appliquer).
- 7 Si vous avez effectué des modifications, sélectionnez **Save** (Enregistrer) dans la boîte de message.
- 8 Cliquez sur **Save**.
- 9 Lancez l'application.

Fichiers JAR approuvés

Les fichiers JAR approuvés ne sont plus nécessaires. Si vous les aviez installés précédemment, vous devez les supprimer.

Configuration de la taille du segment mémoire du serveur d'applications Web

La taille du segment mémoire du serveur d'applications Web détermine directement le nombre de connexions que peut gérer chaque serveur. Pour assurer des performances optimales, la plupart des serveurs d'applications nécessitent un segment mémoire d'une taille au moins égale à 256 Mo. Si les performances des connexions du client Web ne sont pas satisfaisantes, essayez d'augmenter la taille du segment mémoire. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications Web pour plus d'instructions sur la définition de la taille du segment mémoire.

Configuration du serveur Web en vue de l'utiliser avec Service Manager

IIS

Modifiez le fichier `workers.properties.minimal` (IIS 5) ou `workers2.properties` (IIS 6.2) en y ajoutant les cinq paramètres suivants :

```
[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
```


Accès à Service Manager à partir du client Web

Pour accéder à Service Manager depuis le niveau Web, utilisez les URL ci-après.

- Adresse du client Web standard :

http://<serveur>:<port>/webtier-9.20/index.do

Adresse du client Web ESS (Employee Self-Service) :

http://<serveur>:<port>/webtier-9.20/ess.do

Adresse du client Web accessible :

http://<serveur>:<port>/webtier-9.20/accessible.do

Le client Web accessible n'affiche pas les listes d'enregistrements.

Adresse du client Web ESS accessible :

http://<serveur>:<port>/webtier-9.20/accessible_ess.do

Remplacez *<serveur>* par le nom du serveur Web qui exécute le niveau Web. Remplacez *<port>* par le numéro du port de communication utilisé pour la connexion au niveau Web.



Il est inutile de spécifier le port de communication dans l'URL pointant vers le niveau Web si vous utilisez le port par défaut (80) du serveur Web. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur Web pour plus d'instructions sur la définition du port de communication.

Couplage téléphonie-informatique (CTI) avec le client Web

Le client Web peut prendre en charge des connexions en provenance des applications de couplage téléphonie-informatique, ou CTI (Computer Telephony Integration). Le CTI implémenté sur le client Web utilise l'application Services d'événements de Service Manager pour ouvrir ou mettre à jour les enregistrements.

Procédez comme suit pour configurer et utiliser le CTI :

Tâche 1 : [Configurez votre navigateur Web.](#)

Consultez la section [Configuration requise pour le navigateur Web](#), page 106.

Tâche 2 : [Installez un JRE.](#)

Consultez la section [Installation du JRE](#), page 107.

Tâche 3 : [Installez l'applet CTI.](#)

Consultez la section [Installation de l'applet CTI](#), page 107.

Tâche 4 : [Connectez-vous au client Web pour recevoir des appels.](#)

Consultez la section [Prise d'un appel avec le client Web de téléphonie](#), page 109.

Configuration requise pour le navigateur Web

Activez les paramètres et les options ci-dessous pour utiliser le CTI avec un client Web :

- Cookies
- Java
- JavaScript
- Fenêtres contextuelles (ajoutez l'URL du serveur Service Manager dans la liste des exceptions des fenêtres contextuelles)

Installation du JRE

Pour exécuter l'applet CTI, vous devez installer un environnement d'exécution Java (JRE) sur chaque système de client Web. Consultez la documentation de votre navigateur Web pour déterminer la version JRE compatible.

Par exemple, procédez comme suit pour installer le JRE J2SE de Sun, utilisable avec Internet Explorer ou Mozilla :

- 1 Accédez au site Web Java de Sun : **<http://java.sun.com/javase/downloads/index.jsp>**.
- 2 Passez à la section Java Runtime Environment (JRE) et cliquez sur **Download**.
- 3 Acceptez le contrat de licence.
- 4 Accédez à votre système d'exploitation (Windows, par exemple), puis téléchargez le dernier JRE qui lui est adapté.

Installation de l'applet CTI

Vous devez effectuer une installation unique de l'applet CTI sur chaque système du client Web afin que celui-ci puisse accepter les événements système de Service Manager en provenance d'une application CTI.

Procédez comme suit pour installer l'applet CTI :

- 1 Ouvrez une session sur le système du client Web avec un compte d'administrateur local.
 - L'installation de l'applet nécessite un compte d'administrateur local.
- 2 Fermez les navigateurs Web et les fenêtres des autres clients Service Manager.
- 3 Ouvrez un navigateur Web et accédez à l'URL de téléphonie du niveau Web :

`http://<serveur>:<port>/webtier-9.20/index.do?telephonyuser=1`

Remplacez `<serveur>` par le nom du serveur Web qui exécute le niveau Web. Remplacez `<port>` par le numéro du port de communication utilisé pour la connexion au niveau Web.

- 4 Si le JRE est correctement installé sur le système du client Web, le navigateur Web invite l'utilisateur à installer l'applet CTI.
- 5 Dans votre navigateur, cliquez sur le bouton d'action approprié pour accepter l'applet (par exemple, **Exécuter** ou **OK**).
- 6 Fermez le navigateur, puis redémarrez-le.

Utilisation du client Web de téléphonie

Le client Web de téléphonie requiert une application CTI et l'application Services d'événements de Service Manager.

Accès au CTI depuis le client Web

Les URL ci-après permettent d'accéder aux parties de téléphonie du client Web.



L'applet de téléphonie ne s'applique pas aux parties libre-service de Service Manager.

- Adresse du client Web de téléphonie standard :
http://<serveur>:<port>/sm/index.do?telephonyuser=1
- Adresse du client Web de téléphonie accessible :
http://<serveur>:<port>/sm/accessible.do?telephonyuser=1

Cette adresse désactive le mode liste d'enregistrements et le menu classique, non conformes aux exigences liées à l'accessibilité.

Remplacez *<serveur>* par le nom du serveur Web qui exécute le niveau Web. Remplacez *<port>* par le numéro du port de communication utilisé pour la connexion au niveau Web.



Il est inutile de spécifier le port de communication dans l'URL pointant vers le niveau Web si vous utilisez le port par défaut (80) du serveur Web. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur Web pour plus d'instructions sur la définition du port de communication.

Prise d'un appel avec le client Web de téléphonie

Lorsqu'un événement provient d'une application CTI, le client Web de téléphonie invite l'utilisateur à sauvegarder son travail en cours.



Pour recevoir l'appel entrant (ou tout autre événement), sauvegardez le travail en cours et cliquez sur **Yes** (Oui).

6 Installation du serveur d'aide

Vous devez installer le serveur d'aide de HP Service Manager sur un système Windows. Cette section présente la configuration système requise et décrit la procédure d'installation. Pour plus d'informations sur le démarrage et l'arrêt du serveur d'aide, consultez la section [Accès au serveur d'aide](#), page 117.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Présentation du serveur d'aide de Service Manager](#), page 112
- [Installation du serveur d'aide sous Windows](#), page 114
- [Accès au serveur d'aide](#), page 117

Présentation du serveur d'aide de Service Manager

Le serveur d'aide de Service Manager fournit un emplacement centralisé pour l'accès et le stockage de tous les fichiers d'aide en ligne. Il inclut un serveur Web intégré qui permet à l'utilisateur final d'accéder à la documentation, aussi bien à partir du client Windows ou Web que depuis un navigateur Web.

Mise à niveau du serveur d'aide

Vous ne pouvez pas mettre à niveau une version antérieure du serveur d'aide vers le serveur d'aide Service Manager 9.20. Vous devez installer le serveur d'aide Service Manager 9.20 dans un nouveau dossier ou sur un autre système que celui du serveur d'aide précédent. HP recommande de supprimer les serveurs d'aide précédents, mais ce n'est pas obligatoire.



Sauvegardez tous les fichiers personnalisés créés pour vos serveurs d'aide. Le programme d'installation du serveur d'aide Service Manager 9.20 écrase l'aide personnalisée des serveurs antérieurs.

Considérations sur l'installation

L'installation du serveur d'aide de Service Manager présente plusieurs avantages :

- Il vous permet d'offrir à vos utilisateurs une source d'assistance facile à mettre à jour.
- Il vous permet de déployer des versions personnalisées de la documentation Service Manager. Vous pouvez en effet modifier l'aide en ligne stockée sur le serveur d'aide et la déployer à l'aide du serveur Web intégré. Tous les clients qui se connectent au serveur d'aide visualisent ainsi automatiquement les fichiers d'aide en ligne personnalisés.

Test du serveur d'aide

Pour tester le serveur d'aide à partir de l'ordinateur qui exécute le serveur, utilisez une connexion de navigateur directe vers l'adresse suivante :

http://<hôte_serveur_aide>:<port_serveur_aide>/help/

Remplacez <hôte_serveur_aide> par le nom ou l'adresse IP du serveur d'aide auquel vous souhaitez vous connecter.

Remplacez <port_serveur_aide> par le numéro du port de communication utilisé pour la connexion au serveur d'aide. Vous pouvez omettre le numéro de port si vous utilisez le numéro de port HTML par défaut, à savoir 80.

Installation du serveur d'aide sous Windows

Après avoir installé le serveur d'aide, vous pouvez en personnaliser les paramètres dans l'Assistant de configuration.

Configuration requise pour l'installation

L'installation du serveur d'aide sous Windows requiert les éléments suivants :

- Windows 2003 ou une version supérieure
- Dernières mises à jour Windows pour votre système d'exploitation
- 240 Mo d'espace disque
- 256 Mo de mémoire vive (RAM) minimum recommandés
 - À des fins de test, 128 Mo de RAM suffisent
 - À des fins de production, la RAM dépend du nombre d'utilisateurs prévus
- Port de communication libre pour écouter les demandes de connexion HTTP. Le numéro de port par défaut est 8083.
- Environnement d'exécution Java (JRE) de Sun

Installation du serveur d'aide de Service Manager

Procédez comme suit pour installer le serveur d'aide de Service Manager :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant des droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
 - b Ouvrez `clickme.htm`.
- 3 Cliquez sur **Install HP Service Manager Help Server** (Installer le serveur d'aide). L'Assistant d'installation du serveur d'aide de Service Manager s'ouvre.
 - 4 Cliquez sur le bouton **Next** (Suivant) pour lire et accepter les termes du contrat de licence.
 - 5 Activez l'option **I accept the terms in the License Agreement** (J'accepte les termes du contrat de licence). Le bouton Next (Suivant) devient actif.
 - 6 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer. La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.
 - 7 Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès au dossier dans lequel installer le serveur d'aide, puis cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer. La page suivante indique que l'installation peut commencer.
 - 8 Cliquez sur **Install** (Installer). L'Assistant installe le serveur d'aide sur le système.
 - 9 Cliquez sur **Finish** (Terminer). L'Assistant de configuration du serveur d'aide de HP Service Manager se ferme.
 - 10 Cliquez sur **Démarrer > Tous les programmes > HP > Service Manager 9.20 > Serveur d'aide > Configurer le serveur d'aide**. La page de configuration du serveur d'aide de Service Manager s'ouvre.
 - 11 Cliquez sur **Next** (Suivant).

- 12 Procédez de l'une des manières suivantes :
- a Cliquez sur **Skip** (Ignorer) pour conserver les paramètres de configuration par défaut.
 - b Modifiez les paramètres suivants selon vos besoins.

Tableau 1 Paramètres de configuration du serveur d'aide

Paramètre	Valeur par défaut	Description
Port du serveur	8083	Ce paramètre indique le port de communication sur lequel le serveur d'aide doit écouter les demandes HTTP.
Nom du service Windows	HP Service Manager Serveur d'aide 9.20	Ce paramètre indique le nom du service Windows que doit utiliser le serveur d'aide.

- 13 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.
- La page de configuration du serveur d'aide de Service Manager s'ouvre.
- 14 Activez la case à cocher **Install Windows Service** (Installer le service Windows).
- 15 Cliquez sur **Finish** (Terminer).
- L'Assistant configure le serveur d'aide et installe le service Windows.

Accès au serveur d'aide

Vous pouvez accéder au serveur d'aide à partir des interfaces suivantes :

- Client Windows, consultez la section [Accès au serveur d'aide à partir du client Windows](#), page 117
- Client Web, consultez la section [Accès au serveur d'aide à partir du client Web](#), page 118
- Navigateur Web, consultez la section [Accès au serveur d'aide à partir d'un navigateur](#), page 118

Accès au serveur d'aide à partir du client Windows

Pour qu'un client Windows affiche l'aide en ligne du serveur d'aide, vous devez configurer les préférences du client Windows et définir le nom d'hôte et le port de communication du serveur d'aide.



Ce paramètre est enregistré avec les préférences du client et est capturé par l'utilitaire de configuration du client afin de faciliter son déploiement pour les utilisateurs du client Windows.

Pour configurer un client Windows afin qu'il affiche l'aide en ligne du serveur d'aide, procédez comme suit :

- 1 Connectez-vous au client Windows.
- 2 Cliquez sur **Fenêtre > Préférences**.
La fenêtre Préférences s'affiche.
- 3 Cliquez sur le nœud **Aide** pour le développer.
- 4 Cliquez sur **Serveur d'aide**.
- 5 Cochez l'option **Utiliser un serveur d'aide pour accéder à la documentation**.
- 6 Entrez les informations suivantes :
 - a Nom d'hôte ou adresse IP du serveur d'aide
 - b Port de communication du serveur d'aide
- 7 Cliquez sur **OK**.

Le client Windows affiche désormais l'aide en ligne du serveur d'aide lorsque l'utilisateur clique sur l'icône **Aide** ou lorsqu'il sélectionne **Aide > Table des matières de l'aide**.

Accès au serveur d'aide à partir du client Web

Par défaut, les clients Web n'affichent pas l'aide en ligne. Pour qu'un client Web affiche l'aide en ligne du serveur d'aide, configurez le fichier `web.xml` du client Web, puis définissez le nom d'hôte et le port de communication du serveur d'aide.

Pour configurer un client Web afin qu'il affiche l'aide en ligne du serveur d'aide, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur sur lequel vous avez installé le niveau Web.
- 2 Ouvrez le fichier `web.xml` stocké dans le dossier `sm/WEB-INF` du répertoire d'installation du serveur d'applications.
- 3 Entrez les informations suivantes :
 - a `helpServerHost` - Nom d'hôte ou adresse IP du serveur d'aide
 - b `helpServerPort` - Port de communication du serveur d'aide
- 4 Enregistrez le fichier `web.xml`.

Le client Web affiche l'aide en ligne du serveur d'aide.

Accès au serveur d'aide à partir d'un navigateur

Pour afficher l'aide en ligne du serveur d'aide, saisissez l'URL suivante dans un navigateur Web compatible :

`http://<hôte_serveur_aide>:<port_serveur_aide>/help/`

Remplacez `<hôte_serveur_aide>` par le nom ou l'adresse IP du serveur d'aide auquel vous souhaitez vous connecter.

Remplacez `<port_serveur_aide>` par le numéro du port de communication utilisé pour la connexion au serveur d'aide. Vous pouvez omettre le numéro de port si vous utilisez le numéro de port HTML par défaut, à savoir 80.

7 Installation de l'utilitaire de configuration du client

Vous pouvez installer l'utilitaire de configuration du client Service Manager sur un système Windows. Cette section présente la configuration système requise et décrit la procédure d'installation.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Présentation de l'utilitaire de configuration du client Service Manager, page 120](#)
- [Installation de l'utilitaire de configuration du client sous Windows, page 122](#)
- [Personnalisation des images utilisées par le client Windows, page 124](#)
- [Personnalisation du client Windows, page 127](#)

Présentation de l'utilitaire de configuration du client Service Manager

L'utilitaire de configuration du client Service Manager est un composant en option qui permet de personnaliser une installation Windows en vue de la déployer sur les postes des utilisateurs. Vous pouvez recourir à cet utilitaire pour personnaliser le client Windows avant de le déployer au sein de votre société.

Cet utilitaire ne permet en aucun cas de personnaliser les clients Windows déjà installés. Pour modifier une installation du client Windows, vous devez désinstaller le client existant, puis procéder à une réinstallation en exécutant les fichiers personnalisés que vous avez créés.

L'utilitaire de configuration du client ne prend en compte que les modifications apportées directement à l'interface du client Windows ou dans l'utilitaire lui-même, et non les changements apportés dans les fichiers d'initialisation du client Windows.

Cet utilitaire permet de modifier les paramètres suivants du client Windows :

- l'image de l'écran initial affichée par Service Manager lorsque les utilisateurs ouvrent le client Windows ;
- le nom du fournisseur de Service Manager – par exemple, Hewlett-Packard Development Company, L.P. ;
- le nom de l'application Service Manager – par exemple, Service Manager ;
- l'emplacement des images et des icônes de l'application ;
- l'emplacement du serveur d'aide sur lequel les clients Windows ont accès à la documentation ;
- les modifications qu'un administrateur enregistre dans l'interface du client Windows avant d'exécuter l'utilitaire de configuration du client :
 - Options de connexion par défaut
 - Options de configuration à afficher dans la boîte de dialogue de connexion
 - Paramètres de configuration de la connexion par défaut
 - Options de configuration du serveur d'aide

Considérations sur l'installation

Vous pouvez tirer parti de l'utilitaire de configuration du client Service Manager pour les raisons suivantes :

- Pour déployer des versions personnalisées du client Windows. Avec cet utilitaire, vous pouvez préconfigurer les clients Windows de sorte qu'ils utilisent des paramètres et des images personnalisés.
- Pour réduire le nombre d'étapes de personnalisation. Avec cet utilitaire, il n'est pas nécessaire de personnaliser chaque client Windows séparément.

Problèmes connus

La section suivante répertorie les problèmes liés à l'utilitaire de configuration du client Service Manager :

- Il convient de personnaliser les images avant d'exécuter cet utilitaire. En effet, celui-ci vous permet de changer l'emplacement des images mais non de les modifier directement.
- Si vous déployez un client Windows personnalisé comportant une connexion SSL prédéfinie, les clients Windows peuvent afficher le message d'erreur de connexion « No trusted certificate found » (Aucun certificat fiable trouvé). Ce message indique que vous installez le client personnalisé dans un chemin différent de celui utilisé pour le client d'origine. Pour restaurer la connexion client, il suffit de fournir le chemin d'accès au fichier de certification d'autorité racine dans la boîte de dialogue Preferences (Préférences) du client.

Installation de l'utilitaire de configuration du client sous Windows

Pour installer l'utilitaire de configuration du client, lancez le fichier exécutable situé sur le DVD d'installation. Après l'installation, vous pouvez personnaliser les paramètres du client Windows à l'aide de cet utilitaire.

Configuration requise pour l'installation

- Windows 2000, Windows XP Professionnel ou Windows Vista
- Dernières mises à jour Windows pour votre système d'exploitation
- 70 Mo d'espace disque
- 256 Mo de mémoire vive (RAM) minimum recommandés
 - À des fins de test, 128 Mo de RAM suffisent
 - À des fins de production, ajoutez de la RAM en fonction du nombre d'utilisateurs prévus
- Accès à une installation du client Windows de Service Manager

Installation de l'utilitaire de configuration du client Service Manager

Procédez comme suit pour installer l'utilitaire de configuration du client Service Manager :

- 1 Ouvrez une session sur le système Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
- b Ouvrez `clickme.htm`.

- 3 Cliquez sur l'onglet **Downloads** (Téléchargements).
- 4 Cliquez sur **Download the HP Service Manager Client-Configuration utilities** (Télécharger l'utilitaire de configuration du client HP Service Manager).
L'Assistant d'installation de l'utilitaire de configuration du client Service Manager s'ouvre.
- 5 Cliquez sur le bouton **Next** (Suivant) pour lire et accepter les termes du contrat de licence.
- 6 Activez l'option **I accept the terms in the License Agreement** (J'accepte les termes du contrat de licence).
Le bouton Next (Suivant) devient actif.
- 7 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.
La page de sélection du dossier d'installation s'ouvre.
- 8 Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès au dossier dans lequel installer l'utilitaire de configuration du client.
- 9 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.
La page suivante indique que l'installation peut commencer.
- 10 Cliquez sur **Install** (Installer).
L'Assistant installe l'utilitaire de configuration du client sur le système.
- 11 Cliquez sur **Finish** (Terminer).

Personnalisation des images utilisées par le client Windows

Vous pouvez personnaliser les images qu'utilisent les clients Windows en fournissant une autre version des images depuis un dossier local ou un répertoire virtuel sur un serveur Web.

Considérations et directives sur l'édition des images


Tenez compte des points suivants lorsque vous personnalisez des images :

- Toutes les images personnalisées doivent conserver leur nom de fichier d'origine.
- Toutes les images personnalisées doivent conserver leur chemin d'accès d'origine relatif au dossier `icons/obj16`.
- N'enregistrez que des images personnalisées dans le dossier `branded/obj16`. Si le client Service Manager ne trouve pas d'images mises à jour dans ce dossier, il utilise les images par défaut du dossier `icons/obj16`.
- Si vous fournissez les images personnalisées sur un serveur Web, elles sont automatiquement mises à jour sans que vous ayez à réinstaller le client Windows.

Personnalisation d'images dans un dossier local

Suivez la procédure ci-dessous pour fournir des images personnalisées avec le client personnalisé. Cette méthode de personnalisation des images augmente la quantité d'espace disque nécessaire pour installer le client Windows Service Manager, car les images personnalisées sont installées en plus des images par défaut.

Procédez comme suit pour personnaliser les images à partir d'un dossier local :

- 1 Copiez les images du client Service Manager dans un dossier temporaire.
Ces images sont stockées dans le dossier suivant :
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons\obj16
- 2 Modifiez les images selon vos besoins dans le dossier temporaire.
Reportez-vous à la section [Considérations et directives sur l'édition des images](#), page 124.
- 3 Supprimez du dossier temporaire toutes les images que vous ne souhaitez pas personnaliser.
- 4 Exécutez l'utilitaire de configuration du client et sélectionnez l'option Local.
L'utilitaire crée le dossier suivant dans le dossier d'installation du client Service Manager :
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons\branded\obj16
- 5 Copiez vos images personnalisées dans le dossier branded\obj16.
 Vous pouvez copier vos images personnalisées dans le dossier local lorsque l'utilitaire de configuration du client est ouvert.
- 6 Comprimez le client sous forme de fichier zip ou tout autre format de distribution.

Personnalisation d'images dans un répertoire virtuel de serveur Web

Suivez la procédure ci-dessous pour fournir des images personnalisées à partir d'un serveur Web central. Cette méthode de personnalisation des images n'augmente pas la quantité d'espace disque nécessaire pour installer le client Windows Service Manager. En outre, tout changement apporté à une image sur le serveur Web est automatiquement appliqué aux clients Windows.

Procédez comme suit pour personnaliser les images à partir d'un répertoire virtuel du serveur Web :

- 1 Créez un répertoire virtuel sur votre serveur Web afin d'y stocker les images personnalisées.
- 2 Copiez les images du client Service Manager dans un dossier temporaire.
Ces images sont stockées dans le dossier suivant :
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons\obj16
- 3 Modifiez les images selon vos besoins dans le dossier temporaire.
Reportez-vous à la section [Considérations et directives sur l'édition des images](#), page 124.
- 4 Supprimez du dossier temporaire toutes les images que vous ne souhaitez pas personnaliser.
- 5 Copiez vos images personnalisées dans le répertoire virtuel sur votre serveur Web.
- 6 Exécutez l'utilitaire de configuration du client et sélectionnez l'option Distant.
L'utilitaire configure le client Service Manager afin qu'il pointe vers l'URL de votre répertoire virtuel.

Personnalisation du client Windows

Pour exécuter l'utilitaire de configuration du client, vous devez avoir installé un client Windows.

Procédez comme suit pour créer un client Windows personnalisé :

- 1 Cliquez sur **Démarrer** > **Programmes** > **Service Manager Client Configuration Utility** > **Service Manager Client Configuration Utility**.

L'utilitaire de configuration du client s'ouvre.

- 2 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.

La page Specify Service Manager Directory (Répertoire d'installation Service Manager) s'ouvre.

- 3 Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès à une installation existante du client Windows Service Manager.

- 4 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.

La page Change Startup Splash Image (Remplacement de l'image de l'écran initial) s'ouvre.

- 5 Procédez de l'une des manières suivantes :

- Cliquez sur **Skip** (Ignorer) pour conserver l'image par défaut.
- Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès à l'image à afficher sur l'écran initial.

L'image par défaut, nommée `splash.gif`, se trouve dans le dossier suivant :

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

Respectez les directives suivantes lorsque vous remplacez l'image de l'écran initial :

- L'image doit conserver son nom de fichier d'origine.
- L'image doit être au format gif (bitmap Windows).
- L'image doit avoir les dimensions (L x H) suivantes : 500 x 600 pixels. L'utilitaire de configuration du client rogne les images plus volumineuses pour les adapter à l'espace disponible.

6 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.

La page Replace Provider and Application Strings (Remplacement des chaînes fournisseur et application) s'ouvre.

7 Procédez de l'une des manières suivantes :

- Cliquez sur **Skip** (Ignorer) pour conserver les chaînes de texte par défaut de l'application.
- Tapez le texte à utiliser pour les éléments suivants :

Tableau 1 Paramètres du fournisseur et de l'application

Champ	Tapez les informations suivantes
Provider (Fournisseur)	Tapez le nom de société à afficher dans l'interface du client Windows. Le nom par défaut est Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Application	Tapez le nom d'application à afficher dans l'interface du client Windows. Le nom par défaut est Service Manager.

8 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.

La page Customize Where Service Manager Application Images are Located (Personnaliser l'accès aux images de l'application Service Manager) s'ouvre.

9 Procédez de l'une des manières suivantes :

- Conservez les images par défaut.
 - **No customization** (Aucune personnalisation) : sélectionnez cette option pour utiliser les images par défaut.
 - Cliquez sur **Skip** (Ignorer).
- Sélectionnez le chemin d'accès à vos images personnalisées.
 - **Locally** (Local) : l'utilitaire de configuration du client crée un dossier nommé `\branded\obj16` dans lequel vous pouvez placer les images personnalisées qui remplaceront les images par défaut du client Windows.
 - **Remotely** (Distant) : tapez l'URL de l'emplacement où le client Windows peut accéder aux images personnalisées.

Pour plus d'informations, consultez la section [Personnalisation des images utilisées par le client Windows](#), page 124.

10 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.

La page Customize Default Login Options (Personnalisation des options de connexion par défaut) s'ouvre.

11 Procédez de l'une des manières suivantes :

- Cliquez sur **Skip** (Ignorer) si vous ne souhaitez pas créer de connexion par défaut.
- Indiquez si vous souhaitez que la boîte de dialogue Connexions (Connexions) de votre client personnalisé affiche les options ci-après.


Tableau 2 Options de configuration de la boîte de dialogue de connexion

Champ	Description
Show the "Remember my password" option (Afficher l'option Mémoriser le mot de passe)	Activée par défaut. Lorsque cette option est désactivée, la boîte de dialogue des connexions du client n'affiche pas la case à cocher «Remember my password» (Mémoriser le mot de passe).
Show the server parameters (Afficher les paramètres du serveur)	Activée par défaut. Lorsque cette option est désactivée, la boîte de dialogue des connexions du client n'affiche pas les cases d'option Use Login/Password (Utiliser un nom de connexion/mot de passe) et Use Trusted Sign-on (Utiliser une connexion sécurisée), ni les options Server host name (Nom d'hôte du serveur) et Server port number (Numéro de port du serveur). De plus, les boutons New (Créer) et Delete (Supprimer) sont désactivés.
Show the "Advanced" options page (Afficher la page d'options Avancé)	Activée par défaut. Lorsque cette option est désactivée, la boîte de dialogue des connexions du client n'affiche pas l'onglet Advanced (Avancé). La fonction Trace SOAP Traffic (Tracer le trafic SOAP) n'est pas non plus disponible.

- Tapez les informations suivantes pour créer la connexion par défaut souhaitée.

Tableau 3 Options de configuration de la boîte de dialogue de connexion par défaut

Champ	Description
Hostname (Nom d'hôte)	Entrez le nom réseau ou l'adresse IP du serveur Service Manager auquel le client Windows doit se connecter.
Port Number (Numéro de port)	Entrez le port de communication sur lequel le serveur Service Manager écoute les demandes de connexion du client. Le numéro de port par défaut est 13080.
Compress Messages (Compression des messages)	Sélectionnez la valeur true (vrai) pour activer la compression des messages transmis entre le client Windows et le serveur Service Manager. Sélectionnez false (faux) pour ne pas compresser les messages.
Use SSL Connection (Utiliser la connexion SSL)	Sélectionnez la valeur true pour établir une connexion SSL entre le client Windows et le serveur Service Manager. Sélectionnez false pour établir une connexion standard.
CA Certificate Path (Chemin de certification d'autorité racine)	Tapez ou sélectionnez le chemin d'accès local au certificat CA utilisé par votre connexion SSL. Ne renseignez pas ce champ si vous n'utilisez pas de connexion SSL.

 Vous trouverez un exemple de fichier de certification d'autorité racine nommé cacerts à l'emplacement suivant :

```
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\
plugins\com.hp.common_9.20\
```

- Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer.

La page Use and Configure Help Server (Utilisation et configuration du serveur d'aide) s'ouvre.


12 Procédez de l'une des manières suivantes :

- Cliquez sur **Skip** (Ignorer) si vous ne souhaitez pas fournir une aide en ligne à partir d'un serveur d'aide.

- Sélectionnez l'option **Use Central Help Server** (Utiliser le serveur d'aide centralisé) pour établir une connexion à un serveur d'aide. Entrez les informations ci-après.

Tableau 4 Options de configuration du serveur d'aide

Champ	Description
Help Server Host (Hôte du serveur d'aide)	Entrez le nom réseau du serveur d'aide de Service Manager auquel le client Windows doit se connecter.
Help Server Port (Port du serveur d'aide)	Entrez le port de communication sur lequel le serveur d'aide de Service Manager écoute les demandes de connexion du client. Le numéro de port par défaut est 80.

 Le paramétrage de l'hôte et du port du serveur d'aide doit être identique à celui défini avec l'Assistant de configuration du serveur d'aide. Pour plus d'informations, consultez le chapitre [Installation du serveur d'aide](#), page 111.

- Cliquez sur **Next** (Suivant) pour continuer. La page de l'utilitaire de configuration du client s'ouvre.

13 Cliquez sur **Exit** (Quitter).

Le client est à présent configuré.

14 Comprimez le contenu des répertoires de Service Manager 9.20 dans un fichier zip afin de préparer et déployer la configuration personnalisée du client Service Manager 9.20 pour les autres utilisateurs. Les deux répertoires ci-après sont nécessaires pour un déploiement correct. Les chemins d'accès par défaut à ces répertoires sont les suivants :

- C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20
- %HOMEPATH%\Service Manager

Les DLL d'installation doivent être placées dans le répertoire windows\system32 de l'utilisateur final pour que le client déployé fonctionne correctement. De plus, le chemin suivant doit être ajouté à ses variables d'environnement système :

`<ServiceManagerHome>\plugins\com.hp.ov.sm.client.thirdparty_9.20\lib;`

8 Installation du moteur de recherche

Vous pouvez installer le moteur de recherche de HP Service Manager sur un serveur Windows ou Unix. Cette section fournit des informations sur la configuration système requise et décrit la procédure d'installation du moteur de recherche.

L'installation des applications de Gestion des connaissances s'effectue dans le cadre de l'installation normale du serveur ; le moteur de recherche doit cependant être installé séparément.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Installation du moteur de recherche de Service Manager](#), page 134
- [Installation du moteur de recherche à l'aide de l'Assistant d'installation](#), page 135
- [Installation du moteur de recherche à l'aide du programme d'installation textuel](#), page 138
- [Démarrage et arrêt du moteur de recherche](#), page 140
- [Configuration du moteur de recherche](#), page 141
- [Indexation des données à l'aide du moteur de recherche](#), page 144

Installation du moteur de recherche de Service Manager

Il existe deux façons d'installer le moteur de recherche de Service Manager. Vous pouvez utiliser un Assistant d'installation ou un programme d'installation textuel. Une fois le moteur de recherche installé, vous pouvez en configurer les paramètres.



Le programme d'installation de Linux inclut la machine virtuelle Java (JVM). En revanche, vous devez installer celle-ci sur les autres systèmes d'exploitation pour exécuter le programme d'installation du moteur de recherche.

Configuration requise pour l'installation

L'installation du moteur de recherche de Service Manager requiert les éléments suivants :

- 512 Mo de RAM
- 4 à 6 Go d'espace disque
- Processeur 800 MHz ou plus
- 400 Mo d'espace disque réservés aux répertoires /tmp (Unix) et \TEMP (Windows)

Ressources de noyau requises pour HP-UX

Pour exécuter l'application Gestion des connaissances sous HP-UX, attribuez les valeurs suivantes aux paramètres de configuration du noyau :

Tableau 1 Ressources du noyau de Gestion des connaissances requises pour HP-UX

Valeur	Paramètre
maxdsiz	1,9 Go (0x7B033000)
maxfiles	2048 Ko
maxfiles_lim	2048 Ko
maxssiz	160 Mo (0xA000000)
max_thread_proc	1024
maxswapchunks	8192
maxtsiz	1 Go (0x40000000)
maxuprc	512
maxusers	128
nkthread	1024
nproc	517

Installation du moteur de recherche à l'aide de l'Assistant d'installation

Procédez comme suit pour installer le moteur de recherche de Service Manager à l'aide de l'Assistant d'installation :

- 1 Insérez le DVD d'installation du moteur de recherche dans le lecteur approprié du serveur.
- 2 Démarrez l'Assistant d'installation du moteur de recherche de Service Manager.

- 3 Si vous effectuez l'installation sur un système Windows dont la fonction d'exécution automatique (auto-run) est activée, l'Assistant démarre automatiquement.

Si cette fonction est désactivée, suivez l'une des méthodes ci-dessous pour démarrer l'Assistant manuellement.

Sur les systèmes Windows :

- À partir de l'interface utilisateur, accédez au répertoire du DVD et double-cliquez sur `setupwin32.exe`.
- À l'invite de commandes, tapez : `D:\>setupjwin32`
D désigne le lecteur de DVD. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre propre lecteur.

Sur les systèmes Unix :

Sous HP-UX, assurez-vous que vous avez défini les paramètres de configuration du noyau décrits à la section [Ressources de noyau requises pour HP-UX](#), page 135.

- À partir de l'interface utilisateur :
 - Montez le DVD et accédez au répertoire du DVD.
 - Double-cliquez sur le script exécutable correspondant à votre système Unix ; par exemple, `setupsolaris` pour les systèmes Solaris ou `setupaix` pour les systèmes AIX.
- À partir de l'invite de commande :
 - Montez le DVD, puis remplacez les répertoires par le point de montage.
 - Lancez le script exécutable qui correspond à votre système Unix.
Exemple :
`./setupsolaris` pour les systèmes Solaris
ou
`./setupaix` pour les systèmes AIX


L'Assistant d'installation du moteur de recherche de Service Manager s'ouvre.

- 4 Cliquez sur le bouton **Next** (Suivant) pour lire et accepter les termes du contrat de licence.
- 5 Activez l'option **I accept the terms in the License Agreement** (J'accepte les termes du contrat de licence). Le bouton **Next** (Suivant) devient actif.

- 6 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour définir les paramètres d'installation suivants.

Tableau 2 Paramètres d'installation du moteur de recherche

Paramètre	Valeur
Hostname	Nom d'hôte du serveur Si le moteur de recherche est destiné à une autre machine appartenant à un domaine différent, utilisez le nom de domaine entièrement qualifié, tel que <code>ma.machine.mondomaine.com</code> .
Masterport	La valeur par défaut est 9950.
Docserver Port (9920-9949)	La valeur par défaut est 9948.
Indexer Port (9960-9979)	La valeur par défaut est 9967.

 Notez les paramètres du [Tableau 2](#). Ils vous seront nécessaires pour configurer Service Manager de sorte qu'il communique avec le moteur de recherche.

- 7 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour indiquer le répertoire d'installation.
Sous Windows, le répertoire d'installation par défaut est le suivant :
`C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Search Engine`
Si nécessaire, cliquez sur **Browse** (Parcourir) pour choisir un autre emplacement.
- 8 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour vérifier le résumé des indications fournies pour l'installation.
- 9 Cliquez sur le bouton **Install** (Installer) pour commencer à copier les fichiers d'installation.
Pour interrompre le processus, cliquez sur **Cancel** (Annuler).
Une fois l'installation terminée, l'Assistant InstallShield ouvre une boîte de dialogue.
- 10 Si vous travaillez sur un système Unix, exécutez `InstallConfiguration.sh`, situé dans le répertoire `<chemin d'accès à l'installation du moteur de recherche>/`.
- 11 Cliquez sur **Finish** (Terminer) pour quitter l'Assistant.

Installation du moteur de recherche à l'aide du programme d'installation textuel

Procédez comme suit pour installer le moteur de recherche de Service Manager à l'aide du programme d'installation textuel :

- 1 Insérez le DVD d'installation du moteur de recherche dans le lecteur approprié du serveur.
- 2 Exécutez le programme d'installation.
- 3 Sur les systèmes Windows :

Ouvrez l'invite de commande et tapez ce qui suit :

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

D désigne le lecteur de DVD. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre propre lecteur.

Sur les systèmes Unix :

- a Montez le DVD, puis remplacez les répertoires par le point de montage.
- b Lancez le script exécutable qui correspond à votre système Unix.

Exemple :

```
./setupsolaris -console pour les systèmes Solaris ou  
./setupaix -console pour les systèmes AIX.
```

- 4 À l'invite du script d'installation, tapez `yes` (oui) pour accepter les termes du contrat de licence.
- 5 À l'invite du script, tapez l'adresse du répertoire dans lequel vous voulez installer Service Manager.

► Le système valide tous les noms de répertoires spécifiés. Si vous indiquez un répertoire non valide, le programme d'installation génère un message d'erreur.

Le système consacre plusieurs minutes à la lecture du contenu du DVD, décompresse les fichiers et crée un répertoire logs (fichiers journaux).

- 6 À l'invite du script d'installation, tapez un nom d'hôte pour définir le paramètre `Hostname`, puis appuyez sur **Entrée**.
 - ▶ Si le moteur de recherche est destiné à un domaine différent, utilisez le nom de domaine entièrement qualifié, tel que `ma.machine.mondomaine.com`.
- 7 À l'invite du script d'installation, tapez un numéro pour définir le paramètre `Masterport`, puis appuyez sur **Entrée**. La valeur par défaut est 9950.
- 8 À l'invite du script d'installation, tapez un numéro (de 9920 à 9949) pour définir le paramètre `Docserver Port`, puis appuyez sur **Entrée**. La valeur par défaut est 9948.
- 9 À l'invite du script d'installation, tapez un numéro (de 9960 à 9979) pour définir le paramètre `Indexer Port`, puis appuyez sur **Entrée**. La valeur par défaut est 9967.
 - ▶ Notez ces paramètres. Ils vous seront nécessaires pour configurer `Service Manager` de sorte qu'il communique avec le moteur de recherche.
- 10 L'installation du serveur est terminée.
- 11 Si vous travaillez sur un système Unix, exécutez `InstallConfiguration.sh`, situé dans le répertoire `<chemin d'accès à l'installation du moteur de recherche>/`.

Démarrage et arrêt du moteur de recherche

Cette section décrit les méthodes de démarrage et d'arrêt du moteur de recherche.

Sur les systèmes Windows

Le programme d'installation crée un service nommé **KMSearch**. Utilisez-le pour démarrer et arrêter le moteur de recherche. Ce service démarre automatiquement après l'installation.

Sur les systèmes Unix

Ajoutez la ligne suivante au fichier `sm.ini` :

Pour HP-UX

```
plugin0:libkmpplugin.sl
```

Pour toutes les autres versions d'Unix

```
plugin0:libkmpplugin.so
```

Le dossier d'installation comprend deux scripts exécutables.

Tableau 3 Scripts de démarrage du moteur de recherche pour les systèmes Unix

Nom	Fonction
<code>k2adminstart.sh</code>	Lance le moteur de recherche et le service d'index
<code>k2adminstop.sh</code>	Arrête le moteur de recherche et le service d'index

Exécutez le fichier de script exécutable `k2adminstart.sh` pour démarrer le service d'index du moteur de recherche.

Configuration du moteur de recherche

Pour utiliser le moteur de recherche, vous devez configurer la connectivité et indexer le moteur de recherche.

Connexion au moteur de recherche

Procédez comme suit pour vous connecter au moteur de recherche.

- 1 Connectez-vous en tant qu'utilisateur ayant le profil KM ADMIN.
- 2 Cliquez sur **Administration système > Maintenance continue > Enregistrements d'environnements > Environnement de Gestion des connaissances**.
- 3 Pour attribuer le groupe de vues des connaissances par défaut à tous les opérateurs, activez la case à cocher **Assign the Default Knowledge View Group to all operators**.
- 4 Renseignez le champ **Host Name of Search Server** (Nom d'hôte du serveur de recherche). La valeur de ce champ doit être identique à celle que vous avez indiquée lors de l'installation du serveur.
- 5 Vous pouvez vérifier l'exactitude de vos informations en consultant le fichier de configuration sous `C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Search Engine\KMSearch.cfg`.
- 6 Cliquez sur **Verify Server** (Vérifier le serveur) pour contrôler la connectivité au moteur de recherche.
- 7 Renseignez le champ **Mapped drive for Style files (Lecteur mappé pour les fichiers de style)**. Le chemin par défaut est `C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Search Engine\data\stylesets`.
- 8 Cliquez sur **Verify Path** (Vérifier le chemin) pour vous assurer que le chemin et la mappe sont correctement définis.

- 9 Vérifiez que le moteur de recherche et le serveur Service Manager ont des droits d'accès en lecture et en écriture dans le dossier stylesets.
 - ▶ Si le moteur de recherche est installé sur une autre machine, vous devrez partager le dossier stylesets du moteur de recherche avec le serveur Service Manager. Pour ce faire, utilisez les mêmes nom et chemin de partage de façon que le chemin d'accès aux fichiers de styles soit défini sur le dossier stylesets dans le formulaire d'environnement.
- 10 Renseignez le champ **Search Engine administration port number (Numéro du port d'administration du moteur de recherche)**. Ce numéro doit être identique à celui que vous avez indiqué lors de l'installation du serveur. Si vous n'avez pas changé le numéro de port par défaut, utilisez la valeur par défaut affichée dans le champ.
- 11 Renseignez le champ **Search Engine indexer port number (Numéro du port de l'indexeur du moteur de recherche)**. Ce numéro doit être identique à celui que vous avez indiqué lors de l'installation du serveur. Si vous n'avez pas changé le numéro de port par défaut, utilisez la valeur par défaut affichée dans le champ.
- 12 Renseignez le champ **Search Engine search port number (Numéro du port de recherche du moteur de recherche)**. Ce numéro doit être identique à celui que vous avez indiqué lors de l'installation du serveur. Si vous n'avez pas changé le numéro de port par défaut, utilisez la valeur par défaut affichée dans le champ.
- 13 Renseignez le champ **Max number Documents returned from a search** (Nb max. de documents renvoyés lors d'une recherche).
- 14 Renseignez le champ **Default expiration period** (Période d'expiration par défaut). Le délai mentionné ici sera ignoré si l'utilisateur a fixé une période d'expiration lors de la création d'un document à l'aide de la fonction **Contribute New Document** (Proposer un nouveau document).
- 15 Renseignez le champ **Style text for search results** (Style de texte des résultats de recherche). Utilisez cette feuille de style pour contrôler la présentation des informations renvoyées par la recherche. Elle s'apparente aux feuilles de style CSS (Cascading Style Sheets) intégrées aux fichiers HTML.
- 16 Déconnectez-vous de Service Manager, puis reconnectez-vous.

Utilisation d'une connexion de service Web

Les champs supplémentaires du formulaire Knowledge Management Application Environment (Environnement de l'application Gestion des connaissances) permettent au moteur de recherche d'utiliser un service Web pour rappeler Service Manager et signaler les documents qui ont été mis à jour ou supprimés dans l'index ainsi que ceux qui contiennent des erreurs et ne figurent pas dans l'index.

- **Service Manager Host Name or URL** indique le nom d'hôte ou l'URL du serveur Service Manager. Par exemple, localhost ou 15.124.215.218.
- **Service Manager Http Port Number** indique le numéro de port du serveur Service Manager. Par exemple, 13080.
- **Service Manager Login Name for Web Service Connection** indique le nom de connexion de l'utilisateur qui dispose des droits de suppression pour la table kmknowledgebaseupdates et des droits d'ajout et de suppression pour la table kmknowbaseerrors.

▶ Créez un utilisateur et un mot de passe réservés à cette connexion de service Web.

Service Manager Password for Web Service Connection indique le mot de passe correspondant au nom de connexion.

▶ Le formulaire Manage Knowledgebase (Gérer les bases de connaissances) affiche le message d'erreur :
Search Engine incorrect or not found! Please check the Environment Settings
(Moteur de recherche incorrect ou introuvable. Vérifiez les paramètres d'environnement) lorsqu'un utilisateur tente d'accéder à une base de connaissances et que ces champs ne sont pas définis correctement.

Indexation des données à l'aide du moteur de recherche

Certaines actions nécessitent une réindexation complète. Ces actions sont les suivantes :

- Installation initiale (il n'existe pas d'index)
- Modification d'une valeur dans l'onglet Type Information (Infos sur le type) ou Field Definitions (Définitions de champs)

Une réindexation complète s'impose également dans les situations suivantes :

- Nombre élevé de modifications ou ajout de nouveaux documents
- Forte dégradation des performances du moteur de recherche

À mesure que l'index reçoit des mises à jour, celles-ci lui sont ajoutées sous forme de fichiers d'index incrémentiels. Lorsqu'une base de connaissances a fait l'objet de nombreuses modifications, ces fichiers peuvent ralentir le moteur de recherche puisque l'interrogation porte sur chacun d'entre eux. En pareil cas, la réindexation complète a pour effet de créer un nouvel index correctement structuré qui fonctionne mieux. L'opération est semblable à la défragmentation d'un disque dur. La réindexation complète d'une vaste base de connaissances peut avoir une incidence considérable sur les ressources système puisqu'elle supprime du cache des modifications tous les changements apportés à cette base de connaissances.



Pour pouvoir réindexer une base de connaissances ou en connaître l'état, le moteur de recherche doit avoir été correctement configuré dans la page d'environnement. Si le système ne trouve pas le moteur de recherche, un message vous en informe.

Indexation des données à l'aide du moteur de recherche

Procédez comme suit pour indexer les données à l'aide du moteur de recherche :

- 1 Connectez-vous en tant qu'utilisateur ayant le profil KM ADMIN.
- 2 Ouvrez **Knowledge Management > Manage KnowledgeBases**.

- 3 Cliquez sur **Search** (Rechercher) pour afficher la liste des bases de connaissances.
- 4 Vérifiez l'exactitude des informations fournies pour chaque base, puis cliquez sur **Full Reindex** (Réindexation complète). Pour obtenir la description de chaque champ, affichez l'aide de niveau champ.
- 5 Si l'index n'existe pas, il est créé. S'il existe, il est supprimé puis recréé. Le champ **Docs** cessera d'être vide après la création de l'index.

Une fois les index créés, les utilisateurs pourront accéder aux documents indexés lors de leur prochaine connexion.

A Intégrations héritées

Pour utiliser des intégrations héritées avec le serveur Service Manager, vous devez configurer un programme d'écoute ServiceCenter hérité en lecture seule. Une intégration héritée dépend de SCCL32 ou du pilote ODBC de ServiceCenter. À titre d'exemple, Connect-It, Get-It et Crystal Reports constituent des intégrations héritées.

Cette annexe fournit des informations sur la manière de configurer un programme d'écoute hérité et d'établir une connexion avec Service Manager. Elle explique également comment configurer le pilote ODBC de ServiceCenter.

Cette annexe aborde les thèmes suivants :

- [Présentation](#), page 148
- [Modification du fichier sc.ini hérité](#), page 149
- [Installation du service Windows](#), page 150
- [Démarrage d'un programme d'écoute hérité](#), page 151
- [Installation du pilote ODBC](#), page 153
- [Configuration du pilote ODBC](#), page 154

Présentation

Vous devez exécuter les tâches suivantes pour vous connecter à Service Manager à l'aide de SCCL32 ou du pilote ODBC hérité de ServiceCenter.



Contrairement au serveur qui peut être exécuté sur des plates-formes Windows et Unix, le pilote ODBC s'exécute uniquement sous Windows.

Tâche 1 : [Modification du fichier sc.ini hérité, page 149](#)

Tâche 2 : [Installation du service Windows, page 150](#)

Tâche 3 : [Démarrage d'un programme d'écoute hérité, page 151 \(serveurs Windows uniquement\)](#)

Tâche 4 : [Installation du pilote ODBC, page 153](#)


Tâche 5 : [Configuration du pilote ODBC, page 154](#)

Modification du fichier sc.ini hérité

Le fichier `sc.ini` du serveur prédéfini est configuré de façon à établir une connexion avec la base de données de démonstration. Pour vous connecter à un autre SGBDR, modifiez les paramètres du fichier `sc.ini`. Les utilisateurs Windows doivent également ajouter le paramètre `ntservice` dans le fichier `sc.ini`. Ce paramètre fournit le nom qui sert à identifier le service Windows.

Procédez comme suit pour modifier le fichier `sc.ini` :

- 1 Connectez-vous au serveur Service Manager avec un compte administrateur.
- 2 Ouvrez une invite de commande et naviguez vers
<Service Manager chemin d'installation de 9.20 >\Server\
LegacyIntegration\RUN.
- 3 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte.
- 4 Pour vous connecter à votre SGBDR Service Manager, ajoutez les paramètres de connectivité de la base de données. Ces paramètres correspondent à ceux que vous avez utilisés au chapitre [Préparation de la base de données](#), page 23.

 Si le programme d'écoute hérité se connecte à une base de données Oracle qui ne respecte pas la casse, ajoutez le paramètre **`sql_oracle_binary_ci`** dans le fichier `sc.ini`.
- 5 Utilisateurs Windows uniquement : ajoutez le paramètre suivant sur une ligne distincte.
`ntservice:<nom du service hérité de Service Manager en lecture seule>`
- 6 Sauvegardez le fichier et quittez.

Utilisateurs Unix : passez à la section [Démarrage d'un programme d'écoute hérité](#), page 151.

Utilisateurs Windows : passez à la section suivante, [Installation du service Windows](#).

Installation du service Windows

Il est possible de créer un service Windows distinct à utiliser avec le pilote ODBC hérité. Vous pouvez installer manuellement un service Windows ServiceCenter sur les ordinateurs sur lesquels le serveur Service Manager est déjà installé.

Procédez comme suit pour installer le service Windows :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant des droits d'administrateur local.
- 2 Ouvrez une invite de commande et naviguez vers
<Service Manager chemin d'installation de 9.20 >\Server\
LegacyIntegration\RUN.
- 3 Tapez `scservic -install`.

Cette commande permet de créer un service Windows portant le nom spécifié par le paramètre `ntservice` du fichier `sc.ini`.

Désinstallation du service Windows

Vous pouvez supprimer manuellement le service Windows sur tous les ordinateurs sur lesquels le serveur Service Manager est déjà installé.

Procédez comme suit pour désinstaller le service Windows :

- 1 Connectez-vous au serveur Service Manager avec un compte administrateur.
- 2 Ouvrez une invite de commandes et accédez à
<Service Manager chemin d'installation de 9.20 >\Server\
LegacyIntegration\RUN.
- 3 Tapez `scservic -remove`.

Cette commande permet de supprimer le service Windows portant le nom spécifié par le paramètre `ntservice` dans le fichier `sc.ini`.

Démarrage d'un programme d'écoute hérité

Vous pouvez démarrer un programme d'écoute ServiceCenter en lecture seule à partir de l'invite de commandes ou des services Windows. Comme il ne s'agit pas d'une instance de Service Manager, il n'apparaît pas dans la fenêtre État du système.

Unix

Procédez comme suit afin de lancer un programme d'écoute pour l'intégration héritée sur un serveur Unix :

- 1 Accédez à `C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Server\LegacyIntegration\RUN`
- 2 Exécutez le script `scstart`.

Windows

Procédez comme suit afin de lancer un programme d'écoute pour l'intégration héritée sur un serveur Windows :

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, cliquez sur **Panneau de configuration > Outils d'administration > Services**.
- 2 Sélectionnez le service que vous avez installé à la section [Installation du service Windows](#), page 150, puis cliquez sur **Démarrer**.


Si vous le souhaitez, vous pouvez démarrer le programme d'écoute en tant qu'application plutôt qu'en tant que service. Pour cela, accédez au répertoire `<chemin d'installation> \Service Manager 9.20\Server\LegacyIntegration\RUN`, puis exécutez la commande suivante à l'invite de commandes Windows :


```
scenter -listener:<numéro de port> -RPCReadOnly
```

Paramètres RPC en mode lecture seule

Vous devez démarrer un programme d'écoute hérité avec le paramètre RPC en mode lecture seule. Ce paramètre permet à un serveur ServiceCenter 6.2 de se connecter à une base de données Service Manager sans perturber le fonctionnement du serveur Service Manager (il ne crée pas de verrou système).

Le paramètre RPC en lecture seule empêche les clients Service Manager (Windows, niveau Web et services Web) de se connecter au serveur Service Manager. Les seules connexions acceptées par le programme d'écoute 2RPCReadOnlyMode ServiceCenter 6.2 sont celles du pilote ODBC ServiceCenter ou de Connect-It.

-  Si vous utilisez Connect-It 3.81, vous devez indiquer le nom d'hôte et le port pour Service Manager et le programme d'écoute ReadOnly ServiceCenter 6.2. Connect-It requiert ces informations pour utiliser les fonctions RPC permettant de lire les services d'événement et d'autres informations de ServiceCenter. Le connecteur écrit les données dans Service Manager via les services Web.

-  Vous pouvez également utiliser le programme d'écoute hérité pour exécuter des rapports ou des requêtes SQL sur vos données Service Manager, sans nuire aux performances de Service Manager.

Installation du pilote ODBC

Pour installer le pilote ODBC ServiceCenter hérité, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant des droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.
 - a Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement.
 - b Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.
 - Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
 - Ouvrez `clickme.htm`.
- 3 Cliquez sur **Install ODBC Driver** (Installer le pilote ODBC).
L'Assistant InstallShield du pilote ODBC ServiceCenter s'ouvre.
- 4 Cliquez sur **Next** (Suivant) pour lire et accepter les termes du contrat de licence.
- 5 Sélectionnez l'option **I accept the terms in the Licence Agreement** (J'accepte les termes du contrat de licence).
Le bouton Next (Suivant) devient actif.
- 6 Cliquez sur **Next** pour sélectionner le dossier d'installation.
Le dossier d'installation par défaut est le suivant :
`C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\ODBC Driver`
Si nécessaire, cliquez sur **Browse** (Parcourir) pour choisir un autre emplacement.
- 7 Cliquez sur **Next** pour préparer la procédure d'installation.
- 8 Cliquez sur **Install** pour commencer à copier les fichiers d'installation.
Si vous souhaitez interrompre l'installation, cliquez sur **Cancel** (Annuler).
Une boîte de dialogue s'ouvre lorsque l'installation est terminée.
- 9 Cliquez sur **Finish** (Terminer) pour quitter l'installation.

Configuration du pilote ODBC

Le programme d'installation par défaut configure le DSN ODBC de sorte qu'il se connecte au programme d'écoute hérité par défaut, et considère qu'il se trouve sur l'hôte local. Pour établir une connexion avec votre programme d'écoute hérité, vous devez modifier ces paramètres.

Procédez comme suit pour configurer le pilote ODBC hérité de façon qu'il se connecte au programme d'écoute hérité en lecture seule :

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, cliquez sur **Panneau de configuration > Outils d'administration > Source de données (ODBC)**.
- 2 Ouvrez l'onglet Nom DSN système.
- 3 Sélectionnez `sc_report_odbc` et cliquez sur **Configurer**.
- 4 Configurez le pilote ODBC à l'aide des paramètres suivants :

Tableau 4 Paramètres ODBC

Champ	Valeur
Nom de la source de données	<code>sc_report_odbc</code>
Serveur	Hôte sur lequel le programme d'écoute ServiceCenter hérité est exécuté. La valeur prédéfinie par défaut est localhost.
Port	Port qu'utilise le serveur hérité. La valeur prédéfinie par défaut est 12690.

- 5 Démarrez le programme d'écoute hérité. Pour plus d'informations, consultez la section [Démarrage d'un programme d'écoute hérité](#), page 151.
- 6 Vérifiez que le pilote ODBC peut se connecter.

Pour tester la connexion, vous pouvez recourir à n'importe quel outil de requête ODBC. Dans Excel par exemple, ouvrez : **Données > Données externes > Créer une requête**. Choisissez le pilote ODBC ServiceCenter comme source de données. Si la connexion réussit, les tables de HP Service Manager apparaissent.


Installation de Crystal Reports pour l'utiliser avec HP Service Manager

Vous pouvez utiliser Crystal Reports pour consulter, mettre à jour et développer des nouveaux rapports avec HP Service Manager.

Pour installer Crystal Reports 2008 afin de l'utiliser avec HP Service Manager, procédez comme suit :

- 1 Vérifiez que le pilote ODBC ServiceCenter est installé correctement. Consultez la section [Installation du pilote ODBC](#), page 153.
- 2 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 3 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
 - b Ouvrez `clickme.htm`.
- 4 Cliquez sur **Install Crystal Reports 2008 for use with HP Service Manager only** (Installer Crystal Reports 2008 afin de l'utiliser uniquement avec HP Service Manager) pour exécuter le programme d'installation en mode silencieux.
 - 5 Redémarrez votre ordinateur.
 -  Vous devez redémarrer votre ordinateur avant d'ouvrir Crystal Reports 2008.
 - 6 Démarrez le programme d'écoute hérité. Consultez la section [Démarrage d'un programme d'écoute hérité](#), page 151.

Téléchargement de rapports pour HP Service Manager

Le DVD d'installation de Service Manager contient des rapports prédéfinis, exécutables à l'aide de Crystal Reports. L'utilisation de ces rapports requiert le pilote ODBC ServiceCenter et le démarrage du programme d'écoute hérité. Consultez la section [Installation du pilote ODBC](#), page 153 pour installer le pilote ODBC HP Service Manager.

Procédez comme suit pour télécharger les rapports :

- 1 Ouvrez une session sur le serveur Windows avec un compte utilisateur disposant de droits d'administrateur local.
- 2 Insérez le DVD d'installation de Service Manager dans le lecteur approprié du serveur.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du DVD démarre automatiquement. Si l'exécution automatique est désactivée, procédez comme suit pour lancer le navigateur du DVD manuellement.

- a Accédez au répertoire du lecteur de DVD.
 - b Ouvrez `clickme.htm`.
- 3 Sélectionnez l'onglet Downloads (Téléchargements).
 - 4 Cliquez sur **Download Reports for HP Service Manager** (Télécharger les rapports pour HP Service Manager).

Un dossier contenant les rapports disponibles s'ouvre.

- 5 Copiez les rapports souhaités dans votre répertoire local.



Pour plus d'informations, consultez le livre blanc *HP Service Manager Reporting by Using Crystal Reports*.

B Vérification de l'installation

Pour vérifier que Service Manager a bien été installé, vous devez exécuter le serveur Service Manager, lancer le service Service Manager, puis démarrer le client Service Manager.

Cette annexe aborde les thèmes suivants :

- [Démarrage du serveur Service Manager](#), page 158
- [Démarrage du service Service Manager à partir de Windows](#), page 160
- [Démarrage du client Service Manager](#), page 161



Pour plus d'informations sur l'accès au client Web Service Manager, reportez-vous au chapitre [Installation du niveau Web](#), page 93.

Démarrage du serveur Service Manager

Vous devez démarrer le serveur Service Manager afin que les utilisateurs puissent se connecter aux sessions du client. Les méthodes utilisées pour démarrer et arrêter le serveur Service Manager et les processus d'arrière-plan associés dépendent du système d'exploitation exécuté. Pour plus d'informations, consultez les rubriques associées au système d'exploitation de votre serveur Service Manager.

Démarrage du serveur à partir de l'invite de commandes Windows

Pour démarrer le serveur Service Manager à partir de l'invite de commandes Windows, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez l'invite de commandes Windows. Cliquez sur **Démarrer > Tous les programmes > Accessoires > Invite de commandes**.

- 2 Remplacez les répertoires par le dossier RUN de votre installation HP Service Manager. Exemple :

```
cd C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Server\RUN.
```

- 3 Tapez la commande suivante :

```
sm -httpPort:13080 -httpsPort:13081
```



Vous pouvez omettre les paramètres `httpPort` et `httpsPort`, si vous les spécifiez dans le fichier d'initialisation de Service Manager (`sm.ini`).

- 4 Appuyez sur **Entrée**.



Vous devez laisser l'invite de commandes ouverte pendant l'exécution du serveur Service Manager. Si vous la fermez, Service Manager s'arrêtera immédiatement sans avoir nettoyé les processus ni libéré les enregistrements verrouillés.

Démarrage du serveur à partir des services Windows

Pour démarrer le serveur Service Manager à partir des services Windows, procédez comme suit :

- 1 Ouvrez l'applet Services. À partir du Panneau de configuration, cliquez sur **Outils d'administration > Services**.
- 2 Dans la liste Services, cliquez sur **HP Service Manager**.
- 3 Cliquez sur **Démarrer** pour lancer le service.



Windows affiche un message indiquant que le démarrage du service Service Manager est en cours. Au bout de plusieurs secondes, le service démarre et le champ Statut affiche la valeur Démarré. Si le service Service Manager ne démarre pas, notez les messages d'erreur et contactez l'assistance clientèle.

Démarrage du serveur à partir de la ligne de commande Unix

Pour démarrer le serveur Service Manager à partir de la ligne de commande Unix, procédez comme suit :

- 1 Remplacez les répertoires par votre répertoire Run HP Service Manager.
Exemple :

```
cd /HP/Service Manager 9.20/Run
```

- 2 Tapez la commande suivante :

```
smstart
```

- 3 Appuyez sur **Entrée**.

Démarrage du service Service Manager à partir de Windows

Le service Service Manager se trouve dans la liste des services du Panneau de configuration. L'exécutable `sm.exe` est défini dans le service et stocké dans le répertoire RUN.

Pour démarrer le service Service Manager à partir de Windows :

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, cliquez sur **Panneau de configuration > Outils d'administration > Services**.
- 2 Cliquez sur le service **HP Service Manager 9.20 Server**, puis sur **Démarrer**. Le service est démarré. S'il ne démarre pas, contactez l'assistance clientèle.

Démarrage du client Service Manager

Pour démarrer le client Service Manager :

- 1 Cliquez sur **Démarrer > Tous les programmes > HP > Service Manager 9.20 > Service Manager Client** ou accédez au dossier `Service Manager` de votre disque dur. Le chemin par défaut est le suivant :

```
C:\Program Files\HP\Service Manager  
9.20\Client\ServiceManager.exe
```

La boîte de dialogue des connexions s'ouvre pour vous permettre de créer, gérer et utiliser les connexions de base de données de vos utilisateurs.

- 2 Créez une connexion de base de données pour l'administrateur système.
 - a Cliquez sur l'icône **New Launch Configuration** (Nouvelle configuration de lancement).
 - b Dans le champ `Name` (Nom), tapez le nom de l'administrateur système.
 - c Sélectionnez **Use Login/Password** (Utiliser un nom de connexion/mot de passe).
 - d Dans le champ `User name` (Nom d'utilisateur), tapez `System.Admin`.
 - e Dans le champ `Password` (Mot de passe), tapez un mot de passe.
 - f Entrez ou vérifiez le nom d'hôte du serveur et le numéro de port du serveur dans les champs appropriés.
 - g Si vous le souhaitez, vous pouvez cliquer sur le champ `Connection identified by a color` (Connexion identifiée par une couleur) et sélectionner une couleur pour la connexion.
 - h Cliquez sur **Connect** (Connecter) pour démarrer le client Service Manager.



Pour plus d'informations sur le démarrage d'une connexion client, consultez la section [Définition d'une nouvelle connexion client](#), page 87.

Index

A

Accès superutilisateur, 60
Administrateur local, compte, 115, 122
AIX, 61, 63, 136, 138
Ajout/Suppression de programmes
 Désinstallation du serveur Windows, 54
 Désinstaller le client Windows, 91
Apache Tomcat, 94, 98, 99, 101
AutoPass, 72
 Certificat d'autorisation de licence, 73,
 74, 75
 Certificat de mot de passe permanent,
 75, 76
 Ouverte, 77
autorun.exe, 44, 52, 55, 85, 99, 115, 122,
155, 156

B

BEA WebLogic, 98

C

cacerts, paramètre, 102

Client

 Configuration requise pour
 l'installation, 84
 Désinstallation, 91
 Web, 14, 20
 Windows, 14, 19

Client Web, 14, 20

 navigateur, configuration requise, 95
 URL, 105, 108

Client Windows, 14, 19

 Activation du serveur d'aide, 130
 Définition des connexions par
 défaut, 129
 Installation, 85
 Paramètres du fournisseur et de
 l'application, 128
 Personnalisation, 120

Composants

 Niveau base de données, 15
 Niveau client, 14
 Niveau serveur, 15
 Niveau Web, 15

compress_soap, paramètre, 102

Compte d'administrateur local, 115, 122

Compte racine, 57

Configuration de la taille du segment
 mémoire du serveur d'applications
 Web, 104

Configuration requise

 Serveur d'aide, 114
 Serveur Unix, 49, 56
 Utilitaire de configuration du client, 122

Configuration requise pour le navigateur,
client Web, 95

Conformité avec J2EE, 98

Connect-It, 147

Connectivité
 DB2 Universal, 26
 MS SQL Server, 32
 Oracle, 37

Connexions
 DB2 Universal, 25
 Définition, 86
 MS SQL Server, 30
 Oracle, 36
 Utilitaire de configuration du client, 130

Crystal Reports, 147, 155, 156

D

DB2 Universal
 Connexion, 26
 Définition de fuseaux horaires pour la
 génération de rapports, 27
 Fractionnement des données sur
 plusieurs bases de données, 25
 ID de connexion, 26
 Préparation, 24 to 28

Définition de connexions
 Nouvelle connexion client, 86
 Utilitaire de configuration du client, 129

Déploiement de versions personnalisées de
 la documentation, 112

Désinstallation
 Client, 91
 Serveur Unix, 63
 Serveur Windows, via le DVD
 d'installation, 55
 Serveur Windows via Ajout/Suppression
 de programmes, 54

Docserver Port, 139

docserver port, paramètre, 137

Documentation, déploiement des versions
 personnalisées, 112

E

Écran initial
 Remplacement dans le client
 Windows, 120
 Remplacement de l'image, 127

Environnement d'exécution Java, 95
 Installation, 107

Environnement de développement, 12, 19

Environnement de génération
 de rapports, 13

Environnement de production, 12, 21

Environnement de test, 13

Erreur, No trusted certificate found, 121

exec-shield-randomize, 67

F

Favoris publics, 21

Fenêtres contextuelles, activation, 95

Fichier de certification d'autorité racine, 121

Fichiers journaux, niveau Web, 102

forceload, paramètre, 68

Fractionnement de données
 DB2 Universal, 25
 MS SQL Server, 30
 Oracle, 36

G

Gestion des connaissances
 Ressources de noyau requises pour
 HP-UX, 135

Get-It, 147

grub.conf, 67

H

helpServerHost, paramètre, 102
helpServerPort, 102
hostname, paramètre, 137
hpterm, 60
HP-UX, 61, 64, 65, 135, 136, 140

I

IBM WebSphere, 94, 98
ID de connexion
 DB2, 26
 MS SQL Server, 30
 Oracle, 36
Images
 Chemin d'accès, 125, 128
 Personnalisation, 124
 Remplacement de l'emplacement dans le client Windows, 120
indexer port, paramètre, 137, 139
Installation
 Client Windows, 85
 Configuration requise, client, 84
 Configuration requise, moteur de recherche, 134
 Kit de développement Java, 107
 Moteur de recherche, 135, 138
 Paramètres, moteur de recherche, 137
 Serveur Unix, 56
 Serveur Windows, 52
Installation de l'exemple de base de données, 44
Intégrations héritées, 147

J

J2SE, kit de développement Java, 94
JSP, 94

K

k2adminstart.sh, 140
k2adminstop.sh, 140
kernel.shmall, 66
kernel.shmmax, 66

L

LD_LIBRARY_PATH, 61
LIBPATH, 61
LicFile.txt, 77
Linux, 65
Liste de vérification de l'implémentation, 19

M

masterport, paramètre, 137, 139
Matériel requis, 19
max_thread_proc, paramètre, 135
maxdsiz, paramètre, 64, 135
maxfiles, paramètre, 135
maxfiles_lim, paramètre, 135
maxssiz, paramètre, 135
maxswapchunks, paramètre, 135
maxtsiz, paramètre, 135
maxuprc, paramètre, 135
maxusers, paramètre, 135
Mémoire partagée, ressources du serveur, 51, 59
Mise à niveau
 Client, 84
 Serveur d'aide, 112
 Service Manager, 19
Moteur de recherche, 133
 Applications, 133

- Configuration, 141
- Configuration requise pour
 - l'installation, 134
- Connexion, 141
- Indexation, 144
- Installation, 134, 135, 138
- Installation, paramètres, 137
- Nom d'hôte, 139
- Ressources de noyau requises pour
 - HP-UX, 135
- Scripts de démarrage pour les systèmes
 - Unix, 140
- Moteur de recherche, paramètres
 - Docserver Port, 137
 - Indexer Port, 137
 - masterport, 137
 - Nom d'hôte, 137
- MS SQL Server
 - Connexion, 32
 - Définition de fuseaux horaires pour la génération de rapports, 31
 - Fractionnement des données sur plusieurs bases de données, 30
 - ID de connexion, 30
 - Préparation, 29 to 33
 - Respect de la casse, 33

N

- Niveau client, composants, 14, 15
- Niveau serveur, composants, 15
- Niveau Web, 20
 - Composants, 15
 - Configuration de la taille du segment mémoire du serveur d'applications
 - Web, 104
 - Fichiers journaux, 102
 - URL, 105, 108
- nkthread, paramètre, 135
- Nom de l'application, remplacement, 128

- Nom du fournisseur, remplacement, 128
- Nom du service Windows, serveur d'aide, 116
- No trusted certificate found, Erreur, 121
- Noyau, paramètres de configuration, 63
- nproc, paramètre, 135
- ntservice, paramètre, 149

O

- Opérateurs, ajout, 20
- Oracle
 - Connexion, 37
 - Définition de fuseaux horaires pour la génération de rapports, 37
 - Fractionnement des données sur plusieurs bases de données, 36
 - ID de connexion, 36
 - Préparation, 35 to 43
 - Respect de la casse, 39
- Outils de génération de rapports
 - Définition de fuseaux horaires pour la génération de rapports DB2, 27
 - Définition de fuseaux horaires pour la génération de rapports MS SQL Server, 31
 - Définition de fuseaux horaires pour la génération de rapports Oracle, 37

P

- Paramètre
 - licensefile, 73
- Paramètres
 - cacerts, 102
 - Configuration du noyau, 63
 - Connexion, 87
 - data, 90
 - max_thread_proc, 135
 - maxdsiz, 64, 135
 - maxfiles, 135

- maxfiles_lim, 135
- maxssiz, 135
- maxswapchunks, 135
- maxtsiz, 135
- maxuprc, 135
- maxusers, 135
- Noyau, 65, 135
- ntservice, 149, 150
- serverHost, 101
- serverPort, 101
- shared_memory, 51, 64
- sqlldb, 38
- sqltz, 27, 31, 37

Paramètres de connexion, 87

Paramètres de Solaris

- forceload, 68
- IPC, 69
- shmsys, 68

Paramètres du fournisseur et de l'application, 128

Paramètres du noyau HP-UX

- max_thread_proc, 135
- maxdsiz, 135
- maxfiles, 135
- maxfiles_lim, 135
- maxssiz, 135
- maxswapchunks, 135
- maxtsiz, 135
- maxuprc, 135
- maxusers, 135
- nkthread, 135
- nproc, 135
- shm, 64
- shmmax, 64
- shmmni, 64, 66

Paramètres du noyau Linux

- shmmax, 66

Paramètres IPC

- Solaris, 69

Paramètres IPC du noyau, 65

Paramètres ODBC, 154

Personnalisation du client Windows, 120

Port de communication du serveur d'aide, 114, 116

Ports d'écoute, paramètres, 80

R

refreshMessages, paramètre, 102

refreshmessinterval, paramètre, 102

Remplacement

- Écran initial dans le client Windows, 120
- Emplacement des images dans le client Windows, 120
- Image de l'écran initial, 127
- Nom de l'application, 128
- Nom du fournisseur, 128

Ressources de noyau requises pour HP-UX

- Gestion des connaissances, 135

RPCReadOnly, 151

S

sc.ini, 149, 150

sc_report_odbc, 154

SCCL32, 147, 148

Scripts

- scstart, 151
- smstart, 67

scstart, script, 151

Sémaphore, 59

serverHost, paramètre, 102

serverPort, paramètre, 103

Serveur

- Aide, 20
- Connexion à DB2, 25

- Connexion à MS SQL Server, 30
- Connexion à Oracle, 36
- Démarrage du service, 158
- Processus Unix, 51, 59
- Ressources, mémoire partagée, 51, 59
- Service Manager, 15
- Web, 15, 94, 125
- Serveur d'aide
 - Accès à partir d'un navigateur
 - Web, 118
 - Accès à partir du client Web, 118
 - Client Windows, 130
 - Configuration requise, 114
 - Description, 112
 - Installation, 20
 - Mise à niveau, 112
 - Nom du service Windows, 116
 - Port de communication, 114, 116
 - Présentation, 112
 - Serveur Web, 112
 - Utilitaire de configuration
 - du client, 131
- Serveur d'applications Web, 15, 94
- Serveur d'applications Web Java, 94
- Serveur Unix
 - Configuration requise, 49, 56
 - Désinstallation, 63
 - Installation, 56
 - Processus, 51, 59
- Serveur Web, 15, 94, 125
 - Serveur d'aide, 112
- Serveur Windows
 - Désinstallation à l'aide du DVD
 - d'installation, 55
 - Désinstallation à partir du Panneau de configuration, 54
- ServiceCenter, 147, 148, 150, 151, 153, 154, 156
- Pilote ODBC, 147, 148
- Programme d'écoute, 154
- Service Manager
 - Création d'une connexion de base de données, 161
 - Démarrage du client, 161
 - Démarrage du serveur, 158
 - Démarrage du service, 160
 - Intégrations, 21
 - Matériel requis, 19
 - Mise à niveau, 19
 - Mise à niveau du client, 84
 - Serveur, 15
- SGBDR, serveurs
 - Connexion, 19
 - Données de l'application, 15
 - Niveau base de données, 15
- SHLIB_PATH, 61
- SHMALL, 66
- shmем, paramètre, 64
- SHMMAX, 66
- shmmax, paramètre, 64, 66
- shmmni, paramètre, 64, 66
- shmsys, paramètre, 68
- sm.cfg, 45, 51, 59, 63, 79
- sm.ini, 27, 31, 33, 37, 38, 45, 51, 53, 59, 63, 64, 66, 68, 70, 79, 140
- smstart, script, 67
- SOAP, 88
- Solaris, 68, 70
 - Nombre de descripteurs de fichiers, 69
- SSL (Secure Socket Layer), 88
- ssl, paramètre, 103
- sysctl.conf, 66, 67

T

- Tableaux de bord, 21
- Taille du segment mémoire, 104
- Taille du tampon, 70
- TCP/IP, nom de service, 49, 56
- Termes de capacité, 20
- Terminal ANSI, 60
- Tomcat, 94, 98, 99, 101

U

- ulimit, 69
- Unix
 - Compte racine, 57
- URL
 - Client Web, 105, 108
 - Niveau Web, 105, 108
- Utilitaire de configuration du client, 20, 120
 - Activation du serveur d'aide, 131
 - Configuration requise, 122
 - Description, 120
- Utilitaire SAM, 65

V

- viewactivenotes, paramètre, 103

W

- Web, paramètres
 - cacerts, 102
 - compress_soap, 102
 - helpServerHost, 102
 - helpServerPort, paramètre, 102
 - refreshMessages, 102
 - refreshmessinterval, 102
 - serverHost, 102
 - serverPort, 103
 - ssl, 103
 - viewactivenotes, 103
- web.xml, 100, 101, 102, 118

