

HP Service Manager

Windows および Unix オペレーティングシステム向け

ソフトウェアバージョン : 9.20

インストールガイド

ドキュメントリリース日 : 2010年6月

ソフトウェアリリース日 : 2010年6月



ご注意

HP 製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。ここでの記載で追加保証を意図するものは一切ありません。ここに含まれる技術的、編集上の誤り、または欠如について、HP はいかなる責任も負いません。

ここに記載する情報は、予告なしに変更されることがあります。

権利の制限

機密性のあるコンピュータソフトウェアです。これらを所有、使用、または複製するには、HP からの有効な使用許諾が必要です。商用コンピュータソフトウェア、コンピュータソフトウェアに関する文書類、および商用アイテムの技術データは、FAR12.211 および 12.212 の規定に従い、ベンダーの標準商用ライセンスに基づいて米国政府に使用許諾が付与されます。

技術データは、ベンダーの標準商用ライセンスに基づき、米国政府にライセンス供与されています。

著作権について

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

商標

Java™ は米国における Sun Microsystems, Inc. の商標です。

Microsoft® および Windows® は、米国における Microsoft Corporation の登録商標です。

Oracle® は、Oracle Corporation (カリフォルニア州レッドウッドシティ) の米国内での登録商標です。

UNIX® は The Open Group の登録商標です。

ドキュメントの更新情報

このガイドの表紙には、以下の識別情報が記載されています。

- ソフトウェアのバージョン番号は、ソフトウェアのバージョンを示します。
- ドキュメント リリース日は、ドキュメントが更新されるたびに変更されます。
- ソフトウェア リリース日は、このバージョンのソフトウェアのリリース期日を表します。

最新の更新のチェック、またはご使用のドキュメントが最新版かどうかの確認には、次のサイトをご利用ください。

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

このサイトを利用するには、HP パスポートへの登録とサイン インが必要です。HP パスポート ID の取得登録は、次の Web サイトから行なうことができます。

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

または、HP パスポートのログイン ページの **[New users - please register]** リンクをクリックします。

適切な製品サポート サービスをお申し込みいただいたお客様は、最新版をご入手いただけます。詳細は、HP の営業担当にお問い合わせください。

サポート

次の HP Software サポート Web サイトを参照してください。

www.hp.com/go/hpssoftwaresupport

HP ソフトウェアが提供する製品、サービス、サポートに関する詳細情報をご覧ください。

HP ソフトウェア サポート オンラインでは、セルフソルブ機能を提供しています。お客様の業務の管理に必要な対話型の技術支援ツールに素早く効率的にアクセスいただけます。HP ソフトウェアサポート Web サイトのサポート範囲は、次のとおりです。

- 関心のある技術情報の検索
- サポート ケースとエンハンスメント要求の登録とトラッキング
- ソフトウェアパッチのダウンロード
- サポート契約の管理
- HP サポート窓口の検索
- 利用可能なサービスに関する情報の閲覧
- 他のソフトウェアカスタマとのディスカッションへの参加
- ソフトウェアトレーニングの調査および登録

一部を除き、サポートのご利用には、HP パスポートユーザーとしてご登録の上、ログインしていただく必要があります。また、多くのサポートのご利用には、サポート契約が必要です。HP パスポート ID を登録するには、以下の Web サイトにアクセスしてください。

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

アクセスレベルに関する詳細は、以下の Web サイトを参照してください。

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

目次

1 HP Service Managerの実装計画	11
インストール環境のタイプ	12
本番環境	12
非本番環境	12
開発環境	12
テスト環境	13
レポート環境	13
本番環境のコンポーネント	13
クライアント層	14
サーバ層	14
データベース層	14
Web Tier	15
ヘルプサーバ	15
その他の統合	16
実装参照リスト	18
2 データベースの準備	21
IBM DB2 Universal Databaseの準備	22
全般的な容量要件	23
サーバ接続	23
ログインID	23
大文字と小文字の区別	24
Service Managerとの接続	24
DB2レポートのタイムゾーン	25
ページサイズ	25
複数ファイルの割り当て	25
DB2データベースのカatalog作成	25
コードページの考慮事項	26

Microsoft SQL Serverの準備	27
一般的な容量要件	28
サーバ接続	28
ログインID	28
SQL Serverレポートのタイムゾーン	29
レポートのためのODBCドライバへのアクセスの許可	29
Microsoft SQL Serverのトランザクションログサイズ	29
Service Managerとの接続	30
接続の有効化	30
大文字と小文字の区別	31
SQL Serverの大文字と小文字の区別の設定	31
コードページの考慮事項	31
Oracle Serverの準備	32
一般的な容量要件	33
サーバ接続	33
ログインID	33
Oracleレポートのタイムゾーン	34
Service Managerとの接続	34
接続の設定	35
Oracle テーブルスペースとユーザ	35
Oracle 32ビットクライアントライブラリ	36
大文字と小文字の区別	36
大文字と小文字の区別の設定	36
大文字と小文字を区別しない固有インデックスの確認	37
コードページの考慮事項	39
サンプルデータベースのインストール	40
3 サーバのインストール	41
Windowsへのサーバのインストール	42
インストールの要件	42
システム要件	43
データベースリソース	43
サーバリソース	44
Service Managerサーバのセットアップ	45
Windowsサーバのアンインストール	46
[プログラムの追加と削除] からのアンインストール	47

インストールDVDを使用するアンインストール	48
Unixへのサーバのインストール	49
システム要件	49
データベースリソース	50
サーバリソース	51
その他の情報	51
予備手順	53
サーバのインストール	54
Service Managerサーバのアンインストール	55
カーネルリソース要件	55
AIXサーバ	56
HP-UXサーバ	56
Linuxサーバ	58
Solaris 9サーバ	60
Solaris 10サーバ	62
UDPバッファサイズ	63
AutoPassの要件	64
一時ライセンス	64
永続的ライセンス	64
Webサイトの使用方法	67
ライセンスキー/パスワードファイルのシステムへの保存	69
水平スケーリングライセンス要件	69
サーバの設定	70
設定ツール	70
サーバの起動	73
4 クライアントのインストール	75
Service Manager Windowsクライアントのインストール	76
Windowsクライアントのアップグレード	76
インストールの要件	76
Service Managerクライアントのセットアップ	77
新しいクライアント接続の定義	78
Service Managerサーバへの接続	80
Service Manager共有クライアントのインストール	81
Service Managerクライアントまたはそのコンポーネントのアンインストール	83

5	Web Tierのインストール	85
	Web Tierのアーキテクチャ	86
	Webクライアントのブラウザ要件	87
	Web Tierのインストール	88
	Web Tierのサポートに必要なWebアーキテクチャの決定	89
	Web Tierに専用の本番環境Webサーバが必要であるかどうかの決定	89
	Service Manager Web Tierの配置	90
	web.xml設定ファイルによるWebクライアントの設定	93
	Web Tierのログファイル	95
	一般的なWebパラメータの設定	95
	WebSphereクラスローダモードの設定	96
	承認済みJARファイル	97
	Webアプリケーションサーバのヒープサイズの設定	97
	Service Managerで使用するためのWebサーバの設定	98
	IIS	98
	WebクライアントからService Managerへのアクセス	99
	WebクライアントCTI (Computer Telephony Integration)	100
	Webブラウザ要件の設定	100
	JREのインストール	100
	CTIアプレットのインストール	102
	テレフォニーWebクライアントの使用	103
	WebクライアントからCTIへのアクセス	103
	テレフォニーWebクライアントによるコールの受け付け	103
6	ヘルプサーバのインストール	105
	Service Managerヘルプサーバの概要	106
	ヘルプサーバのアップグレード	106
	インストールの考慮事項	106
	ヘルプサーバのテスト	107
	Windowsへのヘルプサーバのインストール	108
	インストールの要件	108
	Service Managerヘルプサーバのセットアップ	109
	ヘルプサーバへのアクセス	111
	Windowsクライアントからヘルプサーバへのアクセス	111
	Webクライアントからヘルプサーバへのアクセス	112

ブラウザからヘルプサーバへのアクセス	112
7 クライアント構成ユーティリティのインストール	113
Service Manager クライアント構成ユーティリティの概要	114
インストールの考慮事項	115
既知の問題	115
Windowsへのクライアント構成ユーティリティのインストール	116
インストールの要件	116
Service Manager クライアント構成ユーティリティのセットアップ	116
Windowsクライアントで使用する画像のカスタマイズ	118
画像の編集の指針および考慮事項	118
ローカルフォルダからのカスタム画像の提供	118
Webサーバの仮想ディレクトリからのカスタム画像の提供	119
Windowsクライアントのカスタマイズ	120
8 検索エンジンのインストール	125
Service Manager 検索エンジンのインストール	126
インストールの要件	126
HP-UXのカーネルリソース要件	126
インストールウィザードによる検索エンジンのインストール	127
テキストベースインストーラによる検索エンジンのインストール	130
検索エンジンの開始と終了	132
Windowsシステムの場合	132
Unixシステムの場合	132
検索エンジンの設定	133
検索エンジンへの接続	133
Webサービス接続の使用	134
検索エンジンでのデータのインデックス作成	136
検索エンジンでのデータのインデックス作成	136
A レガシー統合	137
概要	138
レガシー sc.ini ファイルの編集	139
Windowsサービスのインストール	140
Windowsサービスのアンインストール	140
レガシーリスナの起動	141

Unix	141
Windows.....	141
RPC読み込み専用モードパラメータ	141
ODBCドライバのインストール.....	143
ODBCドライバの設定.....	144
HP Service Managerで使用するためのCrystal Reportsのインストール.....	145
HP Service Managerレポートのダウンロード.....	146
B インストールの検証	147
Service Managerサーバの起動.....	148
Windowsのコマンドプロンプトからのサーバの起動	148
Windowsサービスからのサーバの起動	148
UNIXのコマンドラインからのサーバの起動.....	149
WindowsからのService Managerサービスの開始.....	150
Service Managerクライアントの起動.....	151
索引.....	153

1 HP Service Managerの実装計画

ここでは、組織にHP Service Manager 9.20を実装する方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 12ページの「インストール環境のタイプ」
- 13ページの「本番環境のコンポーネント」
- 18ページの「実装参照リスト」

インストール環境のタイプ

Service Managerは、さまざまな環境にインストールできます。

- 本番環境
- 非本番環境
 - 開発環境
 - テスト環境
 - レポート環境

本番環境

Service Managerを本番環境にインストールすると、独自のカスタマイズを配置して対象ユーザーにサービスを提供できます。ほとんどの本番環境は1日24時間連続で稼働し、多数のユーザーを同時にサポートするだけでなく、大量のトランザクションや要求を処理します。通常、本番環境ではシステムパフォーマンスを最大限に高めるために、専用サーバにService Managerの各種コンポーネントをインストールします。

非本番環境

次のセクションに、非本番環境にService Managerをインストールする一般的な目的を示します。

開発環境

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

テスト環境

テスト環境は、パフォーマンス、アップグレード、バックアップ/復元手順のテストに使用できる、本番環境を反映したインストールです。テスト環境では通常、本番環境と同じ構成で Service Manager をインストールします。

レポート環境

レポート環境は、本番環境のデータを反映したインストールです。レポートの生成と表示に使用します。レポート環境では通常、Service Manager をインストールして本番環境とデータを同期させますが、システムにアクセスするユーザの数を制限します。

本番環境のコンポーネント

本番環境は、次のコンポーネントから構成されます。

表 1 本番環境のコンポーネント

層	要件	コンポーネント
クライアント層	必須	Web クライアント (オプション) Windows クライアント
サーバ層	必須	Service Manager サーバ
データベース層	必須	別個のサーバ上の RDBMS (必須)
Web Tier	オプション	別個のサーバ上の Web アプリケーション 別個のサーバ上の Web サーバ Service Manager webtier-9.20.war ファイルの配置
サポートサーバ	オプション	ヘルプサーバ
追加の接続および統合	オプション	HP 製品 Web サービス

クライアント層

クライアント層は、次の2つのコンポーネントで構成されます。

- Webクライアント
- Windowsクライアント

Webクライアントを使用すると、ユーザはWebブラウザを使用してService Managerサーバに接続できます。Webクライアントを使用するにはWeb Tierをインストールする必要があります。ただし、ユーザのデスクトップで追加ソフトウェアをインストールしたりダウンロードする必要はありません。

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

WebクライアントとWindowsクライアントの相違点のリストについては、Service Managerのオンラインヘルプを参照してください。

サーバ層

サーバ層は、Service Managerサーバで構成されます。Service Managerサーバは、Service Managerアプリケーションを実行し、クライアント層-データベース層とWeb Tier-データベース層間の接続を管理します。

Service Managerサーバに対する変更については、『*HP Service Manager 9.20*での更新内容』オンラインヘルプを参照してください。サーバをアップグレードする前に、『*HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide*』を参照してください。

データベース層

データベース層は、サポートされる1つ以上のRDBMSサーバで構成されます。ご使用のService Managerアプリケーションデータは、外部RDBMSサーバ上に置く必要があります。

詳細については、21ページの「データベースの準備」を参照してください。

Web Tier

Web Tierは、次のコンポーネントで構成されるオプション機能です。

- Webアプリケーションサーバ
- Webサーバ
- Service Manager webtier-9.20.warファイル

Webアプリケーションサーバは、sebtier-9.20.warファイルを配置することでService Manager Webクライアントからの接続を可能にする、サードパーティ製サーバソフトウェアです。

Webサーバは、Service Manager WebクライアントにHTTPまたはHTTPSコンテンツを提供するサードパーティ製サーバソフトウェアです。Webサーバが組み込まれたWebアプリケーションサーバやバンドルされたWebアプリケーションサーバもあります。

Service Manager webtier-9.20.warファイルは、Service Manager Webクライアントからの接続をサポートするために、互換Webサーバに配置する必要があるWebアーカイブです。

HP統合の最新リストについては、Service Managerの互換性一覧表を参照してください。HPサポート一覧表を参照するには、HP Passport ユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

HP Passport IDは、次のサイトでご登録いただけます。

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

既にHP Passport アカウントをお持ちの場合は、次のサイトにお進みください。

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

ヘルプサーバ

Service Manager ヘルプサーバは、エンドユーザがWindowsクライアントおよびWebクライアントから、あるいはWebブラウザから直接、ドキュメントにアクセスするための設定済みのWebサーバです。このオプション機能の詳細については、105ページの「ヘルプサーバのインストール」を参照してください。

その他の統合

次のHP製品は、HP Service Managerサーバと統合されます。

- HP Asset Manager (Connect-It経由)
- HP UCMDB (Webサービス経由)
- HP Business Availability Center (Connect-It経由)
- HP Configuration Management (Connect-It経由)
- HP Operations Manager for Windows (HP OpenView ServiceCenter Automation (SCAuto) 経由)
- HP Operations Manager for Unix (SCAuto経由)
- HP Network Node Manager (SCAuto経由)
- Release Control (Webサービス経由)
- HP DecisionCenter (Connect-It経由)

HP統合の最新リストについては、Service Managerの互換性一覧表を参照してください。HPサポート一覧表を参照するには、HP Passport ユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

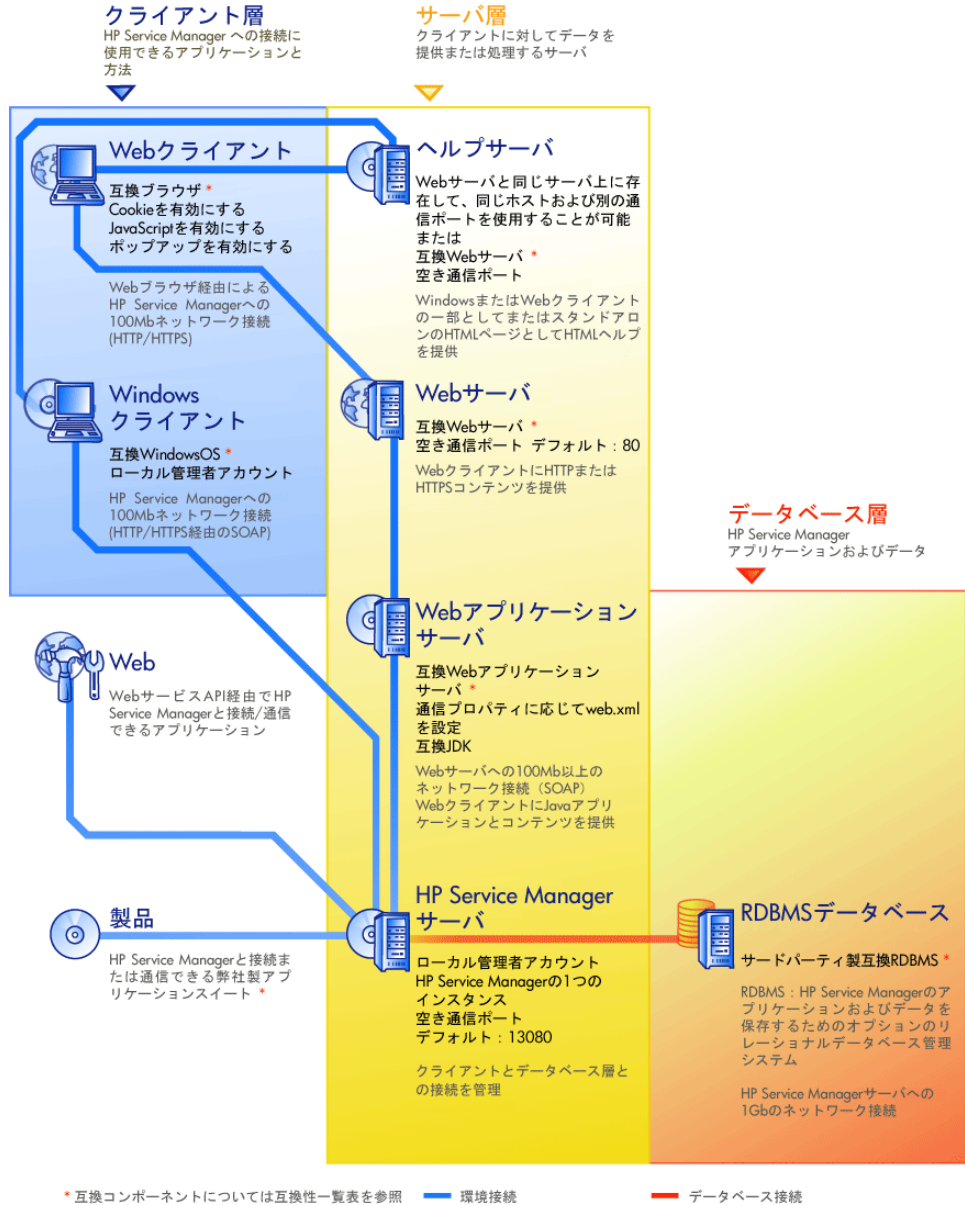
HP Passport IDは、次のサイトでご登録いただけます。

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

既にHP Passport アカウントをお持ちの場合は、次のサイトにお進みください。

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

これらのコンポーネントは、次の図のように論理的に接続されています。



実装参照リスト

Service Manager 9.20 リリースには、各種の新機能が追加されています。Service Manager には、さまざまな設定オプションや配置オプションが用意されています。製品の機能向上、環境への統合、将来のサポートや更新のため、これらのオプションを最初から考慮することを推奨します。次のチェックリストに、独自の実装および更新計画に組み込むことができる考慮事項と推奨手順を示します。

次の手順に従って Service Manager を実装します。

- 1 Service Manager の本番環境に必要なハードウェアを決定します。

必要なサーバハードウェアを予測する手順については、*Basic Server Sizing Worksheet* (基本サーバサイジングワークシート) を参照してください。このワークシートは、カスタマサポート Web サイトのナレッジベースからダウンロードできます。

- 2 ServiceCenter からアップグレードしますか？

はい。手順については、『*HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide*』を参照してください。

- 3 RDBMS への接続を設定します。

手順については、21 ページの「[データベースの準備](#)」を参照してください。

- 4 Service Manager サーバを開発環境にインストールします。

手順については、41 ページの「[サーバのインストール](#)」を参照してください。

- 5 Service Manager に接続するクライアント (Windows または Web、あるいは両方) を決定します。

手順については、*Choosing Clients Worksheet* (クライアント選択ワークシート) を参照してください。このワークシートは、カスタマサポート Web サイトのナレッジベースからダウンロードできます。

- 6 Windows クライアントをインストールする必要がありますか？

はい。Windows クライアントのインストール要件を確認します。手順については、75 ページの「[クライアントのインストール](#)」を参照してください。

- 7 Web クライアントをサポートする必要がありますか？

はい。開発環境に Service Manager Web Tier をインストールします。手順については、85 ページの「[Web Tier のインストール](#)」を参照してください。

- 8 オンラインヘルプを提供しますか？

はい。ヘルプサーバをインストールします。手順については、105ページの「[ヘルプサーバのインストール](#)」を参照してください。

いいえ。手順9へ進みます。

- 9 スプラッシュ画面の変更、カスタム画像の追加、会社ブランド設定の追加、デフォルト設定および接続の保存、ヘルプサーバへの接続の設定など、Windowsクライアントのカスタマイズを行いますか？

はい。クライアント構成ユーティリティをインストールします。手順については、113ページの「[クライアント構成ユーティリティのインストール](#)」を参照してください。

いいえ。開発環境にWindowsクライアントをインストールしてから、手順12へ進みます。

- 10 クライアント構成ユーティリティを使って Windows クライアント をカスタマイズします。

手順については、113ページの「[クライアント構成ユーティリティのインストール](#)」を参照してください。

- 11 開発環境にカスタマイズしたWindowsクライアントを配置します。

- 12 ユーザの環境でService Managerアプリケーションをカスタマイズします。

- a 新しいケイパビリティワードを使って、開発環境でオペレータレコードを追加または更新します。

新しいオペレータの追加手順と新しいケイパビリティワードのリストについては、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

- b 開発環境でService Manager インタフェースを最適化します。例えば、パブリックお気に入りとダッシュボードの追加、Web Tier で表示するフォームのカスタマイズ、アクセシブルアシストユーザのフォームのカスタマイズを実行できます。

新しいお気に入りとダッシュボードの追加、Web Tierのフォームのカスタマイズ、アクセシブルアシストユーザのニーズへの対応の手順については、Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

- c Release Control、Connect-It、Web Servicesなどの外部データソースおよびアプリケーションからの接続と統合を受け付けるように、Service Managerサーバを設定します。

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

Service Manager との接続およびデータの共有が可能なアプリケーションのリストについては、Service Manager の互換性一覧表を参照してください。HP サポート一覧表を参照するには、HP Passport ユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

HP Passport ID は、次のサイトでご登録いただけます。

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

既に HP Passport アカウントをお持ちの場合は、次のサイトにお進みください。

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

13 開発環境をテストします。

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

14 開発環境を本番環境へ切り替えるか、本番環境に拡張します。

開発環境を切り替えるには、Service Manager サーバを本番環境ネットワークに接続し、必要なクライアントを本番環境に配置します。

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

2 データベースの準備

ここでは、お使いのRDBMS（Relational Database Management System、リレーショナルデータベース管理システム）にHP Service Manager データベースをインストールする前に、満たしておく必要があるデータベース設定要件について説明します。

次の推奨事項は、従来のデータベースチューニングおよびパフォーマンス測定値を実現していることを前提とします。実際の結果は、チューニング方法や選択したハードウェアおよびソフトウェアによってシステムごとに異なります。これらの推奨事項は単にひとつの指針を示したものであり、万全なテストを実施せずに本番システムにこのデータベースを実装しないでください。

この章の内容は、HP Service Manager サーバーのインストールとサポートを準備しようとしているシステム管理者およびデータベース管理者を対象としています。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 22ページの「[IBM DB2 Universal Databaseの準備](#)」
- 27ページの「[Microsoft SQL Serverの準備](#)」
- 32ページの「[Oracle Serverの準備](#)」
- 40ページの「[サンプルデータベースのインストール](#)」

IBM DB2 Universal Databaseの準備

このセクションでは、Service ManagerでのサポートされているIBM DB2 Universal Databaseの実装の概要を説明します。ここでの説明は、Service ManagerおよびDB2 Universalがインストール済みであることを前提としています。

Service Managerデータベースの初期ロード前に次の手順を実行してください。



十分な資格を取得したDB2 Universal Database管理者がこの準備作業を支援してください。

タスク1: データを格納するのに十分なデータ容量を割り当てます。

23ページの「[全般的な容量要件](#)」を参照してください。

タスク2: ユーザ全員に十分な追加サーバ接続を割り当てます。

23ページの「[サーバ接続](#)」を参照してください。

タスク3: DB2サーバに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。

23ページの「[ログインID](#)」を参照してください。

タスク4: DB2ツールを使用してService Managerデータについてのレポートを作成する場合は、タイムゾーンを設定します。

25ページの「[DB2レポートのタイムゾーン](#)」を参照してください。

タスク5: DB2の大文字と小文字の区別を設定します。

24ページの「[大文字と小文字の区別](#)」を参照してください。

タスク6: DB2の接続を有効にします。

24ページの「[Service Managerとの接続](#)」を参照してください。

タスク7: ページサイズを32 KBに設定します。

25ページの「[ページサイズ](#)」を参照してください。

タスク8: データベースのマルチページファイルの割り当てを有効にします。

25ページの「[複数ファイルの割り当て](#)」を参照してください。

タスク9: データベースのカタログを作成します。

25ページの「DB2データベースのカタログ作成」を参照してください。

タスク10: データベースのコードページを設定します。

26ページの「コードページの考慮事項」を参照してください。

全般的な容量要件

新しいService Managerシステムを設定する場合、テストシステム用に最低1 GBの容量を割り当てる必要があります。本番システムに必要な総容量は、格納するデータ量や実装によって異なります。



Service Manager データはすべて、1つのDB2 インスタンス内の1つ以上の専用テーブルスペースに格納してください。これらテーブルスペースには、Service Manager データのみを格納する必要があります。複数のインスタンスは、単一インスタンスソリューションよりも多くのシステムリソースを消費します。

サーバ接続

フォアグラウンドまたはバックグラウンドで実行するすべてのService Manager スレッドに、DB2 サーバへの接続が必要です。Service Manager バックグラウンドプロセッサを実行するには、17個の接続が必要です。データベースを設定するには、ユーザ全員に十分な接続を割り当てるようにしてください。詳細については、お使いのDB2ベンダーのドキュメントを参照してください。

ログインID

DB2サーバに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。ログインには、ターゲットデータベースへのCREATE/ALTER/DROP TABLE 権限が必要です。



CREATE/ALTER/DROP TABLE 権限は、新しいService Manager テーブルのインストールと作成中のみ必要となり、さらにテーブルとインデックスを作成するDDLの発行をService Managerに許可する場合にのみ必要となります。

ログインIDには、次のDB2接続特権が必要です。

- データベースへの接続
- テーブルの作成
- スキーマの暗黙の作成

Service Managerにログオンすると、そのログインIDに対して定義されたデフォルトテーブルスペースにテーブルが作成されます。



Service Managerが使用するすべてのテーブルスペース（一時テーブルスペースを含む）に対して、使用特権が必要です。

大文字と小文字の区別

Service Managerは大文字と小文字を区別するDB2だけをサポートします。

Service Manager との接続

Service Managerは、DB2クライアントを通じてデータベースに接続します。Service ManagerアプリケーションサーバとDB2サーバ間の接続を設定するには、次の情報を入力する必要があります。

- データベース名。
- データベースサーバに接続するために必要なログインとパスワード。これは、23ページの「ログインID」で作成したログインとパスワードです。

Service Managerの初期設定ファイルには、sm.iniという名前が付けられています。このファイルは、Service ManagerサーバのRUNディレクトリの下に置く必要があります。sm.iniファイルでは、Service Managerサーバパラメータを設定できます。

接続を作成した後、構成ユーティリティを実行して、接続を検証し、システムをDB2にロードできます。詳細については、70ページの「サーバの設定」を参照してください。

DB2レポートのタイムゾーン

DB2 ツールを使用して Service Manager データについてのレポートを作成する場合は、sm.ini ファイル sqltz パラメータを設定します。sqltz パラメータの使用方法については、Service Manager ヘルプのシステムパラメータのトピックを参照してください。



別のタイムゾーン設定を使用すると、DB2 ユーティリティが作成したレポート内の日付が正確でなくなることがあります。

ページサイズ

DB2のデフォルトページサイズは、4096バイト（4 KB）です。Service Manager には、32768バイト（32 KB）のページが必要になります。32 KBのページサイズバッファプール、テーブルスペース、およびシステム一時テーブルスペースを必ず作成してください。新しいテーブルスペースにログインIDアクセスを与えます。

複数ファイルの割り当て

マルチページファイルの割り当てを有効にすると、大規模な挿入操作によるオーバーヘッドを削減できます。これは、DB2が同時に1ページではなく1マルチページ分、新しいデータページをテーブルスペースに割り当てることが可能になるからです。



マルチページファイルの割り当ては、SMS テーブルスペースでのみ有効にできます。

マルチページファイル割り当てを有効にするには：

- 1 インスタンスオーナーとして、すべてのアプリケーションをデータベースから切断します。
- 2 次のコマンドを実行します。

```
db2empfa <dbname>
```

DB2データベースのカatalog作成

データベースのカatalogを作成するには：

- 1 Service Manager サーバマシンにDB2クライアントをインストールします。
- 2 DB2クライアントユーティリティを使用して接続するデータベースのカatalogを作成します。

- 3 設定ツールのデータベース名としてカタログ操作の実行時に定義した名前を使用します。

コードページの考慮事項

Service Manager で使用するために、UTF-8 コードページを設定した DB2 データベースを作成します。Service Manager から DB2 クライアントに渡されるすべてのデータは、UTF-8 でエンコードされるので、UTF-8 ベースの DB2 を使用すると、データ変換でのオーバーヘッドが削減され、さらに特殊文字が喪失することがなくなります。

Microsoft SQL Serverの準備

このセクションでは、Service ManagerでのサポートされているMicrosoft SQL Serverデータベースの実装の概要を説明します。ここでの説明は、Service ManagerおよびSQL Serverがインストール済みであることを前提としています。

Service Managerデータベースの初期ロード前に次の手順を実行してください。



十分な資格を取得したMicrosoft SQL Server管理者がこの準備作業を支援してください。

タスク1: ユーザ全員に十分な追加サーバ接続を割り当てます。

28ページの「サーバ接続」を参照してください。

タスク2: SQL Serverに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。

28ページの「ログインID」を参照してください。

タスク3: SQL Serverツールを使用してService Managerデータについてのレポートを作成する場合は、タイムゾーンを設定します。

29ページの「SQL Serverレポートのタイムゾーン」を参照してください。

タスク4: ターゲットデータベースに対して [チェックポイント時のログ切り捨て] オプションを有効にします。

29ページの「Microsoft SQL Serverのトランザクションログサイズ」を参照してください。

タスク5: ODBC Driverシステムデータソースを作成します。

30ページの「Service Managerとの接続」を参照してください。

タスク6: 大文字と小文字の区別を設定します。

31ページの「大文字と小文字の区別」を参照してください。

タスク7: SQL Serverのコードページを設定します。

31ページの「コードページの考慮事項」を参照してください。

全般的な容量要件

新しいService Managerシステムを設定する場合、テストシステム用に最低1 GBの容量を割り当てる必要があります。本番システムに必要な総容量は、格納するデータ量や実装によって異なります。



SQL Serverの単一インスタンス内の専用のテーブルスペースに、Service Managerの全データを格納するようにしてください。このテーブルスペースには、Service Managerデータのみを格納する必要があります。複数のインスタンスは、単一インスタンスソリューションよりも多くのシステムリソースを消費します。

サーバ接続

フォアグラウンドまたはバックグラウンドで実行するすべてのService Manager スレッドに、SQL Serverへの接続が必要です。Service Manager バックグラウンドプロセッサを実行するには、17個の接続が必要です。データベースを設定するには、ユーザ全員に十分な接続を割り当てるようにしてください。詳細については、お使いのSQL Serverのドキュメントを参照してください。

ログインID

SQL Serverに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。ログインには、ターゲットデータベースへのCREATE/ALTER/DROP TABLE 権限が必要です。Service Managerにログオンすると、そのログインIDに対して定義されたデフォルトテーブルスペースにテーブルが作成されます。



CREATE/ALTER/DROP TABLE 権限は、新しいService Manager テーブルのインストールと作成中にのみ必要となり、さらにテーブルとインデックスを作成するDDLの発行をService Managerに許可する場合にのみ必要となります。

SQL Server レポートのタイムゾーン

SQL Server ツールを使用して Service Manager データについてのレポートを作成する場合は、sm.ini ファイル sqltz パラメータを設定します。sqltz パラメータの使用方法については、Service Manager ヘルプのシステムパラメータのトピックを参照してください。



別のタイムゾーン設定を使用すると、SQL Server ユーティリティが作成したレポート内の日付が正確でなくなることがあります。

レポートのための ODBC ドライバへのアクセスの許可

レポートのために ODBC ドライバへのオペレータのアクセスを許可するには：

- 1 Service Manager にシステム管理者特権でログオンします。
- 2 **[システム管理]** > **[進行中のメンテナンス]** > **[オペレータ]** をクリックします。
- 3 **[検索]** をクリックして、編集する **[オペレータ]** レコードを見つけます。
- 4 **[起動]** タブを選択します。
- 5 **[実行権パブリティ]** フィールドで、**[フィル]** 機能を使用して、**[ODBC]** を選択します。これにより、ODBC ドライバへのオペレータアクセスが許可されます。
- 6 **[保存]** をクリックします。
- 7 **[OK]** をクリックします。

Microsoft SQL Server のトランザクションログサイズ

初期システムロード中、Service Manager は SQL Server に対して大きな挿入トランザクション負荷をかけます。トランザクションログが膨大な量にならないようにするには、SQL Server 上のターゲットデータベースに対して **[チェックポイント時のログ切り捨て]** オプションを設定してください。

Service Manager との接続

一般的な接続規則：

- 設定ツールで入力するデータベース名は、ODBC Driverシステムデータソースに一致させる必要があります。
- システム DSN として ODBC Driver データソースを設定します。以下を設定して使用します。
 - SQL Server 認証
 - ANSI の引用符付き識別子
 - ANSI の NULL、埋め込み文字、警告
- Service Manager は、64ビット版Microsoft SQL Server 2005との互換性があります。
 - 64ビット版 ODBC アドミニストレータを使用してシステム DSN を作成すると、Service Manager は動作しません。
 - Service Manager が 64ビット版 Windows システムにインストールされている場合、**C:\WINDOWS\SysWOW64** から `odbcad32.exe` を起動して、ODBC Driver 用のシステム DSN エントリを作成します。このコマンドにより、Service Manager が使用する 32ビット版 SQL ネイティブクライアントのシステム DSN ドライバが作成されます。
- Service Manager が 32ビット版 Windows システムにインストールされている場合、Service Manager は 32ビット版 SQL ネイティブクライアントのシステム DSN ドライバを使用します。

接続の有効化

Service Manager は、ODBC 接続を通じてデータベースに接続します。Service Manager アプリケーションサーバと SQL Server 間の接続を設定するには、次の情報を入力する必要があります。

- データベース名。
- データベースサーバに接続するために必要なログインとパスワード。これは、23 ページの「**ログイン ID**」で作成したログインとパスワードです。

Service Manager の初期設定ファイルには、`sm.ini` という名前が付けられています。このファイルは、Service Manager サーバの RUN ディレクトリの下に置く必要があります。`sm.ini` ファイルでは、Service Manager サーバパラメータを設定できます。

接続を作成した後、構成ユーティリティを実行して、接続を検証し、システムをSQL Serverにロードできます。詳細については、70ページの「[サーバの設定](#)」を参照してください。

大文字と小文字の区別

Service Managerは、大文字と小文字を区別するMicrosoft SQL Serverと区別しないMicrosoft SQL Serverの両方をサポートします。HP Service Managerを大文字と小文字を区別しないモードで使用するには、HP Service Managerをインストールする前に、SQL Server上で大文字と小文字を区別しないコレーションを選択する必要があります。データベースの作成時に、ソート順序の大文字と小文字の区別を指定できます。

SQL Serverの大文字と小文字の区別の設定

SQL Serverデータベースの作成時に、コレーションを適切な値に設定します。

- 大文字と小文字を区別するモードで実行するには、_BINで終わるコレーション、例えばLatin1_General_BINを選択します。
- 大文字と小文字を区別しないモードで実行するには、_CI_ASで終わるコレーション、例えばLatin1_General_CI_ASを選択します。

Service Managerは自動的に設定を検出して、正しく動作します。

コードページの考慮事項

SQL Serverデータベースの作成に使用するコードページは、大部分のデータの文字セットをサポートするものにします。SQL ServerはUTF-8コードページをサポートしないので、必要な場合は複数の文字セットをサポートするデータ型を使用します。



西ヨーロッパのコードページを選択した場合、VCHAR、CHAR、TEXTデータ型として定義された列に、東ヨーロッパ文字またはアジア文字を格納することはできません。異なる言語の文字を格納する必要がある場合は、代わりにNVARCHAR、NCHAR、NTEXTデータ型を使用することを検討してください。

Oracle Serverの準備

このセクションでは、サポートされる Oracle データベースの実装の概要を説明します。ここでの説明は、Service Manager および Oracle がインストール済みであることを前提としています。

Service Manager データベースの初期ロード前に次の手順を実行してください。



十分な資格を取得した Oracle 管理者がこの準備作業を支援してください。

タスク1: データを格納するのに十分なデータ容量を割り当てます。

33ページの「[全般的な容量要件](#)」を参照してください。

タスク2: ユーザ全員に十分な追加サーバ接続を割り当てます。

33ページの「[サーバ接続](#)」を参照してください。

タスク3: Oracleサーバに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。

33ページの「[ログインID](#)」を参照してください。

タスク4: Oracleツールを使用してService Managerデータのレポートを作成する場合は、タイムゾーンを設定します。

34ページの「[Oracleレポートのタイムゾーン](#)」を参照してください。

タスク5: テーブルスペースが正しく設定されていることを確認します。

35ページの「[Oracleテーブルスペースとユーザ](#)」を参照してください。

タスク6: Unix環境変数を更新して、Oracle 32ビット版クライアントライブラリへのパスを設定します。

36ページの「[Oracle 32ビットクライアントライブラリ](#)」を参照してください。

タスク7: Service Managerシステム上にOracleクライアントをインストールします。

35ページの「[接続の設定](#)」を参照してください。

タスク8: 大文字と小文字の区別を設定します。

36ページの「大文字と小文字の区別」を参照してください。

タスク9: データベースのコードページを設定します。

39ページの「コードページの考慮事項」を参照してください。

全般的な容量要件

新しいService Managerシステムを設定する場合、テストシステム用に最低1 GBの容量を割り当てる必要があります。本番システムに必要な総容量は、格納するデータ量や実装によって異なります。



Oracleの単一インスタンス内の専用のテーブルスペースに、Service Managerの全データを格納するようにしてください。このテーブルスペースには、Service Managerデータのみを格納する必要があります。複数のインスタンスは、単一インスタンスソリューションよりも多くのシステムリソースを消費します。

サーバ接続

フォアグラウンドまたはバックグラウンドで実行するすべてのService Manager スレッドに、Oracleサーバへの接続が必要です。Service Manager バックグラウンドプロセッサを実行するには、17個の接続が必要です。データベースを設定する際には、ユーザ全員に十分な接続を割り当てるようにしてください。詳細については、お使いのOracleのドキュメントを参照してください。

ログインID

Oracleサーバに接続する際に使用するService ManagerのログインIDとパスワードを作成します。ログインIDは、以下の特権を持つ必要があります。Service Managerにログオンすると、そのログインIDに対して定義されたデフォルトテーブルスペースにテーブルが作成されます。

Service Managerには、次のOracleユーザ特権が必要です。

- 接続
- テーブルの作成、変更、削除

- インデックスの作成、変更、削除
- 任意のディクショナリの選択
- セッション特権の変更



CREATE/ALTER/DROP TABLE 特権は、新しい Service Manager テーブルのインストールと作成中のみ必要となり、さらにテーブルとインデックスを作成する DDL の発行を Service Manager に許可する場合にのみ必要となります。

これらの特権を Oracle ユーザに与えるには、次の Oracle ステートメントを使用します。

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

Oracle レポートのタイムゾーン

Oracle ツールを使用して Service Manager データについてのレポートを作成する場合は、sm.ini ファイル sqltz パラメータを設定します。sqltz パラメータの使用方法については、Service Manager ヘルプのシステムパラメータのトピックを参照してください。



別のタイムゾーン設定を使用すると、Oracle ユーティリティが作成したレポート内の日付が正確でなくなることがあります。

Service Manager との接続

Service Manager は、Oracle クライアントを通じてデータベースに接続します。Service Manager サーバと Oracle との間の接続を設定するには、次の情報を入力する必要があります。

- データベース名。
- データベースサーバに接続するために必要なログインとパスワード。これは、33 ページの「ログイン ID」で作成したログインとパスワードです。

Service Manager の初期設定ファイルには、sm.ini という名前が付けられています。このファイルは、Service Manager サーバの RUN ディレクトリの下に置く必要があります。sm.ini ファイルでは、Service Manager サーバパラメータを設定できます。

接続を作成した後、構成ユーティリティを実行して、接続を検証し、システムを Oracle にロードできます。詳細については、70 ページの「サーバの設定」を参照してください。

接続の設定

次の手順に従ってOracleデータベースへの接続を設定します。

- 1 Service ManagerサーバマシンにOracleクライアントをインストールします。



Service Managerには、32ビットのOracleクライアントライブラリが必要です。これは、Oracle 64ビットクライアントインストールディレクトリまたはOracle 32ビットInstant Clientディレクトリにあります。Oracleサイトを参照して、Service Managerを実行するプラットフォームに対応するOracleクライアントをダウンロードしてください。

- 2 tnsnames.oraファイルでOracleサーバへの接続を設定します。

tnsnames.oraファイルで名前を定義します。

- Unixプラットフォーム上では、tnsnames.oraファイルは\$ORACLE_HOME/network/adminに置かれるか、TNS_ADMIN環境変数を使用して指定できます。
- Windowsプラットフォーム上では、tnsnames.oraファイルはOracleホームの[%ORACLE_HOME%/network/admin]ディレクトリの下に置かれます。

- 3 sm.iniファイルのsqldbパラメータに、Oracleデータベース接続名を指定します。これは、構成ツールを実行してService Managerサーバをインストールし、tnsnames.oraファイルに記述したデータベース名を指定した後で行うことができます。詳細については、70ページの「サーバの設定」を参照してください。

Oracleテーブルスペースとユーザ

Oracleサーバ上のほとんどのテーブルは、50 KB未満のデータを保存します。Service Managerは、SQLテーブルの作成時に初期ストレージスペースサイズを設定します。

Service Managerの新しいOracleインスタンスを手動で作成する際には、次の操作を行います。

- 8 KBまたはその倍数のブロックサイズを持つデータベースを作成します。
- Service Managerデータ用のテーブルスペースを別途作成し、これをService Managerユーザのデフォルトテーブルスペースに設定します。
- Service ManagerユーザのTEMPORARYテーブルスペースを適切な一時テーブルスペースに設定します。

Oracle 32ビットクライアントライブラリ

次の手順に従ってOracle用のUnix環境変数を設定します。

- 1 Oracleクライアントの32ビット版共有ライブラリへのパスを探します。
- 2 次の例で示すようにUnix環境変数を設定します。これらの例では、Oracleクライアント共有ライブラリへのパスは、Oracle環境変数\$ORACLE_HOMEへの相対パスとして設定されています。

```
Cシェル: setenv LD_LIBRARY_PATH $LD_LIBRARY_PATH: $ORACLE_HOME/  
lib32
```

```
kornシェル: export LD_LIBRARY_PATH=$LD_LIBRARY_PATH: $ORACLE_HOME/  
lib32
```

大文字と小文字の区別


Service Managerは、Oracle 11.2以降で大文字と小文字を区別しないデータベースをサポートします。それより前のOracleのバージョンでは、Service Managerには大文字と小文字を区別するデータベースが必要です。

大文字と小文字の区別の設定

Oracleデータベースの新規作成時に大文字と小文字の区別を設定するか、既存のデータベースの大文字と小文字の区別を変更することができます。

新規Oracleデータベースの大文字と小文字の区別を設定するには：

- 1 新規Oracleデータベースを作成する際に、[All Initialization Parameters (すべての初期化パラメータ)] を選択し、パラメータを変更します。
- 2 次の表に示すように大文字と小文字の区別を設定します。

 NLS_SORTパラメータとNLS_COMPパラメータに対して必ず[Override Default (デフォルトをオーバーライド)] チェックボックスをマークします。

パラメータ名	大文字と小文字を区別	大文字と小文字を区別しない
NLS_SORT	BINARY	BINARY_CI
NLS_COMP	BINARY	LINGUISTIC

- 3 Service Managerで、次のSQLステートメントでクエリを実行して、パラメータが有効であることを確認します。

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

NLS_SORTとNLS_COMPの値が、選択したものと一致する必要があります。

大文字と小文字を区別する既存のOracleデータベースを変更して、Service Managerデータの
大文字と小文字を区別しないようにするには：

- 1 Service Managerデータをすべてバックアップします。「sm -system_unload -system_directory:<Service Manager データアンロードファイルを保存するパス>」を実行します。

- 2 Oracleにsys adminユーザでログインし、次のステートメントを実行します。

```
alter system set NLS_SORT=BINARY_CI SCOPE=SPFILE;  
alter system set NLS_COMP=LINGUISTIC SCOPE=SPFILE;  
create pfile from spfile;
```

- 3 Oracleインスタンスをシャットダウンして再起動します。



Oracleをパラレルサーバで実行している場合、必ずOracleのすべてのインスタンスにパラメータファイルを複製してください。

- 4 Service Managerテーブルをすべて削除します。

- 5 Service Managerで、次のSQLステートメントでクエリを実行して、パラメータが有効であることを確認します。

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

NLS_SORTとNLS_COMPの値が、選択したものと一致する必要があります。

- 6 groupname、sqldebug、およびその他のデバッグパラメータをsm.iniファイルから削除し、「sm -system_load -system_directory:<Service Manager データアンロードファイルのパス>」を実行します。

大文字と小文字を区別しない固有インデックスの確認

初期システムロードの際に、Service Managerは各テーブルに対して、そのテーブル内のキーに基づいて、大文字と小文字を区別しないインデックスのセットを作成しています。sqldebug:1パラメータがsm.iniファイルにある場合、Service Managerは、最初にテーブルを読み取るときにこれらのインデックスをログに記録します。sm.logファイルの内容を見ることで、各テーブルに対して作成された設定を確認できます。

大文字と小文字を区別しない固有インデックスは、列式が
NLSSORT("<field name>", nls_sort="BINARY_CI")である Oracle のファンクションベースイン
デックスと同じになるはずですが。

大文字と小文字を区別しない固有インデックスが正しい列式で作成されていることを確認
するには：

- 1 <SM_install_location>\Server\RUN ディレクトリにある sm.ini ファイルで
sqldebug:1を設定します。
- 2 Service Manager を起動します。
- 3 <SM_install_location>\Server\logs ディレクトリにある sm.log ファイルを
確認します。

ログファイルの次のエントリは、Oracle インスタンスが大文字と小文字を区別しないよう
に設定されており、そのインスタンスに正しく接続できたことを示します。

```
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
```

ログファイルの次の情報は、Dbdict テーブルにインデックス DBDICTM1C989DE64 が
"NAME" というキーで存在し、これは大文字と小文字を区別しないことを示します。

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

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

(中略)

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

コードページの考慮事項

Service Manager で使用するために、UTF-8 コードページを設定した Oracle データベースを作成します。Service Manager から Oracle クライアントに渡されるすべてのデータは、UTF-8 でエンコードされるので、UTF-8 ベースの Oracle を使用すると、データ変換でのオーバーヘッドが削減され、さらに特殊文字が喪失することがなくなります。

サンプルデータベースのインストール

インストールDVDにはデモ用にSQL Server Express Editionが収録されています。開発、テスト、および本番システムで使用するには、エンタープライズレベルのRDBMSが必要です。

次の手順に従ってサンプルデータベースをインストールします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。
 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 3 **[Install SQLServer2005 for use withHP Service Manager for testing purpose only.]** をクリックします。
SQLServerフォルダが開きます。
- 4 **SetupSQLServer.bat** をダブルクリックします。
- 5 プロンプトが表示されたら、任意のキーを押してインストールを終了します。

サンプルデータベースがインストールされ、次のプロパティが設定されます。

インスタンス名 :	SMDEMO
セキュリティモード :	SQL
データベース名 :	SMDEMO
SQL ログイン/ユーザ名 :	SA
SAパスワード :	SM@DEMODATA1
コレーション :	Latin1_General_BIN

あらかじめ用意されている sm.cfg および sm.ini ファイルのデフォルト設定は、サンプルデータベースで動作するように設定されています。別のデータベースサーバに接続するには、構成ツールを使用して適切な値を設定します (70ページの「[設定ツール](#)」を参照)。

3 サーバのインストール

HP Service Managerは、WindowsまたはUnixサーバにインストールできます。ここでは、インストールの要件とサーバのインストール方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 42ページの「[Windowsへのサーバのインストール](#)」
- 49ページの「[Unixへのサーバのインストール](#)」
- 64ページの「[AutoPassの要件](#)」
- 65ページの「[サーバがDHCPからIPアドレスを取得する場合、サーバの新しいIPアドレスに対応した新しいライセンスファイルを要求することが必要な場合があります。](#)」
- 70ページの「[サーバの設定](#)」

サーバのアップグレード方法については、『*HP Service Manager Upgrade Guide*』を参照してください。



AIX、HP-UXおよびSolarisシステムにService Managerサーバをインストールするには、事前にJVM 1.6をインストールする必要があります。JVMのインストール方法については、Javaのドキュメントを参照してください。

Windowsへのサーバのインストール

現在のプラットフォームの要件と互換性については、次のURLのカスタマサポート Web サイトをご覧ください。

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

インストールの要件

HP Service Manager を Windows サーバにインストールするには、次の条件が必要です。

- 互換性のある Windows オペレーティングシステム



詳細については、Service Manager の互換性一覧表を参照してください。* HP サポート一覧表には、HP Passport ユーザとして登録した上でサインインする必要があります。

HP Passport ID は、次のサイトでご登録いただけます。

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

既に HP Passport アカウントをお持ちの場合は、次のサイトにお進みください。

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

- 使用オペレーティングシステム用の最新の Windows Update
- 1 GB 以上の RAM (推奨)
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいて RAM を決定します。
- Windows サーバにインストールするためのローカル管理者アカウント

システム要件

Service Manager をインストールする前に、使用システムが次の要件を満たすことを確認します。

表 1 サーバをインストールするための Windows のシステム要件

要件	必要なリソース
ディスク容量	サーバインストールの場合、400 MB
TCP/IP サービス名	Service Manager サーバの設定中に、有効な TCP/IP サービスポートの入力を求めるプロンプトが表示されます。Service Manager に対して選択するポート番号は、1024 よりも大きくなければなりません。

データベースリソース

Service Manager には、次のリレーショナルデータベースシステム（RDBMS）リソースが必要です。

表 2 サーバをインストールするためのデータベース要件

要件	必要なリソース
RDBMS サーバ	サポートされている RDBMS サーバをインストールして設定します。 <ul style="list-style-type: none">• IBM DB2• Oracle• MS SQL Server 現在サポートされている RDBMS サーバのリストについては、Service Manager の互換性一覧表を参照してください。
RDBMS クライアント	ご使用の RDBMS サーバでサポートされているデータベースクライアントをインストールして設定します。 <ul style="list-style-type: none">• DB2 クライアント• Oracle クライアント• SQL Server 用に定義された Windows ODBC DSN 現在サポートされている RDBMS クライアントのリストについては、Service Manager の互換性一覧表を参照してください。

サーバリソース

Service Manager サーバは、次のリソースを使用します。

表 3 Service Manager サーバシステムのリソース

リソース	説明
プロセス	<p>システムによって、<code>sm.cfg</code>ファイルの<code>sm</code>コマンドラインごとに1つのプロセスが起動されます。デフォルトで、各プロセスは50コンカレントユーザセッションに制限されています。各ユーザセッションまたはバックグラウンドプロセスに専用のスレッドが割り当てられます。</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>sm.cfg</code>ファイルの<code>sm system start</code>コマンドを使用してバックグラウンドプロセスを起動する場合、<code>sm</code>プロセスはバックグラウンドプロセススレッドを所有します。• Service Manager内のユーザセッションからバックグラウンドプロセスを起動する場合、ユーザセッションを所有するスレッドコントローラプロセスは、バックグラウンドプロセススレッドも所有します。 <p>50以上のコンカレントユーザセッションを許可するには、ヘルプのサーバの実装オプションに関するトピックを参照してください。</p>
共有メモリ	<p>サーバは約50 MBの基本共有メモリを使用し、さらに50ユーザごとに5 MBの追加共有メモリを必要とします。</p> <p>システムが割り当てる共有メモリの量は、<code>sm.ini</code>ファイルの<code>shared_memory</code>パラメータを使用して指定できます。</p>

Service Manager サーバのセットアップ

次の手順に従って Service Manager サーバをインストールします。


- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに挿入します。


インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b `clickme.htm`を開きます。
- 3 **[Install HP Service Manager Server for Windows (HP Service Manager Server for Windowsのインストール)]** をクリックします。
- 4 **[実行]** をクリックして、Service Managerサーバのセットアップウィザードを開始します。
- 5 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 6 **[I accept the terms of the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)]** オプションを選択します。

[Next] ボタンがアクティブになります。
- 7 次のいずれかを実行します。
 - **[Next]** をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを使用します。

デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Server\です。

 Service ManagerサーバをServiceCenterまたはService Managerの既存のバージョン上にインストールしないでください。サーバは、新しいフォルダにインストールする必要があります。
 - **[Browse]** をクリックして、別のインストール場所を選択します。

 Service Managerサーバのフォルダ名には、カッコおよび非ASCII文字を使用することはできません。命名規則に準拠していない名前前のフォルダにサーバをインストールすると、サーバを起動できなくなります。


前バージョンからのサーバのアップグレード方法については、『*HP Service Manager 9.20 Upgrade Guide*』を参照してください。
- 8 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。

概要情報ページが開きます。


9 **[Install]** をクリックすると、インストールファイルのコピーが開始されます。

[Cancel] をクリックすると、インストールを中止できます。

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

 Autopass インストールボックスが開き、Autopass が自動的にインストールされます。Autopass のインストールが完了するまで **[Finish]** をクリックしないでください。

10 サーバを自動的に設定するには、**[Run the configuration program after install (インストール後に設定プログラムを実行する)]** オプションを選択します。

 Service Manager サーバの設定には、sm.ini 設定ファイルを編集する方法もあります。70 ページの「[サーバの設定](#)」を参照してください。

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

サーバのインストールは完了です。

[Run the configuration program after install (インストール後に設定プログラムを実行する)] オプションを選択した場合、**[Configuring HP Service Manager Server (HP Service Manager サーバの設定)]** ウィザードが開きます。70 ページの「[サーバの設定](#)」の手順を実行してください。

12 設定手順を実行したら、ブラウザのウィンドウを閉じるか、インストールする次の項目をクリックします。

Windows サーバのアンインストール

サーバは、2つの方法のいずれかでアンインストールできます。

- [\[プログラムの追加と削除\]](#) からサーバをアンインストールします。47 ページの「[\[プログラムの追加と削除\] からのアンインストール](#)」を参照してください。
- Service Manager インストールDVDからサーバをアンインストールします。48 ページの「[インストールDVDを使用するアンインストール](#)」を参照してください。



サーバのアンインストール処理では、サーバの構成設定と、使用しているRDBMS上のService Manager データが意図的に保持されます。Service Manager をシステムから完全にアンインストールするには、設定ファイルとRDBMS データを手動で削除する必要があります。HP では、既存のサーバデータを保持する必要がない場合は、サーバのインストールフォルダ全体を削除することを推奨します。

[プログラムの追加と削除] からのアンインストール

次の手順に従って [プログラムの追加と削除] からサーバをアンインストールします。

1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。

2 Service Managerサービスを停止します。

サーバの停止方法については、HP Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

3 Windowsメインメニューから、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [プログラムの追加と削除] をクリックします。

[プログラムの追加と削除] ダイアログボックスが開きます。

4 Service Manager Serverプログラムまでスクロールして、[削除] をクリックします。

プログラム削除の確認を求めるメッセージが表示されます。

5 [はい] をクリックします。

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

アンインストールが完了すると、[プログラムの追加と削除] ダイアログボックスに戻ります。

6 [閉じる] をクリックします。

インストールDVDを使用するアンインストール

次の手順に従ってインストールDVDを使用してサーバをアンインストールします。

1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。

2 Service Manager サービスを停止します。

サーバの停止方法については、HP Service Managerオンラインヘルプを参照してください。

3 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに挿入します。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

a DVDのディレクトリに移動します。

b clickme.htmを開きます。

4 **[Install HP Service Manager Server for Windows (HP Service Manager Server for Windowsのインストール)]** をクリックします。

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

5 **[Next]** をクリックします。

[Remove the Program (プログラムの削除)] ウィンドウが開きます。

6 **[Remove]** をクリックします。

この処理には数分かかります。アンインストールの進行状況を知らせる追加のメッセージが表示されます。処理が完了すると、**[InstallShield Wizard Completed (InstallShieldウィザードが完了しました)]** ページが開きます。

7 **[Finish]** をクリックします。

8 **[Exit Install (インストールを終了)]** をクリックして、DVDブラウザを閉じます。

Unixへのサーバのインストール

現在のプラットフォームの要件と互換性については、次のカスタマサポート Web サイトをご覧ください。

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

システム要件

Service Manager をインストールする前に、使用システムが次の要件を満たすことを確認します。

表 4 サーバをインストールするための Unix のシステム要件

要件	必要なりソース
ディスク容量	サーバインストールの場合、400 MB
Java	Service Manager では、システムに Java バージョン 1.6 がインストールされていることが必要です。JDK または JRE のいずれを使用することも可能で、Service Manager はインストール時にそれを探します。Intel x86 プラットフォーム上で Linux を実行しているユーザは、Java をインストールする必要がありません。Service Manager にはこのプラットフォーム用の Java が含まれています。Solaris を使用しているユーザは、Java 1.6 アップデート 20 以降をインストールする必要があります。
TCP/IP サービス名	Service Manager サーバの設定中に、有効な TCP/IP サービスポートの入力を求めるプロンプトが表示されます。Service Manager に対して選択するポート番号は、1024 よりも大きくなければなりません。
AIX パッチレベル	AIX 5.3 には、次のパッチレベルが必要です。 <ul style="list-style-type: none">• TL6 SP5 以降• TL7 SP2 以降• TL8 以降 AIX 6.1 には、次のパッチレベルが必要です。 <ul style="list-style-type: none">• TL0 SP3 以降• TL1 以降 Service Manager は、AIX システムが必要な TL およびサービスパッチレベルを満たしているかどうかを確認します。システムが必要なパッチレベルを満たさない場合、Service Manager サーバはエラーメッセージを表示し、起動しません。



Service Managerは、ルートアカウントからは実行できません。Service Managerを所有するユーザIDを別途作成する必要があります。

データベースリソース

Service Managerには、次のリレーショナルデータベースシステム（RDBMS）リソースが必要です。

表 5 サーバをインストールするためのデータベース要件

要件	必要なリソース
RDBMSサーバ	サポートされているRDBMSサーバをインストールして設定します。 <ul style="list-style-type: none">• DB2• Oracle
RDBMSクライアント	ご使用のRDBMSサーバでサポートされているデータベースクライアントをインストールして設定します。 <ul style="list-style-type: none">• DB2クライアント• Oracleクライアント

サーバリソース

Service Manager サーバは、次のリソースを使用します。

表 6 Service Manager サーバシステムのリソース

リソース	説明
プロセス	<p>システムによって、<code>sm.cfg</code>ファイルの<code>sm</code>コマンドラインごとに1つのプロセスが起動されます。デフォルトで、各プロセスは50コンカレントユーザセッションに制限されています。各ユーザセッションまたはバックグラウンドプロセスに専用のスレッドが割り当てられます。</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>sm.cfg</code>ファイルの<code>sm system start</code>コマンドを使用してバックグラウンドプロセスを起動する場合、<code>sm</code>プロセスはバックグラウンドプロセススレッドを所有します。• Service Manager内のユーザセッションからバックグラウンドプロセスを起動する場合、ユーザセッションを所有するスレッドコントローラプロセスは、バックグラウンドプロセススレッドも所有します。 <p>50以上のコンカレントユーザセッションを許可するには、ヘルプのサーバの実装オプションに関するトピックを参照してください。</p>
セマフォ	<p>Service Managerは、システムにログインしているユーザの数に関係なく、11のセマフォを使用します。</p>
共有メモリ	<p>サーバは約50 MBの基本共有メモリを使用し、さらに50ユーザごとに5 MBの追加共有メモリを必要とします。</p> <p>システムが割り当てる共有メモリの量は、<code>sm.ini</code>ファイルの<code>shared_memory</code>パラメータを使用して指定できます。オペレーティングシステムで割り当てる共有メモリの容量は、<code>sm.ini</code>ファイル内でService Managerに対して指定する容量より常に大きくする必要があります。つまりシステムでは、Service Managerの実行に必要な容量よりも大きな共有メモリが必要となります。</p>

その他の情報

Service Managerをインストールする前に次の情報を確認します。

表7 その他のUnix要件

リソース	要件
ANSIターミナル	<p>コンソールからインストールを実行する場合は、レンダリングエラーが発生しないようにANSIターミナルからインストールスクリプトを実行します。hptermなどのANSI以外のターミナルを使用すると、判読不可能な結果が表示される場合があります。</p>
ルートアクセス	<p>ルートアクセスが必要になるのは、システムカーネルの修正、Service Manager DVDのマウント、およびAutoPassのインストールを行う場合に限られます。</p> <p>Service Managerを実行するには、ユーザIDを別途作成する必要があります。</p>

予備手順

▶ インストールごとに異なる可能性がある変数は、次の規則で識別できます。

< 変数 >

インストール手順の実行中にカッコで囲まれた変数があった場合、システム固有の情報を変数に代入する必要があります。入力の際、カッコ (< >) は、コマンドに含めないでください。

タスク1: Service Managerのインストールパスを指定します。

インストールスクリプトを実行するユーザは、指定したインストールパスに新しいディレクトリを作成するための十分な権限を持つ必要があります。

タスク2: Oracle ユーザの場合、ライブラリパス変数に、32ビット版 RDBMS クライアントへのパスを追加します。

32ビット版RDBMSクライアントへのパスを含めるように、システムのライブラリパス変数を更新します。これらのディレクトリは、シェルログインの一部またはプロファイルスクリプトの一部として追加できます。

表 8 各オペレーティングシステムのパス変数

OS	設定するパス変数
AIX	LIBPATH
HP-UX	SHLIB_PATH
LinuxおよびSolaris	LD_LIBRARY_PATH

変数の設定の詳細については、ご使用のオペレーティングシステムのマニュアルを参照してください。

▶ DB2 ユーザの場合、DB2 インストールに含まれる db2profile スクリプトによって、システムのライブラリ変数とクラスパス変数が自動的に更新されます。

サーバのインストール

次の手順に従って Service Manager サーバをインストールします。

- 1 サーバをインストールする前に、64 ページの「AutoPass の要件」の手順に従って AutoPass ライセンスを取得します。
- 2 DVD をマウントして、ディレクトリをマウント位置に変更します。
- 3 ご使用のシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。

表 9 各オペレーティングシステムのセットアップスクリプト

OS	セットアップスクリプト
PA-RISC システム上の HP-UX	setupHP11.bin
Itanium システム上の HP-UX	setupHPIA64.bin
AIX	setupaix
Solaris	setupSolaris.bin
Linux	setupLinuxX86.bin

▶ セットアップスクリプトは、X-Windows 環境から実行することを前提としています。セットアップスクリプトをコンソールから実行する場合は、コマンドラインに "-console" を追加してください。例えば、Solaris セットアップスクリプトをコンソールから実行する場合は、次のコマンドを入力します。

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

- 4 先に進むには、使用許諾契約に同意してください。
- 5 インストールスクリプトのプロンプトで、Service Manager をインストールするインストールディレクトリのアドレスを入力します。

⚠ Service Manager サーバを ServiceCenter または Service Manager の既存のバージョン上にインストールしないでください。サーバは、新しいフォルダにインストールする必要があります。

▶ 指定したディレクトリ名がシステムによって検証されます。無効なディレクトリを指定した場合、エラーメッセージが生成されます。

▶ パスの入力時に、"~"記号を使用しないでください。InstallShieldはこの記号を通常の文字として処理し、'~'という名前でディレクトリを作成します。

- 6 システムによるDVDの内容の読み取り、ファイルの解凍、指定したディレクトリでのサーバインストールの完了には、数分かかります。
 - 7 **[Finish]** をクリックして、ウィザードを終了します。
 - 8 サーバを自動的に設定するには、<インストールパス>/directoryにある設定スクリプトを実行して、sm.cfgファイルを更新します。手順については、70ページの「[サーバの設定](#)」へ進みます。
- ▶ Service Managerサーバの設定には、sm.ini設定ファイルを編集する方法もあります。70ページの「[サーバの設定](#)」を参照してください。
- 9 runディレクトリにある/jreフォルダが、Java 1.6 JREへのシンボリックリンクであることを確認します。

Service Managerサーバのアンインストール

次の手順に従ってService Managerサーバをアンインストールします。

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

カーネルリソース要件

Service Managerサーバの実行には、追加の共有メモリとセマフォが必要です。ほとんどのUnixシステムでは、カーネル設定パラメータを介してこれらのリソースを設定できます。



次のカーネルリソース要件は、Service Managerサーバの実行に必要な最小要件です。Service Managerと同じシステム上で、カーネルリソースが必要な他のプログラムを実行する場合は、既存のリソースに、Service Managerのカーネルリソース要件を追加してください。例えば、既存のシステムのカーネルリソースに100 MBが必要で、Service Managerでさらに50 MBが必要となる場合、カーネルリソースを150 MBに更新します。

AIXサーバ

AIX システムには自動調整機能があるため、手動でカーネル設定を調整する必要はありません。

HP-UXサーバ

HP-UXサーバを使用する際の設定と考慮事項を以下に示します。

共有メモリ

表 10 共有メモリの要件

カーネル 設定値	値	備考
shmem	1	共有メモリを有効にします。
shmmax	変数	サーバは約 50 MB の基本共有メモリを使用し、さらに 50 ユーザごとに 5 MB の追加共有メモリを必要とします。 システムが割り当てる共有メモリの量は、 <code>sm.ini</code> ファイルの <code>shared_memory</code> パラメータを使用して指定できます。 <code>sm.ini</code> ファイルで指定する容量より多くの共有メモリを常に割り当てる必要があります。
shmmni	変数	Service Manager システムごとに 1 セマフォ ID

maxdsiz パラメータ

HP-UX の `maxdsiz` パラメータは、各プロセスの最大データセグメントサイズを設定します。このデータセグメントは、仮想メモリ（スワップ領域）と実メモリから構成されます。システムは、実メモリによって要件を満たそうとします。`maxdsiz` 限界値に到達するまでは、足りない領域を補うためにスワップ領域が使用されます。

`maxdsiz` を最大値に設定します。このパラメータの設定の詳細については、HP-UX ヘルプを参照してください。

ファイルハンドル数

ファイル記述子の上限値 (`ulimit -n size`) が1024以上であることを確認します。

カーネルパラメータの設定

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



SAMユーティリティを起動するには、ルートユーザとなるか、またはsuperuser権限を持つ必要があります。

カーネルのIPCパラメータを設定するには：

- 1 SAMを起動します。
- 2 メインメニューから [Kernel Configuration (カーネル設定)] オプションを選択します。
- 3 [Configurable Parameters (設定可能パラメータ)] オプションを選択します。
- 4 56ページの「共有メモリの要件」の説明に従ってカーネルパラメータを修正します。

必要なパラメータを修正したら、SAMユーティリティがシステム再起動の手順を表示します。変更を有効にするには再起動が必要です。

Linux サーバ

Linux サーバを使用する際の設定と考慮事項を以下に示します。

共有メモリ

表 11 共有メモリの要件

カーネル設定値	値	備考
shmmax	変数	サーバは約50 MBの基本共有メモリを使用し、さらに50ユーザごとに5 MBの追加共有メモリを必要とします。 システムが割り当てる共有メモリの量は、sm.iniファイルのshared_memoryパラメータを使用して指定できます。sm.iniファイルで指定する容量より多くの共有メモリを常に割り当てる必要があります。
shmmni	変数	Service Managerシステムごとに1セマフォ ID

ファイルハンドル数

ファイル記述子の上限値 (ulimit -n size) が1024以上であることを確認します。

カーネルパラメータの設定

デフォルトの共有メモリ制限 (SHMMAXとSHMALLの両方) は32 MBです。ただしこの値は、システムを再起動せずにprocファイルシステムから変更できます。例えば、128 MBを指定するには、次のように入力します。

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

これらのパラメータを制御するため、sysctl.confを使用できます。次の行を/etc/sysctl.confファイルに追加します。

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

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

セキュリティ

Service Manager サーバを起動する前に、Linuxのセキュリティ機能exec-shield-randomizeを無効にする必要があります。exec-shield-randomizeがオンになっていると、用意されているsmstartスクリプトはユーザにエラーメッセージを送信し、サーバを起動しません。ただし、smstartではなくユーザ独自のスクリプトを使用する場合、exec-shield-randomizeがオンであってもサーバを起動することは可能です。ただし後で停止することに注意してください。

/proc/sys/kernel/exec-shield-randomizeファイルは、Exec-ShieldによってVMマッピングをランダム化するかどうかを制御します。exec-shield-randomizeをオフにするには、次のいずれかのオプションを使用します。

- 次のコマンドを入力します。

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

/proc/sys/kernel/exec-shield-randomizeのデフォルト値は1です。

- 次の行を/etc/sysctl.confファイルに追加します。

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

- 次の行を/etc/grub.confファイルに追加します。

```
exec-shield=0
```

Solaris 9サーバ

Solaris 9サーバを使用する際の設定と考慮事項を以下に示します。

共有メモリ

表 12 共有メモリの要件

カーネル 設定値	値	備考
forceload:sys/shmsys		共有メモリを有効にします。
shmsys:shminfo _shmmax	変数	サーバは約50 MBの基本共有メモリを使用し、さらに50ユーザごとに5 MBの追加共有メモリを必要とします。 システムが割り当てる共有メモリの量は、sm.iniファイルのshared_memoryパラメータを使用して指定できます。sm.iniファイルで指定する容量より多くの共有メモリを常に割り当てる必要があります。
shmsys:shminfo _shmmni	変数	Service Managerシステムごとに1

ファイルハンドル数

ファイル記述子のデフォルトの上限値は256です。上限値 (`ulimit -n size`) は1024以上に
する必要があります。

次の手順に従って上限値を増やします。

1 Solarisサーバにログインします。

2 `ulimit -a` を実行します。

```
bash-3.00$ ulimit -a
core file size      (blocks, -c) unlimited
core file size      (blocks, -c) 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
```

この値を1024に増やすには、次のコマンドを入力します。

```
$ ulimit -n 1024
```

カーネルパラメータの設定

`/etc/system`ファイルを使用してカーネルパラメータを制御できます。オペレーティングシステムが初期化時に `/etc/system` ファイルを読み込んで、初期カーネルパラメータを定義します。カーネルパラメータの設定の詳細については、Solaris ヘルプを参照してください。

Solaris 10サーバ

Solaris 10サーバを使用する際の設定と考慮事項を以下に示します。

共有メモリ

表 13 共有メモリの要件

プロジェクト設定	値	備考
max-shm-memory	変数	サーバは約50 MBの基本共有メモリを使用し、さらに50ユーザごとに5 MBの追加共有メモリを必要とします。 システムが割り当てる共有メモリの量は、sm.iniファイルのshared_memoryパラメータを使用して指定できます。sm.iniファイルで指定する容量より多くの共有メモリを常に割り当てる必要があります。
max-shm-ids	変数	Service Managerシステムごとに1

ファイルハンドル数

ファイル記述子のデフォルトの上限値は256です。上限値（max-file-descriptor）は1024以上にする必要があります。

UDPバッファサイズ

AIXとLinuxでは、設定ファイルで設定したUDPバッファサイズがカーネルの制限値を超えると、警告が発生する場合があります。

例えば、Linuxでは次のような警告が発生します。

```
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)
```

カーネルの制限値を変更することでUDP通信のパフォーマンスが改善されると思われる場合は、スーパーユーザによって制限値を変更できます。

次の表に、ソケットバッファサイズのカーネル制限値の判定と変更のための設定を示します。

表 14 ソケットバッファサイズのカーネル制限値

プラットフォーム	設定の取得と変更：
Linux	設定を取得するには：sysctl -w net.core.rmem_max 設定を変更するには：sysctl -w net.core.rmem_max=8388608
Solaris	設定を取得するには：ndd -set/dev/udp udp_max_buf 設定を変更するには：ndd -set/dev/udp udp_max_buf 8388608
AIX	設定を取得するには：no -o sb_max 設定を変更するには：no -o sb_max=8388608 注： AIXで使用できるサイズは、1048576、4194304、8388608、...などだけです)

HP-UXの場合、デフォルトのカーネルリミットは2GBなので、変更は不要です。

AutoPassの要件

Service Manager インストーラは、サーバインストールの一部としてAutoPassJライブラリを自動的にインストールします。AutoPassは、Service Manager ライセンスを確認し、どの製品機能が有効かを判定します。Service Manager を実行するには、有効なライセンスが必要です。Service Manager のライセンスには、一時ライセンスと永続的ライセンスがあります。

一時ライセンス

Service Manager システムの評価、テスト、開発のために60日間の一時ライセンスをインストールするには、次のコマンドラインオプションを使用します。

sm -instantOn

一時ライセンスは、1つのシステムに1回しかインストールできず、有効期間は60日です。製品を継続して使用するには、この60日間以内に、永続的ライセンスキーパスワードを取得するか、またはトライアル評価延長を取得する必要があります。

評価期間が残り10日間になると、システムにログインしようとするユーザ全員にライセンスの有効期限が切れることを知らせる警告メッセージが表示されます。警告メッセージが表示されないようにするには、製品のシステム管理者はWebサイト (www.webware.hp.com) にアクセスし、製品を使用するための永続的ライセンスをダウンロードする必要があります。

すべてのモジュールを購入しておらず、インスタントオンプロセス中に評価するモジュールを追加したい場合は、HPアカウントマネージャにお問い合わせください。

永続的ライセンス

Service Manager の永続的ライセンスは、次のURLから要求できます。

<http://webware.hp.com>

AutoPassで管理されています。

永続的ライセンスパスワードを請求するには、以下が必要になります。

- Entitlement Certificate (使用許諾証明書)。これには、HP製品の製品番号と注文番号が記載されています。

- サーバのIPアドレス
- お客様の会社または組織の情報

永久ライセンスは、サーバのIPアドレスと紐付けられ、ライセンスファイル (LicFile.txt) のコピーをサーバのRUNディレクトリに置く必要があります。デフォルト値は次のとおりです。

licensefile:<Service Managerサーバのインストールパス>/RUN/LicFile.txt

licensefileパラメータで別のライセンスファイルパスを指定することもできます。例：

licensefile:c:/common/LicFile.txt

サーバがDHCPからIPアドレスを取得する場合、サーバの新しいIPアドレスに対応した新しいライセンスファイルを要求することが必要な場合があります。

HP Password CenterにFAX、Eメール、電話で問い合わせることもできます。この情報は、Password Request Form (パスワード請求フォーム) と License Entitlement Certificate (ライセンス使用許諾証明書) に記載されています。製品ライセンスを取得するには、License Entitlement Certificate (ライセンス使用許諾証明書) が必要です。



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.

Webサイトの使用方法

次の手順に従って製品ライセンスを取得します。

- 1 **www.webware.hp.com** にアクセスします。
このアドレスから、HP パスワード配布サービスのWebサイトに移動します。
- 2 Webware ライセンス取得メニューで **[Generate License(s) (ライセンスの作成)]** を選択します。
- 3 **[Order number (注文番号)]** テキストボックスに注文番号を入力します。お客様の注文番号は、License Entitlement Certificate(ライセンス使用許諾証明書) - Password Request Form (パスワード請求フォーム) (HP Order Number (HP 注文番号)) に記載されています。
- 4 **[Next]** をクリックします。
- 5 **[Product selection (製品選択)]** フォームで製品のチェックボックスをクリックして、パスワードを請求する製品を選択し、**[Next]** をクリックします。
- 6 パスワードを請求する製品を選択し、**[Next]** をクリックします。
- 7 選択した製品ごとに、使用ライセンス数 (LTU) を入力します。使用ライセンス数は、注文に対して使用可能な次の LTU 数によって制限されます。
 - サーバホスト名
 - ソフトウェアをインストールするシステムの IP アドレス
- 8 **[Next]** をクリックします。
- 9 **[Member sign-in (メンバサインイン)]** フォームに必要な情報をすべて入力し **[Sign-In (サインイン)]** をクリックします。
- 10 **[Address information (アドレス情報)]** フォームに必要な情報をすべて入力し、**[Next]** をクリックします。
- 11 **[Receive Permanent Password Certificate (永続的パスワード証明書の受信)]** フォームには、Permanent Password Certificate のコピーが表示されます。また、このフォームには追加の配布オプションも記載されています。

また、次の例で示すようなパスワード証明書と、ライセンスキー/パスワードファイルを添付したEメールを受け取ります。

 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:	
<hr/>			
Server IP Address:	15.4.45.33	Expiration Date:	Not Applicable
Number of licenses encoded in these passwords: 1			
<hr/>			
<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>			
<pre>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></pre>			

エラーの可能性を減らすため、ライセンス/パスワードは、ライセンス/パスワード証明書から手動で転記して編集するのではなく、ライセンスキー/パスワードファイルから直接インストールすることを強くお勧めします。各ライセンスキー/パスワードファイルは適切なターゲットシステムにコピーし、アプリケーションで直接インポートおよびインストールすることができます。ライセンスキー/パスワードファイルを編集する必要はありません。

ライセンスキー / パスワードファイルのシステムへの保存

永続的な AutoPass ライセンスの取得プロセスでは、1つの .dat ファイルまたは複数の .dat ファイルが指定した E メールアドレスに送信されます。これらのファイルには、該当する Service Manager モジュールを使用するために必要なライセンスデータが含まれています。これらのファイルを受け取ったら、受け取ったファイルを Service Manager サーバに移動する必要があります。


次の手順に従ってライセンスキー/パスワードファイルをシステムに保存します。

- 1 .dat ファイルの名前を .txt ファイルに変更して、テキストエディタで開けるようにします。

例: J8888X1624204.dat を J8888X1624204.txt に変更します。

- 2 ライセンスデータを保存するために LicFile.txt ファイルを作成します。このファイルのデフォルトの保存場所は、次のとおりです。

<Service Manager サーバのインストールパス>/RUN/LicFile.txt

 このファイルの作成が必要なのは1度だけです。追加のライセンスを請求する場合は、このファイルの最後にそのライセンスを追加します。

- 3 ライセンスファイルからライセンスデータをコピーし、それを作成した LicFile.txt ファイルに貼り付けます。

水平スケーリングライセンス要件

システムを水平スケール環境で動作させるには、水平グループで動作しているすべてのホストに LicFile.txt をコピーする必要があります。<Service Manager サーバのインストールパス>/RUN/ フォルダに LicFile.txt ファイルを置きます。また、各ホストに対して grouplicenseip パラメータを指定する必要があります。grouplicenseip の値は、**webware.hp.com** でライセンスを要求したときに指定した IP アドレスと一致する必要があります。水平スケーリングの詳細については、Service Manager を参照してください。

サーバの設定

HP Service Manager 初期設定ファイル (sm.ini ファイル) を修正すると、Windows および Unix サーバインストールをカスタマイズできます。



sm.ini ファイルに保存されるパラメータの一覧については、Service Manager ヘルプを参照してください。

システムが自動的に起動するプロセスと、システムの起動パラメータを sm.cfg ファイルから定義できます。このファイルは、Windows と Unix システムの両方に存在します。

- Windows では、sm.cfg によって、サービスからの開始時にシステムが起動する方法が決定されます。
- Unix では、sm.cfg によって、smstart スクリプトからの開始時にシステムが起動する方法が決定されます。

設定ツール

[Run the configuration program after install (インストール後に設定プログラムを実行する)] オプションを選択した場合、インストール時に設定ツールが自動的に起動されます。

サーバを全く初めてインストールする場合、デフォルト設定はサンプルデータベースに対して設定されます (40 ページの「[サンプルデータベースのインストール](#)」を参照)。

このツールは、あらかじめ用意されているサンプルデータを実行する新規実装またはテスト実装を設定するために用意されていますが、システムの sm.ini ファイルの設定を変更するためにいつでも使用できます。



設定ツールを使用すると、現在の sm.ini 設定が上書きされます。設定ユーティリティを実行する際は、データやサービスの予期しない損失を防ぐため、事前にシステムの sm.ini ファイルをバックアップしておく必要があります。

次の手順に従ってサーバを設定します。

- 1 サーバの設定ツールを実行します。
- 2 リスナポートを指定します。

表 15 リスナポートパラメータ

パラメータ	デフォルト	説明
HTTP Port (HTTP ポート) (システム)	13080	Service Managerがクライアントの接続要求をリス ンする通信ポート番号です。
Enable HTTPS Port (HTTPSポートを 有効にする)		HTTPポートを有効にするにはこのオプションを 選択します。
HTTPS Port (HTTPS ポート)		Service Managerがクライアントの接続要求をリス ンする通信ポート番号です。

- 3 データベースタイプと接続情報を指定します。

表 16 データベースタイプと接続情報

パラメータ	説明
Database Type (データベースタ イプ)	データを格納するために使用するデータベース。
SQL DB Name (SQLデータ ベース名)	<ul style="list-style-type: none">• SQL Server : ODBC DSN名• Oracle : tnsnames.oraのエントリ• DB2 : dbname
SQL User (SQL ユーザ)	Service Managerがデータベースに接続するユーザ。
SQL Password (SQLパスワード)	Service Managerがデータベースに接続するユーザのパスワード。

- 4 接続を確認して、Service Managerがデータベースに接続可能であることを確認します。
- 5 必要に応じて、デモデータをアップロードします。



デモデータをアップロードすると、あらかじめ用意されている9.20アプリケーションもアップロードされます。**ServiceCenter**からアップグレードしていない場合、これらのアプリケーションもインストールする必要があります。

サーバの起動

ユーザが **Service Manager** にアクセスできるようにするには、サーバを起動する必要があります。サーバを起動する手順については、[付録B「インストールの検証」](#)を参照してください。

サーバへのクライアント接続を管理する場合、さまざまな実装オプションを選択できます。次のリストは、最も一般的なサーバ実装オプションです。

- 水平スケーリング実装
- シングルサブレット実装
- 垂直スケーリング実装
- 垂直スケーリングおよび必要なSSL実装

特定の要件に最適な実装オプションを選択するために、詳細な情報を調べる場合は、まず **Service Manager** オンラインヘルプをインストールする必要があります。オンラインヘルプのインストールの詳細については、105ページの「[ヘルプサーバのインストール](#)」を参照してください。

4 クライアントのインストール

HP Service Manager Windows クライアントは、Windows ワークステーションにのみインストールできます。その他のオペレーティングシステムで動作するクライアントをサポートするには、Service Manager Web Tier をインストールします。ここでは、インストールの要件と Windows クライアントのインストール方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 76ページの「Service Manager Windows クライアントのインストール」
- 81ページの「Service Manager 共有クライアントのインストール」
- 83ページの「Service Manager クライアントまたは そのコンポーネントのアンインストール」

Service Manager Windowsクライアントのインストール

Service Manager クライアントをインストールするには、ローカル管理者権限が必要です。

Windows クライアント上の workspace フォルダおよび configuration フォルダは書き込み可能にする必要があります。デフォルトで、クライアントのワークスペースおよび構成情報は、次のディレクトリに保存されます。

C:\Documents and Settings\user_name\Service Manager

Windowsクライアントのアップグレード

旧バージョンの Service Manager クライアントを Service Manager 9.20 Windows クライアントにアップグレードすることはできません。Service Manager 9.20 Windows クライアントは新しいフォルダにインストールする必要があります。HP では、旧バージョンの Service Manager クライアントを削除することを推奨します。



Service Manager クライアント用にカスタマイズしたヘルプファイルがある場合、バックアップを作成しておきます。Service Manager 9.20 Windows クライアントのインストーラによって、前のクライアントのカスタムヘルプは上書きされます。

インストールの要件

Windows に Service Manager クライアントをインストールするには、次のものがが必要です。

表 1 Windowsクライアントのインストール要件

要件	最小	推奨
OS	Windows XP Professional SP2 以上	Windows Vista SP1 以上
CPU	Pentium III 650 MHz	Pentium 4 または Celeron 2.4 GHz
RAM	256 MB	384 MB
HD	ヘルプサーバをインストールする場合は 150 MB	ヘルプサーバをインストールする場合は 150 MB ドキュメントをインストールする場合は 300 MB

表1 Windowsクライアントのインストール要件

要件	最小	推奨
解像度	800×600（16色）	1280×1024（256色）
ネットワーク	100メガビット	100メガビット以上
ログインアカウント	ローカル管理者アカウント	ローカル管理者アカウント

Service Managerクライアントのセットアップ



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

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

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。
 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 3 **[Install Windows Client (Windowsクライアントのインストール)]** をクリックします。Service Managerクライアントのセットアップウィザードが開きます。
- 4 **[次へ]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 **[使用条件の条項に同意します]** オプションを選択します。
[次へ]ボタンがアクティブになります。インストール先を選択するページが開きます。
- 6 次のいずれかを実行します。
 - a **[次へ]** をクリックして、デフォルトのインストールフォルダを使用します。
デフォルトのインストールフォルダは
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Clientです。
 - b **[参照]** をクリックして、別のインストール場所を選択します。
- 7 インストールするクライアント機能を選択するには、**[次へ]** を選択します。

- 8 **[次へ]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。要約情報が記載されたページが開きます。
- 9 **[インストール]** をクリックすると、インストールファイルのコピーが開始されます。**[キャンセル]** をクリックすると、インストールを中止できます。
インストールが完了すると、**[Service Manager Clientが正常にインストールされました]** というメッセージが表示されます。
- 10 **[終了]** をクリックして、セットアップウィザードを終了します。クライアントのインストールは完了です。
- 11 ブラウザのウィンドウを閉じるか、インストールする次の項目をクリックします。

新しいクライアント接続の定義

クライアントへの最初のアクセス時に、Service Manager ホストサーバへの接続を定義するための接続ウィンドウが開きます。接続ウィンドウでは、複数の接続設定を追加して保存することができます。

アクティブなサーバプロセスに接続を設定する必要があります。デフォルトで、定義済みの設定は次のとおりです。

- Windows、Web、およびSOAP-APIなどのHTTPクライアント用ポート13080 (http) および13443 (https/SSL) 上のクライアントリスナ
- SCAuto用のポート12690上の特別なリスナ

サーバのセットアップがデフォルトの設定を使用しない場合、サーバにクライアントの接続を設定する必要があります。

新しいクライアント接続の定義

次の手順に従って新しいクライアント接続を定義します。

- 1 Windows のメインメニューから、**[スタート]** > **[プログラム]** > **[HP]** > **[Service Manager 9.20]** > **[Service Manager Client]** をクリックします。接続ウィンドウが開きます。
- 2 **[新規]** をクリックします。**[接続]** ウィンドウの **[接続]** ペインに新しいノードが表示されます。

3 接続パラメータを入力するか、選択します。

表2 Windowsクライアント接続パラメータ

パラメータ	デフォルトオプション	説明
名前	新規構成	この構成の名前
ユーザ名	現在ログイン中のWindowsユーザのユーザ名	サーバへのログインに使用する名前
パスワード	空白	サーバへのログインに使用するパスワード
パスワードを保存する	False	システムにパスワードを保存しておくためのオプション
自動ログイン	False	Service Managerクライアントの起動時に自動的にログインするためのオプション
サーバホスト名	localhost	Service Managerサービスのホストとなるサーバの名前
サーバポート番号	13080	コンピュータがサーバとの接続に使用するポート番号
言語	空白	このセッションで使用する言語（コンピュータで設定されている言語とは別の言語も選択可能）
接続を色で識別	空白	接続の背景色を変更するためのオプション

- 4 **【詳細設定】** をクリックして、その他の接続オプションを設定します。詳細機能はオプションです。

表 3 Windows クライアント詳細接続パラメータ

パラメータ	説明
SOAP メッセージを圧縮	GNU zip (gzip) エンコーディングを使って SOAP メッセージを圧縮するオプション。これにより、サーバとの送受信データ量を減らすことができます。
SSL 暗号化を使用	ネットワーク上でデータを送信する際に、SSL (Secure Socket Layer) 暗号化ツールを使用してデータを保護するオプション
SOAP トラフィックをトレース	デバッグ用に SOAP メッセージを記録するオプション



SSL 暗号化を有効にするには、有効な CA 証明書ファイルを定義する必要があります。クライアントインストールには、サンプル CA 証明書ファイル「cacerts」が含まれています。Windows インストールで cacerts ファイルが配置されるデフォルトの場所は、C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.common_9.20 です。

- 5 **【OK】** をクリックして、詳細機能を追加します。
- 6 **【適用】** をクリックして、接続を追加します。
- 7 その他の接続を追加するには、手順2～手順6を繰り返します。



Windows クライアントのその他の設定方法については、Service Manager オンラインヘルプを参照してください。

Service Manager サーバへの接続

1つのService Managerクライアントから複数のサーバに接続できます。接続ごとに別のウィンドウが開きます。

次の手順に従って Service Manager サーバに接続します。

- 1 Windows メインメニューで、**【スタート】** > **【プログラム】** > **【Service Manager 9.20】** > **【Service Manager Client】** をクリックします。

接続ウィンドウが開きます。

- 2 次のいずれかを実行します。
 - 接続をダブルクリックします。
 - 接続をクリックして、**[接続]** をクリックします。

Service Manager 共有クライアントのインストール

Service Manager クライアントをネットワーク共有にインストールし、複数のユーザが共有クライアントから実行するように設定できます。共有クライアント設定では、各ユーザが個別のローカル設定を持つように構成したり、全ユーザが共通設定を使用するように構成することが可能です。Service Manager サーバは、接続元に関係なく各クライアント接続を個別にトラッキングします。次の手順に従って Service Manager クライアントの共有インスタンスをインストールします。

- 1 Service Manager クライアントをネットワークサーバにインストールします。詳細については、76 ページの「[Service Manager Windows クライアントのインストール](#)」を参照してください。

- 2 Service Manager クライアントをインストールしたフォルダに対して Windows ネットワーク共有を作成し、ユーザにネットワーク共有へのアクセスを許可します。例：

```
\\my_server\Service Manager Client
```

詳細については、Windows のオンラインヘルプを参照してください。

- 3 共有クライアントを使用する各ユーザのコンピュータシステムにログインします。
- 4 ネットワーク共有をローカルシステムのドライブ名にマッピングします。例：ドライブレター：F: マップ先：\\my_server\Service Manager Client
- 5 ネットワーク共有の ServiceManager.exe ファイルの Windows ショートカットを作成します。例：F:\ServiceManager.exe

デフォルトでは、すべてのユーザが共通のクライアント設定を共有します。各ユーザが個別のローカルクライアント設定を持つようにする場合は、次の手順に進みます。

- 6 Windows ショートカットのターゲットプロパティを修正して、実行可能ファイル名の後に次の情報を追加します。-data %USERPROFILE%\Service Manager\

-data パラメータを使用すると、クライアント設定を保存するパスを指定できます。上記のサンプルパスは、現在ログインしているユーザの Documents and Settings フォルダに Service Manager フォルダを配置します。



パス名にスペースが含まれる場合は、パスを二重引用符で囲む必要があります。例：

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

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

Windows の [プログラムの追加と削除] を使って、Service Manager クライアントをアンインストールできます。

次の手順に従って Service Manager クライアントまたはコンポーネントをインストールします。

- 1 Windows のメインメニューから、[スタート] > [設定] > [コントロールパネル] > [プログラムの追加と削除] をクリックします。

[プログラムの追加と削除] ウィンドウが開きます。

- 2 Service Manager Client までスクロールして、[削除] をクリックします。

プログラム削除の確認を求めるメッセージが表示されます。

- 3 [はい] をクリックします。

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

アンインストールが完了すると、[プログラムの追加と削除] ダイアログボックスに戻ります。

- 4 [閉じる] をクリックします。



クライアントのアンインストール処理では、クライアントの構成設定値が意図的に保持されます。Service Manager を完全にアンインストールするには、これらのファイルを手動で削除する必要があります。HP では、既存のクライアント設定を保持する必要がない場合、クライアントのインストールフォルダ全体、およびローカルの書き込み可能な workspace フォルダと configuration フォルダを削除することを推奨します。

5 Web Tierのインストール

Web Tierをインストールすると、クライアントがWeb インタフェースを使ってHP Service Managerサーバにアクセスできるようになります。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 86ページの「[Web Tierのアーキテクチャ](#)」
- 87ページの「[Webクライアントのブラウザ要件](#)」
- 88ページの「[Web Tierのインストール](#)」
- 99ページの「[WebクライアントからService Managerへのアクセス](#)」
- 100ページの「[WebクライアントCTI \(Computer Telephony Integration\)](#)」
- 103ページの「[テレフォニー Webクライアントの使用](#)」

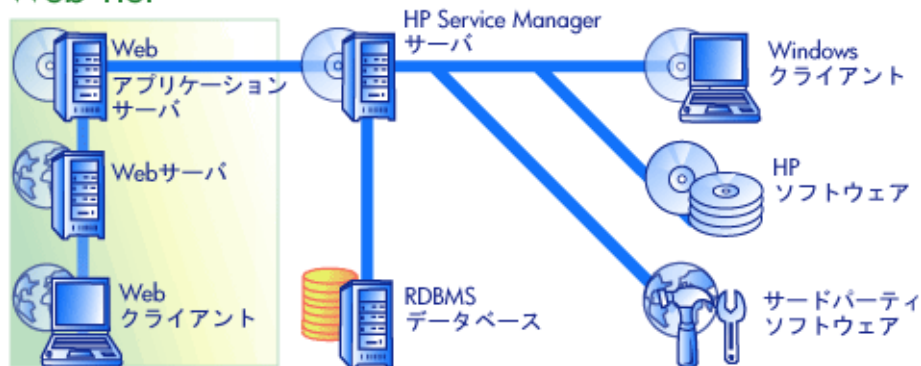
Web Tierのアーキテクチャ

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



Tomcat、WebSphereなどのWebアプリケーションサーバには、Webサーバが組み込まれています。

Web Tier



WindowsまたはUNIXプラットフォームにWeb Tierをインストールするには、Webアプリケーションサーバにwebtier-9.20.warファイルを配置します。Webアプリケーションサーバによっては、Sun J2SE Java Development Kit (JDK)のインストールも必要となります。

Webクライアントのブラウザ要件

ブラウザから Web クライアントにアクセスできるようにするには、次の設定とオプションを有効にする必要があります。

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

ワークフローのグラフィカルビューを表示するには、Sun Java Runtime Environment (JRE) をインストールします。

Web Tierのインストール

Service Manager Web Tierをインストールするには、次のタスクを実行する必要があります。

タスク1: Web Tierのサポートに必要なWebアーキテクチャを決定します。

89ページの「Web Tierのサポートに必要なWebアーキテクチャの決定」を参照してください。

タスク2: Service Manager Web Tierをご使用のWebアプリケーションサーバに配置する。

90ページの「Service Manager Web Tierの配置」を参照してください。

タスク3: Webアプリケーションサーバのメモリ設定を本番環境用に設定します。

97ページの「Webアプリケーションサーバのヒープサイズの設定」を参照してください。

タスク4: web.xmlファイルにグローバルWebクライアント設定を記述します。

93ページの「web.xml設定ファイルによるWebクライアントの設定」を参照してください。

Web Tierのサポートに必要なWebアーキテクチャの決定

Service Manager Web Tierを実行するには、少なくとも1つのWebアプリケーションが必要です。Web Tierの機能およびスケールによっては、専用の本番環境Webサーバと追加のWebアプリケーションサーバも必要になる場合があります。下記のガイドラインを参照して、実装に必要なWebアプリケーションサーバとWebサーバ数を決定してください。

Web Tierに専用の本番環境Webサーバが必要であるかどうかの決定

以下に示す実装オプションのいずれかを使用する場合、専用の本番環境Webサーバのインストールおよび設定が必要になります。次に記載された設定のいずれも実行しない場合は、単一のWebアプリケーションサーバからWeb Tierを実行できます。

- 信頼済みサインオン実装（WebクライアントユーザがService Managerにログオンする際にユーザ名とパスワードを入力する必要がないようにする場合）。
- 負荷分散実装（Webクライアント接続を複数のWebアプリケーションサーバ間に分散させる場合）。
- 膨大な数のコンカレントユーザに対応可能な、拡張された実装（300以上のコンカレントWebクライアント接続に対応できるようにする場合）。

信頼済みサインオン実装

信頼済みサインオン実装では、Webサーバが、認証前のHTTPヘッダ情報を認証ソフトウェア（SiteMinderや統合Windows認証など）から受け入れる必要があります。認証ソフトウェアは別途インストールおよび設定する必要があります。ご使用のWebサーバが認証ソフトウェアから取得するHTMLヘッダ情報については、ご使用のWebサーバのマニュアルを参照してください。

詳細な情報については、ソフトウェアサポートオンラインサイト（<http://support.openview.hp.com/>）で、以下のホワイトペーパーを参照してください。

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

負荷分散実装

負荷分散実装では、Web サーバを使用して、2つ以上の Web アプリケーションサーバに接続要求をルーティングします。Web クライアント要求を受け付けるために使用可能な Web アプリケーションサーバ（ワーカーとも呼ばれる）を識別するように Web サーバを設定する必要があります。Web サーバと Web アプリケーションサーバを数台組み合わせて使用する場合、接続ソフトウェアを別途インストールしなければならない場合があります（例えば Apache Web サーバを使用する Tomcat Web アプリケーションサーバに要求をルーティングするには、それに適したコネクタをインストールする必要があります）。使用可能なワーカー Web アプリケーションサーバへの HTTP 要求のルーティング情報については、ご使用の Web サーバと Web アプリケーションサーバのマニュアルを参照してください。

拡張された実装

スケーリング実装では、膨大な数のコンカレント Web クライアントユーザに対応するために、上記で説明した負荷分散実装を使用します。原則として、HP では、ご使用の Web Tier がサポートする 300 個すべてのコンカレント Web クライアント接続に対して、1 台のワーカー Web アプリケーションサーバを起動することを推奨します。Web Tier がサポート可能な接続数を決定する際には、ソフトウェアサポートオンラインサイト上にある以下のホワイトペーパーを参照してください。

Service Manager 7 Reference Configurations

Service Manager Web Tier の配置

Service Manager Web Tier には、Web アプリケーションサーバで動作する J2EE 準拠の Web アプリケーションが含まれています。Web アプリケーションの配置方法は、Web アプリケーションサーバごとに異なります。Web アプリケーションの配置についての特別な手順が必要な場合は、ご使用の Web アプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

次の表は必要となる配置方法のサマリを記載してします。

表 1 Web Tierの配置方法

Webアプリケーションサーバ	配置方法
Apache Tomcat	webtier-9.20.warファイルをwebappsフォルダにコピーし、Webアプリケーションサーバを開始します。
BEA WebLogic	管理コンソールを開いて、webtier-9.20.warファイルからWebアプリケーションをインストールします。
IBM WebSphere	管理コンソールを開いて、webtier-9.20.earファイルからWebアプリケーションをインストールします。
JBoss	webtier-9.20.warファイルをwebappsフォルダにコピーし、Webアプリケーションサーバを開始します。
Sun ONE	JBossおよびwebtier-9.20フォルダとの結合を設定します。

Web TierのTomcatへの配置

例えば、次の手順に従ってTomcat上にwebtier-9.20.warファイルを配置します。

- 1 サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Tomcatアプリケーションサーバを停止します。
- 3 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに挿入します。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 4 **[Download Service Manager Web Tier (Service Manager Web Tierのダウンロード)]** をクリックします。ファイルのダウンロードプロンプトが開きます。
- 5 **[保存]** をクリックします。[名前を付けて保存] ダイアログボックスが開きます。
- 6 ファイルをTomcatのwebappsディレクトリに保存します。例：
C:\Program Files\Apache Software Foundation\Tomcat 5.5\webapps

- 7 webtier-9.20ファイル内のweb.xmlファイルを編集して、サーバ接続情報を追加します。93ページの「[web.xml設定ファイルによるWebクライアントの設定](#)」を参照してください。



Web Tierを配置した後にWebクライアントを設定することもできます。Webクライアントを設定せずにWeb Tierを配置することも可能ですが、その場合、Web TierはWebクライアント設定を行うまでクライアント接続を受け付けません。

web.xml設定ファイルによるWebクライアントの設定


Web Tier サーバのweb.xml ファイルでグローバル Web クライアント設定を定義できます。このファイルで定義する設定により、すべての Web クライアントのクライアント設定が決まります。各パラメータの一覧と詳細については、Service Manager オンラインヘルプを参照してください。

次の手順に従ってweb.xml ファイルからクライアントを設定します。

- 1 アーカイブ管理プログラムでwebtier-9.20.warファイルを開きます。

このファイルは、Service Manager のインストールDVDからダウンロードできます。

- 2 web.xml ファイルをアーカイブからローカルシステムに解凍します。

 ファイルはデフォルトパスのWEB-INF\に解凍します。これにより、ファイルを再度アーカイブするときにパス情報が保持されます。

- 3 テキストエディタでweb.xml ファイルを開きます。

- 4 ファイルで設定を追加または編集します。最も一般的な Web パラメータの設定のリストについては、95 ページの「一般的な Web パラメータの設定」を参照してください。

- 5 少なくとも、serverHostとserverPortパラメータを設定する必要があります。

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

- 6 ファイルを保存します。

- 7 Tomcatサーバを開始します。

Tomcatがwebtier-9.20.warファイルを自動的に開き、webtier-9.20仮想ディレクトリを作成します。



Tomcatサーバを開始したときにwebtier-9.20ディレクトリが作成されていない場合は、ログファイルを確認して、ログファイルに記載された情報に基づきサポートにご連絡ください。

- 8 更新したweb.xmlファイルをもう一度webtier-9.20.warアーカイブに追加します。



web.xmlファイルには、WEB-INF\パスが含まれていなければなりません。

webtier-9.20.warをWeb Tierに配置すると、Webクライアントがweb.xmlファイルで定義したクライアント設定を使用するようになります。

Web Tierのログファイル

Service Manager Web Tierは、ログファイルをWebアプリケーションサーバが使用するデフォルトのログファイルおよび場所へ書き込みます。ログファイルの名前と場所については、Webアプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

一般的なWebパラメータの設定

表 2 一般的なWeb Tierパラメータの設定

パラメータ	デフォルト値	説明
cacerts	WEB-INF	このパラメータは、SSLサポートに必要なCA証明書へのパスのリストです。
compress_soap	false	このパラメータは、WebクライアントとService Manager Web Tier間でデータ圧縮を使用するかどうかを指定します。
helpServerHost	localhost	このパラメータは、Service Managerヘルプサーバの名前を指定します。
helpServerPort	80	このパラメータは、Service Managerヘルプサーバがリスンする通信ポート番号を指定します。
refreshMessages	false	このパラメータは、アプリケーションサーバからの新しいメッセージの有無をブラウザが確認するかどうかを決定します。
refreshMessagesInterval	15000	このパラメータは、アプリケーションサーバからの新しいメッセージの有無をブラウザが確認する間隔（ミリ秒）を決定します。
serverHost	localhost	このパラメータは、Service Managerホストサーバの名前を指定します。
serverPort	13080	このパラメータは、Service Managerサーバがリスンする通信ポート番号を指定します。
ssl	false	このパラメータは、Webクライアントがサーバのデモ証明書を使用して通信を暗号化することを可能にします。
viewactivenotes	false	このパラメータは、サーバがメッセージを送信したときにポップアップメッセージを表示するかどうかを決定します。

WebSphere クラスローダモードの設定

WebSphereを使用している場合、このWebモジュールのクラスローダ順序がPARENT_FIRSTに設定されていることを確認する必要があります。

- 1 WebSphereアプリケーションサーバの管理コンソールで、**[Applications (アプリケーション)]** を選択します。
- 2 **[Enterprise Applications (エンタープライズアプリケーション)]** を選択します。
- 3 **[HP Service Manager 9.20 Web]** を選択します。
- 4 **[Class loading and update detection (クラスのロードおよび更新検出)]** を選択します。
- 5 **[Class Loader Order (クラスローダ順序)]** が **[Parent class loader first (親クラスローダ優先)]** に設定されていることを確認します。
- 6 **[Apply]** をクリックします。
- 7 変更を行った場合、メッセージボックスで **[Save]** を選択します。
- 8 **[Save]** を選択します。
- 9 アプリケーションを起動します。

承認済みJARファイル

承認済みJARファイルは不要になりました。以前のインストールでこれらのファイルをインストールしていた場合は、削除する必要があります。

Webアプリケーションサーバのヒープサイズの設定

Webアプリケーションサーバのヒープサイズに比例して、各Webアプリケーションサーバが処理できる接続数が決まります。最適なパフォーマンスを実現するには、ほとんどのアプリケーションサーバで256 MB以上のヒープサイズが必要となります。Webクライアント接続によりパフォーマンスが低下した場合、Webアプリケーションサーバのヒープサイズを増やしてみてください。ヒープサイズの設定手順については、Webアプリケーションサーバのドキュメントを参照してください。

Service Managerで使用するためのWebサーバの設定

IIS

次の5つのパラメータを含めるようにworkers.properties.minimal (IIS 5) ファイル
またはworkers2.properties (IIS 6.2) ファイルを編集します。

```
[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
```

Web クライアントから Service Manager へのアクセス

次の URL を使用して、Web Tier から Service Manager にアクセスします。

- 標準 Web クライアントのアドレス :

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

従業員セルフサービス Web クライアントのアドレス :

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

アクセシブル Web クライアントのアドレス :

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

アクセシブル Web クライアントには、レコードリストが表示されません。

アクセシブル従業員セルフサービス Web クライアントのアドレス :

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

<server> には、Web Tier を実行している Web サーバの名前を入力します。<port> には、Web Tier への接続に使用する通信ポート番号を入力します。



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

Webクライアント CTI (Computer Telephony Integration)

Webクライアントは、CTI (Computer Telephony Integration) アプリケーションからの接続をサポートします。WebクライアントのCTI実装では、Service Manager イベントサービスアプリケーションを使用してレコードのオープンや更新を行います。

次の手順に従ってCTIを設定および使用します。

タスク1: Webブラウザを設定します。

100ページの「Webブラウザ要件の設定」を参照してください。

タスク2: JREをインストールします。

100ページの「JREのインストール」を参照してください。

タスク3: CTIアプレットをインストールします。

102ページの「CTIアプレットのインストール」を参照してください。

タスク4: コールを受け付けるためにWebクライアントを接続します。

103ページの「テレフォニー Webクライアントによるコールの受け付け」を参照してください。

Webブラウザ要件の設定

WebクライアントでCTIを使用するために、次の設定およびオプションを有効にします。

- Cookies
- Java
- JavaScript
- ポップアップ (Service Manager サーバのURL をポップアップ例外リストに追加)

JREのインストール

CTIアプレットを実行するには、JRE (Java Runtime Environment) を各Webクライアントシステムにインストールする必要があります。互換JREバージョンの確認については、Webブラウザのドキュメントを参照してください。

例えば、次の手順に従うと、SunのJ2SE JREをインストールできます。J2SE JREはInternet ExplorerまたはMozillaと一緒に使用できます。


- 1 SunのJava Webサイトにアクセスします。
<http://java.sun.com/javase/downloads/index.jsp>
- 2 Java Runtime Environment (JRE)セクションを探して、[**ダウンロード**] をクリックします。
- 3 使用許諾契約に同意します。
- 4 使用オペレーティングシステム（Windows など）まで移動し、オペレーティングシステム用の最新JREをダウンロードします。

CTIアプレットのインストール

WebクライアントがCTIアプリケーションからのService Managerシステムイベントを受け付けるようにするには、各WebクライアントシステムでCTIアプレットの1回限りのインストールを実行する必要があります。

次の手順に従ってCTIアプレットをインストールします。

- 1 Webクライアントシステムにローカル管理者アカウントでログインします。

 アプレットのインストールには、ローカル管理者アカウントが必要です。

- 2 他のすべてのService ManagerクライアントおよびWebブラウザウィンドウを閉じます。
- 3 Webブラウザを開いて、テレフォニー Web Tier URLにアクセスします。

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

<server>には、Web Tierを実行しているWebサーバの名前を入力します。<port>には、Web Tierへの接続に使用する通信ポート番号を入力します。

- 4 WebクライアントシステムにJREが適切にインストールされている場合、ユーザにCTIアプレットをインストールするよう要求するプロンプトがWebブラウザに表示されます。
- 5 ブラウザ上で適切なアクションをクリックし、アプレットを受け付けます（**[実行]**や**[OK]**）。
- 6 Webブラウザを閉じて再起動します。

テレフォニー Web クライアントの使用

テレフォニー Web クライアントには CTI アプリケーションが必要です。また、Service Manager 内でイベントサービスアプリケーションを構成する必要があります。

Web クライアントから CTI へのアクセス

次の URL を使用して、Web クライアントのテレフォニー部分にアクセスすることができます。



テレフォニーアプレットは、Service Manager のセルフサービス部分には適用されません。

- 標準テレフォニー Web クライアントのアドレス：
http://<server>:<port>/sm/index.do?telephonyuser=1
- アクセシブルテレフォニー Web クライアントのアドレス：

http://<server>:<port>/sm/accessible.do?telephonyuser=1

このアドレスを使用すると、レコードリストモードおよび従来のメニューは、アクセシビリティ要件に準拠しないため使用できなくなります。

<server>には、Web Tier を実行している Web サーバの名前を入力します。<port>には、Web Tier への接続に使用する通信ポート番号を入力します。



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

テレフォニー Web クライアントによるコールの受け付け

CTI アプリケーションからイベントが来ると、テレフォニー Web クライアントはユーザに対して、現在の作業を保存するよう促すプロンプトを表示します。



現在の作業を保存し、[Yes] をクリックして着信コール（または他のイベント）を受け付けてください。

6 ヘルプサーバのインストール

HP Service Managerヘルプサーバは、Windowsシステムにインストールできます。ここでは、インストールの要件とヘルプサーバのインストール方法について説明します。ヘルプサーバの開始方法と停止方法については、111ページの「[ヘルプサーバへのアクセス](#)」を参照してください。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 106ページの「[Service Managerヘルプサーバの概要](#)」
- 108ページの「[Windowsへのヘルプサーバのインストール](#)」
- 111ページの「[ヘルプサーバへのアクセス](#)」

Service Manager ヘルプサーバの概要

Service Manager ヘルプサーバは、全オンラインヘルプファイルの格納およびアクセス用の集中管理スペースを提供します。Service Manager ヘルプサーバには、エンドユーザが Windows クライアントまたは Web クライアントからアクセスしたり、あるいは Web ブラウザから直接ドキュメントへアクセスするための Web サーバが組み込まれています。

ヘルプサーバのアップグレード

旧バージョンのヘルプサーバを Service Manager 9.20 ヘルプサーバにアップグレードすることはできません。Service Manager 9.20 ヘルプサーバは、新しいフォルダか、または旧バージョンのヘルプサーバとは別のシステムにインストールする必要があります。HP は、旧バージョンのヘルプサーバを削除することを推奨します（必須ではありません）。



ヘルプサーバ用にカスタマイズしたヘルプファイルがある場合、バックアップを作成しておきます。Service Manager 9.20 ヘルプサーバのインストーラによって、旧ヘルプサーバのカスタムヘルプは上書きされます。

インストールの考慮事項

Service Manager ヘルプサーバをインストールすると、以下が可能になります。

- ユーザに簡単に更新できるヘルプソースを提供できます。
- Service Manager ドキュメントのカスタムバージョンを配置できます。ヘルプサーバに保存されたオンラインヘルプを編集して、組み込み Web サーバと共に配置できます。ヘルプサーバに接続するすべてのクライアントは、カスタマイズされたオンラインヘルプファイルを自動的に参照します。

ヘルプサーバのテスト

サーバマシンからヘルプサーバをテストするには、ブラウザで次のアドレスに直接接続します。

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

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

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

Windowsへのヘルプサーバのインストール

ヘルプサーバのインストール後、ヘルプサーバの設定ウィザードでサーバ設定をカスタマイズできます。

インストールの要件

Windowsにヘルプサーバをインストールするには、次の条件が必要です。

- Windows 2003以上
- オペレーティングシステム上に最新のWindows Update
- 240 MBの空き容量
- 256 MB以上のRAMを推奨
 - テスト環境の場合は、128 MBのRAMで十分です。
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいてRAMを決定します。
- HTTP接続要求をリスンするための空き通信ポート。デフォルトの通信ポートは8083です。
- Sun Java Runtime Environment (JRE)

Service Manager ヘルプサーバのセットアップ

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

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service Manager のインストール DVD をサーバの適切なドライブに挿入します。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVD ブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従って DVD ブラウザを手動で開始してください。

 - a DVD のディレクトリに移動します。
 - b `clickme.htm` を開きます。
- 3 **[Install HP Service Manager Help Server (HP Service Manager ヘルプサーバのインストール)]** をクリックします。[Service Manager Help Server Setup Wizard (Service Manager ヘルプサーバのセットアップウィザード)] が開きます。
- 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 **[I accept the terms of the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)]** オプションを選択します。[Next] ボタンがアクティブになります。
- 6 **[Next]** をクリックして続行します。[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。
- 7 ヘルプサーバをインストールするパスを入力または選択し、**[Next]** をクリックして続行します。[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。
- 8 **[Install]** をクリックします。ウィザードが、システムにヘルプサーバをインストールします。
- 9 **[Finish]** をクリックします。[Configure HP Service Manager Help Server (HP Service Manager ヘルプサーバ設定)] ウィザードが閉じます。
- 10 **[スタート]>[すべてのプログラム]>[HP]>[Service Manager 9.20]>[HelpServer]>[Configure Help Server]** をクリックします。[Service Manager Help Server Configuration (Service Manager ヘルプサーバ設定)] ページが開きます。
- 11 **[Next]** をクリックします。

12 次のいずれかを実行します。

- a [Skip] をクリックして、デフォルトの構成設定を使用します。
- b 必要に応じて、次のパラメータを更新します。

表 1 ヘルプサーバ設定パラメータ

パラメータ	デフォルト値	説明
Server port (サーバポート)	8083	このパラメータは、ヘルプサーバがHTTP要求をリスンする通信ポートを指定します。
Windows Service Name (Windows サービス名)	HP Service Manager 9.20 Help Server	このパラメータは、ヘルプサーバが使用するWindowsサービスの名前を指定します。

13 [Next] をクリックして続行します。

[Service Manager Help Server Configuration (Service Manager ヘルプサーバ設定)] ページが開きます。

14 [Install Windows Service (Windows サービスをインストールする)] オプションを選択します。

15 [Finish] をクリックします。

ヘルプサーバの設定と、Windowsサービスのインストールが実行されます。

ヘルプサーバへのアクセス

次のインターフェースからヘルプサーバにアクセスできます。

- Windows クライアント。111 ページの「[Windows クライアントからヘルプサーバへのアクセス](#)」を参照してください。
- Web クライアント。112 ページの「[Web クライアントからヘルプサーバへのアクセス](#)」を参照してください。
- Web ブラウザ。112 ページの「[ブラウザからヘルプサーバへのアクセス](#)」を参照してください。

Windows クライアントからヘルプサーバへのアクセス

Windows クライアントでヘルプサーバのオンラインヘルプを表示するには、Windows クライアントの設定を変更し、ヘルプサーバのホスト名と通信ポートを定義する必要があります。



この設定はクライアント設定と共に保存され、クライアント構成ユーティリティで取り込まれるため、Windows クライアントユーザに対して簡単に配置できます。

次の手順に従ってヘルプサーバからオンラインヘルプを表示するように Windows クライアントを設定します。

- 1 Windows クライアントにログインします。
- 2 **[ウィンドウ]** > **[設定]** をクリックします。
[設定] ウィンドウが開きます。
- 3 **[ヘルプ]** ノードをクリックして展開します。
- 4 **[ヘルプサーバ]** をクリックします。
- 5 **[ヘルプサーバを使用してドキュメントにアクセス]** オプションを有効にします。
- 6 次の情報を入力します。
 - a ヘルプサーバのホスト名または IP アドレス
 - b ヘルプサーバの通信ポート
- 7 **[OK]** をクリックします。

ユーザが **[ヘルプ]** アイコンをクリックするか、**[ヘルプ]** > **[ヘルプ目次]** を選択すると、Windows クライアントにヘルプサーバからのオンラインヘルプが表示されます。

Webクライアントからヘルプサーバへのアクセス

デフォルトでは、Webクライアントではオンラインヘルプを表示できません。Webクライアントでヘルプサーバのオンラインヘルプを表示するには、Webクライアントのweb.xmlファイルを設定し、ヘルプサーバのホスト名と通信ポートを定義する必要があります。

次の手順に従ってオンラインヘルプをヘルプサーバから表示するようにWebクライアントを設定します。

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

Webクライアントは、ヘルプサーバのオンラインヘルプを表示します。

ブラウザからヘルプサーバへのアクセス

次のURLを互換性のあるWebブラウザに入力すると、ヘルプサーバのオンラインヘルプを表示できます。

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

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

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

7 クライアント構成ユーティリティのインストール

Service Manager クライアント構成ユーティリティは、Windows システムにインストールできます。ここでは、インストールの要件とクライアント構成ユーティリティのインストール方法について説明します。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 114ページの「[Service Manager クライアント構成ユーティリティの 概要](#)」
- 116ページの「[Windows へのクライアント構成ユーティリティの インストール](#)」
- 118ページの「[Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ](#)」
- 120ページの「[Windows クライアントのカスタマイズ](#)」

Service Manager クライアント構成ユーティリティの概要

Service Manager クライアント構成ユーティリティは、エンドユーザに配布するために Windows インストールをカスタマイズするための、オプションのカスタマイズコンポーネントです。クライアント構成ユーティリティを使用して Windows クライアントをカスタマイズしてから、それを組織の他の場所に配置できます。

クライアント構成ユーティリティでカスタマイズした変更は、すでにインストールされている Windows クライアントには適用されません。既存の Windows クライアントを変更するには、既存のクライアントをアンインストールし、カスタマイズ済みのファイルを使って再インストールします。

クライアント構成ユーティリティは、Windows クライアントインタフェースから直接行われた変更と、ユーティリティ内で行われた変更のみをピックアップします。クライアント構成ユーティリティは、Windows クライアントの初期設定ファイルに対して直接行われた変更をピックアップすることはできません。

Service Manager クライアント構成ユーティリティは、次の Windows クライアント設定を変更します。

- ユーザが Windows クライアントを開いたときに表示される Service Manager スプラッシュ画面の画像
- Service Manager で表示されるプロバイダの名前。例：Hewlett-Packard Development Company, L.P.
- Service Manager アプリケーションの名前。例：Service Manager
- アプリケーションの画像およびアイコンの場所
- Windows クライアントがドキュメントを表示する際にアクセスするヘルプサーバの場所
- クライアント構成ユーティリティを実行する前に、管理者が Windows クライアントインタフェース内で保存する変更：
 - デフォルトのログインオプション
 - 表示する接続ダイアログ構成オプション
 - デフォルト接続構成の設定
 - ヘルプサーバ設定オプション

インストールの考慮事項

Service Manager クライアント構成ユーティリティは、次の場合に使用します。

- カスタムバージョンの Windows クライアントを配置する必要がある場合。クライアント構成ユーティリティを使って Windows クライアントを事前に設定すれば、カスタムの設定および画像を使用することができます。
- カスタマイズのステップ数を減らす必要がある場合。 クライアント構成ユーティリティを使用すると、各 Windows クライアントを個別にカスタマイズする必要がなくなります。

既知の問題

Service Manager クライアント構成ユーティリティには、次の既知の問題があります。

- クライアント構成ユーティリティを実行する前に画像をカスタマイズする必要があります。クライアント構成ユーティリティでは、画像の場所を変更することはできませんが、画像を直接編集することはできません。
- 定義済みの SSL 接続を持つ Windows クライアントを再パッケージ化して配置する場合、Windows クライアントで接続エラーメッセージ "No trusted certificate found" が表示される場合があります。これは、カスタマイズしたクライアントを元のクライアントと異なるパスにインストールしようとしていることを示します。クライアントの [設定] ダイアログボックスで、CA 証明書ファイルへの正しいパスを指定すると、クライアント接続を復元できます。

Windowsへのクライアント構成ユーティリティのインストール

クライアント構成ユーティリティをインストールするには、インストールDVD上でインストール実行可能ファイルを実行します。インストール後、クライアント構成ユーティリティを使ってWindowsクライアントの設定をカスタマイズできます。

インストールの要件

- Windows 2000、Windows XP Professional、またはWindows Vista
- オペレーティングシステム上に最新のWindows Update
- 70 MBの空き容量
- 256 MB以上のRAMを推奨
 - テスト環境の場合は、128 MBのRAMで十分です。
 - 本番環境の場合は、予想されるユーザ負荷に基づいてRAMを追加します。
- Service Manager Windowsクライアントインストールへのアクセス

Service Managerクライアント構成ユーティリティのセットアップ

次の手順に従ってService Managerクライアント構成ユーティリティをインストールします。

- 1 Windowsシステムにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b `clickme.htm`を開きます。
- 3 [Downloads (ダウンロード)] タブを選択します。
- 4 [Download HP Service Manager Client Configuration Utility (HP Service Managerクライアント構成ユーティリティのダウンロード)] をクリックします。

[Service Manager Client Configuration Utility Setup (Service Manager クライアント構成ユーティリティのセットアップ)] ウィザードが開きます。

- 5 [Next] をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 6 [I accept the terms of the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。
[Next] ボタンがアクティブになります。
- 7 [Next] をクリックして続行します。
[Destination Folder (インストール先のフォルダ)] ページが開きます。
- 8 クライアント構成ユーティリティをインストールするパスを入力または選択します。
- 9 [Next] をクリックして続行します。
[Ready to Install the Program (プログラムをインストールする準備ができました)] ページが開きます。
- 10 [Install] をクリックします。
ウィザードが、システムにクライアント構成ユーティリティをインストールします。
- 11 [Finish] をクリックします。

Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ

ローカルフォルダまたは Web サーバの仮想ディレクトリから代替バージョンの画像を提供することで、Windows クライアントが使用する画像をカスタマイズできます。

画像の編集の指針および考慮事項

カスタマイズされた画像には次の指針および考慮事項が適用されます。

- カスタム画像はすべて、元のファイル名を保持する必要があります。
- カスタム画像はすべて、icons/obj16 フォルダに対するオリジナルの相対パスを保持する必要があります。
- これは、カスタマイズした画像を branded/obj16 フォルダに保存するだけで実現できます。branded/obj16 フォルダに更新された画像がない場合、Service Manager クライアントは icons/obj16 フォルダのデフォルト画像を使用します。
- Web サーバからカスタム画像を提供すると、Windows クライアントを再インストールしなくても画像が自動的に更新されます。

ローカルフォルダからのカスタム画像の提供

再パッケージ化したクライアントでカスタム画像を提供するには、次の手順に従います。この方法で画像をカスタマイズすると、デフォルト画像のほかにカスタム画像がインストールされるため、Service Manager Windows クライアントのインストールに必要なハードディスク容量が増加します。

次の手順に従ってローカルフォルダから画像をカスタマイズします。

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

Service Manager クライアントの画像は、次のフォルダにあります。
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons\obj16
- 2 カスタマイズする画像を一時フォルダで編集します。

118 ページの「[画像の編集の指針および考慮事項](#)」を参照してください。
- 3 カスタマイズしない画像を一時フォルダから削除します。
- 4 クライアント構成ユーティリティを実行し、ローカル画像オプションを選択します。

クライアント構成ユーティリティは、Service Manager クライアントインストール内に次の新しいフォルダを作成します。

```
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 カスタム画像をbranded\obj16フォルダにコピーします。



クライアント構成ユーティリティを開いたままでも、カスタム画像をローカルフォルダにコピーできます。

- 6 クライアントをzipファイルまたは選択した別の配布形式で再パッケージ化します。

Webサーバの仮想ディレクトリからのカスタム画像の提供

中央Webサーバからカスタム画像を提供するには、次の手順に従います。この方法で画像をカスタマイズすると、Service Manager Windows クライアントのインストールに必要なハードディスク容量は増加しません。また、Webサーバ上で画像に対して行ったあらゆる変更が、Windowsクライアントに自動的に適用されます。

次の手順に従ってWebサーバ仮想ディレクトリから画像をカスタマイズします。

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

Service Manager クライアントの画像は、次のフォルダにあります。

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

- 3 カスタマイズする画像を一時フォルダで編集します。

118ページの「[画像の編集の指針および考慮事項](#)」を参照してください。

- 4 カスタマイズしない画像を一時フォルダから削除します。
- 5 カスタム画像をWebサーバの仮想ディレクトリにコピーします。
- 6 クライアント構成ユーティリティを実行し、Webサーバの仮想ディレクトリオプションを選択します。

クライアント構成ユーティリティはService Manager クライアントを設定して、参照先をWebサーバの仮想ディレクトリに設定します。

Windows クライアントのカスタマイズ

クライアント構成ユーティリティを実行するには、Windows クライアントをあらかじめインストールしておく必要があります。

次の手順に従ってカスタム Windows クライアントを作成します。

- 1 [スタート]>[プログラム]>[Service Manager Client Configuration Utility]>[Client Configuration Utility] をクリックします。

[Client Configuration Utility (クライアント構成ユーティリティ)] が開きます。

- 2 [Next] をクリックして続行します。

[Specify Service Manager Directory (Service Manager ディレクトリの指定)] ページが開きます。

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

- 4 [Next] をクリックして続行します。

[Change Startup Splash Image (起動時のスプラッシュ画像の変更)] ページが開きます。

- 5 次のいずれかを実行します。

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

デフォルトのスプラッシュ画面は splash.gif という名前で、フォルダ C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.eclipse.user_9.20\src\resources\icons\obj16 にあります。

スプラッシュ画面の画像の編集には、次の指針を使用します。

- 画像は、元のファイル名を保持する必要があります。
- 画像は、Windows ビットマップ (gif) ファイルフォーマットでなければなりません。
- 画像は、約 500 ピクセル (幅) × 600 ピクセル (高さ) にします。画像のサイズがこれより大きい場合、このサイズにトリミングされます。

- 6 [Next] をクリックして続行します。

[Replace Provider and Application Strings (プロバイダおよびアプリケーション文字列の変更)] ページが開きます。

7 次のいずれかを実行します。

- デフォルトのアプリケーションテキスト文字列を使用するには、[Skip] をクリックします。
- 次の項目に使用するテキスト文字列を入力します。

表1 プロバイダとアプリケーションの設定

フィールド	入力する情報
Provider (プロバイダ)	Windows クライアントインタフェースに表示する会社名を入力します。 デフォルト名は Hewlett-Packard Development Company, L.P. です。
Application (アプリケーション)	Windows クライアントインタフェースに表示するアプリケーション名 を入力します。デフォルト名は Service Manager です。

8 [Next] をクリックして続行します。

[(Customize Where Service Manager Application Images are Located) Service Manager アプリケーション画像の配置方法のカスタマイズ] ページが開きます。

9 次のいずれかを実行します。

- デフォルトのアプリケーション画像を使用します。
 - [No customization (カスタマイズしない)] : デフォルトの画像を使用するにはこのオプションを選択します。
 - [Skip] をクリックします。
- カスタマイズした Windows クライアントの画像へのパスを選択します。
 - [Locally (ローカル)] : クライアントパッケージングユーティリティが、\branded\obj16 というフォルダを作成します。カスタマイズした画像をここに配置すると、この画像が Windows クライアントのデフォルトの画像の代わりに使用されます。
 - [Remotely (リモート)] : Windows クライアントがカスタマイズした画像にアクセスするための URL を入力します。

詳細については、118 ページの「Windows クライアントで使用する画像のカスタマイズ」を参照してください。

10 [Next] をクリックして続行します。

[Customize Default Login Options (デフォルトのログインオプションのカスタマイズ)] ページが開きます。

11 次のいずれかを実行します。

- デフォルト接続を作成しない場合は、[Skip] をクリックします。
- カスタマイズしたクライアントの [接続] ダイアログボックスに次のオプションを表示するかどうかを選択します。

表 2 接続ダイアログ構成オプション

フィールド	説明
Show the "Remember my password" option ([パスワードを保存する] オプションを表示)	デフォルトでは有効になっています。無効にすると、クライアントの [接続] ダイアログボックスに [パスワードを保存する] チェックボックスオプションが表示されなくなります。
Show the server parameters (サーバパラメータを表示)	デフォルトでは有効になっています。無効にすると、クライアントの [接続] ダイアログボックスに、[ログインパスワードを使用] および [信頼済みサインオンを使用] ラジオボタン、[サーバホスト名] および [サーバポート番号] が表示されなくなります。また、[新規] および [削除] ボタンが無効になります。
Show the "Advanced" options page ([詳細設定] オプションページを表示)	デフォルトでは有効になっています。無効にすると、クライアントの [接続] ダイアログボックスに [詳細設定] ノートブックタブが表示されなくなります。また、[SOAPトラフィックをトレース] する機能も使用できなくなります。

- 作成するデフォルト接続に関する次の情報を入力します。

表 3 デフォルトの接続ダイアログ構成オプション

フィールド	説明
Hostname (ホスト名)	Windowsクライアントの接続先となる Service Manager サーバのネットワーク名またはIPアドレスを入力します。
Port Number (ポート番号)	Service Managerサーバがクライアント接続要求をリスンする通信ポートを入力します。デフォルトの通信ポートは13080です。

表 3 デフォルトの接続ダイアログ構成オプション (続き)

フィールド	説明
Compress Messages (メッセージを圧縮)	trueを選択すると、WindowsクライアントとService Managerサーバ間のメッセージ圧縮が有効になります。falseを選択すると、メッセージは圧縮されません。
Use SSL Connection (SSL接続を使用)	trueを選択すると、WindowsクライアントとService Managerサーバ間のSSL接続が有効になります。標準接続を使用するにはfalseを選択します。
CA Certificate Path (CA証明書のパス)	SSL接続で使用するCA証明書へのローカルパスを入力または選択します。SSL接続を使用しない場合は、このエントリは空白のままにしておきます。



サンプルCA証明書ファイルcacertsは、次のパスにあります。
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\plugins\com.hp.common_9.20\

- [Next] をクリックして続行します。

[Use and Configure Help Server (ヘルプサーバの使用と設定)] ページが開きます。

12 次のいずれかを実行します。

- ヘルプサーバからオンラインヘルプを提供しない場合、[Skip] をクリックします。
- ヘルプサーバとの接続を確立するには、[Use Central Help Server (セントラルヘルプサーバを使用)] オプションを選択します。次のヘルプサーバ情報を入力します。

表 4 ヘルプサーバ設定オプション

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



ヘルプサーバのホストおよびポートは、ヘルプサーバ設定ウィザードで設定した値と同じである必要があります。詳細については、105ページの「ヘルプサーバのインストール」を参照してください。

- [Next] をクリックして続行します。[Client Configuration Utility (クライアント構成ユーティリティ)] ページが開きます。

13 [Exit] をクリックします。

クライアントの構成が完了しました。

14 Service Manager 9.20ディレクトリの内容をzip化して、Service Manager 9.20クライアントのカスタマイズした構成を他のユーザに配置する準備をします。配置を正しく行うには、次の2つのディレクトリが必要です。デフォルトのディレクトリパスは次のとおりです。

— C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20

— %HOMEPATH%\Service Manager

配置されたクライアントを正しく動作させるには、エンドユーザの windows\system32 ディレクトリにインストールDLLが存在する必要があります。また、システム環境変数に次のパスが追加されている必要があります。

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

8 検索エンジンのインストール

HP Service Manager 検索エンジンは、Windows サーバまたは Unix サーバにインストールできます。このセクションでは、インストール要件に関する情報と、検索エンジンのインストール方法と構成方法を記します。

ナレッジ管理アプリケーションは通常のサーバのインストールによってインストールされますが、検索エンジンは別にインストールする必要があります。

このセクションのトピックは、次のとおりです。

- 126ページの「[Service Manager 検索エンジンのインストール](#)」
- 127ページの「[インストールウィザードによる検索エンジンのインストール](#)」
- 130ページの「[テキストベースインストーラによる検索エンジンのインストール](#)」
- 132ページの「[検索エンジンの開始と終了](#)」
- 133ページの「[検索エンジンの設定](#)」
- 136ページの「[検索エンジンでのデータのインデックス作成](#)」

Service Manager 検索エンジンのインストール

Service Manager 検索エンジンのインストールには、次の2種類の方法があります。インストールウィザードを使用してインストールする方法と、テキストベースのインストーラを使用してインストールする方法です。検索エンジンをインストールした後に、検索エンジン設定を構成できます。



Linux インストーラには JVM が含まれていますが、他のオペレーティングシステムをお使いの場合は、検索エンジンのインストーラを実行するために JVM のインストールが必要です。

インストールの要件

Service Manager 検索エンジンをインストールするには、次の条件が必要です。

- 512 MB RAM
- 4-6 GB の空き容量
- 800 MHz 以上のプロセッサ
- /tmp (Unix) および \TEMP (Windows) に指定された 400 MB の空間

HP-UX のカーネルリソース要件

HP-UX 上でナレッジ管理を実行するには、次のカーネルパラメータを設定します。

表 1 HP-UX のナレッジ管理カーネルリソース要件

値	設定
maxdsiz	1.9 GB (0x7B033000)
maxfiles	2048 KB
maxfiles_lim	2048 KB
maxssiz	160 MB (0xA000000)
max_thread_proc	1024
maxswapchunks	8192

表 1 HP-UXのナレッジ管理カーネルリソース要件 (続き)

値	設定
maxtsiz	1 GB (0x40000000)
maxuprc	512
maxusers	128
nkthread	1024
nproc	517

インストールウィザードによる検索エンジンのインストール

次の手順に従ってインストールウィザードを使用して Service Manager 検索エンジンをインストールします。

- 1 検索エンジンのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
- 2 Service Manager 検索エンジンのインストールウィザードを開始します。
- 3 インストール先の Windows システムの自動実行が有効になっていれば、ウィザードが自動的に起動します。

自動実行が無効になっている場合、次のいずれかの方法でウィザードを手動で起動します。

Windows システムの場合：

- GUI から、DVD ディレクトリへ移動し、`setupwin32.exe` をダブルクリックします。
- コマンドプロンプトから次のように入力します。D:\>setupjwin32
ここで、DはDVDドライブを表します。実際のDVDドライブ名を入力してください。

Unixシステムの場合：

HP-UX の場合、126 ページの「[HP-UX のカーネルリソース要件](#)」に説明したカーネル設定パラメータをセットしていることを確認します。


- GUIから：
 - DVDをマウントし、DVDディレクトリへ移動します。
 - 例えば、Solarisシステム用のsetupsolaris、AIXシステム用のsetupaixなど、Unixシステムに一致する実行可能スクリプトをダブルクリックします。
- コマンドプロンプトから：
 - DVDをマウントして、ディレクトリをマウント位置に変更します。
 - ご使用のUnixシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。例えば、
./setupsolaris (Solarisシステム用)
または
./setupaix (AIXシステム用)

[Service Manager Search Engine Setup (Service Manager 検索エンジンセットアップ)]
ウィザードが開きます。

- 4 [Next] をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 [I accept the terms of the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)] オプションを選択します。[Next] ボタンがアクティブになります。
- 6 [Next] をクリックして、次のインストールパラメータを指定します。

表 2 検索エンジンのインストールパラメータ

パラメータ	値
Hostname (ホスト名)	サーバホスト名 検索エンジンが別ドメインの別マシンにある場合は、 my.machine.mydomain.comなどの完全修飾ドメイン を使用します。
Masterport (マスタポート)	デフォルトは9950です。
Docserver Port (ドキュメントサーバポート) (9920-9949)	デフォルトは9948です。
Indexer Port (インデクサポート) (9960-9979)	デフォルトは9967です。

 表2の設定を記録しておいてください。Service Manager と検索エンジン間の通信を構成する際にこれらの値が必要となります。

- 7 [Next] をクリックして、インストールディレクトリを指定します。

Windows用のデフォルトのインストールディレクトリは
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Search Engineです。

必要であれば、[Browse] をクリックして別の場所を選択します。

- 8 [Next] をクリックして、インストールの概要を確認します。
- 9 [Install] をクリックすると、インストールファイルのコピーが開始されます。
インストールを中止するには、[Cancel] をクリックします。

インストールが完了すると、InstallShieldウィザードによってダイアログボックスが開きます。

- 10 Unix システムの場合、< 検索エンジンのインストールパス >/ ディレクトリにある
InstallConfiguration.shを実行します。
- 11 [Finish] をクリックして、ウィザードを終了します。

テキストベースインストーラによる検索エンジンのインストール

次の手順に従ってテキストベースインストーラを使用してService Manager検索エンジンをインストールします。

- 1 検索エンジンのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
- 2 インストーラを実行します。
- 3 Windowsシステムの場合：

コマンドプロンプトを開いて、次のように入力します。

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

ここで、**D**はDVDドライブを表します。実際のDVDドライブ名を入力してください。


Unixシステムの場合：

- a DVDをマウントして、ディレクトリをマウント位置に変更します。
 - b ご使用のUnixシステムに一致する実行可能スクリプトを実行します。例えば、
./setupsolaris -console (Solarisシステムの場合)、
./setupaix -console (AIXシステムの場合) などです。
- 4 インストールスクリプトのプロンプトで、「yes」と入力してライセンス契約に同意します。
 - 5 インストールスクリプトのプロンプトで、Service Managerをインストールするインストールディレクトリのアドレスを入力します。

▶ 指定したディレクトリ名がシステムによって検証されます。無効なディレクトリを指定した場合、エラーメッセージが生成されます。

システムによるDVDの内容の読み取り、ファイルの解凍、logsディレクトリの作成には、数分かかります。

- 6 インストールスクリプトのプロンプトで、ホスト名を入力して [Enter] を押します。
▶ 検索エンジンが別ドメインにある場合は、mymachine.mydomain.comなどの完全修飾ドメインを使用します。

- 7 インストールスクリプトのプロンプトで、マスタポート番号を入力して **[Enter]** を押します。デフォルトは9950です。
- 8 インストールスクリプトのプロンプトで、ドキュメントサーバポート番号 (9920-9949) を入力して **[Enter]** を押します。デフォルトは9948です。
- 9 インストールスクリプトのプロンプトで、インデクサポート番号 (9960-9979) を入力して **[Enter]** を押します。デフォルトは9967です。
 これらの設定を記録しておいてください。Service Managerと検索エンジン間の通信を構成する際にこれらの値が必要となります。
- 10 サーバのインストールは完了です。
- 11 Unixシステムの場合、<検索エンジンのインストールパス>/ディレクトリにある InstallConfiguration.shを実行します。

検索エンジンの開始と終了

検索エンジンの開始と終了の方法を以下に示します。

Windows システムの場合

インストーラによって **KMSearch** という名前のサービスが作成されます。これを使用して検索エンジンを開始および終了します。このサービスは、インストール後に自動的に開始されます。

Unix システムの場合

次の項目を `sm.ini` ファイルに追加します。

HP-UX の場合

```
plugin0:libkmpplugin.sl
```

他のすべての Unix バージョンの場合

```
plugin0:libkmpplugin.so
```

インストールフォルダには、実行可能スクリプトが2つあります。

表 3 Unix システム用検索エンジン開始スクリプト

名前	目的
k2adminstart.sh	検索エンジンとインデックスサービスを開始する
k2adminstop.sh	検索エンジンとインデックスサービスを停止する

`k2adminstart.sh` 実行可能スクリプトファイルを実行し、検索エンジン用のインデックスサービスを開始します。

検索エンジンの設定

検索エンジンを使用するには、まず接続を設定し、それから検索エンジンのインデックスを作成します。

検索エンジンへの接続

次の手順に従って検索エンジンに接続します。

- 1 KM ADMIN プロファイルを持つユーザとしてログインします。
- 2 **[System Administration (システム管理)]** > **[Ongoing Maintenance (進行中のメンテナンス)]** > **[Environment Records (環境レコード)]** > **[Knowledge Management Environment (ナレッジ管理環境)]** を開きます。
- 3 **[Assign the Default Knowledge View Group to all operators (デフォルトのナレッジビューグループをすべてのオペレータに割り当てる)]** には、このチェックボックスをオンにします。
- 4 **Host Name of Search Server (検索サーバのホスト名)** を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したホスト名と同一でなくてはなりません。
- 5 情報が正しいことを確認するには、C:\Program Files\HP\Service Manager 7.0\Search Engine\KMSearch.cfg の設定ファイルを確認します。
- 6 **[Verify Server (サーバの検証)]** をクリックして、検索エンジンへの接続を検証します。
- 7 **[Mapped drive for Style files (スタイルファイル用のマップされたドライブ)]** を指定します。デフォルトのパスは C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Search Engine\data\stylesets です。
- 8 **[Verify Path (パスの検証)]** をクリックして、パスとマップの設定が正しいことを検証します。
- 9 検索エンジンと Service Manager サーバの両方が、stylesets フォルダに対して読み取りおよび書き込み権限を持つことを確認します。
 検索エンジンが別のマシンにインストールされている場合、検索エンジンの stylesets フォルダを Service Manager サーバと共有する必要があります。環境フォーム内のスタイルファイルパスを stylesets フォルダに設定するために、この設定には共有の名前およびパスを使用します。
- 10 **[Search Engine administration port number (検索エンジンの管理ポート番号)]** を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したポート番号と同一でなくてはなりません。デフォルトのポート番号を変更していなければ、フィールドに表示されているデフォルト値を使用します。

- 11 **[Search Engine indexer port number (検索エンジンのインデクサポート番号)]** を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したポート番号と同一でなくてはなりません。デフォルトのポート番号を変更していなければ、フィールドに表示されているデフォルト値を使用します。
- 12 **[検索エンジンの検索ポート番号]** を指定します。これは、サーバのインストール時に指定したポート番号と同一でなくてはなりません。デフォルトのポート番号を変更していなければ、フィールドに表示されているデフォルト値を使用します。
- 13 **[Max number of Documents returned from a search (検索で返されるドキュメントの最大数)]** を指定します。
- 14 **[Default expiration period (デフォルトの有効期限)]** を指定します。ここで指定する有効期限は、ユーザが「新規ドキュメントの作成」機能でドキュメントを作成したときに有効期限を指定すると無効になります。
- 15 **[Style text for search results (検索結果のスタイルテキスト)]** を指定します。このスタイルシートを使用することで、検索によって返される情報の外観を制御します。これは、HTML css スタイルシートに似ています。
- 16 Service Managerからログアウトして、再度ログインします。

Web サービス接続の使用

ナレッジ管理アプリケーション環境の次の追加フィールドを使用すると、検索エンジンは、Web サービスを使用して Service Manager をコールバックし、インデックス中で更新または削除されたドキュメントと、エラーがあるためにインデックスが作成されなかったドキュメントを通知できます。

- **[Service Manager Host Name or URL (Service Manager のホスト名または URL)]** は、Service Manager サーバのホスト名または URL を指定します。例えば、localhost や 15.124.215.218 です。
- **[Service Manager Http Port Number (Service Manager の HTTP ポート番号)]** は、Service Manager サーバのポート番号を指定します。例えば、13080 です。
- **[Service Manager Login Name for Web Service Connection (Service Manager の Web サービス接続用ログイン名)]** は、kmknowledgebaseupdates テーブルに対する削除権限と、kmknowbaseerrors テーブルに対する追加および削除権限を持つユーザログイン名を指定します。



ユーザ名とパスワードは、この Web サービス接続専用で新規作成することをお勧めします。

Service Manager の Web サービス接続用ログインパスワードは、ログイン名のパスワードを指定します。



[Manage Knowledgebase (ナレッジベースの管理)] フォームに、「Search Engine incorrect or not found! Please check the Environment Settings (検索エンジンが正しくないか見つかりません。環境設定を確認してください)」というメッセージが表示される場合があります。これは、ユーザがナレッジベースにアクセスしようとしたが、これらのフィールドが正しく設定されていなかったことを示します。

検索エンジンでのデータのインデックス作成

特定のアクションには、フル再インデックスが必要となります。これらのアクションを次に示します。

- 初期セットアップ（インデックスなし）
- [Type Information（タイプ情報）] タブまたは [Field Definitions（フィールド定義）] タブ上での値変更

次のような場合にも、フル再インデックスを実行すべきです。

- 大量の変更や新規ドキュメントがある
- 検索パフォーマンスが低下している

インデックスに更新を適用すると、更新は増分インデックスファイルとして追加されます。ナレッジベースに多くの変更を適用している場合、検索エンジンはこれらの増分インデックスファイルのそれぞれに対してクエリを実行しなくてはならないため、性能が低下する可能性があります。フル再インデックスではまったく新しいインデックスが作成されるため、性能が向上します。これはハードディスクのデフラグに似ています。大規模なナレッジベースにフル再インデックスを実行すると、ナレッジベースにおけるあらゆる変更が変更キャッシュから削除されるため、システムリソースに大きなインパクトが生じる可能性があります。



検索エンジンが環境ページで適切に設定されている場合のみ、ユーザのナレッジベースの再インデックスまたはステータス取得を行うことができます。検索エンジンが見つからなければ、メッセージボックスで通知されます。

検索エンジンでのデータのインデックス作成

次の手順に従って検索エンジンでデータのインデックスを作成します。

- 1 KM ADMINプロファイルを持つユーザとしてログオンします。
- 2 [Knowledge Management（ナレッジ管理）] > [Manage KnowledgeBases（ナレッジベースの管理）] を開きます。
- 3 [Search（検索）] をクリックして、ナレッジベースのリストを表示します。
- 4 ナレッジベースごとに、情報が正しいことを確認して、[Full Reindex（フル再インデックス）] をクリックします。各フィールドの説明については、フィールドヘルプを参照してください。
- 5 インデックスが存在しない場合は、作成されます。インデックスが存在する場合は、削除または再作成されます。[Docs（ドキュメント）] フィールドは、インデックスを作成すると、空白ではなくなります。

インデックスが作成されると、ユーザは次のログイン時にインデックス作成済みのドキュメントにアクセスできるようになります。

A レガシー統合

Service Manager サーバでレガシー統合を使用するには、読み込み専用のレガシー ServiceCenter リスナを設定する必要があります。レガシー統合は、SCCL32 または ServiceCenter ODBC ドライバに依存するすべての統合です。レガシー統合には、Connect-It、Get-It、Crystal Reports などがあります。

この付録では、レガシーリスナの設定方法、Service Manager への接続方法、および ServiceCenter ODBC ドライバの設定方法について説明します。

この付録のトピックは、次のとおりです。

- 138 ページの「概要」
- 139 ページの「レガシー sc.ini ファイルの編集」
- 140 ページの「Windows サービスのインストール」
- 141 ページの「レガシーリスナの起動」
- 143 ページの「ODBC ドライバのインストール」
- 144 ページの「ODBC ドライバの設定」

概要

SCCL32 またはそのレガシー ServiceCenter ODBC ドライバを使用して Service Manager に接続するには、次のタスクを実行する必要があります。



サーバは、Windows または Unix プラットフォームのどちらでも動作しますが、ODBC ドライバは Windows でしか動作しません。

タスク 1: 139 ページの「レガシー sc.ini ファイルの編集」

タスク 2: 140 ページの「Windows サービスのインストール」

タスク 3: 141 ページの「レガシーリスナの起動」(Windows サーバのみ)


タスク 4: 143 ページの「ODBC ドライバのインストール」

タスク 5: 144 ページの「ODBC ドライバの設定」

レガシー sc.ini ファイルの編集

あらかじめ用意されているサーバ sc.ini ファイルは、デモデータベースに接続するように設定されています。別の RDBMS に接続するには、sc.ini のパラメータを編集してください。また、Windows ユーザは sc.ini ファイルに ntsservice パラメータも追加する必要があります。このパラメータは、Windows サービスを識別するために使用される名前を提供します。

次の手順に従って sc.ini ファイルを編集します。

- 1 Service Manager サーバに管理者アカウントでログインします。
- 2 コマンドプロンプトを開いて次のディレクトリに移動します。
<Service Manager 9.20 インストールパス>\Server\ LegacyIntegration\RUN
- 3 テキストエディタで sc.ini ファイルを開きます。
- 4 Service Manager RDBMS に接続するために、データベース接続設定を追加します。これらの設定は、21 ページの「データベースの準備」で使用した設定です。
 レガシーリスナが大文字と小文字を区別しない Oracle データベースに接続する場合、sc.ini ファイルにパラメータ **sql_oracle_binary_ci** を追加します。
- 5 Windows ユーザのみ：次のパラメータを独立した行として追加します。
ntsservice:<Service Manager Legacy Readonly Service Name>
- 6 ファイルを保存し、終了します。

Unix ユーザは 141 ページの「レガシーリスナの起動」に進みます。

Windows ユーザは、次の Windows サービスのインストールセクションに進みます。

Windowsサービスのインストール

レガシー ODBC ドライバで使用するために Windows サービスを別途作成できます。Service Manager サーバを既にインストールしたマシンであれば、ServiceCenterWindows サービスを手動でインストールできます。

次の手順に従って Windows サービスをインストールします。

- 1 Windows サーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 コマンドプロンプトを開いて次のディレクトリに移動します。
<Service Manager 9.20 インストールパス>\Server\ LegacyIntegration\RUN
- 3 「scservic -install」 と入力します。

このコマンドは、sc.ini ファイルのntserviceパラメータによって指定された名前を持つ Windows サービスを作成します。

Windowsサービスのアンインストール

Service Manager サーバが既にインストールされているマシンであれば、Windows サービスを手動で削除することができます。

次の手順に従って Windows サービスをアンインストールします。

- 1 Service Manager サーバに管理者アカウントでログオンします。
- 2 コマンドプロンプトを開いて次のディレクトリに移動します。
<Service Manager 9.20 インストールパス>\Server\ LegacyIntegration\RUN
- 3 「scservic -remove」 と入力します。

このコマンドは、sc.ini ファイルのntserviceパラメータによって指定された名前を持つ Windows サービスを削除します。

レガシーリスナの起動

読み込み専用の ServiceCenter リスナを、コマンドプロンプトまたは Windows サービスから起動できます。これは Service Manager のインスタンスではないため、[システムステータス] ウィンドウには表示されません。

Unix

次の手順に従って Unix サーバ上でレガシー統合のリスナを起動します。

- 1 C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Server\LegacyIntegration\RUN に移動します。
- 2 scstart スクリプトを実行します。

Windows

次の手順に従って Windows サーバ上でレガシー統合のリスナを起動します。

- 1 Windows の [スタート] メニューから、[コントロールパネル] > [管理ツール] > [サービス] を選択します。
- 2 140 ページの「Windows サービスのインストール」でインストールしたサービスを選択し、[開始] をクリックします。

サービスとしてではなく、アプリケーションとしてリスナを起動することもできます。このためには、<インストールパス>\Service Manager 9.20\Server\LegacyIntegration\RUN ディレクトリに移動し、Windows コマンドプロンプトで次のコマンドを入力します。

```
scenter -listener:<port number> -RPCReadOnly
```

RPC読み込み専用モードパラメータ

レガシーリスナは、RPC 読み込み専用モードパラメータを指定して起動する必要があります。このパラメータを指定することで、ServiceCenter 6.2 サーバが、Service Manager サーバに干渉せずに Service Manager データベースに接続できます（システムロックを作成しません）。

RPC 読み込み専用パラメータを指定すると、Service Manager クライアント（Windows、Web Tier、Web サービス）は Service Manager サーバに接続できなくなります。ServiceCenter 6.2 RPCReadOnlyMode リスナが受け入れる接続は、ServiceCenter ODBC ドライバまたは Connect-It からのものだけです。



Connect-It 3.81 を使用している場合、Service Manager と ServiceCenter 6.2 読み込み専用リスナの両方のホスト名とポートを入力する必要があります。Connect-It は、RPC 関数を使用してイベントサービスやその他の ServiceCenter 情報を読み取るために、この情報を必要とします。コネクタは Web サービスを通じて Service Manager にデータを書き込みます。



レガシーリスナを使用して、Service Manager のパフォーマンスに影響を与えずに、Service Manager データに対するレポートの作成や SQL クエリを実行することもできます。

ODBCドライバのインストール

次の手順に従ってレガシー ServiceCenter ODBCドライバをインストールします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。
 - a インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。
 - b 自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。
 - DVDのディレクトリに移動します。
 - clickme.htmを開きます。
- 3 **[Install ODBC Driver (ODBCドライバのインストール)]** をクリックします。
ServiceCenter ODBCドライバInstallShieldウィザードが開きます。
- 4 **[Next]** をクリックして、ライセンス契約を読んだ上で同意します。
- 5 **[I accept the terms of the License Agreement (ライセンス契約の条件に同意します)]** オプションを選択します。
[Next] ボタンがアクティブになります。
- 6 **[Next]** をクリックして、インストールフォルダを選択します。
デフォルト名は次のとおりです。
C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter 6.2\ODBC Driver
必要であれば、**[Browse]** をクリックして別の場所を選択します。
- 7 **[Next]** をクリックして、インストールプロセスを準備します。
- 8 **[Install]** をクリックすると、インストールファイルのコピーが開始されます。
[Cancel] をクリックすると、インストールを中止できます。
インストールが完了すると、ダイアログボックスが開きます。
- 9 **[Finish]** をクリックして終了します。

ODBCドライバの設定

デフォルトのインストールでは、ODBC DSNはデフォルトのレガシーリスナに接続するように設定され、ローカルホスト上に置かれます。レガシーリスナに接続するには、これらの設定を編集する必要があります。

次の手順に従ってレガシーODBCドライバをレガシーの読み込み専用リスナに接続するように設定します。

- 1 Windowsの[スタート]メニューから、[コントロールパネル]>[管理ツール]>[データソース(ODBC)]をクリックします。
- 2 [システムDSN]タブを開きます。
- 3 [sc_report_odbc]を選択して、[構成]をクリックします。
- 4 次のパラメータを使用してODBCドライバを設定します。

表4 ODBCパラメータ

フィールド	値
データソース名	sc_report_odbc
サーバ	レガシー ServiceCenter リスナが実行中のホスト。 出荷時のデフォルトはlocalhostです。
ポート	使用するレガシーサーバを設定するポート。 出荷時のデフォルトは12690です。

- 5 レガシーリスナを起動します。詳細については、141ページの「レガシーリスナの起動」を参照してください。
- 6 ODBCドライバが接続可能であることを確認します。

接続をテストするには、ODBCクエリツールを使用します。例えば、Excelで[データ]>[外部データの取り込み]>[新しいデータベースクエリ]を開きます。ServiceCenter ODBCドライバをデータソースとして選択します。接続すると、HP Service Manager テーブルが表示されます。

HP Service Managerで使用するためのCrystal Reportsのインストール

Crystal Reportsを使用して、HP Service Managerでレポートの表示、更新、新規作成を実行できます。

次の手順に従って、HP Service Managerで使用するためにCrystal Reportsをインストールします。


- 1 ServiceCenter ODBCドライバが正しくインストールされていることを確認します。143ページの「[ODBCドライバのインストール](#)」を参照してください。
- 2 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 3 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

a DVDのディレクトリに移動します。

b `clickme.htm`を開きます。

- 4 **[Install Crystal Reports 2008 for use with HP Service Manager only** (Crystal Reports 2008をHP Service Manager専用インストール)]をクリックして、インストーラをサイレントモードで実行します。
- 5 コンピュータを再起動します。

 Crystal Reports 2008を開く前に、コンピュータを再起動する必要があります。

- 6 レガシーリスナを起動します。141ページの「[レガシーリスナの起動](#)」を参照してください。

HP Service Manager レポートのダウンロード

Service ManagerのインストールDVDには、あらかじめ用意されているレポートが収録されており、これらのレポートはCrystal Reportsを使用して実行できます。これらのレポートを使用するには、ServiceCenter ODBCドライバが必要であり、レガシーリスナが起動されている必要があります。HP Service Manager ODBCドライバのインストールについては、143ページの「**ODBCドライバのインストール**」を参照してください。

次の手順に従ってこれらのレポートをダウンロードします。

- 1 Windowsサーバにローカル管理者権限を持つユーザとしてログインします。
- 2 Service ManagerのインストールDVDをサーバの適切なドライブに入れます。

インストール先システムの自動実行が有効になっていれば、DVDブラウザが自動的に起動します。自動実行が無効になっている場合、次の手順に従ってDVDブラウザを手動で開始してください。

 - a DVDのディレクトリに移動します。
 - b clickme.htmを開きます。
- 3 [Downloads] タブを選択します。
- 4 **[Download Reports for HP Service Manager (HP Service Managerレポートのダウンロード)]** をクリックします。

利用可能なレポートが含まれているフォルダが開きます。
- 5 必要なレポートをローカルディレクトリにコピーします。



詳細については、『*HP Service Manager Reporting by Using Crystal Reports*』を参照してください。

B インストールの検証

Service Manager が正常にインストールされたことを確認するには、Service Manager サーバを実行し、Service Manager サービスを開始し、Service Manager クライアントを開始する必要があります。

この付録のトピックは、次のとおりです。

- 148 ページの「[Service Manager サーバの起動](#)」
- 150 ページの「[Windows からの Service Manager サービスの開始](#)」
- 151 ページの「[Service Manager クライアントの起動](#)」



Service Manager Web クライアントにアクセスする方法については、85 ページの「[Web Tier のインストール](#)」を参照してください。

Service Manager サーバの起動

ユーザがクライアントセッションに接続できるようにするには、Service Manager サーバを起動する必要があります。Service Manager サーバとそれに関連するバックグラウンドプロセスの開始と停止には、システムが動作しているオペレーティングシステムに応じて、いくつかの方法があります。詳細については、お使いの Service Manager サーバのオペレーティングシステムに関連するトピックを参照してください。

Windowsのコマンドプロンプトからのサーバの起動

Windowsのコマンドプロンプトから Service Manager サーバを起動するには、次の手順を実行します。

- 1 Windowsのコマンドプロンプトを開きます。[スタート] > [すべてのプログラム] > [アクセサリ] > [コマンド プロンプト] をクリックします。
- 2 HP Service Manager インストールのRUNフォルダにディレクトリを変更します。例：
`cd C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Server\RUN`
- 3 次のコマンドを入力します。

```
sm -httpPort:13080 -httpsPort:13081
```



httpPort パラメータと httpsPort パラメータは、Service Manager 初期設定ファイル (sm.ini) に指定されている場合は省略できます。

- 4 [Enter] を押します。



Service Manager サーバが動作している間、コマンドプロンプトは開いたままにしておく必要があります。コマンドプロンプトウィンドウを閉じると、Service Manager はただちに終了し、プロセスのクリーンアップやレコードロックの解放は行われません。

Windows サービスからのサーバの起動

Windows サービスから Service Manager サーバを起動するには、次の手順を実行します。

- 1 [サービス] アプレットを開きます。Windowsのコントロールパネルで、[管理ツール] > [サービス] をクリックします。
- 2 [サービス] リストで、[HP Service Manager] をクリックします。

- 3 **[開始]** をクリックしてサービスを開始します。



Windows は、Service Manager サービスが開始中であるというメッセージを表示します。数秒後に、サービスが開始し、[ステータス] フィールドに **[開始]** と表示されます。Service Manager サービスが開始しない場合、カスタマサポートまでお問い合わせください。エラーメッセージがあればそれをお伝えください。

UNIXのコマンドラインからのサーバの起動

UNIXのコマンドラインから Service Managerサーバを起動するには、次の手順を実行します。

- 1 HP Service Managerの Runディレクトリにディレクトリを変更します。例：

```
cd /HP/Service Manager 9.20/Run
```

- 2 次のコマンドを入力します。

```
smstart
```

- 3 **[Enter]** を押します。

WindowsからのService Managerサービスの開始

Service Manager サービスは、Windows のコントロールパネルの [サービス] パネルにあります。サービスで定義された実行可能ファイルは sm.exe であり、RUN ディレクトリにあります。

Windows から Service Manager サービスを開始するには：

- 1 Windows の [スタート] メニューから、[コントロールパネル] > [管理ツール] > [サービス] を選択します。
- 2 **HP Service** サービスを選択し、[開始] をクリックします。サービスが開始されます。サービスが開始しない場合、カスタマサポートまでお問い合わせください。

Service Manager クライアントの起動

Service Manager クライアントを起動するには：

- 1 [スタート] > [すべてのプログラム] > [HP] > [Service Manager 9.20] > [Service Manager Client] をクリックするか、ハードディスク上の Service Manager フォルダに移動します。デフォルトのパスは次のとおりです。

```
C:\Program Files\HP\Service Manager 9.20\Client\  
ServiceManager.exe
```

[接続] ダイアログボックスが開き、ユーザのデータベース接続を作成、管理、使用できます。

- 2 システム管理者のデータベース接続を作成します。
 - a [新規の起動設定] アイコンをクリックします。
 - b [名前] フィールドに、システム管理者の名前を入力します。
 - c [ログインパスワードを使用] を選択します。
 - d [ユーザ名] フィールドに、「System.Admin」と入力します。
 - e [パスワード] フィールドに、パスワードを入力します。
 - f [サーバホスト名] フィールドと [サーバポート番号] フィールドの情報を確認するか入力します。
 - g 必要な場合、[接続を色で識別] フィールドをクリックし、接続の色を選択します。
 - h [接続] をクリックして Service Manager クライアントの使用を開始します。



クライアント接続を開始する方法の詳細については、78 ページの「新しいクライアント接続の定義」を参照してください。

索引

A

AIX, 53, 56, 128, 130
ANSIターミナル, 52
Apache Tomcat, 86, 91, 94
autopass, 64
 License Entitlement Certificate (ライセンス使用
 許諾証明書), 65, 66, 67
 永続的なパスワード証明書, 67, 68
 ライセンス, 69
autorun.exe, 40, 45, 48, 77, 109, 116, 145, 146

B

BEA WebLogic, 91

C

cacerts パラメータ, 95
CA証明書ファイル, 115
Connect-It, 137
Crystal Reports, 137, 145, 146

D

DB2 Universal
 準備, 22 to 26
 接続, 24
 複数のデータベースでのデータ分割, 23
 レポートのタイムゾーンの設定, 25
 ログインID, 23

docserver port, 131
docserver port パラメータ, 128

E

exec-shield-randomize, 59

F

forceload パラメータ, 60

G

Get-It, 137
grub.conf, 59

H

helpServerHost パラメータ, 95
hostname パラメータ, 128
hpterm, 52
HP-UX, 53, 56, 58, 126, 128, 132
HP-UX カーネルパラメータ
 max_thread_proc, 126
 maxdsiz, 126
 maxfiles, 126
 maxfiles_lim, 126
 maxssiz, 126
 maxswapchunks, 126
 maxtsiz, 127
 maxuprc, 127
 maxusers, 127

nkthread, 127
nproc, 127
shmmni, 56
shmem, 56
shmmax, 56, 58
shmmni, 58

HP-UXのカーネルリソース要件
ナレッジ管理, 126

I

IBM WebSphere, 86, 91
indexer portパラメータ, 128, 131
IPCパラメータ
Solaris, 61

J

J2EE 準拠, 90
J2SE Java Development Kit, 86
Java Runtime Environment, 87
インストール, 100
Java Webアプリケーションサーバ, 86
JSP, 86

K

k2adminstart.sh, 132
k2adminstop.sh, 132
kernel.shmall, 59
kernel.shmmax, 59

L

LD_LIBRARY_PATH, 53
LIBPATH, 53
LicFile.txt, 69
Linux, 58

M

masterportパラメータ, 128, 131
max_thread_procパラメータ, 126
maxdsizパラメータ, 56, 126
maxfiles_limパラメータ, 126
maxfilesパラメータ, 126
maxssizパラメータ, 126
maxswapchunksパラメータ, 126
maxtsizパラメータ, 127
maxuprcパラメータ, 127
maxusersパラメータ, 127

MS SQL Server

大文字と小文字の区別, 31
準備, 27 to 31
接続, 30
複数のデータベースでのデータ分割, 28
レポートのタイムゾーンの設定, 29
ログインID, 28

N

nkthreadパラメータ, 127
No trusted certificate found、エラー, 115
nprocパラメータ, 127
ntserviceパラメータ, 139

O

ODBCパラメータ, 144

Oracle

大文字と小文字の区別, 36
準備, 32 to 39
接続, 34
複数のデータベースでのデータ分割, 33
レポートのタイムゾーンの設定, 34
ログインID, 33

R

RDBMS サーバ

- アプリケーションデータ, 14
- 接続, 18
- データベース層, 14

refreshmessinterval パラメータ, 95

RPCReadOnly, 141

S

SAM ユーティリティ, 58

sc.ini, 139, 140

sc_report_odbc, 144

SCCL32, 137, 138

scstart スクリプト, 141

serverHost パラメータ, 95

serverPort パラメータ, 95

ServiceCenter, 137, 138, 140, 141, 143, 144, 146

- ODBC ドライバ, 137, 138

- リスナ, 144

Service Manager

- アップグレード, 18

- クライアントのアップグレード, 76

- クライアントの起動, 151

- サーバ, 14

- サーバの起動, 148

- サービスの開始, 150

- データベース接続の作成, 151

- 統合, 19

- 必要なハードウェア, 18

SHLIB_PATH, 53

SHMALL, 59

shmем パラメータ, 56

SHMMAX, 59

shmmax パラメータ, 56, 58

shmmni パラメータ, 56, 58

shmsys パラメータ, 60

sm.cfg, 40, 44, 51, 55, 70

sm.ini, 24, 25, 29, 30, 34, 35, 40, 44, 46, 51, 55, 56, 58, 60, 62, 70, 132

smstart スクリプト, 59

SOAP, 80

Solaris, 60, 62

- ファイルハンドル数, 61

Solaris パラメータ

- forceload, 60

- IPC, 61

- shmsys, 60

- forceload, 60

- shmsys, 60

SSL(Secure Socket Layer), 80

ssl パラメータ, 95

sysctl.conf, 59

T

TCP/IP サービス名, 43, 49

Tomcat, 86, 91, 94

U

ulimit, 61

Unix

- ルートアカウント, 50

Unix サーバ

- アンインストール, 55

- インストール, 49

- プロセス, 44, 51

- 要件, 43, 49

URL

- Web Tier, 99, 103

- Web クライアント, 99, 103

V

viewactivenotes パラメータ, 95

W

web.xml, 93, 94, 112

WEB-INF, 93, 112

WebLogic, 91

WebSphere, 86, 91

クラスローダモードの設定, 96

Web Tier, 18

URL, 99

コンポーネント, 15

ヒープサイズの設定、Webアプリケーション
サーバ, 97

ログファイル, 95

URL, 103

webtier-7.00.war, 13, 15, 86, 91, 93, 94

Webアプリケーションサーバ, 15, 86

Webクライアント, 14, 18

URL, 99, 103

ブラウザ要件, 87

Webサーバ, 15, 86, 119

ヘルプサーバ, 106

web パラメータ

cacerts, 95

compress_soap, 95

helpServerHost, 95

helpServerPort parameter, 95

refreshMessages, 95

refreshmessinterval, 95

serverHost, 95

serverPort, 95

viewactivenotes, 95

ssl, 95

Windows クライアント, 14, 18

インストール, 77

カスタマイズ, 114

デフォルト接続の定義, 121

プロバイダとアプリケーションの設定, 121

ヘルプサーバを有効にする, 123

Windows クライアントのカスタマイズ, 114

Windows サーバ

インストールDVDを使用するアンインス
トール, 48

プログラムの追加と削除からのアンインス
トール, 47

Windows サービス名、ヘルプサーバ, 110

あ

アップグレード

Service Manager, 18

クライアント, 76

ヘルプサーバ, 106

アプリケーション名、変更, 120

アンインストール

Unix サーバ, 55

Windows サーバ、インストールDVDを使用
する, 48

Windows サーバ、プログラムの追加と削除を
使用する, 47

クライアント, 83

い

インストール

Java Development Kit, 100

Unix サーバ, 49

Windows クライアント, 77

Windows サーバ, 45

検索エンジン, 127, 130

パラメータ、検索エンジン, 128

要件、クライアント, 76

要件、検索, 126

え

エラー、No trusted certificate found, 115

お

オペレータ、追加, 19

か

カーネルIPCパラメータ, 58

カーネル設定パラメータ, 55

開発環境, 12, 18

管理者アカウント、ローカル, 109, 116

画像

Windowsクライアントでの場所の変更, 114

カスタマイズ, 118

パス, 118, 121

き

共有メモリ、サーバリソース, 44, 51

く

クライアント

Windows, 14

Web, 14, 18

Windows, 18

アンインストール, 83

インストールの要件, 76

クライアント構成ユーティリティ, 19, 114

説明, 114

ヘルプサーバを有効にする, 123

要件, 116

クライアント層、コンポーネント, 14

け

ケイパビリティワード, 19

検索エンジン, 125

HP-UXのカーネルリソース要件, 126

Unixシステム用開始スクリプト, 132

アプリケーション, 125

インストール, 126, 127, 130

インストールの要件, 126, 128

インデックス作成, 136

構成, 133

接続, 133

ホスト名, 130

検索エンジンパラメータ

docserver port, 128

hostname, 128

indexer port, 128

masterport, 128

こ

コンポーネント

Web Tier, 15

クライアント層, 14

サーバ層, 14

データベース層, 14

さ

サーバ

Web, 15, 119

DB2への接続, 23

MS SQL Serverへの接続, 28

Oracleへの接続, 33

Service Manager, 14

Web, 86

サービスの開始, 148

プロセス、Unix, 44, 51

ヘルプ, 19

リソース、共有メモリ, 44, 51

サーバ層、コンポーネント, 14

サンプルデータベースのインストール, 40

し

実装チェックリスト, 18

す

スクリプト

scstart, 141

smstart, 59

スプラッシュ画面

Windowsクライアントにおける変更, 114

使用する画像の変更, 120

せ

接続

DB2 Universalへの, 23, 24

MS SQL Serverへの, 28, 30

Oracleへの, 33, 34

クライアント構成ユーティリティ, 122

定義, 78

接続の定義

クライアント構成ユーティリティ, 121

新規クライアントの接続, 78

接続パラメータ, 79

セマフォ, 51

た

ダッシュボード, 19

つ

通信ポート、ヘルプサーバ, 108, 110

て

テスト環境, 13

データ分割

DB2 Universal, 23

MS SQL Server, 28

Oracle, 33

データベース層、コンポーネント, 14

と

ドキュメント、カスタムバージョンの配置, 106

ドキュメントのカスタムバージョンの配置, 106

な

ナレッジ管理

HP-UXのカーネルリソース要件, 126

は

バッファサイズ, 63

パブリックお気に入り, 19

パラメータ

-data, 82

max_thread_proc, 126

maxdsiz, 56, 126

maxfiles, 126

maxfiles_lim, 126

maxssiz, 126

maxswapchunks, 126

maxtsiz, 127

maxuprc, 127

maxusers, 127

ntservice, 139, 140

cacerts, 95

licensefile, 65

serverHost, 94

serverPort, 94

shared_memory, 44, 56

sqldb, 35

sqltz, 25, 29, 34

カーネル, 58, 126

カーネル設定, 55

接続, 79

ひ

- ヒープサイズ, 97
- ヒープサイズの設定、Webアプリケーションサーバ, 97
- 必要なハードウェア, 18

ふ

- ブラウザ要件、Webクライアント, 87
- プログラムの追加と削除
 - Windowsクライアントのアンインストール, 83
 - Windowsサービスのアンインストール, 46
- プロバイダとアプリケーションの設定, 121
- プロバイダ名、変更, 120

へ

- ヘルプサーバ
 - Windowsサービス名
 - Windowsさーびすめい, 110
 - Webクライアントからのアクセス, 112
 - Webサーバ, 106
 - Webブラウザからのアクセス, 112
 - Windowsクライアント, 123
 - アップグレード, 106
 - インストール, 19
 - 概要, 106
 - クライアント構成ユーティリティ, 123
 - 説明, 106
 - 通信ポート, 108, 110
 - 要件, 108
- 変更
 - Windowsクライアントの画像の場所, 114
 - Windowsクライアントのスプラッシュ画面, 114
 - アプリケーション名, 120
 - スプラッシュ画面の画像, 120
 - プロバイダ名, 120

ほ

- 本番環境, 12, 20
- ポップアップ, 87

よ

- 要件
 - Unixサーバ, 43, 49
 - クライアント構成ユーティリティ, 116
 - ヘルプサーバ, 108

り

- リスナポートパラメータ, 71

る

- ルートアカウント, 50
- ルートアクセス, 52

れ

- レガシー統合, 137
- レポート環境, 13
- レポートツール
 - DB2レポートのタイムゾーンの設定, 25
 - MS SQL Serverレポートのタイムゾーンの設定, 29
 - Oracleレポートのタイムゾーンの設定, 34

ろ

- ローカル管理者アカウント, 109, 116
- ログインID
 - DB2, 23
 - MS SQL Server, 28
 - Oracle, 33
- ログファイル、Web Tier, 95

