

Oracle® Enterprise Manager

HP ServiceCenter Connector インストールおよび
構成ガイド

リリース 1.0.4.0.0

部品番号 : E06255-02

2008 年 11 月

Oracle Enterprise Manager HP ServiceCenter Connector インストールおよび構成ガイド,
リリース 1.0.4.0.0

部品番号 : E06255-02

Oracle Enterprise Manager Installation and Configuration Guide for HP ServiceCenter Connector,
Release 1.0.4.0.0

原本部品番号 : E12413-03

原著者 : Michael Zampiceni

Copyright © 2008, Oracle. All rights reserved.

制限付権利の説明

このプログラム（ソフトウェアおよびドキュメントを含む）には、オラクル社およびその関連会社に所有権のある情報が含まれています。このプログラムの使用または開示は、オラクル社およびその関連会社との契約に記された制約条件に従うものとします。著作権、特許権およびその他の知的財産権と工業所有権に関する法律により保護されています。

独立して作成された他のソフトウェアとの互換性を得るために必要な場合、もしくは法律によって規定される場合を除き、このプログラムのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル等は禁止されています。

このドキュメントの情報は、予告なしに変更される場合があります。オラクル社およびその関連会社は、このドキュメントに誤りが無いことの保証は致し兼ねます。これらのプログラムのライセンス契約で許諾されている場合を除き、プログラムを形式、手段（電子的または機械的）、目的に関係なく、複製または転用することはできません。

このプログラムが米国政府機関、もしくは米国政府機関に代わってこのプログラムをライセンスまたは使用する者に提供される場合は、次の注意が適用されます。

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the Programs, including documentation and technical data, shall be subject to the licensing restrictions set forth in the applicable Oracle license agreement, and, to the extent applicable, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software--Restricted Rights (June 1987). Oracle USA, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

このプログラムは、核、航空、大量輸送、医療あるいはその他の本質的に危険を伴うアプリケーションで使用されることを意図していません。このプログラムをかかえる目的で使用する際、上述のアプリケーションを安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性（**redundancy**）、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。万一かかるプログラムの使用に起因して損害が発生いたしましても、オラクル社およびその関連会社は一切責任を負いかねます。

Oracle、JD Edwards、PeopleSoft、Siebel は米国 Oracle Corporation およびその子会社、関連会社の登録商標です。その他の名称は、他社の商標の可能性がありま。

このプログラムは、第三者の Web サイトへリンクし、第三者のコンテンツ、製品、サービスへアクセスすることがあります。オラクル社およびその関連会社は第三者の Web サイトで提供されるコンテンツについては、一切の責任を負いかねます。当該コンテンツの利用は、お客様の責任になります。第三者の製品またはサービスを購入する場合は、第三者と直接の取引となります。オラクル社およびその関連会社は、第三者の製品およびサービスの品質、契約の履行（製品またはサービスの提供、保証義務を含む）に関しては責任を負いかねます。また、第三者との取引により損失や損害が発生いたしましても、オラクル社およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

目次

はじめに	iii
対象読者	iv
ドキュメントのアクセシビリティについて	iv
関連ドキュメント	iv
表記規則	v
サポートおよびサービス	v
1 コネクタの概要	
1.1 アラートのタイプ	1-2
1.2 チケットの自動発行	1-2
1.3 チケットの手動発行	1-2
1.4 チケット・テンプレート	1-2
1.5 猶予期間	1-3
1.6 サポートされるバージョン	1-3
1.7 前提条件	1-3
2 コネクタのインストールと登録	
2.1 コネクタのインストール	2-2
2.1.1 Remedy Connector の削除	2-2
2.1.2 新規 HP ServiceCenter Connector の追加	2-2
2.2 コネクタのアンインストール	2-3
2.3 コネクタの登録	2-3
3 コネクタの構成	
3.1 コネクタの構成	3-2
3.2 HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールのインストールおよび構成	3-4
3.2.1 HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールのインストール	3-4
3.2.2 HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールの構成	3-4
3.3 コネクタのテスト	3-5
3.4 チケット・テンプレートの使用	3-5
3.4.1 チケット・テンプレートの登録	3-5
3.4.2 テンプレート・コードの表示	3-7
3.4.3 テンプレートの削除	3-7
3.4.4 テンプレートの置換	3-8
3.4.5 新規テンプレートの追加	3-8
3.4.6 通知障害の回避	3-8

3.5	Enterprise Manager と HP ServiceCenter との間の移動	3-8
3.5.1	Enterprise Manager から HP ServiceCenter への移動	3-8
3.5.2	HP ServiceCenter から Enterprise Manager への移動	3-9

4 あらかじめ用意されているテンプレートの使用

4.1	あらかじめ用意されている HP ServiceCenter テンプレート	4-2
4.2	チケット・テンプレートの読取りおよびマッピング	4-3
4.3	チケット・テンプレートのカスタマイズ	4-6

A HTTPS 用 SSL の有効化

A.1	証明書リクエストの生成およびインポート	A-2
A.2	SSL のインストールおよび構成	A-2
A.3	Wallet Manager への署名入り証明書の追加	A-2

B HP ServiceCenter の更新の問題の回避

索引

はじめに

『HP ServiceCenter Connector インストールおよび構成ガイド』では、Enterprise Manager を HP ServiceCenter の管理ツールとヘルプ・デスク・システムに統合する HP ServiceCenter Connector のインストールおよび構成に必要な情報を提供します。

対象読者

このガイドは、Enterprise Manager と HP ServiceCenter 6.1 との統合を可能にする HP ServiceCenter Connector のインストールおよび構成を行う Oracle Enterprise Manager システム管理者を対象としています。

Oracle Enterprise Manager に精通しておく必要があります。

ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクル社は、障害のあるお客様にもオラクル社の製品、サービスおよびサポート・ドキュメントを簡単にご利用いただけることを目標としています。オラクル社のドキュメントには、ユーザーが障害支援技術を使用して情報を利用できる機能が組み込まれています。HTML 形式のドキュメントで用意されており、障害のあるお客様が簡単にアクセスできるようにマークアップされています。標準規格は改善されつつあります。オラクル社はドキュメントをすべてのお客様がご利用できるように、市場をリードする他の技術ベンダーと積極的に連携して技術的な問題に対応しています。オラクル社のアクセシビリティについての詳細情報は、Oracle Accessibility Program の Web サイト <http://www.oracle.com/accessibility/> を参照してください。

ドキュメント内のサンプル・コードのアクセシビリティについて

スクリーン・リーダーは、ドキュメント内のサンプル・コードを正確に読めない場合があります。コード表記規則では閉じ括弧だけを行に記述する必要があります。しかし JAWS は括弧だけの行を読まない場合があります。

外部 Web サイトのドキュメントのアクセシビリティについて

このドキュメントにはオラクル社およびその関連会社が所有または管理しない Web サイトへのリンクが含まれている場合があります。オラクル社およびその関連会社は、それらの Web サイトのアクセシビリティに関しての評価や言及は行っておりません。

Oracle サポート・サービスへの TTY アクセス

アメリカ国内では、Oracle サポート・サービスへ 24 時間年中無休でテキスト電話 (TTY) アクセスが提供されています。TTY サポートについては、(800)446-2398 にお電話ください。アメリカ国外からの場合は、+1-407-458-2479 にお電話ください。

関連ドキュメント

詳細は、Oracle Enterprise Manager ドキュメント・セットの次のマニュアルを参照してください。

- 『Oracle Enterprise Manager 統合ガイド』
- 『Oracle Database 2 日でデータベース管理者』
- 『Oracle Enterprise Manager 概要』
- 『Oracle Enterprise Manager Grid Control クイック・インストレーション・ガイド』
- 『Oracle Enterprise Manager Grid Control インストレーションおよび基本構成』
- 『Oracle Enterprise Manager アドバンスド構成』
- 『Oracle Enterprise Manager メトリック・リファレンス・マニュアル』
- 『Oracle Enterprise Manager コマンドライン・インタフェース』
- 『Extending Oracle Enterprise Manager』

このマニュアルおよび Oracle Enterprise Manager のその他のドキュメントの最新バージョンは、次のサイトから入手できます。

<http://www.oracle.com/technology/documentation/oem.html>

Oracle Enterprise Manager には、大規模なオンライン・ヘルプも用意されています。Oracle Enterprise Manager の任意のページで「ヘルプ」をクリックすると、オンライン・ヘルプ・システムが表示されます。

リリース・ノート、インストール関連ドキュメント、ホワイト・ペーパーまたはその他の関連ドキュメントは、OTN-J (Oracle Technology Network Japan) から、無償でダウンロードできます。OTN-J を使用するには、オンラインでの登録が必要です。登録は、次の Web サイトから無償で行えます。

<http://www.oracle.com/technology/global/jp/membership/index.html>

すでに OTN-J のユーザー名およびパスワードを取得している場合は、次の URL で OTN-J Web サイトのドキュメントのセクションに直接接続できます。

<http://www.oracle.com/technology/global/jp/documentation/index.html>

表記規則

このマニュアルでは次の表記規則を使用します。

規則	意味
太字	太字は、操作に関連する Graphical User Interface 要素、または本文中で定義されている用語および用語集に記載されている用語を示します。
イタリック体	イタリックは、ユーザーが特定の値を指定するプレースホルダ変数を示します。
固定幅フォント	固定幅フォントは、段落内のコマンド、URL、サンプル内のコード、画面に表示されるテキスト、または入力するテキストを示します。

サポートおよびサービス

次の各項に、各サービスに接続するための URL を記載します。

Oracle サポート・サービス

オラクル製品サポートの購入方法、および Oracle サポート・サービスへの連絡方法の詳細は、次の URL を参照してください。

<http://www.oracle.com/lang/jp/support/index.html>

製品マニュアル

製品のマニュアルは、次の URL にあります。

<http://www.oracle.com/technology/global/jp/documentation/index.html>

研修およびトレーニング

研修に関する情報とスケジュールは、次の URL で入手できます。

http://education.oracle.com/pls/web_prod-plq-dad/db_pages.getpage?page_id=3

その他の情報

オラクル製品やサービスに関するその他の情報については、次の URL から参照してください。

<http://www.oracle.com/lang/jp/index.html>

<http://www.oracle.com/technology/global/jp/index.html>

注意： ドキュメント内に記載されている URL や参照ドキュメントには、Oracle Corporation が提供する英語の情報も含まれています。日本語版の情報については、前述の URL を参照してください。

コネクタの概要

HP ServiceCenter Connector 1.0.4.0.0 は、HP ServiceCenter バージョン 6.1 (HPSC) のインシデント管理と Enterprise Manager を統合します。このコネクタを使用すると、Enterprise Manager のメトリック・アラートに基づいて HP Service Incident (チケット) を作成、更新、再オープンおよびクローズできます。HP ServiceCenter Connector は、HTTP または HTTPS 接続を使用して Enterprise Manager と HP ServiceCenter を統合します。

次の各項では、HP ServiceCenter Connector を使用する前に理解しておく必要がある、HP ServiceCenter Connector の様々な概念について説明します。

- [アラートのタイプ](#)
- [チケットの自動発行](#)
- [チケットの手動発行](#)
- [チケット・テンプレート](#)
- [猶予期間](#)
- [サポートされるバージョン](#)
- [前提条件](#)

1.1 アラートのタイプ

チケットの作成、更新、およびクローズは、Enterprise Manager の次のタイプのアラートのみに基づいて実行できます。

- メトリック・アラート
- 可用性アラート（稼働中、停止中、ブラックアウト開始、ブラックアウト終了、エージェント使用不可、エージェント使用不可解決、メトリック・エラー検出およびメトリック・エラー解決のアラートなど）

1.2 チケットの自動発行

HP ServiceCenter Connector は、Enterprise Manager でアラートがトリガーされるたびにインシデント・チケットを自動的にオープンまたは更新します。どのアラートに対してチケットをオープンするかや、アラートの重大度がどのレベルである場合にオープンするかを指定できます。

これらは通知ルールを使用して指定します。通知ルールは、どのような場合にアラートを通知するかという条件を定義するユーザー定義ルールです。

関連項目：『Oracle Enterprise Manager アドバンスド構成』の「通知の構成」

チケットのオープン後にアラート重大度が変更されると、チケットが更新されます。アラートをクリア（重大度を Clear に設定）した後は、必要に応じてチケットをクローズできます。

チケットの自動発行では、チケットで指定されたアラートの発生時に使用されるチケット・テンプレートを、通知ルールで指定する必要があります。チケット・テンプレートは、通知ルールに通知メソッドとして示されます。

1.3 チケットの手動発行

インシデント・チケットは、Enterprise Manager のオープン・アラートに応じて、Enterprise Manager Grid Control コンソールから手動でオープンすることもできます。HP ServiceCenter Connector で、アラートとチケット・テンプレートに基づいて、チケットに詳細が移入されます。

1.4 チケット・テンプレート

チケット・テンプレートは、ServiceCenter アプリケーションにリクエストを送信する前に、Enterprise Manager のアラートをチケットの書式に変換するための XSLT 形式の変換スタイルシートです。

これらのテンプレートにより、Enterprise Manager アラートの各属性を ServiceCenter インシデントのフィールドへどのように移入するかが指定されます。チケット・テンプレートは、Enterprise Manager アラートのフィールドから ServiceCenter インシデントのフィールドへのマッピングに使用します。

自動チケット発行の場合は、チケット・テンプレートを登録するたびに、対応する通知メソッドが作成されます。どの通知メソッドが選択されたかによって、コネクタへの通知の送信時に使用されるチケット・テンプレートが決まります。手動チケット発行の場合は、チケットの作成リクエストを発行する前に、チケット・テンプレートを選択する必要があります。Enterprise Manager ServiceCenter Connector には、チケット・テンプレートがあらかじめ用意されており、この機能を簡単に使用できます。ServiceCenter Connector のインスタンスに応じてテンプレートを変更したり、拡張することもできます。

1.5 猶予期間

猶予期間は、特定のアラートが短期間に繰り返し発生した場合に、対応するチケットが大量に作成されることを回避するために構成します。比較的短い間隔で繰り返し発生するアラートについては、ほとんどの場合、毎回別のチケットをオープンするよりも、それらのアラートを追跡するための1つのインシデント・チケットをオープンし、メンテナンスしていく方が効果的です。

繰り返し発生するアラートについて猶予期間を設定すると、その期間中は、同じアラートが再発生しても新しいチケットはオープンされず、そのアラートに対応する既存のチケットが更新（または再オープン）されていきます。

たとえば、アラートがトリガーされ、対応するチケットがオープンされたとします。猶予期間が1時間で、アラートが午前10時に消去された場合、午前11時（猶予期間である1時間の経過後）より前であれば、同じアラートが再トリガーされても新しいチケットは作成されず、そのアラートに対して最初に作成されたチケットが更新または再オープンされます。

1.6 サポートされるバージョン

このコネクタでは、次のバージョンの Enterprise Manager がサポートされます。

- 6884527 以降の個別パッチが適用された Enterprise Manager Grid Control 10g リリース 4 以上の Management Service

1.7 前提条件

HP ServiceCenter Connector を使用する前に、次の前提条件が満たされていることを確認してください。

- ServiceCenter 6.1 のサービス層がインストールされ、構成されています。
- ServiceCenter 6.1 のコンソールがインストールされ、構成されています。URL コネクタ・フレームワーク・オプションが選択されている場合、ServiceCenter Web コンソールがインストールされ、構成されている必要があります。手順は、[3.2 項「HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールのインストールおよび構成」](#)を参照してください。
- Oracle パッチがインストールされています。パッチをインストールするには、次のようにします。
 1. <http://metalink.oracle.com/> から、パッチ #6884527 をダウンロードします。
 2. ダウンロードに含まれている README.txt ファイルの手順に従います。

コネクタのインストールと登録

HP ServiceCenter Connector は、Enterprise Manager のベース・インストールの一部としてはインストールされないため、この章の説明に従って手動でインストールする必要があります。内容は次のとおりです。

- [コネクタのインストール](#)
- [コネクタのアンインストール](#)
- [コネクタの登録](#)

2.1 コネクタのインストール

コネクタをインストールするには、まず、Remedy Connector を削除する必要があります。その後、以降の項の説明に従って HP ServiceCenter Connector を新たに追加します。

2.1.1 Remedy Connector の削除

Enterprise Manager では、チケット発行コネクタの数が 1 つに制限されます。この制限は、「チケット」タイプのコネクタにのみ適用されます。このため、インストールを続ける前に、ベースの Oracle Management Server (OMS) インストールの一部である Remedy コネクタを削除する必要があります。

Remedy コネクタを削除するには、次の手順に従います。

1. Oracle Enterprise Manager コンソールにログインします。スーパー管理者権限を持つユーザー資格証明を指定します。パスワードを指定して「**ログイン**」をクリックします。
2. Grid のホームページで、「**設定**」をクリックします。
3. 「設定オプション」ページで、「**管理コネクタ**」を選択します。
インストールされている管理コネクタが表示されます。
4. Remedy コネクタを選択し、「**削除**」をクリックします。コネクタの削除を確定します。

注意： 同じ手順で、以前にインストールしたチケット・コネクタを削除します（該当する場合）。

2.1.2 新規 HP ServiceCenter Connector の追加

コネクタを新たに追加するには、次の手順に従います。

1. OTN から HP ServiceCenter Connector をダウンロードします。
2. 次のコマンドを実行してコネクタを抽出します。

```
emctl extract_jar connector <jarfile> <connectorTypeName> <oracleHome>
```

注意： すべての OMS インスタンスでファイルへのローカル・アクセスが必要のため、この抽出はすべての OMS インスタンスで行う必要があります。

例：

```
C:\>%OracleHomes%\oms10g\bin\emctl extract_jar connector
"C:\>%OracleHomes%\oms10g\sysman\connector\HP_Service_Center.jar" "HP ServiceCenter
Connector" "C:\>%OracleHomes%\oms10g"
```

コマンドを実行すると、<OracleHomes>...sysman\connector ディレクトリに HP_ServiceCenter_Connector という名前のコネクタ・サブディレクトリが新たに作成されます。

3. 次のように登録を行います。
 - a. Enterprise Manager にコネクタを登録します。これを行う必要があるのは、一度のみです。この登録の手順については、[2.3 項「コネクタの登録」](#)を参照してください。
 - b. Enterprise Manager にチケット・テンプレートを登録します。この登録の手順については、[3.4.1 項「チケット・テンプレートの登録」](#)を参照してください。

ステップ a、b の両方で emctl.bat コマンドライン・ユーティリティが必要です。これは、<OracleHomes>%oms10g\bin ディレクトリにあります。このユーティリティは、OMS サービスの起動や停止など、他の機能にも使用されます。

2.2 コネクタのアンインストール

HP ServiceCenter Connector をアンインストールするには、「管理コネクタ」ページで目的のコネクタを選択し、「削除」をクリックします。

2.3 コネクタの登録

Oracle Management Server (OMS) ホスト・コマンド・ウィンドウから、次の emctl コマンドを実行します。

```
emctl register_connector connector "<connectorType.xml>" <server> <port> <databaseSid>  
<username> <password> "<oraclehome>"
```

例：

```
C:¥OracleHomes¥oms10g¥bin¥emctl register_connector connector  
"C:¥OracleHomes¥oms10g¥sysman¥connector¥HP_ServiceCenter_Connector¥  
HP_ServiceCenterDeploy_Connector.xml" localhost 1521 emrep SYSMAN password  
"C:¥Orac1Homes¥oms10g"
```

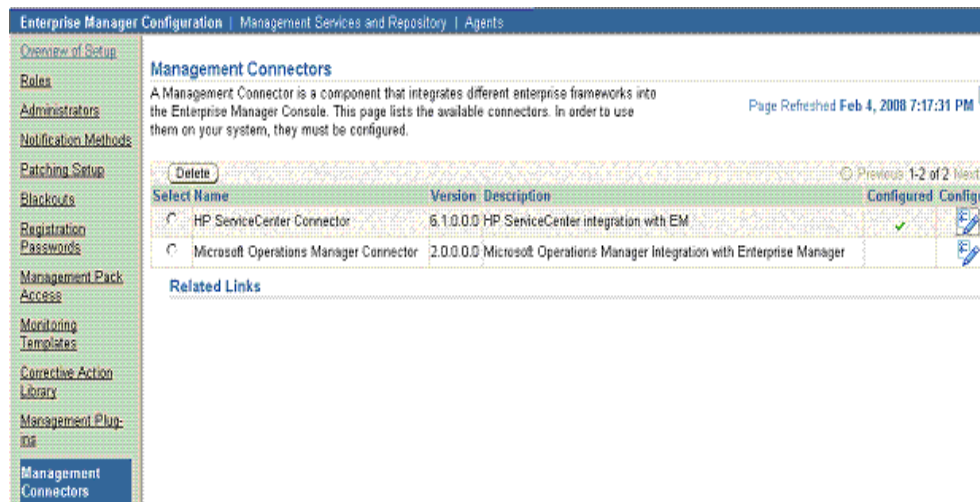
表 2-1 emctl パラメータ

パラメータ	説明
Deployment File	コネクタ・デプロイメント・ファイルの完全修飾名。ファイルは ServiceCenter_Connector.xml で、Connector のホーム・ディレクトリにあります。
Server	Enterprise Manager リポジトリのホスト名。
port	リポジトリのリスナー・ポート。
database sid	リポジトリ・データベース・インスタンス ID。
username	SYSMAN を指定します。
password	SYSMAN のパスワード。
Oracle Home	<oraclehome>¥oms10g にある OMS の Oracle ホーム。二重引用符が推奨されます。

図 2-1 に示すように、Enterprise Manager Grid Control コンソールの「管理コネクタ」ページに新規 HP ServiceCenter コネクタが表示されます。

チケット・テンプレートの登録の詳細は、3.4.1 項「チケット・テンプレートの登録」を参照してください。

図 2-1 HP ServiceCenter Connector



コネクタの構成

この章では、コネクタの構成に直接あるいは間接的に関連するタスクの実行方法について説明します。また、Enterprise Manager と HP ServiceCenter のコンソール間を移動する構成後のタスクについても説明します。内容は次のとおりです。

- コネクタの構成
- HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールのインストールおよび構成
- コネクタのテスト
- チケット・テンプレートの使用
- Enterprise Manager と HP ServiceCenter との間の移動

3.1 コネクタの構成

コネクタを構成するには、次の手順を実行します。

1. スーパー管理者として、Enterprise Manager Grid Control から「設定」をクリックします。
「設定の概要」ページが表示されます。
2. 左ペインにある「管理コネクタ」をクリックします。
「管理コネクタ」ページが表示されます。このページには、図 2-1 に示すチケット発行コネクタの行が表示されます。
3. 新しく登録したコネクタの「構成」アイコンをクリックします。
「管理コネクタの構成」ページの「一般」タブが表示されます（図 3-1）。

図 3-1 「管理コネクタの構成」の「一般」ページ

4. 接続設定を構成します。

■ Web サービス・エンドポイント

適切なサーバーまたは ServiceCenter 6.1 Web サービスをホストするサーバーの IP アドレスを指定します。サーバー・アドレスは次の形式で指定します。

http://<server name or IP address>: 12670/

12670 は、デフォルトのインストール・ポートです。これは、インストールによって異なる場合があります。

CreateTroubleTicket、UpdateTroubleTicket および GetTroubleTicket Web サービスのエンド・ポイントが HP ServiceCenter Help Desk によって公開されます。CreateTroubleTicket および UpdateTroubleTicket 操作は、手動または自動チケット発行時に使用されます。

GetTroubleTicket 操作は、チケット番号取得プロセスのテストでこのウィンドウでのみ使用されます。チケット取得プロセスのテストの詳細は、3.3 項「コネクタのテスト」を参照してください。

- **ServiceCenter ユーザー名**

HP ServiceCenter Web サービスでサポートされる HTTP Basic 認証用のユーザー名を指定します。このユーザー名は、HP ServiceCenter でのチケットの作成、更新および問合せに必要な権限またはロール（あるいはその両方）を ServiceCenter で持っている必要があります。コネクタを介して作成されたすべてのインシデント・チケットは、このユーザー・アカウントで生成されます。

- **ServiceCenter パスワード**

指定した HP ServiceCenter ユーザーに対応するパスワードを指定します。

- **チケット番号**

Web サービス・エンド・ポイント情報を検査するには、これを指定します。詳細は、[3.3 項「コネクタのテスト」](#)を参照してください。

5. (オプション) Web コンソール設定を構成します。

Enterprise Manager から HP ServiceCenter アプリケーション・ユーザー・インタフェースへのリンクが提供されるようにするには、Web コンソールの設定が必要です。これらのリンクは、Enterprise Manager から HP ServiceCenter アプリケーション・ユーザー・インタフェースへのユーザー・インタフェース・ナビゲーション・リンクです。

- **Web コンソール機能の有効化**

Enterprise Manager 内から HP ServiceCenter インシデント・チケット・ページを起動するには、これを選択します。選択しない場合、Enterprise Manager コンソールからのチケットの状況に応じて HP ServiceCenter Web コンソールは起動されません。

- **Web サーバー**

HP ServiceCenter ホスト名。HP ServiceCenter アプリケーション・ユーザー・インタフェースをホストする Web サーバーのシステム名とポート詳細を指定します（Web サービスやデータベース・サーバーの詳細ではありません）。

関連項目： [3.2 項「HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールのインストールおよび構成」](#)

6. (オプション) 猶予期間を構成します。

このオプションを構成すると、アラートがトリガーされた場合にインシデントを生成した Enterprise Manager アラートが更新またはインシデントの再オープンを行います。アラートは、指定した猶予期間内に再度発生します。この設定は、HP ServiceCenter Connector によって処理されるすべてのアラートに適用されます。

猶予期間の詳細は、[1.5 項「猶予期間」](#)を参照してください。

7. 「OK」をクリックします。

「管理コネクタ」ページが再度表示されます。チケット発行コネクタに対応する行の、「構成済」列にチェック・マークが付きます。

8. 「管理コネクタの構成」ページで、「チケット・テンプレート」タブ ([図 3-2](#)) に移動し、チケット・テンプレートが正常にロードされたことを確認します。

HP ServiceCenter と Enterprise Manager との接続の確立に HTTPS をプロトコルとして選択する場合は、[付録 A「HTTPS 用 SSL の有効化」](#)を参照してください。

注意： Enterprise Manager と HP ServiceCenter Web サービス・サーバーの通信のプロトコルとして、HTTPS を使用することをお勧めします。

セキュアな接続が不要で、セキュリティを損わずに 2 つのシステム間でのデータ転送を平文で行える場合のみ、HTTP を使用してください。

3.2 HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールのインストールおよび構成

Web コンソールの機能は、構成される ServiceCenter 6.1 Web コンソールに依存するため、URL のセキュリティ・ハッシュは無効です。次の項で、コンソールのインストールおよび構成方法について説明します。

3.2.1 HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールのインストール

HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールをインストールするには、次のようにします。

1. 最新の J2SE バイナリがインストールされていることを確認します。HP では、1.4.2 以上の Sun SDK のインストールが推奨されています。
2. JAVA_HOME 環境変数を Java JDK がインストールされたパスに設定します。
3. Apache Tomcat バージョン 4.1.29 のバイナリ zip ファイルを `tomcat.apache.org` からダウンロードします。最新バージョンは 4.1.36 で、HP の推奨はバージョン 4.1.29 のため、アーカイブから取得する必要があります。
4. Tomcat のインストール先のディレクトリに zip ファイルを解凍します。
5. CATALINA_HOME 環境変数を Tomcat がインストールされたパスに設定します。
6. `xalan.jar`、`xercesImpl.jar` および `xml-apis.jar` ファイルを `%CATALINA_HOME%\common\endorsed` ディレクトリにコピーします。これらのファイルは、付属の zip ファイルにあります。
7. `sc.war` ファイルを `%CATALINA_HOME%\webapps` ディレクトリにコピーします。
8. `%CATALINA_HOME%\bin` ディレクトリに移動し、`startup.bat` を実行して Tomcat サーバーを起動します。
9. ブラウザで `http://<tomcat host server>:8080/sc/index.do` に移動すると、コンソールに接続できます。

3.2.2 HP ServiceCenter 6.1 Web コンソールの構成

次のようにして、Tomcat Web 層コンテキスト・ルートの WEB-INF フォルダの `web.xml` ファイルの構成を確認します。

1. `sc.host` パラメータ値がローカル・ホストから Web 層サーバーの完全修飾名に変更されていることを確認します。
2. ServiceCenter クライアントのヘルプの「Generated Web Tiers URLs」を参照してください。
3. `sc.querysecurity` パラメータ値が、次のように `false` に設定されていることを確認します。

```
<init-param>
<param-name>sc.querysecurity</param-name>
<param-value>>false</param-value>
```

注意： Enterprise Manager Connector Framework の状況に応じて、`sc.querysecurity` が `true` に設定されている場合に URL に通常必要なハッシュ情報がない場合があります。この場合、URL セキュリティを無効にする必要があります。

リスクと、URL を Enterprise Manager アラートに埋め込む必要性のどちらが重要かを評価する必要があります。ハッシュが無効の場合、リクエストされた操作への認可を行う Web コンソールへのアクセスに、Service Manager でユーザー認証が要求されます。

3.3 コネクタのテスト

コネクタをテストするには、次のようにします。

1. 「管理コネクタ」ページ (図 2-1) で HP ServiceCenter コネクタを選択し、「構成」をクリックします。
2. 「チケット」フィールドに有効なチケット (ServiceCenter でのインシデント) を入力し、「OK」をクリックします。

これによって、Web サービス `getTicket` がコールされ、インシデントが検証されます。Enterprise Manager でインシデントを適切に取得できない場合エラーが返され、「管理コネクタ」ページに戻ります。

3.4 チケット・テンプレートの使用

次の各項では、チケット・テンプレートの登録、削除、置換および追加に関する情報を提供します。「管理コネクタの構成」の「チケット・テンプレート」ページ (図 3-2) を使用して、次の項に示すタスクを実行します。

3.4.1 チケット・テンプレートの登録

チケット・テンプレートが Enterprise Manager で認識されるようにするには、まずそれらを登録する必要があります。自動チケット発行の場合は、登録された各チケット・テンプレートに対して通知メソッドが作成されます。チケットは、選択された通知メソッドに関連付けられているチケット・テンプレートに基づいて作成および更新されます。手動チケット発行の場合は、登録済のチケット・テンプレートの中から、使用するテンプレートを選択します。

ベース・ディレクトリのファイルは ServiceCenter 6.1 用に構成されています。変更しないでください。コネクタ・フレームワーク用の XSL ファイルの変更について熟知した技術者のみが、テンプレートを変更します。チケット・テンプレートの変更の詳細は、4.3 項「[チケット・テンプレートのカスタマイズ](#)」を参照してください。

テンプレートはコネクタに付属で、そのまま使用できるチケット・テンプレートです。デフォルトでは、あらかじめ用意されているチケット・テンプレートがすべて登録されています。HP ServiceCenter のデフォルト・インストールで機能するようテンプレートにはデフォルトが使用されていますが、ServiceCenter のインスタンスによっては適切でない場合があります。

テンプレートの登録

Oracle Management Server (OMS) ホストのコマンド・ウィンドウで、`$ORACLE_HOME/bin` ディレクトリから次の `emctl` コマンドを、該当するチケット・テンプレートに対して実行します。

```
emctl register_ticket_template connector <ticketTemplate.xml> <server> <port>
<database sid> <username> <password> <connectorTypeName> <connectorName> <templateName>
<description>
```

例 3-1 のテンプレートでは、ServiceCenter でインシデントが作成され、AutoClose がサポートされます。

例 3-1 register_ticket_template コネクタ

```
C:¥OracleHomes¥oms10g¥BIN¥emctl register_ticket_template connector
"C:¥OracleHomes¥oms10g¥sysman¥connector¥HP_ServiceCenter_Connector¥
templates¥ServiceCenter_Default_Incident_AutoClose.xml" <Host Server Name> 1521 emrep
SYSMAN <password> "HP ServiceCenter Connector" "HP ServiceCenter Connector"
"ServiceCenter Default Incident AutoClose" "This template creates an Incident in
ServiceCenter and supports autoclose."
```



```
C:¥OracleHomes¥oms10g¥BIN¥emctl register_ticket_template connector
"C:¥OracleHomes¥oms10g¥sysman¥connector¥HP_ServiceCenter_Connector¥
templates¥ServiceCenter_Default_Incident.xml" <Host Server Name> 1521 emrep SYSMAN
<password> "HP ServiceCenter Connector" "HP ServiceCenter Connector" "ServiceCenter
Default Incident AutoClose" "This template creates an Incident in ServiceCenter and
supports AutoClose."
```

チケットの登録用 emctl パラメータ

表 3-1 で、チケットの登録用の各 emctl パラメータについて説明します。

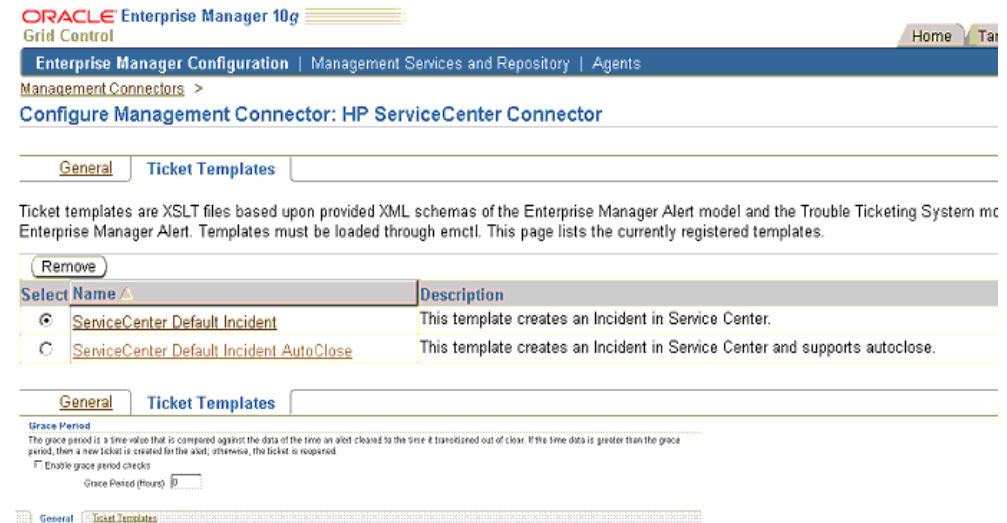
表 3-1 emctl register_ticket_template パラメータ

パラメータ	説明
ticketTemplate.xml	チケット・テンプレート・ファイルの完全修飾名。ファイルは、コネクタのホーム・ディレクトリにあります。通知メソッドは同じ名前で複数作成されることがありますが、チケットの自動発行機能を使用する場合はそれらから 1 つを選択する必要があるため、直感的な名前を使用することをお勧めします。形式が XSLT であるため、ファイル拡張子には xml を使用します。たとえば、ServiceCenter_Default_Incident.xml です。ファイルが異なるディレクトリにある場合は、ファイルの完全なパスを指定します。
Server	Enterprise Manager リポジトリのホスト名。
port	リポジトリのリスナー・ポート。
database sid/ Service Name for RAC DB	リポジトリ・データベース・インスタンス ID。
username	SYSMAN を指定します。
password	SYSMAN のパスワード。
connectorTypeName	コネクタ・タイプ名。たとえば、HP ServiceCenter Connector です。二重引用符 ("") は必須です。
connectorName	コネクタ名。コネクタ・タイプ名と同じにする必要があります。たとえば、HP ServiceCenter Connector です。二重引用符 ("") は必須です。
templateName	チケット・テンプレートのわかりやすい名前 (Enterprise Manager に表示されます)。 この名前には、ファイル名のアンダースコアを空白に置き換えた名前を使用することをお勧めします。
description	チケット・テンプレートの簡単な説明。これも Enterprise Manager に表示されます。

登録の確認

テンプレートが適切に登録されていることを確認するには、「管理コネクタの構成: HP ServiceCenter Connector」ページの「チケット・テンプレート」タブに移動します。図 3-2 に示すリストに、登録されているテンプレートが表示されます。

図 3-2 「管理コネクタの構成」の「チケット・テンプレート」ページ



3.4.2 テンプレート・コードの表示

テンプレートのコードを表示するには、テンプレート名をクリックします。

チケット・テンプレートは XSLT 形式です。コードを理解するには、XSLT の基礎知識が必要です。

3.4.3 テンプレートの削除

テンプレートを削除するには、次の手順を実行します。

重要: 削除したテンプレートに通知ルールが関連付けられていた場合は、該当する通知が失敗します。

1. テンプレートを選択して「削除」をクリックします。
2. 表示された画面で削除の内容を確認します。
3. ページを閉じる前に、「OK」をクリックして削除を実行します。

注意: ページを閉じる前に「OK」をクリックしないと、テンプレートは削除されません。つまり、「チケット・テンプレート」ページに次回移動した際、そのテンプレートが再度表示されます。

チケット・テンプレートは、Enterprise Manager リポジトリから削除されても、OMS 上ではコネクタのホーム・ディレクトリから利用可能です。必要であれば、削除したチケット・テンプレートを後で再登録することもできます。

3.4.4 テンプレートの置換

既存のチケット・テンプレートを別のテンプレートに変更するには、次の操作を順に実行します。

1. チケット・テンプレートを削除します。
2. emctl を使用して新しいテンプレートを登録します。

3.4.5 新規テンプレートの追加

テンプレートを追加するには、新しいテンプレートを定義し、emctl を使用してそれを登録する必要があります。

関連項目： 4.3 項「チケット・テンプレートのカスタマイズ」

3.4.6 通知障害の回避

なんらかの問題によって通知デバイスが停止している場合、通知の処理がブロックされます。たとえば、ServiceCenter サーバーの停止、Enterprise Manager での ServiceCenter の不正な構成、ServiceCenter でのチケットの削除などの場合、通知はブロックされます。

チケット発行コネクタは、あらかじめ定義された間隔でサービス・デスクに複数回アクセスを試みます。その後、現在のチケット通知がスキップされます。

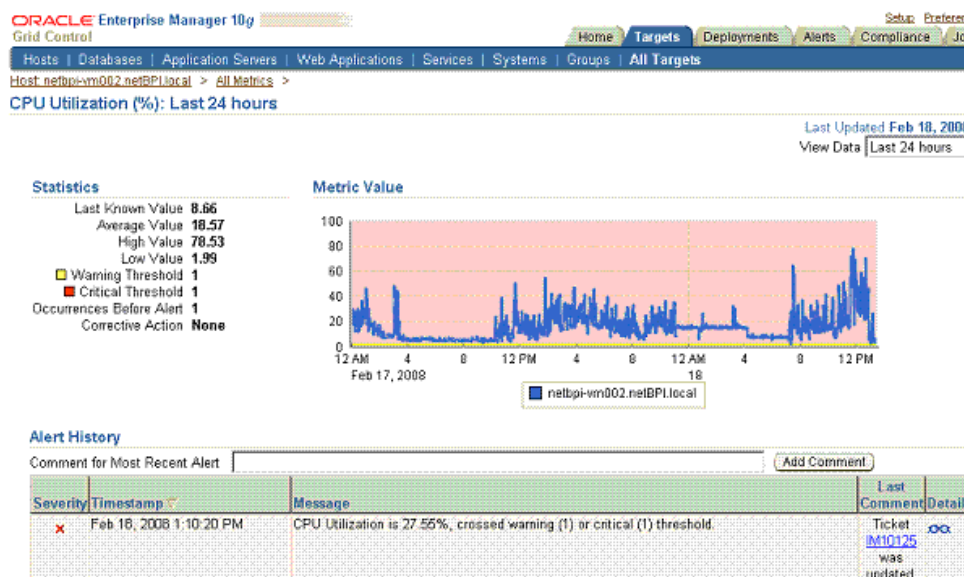
3.5 Enterprise Manager と HP ServiceCenter との間の移動

コネクタの構成後、Enterprise Manager コンソールおよび HP ServiceCenter コンソールからアラートにアクセスできます。次の各項では、各コンソール間の切替え方法について説明します。

3.5.1 Enterprise Manager から HP ServiceCenter への移動

1. Enterprise Manager コンソールでアラート・メッセージをクリックして、そのアラートの「メトリック詳細」ページに移動します。
2. 図 3-3 に示す「アラート履歴」表の「最終コメント」列でチケット ID のリンクを特定します。

図 3-3 Enterprise Manager コンソールでのアラートの詳細



3. 見つからない場合は、「詳細」列のアイコンをクリックして、アラートのその他の情報を表示します。
4. 表示されるページの「アラート詳細」表で、チケット ID を探します。
5. チケット ID のリンクをクリックします。HP ServiceCenter Web コンソールのログイン・ページに転送されます。
6. 有効な HP ServiceCenter アカウントの詳細情報を指定します。
アラートに関連付けられているチケット・ページが表示されます。

注意： HP ServiceCenter Web コンソールを使用しない場合は、3.1 項「コネクタの構成」で説明した「Web コンソール機能の有効化」オプションを選択解除してください。これにより、チケット ID がプレーン・テキストで表示されるようになります。この処理をしない場合、チケット ID は機能しないリンクとして表示されます。

3.5.2 HP ServiceCenter から Enterprise Manager への移動

チケット・ページの「Description」フィールドに表示されているチケット・メッセージ本文から、「アラート詳細」ページへのリンクをクリックします (図 3-4)。これによって、Enterprise Manager コンソールのログイン・ページに転送されます。Enterprise Manager のユーザー名およびパスワードを入力すると、そのチケットに関連するアラートに転送されます。

注意：

- Enterprise Manager ユーザー名を入力する際には、少なくとも、アラートが発生したターゲットへの View 権限を持つユーザーを指定する必要があります。
- HP ServiceCenter コンソールで URL がテキストとして表示される場合は、URL を切り取り、ブラウザに貼り付ける必要があります。

図 3-4 HP ServiceCenter コンソールのアラート詳細

Incident Number: IM10125 Ticket Status: Open

Incident Title: CPU Utilization is 27.55%, crossed warning (1) or critical (1) threshold.

Incident Details | Activities | Move | Contact | Associated CI | Attachment | History | Alerts | Related Records | Billing Information

Alert Status: reopen

Category: shared infrastructure

Subcategory: enterprise

Product Type: Applications

Problem Type: none

Manufacturer: unknown

Class: unknown

Contact Time:

Service Contract: ACHE

Company: BROWN, NICHOLAS

Owner: HELPDESK

Primary Assign Group: HELPDESK

Assignee Name:

Second Assign Group:

Hot Ticket: ☐

Severity: E - Urgent

User Priority:

Site Category: B - Major Site

Cause Code:

Site:

Phone / extension: (770) 954-4588 243

Incident Description: ☐ Reported via Self Service Problem Management Candidate ☐

Incident created by EM Service Center Connector.

EM User: SYSMAN

Event Information:

Target Type: Host

Target Name: netbp-vn002.netbp.local

Metric Column: CPU Utilization (%)

Metric Name: Load

Severity: Critical

Collection Time: 2008-02-18T11:59:42.0

Target Host: netbp-vn002.netbp.local

Notification Rule: Alerts on netbp-vn002 Host

URL: https://netbp-vn002.netbp.local:1885/em/console/monitoring/metricDetail?type=host&pageType=byDay&target=netbp-vn002.netbp.local&metricColumn=cputime&metric=Load

あらかじめ用意されているテンプレートの使用

この章では、すぐに利用できる ServiceCenter IncidentManagement WSDL に基づいて HP ServiceCenter Connector に同梱されている、あらかじめ用意されたチケット・テンプレートの詳細を説明します。チケット・テンプレートは、Enterprise Manager アラートの各属性と、HP ServiceCenter チケットの各属性との間のマッピングを指定するものです。

4.1 あらかじめ用意されている HP ServiceCenter テンプレート

表 4-1 に、あらかじめ用意されているテンプレートをリストします。ServiceCenter IncidentManagement WSDL を変更した場合、変更内容を反映するにはこれらのテンプレートを変更する必要がある場合もあります。

表 4-1 あらかじめ用意されている HP ServiceCenter テンプレート

テンプレート・グループ	テンプレート XSL グループ	説明
デフォルト		このテンプレート・グループでは、デフォルトを使用して新規 ServiceCenter インシデント・レポートが作成されます。Enterprise Manager アラートがクリアされた際、ServiceCenter インシデントは自動的にクローズされません。
	ServiceCenter_Default_Incident.xsl	ServiceCenter インシデントを作成、更新および再オープンします。
自動クローズ		このテンプレート・グループでは、デフォルトを使用して新規 ServiceCenter インシデント・レポートが作成されます。Enterprise Manager アラートがクリアされると、インシデントが自動的にクローズされます。
	ServiceCenter_Default_Incident_AutoClose.xsl	ServiceCenter インシデントを作成、更新、再オープンおよびクローズします。

4.2 チケット・テンプレートの読取りおよびマッピング

この項では、前述の各チケット・テンプレートに対するマッピングについて説明します。チケット・テンプレートは、Enterprise Manager イベント・データを ServiceCenter インシデントに変換する XLS ファイルです。

マッピングは、HP ServiceCenter 6.1 Web サービスに用意されている IncidentReport.WSDL に依存します。表 4-2 および表 4-3 の情報は、自動クローズ・タイプのデフォルト・テンプレートに適用されます。ただし、インシデントの優先度の引き上げや自動クローズ機能を含めるかどうかなどの細かな設定以外、テンプレートは非常に似ています。この機能では、アラートのクリア・ステータスに基づいてインシデントを自動クローズする更新を行います。

注意：表中の * は、その値がリテラル文字列であることを示しています。*
は、その属性が該当する場合と該当しない場合があることを示しています。

表 4-2 チケットの作成 (ServiceCenter_Default_Incident_AutoClose.xsl マッピング)

条件分岐	ServiceCenter チケットの属性	Enterprise Manager アラート属性	値
TicketID が 空白の場合	Severity	条件設定 Enterprise Manager ServiceCenter 25 (クリティカル) 2 (緊急) 20 (警告) 3 (中) 使用不可の発生 2 (緊急) エージェント使用不可 2 (緊急) ブラックアウト開始 3 (中)	導出
	Category	ServiceCenter であらかじめ設定されているカテゴリの shared infrastructure に相当します。	sharedinfrastructure
	Subcategory	ServiceCenter であらかじめ設定されているサブカテゴリの enterprise に相当します。	enterprise
	ProductType	ServiceCenter であらかじめ設定されている ProductType の applications に相当します。	applications
	ProblemType	ServiceCenter であらかじめ設定されている ProblemType の none に相当します。	none
	PrimaryAssignmentGroup	ServiceCenter であらかじめ設定されているプライマリ割当てグループの HELPDESK に相当します。	HELPDESK

表 4-2 チケットの作成 (ServiceCenter_Default_Incident_AutoClose.xsl マッピング) (続き)

条件分岐	ServiceCenter チケットの属性	Enterprise Manager アラート属性	値
	Incident Description	<p>EMUser: チケットの自動発行によってチケットが作成された場合の通知ルール所有者、およびチケットの手動発行によってチケットが作成された場合の Enterprise Manager ログイン・ユーザー。</p> <p>ターゲット・タイプ: <TargetType></p> <p>ターゲット名: <TargetName></p> <p>MetricColumn: CPU 使用率 (%) などのメトリックの名前。</p> <p>MetricName: メトリックのカテゴリ。「CPU 使用率 (%)」メトリックの場合は「負荷」になります。</p> <p>KeyColumn**: 一連のオブジェクトを監視するメトリックの場合、KeyColumn は監視されるオブジェクトのタイプを表します。たとえば表領域オブジェクトを監視する「表領域使用率 (%)」メトリックの場合、KeyColumn は「表領域名」になります。</p> <p>KeyValues**: 一連のオブジェクトを監視するメトリックの場合、KeyValues は重大度をトリガーした特定のオブジェクトを表します。たとえば、表領域オブジェクトを監視する「表領域使用率 (%)」メトリックでは、重大度が警告またはクリティカルなときに USERS 表領域がトリガーされる場合、KeyValues は「USERS」になります。</p> <p>SeverityCollectionTimeTargetHost URL: アラートのコンテキストでのメトリック詳細ページの URL。ServiceCenter Web コンソールの ServiceCenter インシデントを指します。</p>	アラート・コンテキストからの値
	Brief Description (タイトル)	<Message>	アラート・コンテキストからの値
	Journal Updates	<p><severity> 重大度のアラートに基づいて Oracle Enterprise Manager HP Service Manager Connector によって作成されたインシデント。</p> <p>メッセージ: <message></p>	アラート・コンテキストからの値
	AlertStatus	作成操作時、ServiceCenter によってデフォルトで Open に設定されます。	"Open"

表 4-3 のマッピングは、イベント・ステータスの変更によって生じたインシデントの更新に固有のものであります。

表 4-3 チケットの更新 (ServiceCenter_Default_Incident_AutoClose.xml マッピング)

条件分岐	チケット属性	Enterprise Manager アラート属性	値
	IncidentID	TicketID	チケット発行アクションを処理する前に、コネクタによってアラート・コンテキストに追加されます。ServiceCenter Web サービスで更新対象のインシデントを識別するために必要です。
TicketID が空白でない場合	CONDITIONAL	<EM_alert_message>	アラート・コンテキストからの値。
	IMTicketStatus	静的な値	Open
	Status	静的な値	Reopen
	JournalUpdates	猶予期間内に <EM_severity> 重大度で 対応するアラートが再トリ ガーされたため、チケット が再オープンされます。 メッセージ: <EM_alert_message>	アラート・コンテキストからの 値。
SeverityCode が 15 の場合、ま たは重大度が使 用不可の回復、 エージェント使 用不可の回復、 ブラックアウト 終了、またはメ トリック・エ ラー終了の場合	CONDITIONAL	Enterprise Manager ア ラート・ステータスが条件 に合う場合、インシデント をクローズするインシデ ントで更新が発生します。	
	Status	静的な値	
	JournalUpdates	静的	Oracle Enterprise Manager に よってクローズされるインシ デント。
	ResolutionFixType	ServiceCenter であらかじ め設定されている解決修正 タイプの permanent に相 当します。	Permanent
その他	ClosureCode	ServiceCenter であらかじ め設定されているクロー ズ・コードの User Closure に相当します。	User Closure
	Resolution	静的	アラートは、Oracle Enterprise Manager によって解決されまし た。
	JournalUpdates	関連するアラートの重大度 の変更により、更新された チケット。 重大度: <EM_severity> メッセージ: <EM_alert_message>	アラート・コンテキストからの 値。

4.3 チケット・テンプレートのカスタマイズ

あらかじめ用意されているチケット・テンプレートで要件を満たせない場合は、テンプレートを変更できます。テンプレートは細かくカスタマイズできます。複雑な変更は、XSLT に習熟したユーザーのみが行うことをお勧めします。

HP ServiceCenter の Web サービスを使用して、公開されているデータを変更できます。Web サービス情報の公開方法については、HP ServiceCenter のドキュメントを参照してください。このコネクタでは、Incident Management WSDL が使用されます。

カスタマイズの手順

既存のテンプレートのいずれかを基本テンプレートとして使用することをお勧めします。そのチケット・テンプレートを新しいファイルにコピーし、変更を加えた後、新しいチケット・テンプレートとして登録してください。

マッピングの変更

ほとんどの場合、チケット・テンプレートを変更するときには、マッピングのみを変更します。例 4-1 でこの概念を説明します。

例 4-1 ServiceCenter Incident Management WSDL で公開されている既存のデータ要素の追加

1. あらかじめ用意されているテンプレート（.XSL）を選択し、コピーを作成します。たとえば、ServiceCenter_Default_Incident_AutoClose.XSL を ServiceCenter_Main_Incident_AutoClose.XSL にコピーします。
2. 変更を反映するよう新しい XSL ドキュメントを変更します。この例では、デフォルトの企業を固定値 AJAX に設定する簡単な変更を行います。図 4-1 のように、新たにコピーした XSL ファイルを編集モードで開きます。

図 4-1 HP ServiceCenter テンプレートの変更

```
+ <m:JournalUpdates>
</m:JournalUpdates>
<!-- UNCOMMENT THE TAGS YOU WISH TO HAVE MODIFIED WHENEVER -->
<!-- THE INCIDENT IS CREATED, AND GIVE THEM DESIRED VALUES -->
<!-- <m:Severity></m:Severity> -->
<!-- <m:ConfigurationItem></m:ConfigurationItem> -->
<!-- <m:Location></m:Location> -->
<!-- <m:Contact></m:Contact> -->
<!-- <m:AlertStatus></m:AlertStatus> -->
<!-- <m:ContactLastName></m:ContactLastName> -->
<!-- <m:ContactFirstName></m:ContactFirstName> -->
<!-- <m:Company></m:Company> -->
<!-- <m:TicketOwner></m:TicketOwner> -->
<!-- <m:SLAAgreementID></m:SLAAgreementID> -->
<!-- <m:SiteCategory></m:SiteCategory> -->
<!-- <m:ProductType></m:ProductType> -->
<!-- <m:Solution><m:Solution></m:Solution></m:Solution> -->
</m:instance>
</m:model>
```

XSL には、インシデントの作成と更新の 2 つの主な分岐があります。この例では、最初の分岐のみを変更します。

3. 前述のインシデント作成ブロックのコードに移動します。次に示すように Company 要素をコメント解除し、固定テキスト AJAX を追加します。

```
<m:Company>AJAX</m:Company>
```

これによって、ServiceCenter フィールド値の Company に値 AJAX を指定するよう、コネクタ・フレームワークに示されます。

4. ファイルを保存し、3.4.1 項「チケット・テンプレートの登録」の説明のとおりテンプレートを登録します。
5. これで、テンプレートを通知ルールで使用したり、手動チケット作成のテンプレートとして使用できます。これを使用した場合、ServiceCenter インシデントの作成時にインシデント企業が AJAX になること以外、あらかじめ用意されているコピー元のテンプレートと同様に動作します。当然、AJAX は有効な ServiceCenter 企業である必要があります。そうでない場合、リクエストが失敗します。

これは、チケット・テンプレートのカスタマイズの簡単な例です。Enterprise Manager のアラートと ServiceCenter インシデント・チケットとの間のデータ・マッピングを管理する複雑な XSL コードを記述することもできます。

HTTPS 用 SSL の有効化

この付録では、HP ServiceCenter と Enterprise Manager との間の接続を確立するためのプロトコルとして HTTPS を選択する場合に必要な手順を示します。

A.1 証明書リクエストの生成およびインポート

証明書を生成してインポートするには、次のようにします。

1. HP ServiceCenter の証明書リクエスト・ファイルを生成し、認証局（VeriSign など）に送信します。

注意：証明書リクエスト・ファイルは、HP ServiceCenter が使用する Web サーバーによって異なります。

2. 証明書を取得したら、HP ServiceCenter が使用する Web サーバーに証明書をインポートします。インポートのメカニズムは、HP ServiceCenter が使用する Web サーバーによって異なります。

A.2 SSL のインストールおよび構成

SSL のインストールおよび構成の詳細は、次のドキュメントを参照してください。

- 『Trusted Sign-On Authentication in HP ServiceCenter 6.1 and Greater Versions』
- 『Best Practices for Publishing and Consuming Web Services with HP ServiceCenter』
- 『HP ServiceCenter Installation Guide』

A.3 Wallet Manager への署名入り証明書の追加

Oracle Wallet Manager は、OMS の \$ORACLE_HOME/bin にあります。詳細は、『Oracle Application Server 管理者ガイド』を参照してください。

Wallet Manager に署名入り証明書を追加するには、Enterprise Manager で次のようにします。

1. スーパー管理者として、OMS ホストで次の orapki ユーティリティのコマンドを使用してウォレットを作成します。

```
orapki wallet create -wallet client -auto_login
```

orapki は、OMS の \$ORACLE_HOME/bin にあります。

2. 次のコマンドを入力して、信頼された証明書をウォレットに追加します。

```
orapki wallet add -wallet client -trusted_cert -cert  
verisignCert.cer
```

3. ウォレットの内容を表示するには、次のコマンドを入力します。

```
orapki wallet display -wallet client
```

ewallet.p12 が使用可能であることを確認してください。

4. Oracle Wallet Manager でクライアント証明書 ewallet.p12 を開きます。
5. 「信頼できる証明書の選択」に移動して、メイン・メニューの「操作」を選択します。
6. 「すべての信頼できる証明書のエクスポート」を選択します。
7. ファイルを certdb.txt として保存します。

8. certdb.txt ファイルを、コネクタ・ホーム・ルート・ディレクトリ（\$OMS_HOME/sysman/connector）に置きます。

certdb.txt ファイルがすでにルート・ディレクトリにある場合は、そのファイルを開いて certdb.txt の内容を既存の内容に追加します。

これで、Enterprise Manager と ServiceCenter との間の HTTPS モードの通信に、Java SSL でこのファイルを使用できます。

注意：証明書リクエスト・ファイルは、ServiceCenter が使用する Web サーバーによって異なります。

関連項目：ウォレットの作成の詳細は、『Oracle Database Advanced Security 管理者ガイド』の、**orapki** を使用した Oracle ウォレットの作成および表示に関する項を参照してください。

HP ServiceCenter の更新の問題の回避

HP ServiceCenter 6.1 では、インシデントによるロック方法が原因で、更新の問題が起こる場合があります。ServiceCenter のシック・クライアントまたは Web クライアントで編集用に ServiceCenter のインシデントをオープンすると、解放されるまでインシデント・レコードを更新できないようにするロックがインシデントに配置されます。

Help Desk の管理者は、インシデントを表示する際、インシデントを編集モードでオープンしないことをお勧めします。インシデントを編集する必要がある場合、インシデントを編集モードにする時間を最小限にして、Enterprise Manager Connector Framework で更新処理が行われた場合に更新が成功するようにします。

更新を実行できない場合に HP で SOAP 障害が発生しないため、Enterprise Manager Connector フレームワークでエラー状態を検出できないことに注意してください。Enterprise Manager Connector フレームワークでは、再試行処理用に SOAP 障害が評価されます。HP では SOAP 障害として発生しないため、検出されません。

この動作は HP に報告されていますが、バージョン 6.1 ではパッチまたは修正の予定はありません。

索引

E

emctl パラメータ
 HP ServiceCenter Connector, 2-3

H

HP ServiceCenter
 あらかじめ用意されているテンプレート, 4-2
 チケットの自動発行, 1-2
HP ServiceCenter Connector
 emctl パラメータ, 2-3
 Web コンソールの設定, 3-3
 あらかじめ用意されているテンプレート, 4-2
 アンインストール, 2-3
 インストール, 2-2
 概要, 1-1
 構成, 3-2
 サポートされるアラート, 1-2
 推奨プロトコル, 3-3
 前提条件, 1-3
 チケット・テンプレート, 1-2
 チケット・テンプレートのカスタマイズ, 4-6
 チケットの手動発行, 1-2
 登録, 2-3
 猶予期間, 1-3
HP ServiceCenter Connector のアンインストール, 2-3
HP ServiceCenter Connector の登録, 2-3
HP ServiceCenter HelpDesk
 6.1, 1-3
 Web サービス, 1-3

R

Remedy Connector の削除, 2-2

W

Web コンソールの設定
 HP ServiceCenter Connector, 3-3

あ

あらかじめ用意されているテンプレート, HP
 ServiceCenter Connector, 4-2

い

インストール
 HP ServiceCenter Connector, 2-2
 Remedy Connector の削除, 2-2

か

カスタマイズ
 HP ServiceCenter チケット・テンプレート, 4-6

こ

構成
 HP ServiceCenter Connector, 3-2

さ

サポートされるアラート
 HP ServiceCenter Connector, 1-2

す

推奨プロトコル
 HP ServiceCenter Connector, 3-3

せ

前提条件
 HP ServiceCenter Connector, 1-3

ち

チケット・テンプレート
 HP ServiceCenter Connector, 1-2
 HP ServiceCenter チケット・テンプレートのカスタマイズ, 4-6
チケットの自動発行
 HP ServiceCenter Connector, 1-2
チケットの手動発行
 HP ServiceCenter Connector, 1-2

て

テンプレート

HP ServiceCenter チケット・テンプレートのカスタ
マイズ, 4-6

あらかじめ用意されている HP ServiceCenter 用テン
プレート, 4-2

へ

変換スタイルシート

HP ServiceCenter Connector, 1-2

ゆ

猶予期間

HP ServiceCenter Connector, 1-3