

CA Business Service Insight

Guia de Instalação

8.3



A presente documentação, que inclui os sistemas de ajuda incorporados e os materiais distribuídos eletronicamente (doravante denominada Documentação), destina-se apenas a fins informativos e está sujeita a alterações ou remoção por parte da CA a qualquer momento. Esta Documentação contém informações proprietárias da CA e não pode ser copiada, transferida, reproduzida, divulgada, modificada nem duplicada, parcial ou completamente, sem o prévio consentimento por escrito da CA.

Se o Cliente for um usuário licenciado do(s) produto(s) de software referido(s) na Documentação, é permitido que ele imprima ou, de outro modo, disponibilize uma quantidade razoável de cópias da Documentação para uso interno seu e de seus funcionários envolvidos com o software em questão, contanto que todos os avisos de direitos autorais e legendas da CA estejam presentes em cada cópia reproduzida.

O direito à impressão ou, de outro modo, à disponibilidade de cópias da Documentação está limitado ao período em que a licença aplicável ao referido software permanecer em pleno vigor e efeito. Em caso de término da licença, por qualquer motivo, fica o usuário responsável por garantir à CA, por escrito, que todas as cópias, parciais ou integrais, da Documentação sejam devolvidas à CA ou destruídas.

NA MEDIDA EM QUE PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A CA FORNECE ESTA DOCUMENTAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM OU NÃO VIOLAÇÃO. EM NENHUMA OCASIÃO, A CA SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE O USUÁRIO OU TERCEIROS POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS, DIRETOS OU INDIRETOS, RESULTANTES DO USO DA DOCUMENTAÇÃO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE INVESTIMENTO, INTERRUPTÃO DOS NEGÓCIOS, FUNDO DE COMÉRCIO OU PERDA DE DADOS, MESMO QUE A CA TENHA SIDO EXPRESSAMENTE ADVERTIDA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS PERDAS E DANOS.

O uso de qualquer software mencionado na Documentação é regido pelo contrato de licença aplicável, e tal contrato não deve ser modificado de nenhum modo pelos termos deste aviso.

O fabricante desta Documentação é a CA.

Fornecida com "Direitos restritos". O uso, duplicação ou divulgação pelo governo dos Estados Unidos está sujeita às restrições descritas no FAR, seções 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e DFARS, seção 252.227-7014(b)(3), conforme aplicável, ou sucessores.

Copyright © 2014 CA. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais, nomes de marcas, marcas de serviço e logotipos aqui mencionados pertencem às suas respectivas empresas.

Entrar em contato com o Suporte técnico

Para assistência técnica online e uma lista completa dos locais, principais horários de atendimento e números de telefone, entre em contato com o Suporte técnico pelo endereço <http://www.ca.com/worldwide>.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Capítulo 1: Conteúdo do pacote | 9 |
| Capítulo 2: Pré-requisitos de instalação do CA Business Service Insight | 11 |
| Pré-requisitos de hardware..... | 11 |
| Pré-requisitos de software do servidor..... | 12 |
| Pré-requisitos do servidor do banco de dados..... | 12 |
| Pré-requisitos do servidor de aplicativos..... | 14 |
| Pré-requisitos do servidor web..... | 16 |
| Configuração do Oracle..... | 19 |
| Capítulo 3: Como instalar o CA Business Service Insight | 21 |
| Verificar os pré-requisitos..... | 22 |
| Criar banco de dados manualmente..... | 22 |
| Instalação e configurações regionais..... | 24 |
| Instalar os servidores do CA Business Service Insight..... | 24 |
| Caixas de diálogo da instalação..... | 26 |
| Instalar servidores de aplicativos adicionais..... | 29 |
| Configuração do servidor Windows Server 2008 R2..... | 30 |
| Configurar um ambiente com várias camadas..... | 30 |
| Instalar listeners de conectores..... | 32 |
| Concluir a instalação..... | 33 |
| Serviços do CA Business Service Insight..... | 34 |
| Capítulo 4: Instalação do pacote do cliente do CA Business Service Insight | 39 |
| Componentes..... | 39 |
| Pré-requisitos de software do cliente..... | 40 |
| Instalar o cliente do CA Business Service Insight..... | 41 |
| Instalação silenciosa..... | 41 |
| Registrar o arquivo de resposta do cliente..... | 42 |
| Exemplo de arquivo de resposta do cliente..... | 43 |
| Executar a instalação do cliente no modo silencioso..... | 43 |
| Capítulo 5: Como instalar o CA Business Service Insight para fornecer alta disponibilidade | 45 |
| Verificar os pré-requisitos..... | 48 |

| | |
|---|----|
| Criar banco de dados manualmente | 49 |
| Instalação e configurações regionais | 51 |
| Instalar os servidores do CA Business Service Insight | 51 |
| Caixas de diálogo da instalação..... | 52 |
| Configuração do servidor Windows Server 2008 R2..... | 55 |
| Configurar os servidores | 55 |
| Configurar os servidores de aplicativos | 56 |
| Configurar os servidores web | 58 |
| Configurar os servidores do conector..... | 58 |
| Concluir a instalação | 59 |

Capítulo 6: Como atualizar o CA Business Service Insight **61**

| | |
|--|----|
| Verificar os pré-requisitos..... | 63 |
| Fazer backup de arquivos e pastas..... | 63 |
| Preparar para a atualização | 64 |
| Verificar a presença do site..... | 65 |
| Atualizar o CA Business Service Insight..... | 65 |
| Caixas de diálogo de atualização..... | 66 |
| Concluir a atualização | 69 |
| Atualizar o prefixo do proxy | 70 |
| Atualizar a API | 70 |

Capítulo 7: Atualizar versões anteriores **71**

Capítulo 8: Como atualizar uma Implantação de alta disponibilidade **73**

| | |
|--|----|
| Verificar os pré-requisitos..... | 74 |
| Preparar para a atualização | 74 |
| Atualizar os servidores | 75 |
| Atualizar o servidor de aplicativos | 75 |
| Atualizar os servidores web | 76 |
| Atualizar os servidores do conector..... | 76 |
| Configurar os servidores | 77 |
| Configurar o servidor de aplicativos | 77 |
| Configurar o servidor web..... | 79 |
| Configurar os servidores do conector | 79 |
| Concluir a atualização | 80 |

Apêndice A: Visão geral dos protocolos de comunicação **81**

| | |
|---------------------------|----|
| Processo/componentes..... | 81 |
| Portas e protocolos | 83 |

| | |
|---|-----------|
| Apêndice B: Como instalar o banco de dados do CA Business Service Insight em uma plataforma Linux | 87 |
| Adicione um listener ativo | 88 |
| Configure o Nome do TNS..... | 89 |
| Prepare para a atualização..... | 90 |
| Instale o banco de dados..... | 91 |
| | |
| Apêndice C: Instalar o complemento do MS Word | 93 |
| | |
| Apêndice D: A Diretiva de Convenções de Nomenclatura para Objetos de Banco de Dados da CA Technologies | 95 |

Capítulo 1: Conteúdo do pacote

Certifique-se de que você tenha todas as pastas necessárias, conforme indicado nesta tabela, antes de instalar o CA Business Service Insight.

| Nome da pasta | Descrição |
|-------------------------|--|
| Servidor | Pasta de instalação do servidor. |
| Cliente | Pasta de instalação do cliente. |
| Pré-requisitos | Pasta que contém os arquivos necessários antes de instalar ou atualizar o CA Business Service Insight. |
| Instalar banco de dados | Pasta que contém os arquivos para a instalação ou atualização da instância do banco de dados CA Business Service Insight e outras ferramentas de banco de dados. Consulte a pasta de instalação. |
| Silenciosa | Pasta que contém os exemplos de arquivos de resposta de instalação silenciosa. |

Capítulo 2: Pré-requisitos de instalação do CA Business Service Insight

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Pré-requisitos de hardware](#) (na página 11)

[Pré-requisitos de software do servidor](#) (na página 12)

Pré-requisitos de hardware

A tabela a seguir mostra os requisitos de hardware mínimos e recomendados para os servidores do CA Business Service Insight e a conectividade de rede necessária:

| Componente | Mínimo | Recomendado |
|---------------|--|--|
| Processadores | Dois núcleos Intel de 2,4 GHz ou equivalente | Quatro núcleos Intel de 2,4 GHz ou equivalente |
| Memória | 4 GB de RAM | 8 GB de RAM |
| Network | Conexão Fast Ethernet de 100 Mbps | Fast Ethernet de 1 Gbps |

A tabela a seguir mostra os requisitos de armazenamento mínimos e recomendados para os servidores do CA Business Service Insight.

| Componente | Mínimo | Recomendado |
|----------------------------|--------|-------------|
| Servidor de banco de dados | 40 GB | 120 GB * |
| Servidor de aplicativos | 18 GB | 40 GB* |
| Servidor web | 18 GB | 40 GB* |

Observações:

- É altamente recomendável ter um controlador RAID 5 ou uma configuração de disco comparável de alta disponibilidade/alto rendimento.
- A capacidade do banco de dados varia com base em vários parâmetros, como o número de métricas, o volume de dados brutos e o período do histórico de dados.

Pré-requisitos de software do servidor

As seções a seguir listam os pré-requisitos para os servidores de banco de dados, de aplicativos e web. Funções específicas do Windows são necessárias para os servidores de aplicativos e para o servidor web. Verifique se todos os servidores atendem a todos os pré-requisitos.

O CA Business Service Insight requer uma conta dedicada com as seguintes propriedades para todos os serviços e entidades:

- A conta é uma conta de domínio.
- A conta deve ser integrante do grupo de administradores local.
Observação: a conta não precisa de direitos de administrador de domínio.
- Use a mesma conta para todos os servidores do CA Business Service Insight.
- Registre o nome de usuário e a senha.

Pré-requisitos do servidor do banco de dados

Verifique os pré-requisitos a seguir no servidor do banco de dados antes da instalação:

Importante: O CA Business Service Insight não oferece suporte aos bancos de dados consolidados. Os bancos de dados consolidados fazem com que algumas atualizações futuras e algumas funções falhem.

O CA Business Service Insight oferece suporte à instalação nas seguintes versões do banco de dados Oracle para as versões Standard e Enterprise Edition:

- 11.2.0.4
- 11.2.0.3

Observação: o CA Business Service Insight oferece suporte ao Oracle DB 11.2.0.3 apenas se o cliente do Oracle for da versão 11.2.0.4.

Os scripts de instalação do banco de dados foram testados nas seguintes plataformas:

- Microsoft Windows 2003 (32 bits e 64 bits).
- Microsoft Windows 2008 (32 bits e 64 bits).
- Microsoft Windows 2008 R2 Enterprise Edition SP1 (64 bits).
- Unix-Sun Solaris 10.5.
- Linux

Importante: para instalações em uma única camada, use a versão de 32 bits do servidor de banco de dados e do banco de dados Oracle.

- Antes de instalar o CA Business Service Insight, verifique se o servidor Oracle, o cliente Oracle e os componentes de configuração da conexão do banco de dados estão instalados e configurados corretamente. Depois, estabeleça uma conexão com o banco de dados via OLEDB e verifique se o listener está configurado para reconhecer a instância.
 - O TNSnames.ora deve estar presente em todos os servidores do CA Business Service Insight
 - O Listener.ora deve estar presente no servidor de banco de dados do CA Business Service Insight.
- Para novos bancos de dados, é possível selecionar AL32UTF8 ou WE8MSWIN1252.
Observação: o conjunto de caracteres AL32UTF8 permite armazenar caracteres europeus não ocidentais, mas requer mais espaço.
- Para o Oracle versão 11, verifique se o parâmetro `_optimizer_group_by_placement` é FALSE.
Observação: os comandos a seguir requerem privilégios de usuário do SYS:
 - Para recuperar o valor atual, execute a seguinte consulta:

```
SELECT a.kspinm Param , c.kspstvl InstanceVal
FROM x$ksppi a , x$ksppsv c
WHERE a.kspinm = '_optimizer_group_by_placement'
AND a.indx = c.indx
```
 - Para definir o parâmetro como false, execute o seguinte comando:

```
alter system set "_optimizer_group_by_placement" = FALSE
```

Instalação em um banco de dados RAC

O CA Business Service Insight é compatível com o RAC, mas o RAC não foi criado como parte da instalação. Para usar o RAC, selecione uma das seguintes opções:

- Instale o produto usando os nossos scripts InstallDB. Reconfigure a instância para oferecer suporte a RAC e adicione outra instância para criar o banco de dados RAC.
- Crie seu próprio RAC e execute os scripts sem a criação de uma instância. Os nossos scripts executam somente as ações relacionadas com o CA Business Service Insight.

Para obter mais informações sobre as plataformas suportadas pelo Oracle, consulte a documentação do Oracle.

Pré-requisitos do servidor de aplicativos

Verifique os pré-requisitos a seguir no servidor de aplicativos antes da instalação:

Sistema operacional

A tabela a seguir lista os sistemas operacionais suportados e os requisitos relacionados:

| Versão do OS | Nível de patch | Número de bit |
|--|----------------|---------------|
| Windows Server 2003 Standard ou Enterprise Edition | SP2 | 32 bits |
| Windows Server 2008 Standard ou Enterprise Edition | SP2 | 32 ou 64 bits |
| Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition | SP1 | 64 bits |
| Windows Server 2012 | | 64 bits |

Observação: as plataformas Windows 2008 e 2012 requerem funções e recursos de configuração. Para obter mais informações, consulte [Funções e recursos necessários do Windows](#) (na página 17).

- O ASP.NET deve estar instalado.

Observação: o CA Business Service Insight não oferece suporte ao .Net Framework 4.5. Para o Windows 2012, o .Net 4.5 é o padrão. Atualize o .Net Framework para 4.5.1 ou 4.5.2.

- Antes de instalar o CA Business Service Insight, instale e configure o MSMQ (Microsoft Message Queuing - Enfileiramento de Mensagens da Microsoft).

O MSMQ usa as seguintes portas:

- TCP: 1801
- RPC: 135, 2101/2112, 2103/2114, 2105/2116
- UDP: 3527, 1801
- O ambiente JDK 1.7.0.25 de 32 bits é instalado automaticamente.
- Para sistemas que usam o ACE2, o CA Business Service Insight usa o JBoss como um servidor de aplicativos (opcional). Verifique se as seguintes portas do ACE2 estão disponíveis para acomodar os servidores nos quais o JBoss é executado: 4073, 1298, 1299, 8283, 4744, 4645, 3728, 19201, 1361, 1363, 8293, 8280, 1300, 5546 e 4657.
- O RawDataTools requer Bibliotecas de Tempo de Execução do Visual C++ 2010 (x86) (opcional). Faça download deste componente da Microsoft.

Para instalações com várias camadas

- Todos os servidores de aplicativos e o servidor web devem estar no mesmo domínio do Windows.
- Instalar o MSMQ no modo de integração do Active Directory, também conhecido como modo de domínio.
- Sincronize a hora do servidor web e de aplicativos.

Funções e recursos necessários do Windows

A função Servidor de Aplicativos do Windows é necessária no servidor de aplicativos.

Os seguintes recursos do Windows são necessários na função de Servidor de Aplicativos para o servidor de aplicativos:

- Núcleo do Servidor de Aplicativos (somente no Windows 2008 SP2)
- .NET Framework 3.5.1 (somente no Windows 2008 R2)
- Suporte ao Serviço de Ativação de Processo do Windows
 - Ativação de Enfileiramento de Mensagens
 - Ativação HTTP
- Transações Distribuídas
 - WS- Transações Atômicas

Para instalações de várias camadas, instale o MSMQ e todos os seus subcomponentes no servidor de aplicativos primário. Essa configuração instala o MSMQ no AD ou no modo de domínio. Esse processo poderá exigir direitos de domínio.

Observação: caso você não selecione o recurso Suporte ao servidor web (IIS), uma tela de aviso será exibida durante a instalação. Ignore o aviso e continue a instalação.

Pré-requisitos do servidor web

Verifique os pré-requisitos a seguir no servidor web antes da instalação:

Sistema operacional

A tabela a seguir lista os sistemas operacionais suportados e os requisitos relacionados:

| Versão do OS | Nível de patch | Número de bit | Servidor web | Configurações adicionais |
|---|----------------|---------------|----------------|---|
| Windows Server 2003 Standard Edition e Enterprise Edition | SP2 | 32 bits | IIS 6.0 | IIS (servidor web) |
| Windows Server 2008 Standard e Enterprise Edition | SP2 | 32 ou 64 bits | IIS 7.0 ou 7.5 | IIS (servidor web): modo de compatibilidade com IIS 6 |
| Windows Server 2008 Server R2 Enterprise Edition | SP2 | 64 bits | IIS 7.0 ou 7.5 | IIS (servidor web): modo de compatibilidade com IIS 6 |
| Windows Server 2012 | | 64 bits | IIS 8,0 | IIS (servidor web): modo de compatibilidade com IIS 6 |

Observação: as plataformas Windows 2008 e 2012 requerem funções e recursos de configuração. Para obter mais informações, consulte [Funções e recursos necessários do Windows](#) (na página 17).

- No Microsoft Windows 2008 Server R2, defina a extensão Active Server Pages como Permitir no servidor web.
- Este produto aceita IP Versão 6.0.
- O ASP.NET deve estar instalado.

Observação: o CA Business Service Insight não oferece suporte ao .Net Framework 4.5. Para o Windows 2012, o .Net 4.5 é o padrão. Atualize o .Net Framework para 4.5.1 ou 4.5.2.

- Antes de instalar o CA Business Service Insight, instale e configure o MSMQ (Microsoft Message Queuing - Enfileiramento de Mensagens da Microsoft).

O MSMQ usa as seguintes portas:

- TCP: 1801
- RPC: 135, 2101/2112, 2103/2114, 2105/2116
- UDP: 3527, 1801
- O ambiente JDK 1.7.0.25 de 32 bits é instalado automaticamente.

- O JBoss 7 é instalado automaticamente e inclui os seguintes componentes:
 - JBoss Messaging 1.4.5
 - JBoss Remoting 2.2.3 SP1

Observação: a Transferência de Conteúdo usa as seguintes portas no servidor de aplicativos do JBoss: 1198, 1199, 1200, 1201, 1261,1262, 3628, 3973, 4544, 4545, 4548, 5546, 4557, 8180, 8183, 8193, 19101.

- Instale o ODAC 11.2 Release 4 de 32 bits (ODAC112040Xcopy_32bit).

Para instalar o ODAC, use o seguinte comando:

```
Install.bat all c:\unique_installation_path\odac myhome true
```

Para instalações com várias camadas

- Se os aplicativos e o servidor web estiverem em computadores diferentes, cada servidor deverá estar presente no mesmo domínio do Windows.
- Instalar o MSMQ no modo de integração do Active Directory, também conhecido como modo de domínio.
- Sincronize a hora do servidor web e de aplicativos.

Funções e recursos necessários do Windows

As seguintes funções do Windows são necessárias no servidor web:

- Servidor de aplicativos
- Servidor Web (IIS)

Os seguintes recursos do Windows são necessários na função de Servidor de Aplicativos para o servidor web:

- Suporte ao Servidor Web (IIS)
- Acesso à Rede COM+
- Suporte ao Serviço de Ativação de Processo do Windows
 - Ativação de Enfileiramento de Mensagens
 - Ativação HTTP
- Transações Distribuídas
 - WS- Transações Atômicas

Para instalações de várias camadas, instale o MSMQ e todos os seus subcomponentes no servidor de aplicativos primário. Essa configuração instala o MSMQ no AD ou no modo de domínio. Esse processo poderá exigir direitos de domínio.

Os seguintes recursos do Windows são necessários na função de Servidor Web (IIS) para o servidor web:

- Todos os serviços para o grupo "Recursos HTTP Comuns"
- Todos os serviços para o grupo "Desenvolvimento de Aplicativos"
- Manutenção e Diagnóstico
 - Relatórios do HTTP
 - Ferramentas de Log
 - Monitor de Solicitações
 - Rastreamento
- Segurança
 - Autenticação Digest
 - Autenticação de Mapeamento de Certificado de Cliente
 - Autenticação de Mapeamento de Certificado de Cliente do IIS
 - Autorização de URL
 - Filtragem de Solicitações
 - Restrições de IP e de Domínio
- Todos os serviços no grupo Desempenho
- Todos os serviços no grupo Ferramentas de Gerenciamento

O Windows 2012 requer os seguintes recursos adicionais:

- ASP.NET 4.5
- Serviços WCF

Configuração do Oracle

Para instalações de uma camada:

- Antes de instalar o CA Business Service Insight, instale e configure o servidor Oracle e os componentes de configuração de conexão com o banco de dados, como TNSnames.ora, listener.ora. Em seguida, estabeleça uma conexão com o banco de dados via OLEDB e verifique se o listener está configurado para reconhecer a instância que está sendo criada.
 - O TNSnames.ora e o listener.ora devem estar presentes no servidor do banco de dados.
 - Em sistemas Windows de 32 bits, a chave TNS_ADMIN deve estar presente no seguinte caminho do registro:
HKLM\SOFTWARE\
 - Em sistemas Windows de 64 bits, use este seguinte caminho:
HKLM\SOFTWARE\Wow6432Node\
 -

Para os ambientes com um servidor de banco de dados dedicado

- Antes de instalar o CA Business Service Insight, instale o cliente Oracle e o driver OLEDB do Oracle.
- O cliente Oracle precisa ser de 32 bits.
- Configure o cliente Oracle e os componentes de configuração de conexão com o banco de dados e estabeleça uma conexão com o banco de dados por meio do OLEDB.
 - TNSnames.ora deve estar presente em todos os servidores e o TNSname do banco de dados do IBN deve estar definido no arquivo.
 - O Listener.ora deve estar presente no servidor de banco de dados.
 - Em sistemas Windows de 32 bits, a chave TNS_ADMIN deve estar presente no caminho do Registro HKLM\SOFTWARE\
 - Em sistemas Windows de 64 bits, o caminho é
HKLM\SOFTWARE\Wow6432Node\
 -
- O provedor OLEDB do Oracle deve estar instalado no servidor de aplicativos. A versão deve ser igual ou superior à versão do software de banco de dados Oracle.
 - Se você estiver adicionando o provedor OLEDB do Oracle a um cliente Oracle existente, instale-o na pasta inicial do Oracle existente. Para obter ajuda com a instalação do provedor OLEDB do Oracle, entre em contato com a equipe de suporte da CA Technologies.
 - As configurações de NLS_LANG do servidor de aplicativos do CA Business Service Insight devem ser idênticas às configurações de NLS_LANG do banco de dados.

- O CA Business Service Insight oferece suporte ao Oracle 11 Standard ou Enterprise Edition versão 11.2.0.3.

Capítulo 3: Como instalar o CA Business Service Insight

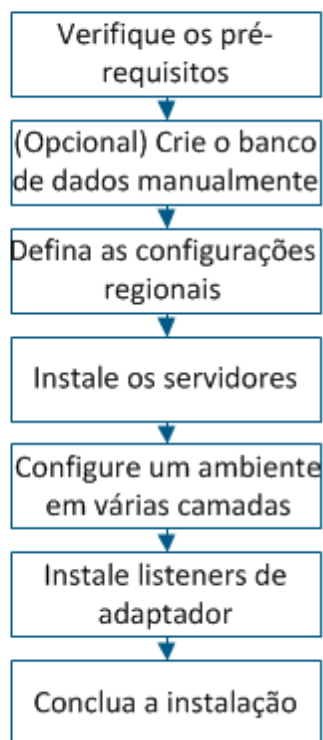
Como administrador do sistema, você é responsável pela implantação do CA Business Service Insight. Você pode implantar o CA Business Service Insight em um ambiente com diversas ou com uma única camada.

Use esse cenário como orientação durante o processo:

Como instalar o CA Business Service Insight



Administrador do sistema



1. [Verificar os pré-requisitos](#) (na página 22)
2. [Criar banco de dados manualmente](#) (na página 22) (opcional)
3. [Definir configurações regionais](#) (na página 24)
4. [Instalar os servidores](#) (na página 24)
5. [Configurar uma implantação com diversas camadas](#) (na página 30)
6. [Instalar listeners de conectores](#) (na página 32)
7. [Concluir a instalação](#) (na página 33)

Verificar os pré-requisitos

Para garantir o êxito da instalação, verifique os pré-requisitos relevantes. Para obter informações completas sobre os pré-requisitos, consulte [Pré-requisitos de instalação do CA Business Service Insight](#) (na página 11).

Criar banco de dados manualmente

Para configurar o banco de dados do CA Business Service Insight em um servidor com um sistema diferente de Windows, crie o banco de dados manualmente.

Se você não estiver planejando usar a configuração padrão da CA, imprima a [Diretiva de Convenções de Nomenclatura para Objetos de Banco de Dados da CA Technologies](#) (na página 95). Preencha o formulário e consulte o Suporte da CA antes da instalação se a convenção de nomenclatura do seu banco de dados for diferente da diretiva da CA Technologies.

Siga estas etapas:

1. Localize o arquivo de instalação no CD de instalação em Server\Arquivos de programas\CA\Cloud Insight\Setup\InstallDB e, em seguida, copie o arquivo para %OBLICORE_ROOT%\Setup\InstallDB:
 - Main.bat (Windows)
 - Main.sh (Unix)
2. Atualize os parâmetros em start_parameter.ini, localizado em %OBLICORE_ROOT%\Setup\InstallDB:

OBLICORE_ROOT

Especifica um local para o banco de dados em que o programa de instalação cria uma pasta com o nome do banco de dados.

Importante: Crie a pasta raiz antes de executar o script de criação de banco de dados.

DB_NAME

Especifica o nome da instância do banco de dados.

Limite: de 1 a 8 caracteres

ORACLE_HOME

Especifica a localização da pasta inicial do Oracle.

Observação: se o servidor tiver vários diretórios iniciais, use o que faz referência a uma instalação do servidor Oracle, e não a uma instalação de cliente.

SYS_PASS

Especifica a senha do usuário SYS.

OBLICORE_USER

Especifica o nome do usuário do esquema que retém as entidades do banco de dados do CA Business Service Insight.

OBLICORE_PASS

Especifica a senha do usuário do esquema.

OBLIDBADMIN_PASS

Especifica a senha do oblidbadmin do usuário do Oracle usada durante a instalação e as migrações do banco de dados.

DB_CHARSET

Especifica o conjunto de caracteres do banco de dados, UTF-8 ou MSWIN1252.

DB_SYNONYM

Especifica um sinônimo público ou particular.

Exemplo:

```
[DataBaseDetails]
OBLICORE_ROOT=c:\oblicore
DB_NAME=oblicore
ORACLE_HOME=c:\oracle\product\11,1.0\db_1
SYS_PASS=sys
OBLICORE_USER=oblicore
OBLICORE_PASS=oblicore
OBLIDBADMIN_PASS=oblidbadmin
DB_CHARSET=utf8
DB_SYNONYM=public
```

3. Execute o script.
4. Verifique se os parâmetros estão corretos.
5. Siga as instruções apresentadas na tela.
6. Consulte o log para ver se ocorreram erros.

O banco de dados é instalado e você pode instalar os servidores do CA Business Service Insight.

Instalação e configurações regionais

Para garantir o êxito da instalação, altere as configurações regionais do servidor para o inglês. As configurações em outros idiomas podem causar problemas após a instalação.

Use o processo a seguir ao instalar os servidores do CA Business Service Insight.

1. Altere as configurações regionais do servidor para o inglês (EUA).
2. Instale e reinicie o servidor.
3. Reverta para suas configurações regionais locais.
4. Reinicie o servidor.

Instalar os servidores do CA Business Service Insight

Para criar o sistema do [set to your product name], instale os componentes do servidor.

- Se você não for criar um banco de dados automaticamente, consulte o tópico [Criar banco de dados manualmente](#) (na página 22).
- Use o procedimento de instalação típica, a menos que deseje distribuir o sistema em quatro ou mais servidores, ou se o Suporte da CA recomendar essa opção.

Se a topologia do seu servidor inclui vários servidores, instale os componentes do servidor de acordo com a tabela a seguir:

| Tipo de topologia (Número de servidores) | Descrição | Sequência de instalação (para cada servidor) |
|--|--|--|
| Um servidor | Banco de dados, aplicativos e componentes da web são instalados no mesmo servidor. | Executar Cloud_Insight_Server_8.3.exe neste servidor. |
| Dois servidores | Distribuído em dois servidores: <ul style="list-style-type: none">■ Componente do banco de dados■ Componente de aplicativos e da web | Instalação a partir do zero: <ul style="list-style-type: none">■ Crie o banco de dados no servidor de banco de dados.■ Instale o aplicativo e os servidores web. |
| Três servidores | Distribuído em três servidores: <ul style="list-style-type: none">■ Componente do banco de dados■ Componente de aplicativo■ Componente web | Instalação a partir do zero: <ul style="list-style-type: none">■ Crie o banco de dados no servidor de banco de dados.■ Instale o servidor de aplicativos.■ Instale o servidor web. |

| Tipo de topologia (Número de servidores) | Descrição | Sequência de instalação (para cada servidor) |
|---|---|---|
| Quatro ou mais servidores | Distribuído em quatro ou mais servidores: <ul style="list-style-type: none"> ■ Componente do banco de dados ■ Componente de aplicativo ■ Componente web ■ Componentes de aplicativos adicionais | Instalação a partir do zero: <ul style="list-style-type: none"> ■ Crie o banco de dados no servidor de banco de dados. ■ Instale os servidores de aplicativos. ■ Instale o servidor web. ■ Instale os servidores de aplicativos adicionais. |

Siga estas etapas:

1. Copie o conteúdo da pasta de instalação do CD de instalação para a pasta de instalação.

Padrão: C:\Arquivos de Programas\CA\Cloud Insight\Setup ou %ProgramFiles%\CA\Cloud Insight\Setup

Importante: Não inclua & nem . no nome do diretório de instalação.

2. Execute Cloud_Insight_Server_8.3.exe no diretório do servidor.
3. Selecione o idioma de instalação e clique em OK.
4. Para instalar o componente de pré-requisito automaticamente, clique em Instalar.

Observação: essa caixa de diálogo não será exibida se todos os componentes necessários já estiverem instalados.

O assistente de instalação é exibido.

5. Siga o assistente durante a instalação.
 - Se o nome da organização contiver caracteres especiais (por exemplo, &), adicione o caractere ^ antes de cada caractere especial.
Por exemplo: ABeC é referido como AB^eC.
 - Em Tipo de instalação, selecione Típica.

Observação: se esse servidor for um servidor de aplicativos adicional, selecione Personalizado e selecionar apenas os serviços relevantes. Para obter mais informações, consulte o tópico [Instalar servidores de aplicativos adicionais](#) (na página 29).
 - Selecione os componentes que o servidor requer com base na topologia.

6. Preencha as caixas de diálogo da instalação.

Observação: somente as caixas de diálogo relacionadas aos recursos que você selecionar serão abertas. Para obter mais informações, consulte o tópico [Caixas de diálogo da instalação](#) (na página 26).

A janela Status da instalação é aberta e a instalação começa.

Observação: para as instalações do Windows Server 2008 R2, ignore o erro DocumentLoader que pode ocorrer.

7. Quando o assistente de instalação for concluído, reinicie o computador.

Observação: o Windows Server 2008 R2 requer configurações adicionais antes de reiniciar o servidor. Para obter mais informações, consulte [Configuração do servidor Windows Server 2008 R2](#) (na página 30).

Se necessário, instale os outros componentes do servidor.

Caixas de diálogo da instalação

Durante a instalação, caixas de diálogos pertinentes aparecem no assistente. A tabela a seguir lista as caixas de diálogo que são exibidas de acordo com os componentes de servidor que você selecionado.

| Servidores selecionados | Caixas de diálogo relacionadas |
|-----------------------------------|--|
| Banco de dados + Aplicativo + Web | Informações de logon, Criação do banco de dados |
| Aplicativo + Web | Informações de logon, Conexão de banco de dados |
| Banco de dados | Criação do banco de dados |
| Aplicativo | Informações de logon, Conexão de banco de dados |
| Web | Informações de logon, Configuração do servidor de log, Conexão de banco de dados |

A tabela a seguir lista as caixas de diálogo de instalação e os parâmetros e valores relacionados:

Importante: não use caracteres de byte duplo para entradas marcadas com uma cruz dupla (‡).

Observação: o Oracle não oferece suporte ao uso de certos caracteres nas suas convenções de nomenclatura. Consulte a literatura do Oracle para seus requisitos específicos, como ASCII e limitações, como caracteres especiais e caracteres de byte duplo.

| Nome | Parâmetros | Valores | Observações |
|-----------------------------|---|--|--|
| Criação do banco de dados | Versão do Oracle ‡ | Padrão: padrão do servidor | |
| | Local do arquivo do banco de dados ‡ | | |
| | Nome do servidor do banco de dados ‡ | | |
| | Conjunto de caracteres | UTF8 ou MSWIN | |
| | Sinônimo | Público ou privado | |
| Conexão de banco de dados | Versão Oracle | 10 ou 11 | |
| | Nome do TNS da instância do banco de dados do CA Business Service Insight ‡ | O Nome do TNS da instância do banco de dados. | Especifique o nome do TNS do CA Business Service Insight no arquivo TNSNAMES.ORA. |
| Informações de logon | Nome de usuário ‡ | O nome do usuário. Padrão: a conta de usuário que você usou para a instalação. | Recomendamos que você altere o usuário e a senha para a uma conta de domínio dedicada. Para criar um novo usuário, clique em Novo usuário. Para selecionar um usuário em uma lista, clique em Select User. |
| | Senha ‡ | Senha do usuário | |
| Informações do novo usuário | Domínio ou servidor | | Essa caixa de diálogo permite criar um novo usuário do CA Business Service Insight. |
| | Grupo | | |

| Nome | Parâmetros | Valores | Observações |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| | Nome de usuário ‡ | | |
| | Senha ‡ | | |
| | Confirmar senha ‡ | | |
| Select User | Tipos de objeto | | O usuário deve ser integrante do Grupo local administrador. |
| | Local | | |
| Configuração do servidor de log | Endereço de rede do servidor de log | Padrão: localhost | O localhost é válido para qualquer servidor que contém o servidor web. Se o servidor de logs não estiver no localhost, altere o endereço para o servidor correto. Observação: o endereço deve ser o endereço de instalação do servidor de log. |
| | Porta de rede do servidor de log | Padrão: 4040 | |
| Digitar a senha de rede | Nome de usuário | | A caixa de diálogo padrão Digitar senha de rede da Microsoft aparece em vários momentos se você não estiver conectado ao domínio. Se necessário, digite um usuário de domínio válido e a senha para acessar o domínio. |
| | Senha | | |
| Tipo de inicialização de serviços | Tipo de inicialização de serviços | Automático ou Manual Padrão: manual | O serviço do servidor de logs está sempre definido como Automático. |
| Configuração do site | WWWRootfolder ‡ | O local da pasta WWWRoot Padrão: pasta atual onde o site está instalado | |
| | SessionDataFolder ‡ | O local da SessionDatafolder ‡ Padrão: diretório de instalação | |
| | SessionTimeout | Padrão: 300 | |

Instalar servidores de aplicativos adicionais

Para otimizar o desempenho de ambientes de várias camadas, divida os serviços em vários servidores de aplicativos.

Observação: para garantir o desempenho ideal com outros servidores de aplicativos, abra a caixa de diálogo Serviços do sistema operacional e limpe ou pare os componentes desnecessários.

| Componente | Descrição |
|---|--|
| Conector | Instala as opções de serviços do conector (Arquivo de texto, SQL, Gerenciador, Verificador de expressão). |
| Listener de conectores | Instala o listener de conectores Observação: o listener de conectores pode ser instalado somente uma vez. |
| Alertas | Instala o serviço Alertas. Observação: não instale o serviço Alertas mais de uma vez. |
| Mecanismo do painel | Instala o serviço Mecanismo do painel. Observação: o serviço Mecanismo do painel pode ser instalado somente uma vez. |
| Servidor de logs | Instala o serviço Servidor de logs. |
| Calculador de penalidades | Instala o serviço Penalidade. |
| Calculador de PSL | Instala uma instância do serviço Mecanismo de cálculo. |
| Programador de relatórios | Instala o serviço Programador de relatórios. |
| Mecanismo do ACE no servidor de aplicativos JBOSS | O servidor de aplicativos JBOSS que executa o Gerenciador do ACE2. |
| Tomcat 6 | Apache Tomcat 6.0.32 Server Para obter mais informações, consulte http://tomcat.apache.org . |
| Oblisync no servidor de aplicativos JBOSS | Permite a execução do recurso Transferência de conteúdo. |
| ScriptHost | Instala o serviço ScriptHost. Observação: o ScriptHost pode ser instalado somente uma vez. |
| Host de tarefas | Instala o serviço Host de tarefas. Observação: o Host de tarefas pode ser instalado somente uma vez. |

Configuração do servidor Windows Server 2008 R2

Para configurar as instalações no Windows Server 2008 R2, execute as tarefas a seguir em todos os servidores que contêm um componente de servidor web ou de aplicativos.

Siga estas etapas:

1. Quando o assistente de instalação solicitar a reinicialização, abra um prompt de comando:
 - a. Clique em Iniciar, Executar.
 - b. Digite o seguinte comando na janela Executar:

```
C:\Windows\SysWOW64\cmd.exe
```

O prompt de comando será aberto.
2. Execute um dos seguintes comandos:
 - O servidor contém um componente de servidor web:

```
cd %OG_HOME%\bin
StringsLoader.exe -a <Caminho para os arquivos xml de sequência de caracteres de idioma>
cd %OG_HOME%\Setup\Migration\
DocumentLoader.exe
```

Caminho padrão: C:\Inetpub\wwwroot\Oblicore\App_Data\Resources
 - O servidor contém apenas um componente do servidor de aplicativos:

```
cd %OG_HOME%\bin
```
3. Reinicie o servidor.

Configurar um ambiente com várias camadas

Para usar uma topologia com várias camadas, configure os servidores.

Siga estas etapas:

Servidor de aplicativos e servidor web

1. Verifique se o arquivo de configuração nomenclatura local contém o alias com o nome de host e a porta certos.

Nome do arquivo: \$ORACLE_HOME\network\admin\TNSNAMES.ORA

Porta padrão: 1521

Exemplo:

```
OBLICORE =
  (DESCRIPTION =
    (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP) (HOST = server12.ca.com) (PORT = 1521))
    (CONNECT_DATA =
      (SERVER = DEDICATED)
      (SERVICE_NAME = oblicore)
    )
  )
)
```

Servidor web

1. Inicie o serviço do coordenador de transações distribuídas.
2. Inicie o serviço de publicação na web.
3. Instale e configure o cliente Oracle e os componentes de configuração da conexão com o banco de dados corretamente para estabelecer uma conexão com o banco de dados por meio do OLEDB.
 - a. Instale e configure o TNSnames.ora em todos os servidores.
 - b. Instale e configure o Listener.ora no servidor do banco de dados.

Servidor de banco de dados

1. Verifique se o arquivo de configuração do listener está configurado corretamente e se o arquivo reconhece a instância a ser criada.

Nome do arquivo: \$ORACLE_HOME\network\admin\LISTENER.ORA

Exemplo:

```
SID_LIST_LISTENER =
  (SID_LIST =
    (SID_DESC =
      (GLOBAL_DBNAME = OBLICORE)
      (ORACLE_HOME = C:\app\Administrator\product\11.2.0\dbhome_1)
      (SID_NAME = oblicore)
    )
  )

LISTENER =
  (DESCRIPTION_LIST =
    (DESCRIPTION =
      (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP) (HOST = server12.ca.com) (PORT = 1521))
      (ADDRESS = (PROTOCOL = IPC) (CHAVE = EXTPROC1521))
    )
  )
)
```

2. Abra uma janela de prompt de comando e execute o comando a seguir:

```
lsnrctl status
```

Uma lista de resumo de serviços é exibida.
Observação: se a mensagem não for exibida, execute o comando a seguir:

```
lsnrctl start
```

Uma mensagem de confirmação é exibida.
3. Verifique se o arquivo \$ORACLE_HOME\network\admin\SQLNET.ORA contém esta linha:

```
SQLNET.AUTHENTICATION_SERVICES = (NTS)
```
4. Para testar a comunicação entre o cliente Oracle e o listener, execute este comando:

```
Tnsping <tns_entry_name>
```

O sistema responde com OK e, em seguida, o tempo de resposta.

Instalar listeners de conectores

Para ativar os conectores, instale os listeners de conectores em cada servidor que tem conectores.

Importante: Não inicie o listener de conectores no servidor de conectores. Verifique se um dos servidores de aplicativos adicionais inclui o listener de conectores.

Siga estas etapas:

1. Inicie uma Instalação personalizada do servidor web.
2. Vá para a janela Selecionar recursos; desmarque os recursos de site, serviços, ferramentas administrativas e banco de dados.
3. Conclua a instalação.

Concluir a instalação

Para concluir a instalação, execute as tarefas a seguir.

Importante: Efetue login como sadmin após a atualização do CA Business Service Insight. A senha padrão é sadmin.

Siga estas etapas:

1. Verifique se os serviços selecionados foram instalados corretamente:
 - a. Clique em Iniciar, Executar.
 - b. Digite services.msc e clique em OK.
 - c. Verifique se os serviços correspondentes aos componentes selecionados durante a instalação foram instalados corretamente.

Observação: por padrão, o ACE é o mecanismo de cálculo padrão. Os serviços ACE2 não são exibidos.

Para obter uma lista completa de serviços, consulte [Serviços do CA Business Service Insight](#) (na página 34).

2. Efetue login no site do CA Business Service Insight.
3. Verifique se o deslocamento de horas corresponde ao fuso horário selecionado.
4. Verifique se as datas do horário de verão correspondem ao seu local.
5. Para oferecer suporte às solicitações que o proxy inverso encaminha ao site da CA, digite a sequência de caracteres do prefixo como o valor de chave ProxyPrefix na seção AppSettings do arquivo web.config (opcional). Essa sequência de caracteres do prefixo é configurada para rotear a solicitação para o site da CA na configuração do proxy.
 - a. Verifique se o site está sendo roteado corretamente para o proxy reverso. Verifique se o valor do proxy está escrito corretamente e se está inserido entre as duas barras ("/prefixo/").

Por exemplo, se o prefixo associado ao site da CA for "ca", atualize o arquivo web.config da seguinte forma:

```
<appSettings>  
<add key="ProxyPrefix" value="/ca/" />  
</appSettings>
```

Se a chave ProxyPrefix não existir ou se seu valor for uma sequência de caracteres vazia, o site funcionará normalmente.

- b. Adicione um cabeçalho para a configuração de proxy. Use esta chave de cabeçalho:

```
"X-Forwarded-CA-Oblicore-Proxy"
```

6. Em instalações com três camadas, atualize as configurações no site do CA Business Service Insight (opcional).
 - a. Clique em Administração, Configurações do site e Avançar.
 - b. Clique em Filas.
 - c. Configure o status atual do computador MSMQ, o computador MSMQ padrão e o servidor onde o painel MSMQ está localizado com o IP ou endereço do servidor de aplicativos.

Observação: o Windows Server 2008 R2 requer configuração adicional. Especifique os seguintes parâmetros:

- Selecione o ACE2 e atualize seu servidor.
- Selecionar Painel e Endereços, e atualize o URL de serviço do painel.
- Selecionar Painel e Configurações relacionadas ao status atual, e atualize o URL do listener de status remoto atual e o Endereço do listener do mecanismo do painel.

O CA Business Service Insight está pronto para uso.

Serviços do CA Business Service Insight

| Nome do serviço <i>/Servidor</i> | Descrição do serviço | Modelagem do catálogo de serviços | Cálculos de nível de serviço | Análise do impacto empresarial |
|---|---|---|---------------------------------|--------------------------------------|
| Serviço de Transição do ACE <i>/servidor de aplicativos</i> | <p>Detecta e define os requisitos de data de recálculo que chegam ao atribuir uma métrica do mecanismo ACE1 ao mecanismo ACE2.</p> <p>O Serviço de Transição do ACE é um serviço instalado na versão 8.2 e nas versões posteriores.</p> | | | |
| Listener de conectores (Conectores) <i>/servidor de aplicativos</i> | Lê os dados dos conectores e os armazena no banco de dados do CA Business Service Insight. Esse serviço se comunica com os conectores por meio de um soquete TCP/IP. | Não | Sim | Não |
| Implantação de conectores (Conectores) <i>/servidor de aplicativos</i> | Recebe solicitações para criar, atualizar ou excluir conectores a partir do assistente de conector. Esse serviço se comunica por meio de uma interface de serviço web. | Não | Sim | Sim |

| Nome do serviço <i>/Servidor</i> | Descrição do serviço | Modelagem do catálogo de serviços | Cálculos de nível de serviço | Análise do impacto empresarial |
|--|--|---|---------------------------------|--------------------------------------|
| Alertas (Eventos) <i>/servidor de aplicativos</i> | Recebe eventos de várias partes do sistema e compara os dados nesses eventos ao conjunto de Perfis de alerta do sistema. Quando um evento corresponde a um Perfil de alerta, o serviço gera um alerta. O serviço recebe os eventos de uma fila do de banco de dados. | Não | Sim | Sim |
| Mecanismo do status atual (Painel) <i>/servidor de aplicativos</i> | Calcula os indicadores de status atual no painel. | Não | Não | Sim |
| Mecanismo do painel (Painel) <i>/servidor de aplicativos</i> | Calcula a gravidade de cada entidade do painel. | Não | Não | Sim |
| Servidor de logs (Logs) <i>/servidor de aplicativos</i> | Grava mensagens de log de várias partes do sistema no banco de dados. Cada componente do CA Business Service Insight se comunica com o servidor de logs por meio de um soquete TCP/IP para registrar uma mensagem. | Sim | Sim | Sim |
| Calculador de penalidades <i>/servidor de aplicativos</i> | Fornece a compatibilidade com versões anteriores. Observação: as funções obsoletas do calculador de penalidades agora são executadas por meio de métricas. | Não | Não | Sim |

| Nome do serviço /Servidor | Descrição do serviço | Modelagem do catálogo de serviços | Cálculos de nível de serviço | Análise do impacto empresarial |
|--|--|---|---------------------------------|--------------------------------------|
| Calculador de PSL (PSL) /servidor de aplicativos | Calcula o nível de serviço de cada métrica em cada contrato no sistema. Esse serviços é o antigo mecanismo de cálculo. Para ampliar, instale mais de um serviço Calculador de PSL em um servidor de aplicativos. Os serviços geralmente recebem o nome "Calculador de PSL N", onde N é uma ID exclusiva atribuída a cada serviço. | Não | Sim | Sim |
| Programador de relatórios (relatórios) /servidor de aplicativos | Executa relatórios programados. | Não | Não | Sim |
| PSLWorker <número> (ACE2) /servidor de aplicativos | Calcula o nível de serviço fornecido para as métricas do ACE2. | Não | Sim | Sim |
| ScriptHost /servidor de aplicativos | Tarefas do mecanismo de hosts. | Sim | Sim | Sim |
| Oblisync no servidor de aplicativos JBOSS (Transferência de conteúdo) /servidor web | Permite a execução do recurso Transferência de conteúdo. | Não | Sim | Não |
| ACE no servidor de aplicativos JBOSS /servidor de aplicativos | Executa o gerenciador do ACE2 no Servidor de aplicativos JEE. | Não | Sim | Sim |
| Tomcat 6 /servidor de aplicativos & /servidor web | Apache Tomcat 6.0.32 Server Para obter mais informações, consulte http://tomcat.apache.org . | Sim | Sim | Não |

| Nome do serviço /Servidor | Descrição do serviço | Modelagem do catálogo de serviços | Cálculos de nível de serviço | Análise do impacto empresarial |
|---|---|--|---|---|
| Host de tarefas /servidor de aplicativos | Executa operações de manutenção assíncronas no sistema, o que inclui: <ul style="list-style-type: none">■ Altera o status de um contrato quando ele expira■ Analisa dados brutos para eventos ausentes■ Calcula indicadores que verificam se um contrato está atualizado. Você pode ver esses dados ao exibir o contrato.■ Executa "Scripts de conversão". | Sim | Sim | Sim |

Capítulo 4: Instalação do pacote do cliente do CA Business Service Insight

Alguns recursos do site do CA Business Service Insight requerem a instalação de aplicativos de terceiros no navegador do usuário final. Para instalar todos os aplicativos necessários, instale o pacote de instalação do cliente do CA Business Service Insight.

O arquivo CloudInsight8.3_Client.exe está incluído no arquivo .iso. do DVD.

Componentes

A tabela a seguir lista os componentes necessários e o recursos relacionados do CA Business Service Insight:

| Nome do componente | Aplicativo de terceiros | Funcionalidades |
|--------------------------------|-------------------------|--|
| Editor de período de atividade | Miniaplicativo | Design, entidades base, modelos de períodos de atividades, exibir sempre períodos de atividade |
| TeeChart Pro | ActiveX | Relatórios, assistente de relatórios, gerar |
| Fluxograma | ActiveX | Gerenciamento de nível de serviço, navegador de contratos |
| Editor de scripts | ActiveX | Catálogo, biblioteca de modelos, modelos de lógica de negócios, adicionar modelo de lógica de negócios |
| DataSourceAnalyzerAX | ActiveX | Design, aquisição de dados, conectores adicionar novo, arquivo de texto/conector do SQL |
| ActiveQueryBuilderXControls | ActiveX | Design, aquisição de dados, conectores adicionar novo, adicionar novo conector do SQL |

Pré-requisitos de software do cliente

O instalador do cliente oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais:

- Microsoft Windows XP SP3 (apenas versão de 32 bits)
- Microsoft Windows Vista (versões de 32 e 64 bits)
- Microsoft Windows 7 (versões de 32 e 64 bits)

O cliente requer o seguinte software para funcionar:

| Componente | Versão | Observações |
|--------------------------------------|----------------------------|--|
| Microsoft .NET Framework | 4 Runtime | Esse .NET framework é necessário para a criação de booklet usando o complemento do Microsoft Word 2010. Para obter mais informações sobre o .NET 4, consulte o site da Microsoft. |
| Microsoft Office Web Components 2003 | Versão 10 ou superior | Para obter mais informações sobre o Microsoft Office Web Components, consulte o site da Microsoft. |
| Microsoft Silverlight | Versão 3.5 sp1 ou superior | O Microsoft Silverlight é um plugin gratuito do .NET Framework para a criação de experiências de usuário interativas. Para obter mais informações sobre o Silverlight e sua instalação, consulte o site da Microsoft. |
| Adobe Flash Player | Versão 8 ou superior | Para obter mais informações, consulte o site da Adobe. |
| JRE (Java Runtime Environment) | Versão 1.4.2.3 ou superior | Para obter mais informações sobre o Java Runtime Environment, consulte http://java.com/en/download/help/sreq.xml . |

O cliente oferece suporte às seguintes versões do Internet Explorer:

- 7.0
- 8.0
- 9.0

O cliente requer as seguintes configurações de segurança:

- Execução de scripts do cliente (permitida)
- Disponibilidade do estado da sessão do IIS (habilitado)
- Cookies de sessão (ativados)
- Cookies persistentes do navegador (ativados)
- Bloqueio de pop-ups (desativado) O CA Business Service Insight é definido como um site confiável ou não há bloqueador de pop-ups instalado ou ativado.
- Execução do ActiveX (permitida).
Observação: se a diretiva da empresa não permitir que você defina esse item, ela não será necessária.
- Miniaplicativos Java ativados (ativados)

Instalar o cliente do CA Business Service Insight

Para ativar a funcionalidade total no site do CA Business Service Insight, instale o pacote de instalação do cliente.

Observação: a instalação exige privilégios de administrador na estação de trabalho do cliente.

Siga estas etapas:

1. Execute CloudInsight8.3_Client.exe.
2. Siga as instruções apresentadas na tela.
O assistente instala os componentes necessários.

Instalação silenciosa

A instalação silenciosa permite instalar o pacote do cliente em várias estações de trabalho sem responder a solicitações de entradas do usuário. A instalação usa um arquivo de resposta .iss semelhante a um arquivo .ini.

Registrar o arquivo de resposta do cliente

Para se preparar para a instalação silenciosa, registre um arquivo de resposta.

Siga estas etapas:

1. Execute o seguinte comando pela linha de comando:

```
CloudInsight8.3_Client.exe /r /f1"<local/nomedoarquivo.iss>"
```

/f1 "local/nomedoarquivo>.iss"

(Opcional) Especifica um nome de arquivo e um local não padrão para o arquivo de resposta.

Exemplo:

```
CloudInsight8.3_Client.exe/r /f1"c:\Silent\client.iss"
```

Observação: o nome do arquivo padrão é Setup.iss e o local padrão é a pasta Windows.

O InstallShield registra as configurações selecionadas.

2. Altere o caminho de destino (opcional).
 - a. Abra o arquivo de resposta e vá para a seguinte seção:

```
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdAskDestPath-0]  
szDir=C:\Arquivos de programas\CA\Cloud Insight\Cliente\  
Result=1
```

- b. Altere o caminho.

O arquivo de resposta está pronto para uso.

Exemplo de arquivo de resposta do cliente

```
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-DlgOrder]
Dlg0={8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdWelcome-0
Dlg1={8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdLicense2-0
Dlg2={8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdAskDestPath-0
Dlg3={8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdFinish-0
Count=4
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdWelcome-0]
Result=1
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdLicense2-0]
Result=1
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdAskDestPath-0]
szDir=C:\Arquivos de programas\CA\Cloud Insight\Cliente\
Result=1
[{8052F2E0-6031-4985-A87A-E10E388AF1AF}-SdFinish-0]
Result=1
bOpt1=0
bOpt2=0
```

Observação: para obter mais exemplos, consulte a pasta de arquivos de amostra Server/Silent.

Executar a instalação do cliente no modo silencioso

Para instalar o pacote de instalação do cliente sem intervenção do usuário, execute uma instalação silenciosa. Repita esse procedimento em cada estação de trabalho do cliente.

Siga estas etapas:

1. Copie o arquivo de resposta na estação de trabalho de destino.
2. Execute o seguinte comando pela linha de comando:

```
Cloud_Insight_Server_8.3/s /f1"<local/nomedoarquivo.iss> command
/f1"<local/nomedoarquivo.iss>"
```

Especifica o nome e o local do arquivo de resposta.

A instalação é executada e gera um arquivo de log denominado setup.log.

3. Verifique se a instalação foi bem-sucedida.

Toda a funcionalidade do site do CA Business Service Insight é ativada na estação de trabalho.

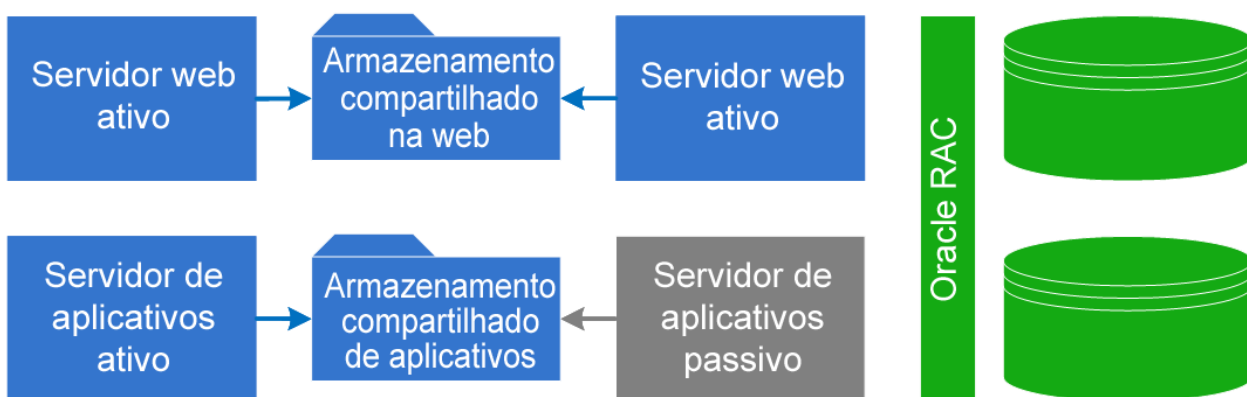
Capítulo 5: Como instalar o CA Business Service Insight para fornecer alta disponibilidade

Como administrador do sistema, você é responsável por garantir a disponibilidade contínua do CA Business Service Insight. O CA Business Service Insight fornece uma instalação de alta disponibilidade que é feita com base nas tecnologias de agrupamento e balanceamento de carga de rede (NLB) do Windows.

O CA Business Service Insight usa as seguintes opções para fornecer alta disponibilidade:

- O banco de dados usa uma implantação Oracle RAC.
- O servidor de aplicativos é implantado como Ativo/Passivo.
- O servidor web é implantado como Ativo/Ativo usando o balanceamento de carga com a afinidade de sessão da web.

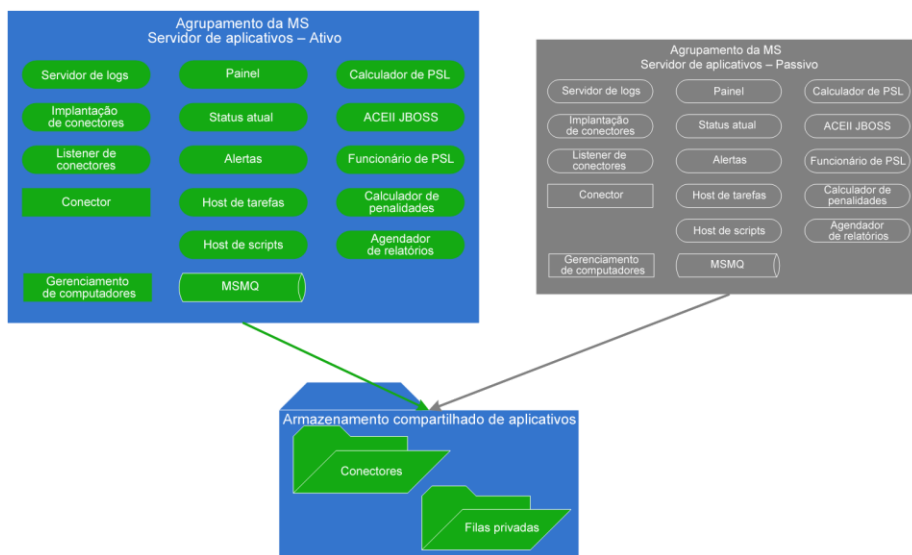
Balanceamento de carga com afinidade de sessão



Os servidores web e de aplicativos requerem um sistema de arquivos compartilhados de alta disponibilidade para compartilhar arquivos entre os nós. Use qualquer ambiente operacional de armazenamento que esteja de acordo com os requisitos de alta disponibilidade.

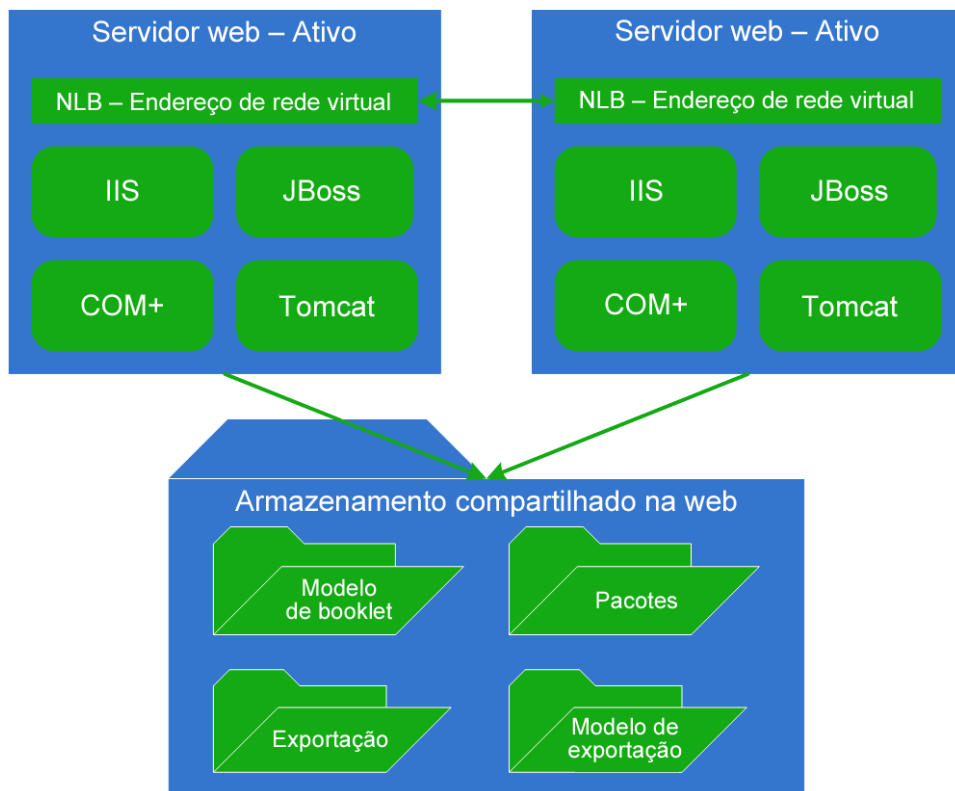
Servidor de aplicativos

O servidor de aplicativos é implantado em um modo ativo/passivo. Os serviços do servidor de aplicativos são executados em apenas um dos servidores de cada vez. A infraestrutura subjacente de alta disponibilidade está configurada para executar o failover dos serviços do servidor ativo para o servidor passivo. Os dados compartilhados no servidor de aplicativos consistem em configuração do conector, arquivos de estado e arquivos de dados MSMQ.



Servidor web

O servidor web está implantado como Ativo/Ativo. Todos os servidores web estão ativos simultaneamente e atendem clientes conforme necessário. Como o servidor web armazena dados na sessão IIS, o balanceamento de carga NW deve usar a afinidade quando atribuir um servidor web ao cliente. A maioria dos balanceadores de carga oferece suporte a essa funcionalidade. Os componentes da GUI de SMI em execução sob o Tomcat usam alguns dos estados usados pelo servidor web herdado do Oblicore.

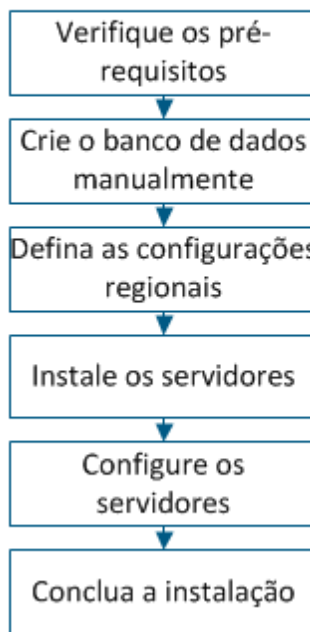


Use esse cenário como orientação durante o processo:

Como instalar o CA Business Service Insight para fornecer alta disponibilidade



Administrador do sistema



1. [Verificar os pré-requisitos](#) (na página 48)
2. [Criar banco de dados manualmente](#) (na página 22)
3. [Definir configurações regionais](#) (na página 24)
4. [Instalar os servidores do CA Business Service Insight](#) (na página 51)
5. [Configurar os servidores](#) (na página 55)
6. [Concluir a instalação](#) (na página 59)

Verificar os pré-requisitos

Para garantir o êxito da instalação, verifique os pré-requisitos. Use os pré-requisitos de instalação do CA Business Service Insight com as seguintes exceções:

- Use uma conta de domínio com privilégios de administrador na instalação.
- A alta disponibilidade requer um ambiente operacional Windows 2008.
- Crie um banco de dados Oracle com RAC. Para obter mais informações, consulte [Criar banco de dados manualmente](#) (na página 22).

Importante: Não use RAC com ASM.

- Prepare quatro endereços IP estáticos com nomes DNS atribuídos.
- Para obter informações completas sobre os pré-requisitos, consulte [Pré-requisitos de instalação do CA Business Service Insight](#) (na página 11).

Criar banco de dados manualmente

Para configurar o banco de dados do CA Business Service Insight em um servidor com um sistema diferente de Windows, crie o banco de dados manualmente.

Se você não estiver planejando usar a configuração padrão da CA, imprima a [Diretiva de Convenções de Nomenclatura para Objetos de Banco de Dados da CA Technologies](#) (na página 95). Preencha o formulário e consulte o Suporte da CA antes da instalação se a convenção de nomenclatura do seu banco de dados for diferente da diretiva da CA Technologies.

Siga estas etapas:

1. Localize o arquivo de instalação no CD de instalação em Server\Arquivos de programas\CA\Cloud Insight\Setup\InstallDB e, em seguida, copie o arquivo para %OBLICORE_ROOT%\Setup\InstallDB:
 - Main.bat (Windows)
 - Main.sh (Unix)
2. Atualize os parâmetros em start_parameter.ini, localizado em %OBLICORE_ROOT%\Setup\InstallDB:

OBLICORE_ROOT

Especifica um local para o banco de dados em que o programa de instalação cria uma pasta com o nome do banco de dados.

Importante: Crie a pasta raiz antes de executar o script de criação de banco de dados.

DB_NAME

Especifica o nome da instância do banco de dados.

Limite: de 1 a 8 caracteres

ORACLE_HOME

Especifica a localização da pasta inicial do Oracle.

Observação: se o servidor tiver vários diretórios iniciais, use o que faz referência a uma instalação do servidor Oracle, e não a uma instalação de cliente.

SYS_PASS

Especifica a senha do usuário SYS.

OBLICORE_USER

Especifica o nome do usuário do esquema que retém as entidades do banco de dados do CA Business Service Insight.

OBLICORE_PASS

Especifica a senha do usuário do esquema.

OBLIDBADMIN_PASS

Especifica a senha do oblidbadmin do usuário do Oracle usada durante a instalação e as migrações do banco de dados.

DB_CHARSET

Especifica o conjunto de caracteres do banco de dados, UTF-8 ou MSWIN1252.

DB_SYNONYM

Especifica um sinônimo público ou particular.

Exemplo:

```
[DataBaseDetails]
OBLICORE_ROOT=c:\oblicore
DB_NAME=oblicore
ORACLE_HOME=c:\oracle\product\11,1.0\db_1
SYS_PASS=sys
OBLICORE_USER=oblicore
OBLICORE_PASS=oblicore
OBLIDBADMIN_PASS=oblidbadmin
DB_CHARSET=utf8
DB_SYNONYM=public
```

3. Execute o script.
4. Verifique se os parâmetros estão corretos.
5. Siga as instruções apresentadas na tela.
6. Consulte o log para ver se ocorreram erros.

O banco de dados é instalado e você pode instalar os servidores do CA Business Service Insight.

Instalação e configurações regionais

Para garantir o êxito da instalação, altere as configurações regionais do servidor para o inglês. As configurações em outros idiomas podem causar problemas após a instalação.

Use o processo a seguir ao instalar os servidores do CA Business Service Insight.

1. Altere as configurações regionais do servidor para o inglês (EUA).
2. Instale e reinicie o servidor.
3. Reverta para suas configurações regionais locais.
4. Reinicie o servidor.

Instalar os servidores do CA Business Service Insight

Para criar o sistema do [set to your product name], instale os componentes do servidor. Para fornecer alta disponibilidade, instale os servidores na seguinte ordem:

1. Servidores de aplicativos
2. Servidores web
3. Servidores do conector

Use o processo a seguir para executar a instalação em cada nó do servidor:

1. Conecte-se ao nó.
2. Instale o componente do servidor.
3. Reinicie o nó do servidor.
4. Repita o procedimento em cada nó do agrupamento.

Siga estas etapas:

1. Copie o conteúdo da pasta de instalação do CD de instalação para a pasta de instalação.

Padrão: C:\Arquivos de Programas\CA\Cloud Insight\Setup ou %ProgramFiles%\CA\Cloud Insight\Setup

Importante: Não inclua & nem . no nome do diretório de instalação.

2. Execute Cloud_Insight_Server_8.3.exe no diretório do servidor.
3. Selecione o idioma de instalação e clique em OK.
4. Para instalar o componente de pré-requisito automaticamente, clique em Instalar.

Observação: essa caixa de diálogo não será exibida se todos os componentes necessários já estiverem instalados.

O assistente de instalação é exibido.

5. Siga o assistente durante a instalação.
 - Se o nome da organização contiver caracteres especiais (por exemplo, &), adicione o caractere ^ antes de cada caractere especial.
Por exemplo: AB&C é referido como AB^&C.
 - Em Tipo de instalação, selecione Típica.
 - Selecione os componentes que o servidor requer com base na topologia.

6. Preencha as caixas de diálogo da instalação.

Observação: somente as caixas de diálogo relacionadas aos recursos que você selecionar serão abertas. Para obter mais informações, consulte o tópico [Caixas de diálogo da instalação](#) (na página 26).

A janela Status da instalação é aberta e a instalação começa.

Observação: para as instalações do Windows Server 2008 R2, ignore o erro DocumentLoader que pode ocorrer.

7. Quando o assistente de instalação for concluído, reinicie o computador.

Observação: o Windows Server 2008 R2 requer configurações adicionais antes de reiniciar o servidor. Para obter mais informações, consulte [Configuração do servidor Windows Server 2008 R2](#) (na página 30).

Se necessário, instale os outros componentes do servidor.

Caixas de diálogo da instalação

Durante a instalação, caixas de diálogos pertinentes aparecem no assistente. A tabela a seguir lista as caixas de diálogo que são exibidas de acordo com os componentes de servidor que você selecionado.

| Servidores selecionados | Caixas de diálogo relacionadas |
|-----------------------------------|--|
| Banco de dados + Aplicativo + Web | Informações de logon, Criação do banco de dados |
| Aplicativo + Web | Informações de logon, Conexão de banco de dados |
| Banco de dados | Criação do banco de dados |
| Aplicativo | Informações de logon, Conexão de banco de dados |
| Web | Informações de logon, Configuração do servidor de log, Conexão de banco de dados |

A tabela a seguir lista as caixas de diálogo de instalação e os parâmetros e valores relacionados:

Importante: não use caracteres de byte duplo para entradas marcadas com uma cruz dupla (‡).

Observação: o Oracle não oferece suporte ao uso de certos caracteres nas suas convenções de nomenclatura. Consulte a literatura do Oracle para seus requisitos específicos, como ASCII e limitações, como caracteres especiais e caracteres de byte duplo.

| Nome | Parâmetros | Valores | Observações |
|-----------------------------|---|--|--|
| Criação do banco de dados | Versão do Oracle ‡ | Padrão: padrão do servidor | |
| | Local do arquivo do banco de dados ‡ | | |
| | Nome do servidor do banco de dados ‡ | | |
| | Conjunto de caracteres | UTF8 ou MSWIN | |
| | Sinônimo | Público ou privado | |
| Conexão de banco de dados | Versão Oracle | 10 ou 11 | |
| | Nome do TNS da instância do banco de dados do CA Business Service Insight ‡ | O Nome do TNS da instância do banco de dados. | Especifique o nome do TNS do CA Business Service Insight no arquivo TNSNAMES.ORA. |
| Informações de logon | Nome de usuário ‡ | O nome do usuário. Padrão: a conta de usuário que você usou para a instalação. | Recomendamos que você altere o usuário e a senha para a uma conta de domínio dedicada. Para criar um novo usuário, clique em Novo usuário. Para selecionar um usuário em uma lista, clique em Select User. |
| | Senha ‡ | Senha do usuário | |
| Informações do novo usuário | Domínio ou servidor | | Essa caixa de diálogo permite criar um novo usuário do CA Business Service Insight. |
| | Grupo | | |

| Nome | Parâmetros | Valores | Observações |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| | Nome de usuário ‡ | | |
| | Senha ‡ | | |
| | Confirmar senha ‡ | | |
| Select User | Tipos de objeto | | O usuário deve ser integrante do Grupo local administrador. |
| | Local | | |
| Configuração do servidor de log | Endereço de rede do servidor de log | Padrão: localhost | O localhost é válido para qualquer servidor que contém o servidor web. Se o servidor de logs não estiver no localhost, altere o endereço para o servidor correto. Observação: o endereço deve ser o endereço de instalação do servidor de log. |
| | Porta de rede do servidor de log | Padrão: 4040 | |
| Digitar a senha de rede | Nome de usuário | | A caixa de diálogo padrão Digitar senha de rede da Microsoft aparece em vários momentos se você não estiver conectado ao domínio. Se necessário, digite um usuário de domínio válido e a senha para acessar o domínio. |
| | Senha | | |
| Tipo de inicialização de serviços | Tipo de inicialização de serviços | Automático ou Manual Padrão: manual | O serviço do servidor de logs está sempre definido como Automático. |
| Configuração do site | WWWRootfolder ‡ | O local da pasta WWWRoot Padrão: pasta atual onde o site está instalado | |
| | SessionDataFolder ‡ | O local da SessionDatafolder ‡ Padrão: diretório de instalação | |
| | SessionTimeout | Padrão: 300 | |

Configuração do servidor Windows Server 2008 R2

Para configurar as instalações no Windows Server 2008 R2, execute as tarefas a seguir em todos os servidores que contêm um componente de servidor web ou de aplicativos.

Siga estas etapas:

1. Quando o assistente de instalação solicitar a reinicialização, abra um prompt de comando:
 - a. Clique em Iniciar, Executar.
 - b. Digite o seguinte comando na janela Executar:

```
C:\Windows\SysWOW64\cmd.exe
```

O prompt de comando será aberto.
2. Execute um dos seguintes comandos:
 - O servidor contém um componente de servidor web:

```
cd %OG_HOME%\bin  
StringsLoader.exe -a <Caminho para os arquivos xml de sequência de caracteres de idioma>  
cd %OG_HOME%\Setup\Migration\  
DocumentLoader.exe
```

Caminho padrão: C:\Inetpub\wwwroot\Oblicore\App_Data\Resources
 - O servidor contém apenas um componente do servidor de aplicativos:

```
cd %OG_HOME%\bin
```
3. Reinicie o servidor.

Configurar os servidores

Para fornecer alta disponibilidade, configure os servidores.

Importante: Efetue logon no site do CA Business Service Insight como sadmin depois de instalar o CA Business Service Insight. A senha padrão é sadmin.

Para cada servidor, verifique o seguinte para os serviços:

- O tipo de inicialização de todos os serviços está definido como Manual.
- O tipo de logon do ACE 2 no servidor de aplicativos JBOSS e Oblicore - Tomcat 6 está definido como sistema local.
- O tipo de logon de todos os outros serviços está definido como <usuário do domínio>.

Configurar os servidores de aplicativos

Siga estas etapas:

Crie Grupos de serviços

1. Abra o programa de Gerenciamento de agrupamento de failover.
2. Clique em Serviços e Aplicativos na árvore de console.
3. Clique em Mais ações, Criar serviço ou aplicativo vazio.
4. Crie os seguintes grupos:
 - CA Business Service Insight, Serviços
 - CA Business Service Insight, Status atual
 - CA Business Service Insight, ACE1 Writer
 - CA Business Service Insight, ACE2 Worker

Observação: você pode usar um único grupo para todos os serviços.

Adicione serviços aos grupos de serviços

1. Clique no grupo de serviços do CA Business Service Insight.
2. Vá para a opção Adicionar um recurso, Serviço genérico, e adicione os recursos a seguir na lista suspensa. Selecione o recurso, clique em Avançar e, em seguida, em Concluído.
 - Oblicore - Tomcat 6
 - Oblicore - ACE2 no servidor de aplicativos JBOSS
 - Oblicore - Listener de conectores
 - Oblicore - Alertas
 - Oblicore - Mecanismo do painel
 - Oblicore - Servidor de logs
 - Oblicore - PenaltyWriter
 - Oblicore - ScriptHost
 - Oblicore - Host de tarefas
 - Oblicore - Programador de relatórios
3. Clique no grupo de serviços do CA Business Service Insight.
4. Vá para Adicionar um recurso, Ponto de acesso do cliente, digite o nome de rede e o endereço IP. Essa ação pode levar alguns minutos. Não saia até que a configuração seja concluída.
5. Clique em Avançar, Avançar e em Concluir.

Definir dependências dos recursos

Execute estas etapas para cada recurso da lista a seguir:

- Oblicore - Tomcat 6
- Oblicore - ACE2 no servidor de aplicativos JBOSS
- Oblicore - Listener de conectores
- Oblicore - Mecanismo do painel

1. Clique duas vezes no recurso.
2. Vá para a guia Dependências.
3. Selecione o nome do ponto de acesso de rede e clique em OK.

Adicionar recursos ao grupo de agrupamentos

1. Adicione o recurso Oblicore - Current_Status_Engine ao Grupo de status atual do CA Business Service Insight.
2. Adicione um recurso Oblicore - PSLWriter ao Grupo ACE1 Writer do CA Business Service Insight.
3. Crie um recurso para cada serviço PSLWriter adicional e adicione os serviços ao Grupo ACE1 Writer do CA Business Service Insight.
4. Adicione o recurso Oblicore - PslWorker1 ao CA Business Service Insight - Grupo de ACE2 Worker.

Adicionar o serviço de enfileiramento de mensagens

1. Abra o programa de Gerenciamento de agrupamento de failover.
2. Vá para a árvore de console e clique em Serviços e aplicativos.
3. Clique em Configurar um serviço ou aplicativo.
4. O Assistente de alta disponibilidade é aberto.
5. Selecione o serviço de enfileiramento de mensagens e clique em Avançar.
6. Siga o assistente durante a configuração.
7. Abra o Gerenciador de servidores. Vá para Recursos, Mensagens, Filas privadas. Em cada nó do servidor de aplicativos, exclua todas as filas da pasta de armazenamento de filas privadas.

8. Abra o programa de Gerenciamento de agrupamento de failover. Clique com o botão direito do mouse em Serviço de enfileiramento de mensagens, Enfileiramento de mensagens, Filas privadas. Em cada nó do servidor de aplicativos, exclua todas as filas da pasta de armazenamento de filas privadas.
9. Clique com o botão direito do mouse no serviço de enfileiramento de mensagens e, em seguida, clique em Gerenciar MSMQ, Enfileiramento de Mensagens e em Filas privadas, e crie as seguintes filas:
 - Alertas do OG
 - Listener de conectores do OG
 - Painel do OG
 - Status atual do OG

Recursos de início

1. Coloque todos os recursos online.

Configurar os servidores web

Siga estas etapas:

1. Configure o Balanceamento de Carga de Rede.
Siga as instruções do guia Microsoft TechNet, disponíveis em [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754833\(WS.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754833(WS.10).aspx).
2. Vá para Arquivos de Programas\Oblicore.
3. Copie os modelos de booklet, os modelos de exportação e as pastas de pacotes para a pasta compartilhada na web.

Configurar os servidores do conector

Siga estas etapas:

1. Conecte ao primeiro nó do servidor de agrupamento do conector do CA Business Service Insight.
2. Abra o programa de Gerenciamento de agrupamento de failover.
3. Na árvore de console, clique em Serviços e Aplicativos.
4. Clique em Mais ações, Criar serviço ou aplicativo vazio.
5. Clique em Oblicore - Implantação do conector.
6. Clique em Mais ações, Adicionar um recurso, Serviço genérico e adicione o recurso Oblicore - AdapterDeployment.

- Vá para \Arquivos de Programas\Oblicore\Adapters e copie as pastas dos conectores na pasta Adapters da pasta compartilhada agrupada (disco S).

Observação: verifique se os caminhos do conector indicam os caminhos certos das pastas do conector na unidade do agrupamento.

- Em cada nó do servidor de agrupamento de conectores, abra o Editor do Registro e vá para HKEY_LOCAL_MACHINE, SOFTWARE, Oblicore, Adapters. Verifique se a cadeia de caracteres AdaptersDir tem o valor S:\Conectores.
- Clique com o botão direito do mouse no recurso e clique em Colocar este recurso online.

Concluir a instalação

Para assegurar que o CA Business Service Insight funcione sem erros, conclua a instalação.

Siga estas etapas:

- Efetue logon no site do CA Business Service Insight.
- Verifique se o deslocamento de horas corresponde ao fuso horário selecionado.
- Verifique se as datas do horário de verão correspondem ao seu local.
- Clique em Administração, Configurações do site e Avançar, e atualize os seguintes parâmetros:

| Pasta de configuração | Parâmetro | Valor |
|--|--|---|
| ACE2 | ACE2 Server | O endereço compartilhado do servidor de aplicativos. Padrão: bsiapp |
| Assistente de conector | Endereço do listener do conector | O endereço compartilhado do servidor de aplicativos. Padrão: bsiapp |
| Painel, Endereços | URL do serviço do painel | O endereço compartilhado do servidor de aplicativos. Padrão: bsiapp |
| Painel, Configurações relacionadas ao status atual | <ul style="list-style-type: none"> ■ URL do listener de status remoto atual ■ Endereço do listener do mecanismo do painel <p>Observação: atualize esses parâmetros somente no Windows Server 2008 R2.</p> | O endereço compartilhado do servidor de aplicativos. Padrão: bsiapp |

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| Filas | <ul style="list-style-type: none"> ■ Status atual do computador MSMQ ■ Servidor onde o painel MSMQ está localizado ■ Computador MSMQ padrão | O endereço compartilhado do servidor de aplicativos. Padrão: bsiapp |
| Relatórios | Caminho do booklet Observação: por padrão, não é possível editar o Caminho do booklet na interface gráfica do usuário. Atualize o parâmetro em t_system_configurations ou defina Changeable_in_gui como Y. | Local do armazenamento compartilhado da pasta/caminho de booklet |
| Servidor de aplicativos de SMI | Host do servidor de aplicativos de SMI | O endereço IP da rede do Tomcat compartilhada no servidor de aplicativos. |
| System | Servidor web | O endereço WEB do NLB. |

Atualizar o prefixo do proxy (opcional)

Para oferecer suporte às solicitações que o proxy inverso encaminha ao site da CA, digite a sequência de caracteres do prefixo como o valor de chave ProxyPrefix na seção AppSettings do arquivo web.config. Essa sequência de caracteres do prefixo é configurada para rotear a solicitação para o site da CA na configuração do proxy.

1. Verifique se o site está sendo roteado corretamente para o proxy reverso. Verifique se o valor do proxy está escrito corretamente e se está inserido entre as duas barras ("/prefixo/").

Por exemplo, se o prefixo associado ao site da CA for "ca", atualize o arquivo web.config da seguinte forma:

```
<appSettings>
<add key="ProxyPrefix" value="/ca/" />
</appSettings>
```

Se a chave ProxyPrefix não existir ou se seu valor for uma sequência de caracteres vazia, o site funcionará normalmente.

2. Adicione um cabeçalho para a configuração de proxy. Use esta chave de cabeçalho: "X-Forwarded-CA-ObLicore-Proxy"

Capítulo 6: Como atualizar o CA Business Service Insight

Como administrador do sistema, é importante atualizar o CA Business Service Insight regularmente. A atualização assegura que você possa tirar proveito de todos os novos recursos e das correções de bugs.

O arquivo de atualização reconhece o servidor que está executando o programa e atualiza os arquivos necessários. Primeiro, atualize o servidor de aplicativos que contém o serviço de alertas. O script de migração é executado automaticamente no servidor de aplicativos que inclui o serviço Alertas.

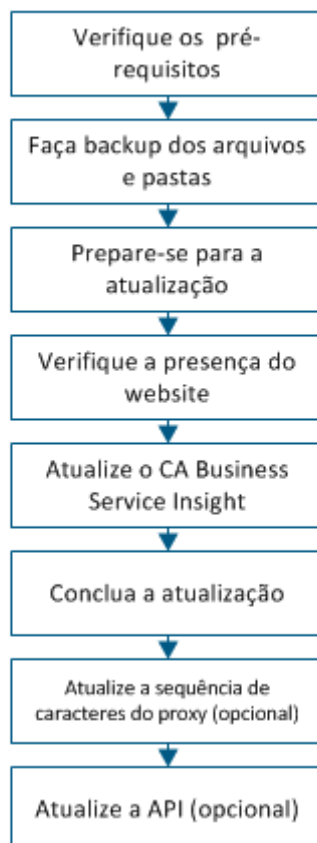
Para atualizar para um ambiente de vários servidores, execute o processo de atualização no servidor de aplicativos primeiro. Em seguida, execute a atualização no servidor web. A atualização no servidor de aplicativos executa automaticamente a migração do banco de dados.

Use esse cenário como orientação durante o processo:

Como atualizar o CA Business Service Insight



Administrador do sistema



1. [Verificar os pré-requisitos](#) (na página 63).
2. [Fazer backup de arquivos e pastas](#) (na página 63).
3. [Preparar para a atualização](#) (na página 64).
4. [Verificar a presença do site](#) (na página 65).
5. [Atualizar o CA Business Service Insight](#) (na página 65).
6. [Concluir a atualização](#) (na página 69).
7. (Opcional) [Atualizar o texto do proxy](#) (na página 70).
8. (Opcional) [Atualizar a API](#) (na página 70).

Verificar os pré-requisitos

Para garantir que seja possível concluir a atualização, verifique os seguintes pré-requisitos:

- O CA Business Service Insight versão 7.0 SP1 ou posterior está instalado.
- Você possui direitos de acesso ao SYSDBA.
- Pelo menos 15 por cento do espaço de cada tabela do banco de dados não está alocado.

Observação: se o autoextend estiver ativado, o tamanho máximo do arquivo de dados será pelo menos 15 por cento maior do que o tamanho atual do arquivo de dados.

- O espaço não alocado em cada dispositivo físico que contém espaços de tabela do banco de dados é de pelo menos 15 por cento do tamanho total de todos os espaços de tabela no dispositivo.
- O provedor OLEDB do Oracle está instalado no servidor de aplicativos e nos servidores web.
- Instale o ODAC 11.2 Release 4 de 32 bits (ODAC112040Xcopy_32bit) no servidor web.

Para instalar o ODAC, use o seguinte comando:

```
Install.bat all c:\unique_installation_path\odac myhome true
```

Fazer backup de arquivos e pastas

Para garantir que nenhuma informação seja perdida durante uma atualização, faça backup dos seguintes arquivos e pastas.

Observação: para executar uma reversão, desinstale todas as versões, instale a versão anterior e importe os dados do backup.

Siga estas etapas:

1. Execute um despejo do banco de dados.
2. Faça backup de todos os arquivos personalizados. Os seguintes arquivos são personalizáveis:
 - LoginCommon.asp
 - RedirectToLogin.asp
 - SilentLogin.asp
 - AcceptLogin.asp
 - Web.config

- Registry.xml
 - Index.asp (para logon único)
 - logo.jpg
 - logo.gif
 - logobg.gif
 - logout1.gif
 - logout2.gif
 - Reportlogo (e outros logotipos, como dash ou exportar relatório)
3. (Opcional) Faça backup do pacote de idiomas.

Preparar para a atualização

Para garantir uma atualização com êxito, execute as seguintes tarefas antes de começar a atualização.

Siga estas etapas:

1. Se você usar uma configuração de idioma regional que não seja o inglês, altere-a para o inglês (EUA).
Observação: o uso de uma configuração de idioma diferente para a atualização pode causar erros.
2. Interrompa todos os serviços do Oblicore.
3. No Gerenciador do IIS, interrompa o servidor web.
Importante: Não interrompa o serviço WWW ou o serviço Admin do IIS.
4. Inicie o serviço do coordenador de transações distribuídas.
Observação: esse serviço é necessário somente para atualização.
5. Execute o oblicore_privs.sql. O script está no CD de instalação na pasta SetupDB\Migration.
Observação: se a conta do proprietário do banco de dados não for uma conta do Oblicore, atualize o arquivo .sql para conceder privilégios à conta do proprietário do banco de dados.
6. Certifique-se de que o parâmetro job_queue_processes está definido como 2 no arquivo Init.ora.

Verificar a presença do site

Para garantir que o site funcione, verifique a presença do site no servidor. Escolha a opção que se aplica à topologia do servidor.

Siga estas etapas:

O servidor é designado exclusivamente como um servidor de aplicativos:

1. Abra o registro do servidor do aplicativo na entrada:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Oblicore\Install Data.
2. Exclua o valor de texto WWWRootFolderLocation se ele existir.

O servidor não é designado exclusivamente como um servidor de aplicativos:

1. Abra o Registro do servidor web ou de serviços web na entrada:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Oblicore\Install Data.
2. Verifique se o valor de texto WWWRootFolderLocation existe.
3. Verifique se os dados para esse valor de sequência de caracteres contêm o caminho para a pasta da web.

Observação: em sistemas de 64 bits, a entrada é:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432node\Oblicore\Install Data.

Atualizar o CA Business Service Insight

Para tirar vantagem dos novos recursos e funções no CA Business Service Insight, atualize para a versão mais recente.

Siga estas etapas:

1. Clique duas vezes em Cloud_Insight_Server_8.3.exe na pasta do servidor e clique em Avançar.
2. Selecione o idioma de instalação e clique em OK.
3. Clique em Instalar.
4. Clique em Avançar no assistente de instalação.
5. Aceite o contrato de licença e clique em Avançar.
6. Selecione o local do CD de terceiros e clique em Avançar.

- (Opcional) Selecione limpar, e clique em Avançar quando o programa de instalação solicitar a você para limpar componentes anteriores do JBoss.

Observação: esse prompt é exibido apenas se uma versão anterior do JBoss estiver instalada.

A caixa de diálogo de atualização é aberta e exibe as caixas de diálogo de atualização.

- Digite o valor de cada parâmetro em cada caixa de diálogo que abrir e clique em Avançar.

Observação: consulte o tópico [Caixas de diálogo de atualização](#) (na página 66) para obter mais informações.

- Verifique se as configurações estão corretas e clique em Avançar.

A instalação é iniciada.

Se tiver selecionado Executar script de migração, siga as instruções.

- Clique em Concluir para confirmar a atualização.

O sistema será reiniciado.

Caixas de diálogo de atualização

O assistente de instalação inclui caixas de diálogo que o CA Business Service Insight usa para atualizar as informações. Somente as caixas de diálogo relacionadas aos recursos que você selecionar serão abertas.

A tabela a seguir lista as caixas de diálogo de atualização e os parâmetros e valores relacionados:

Importante: Não use caracteres de byte duplo para entradas marcadas com uma cruz dupla (‡).

Observação: o Oracle não oferece suporte ao uso de certos caracteres nas suas convenções de nomenclatura. Consulte a literatura do Oracle para obter seus requisitos (por exemplo, o ASCII) e limitações (como caracteres especiais e caracteres de byte duplo) específicos.

| Nome da caixa de diálogo | Parâmetros | Valores | Observações |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|--|
| Criação do banco de dados | Executar script de migração | Marcados ou desmarcados. | Selecionada automaticamente no servidor de aplicativos que inclui o serviço de alertas do CA Business Service Insight. |

| Nome da caixa de diálogo | Parâmetros | Valores | Observações |
|-----------------------------|--|--|---|
| | Nome do TNS da instância do banco de dados do Oblicore | Digite o nome do TNS como ele aparece no arquivo TNSNAMES.ORA. ‡ | Nome do TNS da instância do banco de dados do CA Business Service Insight. |
| | Nome de usuário do esquema | Digite o nome do usuário do esquema para a atualização. | |
| | Senha do esquema | Digite a senha do usuário do esquema para a atualização. | Padrão: Oblicore |
| | Senha do sistema | Digite a senha do usuário do sistema. | |
| Informações de logon | Nome de usuário | Nome do usuário. ‡ | Padrão: a conta de usuário que você usou para a instalação. Observação: recomendamos que você altere o usuário e a senha para a uma conta de domínio dedicada. |
| | Senha | Senha do usuário. ‡ | |
| | Botão Informações do novo usuário | Consulte a linha Informações do novo usuário. | |
| Informações do novo usuário | Domínio ou servidor | Nome do servidor local. | |
| | Grupo | Administrators | |
| | Nome de usuário | Nome do usuário. | |
| | Senha | Senha do usuário. | Está de acordo com a política da empresa. |
| | Confirmar senha | Confirmar senha. | |

A tabela a seguir descreve os arquivos de configuração e os parâmetros relacionados.

Importante: Não atribua nenhum caractere de dois bytes para qualquer uma das entradas da tabela de configuração a seguir.

Observação: os valores dos parâmetros marcados com * devem começar com uma aspa simples e terminar com uma barra invertida e uma aspa simples, por exemplo, 'C:\Temp\.'

| Arquivo de configuração | Parâmetros | Valores padrão | Observações |
|-------------------------|------------------------------|--|--|
| Config_Ini.ini | ORGANIZATION_NAME | O nome da organização | Se o nome da organização contém caracteres especiais (por exemplo, &), adicione o caractere ^ antes de cada caractere especial (por exemplo, AB&C é gravado como AB^&C). |
| | TEMPLATE_PATH* | '<pasta de instalação>\Export Templates' | O local da pasta de modelos de exportação. |
| | BOOKLET_TEMPLATE_PATH* | '<pasta de instalação>\Booklet Templates' | O local da pasta de modelos de booklets. |
| | WEB_SERVER | O nome do servidor web | |
| | DB_NAME | | |
| | OBLICORE_USER | | |
| | OBLICORE_PASS | Oblicore | A senha do usuário do CA Business Service Insight no banco de dados. |
| | MPX_CONFIGURATION_DIRECTORY* | '<pasta de instalação>\Packages\Configuration' | O local da pasta de configuração de pacotes. |
| | MPX_INPUT_DIRECTORY* | '<pasta de instalação>\Packages\' | O local da pasta de entrada de pacotes. |
| | MPX_LOG_DIRECTORY* | '<pasta de instalação>\Packages\Log\' | O local da pasta de log de pacotes. |

| Arquivo de configuração | Parâmetros | Valores padrão | Observações |
|-------------------------|-----------------------|--|---|
| | MPX_OUTPUT_DIRECTORY* | '<pasta de instalação>\Packages\ ' | O local da pasta de saída de pacotes. |
| | MPX_TEMP_DIRECTORY* | '<pasta de instalação>\Packages\ Temp\' | O local da pasta temporária de pacotes. |

Concluir a atualização

Para concluir a atualização, execute as seguintes tarefas.

Importante: Efetue login como `sadmin` após a atualização do CA Business Service Insight. A senha padrão é `sadmin`.

Siga estas etapas:

1. Reinicie todos os servidores.
2. No Gerenciador do IIS, inicie o servidor web.
3. (Opcional) Para mudar de um sinônimo público para um particular, chame um dos procedimentos a seguir no banco de dados:

```
begin  
prc_recreate_all_synonyms ('YES');  
end
```

ou

```
exec prc_recreate_all_synonyms ('YES');
```
4. (Opcional) Bloqueie a conta `oblidbadmin` no banco de dados. Execute o comando a seguir enquanto estiver conectado ao banco de dados:

```
alter user oblidbadmin account lock;
```
5. (Opcional) Altere a senha `oblidbadmin`. Execute o comando a seguir enquanto estiver conectado ao banco de dados:

```
alter user oblidbadmin identified by '<nova_senha>';
```
6. Verifique se o deslocamento de horas corresponde ao fuso horário selecionado.
7. Verifique se as datas do horário de verão correspondem ao seu local.
Agora você tem a versão mais recente do CA Business Service Insight.

Atualizar o prefixo do proxy

Para oferecer suporte às solicitações que o proxy inverso encaminha ao site da CA, digite a sequência de caracteres do prefixo como o valor de chave ProxyPrefix na seção AppSettings do arquivo web.config. Essa sequência de caracteres do prefixo é configurada para rotear a solicitação para o site da CA na configuração do proxy.

1. Verifique se o site está sendo roteado corretamente para o proxy reverso. Verifique se o valor do proxy está escrito corretamente e se está inserido entre as duas barras ("/prefixo/").

Por exemplo, se o prefixo associado ao site da CA for "ca", atualize o arquivo web.config da seguinte forma:

```
<appSettings>  
<add key="ProxyPrefix" value="/ca/" />  
</appSettings>
```

Se a chave ProxyPrefix não existir ou se seu valor for uma sequência de caracteres vazia, o site funcionará normalmente.

2. Adicione um cabeçalho para a configuração de proxy. Use esta chave de cabeçalho: "X-Forwarded-CA-Oblicore-Proxy"

Atualizar a API

Para usar o código da API de versões anteriores à 8.1, atualize a interface da API.

Observação: para obter informações detalhadas, consulte o tópico Compatibilidade com versões anteriores da API no Guia do CA Business Service Insight SDK

Siga estas etapas:

1. Use o WSDL da 8.3 para criar as classes de proxy para o serviço Contrato, o serviço Portfólio e o serviço Repositório. Use o WSDL da última instalação para versões anteriores à versão 8.0.
2. Recompile o código da API.

Observação: se houver erros de compilação, localize o código que requer alterações manuais. Atualize o código de acordo com as alterações feitas na nova API (ordem dos campos, tipo). Recompile o código da API após essas alterações.

Capítulo 7: Atualizar versões anteriores

A atualização atual para o CA Business Service Insight oferece suporte a atualizações da versão 7.0 SP1 e posteriores. Para obter atualizações da versão 7.0 e de todas as versões anteriores, use o seguinte processo:

1. Execute um despejo do banco de dados faça backup de todos os arquivos personalizados.
2. Instale a nova versão com uma instalação simples.

Para obter mais informações, consulte [Como instalar o CA Business Service Insight](#) (na página 21).

3. Migre o banco de dados para a nova instalação.
4. Para importar booklets antigos para o novo banco de dados, execute bookletdocumentloader.exe (opcional).
 - a. Localize o arquivo executável na pasta de migração no CD de instalação.
 - b. Execute o arquivo.
 - c. Siga as instruções apresentadas na tela.

Capítulo 8: Como atualizar uma Implantação de alta disponibilidade

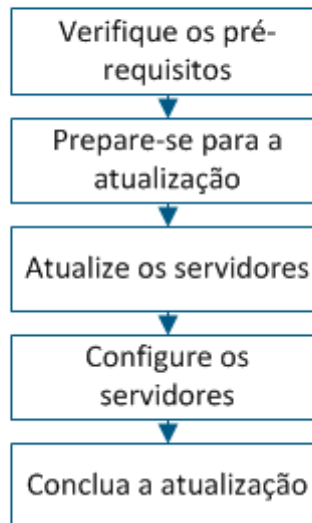
Como administrador do sistema, você é responsável pela manutenção da instalação do CA Business Service Insight. Atualize o CA Business Service Insight para implementar os últimos aprimoramentos e correções.

Use esse cenário como orientação durante o processo:

Como atualizar uma implantação de alta disponibilidade



Administrador do sistema



1. [Verificar os pré-requisitos](#) (na página 74)
2. [Preparar para a atualização](#) (na página 64)
3. [Atualizar os servidores](#) (na página 75)
4. [Configurar os servidores](#) (na página 77)
5. [Concluir a atualização](#) (na página 69)

Verificar os pré-requisitos

Para garantir que seja possível concluir a atualização, verifique os seguintes pré-requisitos:

- O CA Business Service Insight versão 7.0 SP1 ou posterior está instalado.
- Você possui direitos de acesso ao SYSDBA.
- Pelo menos 15 por cento do espaço de cada tabela do banco de dados não está alocado.

Observação: se o autoextend estiver ativado, o tamanho máximo do arquivo de dados será pelo menos 15 por cento maior do que o tamanho atual do arquivo de dados.

- O espaço não alocado em cada dispositivo físico que contém espaços de tabela do banco de dados é de pelo menos 15 por cento do tamanho total de todos os espaços de tabela no dispositivo.
- O provedor OLEDB do Oracle está instalado no servidor de aplicativos e nos servidores web.
- Execute um despejo do banco de dados faça backup de todos os arquivos personalizados.

Preparar para a atualização

Para garantir uma atualização com êxito, execute as seguintes tarefas antes de começar a atualização.

Siga estas etapas:

1. Se você usar uma configuração de idioma regional que não seja o inglês, altere-a para o inglês (EUA).

Observação: o uso de uma configuração de idioma diferente para a atualização pode causar erros.

2. Interrompa todos os serviços do Oblicore.
3. No Gerenciador do IIS, interrompa o servidor web.

Importante: Não interrompa o serviço WWW ou o serviço Admin do IIS.

4. Inicie o serviço do coordenador de transações distribuídas.

Observação: esse serviço é necessário somente para atualização.

5. Execute o oblicore_privs.sql. O script está no CD de instalação na pasta SetupDB\Migration.

Observação: se a conta do proprietário do banco de dados não for uma conta do Oblicore, atualize o arquivo .sql para conceder privilégios à conta do proprietário do banco de dados.

6. Certifique-se de que o parâmetro job_queue_processes está definido como 2 no arquivo Init.ora.

Atualizar os servidores

Para atualizar o CA Business Service Insight, copie Cloud_Insight_Server_8.3.exe para cada servidor e execute as tarefas de atualização.

Atualizar o servidor de aplicativos

Siga estas etapas:

1. Conecte ao primeiro nó do servidor de agrupamento de aplicativos.
2. Abra o programa Administrador de agrupamento.
3. Em Ação, selecione a opção Abrir conexão para agrupamento.
4. No nome do Agrupamento ou Servidor, selecione o nome do agrupamento de aplicativos e clique em OK.
5. Verifique se o primeiro nó de agrupamento de aplicativos é o proprietário de todos os serviços do Oblicore, em Grupo de agrupamentos e em Pastas compartilhadas.
6. Clique com o botão direito do mouse em cada grupo serviços agrupados do CA Business Service Insight e clique em Colocar offline.
7. Clique com o botão direito do mouse em Pastas compartilhadas e clique em Colocar offline.
8. Verifique se o Grupo de agrupamentos está online e se o primeiro nó de agrupamento de aplicativos é o proprietário.
9. Execute o Cloud_Insight_Server_8.3.exe e continue com a atualização seguindo o assistente.

Observação: para obter mais informações, consulte o tópico [Atualizar o CA Business Service Insight](#) (na página 65).

10. Reinicie o primeiro nó do servidor de agrupamento de aplicativos.
11. Repita as etapas de 5 a 10 para cada nó do servidor de agrupamento de aplicativos. Verifique se o nó de agrupamento atual é o proprietário.

Atualizar os servidores web

Siga estas etapas:

1. Estabeleça conexão com o primeiro nó do servidor web.
2. Execute o Cloud_Insight_Server_8.3.exe e continue com a atualização seguindo o assistente.

Observação: para obter mais informações, consulte o tópico [Atualizar o CA Business Service Insight](#) (na página 65).

3. Reinicie o primeiro nó do servidor web.
4. Repita as etapas de 1 a 3 em cada nó do servidor web.

Atualizar os servidores do conector

Esta seção explica como atualizar os servidores conectores do CA Business Service Insight.

Siga estas etapas:

1. Estabeleça conexão com o primeiro nó do servidor de agrupamento de conectores.
2. Abra o programa Administrador de agrupamento.
3. Em Ação, selecione a opção Abrir conexão para agrupamento.
4. No nome do Agrupamento ou Servidor, selecione o nome do agrupamento do conector e clique em OK.
5. Verifique se o primeiro nó de agrupamento de conectores é o proprietário de todos os serviços do Oblicore, em Grupo de agrupamentos e em Pastas compartilhadas.
6. Verifique se o Grupo de agrupamentos e as Pastas compartilhadas estão online.
7. Coloque offline todos os serviços do conector.
8. Execute o Cloud_Insight_Server_8.3.exe e continue com a atualização seguindo o assistente.

Ignore a mensagem indicando que o serviço Distributed Transaction Coordinator não foi iniciado que pode ser exibida.

Observação: para obter mais informações, consulte o tópico [Atualizar o CA Business Service Insight](#) (na página 65).

9. Reinicie o primeiro nó do servidor de agrupamento de conectores.
10. Repita as etapas de 2 a 9 em cada nó do servidor de agrupamento de conectores. Verifique se o nó de agrupamento atual é o proprietário.

Configurar os servidores

Para continuar, configure os servidores.

Configurar o servidor de aplicativos

Siga estas etapas:

Configure o MSMQ para que ele funcione em um agrupamento

1. Em cada nó do servidor de aplicativos do CA Business Service Insight, exclua as filas da pasta de armazenamento Filas privadas.
2. Verifique se o recurso de MSTDC está agrupado.
3. Crie e configure um recurso e grupo do MSMQ (servidor virtual), abrindo o programa Administrador de agrupamento.
4. Em Ação, selecione a opção Abrir conexão para agrupamento.
5. Em Nome do servidor ou do agrupamento, selecione o nome de agrupamento do aplicativo.
6. Na árvore de console, clique em Grupo de agrupamentos.

Adicione recursos do MSMQ

1. Clique em Arquivo e, em seguida, clique em Novo e Recurso.
O Assistente de novo recurso é aberto.
2. Digite MSMW agrupado no campo Nome.
3. Selecione o serviço de enfileiramento de mensagens e clique em Avançar.
4. Na página Possíveis proprietários, clique em Avançar.
5. Na página Dependências, em Recursos disponíveis, selecione o recurso do tipo Nome de rede e clique em Adicionar.
6. Selecione Disco S (o recurso do tipo Disco Físico) e clique em Adicionar.
7. Clique em Concluir.
8. Coloque o recurso MSMQ agrupado online.

Adicione recursos gerais

1. Na árvore de console, clique em Grupo de agrupamentos.
2. Clique em Arquivo e, em seguida, clique em Novo e Recurso.
O Assistente de novo recurso é aberto.
3. Digite Gerenciamento do computador agrupado no campo Nome.

4. Selecione a opção Aplicativo genérico e clique em Avançar.
5. Na página Possíveis proprietários, clique em Avançar.
6. Na página Dependências, em Recursos disponíveis, selecione o recurso do tipo Nome de rede e clique em Adicionar.
7. Selecione o recurso MSMQ agrupado e clique em Adicionar.
8. Clique em Next.
9. Digite mmc compmgmt.msc na linha de comando.
10. Digite %windir%\system32 no diretório atual.
11. Selecione Usar o nome de rede como nome do computador e Permitir que o aplicativo interaja com a área de trabalho.
12. Clique em Avançar e em Concluir.
13. Coloque o recurso Gerenciamento do computador agrupado online.

Observação: para obter mais informações sobre o MSMQ, consulte o site da Microsoft.

Adicione recursos internos

Observação: a maioria dos recursos está presente, mas eles têm nomes de grupos antigos. Revise os grupos para que tenham os mesmos nomes da instalação a partir do zero.

1. Clique em Arquivo e, em seguida, clique em Novo e Recurso.
2. Adicione os recursos a seguir:
 - Oblicore - Tomcat 6
 - Oblicore - ACE2 no servidor de aplicativos JBOSS
 - Oblicore - Listener de conectores
 - Oblicore - Alertas
 - Oblicore - Painel
 - Oblicore - Servidor de logs
 - CA Business Service Insight - Serviços FQDN
 - Oblicore - PenaltyWriter
 - Oblicore - ScriptHost
 - Oblicore - Host de tarefas
 - CA Business Service Insight - IP do agrupamento de serviços públicos
 - Oblicore - ReportsScheduler

3. Adicione o recurso Oblicore - Current_Status_Engine ao CA Business Service Insight - Grupo de status atual
4. Adicione o recurso Oblicore - PSLWriter ao CA Business Service Insight-Grupo de ACE1 Writer.
5. Adicione o recurso Oblicore - Current_Status_Engine ao CA Business Service Insight-ACE2 Worker.
6. Adicione o recurso Oblicore - PslWorker1 ao CA Business Service Insight - Grupo de ACE2 Worker.
7. Coloque todos os recursos online.

Configurar o servidor web

Observação: para criar o Balanceamento de Carga de Rede, siga as instruções do guia Microsoft TechNet: [http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754833\(WS.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754833(WS.10).aspx).

Siga estas etapas:

1. Vá para Arquivos de Programas\Oblicore.
2. Copie os modelos de booklet, os modelos de exportação e as pastas de pacotes para a pasta compartilhada na web.
3. Atualize o caminho do booklet.

Observação: por padrão, não é possível editar o Caminho do booklet na interface gráfica do usuário. Atualize o parâmetro em `t_system_configurations` ou defina `Changeable_in_gui` como Y.

Configurar os servidores do conector

Siga estas etapas:

1. Conecte ao primeiro nó do servidor de agrupamento do conector do CA Business Service Insight.
2. Abra o programa Administrador de agrupamento.
3. Altere o nome de serviço do Oblicore - AdapterDeployment na guia Parâmetros para AdapterDeployment.
4. Vá para \Arquivos de Programas\Oblicore\Adapters e copie as pastas dos conectores na pasta Adapters da pasta compartilhada agrupada (disco S).

Observação: verifique se os caminhos do conector indicam os caminhos certos das pastas do conector na unidade do agrupamento.

5. Em cada nó do servidor de agrupamento de conectores, abra o Editor do Registro e vá para HKEY_LOCAL_MACHINE, SOFTWARE, Oblicore, Adapters. Verifique se a cadeia de caracteres AdaptersDir tem o valor S:\Conectores.
6. Coloque todos os serviços do conector online.

Concluir a atualização

Para concluir a atualização, execute as seguintes tarefas.

Importante: Efetue logon como sadmin após a atualização do CA Business Service Insight. A senha padrão é sadmin.

Siga estas etapas:

1. Reinicie todos os servidores.
 2. No Gerenciador do IIS, inicie o servidor web.
 3. (Opcional) Para mudar de um sinônimo público para um particular, chame um dos procedimentos a seguir no banco de dados:

```
begin  
prc_recreate_all_synonyms ('YES');  
end
```

ou

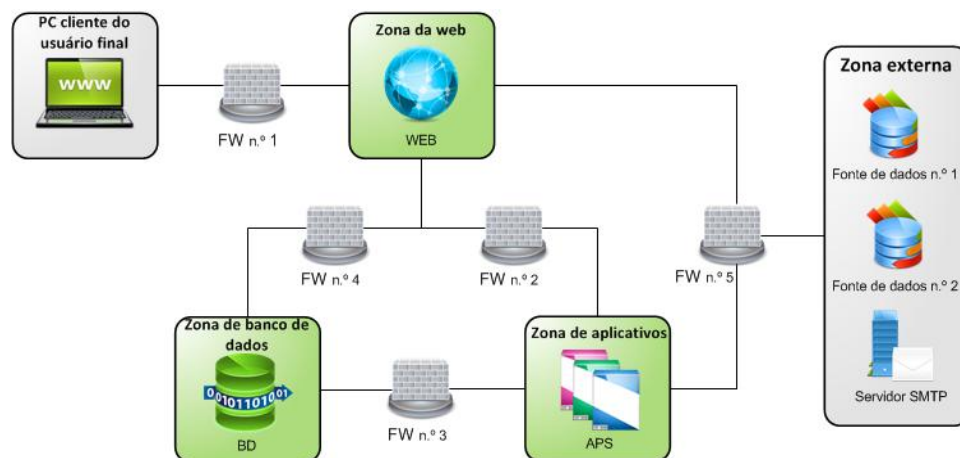
```
exec prc_recreate_all_synonyms ('YES');
```
 4. (Opcional) Bloqueie a conta oblidbadmin no banco de dados. Execute o comando a seguir enquanto estiver conectado ao banco de dados:

```
alter user oblidbadmin account lock;
```
 5. (Opcional) Altere a senha oblidbadmin. Execute o comando a seguir enquanto estiver conectado ao banco de dados:

```
alter user oblidbadmin identified by '<nova_senha>;'
```
 6. Verifique se o deslocamento de horas corresponde ao fuso horário selecionado.
 7. Verifique se as datas do horário de verão correspondem ao seu local.
- Agora você tem a versão mais recente do CA Business Service Insight.

Apêndice A: Visão geral dos protocolos de comunicação

O CA Business Service Insight é um aplicativo de várias camadas que pode ser implantado em inúmeros servidores. A maioria das implantações usa o modelo padrão de três camadas, que normalmente inclui firewalls entre servidores físicos por vários motivos. Configure os firewalls para permitir a comunicação entre os componentes do CA Business Service Insight.



Processo/componentes

A tabela a seguir mostra os processos e os componentes que se comunicam entre zonas:

| Zona | Processo/componente | Observações |
|------|---------------------|---|
| Web | Servidor web IIS | Entrega o conteúdo da web aos navegadores clientes e recupera os dados do banco de dados. |
| | Componentes COM+ | Executa ações no banco de dados, recupera dados e envia mensagens SMTP. |

| | | |
|----------------|--|---|
| | API | Manipula as solicitações de entrada de serviços da web. |
| | Serviço de autenticação (SSO/LDAP) | Manipula solicitações externas de autenticação. |
| Aplicativo | Serviço de listener do conector | Manipula conexões de entrada do conector das instâncias do conector. |
| | Serviço de implantação de conector | Implanta e controla os conectores gerenciados implantados localmente. |
| | Servidor de logs | Registra todas as mensagens de entrada dos componentes BIS COM+ e de serviços de aplicativos, como TaskHost e Alertas. |
| | Painel de serviço | Atualiza o status e os resultados dos componentes do painel. |
| | Mecanismo de PSL | Calcula todos os resultados de nível de serviço e fornece informações para outros serviços de aplicativos dependentes, como Painel e Alertas. |
| | Serviço do programador de relatórios do serviço de alerta (SMTP) | Envia mensagens SMTP do servidor do aplicativo. |
| | Instâncias do conector | Conecta-se às fontes de dados e lida com a coleta de dados brutos com o serviço do listener do conector. |
| Banco de dados | Banco de dados Oracle | Armazena e gerencia todos os dados do aplicativo. |
| | Listener do banco de dados | Manipula conexões de entrada com o banco de dados. |
| Externo | Instâncias do conector | Conecta-se às fontes de dados e lida com a coleta de dados brutos com o serviço do listener do conector. |
| | Serviço de implantação de conector | Implanta e controla os conectores gerenciados implantados remotamente. Esse serviço deve estar no mesmo computador que todos os conectores implantados remotamente. |

Portas e protocolos

As tabelas a seguir listam as portas e os protocolos para os processos e componentes do CA Business Service Insight:

| PROCESSO (ORIGEM) | ENC | DESTINO | PROTOCOLO | PORTA(S) PADRÃO | DIREÇÃO | PODE SER ALTERADO? |
|---|-----|--|----------------|----------------------------|---------|--------------------|
| Zona web de origem | | | | | | |
| Servidor web IIS | #2 | Servidor de logs (servidor de aplicativos) | TCP | 4040 | Saída | S |
| Servidor web IIS | #2 | Serviço de implantação do conector (servidor de aplicativos) | TCP | 1008 | Ambos | S |
| Servidor web IIS | #2 | Painel de serviço (servidor de aplicativos) | .Net remota | 8004 | Ambos | S |
| Servidor web IIS | #5 | Autenticação do Service/Server (Externo) | SOAP/HTTP | 4515 | Ambos | S |
| Email de servidor web IIS | #5 | Servidor SMTP (Externo) | SMTP | 25 | Saída | N |
| Componentes COM+ | #4 | Servidor de banco de dados | TCP (SQL *Net) | 1521 | Ambos | S |
| Zona do aplicativo de origem | | | | | | |
| Programador de relatórios e serviços de alertas | #5 | Servidor SMTP (Externo) | SMTP | 25 | Saída | N |
| Todos os serviços de garantia (alerta, painel etc.) | #3 | Servidor de banco de dados | TCP (SQL *Net) | 1521 | Ambos | S |
| Conectores (hospedado localmente) | #5 | Origem de dados externos | TCP/Arquivo | Definido pelo aplicativo** | Ambos | S |

| | | | | | | |
|---|----|--|-----------------|---|-------|---|
| Conectores (hospedados remotamente) | #5 | Origem de dados externos | TCP | Definido pelo usuário** | Ambos | S |
| Listener de conectores | #5 | Instância do conector remoto | TCP | Definido pelo usuário** | Ambos | S |
| Zona de origem externa | | | | | | |
| PC cliente (Externo) | #1 | IIS (Servidor web) | HTTP (ou HTTPS) | 80 (443) | Ambos | S |
| Instância do conector (hospedado remotamente) | #5 | Listener do conector (servidor de aplicativos) | TCP | Definido pelo usuário** | Ambos | S |
| Chamada externa Application/Machine | #5 | Serviço API (servidor web) | SOAP/HTTP | 80 | Ambos | S |
| Other | | | | | | |
| MSMQ (Enfileiramento de mensagens da Microsoft) | | | TCP | 1801 | | |
| | | | RDP | 135, 2101/2112, 2103/2114, 2105/2116 | | |
| | | | UDP | 3527, 1801 | | |
| ACE II (Aggregation and Correlation Engine) | | | | 4073, 1298, 1299, 8283, 4744, 4645, 3728, 19201, 1361, 1363, 8293, 8280, 1300, 5546, 4657 | | |
| Transferência de conteúdo do ACE II | | | | 3973, 1198, 1199, 8183, 4544, 4545, 1200, 1201, 4548, 3628, 19101, 1261, 1262, 8193, 8180, 5546, 4557 | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|-----|----------------------|--|--|
| Tomcat | | | | Porta padrão 8007 | | |
| SOI/SSA (servidor web com Tomcat) | | SOI Server | TCP | 7090 | | |
| Oblisync | | Instalação do CA Business Service Insight | TCP | 8180 | | |

** Os conectores devem se conectar a aplicativos externos com base nos requisitos da origem de dados relacionada, de SQL ou do acesso com base em arquivo.

++ Os conectores comunicam-se de acordo com as portas definidas no CA Business Service Insight. Por padrão, o assistente do conector atribui automaticamente portas a partir de 6201. Configure a comunicação da Instância do conector ou do Listener de conectores (Conector -> Listener-> ou Listener -> Conector). As portas podem ser importantes para as configurações do firewall que usam o recurso Disparo de porta.

A tabela a seguir mostra as portas opcionais e comunicações que fornecem acesso a suporte e desenvolvimento, e ativa a transferência de arquivos de dados de origem:

| PROCESSO (ORIGEM) | ENC | DESTINO | PROTOCOLO | PORTA(S) PADRÃO | DIREÇÃO | PODE SER ALTERADO? |
|--|-----|--|------------------------|-----------------------|---------|-----------------------|
| Zona de origem externa | | | | | | |
| PC cliente (externo) — Área de trabalho remota | #1 | Servidor web e Servidor de aplicativos | RDP | 3389 | Ambos | S |
| Client PC (externo) — Sistema de arquivos/co mpartilhamen to ++ | #1 | Servidor web e Servidor de aplicativos | Netbios/Samba em IP | 137, 138, 139, 445 | Ambos | S |
| PC cliente (externo) — FTP/SFTP** | #1 | Servidor web e Servidor de aplicativos | FTP/SFTP | 21/22 | Ambos | S |

** FTP e SFTP requerem a instalação de software de aplicativo separado que não acompanha o CA Business Service Insight. O SFTP normalmente é executado por meio de SSH na porta 22.

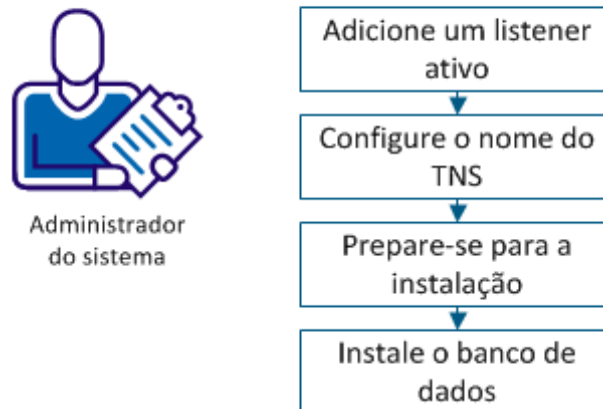
++ Essas portas permitem que o sistema de arquivos acesse os computadores e devem somente ser expostas a áreas confiáveis, pois elas abrem potenciais falhas de segurança.

Apêndice B: Como instalar o banco de dados do CA Business Service Insight em uma plataforma Linux

Como administrador do sistema, você é responsável pela preparação de um banco de dados para o CA Business Service Insight. Esse cenário descreve uma configuração padrão do servidor Oracle. Para configurações específicas, como RAC, esse cenário fornece um exemplo. Para obter mais informações, consulte a documentação do Oracle ou entre em contato com a Oracle para obter assistência.

Use este procedimento como orientação durante o processo:

Como instalar o banco de dados do CA Business Service Insight em uma plataforma Linux



1. [Adicione um listener ativo](#) (na página 88)
2. [Configure o Nome do TNS](#) (na página 89)
3. [Prepare para a atualização](#) (na página 90)
4. [Instale o banco de dados](#) (na página 91)

Adicione um listener ativo

Se não houver listener ativos, crie e configure um listener.

Siga estas etapas:

1. Inicie o Oracle Net Configuration Assistant.
2. Selecione a configuração do listener.
3. Selecione Add e clique em Next.
4. Digite LISTENER e clique em Next.
5. Mova TCP para Selected Protocols e clique em Next.
6. Selecione Use the standard port number of 1521 e clique em Next.

O listener ativo é criado.

7. Verifique se o listener está ativo no Oracle Net Manager.

Configure o Nome do TNS

Para ativar a criação do banco de dados do CA Business Service Insight, configure o nome do serviço de rede local.

Siga estas etapas:

1. Inicie o Oracle Net Configuration Assistant.
2. Selecione a configuração Local Net Service Name e clique em Next.
3. Selecione Add e clique em Next.
4. Em Service Name, digite oblicore e clique em Next.
5. Selecione TCP para a comunicação e clique em Next.
6. Em Host name, especifique o nome do servidor Oracle, selecione Use the standard port number of 1521 e clique em Next.
7. Selecione No, do not test e clique em Next.
8. Em Net Service Name, digite oblicore e clique em Next.
9. Clique em Next.

TNSname.ora é criado em /opt/oracle/product/11.2/DB_1/network/admin.

10. Para verificar se o Nome do TNS está ativo, execute o seguinte comando:

```
TNSping Oblicore
```

O exemplo abaixo mostra o resultado esperado:

```
TNS Ping Utility for Linux: Version 11.2.0.1.0 - Production on 21 - AUG -  
2013 15:31:07
```

```
Copyright (c) 1997, 2009, Oracle. All rights reserved.
```

Arquivos de parâmetro usado:

```
/opt/oracle/product/11.2/DB_1/network/admin/sqlnet.ora
```

```
Conector TNSNAMES usado para resolver o alias
```

```
Tentando estabelecer contato (DESCRIPTION = (ADDRESS = (Protocol = TCP) (HOST  
= 6201 - lab350- sp) (PORT = 1521))) (CONNECT_DATA = (SERVICE_NAME =  
oblicore)))
```

```
OK (10 ms)
```

```
oracle@6201 - LAB350- SP:/Download/Setup/InstallDB>
```

Prepare para a atualização

Para preparar o diretório de instalação, execute as seguintes tarefas.

Siga estas etapas:

1. Copie o diretório SetupDB de \Server\Arquivos de programas\CA\Cloud insight\ do CD de instalação para File System:/Software do Linux.

2. Execute os seguinte comandos:

- Crie o diretório para os logs:

```
Mkdir -p /Software/SetupDB/InstallDB/Log
```

- Conceda as permissões de usuário do Oracle para acessar os arquivos do script de instalação:

```
Chown -R oracle:oinstall /Software/SetupDB
```

3. Converta o arquivo o formato do dOS em UNIX:

a. Crie BSI-conv.sh em /InstallDB.

b. Copie o código a seguir

```
#!/bin/bash
dos2unix_recursive()
{
for file in "$1"/*; do
if [ ! -d "$file" ] ; then
if [ ! -L "$file" ] ; then
echo Convert $file to Unix format...
dos2unix $file $file
fi
else
if [ ! -L "$file" ] ; then
dos2unix_recursive $file
fi
fi
done
}
```

```
dos2unix_recursive "$PWD"
chmod -R +rx *.sh
```

c. Execute o arquivo bat.

4. Verifique se o diretório /oracle/oblicore existe. Se ele não existir, crie-o.

5. Edite start_parameters.ini em /Software/SetupDB/InstallDB/.

Exemplo:

```
[DataBaseDetails]
OBLICORE_ROOT=/oracle/Oblicore
```

```
DB_NAME=oblicore
ORACLE_HOME=/opt/oracle/product/11,2/DB_1
ORACLE_VERSION =11
DB_SIZE= grande
SYS_PASS=sys
OBLICORE_USER=oblicore
OBLICORE_PASS=oblicore
OBLIDBADMIN_PASS=oblidbadmin
DB_CHARSET=utf8
DB_SYNONYM=public
```

Instale o banco de dados

Para fornecer um banco de dados para CA Business Service Insight, instale o banco de dados.

Siga estas etapas:

1. Altere para o diretório com SetupDB\InstallDB e execute o arquivo de script com o seguinte comando:

```
sh Main.sh
```

O terminal da linha de comando é aberto.

2. Siga as instruções do terminal. Estas são as configurações recomendadas:

- Use UTF8 como conjunto de caracteres.
- Defina o sinônimo do banco de dados como Público.

3. Verifique os parâmetros do banco de dados e continue com a criação do banco de dados.

A criação do TNSNAME e do banco de dados do Oblicore é iniciada. Esse processo pode levar mais de 10 minutos.

4. Para exibir o log de criação, localize os arquivos em /Softwar/SetupDB/InstallDB/Log (opcional).

O banco de dados está pronto para uso.

Apêndice C: Instalar o complemento do MS Word

Para utilizar os recursos da guia CA BSI no MS Word, instale o complemento do MS Word.

Observações: o assistente de instalação requer o .NET 4.

Siga estas etapas:

1. Clique duas vezes em CA BSI Booklet Addon.exe na pasta de instalação do CA Business Service Insight.
2. Siga as instruções para concluir a instalação.
3. Abra o Word.

A guia CA BSI aparece na barra de pesquisas.

Apêndice D: A Diretiva de Convenções de Nomenclatura para Objetos de Banco de Dados da CA Technologies

A tabela a seguir fornece uma lista de verificação que especifica a diretiva de convenções de nomenclatura da CA Technologies. Se a sua convenção de nomenclatura de banco de dados for diferente da diretiva da CA Technologies, preencha a linha adequada com a convenção de nomenclatura diferente. Consulte o departamento de Suporte técnico da CA antes de executar a instalação.

| Convenção de Nomenclatura da CA | Convenção de nomenclatura do cliente |
|--|---|
| | |
| Espaço para tabela | |
| TBS_ACE_DATA_TAB_01 | |
| TBS_ACE_INDEX_TAB_01 | |
| TBS_CSL_DATA_TAB_01 | |
| TBS_CSL_INDEX_TAB_01 | |
| TBS_DASH_DATA_01 | |
| TBS_DASH_INDEX_01 | |
| TBS_LOB_DATA_01 | |
| TBS_OBL_DATA_01 | |
| TBS_OBL_INDEX_01 | |
| TBS_PSL_DATA_TAB_01 | |
| TBS_PSL_INDEX_TAB_01 | |
| TBS_OBLIDBADMIN_01 | |
| TBS_SLA_DATA_01 | |
| TBS_SLA_DATA_02 | |
| TBS_SLA_INDEX_01 | |
| TBS_SLA_INDEX_02 | |
| TBS_SMI_DATA_TAB_01 | |
| TBS_SMI_INDEX_TAB_01 | |
| TBS_SMIANA_DATA_TAB_01 | |
| TBS_SMIANA_INDEX_TAB_01 | |

| Convenção de Nomenclatura da CA | Convenção de nomenclatura do cliente |
|--|---|
| Espaço para tabela | |
| CREATE ROLE TO OBLIDBADMIN | |
| ALTER ANY ROLE TO OBLIDBADMIN | |
| DROP ANY ROLE TO OBLIDBADMIN | |
| CREATE ANY TABLE TO OBLIDBADMIN | |
| ALTER ANY TABLE TO OBLIDBADMIN | |
| DROP ANY TABLE TO OBLIDBADMIN | |
| CREATE ANY INDEX TO OBLIDBADMIN | |
| ALTER ANY INDEX TO OBLIDBADMIN | |
| DROP ANY INDEX TO OBLIDBADMIN | |
| CREATE ANY PROCEDURE TO OBLIDBADMIN | |
| ALTER ANY PROCEDURE TO OBLIDBADMIN | |
| DROP ANY PROCEDURE TO OBLIDBADMIN | |
| CREATE ANY SEQUENCE TO OBLIDBADMIN | |
| ALTER ANY SEQUENCE TO OBLIDBADMIN | |
| DROP ANY SEQUENCE TO OBLIDBADMIN | |
| CREATE ANY TRIGGER TO OBLIDBADMIN | |
| ALTER ANY TRIGGER TO OBLIDBADMIN | |
| DROP ANY TRIGGER TO OBLIDBADMIN | |
| CREATE ANY TYPE TO OBLIDBADMIN | |
| DROP ANY TYPE TO OBLIDBADMIN | |
| CREATE ANY VIEW TO OBLIDBADMIN | |
| DROP ANY VIEW TO OBLIDBADMIN | |
| USRACE | |
| USRCSL | |
| USRDASH | |
| USRDR | |
| USRMTN | |
| USRPSL | |
| USRRPT | |

| Convenção de Nomenclatura da CA | Convenção de nomenclatura do cliente |
|--|---|
| | |
| Espaço para tabela | |
| USRSLA | |
| OBLICORE PRIVILEGES | |
| CONNECT TO OBLICORE | |
| UNLIMITED TABLESPACE TO OBLICORE | |
| EXECUTE ON DBMS_LOCK TO OBLICORE | |
| SELECT ANY DICTIONARY TO OBLICORE | |
| CREATE PUBLIC SYNONYM TO OBLICORE | |
| DROP PUBLIC SYNONYM TO OBLICORE | |
| CREATE ANY SYNONYM TO OBLICORE | |
| DROP ANY SYNONYM TO OBLICORE | |
| CREATE TABLE TO OBLICORE | |
| CREATE VIEW TO OBLICORE | |
| CREATE SEQUENCE TO OBLICORE | |
| CREATE SESSION TO USRCSL | |
| ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRCSL | |
| CREATE SESSION TO USRDASH | |
| ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRDASH | |
| CREATE SESSION TO USREDR | |
| ROLE_USR_REG_PRIVS TO USREDR | |
| CREATE SESSION TO USRMTN | |
| ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRMTN | |
| CREATE SESSION TO USRPSL | |
| ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRPSL | |
| CREATE SESSION TO USRRPT | |
| ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRRPT | |
| CREATE SESSION TO USRSLA | |
| ROLE_USR_REG_PRIVS TO USRSLA | |
| OBLICORE ROLE | |
| ROLE_USR_REG_PRIVS | |

| Convenção de Nomenclatura da CA | Convenção de nomenclatura do cliente |
|----------------------------------|--|
| Espaço para tabela | |
| PART_MNG_PKG | Para particionamento de dados brutos. Se este sistema não usar esse recurso, ele não precisa ser executado. |
| DB_MNG_FORECAST_PKG - | Cálculos de previsão. Se este sistema não usar esse recurso, ele não precisa ser executado. Esse recurso foi desenvolvido para utilização de particionamento em T_PSL (que nunca foi ativado), de modo que, no momento, não está em uso. |
| DB_MTN_PKG.LOG_PURGE - | Responsável pela limpeza da tabela t_log |
| DB_MTN_PKG.COLLECT_STATS - | Coleta de estatísticas de banco de dados |
| PRC_T_INTER_REGISTRATIONS_FLAT - | Cria uma tabela com todas as conexões (diretas e indiretas) entre as métricas por meio de uso da reusabilidade do evento. Atende aos relatórios de dados brutos em que há um uso da reusabilidade do evento. |