

項番	ファイル名	バージョン・レベル	用途
1	SYMS060KH.CSV	—	ヘルプデスク用ノウハウ票(Solaris OE)
2	SYMNT50KH.CSV	—	ヘルプデスク用ノウハウ票(Windows)

2. ソフトウェア環境

本ソフトウェアを使用する場合には、以下のソフトウェア環境を満たしている必要があります。

1) 前提基本ソフトウェア

本ソフトウェアを使用する場合、以下の基本ソフトウェアが必要です。

項番	基本ソフトウェア名	備考
1	Solaris 7 Solaris 8 Solaris 9 Solaris 10	

2) 必須ソフトウェア

本ソフトウェアを使用する場合、以下のソフトウェアが必要です。

項番	製品名	パッケージ名	バージョン	備考
1	Systemwalker Centric Manager Enterprise Edition または Systemwalker Centric Manager Standard Edition または Systemwalker Centric Manager Global Enterprise Edition	注)	11.0	
2	Symfoware Server Standard Edition または Symfoware Server Enterprise Edition または Symfoware Server Enterprise Extended Edition または Symfoware Parallel Server	注)	4.0以降	監視可能な Symfoware Server のバージョン・レベルは左記のとおり

注) パッケージ名は該当製品のインストールガイドを参照してください。

3. インストール手順

本ソフトウェアをインストールする手順を以降に説明します。

3.1 ソフトウェアのインストール

1. システム上でスーパー・ユーザになります。

```
+-----+  
| # su <Enter>  
| Password:***** <Enter>  
+-----+
```

2. パッケージ (FJSVswsst.tar.Z) を解凍します。

(あらかじめ、FJSVswsst.tar.Zを作業ディレクトリにコピーしておきます)

```
+-----+  
| # cd 作業ディレクトリ  
| # uncompress -c FJSVswsst.tar.Z | tar xf -  
+-----+
```

3. インストールを開始します。

— 以下のコマンドを実行して、インストール処理を開始します。

```
+-----+  
| # pkgadd -d 作業ディレクトリ FJSVswsst  
+-----+
```

— インストール情報の変更確認メッセージが出力されます。変更する場合は y<Return> を、変更しない場合は、n<Return> を選択してください。

```
+-----+  
| </work> 中のパッケージインスタンス <FJSVswsst> を処理中です。  
+-----+
```

```
Systemwalker for Symfoware Server Message Monitoring Tool package  
(sparc) 11.0
```

```
+-----+  
| Systemwalker for Symfoware Server  
|                               Message Monitoring Tool  
| 11.0      DLIB  
| Copyright All Rights Reserved ,  
| Copyright (c) FUJITSU LIMITED 2004  
+-----+
```

```
This package default installation information is following:  
Program install directory: /opt
```

```
Do you want to change the installation information? (default:n)  
[y, n, ?, q]
```

— パッケージのインストール継続確認メッセージが出力されます。インストールを継続する場合は y<Return> を、インストールを中止する場合は n<Return> を選択してください。

```
+-----+  
| </opt> をパッケージのベースディレクトリとして使用します。  
+-----+
```

```
## パッケージ情報を処理中です。  
## システム情報を処理中です。
```

```
## ディスク領域の要件を確認中です。
## すでにインストール済みのパッケージとの重複を確認中です。
## setuid/setgid を行うプログラムを検査中です。
```

このパッケージには、パッケージのインストール処理中にスーパーユーザのアクセス権で実行するスクリプトが含まれています。

```
<FJSVswsst> のインストールを続けますか [y, n, ?]
```

4. インストールを終了します。

インストール処理が正常に終了した場合は、以下のメッセージが出力されます。

```
<FJSVswsst> のインストールに成功しました。
```

5. メッセージ監視デーモンを起動します。

以下のコマンドを実行して、メッセージ監視デーモンを起動します。

```
# /etc/init.d/mpswss start <Enter>
```

以降は、システムの再起動のタイミングで自動的に起動されます。

3.2 ソフトウェアのアンインストール

1. システム上でスーパ・ユーザになります。

```
# su <Enter>
Password:***** <Enter>
```

2. メッセージ監視デーモンを停止します。

以下のコマンドを実行して、メッセージ監視デーモンを停止します。

```
# /etc/init.d/mpswss stop <Enter>
```

3. アンインストールを開始します。

— 以下のコマンドを実行して、アンインストール処理を開始します。

```
# pkgrm FJSVswsst
```

— パッケージの削除確認メッセージが出力されます。アンインストールを開始する場合は y<Return> を、アンインストールを中止する場合は n<Return> を選択してください。

```
次のパッケージは現在インストールされています:
```

```
FJSVswsst      Systemwalker for Symfoware Server Message Monitoring Tool package
                (sparc) 11.0
```

```
このパッケージを削除しますか [y, n, ?, q]
```

+-----+
- パッケージの削除処理の継続確認メッセージが出力されます。処理を継続する場合は y<Return> を、処理を中止する場合は n<Return> を選択してください。

+-----+
インストール済みパッケージインスタンス <FJSVswsst> を削除中です
このパッケージには、パッケージの削除の処理中にスーパーユーザーのアクセス権で実行されるスクリプトが含まれています。
このパッケージの削除処理を継続しますか [y, n, ?, q]
+-----+

4. アンインストールを終了します。

アンインストール処理が正常に終了した場合は、以下のメッセージが出力されます。

+-----+
| <FJSVswsst> の削除に成功しました。
+-----+

4. ヘルプデスク用ノウハウ票の利用について

ヘルプデスクサーバの動作するコンピュータでは、ヘルプデスク機能を利用することができます。

Systemwalker Centric Managerのシステム監視機能で検出した Symfoware Serverのエラーメッセージに対応した内容の説明や、対処方法をエラーメッセージの詳細情報として出力するためのヘルプデスク用ノウハウ票を提供します。

このノウハウ票をヘルプデスクに追加することにより、Symfoware Serverの異常を検出した場合に、システム監視の対処画面内に自動的にその説明と対処方法が、選択したメッセージの説明として表示されます。

ノウハウ票をヘルプデスクに登録する手順は以下のとおりです。

[ノウハウ票の登録]

ヘルプデスクのユーティリティ機能を使用してノウハウ票を登録します。

ヘルプデスクの[ノウハウ一括登録]ウィンドウで、“ノウハウ定義ファイル名”に以下のファイルを指定します。

◆管理される側のOSがWindows NT/Windows 2000/Windows Server 2003の場合のノウハウ票

SYMNT50KH.CSV ※ノウハウ票件数=約2000件

◆管理される側のOSがSolaris OEの場合のノウハウ票

SYMS060KH.CSV ※ノウハウ票件数=約2000件

ノウハウ票の登録操作の詳細については、“Systemwalker Centric Manager 導入手引書”を参照してください。

登録する時は、業務に支障をきたさない時間帯に行うことをお勧めします。

また、ヘルプデスクサーバの必要容量は、ノウハウ票件数を元に見積式で算出してください。見積式の詳細については、“SystemWalker Centric Manager 導入手引書”を参照してください。

5. 注意事項

以下の製品がインストールされている環境にはインストールしないでください。

- － Systemwalker for Symfoware Server マネージャ/エージェント 5.0
- － Systemwalker for Symfoware Server マネージャ/エージェント 10.0