

HP Insight Remote Support Advanced

A.05.40 CMS 配置与使用指南

HP 部件号: 5900-0373
出版日期: 2010 年 1 月 18 日 - 第 7.0 版



© 版权所有 2007-2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

法律声明

机密计算机软件。必须有 HP 授予的有效许可证，方可拥有、使用或复制本软件。根据供应商的标准商业许可证的规定，美国政府应遵守 FAR 12.211 和 12.212 中有关“商业计算机软件”、“计算机软件文档”与“商业货物技术数据”条款的规定。

本文档中的信息如有更改，恕不另行通知。随 HP 产品及服务提供的明示性担保声明中列出了适用于此 HP 产品及服务的专用担保条款。本文中的任何内容均不构成额外的担保。HP 对本文中的技术或编辑错误以及缺漏不负任何责任。

致谢

Java、咖啡杯徽标以及所有基于 Java 的标志都是 Sun Microsystems, Inc. 在美国或其他国家（地区）的商标或注册商标。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

UNIX 是 The Open Group 的注册商标。

目录

关于本文档.....	9
目标读者.....	9
版本历史.....	9
产品简介.....	9
本版本的新增内容和变更内容.....	9
缩略词说明.....	10
印刷字体约定.....	11
相关文档与必需文档.....	11
1 Insight Remote Support Advanced 先决条件.....	15
1.1 概述.....	15
1.2 请先配置您的受管系统.....	15
1.3 配置 CMS 前.....	15
1.3.1 确定必需的系统信息.....	15
1.4 符合 CMS 系统的最低要求.....	16
1.4.1 支持的 CMS 硬件.....	16
1.4.1.1 最低要求.....	17
1.4.2 支持的 CMS 操作系统和 Microsoft 系统状态要求.....	17
1.4.2.1 .NET Framework 要求.....	17
1.4.2.2 Internet Explorer 增强的安全功能.....	17
1.4.2.2.1 Windows 2003.....	17
1.4.2.2.2 Windows 2008.....	17
1.4.2.3 CMS 上的 SNMP.....	18
1.4.2.3.1 Windows 2003.....	18
1.4.2.3.2 Windows 2008.....	18
1.4.2.4 WBEM 与受管系统.....	18
1.4.2.5 Insight Remote Support Advanced 支持的 Web 浏览器.....	18
1.4.3 CMS 访问要求.....	19
1.4.3.1 CMS 通信要求.....	19
1.4.4 CMS 连接测试.....	20
1.5 删除发生冲突的软件.....	20
1.5.1 删除 ISEE.....	20
1.5.2 删除 WEBES.....	21
1.5.3 禁用 CMS 上的 HPCC.....	21
1.6 安装与配置 HP SIM.....	21
1.6.1 通过 HP SIM 安装的 RSSWM.....	23
2 中央管理服务器的 Insight Remote Support Advanced 软件要求.....	25
2.1 CMS 的 Insight Remote Support Advanced 软件要求.....	25
2.2 从 Software Depot 安装 RSSWM.....	25
2.3 选择要下载和安装的 RSSWM 软件包.....	33
2.4 安装在 CMS 上的 Insight Remote Support Advanced 软件包.....	35
2.4.1 Remote Support Common Components (MC3).....	36
2.4.2 Remote Support Client.....	36
2.4.3 Remote Support Eligible List/Ruleset.....	36
2.4.4 CMS 上的 Event Log Monitoring Collector (ELMC).....	36
2.4.5 Web-Based Enterprise Services (WEBES) v.5.6 + Update 1.....	36
2.4.6 将 Instant Support Enterprise Edition (ISEE) 数据迁移至 Insight Remote Support Advanced.....	37

2.5 Unreachable Device Notification.....	37
2.6 安装在 CMS 上的配置收集软件包.....	37
2.7 Remote Support Configuration Collector (RSCC).....	38
2.8 Remote Support Configuration Collector SAN Extension.....	38
2.9 安装在受管系统上的 Insight Remote Support Advanced 组件.....	38
2.9.1 受管系统支持 Insight Remote Support Advanced 的先决条件.....	38
2.9.2 适用于受管系统的 Event Log Monitoring Collector (ELMC).....	39
2.9.2.1 受管系统的 ELMC 系统硬件与操作系统要求.....	39
2.9.3 Advanced Configuration Collector (ACC) for HP-UX 11.X 库.....	39
3 远程支持配置和注册.....	41
3.1 了解配置和注册.....	41
3.2 配置 WEBES 接收通知.....	41
3.3 使用 Remote Support Settings 选项卡注册 HP Remote Support Client 和 CMS.....	42
3.3.1 提供 CMS 位置信息.....	43
3.3.2 提供 CMS 管理员信息.....	44
3.3.3 提供 HP 客户服务或服务提供商联系信息.....	44
3.3.4 提供 Web 代理服务器配置信息.....	44
3.3.5 配置电子邮件通知.....	45
3.3.6 为远程支持启用系统.....	45
3.3.7 HP 隐私声明.....	46
3.3.8 提交更新并注册 Remote Support Client.....	46
3.4 验证 Remote Support Client 与 HP 支持中心的连接.....	46
4 配置受管系统的信息.....	49
4.1 配置进行远程支持监控所需的信息.....	49
4.1.1 选项 A: 配置各个受管系统.....	49
4.1.2 选项 B: 配置多个系统 (集合).....	53
4.2 为支持的受管系统配置和应用 WBEM 凭据.....	59
4.3 检查合同与保修支持级别.....	61
4.3.1 如何对各个系统运行合同与保修任务.....	62
5 Remote Support Configuration Collector 服务.....	65
5.1 关于 HP SIM 和 HP Remote Support Configuration Collector (RSCC).....	65
5.2 Remote Support Configuration Collector 概述.....	65
5.2.1 关于标准配置集合.....	65
5.2.2 关于 HP-UX 配置集合.....	65
5.2.3 关于存储和 SAN 配置集合.....	66
5.2.4 RSCC 一般信息.....	66
5.3 查看和配置 RSCC 任务设置.....	67
5.4 使用 HP-UX 配置集合.....	69
5.4.1 HP-UX 受管系统的 Exchanging Server 证书.....	71
5.4.2 管理 HP-UX 受管系统的 RSCC 软件组件版本.....	72
5.5 使用 SAN 配置集合.....	73
5.5.1 在 HP SIM 中创建新的 SAN 配置集合.....	74
5.5.2 为 SAN 集合创建凭据组.....	76
5.5.3 在 SAN 集合中配置设备.....	77
5.5.4 运行 SAN 配置集合.....	77
5.6 为存储设备使用 RSCC 服务.....	78
5.6.1 为存储设备创建凭据组.....	78
5.6.2 配置存储设备.....	78
5.6.3 运行存储设备配置集合.....	79

A Insight Remote Support Advanced 故障排除步骤	81
A.1 概述.....	81
A.1.1 对潜在的 Web 浏览器问题进行故障诊断.....	81
A.1.1.1 DNS 错误.....	81
A.1.1.2 Cookie 问题.....	82
B 从 ISEE 到 Insight Remote Support Advanced 的迁移过程	83
B.1 概述.....	83
B.2 将 ISEE SPOP 和 Windows 客户端数据迁移至 CMS.....	83
B.3 将 ISEE HP-UX 客户端数据迁移至 CMS.....	83
B.4 在 HP SIM 用户界面中完成迁移.....	84
B.4.1 关于 HP-UX 迁移的其他信息.....	87
B.5 迁移“无法连接设备通知” (UDN) 的数据.....	87
C Remote Support 批量上传过程	89
C.1 Remote Support 批量上传过程.....	89
C.1.1 使用批量上传日志文件.....	91
D RSCC 手动证书交换过程	93
D.1 手动配置证书交换.....	93
D.2 将 SMH 证书导入 HP SIM.....	93
D.3 将受管系统配置为信任 CMS.....	93
词汇表	95
索引	97

表格清单

1	支持文档.....	12
1-1	CMS 必需的信息.....	15
2-1	适用于 CMS 的 Remote Support Software Manager 软件包.....	35
2-2	适用于受管系统的 Remote Support Software Manager 软件包.....	35
2-3	Remote Support 事件处理和授权服务.....	38
C-1	.cvs 文件中收集的数据会按照应提供的顺序显示.....	89

范例清单

4-1	Set System Properties, 此时步骤 1 显示为: 验证目标系统.....	54
4-2	Set System Properties, 此时步骤 1 显示为: 选择目标系统.....	54
4-3	Set System Properties, 此时步骤 1 显示为: 验证目标系统.....	63
4-4	Set System Properties, 此时步骤 1 显示为: 选择目标系统.....	63

关于本文档

目标读者

本文档主要用于指导 HP 客户与 HP 支持人员完成 Insight Remote Support Advanced 的安装与配置。请先通读本文档，再安装或配置 Insight Remote Support Advanced。



警告！ 完整的 Insight Remote Support Advanced 解决方案依靠多个 HP 组件提供 Remote Support 服务。根据具体用途将组件安装在中央管理服务器 (CMS) 和受管系统上。

此解决方案是包含许多变化因素的复杂解决方案，因此，请务必先通读一遍《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》再继续配置 CMS 上的 Insight Remote Support Advanced。如果尚未阅读本指南但已完成了指南中的准备工作，请先停止，通读并了解《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》，且达到文档中所述的受管系统要求后，再继续配置 Insight Remote Support Advanced CMS。

版本历史

文档部件号	支持的操作系统	支持的版本	版本号	发布日期
5900-0370	请参阅产品发行说明	A.05.40	7.0 - 新版本。	2010 年 1 月 18 日
5992-6213	请参阅产品发行说明	A.05.30	6.0 - 新版本。	2009 年 7 月 7 日
5992-6212	请参阅产品发行说明	A.05.20	5.1 - 新增了 HP SIM 中的 WBEM 凭据配置步骤。	2009 年 3 月 6 日
5992-6303	请参阅产品发行说明	A.05.20	5.0	2009 年 1 月 27 日



注释： 不支持 A.05.30 之前的版本，但可以从 A.05.20 升级到 A.05.40。

产品简介

Insight Remote Support Advanced 是 HP Systems Insight Manager 的一个插件。Insight Remote Support Advanced 提供响应式与主动式远程支持，用来提高数据中心内 HP 支持的服务器与相关存储系统的可用性。就本文档而言，可将该支持归类为远程设备监控 (RDM)（此时是指对所提交事件的响应式支持），或归类为远程设备数据收集（此时是指主动式支持服务）。

完整的 Insight Remote Support Advanced 解决方案依靠多个 HP 组件，客户企业中各种软件应用程序之间的通信，以及客户企业与 HP 之间的通信，来提供这些支持服务。本文档说明在 CMS 上安装和配置 Insight Remote Support Advanced 之前，建立一个稳定环境需要完成的准备工作。Insight Remote Support Advanced 解决方案是一个具有许多变数的复杂方案，因此请务必先通读本文档，再继续在中央管理系统 (CMS) 上安装 Insight Remote Support Advanced。



注释： HP SIM 使用术语集合表示受管系统的组。而 Insight Remote Support Advanced 使用术语配置集合表示从受管系统收集的数据。这些数据将发送给 HP 进行主动分析。

本版本的新增内容和变更内容

A.05.40 版：

- 本文档与其他 Insight Remote Support Advanced 文档中的所有截屏和使用案例都来自 HP SIM 5.3，但也支持 HP SIM 6.0。对于 HP SIM 6.0 用户，请参阅《HP Insight Remote Support Advanced CMS with HP SIM 6.0 Configuration and Usage Guide》。
- 目前部分 VMWare 支持带 Insight Remote Support Advanced 的 CMS。请参阅特定版本的产品发行说明，并特别注意 VMWare 的特定配置说明。

- WEBES 5.6 + Update 1 是 Insight Remote Support Advanced A.05.40 支持的最新版本。
- 开放式支持企业监控器 (OSEM) 不再是 Insight Remote Support Advanced A.05.40 解决方案的一部分，已替换为 WEBES 5.6。如果是从 Insight Remote Support Advanced A.05.20 或 A.05.30 升级，可能还需要执行一些其他步骤。
- “远程支持授权”一章已移至新指南《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》。
- “Unreachable Device Notification (UDN)”一章已移至新的《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》。
- 关于删除 Insight Remote Support Advanced 的信息已移至新的《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》。

授权级别由您的 HP 支持合同决定。如需详细信息，请联系您的 HP 客户服务团队。

缩略词说明

虽然本指南附有正式词汇表，但该缩略词指南可以帮助您快速检索本文档中的常见词汇。

缩略词	正式词汇	定义
ACC	Advanced Configuration Collector	ACC 规则安装在 CMS 上。ACC 软件库安装在 HP-UX 受管系统上。
CMS	中央管理服务器	CMS 是管理域中执行 HP Systems Insight Manager 软件的系统。HP Systems Insight Manager 中的所有核心操作都是从该系统执行。
ELMC	Event Log Monitoring Collector	ELMC（以前称为 WCCProxy）用于检测事件日志的错误状况并向 WEBES 通知这些事件。
EVA	企业虚拟阵列	EVA 是针对高端企业环境的一种高性能、高容量、高可用性虚拟 RAID 存储解决方案。
HP SIM	Hewlett-Packard Systems Insight Manager	HPSIM 是一个统一的服务器与存储管理平台。系统管理员从一个管理控制台即可使用安全管理工具集来管理整个 HP 服务器与存储环境。
ISEE	Instant Support Enterprise Edition	ISEE 是 Insight Remote Support Advanced 软件的前身，已不再支持。
MC3	Remote Support 公共组件	MC3 为发送至 HP 的事件提供唯一标识信息。
MVAA	Multi-Vendor and Application Adapter	MVAA 是能够使 Management Platform Synchronizer 支持 HP Operations Manager 与 Multi Vendor Support 的软件包。HP 客户服务团队可提供有关这些产品的其他信息。
OSEM	Open Service Event Manager	OSEM 自 Insight Remote Support Advanced A.05.40 起停用，已替换为 WEBES 5.6。
RDC	远程设备收集	RDC 是通过远程支持技术收集配置信息，以提供主动式远程支持服务的过程。
RDM	远程设备监控	RDM 是一个完整的监控过程，包括从受管系统捕获硬件事件，在 CMS 上过滤这些事件，通过 Insight Remote Support Advanced 将可响应事件提交给 HP，并由 HP 根据客户的支持授权级别为这些事件提供支持。
RSCC	Remote Support Configuration Collector	RSCC 安装在 CMS 上以处理配置数据集合。
RSCCE	Remote Support Configuration Collector Extension	RSCCE 支持 SAN 设备的配置数据收集。
RSNC	Remote Support Network Component	面向 HP 授权客户的支持网络服务。

缩略词	正式词汇	定义
RSP	以前称为 Remote Support Pack 的解决方案，现在称为 Insight Remote Support Advanced	Insight Remote Support Advanced 提供主动式远程监控、诊断与故障排除来帮助提高数据中心内 HP 支持的服务器与存储系统的可用性。HP Remote Support 通过系统支持来降低成本和复杂程度。HP Remote Support 将硬件事件信息通过防火墙和/或 Web 代理安全地传送到 HP 支持中心以进行响应式支持。此外还会根据支持协议的规定，收集系统信息进行主动分析与服务。
RSSWM	Remote Support Software Manager	RSSWM 是 Insight Remote Support Advanced 解决方案不可或缺的组件。它通过 HP SIM 安装在 CMS 上。
SFM	系统故障管理	SFM 是实施 WBEM 标准的 HP-UX 故障管理解决方案。SysFaultMgmt 与其他易于管理的应用程序（如 HP SIM 和 HP SMH）以及其他任何基于 WBEM 的客户端（如 WEBES）集成在一起。
SMH	System Management Homepage	SMH 是一个基于 Web 的界面，它整合并简化了在 HP-UX、Linux 和 Windows 操作系统上对 HP 服务器进行单系统管理的过程。
SMS/SMA	存储管理服务器或应用程序	SMS/SMA 是安装了 HP StorageWorks 企业虚拟阵列 (EVA) 软件的系统，包括 HP Command View EVA 和 HP Replication Solutions Manager（如果使用）。它是独占运行 EVA 管理软件的专用管理服务器。
WBEM	基于 Web 的企业管理	WBEM 实质上是一项业界倡议，用来将不同平台间的管理信息进行标准化。
WEBES	基于 Web 的企业服务	安装在 CMS 上的远程支持组件，可通过产品的专属规则集来执行实时服务事件分析。改进功能推出后，这些规则集会定期更新。

印刷字体约定

find(1)	HP-UX 联机帮助页。在此示例中，“find”是联机帮助页的名称，“1”是联机帮助页的小节编号。
《书名》	表示文档中引用的书籍、手册的名称，以宋体表示。
《链接的书名》	指向一本书或其他文档的超链接。
http://www.hp.com	网站地址，它是指向某个站点的超链接。
系统字体	表示计算机显示的文本和系统项。
键盘操作	键盘键名称。注意 Return 和 Enter 指的是同一个键。键序列（如 Ctrl+A ）表示在按住 Ctrl 键盘的同时按下 A 键。
术语	表示文档中引用的专用术语，以宋体表示。
变量	环境变量的名称，例如，PATH 或 errno。
可替换变量	命令、功能中可以替换的变量名以仿宋表示。
<元素>	在一种标记语言中使用的元素。
属性=	在一种标记语言中使用的属性。

相关文档与必需文档

如需其他 Insight Remote Support Advanced 文档，请访问：[http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote Support Pack](http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote%20Support%20Pack)

表 1 支持文档

文档	必读文档还是推荐文档
《HP Systems Insight Manager Installation and Configuration Guide for Microsoft Windows》	在 CMS 上安装与配置 HP SIM、SMH 和 Remote Support Software Manager (RSSWM) 时，请先阅读此文档。
位置： http://h18013.www1.hp.com/products/servers/management/hpsim/infolibrary.html#b2	
《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》	必读文档
位置： http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote Support Pack	
《HP Insight Remote Support Advanced CMS 配置与使用指南》	必读文档
位置： http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote Support Pack	
《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》	确定受管系统的支持级别时，请先阅读此文档。
位置： http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote Support Pack	
《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》	推荐已安装并配置了 Insight Remote Support Advanced 且需要具体使用说明的用户阅读。
位置： http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote Support Pack	
《HP Remote Support Software Manager Configuration, Usage and Troubleshooting Guide for Insight Remote Support Advanced》	仅在修改 Insight Remote Support Advanced 包与 RSSWM 工具自身的设置时，才需要先阅读此文档。
位置： http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote Support Pack	
《Remote Support Software Manager A.05.40 升级指南》	仅在从先前版本升级到 Insight Remote Support Advanced 时，才需要先阅读此文档。对于全新安装，请参阅《HP Systems Insight Manager Installation and Configuration Guide for Microsoft Windows》中的相关说明。
位置： http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote Support Pack	
《EVA CommandView 安装指南》	仅在安装 Insight Remote Support Advanced 以监控 EVA 设备时，才需要先阅读此文档。

表 1 支持文档 (续)

文档	必读文档还是推荐文档
位置： http://bizsupport2.austin.hp.com/bc/docs/support/SupportManual/c01681292/c01681292.pdf	
《HP Insight Management WBEM Providers》网站	有关 WBEM Providers 和凭据的详细信息，请访问 WBEM Providers 网站。
位置： http://h18013.www1.hp.com/products/servers/management/wbem/documentation.html?jumpid=reg_R1002_USEN	
《HP WEBES 用户指南》	提供关于 System Event Analyzer (SEA) 用户界面的详细信息。
位置： http://h18023.www1.hp.com/support/svctools/webes/index.html	
《HP WEBES 安装指南》	如果在安装 Insight Remote Support Advanced 前无法删除旧版 HP WEBES 或 WCC Proxy，建议阅读此文档。
位置： http://www.hp.com/services/webes	
《HP-UX 系统故障管理管理员指南》	如果因为未达到《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》中定义的 SFM 最低要求而无法获得 HP-UX 受管系统支持，建议阅读此文档。
位置： http://docs.hp.com/en/5992-6257/5992-6257.pdf	

1 Insight Remote Support Advanced 先决条件

1.1 概述

要使用 Insight Remote Support Advanced，至少需要两个硬件：一个兼容 Windows 的 ProLiant 设备作为中央管理系统 (CMS)，再加上至少一个受管系统。Insight Remote Support Advanced 不仅仅是一个软件组件，它还是一个 Remote Support 解决方案，可与多个相互依赖的软件应用程序一起使用，提供各种远程支持服务。

由于解决方案比较复杂并且涉及多个软件应用程序，因此在多个文档、系统及应用程序间需要按照一定的安装和配置顺序。

开始使用 Insight Remote Support Advanced 之前，必须确认已具有所有必需的硬件、软件和文档。《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》提供您在安装和配置 Insight Remote Support Advanced CMS 软件之前验证受管系统硬件配置是否正确所需的信息。



注意： 由于要求不同，不支持 SIM Storage Essentials 插件与 Insight Remote Support Advanced 插件位于同一个物理 CMS 系统上。如果需要在同一个网络中使用 Storage Essentials 和 Insight Remote Support Advanced，请联系 HP 客户服务团队以寻求帮助。

1.2 请先配置您的受管系统

《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》（可从 http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack 上获取）中介绍了受支持受管系统的硬件与操作系统规范。

《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》中详细列出了 **Remote Support 受管系统** 的特定软件与配置要求。启动 Insight Remote Support Advanced CMS 配置之前，请确保受管系统满足最低标准。

1.3 配置 CMS 前

在 CMS 上安装任何 Insight Remote Support Advanced 组件前，请先确认 CMS 符合《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》（可从 http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack 上获取）中列出的所有最低要求。本手册中详细列出了 CMS 的特定 Insight Remote Support Advanced 软件与通信要求。为了加快 CMS 的配置，HP 强烈建议您先收集 CMS 设备的相关数据，再安装或配置软件。如果未事先准备相关信息，可能会在安装过程中造成延误。

1.3.1 确定必需的系统信息

表 1-1 列出了配置 CMS 所需的信息。请先获取这些信息，再继续配置 Insight Remote Support Advanced。

表 1-1 CMS 必需的信息

必需的项目	值
标准主机名	
IP 地址	
场所（CMS 所在的物理位置）	
序列号	
产品编号	
SAID 或系统标识号	
主要支持联系人	
主要支持联系人的电话号码	

表 1-1 CMS 必需的信息 (续)

必需的项目	值
主要支持联系人的电子邮件地址	
主要支持联系人的工作时间	
其他支持联系人的电话号码	
其他支持联系人的电子邮件地址	
CMS 使用的代理服务器 (如果适用)	
代理服务器端口	
代理服务器用户名	
代理服务器密码	
SMTP 服务器名称	
SMTP 服务器端口 (缺省设置为 25)	
所选择的用于在企业内部启动远程支持通信的电子邮件地址	
所选择的用于在企业内部接收远程支持通信的电子邮件地址	
WBEM 域用户名与密码 Windows 受管系统在支持 CMS 与使用 WBEM 的受管系统进行 WMI 通信时需要。	
CommandView 用户名与密码 在 CMS 与受管系统上的 CommandView 服务进行通信时需要。	
进一步配置企业中的 Windows 受管系统和 CommandView 服务时所需的任何其他凭据	

1.4 符合 CMS 系统的最低要求

当 Insight Remote Support Advanced 是 HP Systems Insight Manager (HP SIM) 的一个插件，且与 HP SIM 位于同一个中央管理服务器 (CMS) 上时，除 HP SIM 的规定要求外，Insight Remote Support Advanced 对 CMS 还有其他要求。

HP 强烈建议中央管理服务器 (CMS) 有保修服务、HP 金牌服务或 HP 支持合同的保护，因为 CMS 是 HP Insight Remote Support Advanced 非常重要的组件。



重要信息： 本章中有几个配置步骤必须在安装或配置 **Insight Remote Support Advanced** 之前进行，且本文档不会在后面重复说明。请特别注意本章中的信息。

1.4.1 支持的 CMS 硬件

- 运行符合最低要求的受支持操作系统的任意 HP ProLiant x86 系统
- 运行符合最低要求的受支持操作系统的任意 HP ProLiant x64 系统



重要信息： Insight Remote Support Advanced 现在支持在所选虚拟系统上运行的 CMS。欲详细了解所支持的 VMWare，请参阅《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》（可从 http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack 上获取）。如果将 VM Ware 用于 CMS，必须按照第 4 章中的说明重新配置，因为 HP 会重新识别 VM Ware。

运行 **Insight Remote Support Advanced** 的 CMS 不支持 HP ProLiant 1xx 系列服务器和 HP Netservers。欲详细了解为什么不支持这些硬件系统，请参阅《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》（可从 http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack 上获取）

1.4.1.1 最低要求

- 2.4-GHz 处理器，至少 3 GB RAM（最好是 4 GB）
- 500 MB 可用磁盘空间供日常操作使用
- 2 GB 可用磁盘空间用来安装所有软件组件

1.4.2 支持的 CMS 操作系统和 Microsoft 系统状态要求

- 带 SP1 且面向 x86 平台的 Microsoft Windows Server 2003 或 2008 标准版/企业版（在 x86 或 x64/AMD64 平台上运行）
- 面向 x64 平台的 Microsoft Windows Server 2003 或 2008
- 带 SP1 的 Microsoft Windows 2003 或 2008 SMB
- 已安装多语言用户界面包 (MUI) 的 Microsoft Windows 2003 或 2008 Server
- 具有英语、法语、意大利语、德语、西班牙语及荷兰语国际服务器的 Microsoft Windows 2003 或 2008

1.4.2.1 .NET Framework 要求

如果安装 Insight Remote Support Advanced 之前，没有在中央管理服务器 (CMS) 上安装 .NET Framework 2.0，则无法完全支持该解决方案。要解决并防止此问题发生，请先安装 .NET Framework 2.0，再开始安装 Insight Remote Support Advanced。特别要求 .NET Framework 2.0 软件版本。2.0 以后的版本虽然不会干扰 HP Insight Remote Support 应用程序，但也不符合此要求。

1.4.2.2 Internet Explorer 增强的安全功能

在 CMS 上，缺省的默认设置包括“Internet Explorer 增强的安全配置”组件。此组件会阻止 Remote Support Client 正确执行，因此必须将其禁用，如下所示：

1.4.2.2.1 Windows 2003

1. 在控制面板中，打开添加或删除程序。
2. 在左侧面板中，单击添加/删除 **Windows** 组件。
3. 在“Windows 组件向导”对话框的组件面板中，不要选中与 **Internet Explorer 增强的安全配置** 组件相关联的复选框，然后单击下一步。
4. 单击关闭退出。

1.4.2.2.2 Windows 2008

1. 在控制面板中，双击程序和功能选项。
2. 在屏幕左侧的任务部分，单击打开或关闭 **Windows** 功能选项。这时新窗口将打开。
3. 在新窗口中找到安全信息部分，然后找到并单击配置 **IE ESC** 链接。这时将打开一个新对话框。
4. 在 **Internet Explorer 增强的安全配置** 对话框中，单击“管理员和用户”将其关闭以禁用此功能，然后单击确定。
5. 关闭服务器管理器窗口以退出。

1.4.2.3 CMS 上的 SNMP

SNMP 是 HP SIM、System Management Homepage 和 Insight Remote Support Advanced 的必备条件，必须将其安装在 CMS 上。SNMP 由 Microsoft 提供，如果尚未在 CMS 上安装，可通过 Microsoft Windows 光盘安装。

在 CNS 上安装 SNMP 后，请将其配置为接收来自受管系统的数据包：

1.4.2.3.1 Windows 2003

1. 在 CMS 上单击开始→管理工具→服务。
2. 右键单击 **SNMP** 服务并选择属性
3. 在属性窗口中选择安全性选项卡。
4. 在安全性选项卡上，选择：
接受来自任何主机的 **SNMP** 数据包。
或
接受来自下列主机的 **SNMP** 数据包，并使用添加功能将受管系统添加到列表中。
5. 单击确定接受更改，并离开 SNMP 属性配置屏幕。

1.4.2.3.2 Windows 2008

1. 在 CMS 上单击开始→管理工具→服务。



注释： 如果选项中未显示管理工具，请单击开始→控制面板→管理工具→服务。

2. 在服务屏幕中找到并右键单击 **SNMP** 服务，然后选择属性。
3. 在属性屏幕中选择安全性选项卡。
4. 在安全性选项卡上，选择：
接受来自任何主机的 **SNMP** 数据包。
或
接受来自下列主机的 **SNMP** 数据包，并使用添加功能将受管系统添加到列表中。
5. 单击确定接受更改，并离开 SNMP 属性配置屏幕。

1.4.2.4 WBEM 与受管系统

根据您的安全策略和首选项，受管系统可以使用 WBEM 协议与 CMS 进行通信。WBEM 的大多数配置在受管系统上以及 CMS 上的 HP SIM 用户界面中进行，但要注意，在完成 CMS 配置之前需要确认这些受管系统的凭据。



重要信息： 使用 WBEM 凭据监控受管系统时，如果更改了用户名/密码，或者安全策略中的凭据到期，那么您必须在 CMS 上的 HP SIM 中修改这些对应的凭据，以继续监控受管系统。

1.4.2.5 Insight Remote Support Advanced 支持的 Web 浏览器

- Internet Explorer 6.0 版和 7.0 版
- Firefox 3.0 版

必须有 Java 虚拟机 (Java VM) 才能访问 WEBES SEA Web 界面。

适用于 Internet Explorer 的 Java VM：在 32 位版和 x64 版 Windows XP 与 Server 2003 上，Microsoft 不再随 Internet Explorer Web 浏览器提供 Java 插件。如果要使用 32 位版 Internet Explorer 连接到 WEBES SEA Web 界面（x64 平台上的 64 位版 IE 不支持 SEA），那么您必须下载并安装 Sun JRE（其中包含 Web 浏览器 Java 插件）。您可以从<http://java.sun.com/getjava> 网站获取。

Remote Support Client 会穿过防火墙或 Web 代理服务器直接与 HP 支持中心通信（如果正在使用 Web 代理服务器）。Insight Remote Support Advanced 支持直接连到 Internet 或通过代理服

务器连接，并支持所有符合 HTTP/1.0 规范的代理服务器。RSSWM 或 Remote Support Client 不支持 Kerberos 验证。

1.4.3 CMS 访问要求

您在中央管理服务器 (CMS) 上必须有 Microsoft Windows 的管理权限。HP 要求在 CMS 上使用相同的 Windows 帐户安装和配置 HP SIM 与 Insight Remote Support Advanced A.05.40 组件，包括 Remote Support Software Manager (RSSWM)。

每次远程访问 CMS 时，请使用“远程桌面”的 /console（在 Windows 98 中为 /admin）模式使用或修改 Insight Remote Support Advanced 软件应用程序。



注释： 在《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》（可从 http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack 上获取）中检查是否有软件或网络更新。

1.4.3.1 CMS 通信要求

CMS 上的 RSSWM 通过 HTTPS/443 进行通信。同样，Remote Support Client 组件也通过 HTTPS/443 进行通信，以便将事件提交给 HP 支持中心，并从 HP 支持中心获取响应信息。HTTPS 提供加密功能以保证从 CMS 收集并传输到 HP 的软件配置数据的机密性。

如果您未使用 Web 代理服务器，则必须打开防火墙以允许通过端口 443 进行通信。Remote Support Client 使用端口 443 将加密的数据发送至 HP，并接收确认消息和信息，以响应来自 Remote Support Client 软件的请求。

建议您先为这两个信道（RSSWM 与 Remote Support Client）配置防火墙，然后再继续操作。

如果客户的防火墙或安全软件会过滤受监控客户端与 HP 支持中心之间的网络通信，那么 Insight Remote Support Advanced 客户端配置可能会失败。例如，有些防火墙软件（如 WatchGuard 防火墙）默认过滤某些 HTTP 协议。防火墙会阻止 http 重定向，阻止 http 下载压缩的文件等等。在这些情况下，请更改防火墙设置，让其不要阻止 CMS 和 HP 支持中心之间的任何 HTTP 通信。确认它会在 CMS 与 HP 支持中心之间传送任意 HTTP 1.0 标准协议，从而符合通信要求（带有既定支持的 tcp 443 出站）。



注释： 因为 RSSWM 不支持使用代理自动配置脚本或 NTLM 验证（又称为“集成式 Windows 验证”）的代理，因此建议您也不要使用它们进行 Remote Support Client 通信。您可以选择不使用 NTLM 验证的 RSSWM 使用其他代理服务器，并为 Remote Support Client 使用单独的代理服务器。

服务	服务器名称	IP 地址	协议
Remote Support Software Manager 软件	rsswm.software.hp.com	15.193.24.61	HTTPS
Remote Support Software Manager 策略	rsswm.policy.hp.com	15.193.24.60	通过 SSL 的 TCP
HP Remote Support Client	services.isee.hp.com	15.216.12.255	HTTPS

RSSWM 穿过防火墙或 Web 代理服务器（如果正在使用 Web 代理服务器）直接与 HP 支持中心通信。RSSWM 支持直接连到 Internet 或通过代理服务器连接，并支持所有符合 HTTP/1.0 规范的代理服务器。RSSWM 不支持使用代理自动配置脚本、NTLM 验证（又称为“集成式 Windows 验证”）或 Kerberos 验证的代理。

1.4.4 CMS 连接测试



重要信息： 这项测试不验证 CMS 或 Insight Remote Support Advanced 配置能否确实提交集合或事件，但会在您继续配置 CMS 之前验证 CMS 本身能否与 HP 的 Software Management 服务器通信。

在安装过程中，RSSWM 代理程序会执行全面的连接检查。包括检查通过这两个地址与 HP 的通信，并会使用代理服务器（如果已设置）。推荐将此连接检查作为代理程序与 HP 支持中心之间的主要连接测试。

此外根据代理配置的不同，也可执行手动测试。

如果不使用代理服务器，请在命令提示符下输入：

```
telnet rsswm.policy.hp.com 443
```

您会看到建立的连接，并确认可以连接。如果必须配置防火墙，这对于验证防火墙设置很有帮助。

如果使用代理服务器，则需要运行 RSSWM 代理程序初始化，以进行全面的连接检查。

对于第二次连接测试，请确保 CMS 上的 Web 浏览器已配置了代理服务器设置（如果有）。

使用 CMS 上运行的浏览器访问 URL：<https://rsswm.software.hp.com:443/site>

此操作将返回确认连通性的页面。连接到此页面可验证防火墙设置（如果有）。

如果此测试失败，且需要配置防火墙才能打开 CMS 与 HP 之间的通信，那么建议您暂停安装，直至测试成功，因为防火墙的配置可能不正确。

如果此测试失败，并且不需要配置防火墙，这说明 HP 支持中心的 rsswm.software.hp.com 网址有问题。安装可以继续，因为 rsswm.policy.hp.com 网址有故障转移功能，可以切换至 rsswm.software.hp.com 网址。

1.5 删除发生冲突的软件

现在您的 CMS 符合 Insight Remote Support Advanced 最低要求；因此必须先删除任意有冲突的软件，再继续安装或升级 Insight Remote Support Advanced。对于 CMS 升级，HP SIM 与 SMH 都可升级至要求的版本。但在按照下列顺序安装 Insight Remote Support Advanced 之前，必须删除 CMS 中下列应用程序的现有版本。



注意： 如果您打算使用 ISEE 迁移工具将系统配置数据迁移至 CMS，请不要删除 ISEE，直到完成附录 B 中定义的迁移步骤为止。

1. Instant Support Enterprise Edition (ISEE)
2. 基于 Web 的企业服务 (WEBES)
3. 打开服务事件监控 (OSEM)
4. 禁用 HP Configuration Collector
5. HP SANmaster

1.5.1 删除 ISEE

只有当您已在 CMS 上安装了 HP Instant Support Enterprise Edition 时，才需要这些步骤。如果尚未在 CMS 上安装 ISEE，请跳过本节。



重要信息： Instant Support Enterprise Edition (ISEE) A.03.95 或之前版本与 Services Essentials Insight Remote Support Advanced 不是相同的应用程序。ISEE 和 Insight Remote Support Advanced 有类似的特征和功能，但它们是各自不同的产品。

要删除 ISEE，请完成下列步骤：

1. 选择开始 → 设置 → 控制面板 → 添加/删除程序。

2. 选择已安装程序列表中的 **HP Instant Support Enterprise Edition Client**，然后单击**更改/删除**。

1.5.2 删除 WEBES

只有当您已在 CMS 上安装了任意版本的 WEBES 时，才需要这些步骤。如果尚未在 CMS 上安装 WEBES，请跳过本节。

要从 Windows CMS 中卸载 WEBES，请执行以下步骤：

1. 使用具有管理员权限的帐户登录 CMS。
2. 如果 WEBES 正在运行，请在命令提示符下运行以下命令完全停止 WEBES（如果进程已停止，某些命令可能会返回错误）：
 - C:\> net stop desta_service
 - C:\> desta stop
 - C:\> net stop wccproxy
 - C:\> wccproxy kill
3. 在 CMS 上，导航至**添加/删除程序**：
开始→设置→控制面板→添加/删除程序。
4. 从已安装程序列表中选择 **HP WEBES** 条目（旧版 WEBES 可能简单地列示为 **WEBES**）。
5. 单击**更改/删除**按钮运行安装向导。
6. 在向导中单击**下一步**，将显示**修改或删除**页面。
7. 选择**删除**选项。**不要**选择**修改**选项。
8. 单击**删除**，并按照提示继续卸载。
9. 卸载完成后，请在“添加或删除程序”对话框中按 **F5** 键刷新程序列表。

如果列出 **WCCProxy** 程序，请选择该程序并单击**删除**将其卸载。

如果无法卸载 WCCProxy，请与 HP 客户支持联系，以获取 WEBES 清除工具。

1.5.3 禁用 CMS 上的 HPCC

如果您打算使用 Remote Support Configuration Collector (RSCC) 收集 EVA 数据，那么必须确保 CMS 上目前未运行 HP ISEE Configuration Collector (HPCC) 组件。要禁用 HPCC 组件，请执行以下操作：

1. 选择**开始→控制面板→管理工具→服务**以显示服务列表。
2. 找到 EVA 服务的 HP ISEE Configuration Collector。右键单击并选择“属性”。
3. 选择“启动类型”下拉菜单中的“禁用”。
4. 单击**停止**，单击**确定**，再单击**关闭**。

1.6 安装与配置 HP SIM



注意： 由于资源限制且要求不同，**不支持** A.05.40 Insight Remote Support Advanced 插件与 Storage Essentials 插件在同一个物理 CMS 系统上。

在配置 Remote Support Software Manager (RSSWM) 之前，请完成本节中的所有步骤。必须有《HP Systems Insight Manager Installation and Configuration Guide for Microsoft Windows》，才能完成本节的操作。有关详细信息，请参阅 HP SIM 信息库：

<http://h18013.www1.hp.com/products/servers/management/hpsim/infolibrary.html#b2>

缺省情况下，System Management Homepage (SMH) 与 Remote Support Software Manager (RSSWM) 随支持的 HP SIM 版本提供和安装。



注释： 如果您要监控的环境中有一个或多个 HP NonStop 系统，则只有含特定 Hotfix 的 HP SIM 5.3 才支持这些系统。有关详细信息，请参阅《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》。如果您没有 NonStop 系统，则不必参阅该文档。

1. 如果这是 HP SIM 5.3 的全新安装，请跳过此步骤。但是，如果已安装了 HP SIM 5.2 或更高版本，请确认您已安装可用的最新 Hotfix；有关详细信息，请访问以下 URL：

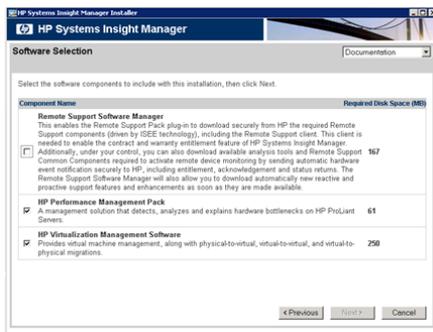
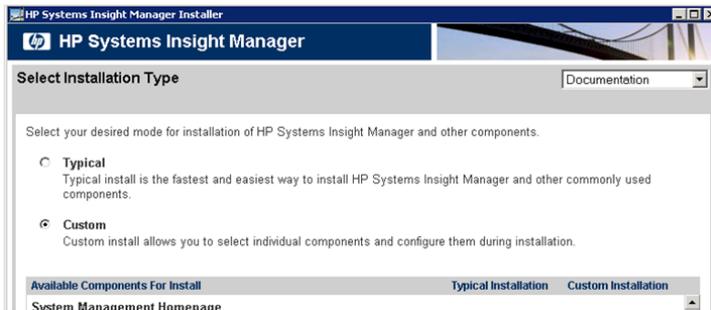
http://h18013.www1.hp.com/products/servers/management/hpsim/dl_windows.html#hotfixwin。

2. 根据 HP SIM Windows 安装文档以及本文档中 Insight Remote Support Advanced 对 CMS 的具体要求，安装或升级最新版 HP Systems Insight Manager。如果要维护缺省的安装设置，需要同时安装 SMH 与 RSSWM。



重要信息： 如果仍然需要 HP SIM 来支持 Insight Remote Support Advanced，您可以从 www.software.hp.com 下载完整的 RSSWM 产品以及安装程序和数据包，尽量缩短 Insight Remote Support Advanced 的下载与安装时间。

要绕过较慢的 HP SIM RSSWM 安装，请在 HP SIM 提示您进行 Typical 或 Custom 安装时选择 Custom，然后禁用 RSSWM 安装。



如果您的 CMS 上有旧版 HP SIM 和 RSSWM，您可以使用软件库安装或升级 RSSWM 安装。

如果运行 HP SIM 的自定义安装，请延迟 RSSWM 的自动配置，直到您完成所有的“安装与配置 HP SIM”。

3. 如果尚未这样做，请确定环境中的哪些系统将成为 Remote Support 的受管系统。
4. 运行发现程序前，请先在 HP SIM 的 **Global Protocol Settings** 页面中为任意 HP-UX 受管系统的环境配置相关的全局设置（例如 WEBEM 密码）。
5. 请确保已为任意支持的 Windows 或 Linux HP ProLiant 受管系统正确配置 Insight Management Agents。



注释： 在 CMS 上安装基于 Web 的企业服务 (WEBES) 后，每次对大量受管系统运行发现程序时，WEBES 都会需要一些时间来使用 HP SIM 提供的已发现系统信息进行识别与更新。

如果受管系统包含 OpenVMS、Tru64 Unix 设备或 EVA 设备，则需要额外的 WEBES 配置步骤，您可以分别在《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》的各个受管系统章节中找到这些步骤。

6. 按照《HP Systems Insight Manager Installation and Configuration Guide for Microsoft Windows》的指示，对特定的目标受管系统运行发现程序，以便在 HP SIM **All Systems** 列表中查看它们。

1.6.1 通过 HP SIM 安装的 RSSWM

如果已通过 HP SIM 安装了 RSSWM，请读完此节。如果尚未安装 RSSWM，请转至第 2 章，并根据 Software Depot 的说明来安装 RSSWM。

必须有 HP Remote Support Software Manager (RSSWM) 才能下载和安装 Insight Remote Support Advanced 组件。通过 CMS 上的 Systems Insight Manager 5.3 或更高版本安装支持 Insight Remote Support Advanced A.05.40 的 RSSWM 全新安装。自定义和/或标准 HP SIM 安装的缺省设置为包含并安装 RSSWM，Remote Support Software Manager 安装不是以交互式进行。

根据本文档和《HP Systems Insight Manager Installation and Configuration Guide for Microsoft Windows》完成以下步骤。

1. 按照前几节的说明，根据《HP Systems Insight Manager Installation and Configuration Guide for Microsoft Windows》中的指示将 RSSWM 随 HP SIM Windows 一起安装。
2. 根据《HP Systems Insight Manager Installation and Configuration Guide for Microsoft Windows》中的指示配置 RSSWM。由于会为 A.05.40 自动下载并安装核心 RSSWM/Insight Remote Support Advanced 数据包，因此需要的交互很少。
3. 安装或升级远程支持与主动式服务所需的任何数据包。请参阅“选择要下载和安装的 RSSWM 软件包”。

2 中央管理服务器的 Insight Remote Support Advanced 软件要求

2.1 CMS 的 Insight Remote Support Advanced 软件要求

确保中央管理服务器 (CMS) 满足支持 Insight Remote Support Advanced 的最低硬件与操作系统要求后，即可在 CMS 上安装所需的软件。

在中央管理服务器 (CMS) 上将 Insight Remote Support Advanced 插件与 HP Systems Insight Manager (HP SIM) 环境集成非常复杂。在安装和配置 Insight Remote Support Advanced 之前，必须先要在 CMS 上安装和配置下列软件应用程序：

1. HP Systems Insight Manager 5.3
2. HP System Management Homepage (SMH) 2.1.7 或更高版本
3. HP Remote Support Software Manager (RSSWM)



重要信息： 缺省情况下，System Management Homepage (SMH) 与 Remote Support Software Manager (RSSWM) 都会和 HP SIM 一起捆绑安装。本文档中以 HP SIM 5.3 用户界面为例进行说明。

2.2 从 Software Depot 安装 RSSWM

要从 Software Depot 安装 RSSWM，请完成以下步骤：



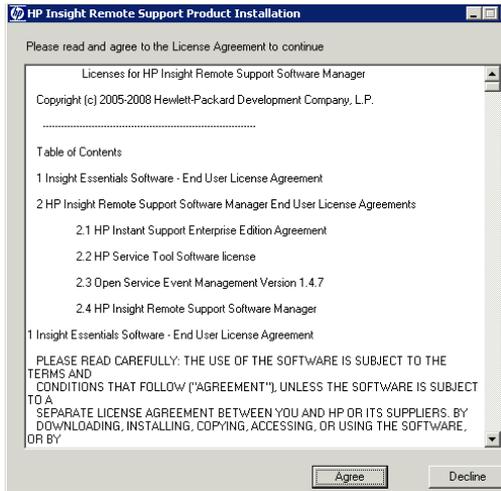
注释： 如果已通过 HP SIM 安装了 RSSWM，请跳至“选择要下载和安装的 RSSWM 软件包”。

1. 使用 Internet 浏览器访问以下 URL 地址：<http://h20392.www2.hp.com/portal/swdepot/displayProductInfo.do?productNumber=RSADVANCED>
2. 阅读完产品页面上的信息后，单击 **Receive for Free**。
3. 在软件规范字段中选择 A.05.40 RS Advanced。
4. 在 Web 表单的其余部分输入必要的信息，包括确认接受许可协议，然后单击 **Next**。
5. 在 `rs_adv1130.exe` 条目下，单击 **Download Directly** 按钮下载 .exe 文件。
6. 您可以直接从 Software Depot 运行 `rs_adv1130.exe`，在 CMS 上安装所有 Insight Remote Support Advanced 组件，也可以将 `rs_adv1130.exe` 文件先保存至其他系统，之后再重新放到 CMS 上。



重要信息： `rs_adv1130.exe` 大小约为 800 MB。如果将它保存至 CMS，在完成 RSSWM 安装后您可能希望删除它或将其存储至其他位置。此外，因为它是自解压 .zip 文件，因此在安装期间建议保留 2GB 左右的可用磁盘空间，直到安装完成，届时不需要的 RSSWM 文件将自动删除。

7. 运行 `rs_adv1130.exe` 时，会将所有 Insight Remote Support Advanced 安装组件解压缩至您的 CMS 并启动安装。
8. RSSWM 初始化开始，并显示 **End-User License Agreement** 窗口。阅读许可协议后单击 **I agree to the terms and conditions in the End User License Agreement**。单击 **Next**。



重要信息： 安装时间长度根据您选择安装的 Insight Remote Support Advanced 可选软件包数量与 Internet 连接速度而异。此安装过程较长，有时您可以在等待时选择让安装以无人照管的方式运行。此外，在安装期间会显示如下图所示的两个屏幕。请不要与这两个屏幕交互，除非在安装结束时系统提示您这样做。如果您取消安装，则需要重新启动 rs_adv1130.exe 文件。



千万不要关闭此窗口。安装成功完成后此窗口将自动关闭。



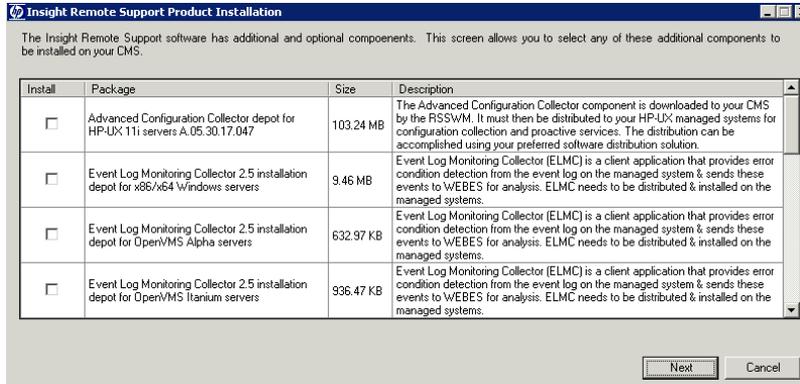
请不要与此窗口交互，除非安装说明最后提示您这样做。

9. 这时将显示一个对话框，请求您同意将数据传输至 HP 以获取服务与支持。如果您同意，请选择中此框，并单击 **Next**。

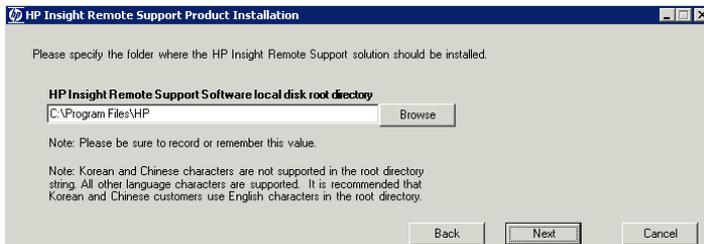


10. 现在，请选择要随 Insight Remote Support Advanced 一起安装的数据包。缺省情况下，会安装在支持 HP-SIM 的 CMS 上运行 Insight Remote Support Advanced 解决方案所需的全部软件包，但根据您的授权级别与受管系统类型，您可能还需要其他软件包。有关软件包选

项的详细信息，请参阅“选择要下载和安装的 RSSWM 软件包”与“安装在 CMS 上的 Insight Remote Support Advanced 软件包”。



11. 选择将安装 Insight Remote Support Advanced 组件的缺省或自定义目录路径。



复制文件时，会显示状态窗口。

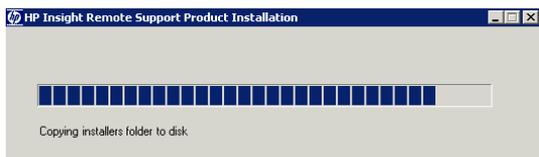


警告！ 安装 HP Remote Support Software Manager 时，自定义目录路径中不支持韩文和中文字符。请选择缺省安装路径，或在自定义目录路径中使用 ANSI 字符，以免安装或配置失败。

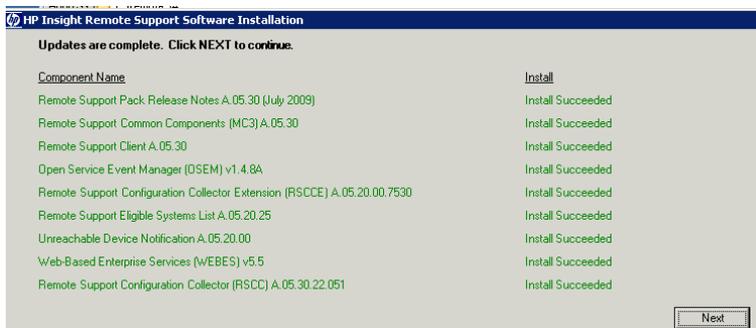
12. 安装过程开始，可能需要几分钟甚至一个多小时才能完成。进度窗口将显示正在安装哪个软件包。



复制文件时，会显示状态窗口。



请不要干预此安装过程，除非状态窗口显示已完成。



复制文件时，会显示状态窗口。



当状态窗口显示软件包已全部安装完毕时，单击 **Next**。

13. 现在，您必须为 Insight Remote Support Advanced 安装选择更新策略。提供以下选项：

- **Automatic online updates**

这是推荐的使用模式或典型使用模式。使用此模式时，支持 Insight Remote Support Advanced 运行所需的全部组件在 HP 发布新版本后会自动更新。

- **Manual on-line updates**

此选项将自动更新 RSSWM，但不会更新其他 Insight Remote Support Advanced 组件，除非您使用 RSSWM 界面进行更新。如果选择此选项，强烈建议您同时参考并使用《HP Remote Support Software Manager Configuration, Usage and Troubleshooting Guide for Insight Remote Support Advanced》来了解从长远的角度看应如何管理界面。

- **No on-line updates**

使用此选项时，RSSWM 不会更新自己或其他 Insight Remote Support Advanced 组件，如果以后要升级您的配置，您需要重新访问 Software Depot 以获取新的完整安装包。

选择最适合您的基础架构与业务目标的选项。

14. 选择适合您的环境的隐私设置。如果需要各个项目的详细信息，请单击相应项目旁边的 **More Info** 链接。

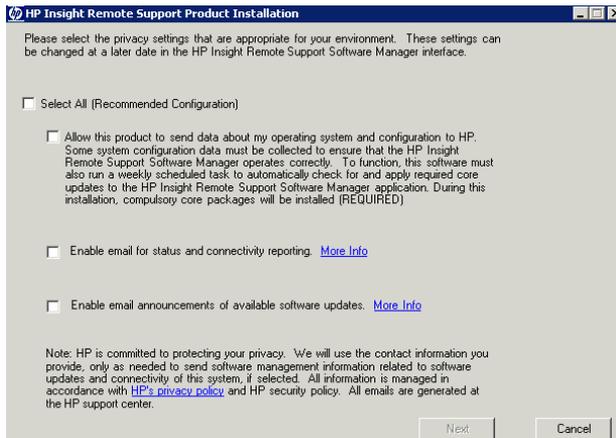


注释： 您可以随时在 RSSWM 界面中修改下列选项。

- **Select All** 此选项会启用以下所有选项。这是推荐选项。
- **Allow this product to send data about my operating system and configuration to HP.** 要确保 RSSWM 能够正常运行和通信，必须选择此选项。
- **Automatically download and install updates to my HP management software.** 如果您希望 RSSWM 在应用程序最新版可用时自动下载并安装，请选择此选项。如果未选择此选项，则需要手动下载和安装。有关下载与安装选项的详细信息，请参阅《HP Remote

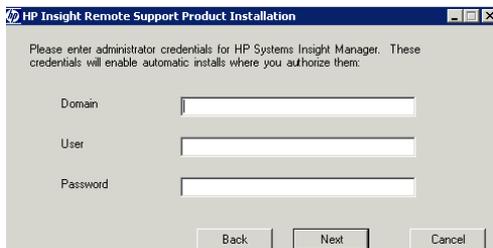
Support Software Manager Configuration, Usage and Troubleshooting Guide for Insight Remote Support Advanced》（可从 http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack 上获取）。

- **Enable email for status and connectivity reporting.** 如果您希望每两星期收到一次汇总 CMS 上所安装应用程序的电子邮件，请选中此选项。如果与 HP 支持中心的连接断开，您也会收到电子邮件通知。
- **Enable email announcements of available software updates.** 如果您希望在新软件包可用时收到电子邮件通知，请选择此选项。

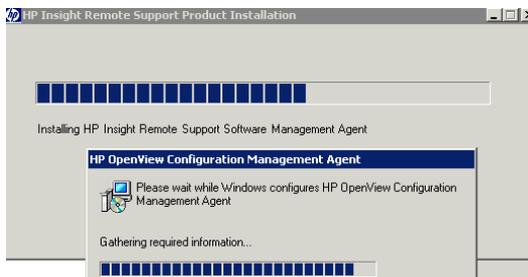


完成选择后，单击 **Next**。

15. 输入您的 HP SIM 凭据，以允许 RSSWM 提供 HP SIM 更新。



应用更新时会显示新的状态窗口。



16. 输入代理、公司与电子邮件通知信息。

- **Web Proxy Information** 如果您使用 Web 代理，请单击 **I use a web proxy server**，并填写 **Proxy Host Name**、**Proxy Port**、**Proxy User** 和 **Proxy Password** 字段。
Proxy Host Name 和 **Proxy Port** 会使用 Internet Explorer 设置预先填充，但用户和密码不会。
- **Company Information** 在 **Business Name** 中填写公司名称并从 **Country or Region** 下拉菜单中选择国家或地区。



注释： **Business Name** 字段中不支持多字节字符。如果使用多字节字符，会出现一个弹出窗口提示您为该字段选择有效值。

- **Notifications and Reports Contact** 在 **Email Address** 中输入一位或多位联系人的电子邮件地址（用分号隔开）。

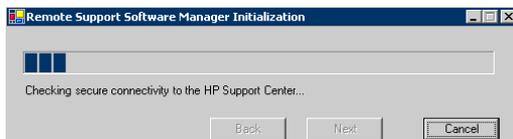


注释： 仅当您在步骤 14 中选择接收状态和连接报告或可用软件更新通知时，**Notifications and Reports Contact** 的 **Email Address** 选项才可用。

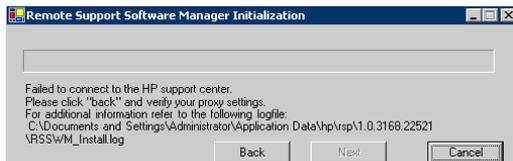
The screenshot shows the 'HP Insight Remote Support Product Installation' window. It has two main sections: 'Web Proxy Information' and 'Company Information'.
 - **Web Proxy Information:** Includes a checkbox 'use a web proxy server', fields for 'Proxy Host Name' (web-proxy.fc.hp.co), 'Proxy Port (https)' (8088), 'Proxy User (if required)', and 'Proxy Password (if required)'.
 - **Company Information:** Includes a note about the importance of the information, a 'Business Name' field, and a 'Country or Region' dropdown menu.
 - **Notifications and Reports Contact:** Includes an 'Email Address' field with a note to separate individual emails with semicolons.
 - At the bottom, there are 'Next' and 'Cancel' buttons, and a note '* Indicates required field'.

单击 **Next**。

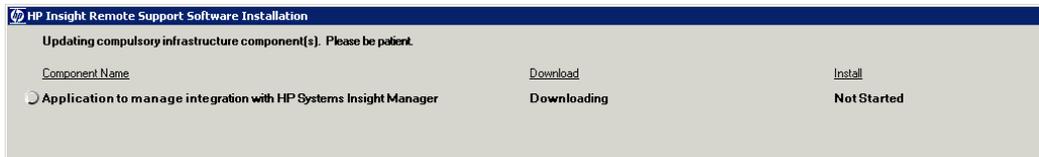
17. RSSWM 将根据您在上一步中输入的代理设置来测试与 HP 支持中心的连接情况。单击 **Next** 继续。



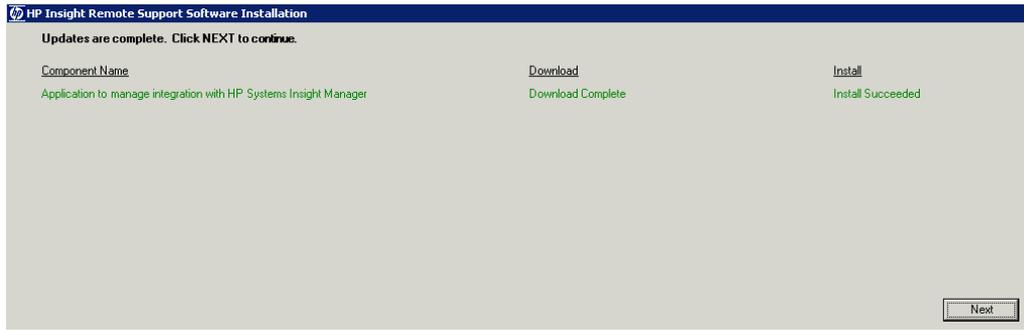
如果连接测试失败，请单击 **Back** 按钮验证您的代理设置。



18. RSSWM 将更新所有必需的软件组件。



完成更新后，单击 **Next** 按钮。



安装完成后，会显示成功消息。



19. 现在，您可以与从一开始安装就出现的“完成安装对话框”进行交互。

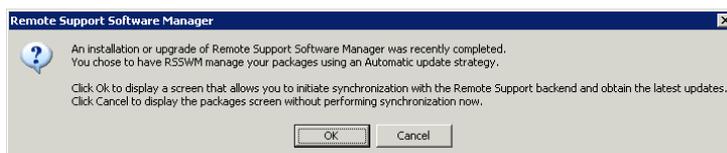


单击 **Finish**。



单击 **Next**。

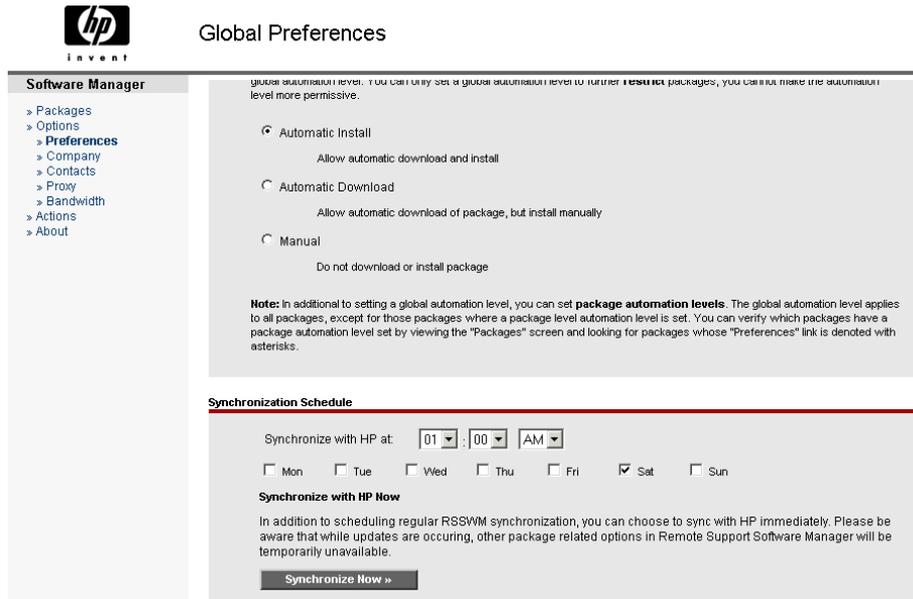
20. 您将收到以下提示。



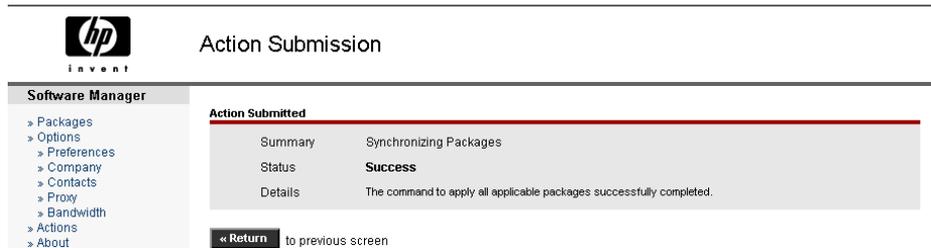
如果您单击 **OK**（建议），将在 **Preferences** 窗口上打开 RSSWM 界面，以便您能够将系统更新与 HP 同步。您刚刚安装了 2009 年 7 月 7 日发布的软件包，因此 HP 支持中心上可能有一些软件更新正在等待同步。此外，您还将与 HP 同步以允许将来更新，除非您已选择不从 HP 接收更新。在这种情况下，您应选择 **Cancel**。

选择 **Cancel** 将显示 **RSSWM Packages** 窗口。

21. 如果您对上一步中的提示单击了 **OK**，那么应单击 RSSWM 页面上的 **Synchronize Now** 按钮。窗口会提醒您即将进行同步，这可能需要几分钟甚至一个多小时，具体时间长度取决于要同步的软件包数量以及 Internet 连接速度。



完成后将显示一个确认同步的状态屏幕。



22. 如果您在 **Preferences** 窗口中没有与 HP 同步，**Packages** 窗口上的状态列将不会更新。如果您选择不从 HP 接收更新，现在可关闭 RSSWM 界面。

Software Manager		Lastest Package version available from HP	Effective Automation Level	Download Size	Installation Proposal	Reboot	RSSWM Package Status	Actions
2. Remote Support Software for the host server								
> Packages > Options > Preferences > Company > Contacts > Proxy > Bandwidth > Actions > About	Remote Support XP Array Integration Module A.05.30.01	Manual	23.8 MB	Optional, HP XP Array account representatives only	Reboot Not Required	Available for download	> Install > Preferences > View Logs	
	Remote Support Client A.05.30	Automatic Install	17.6 MB	Compulsory	Reboot Not Required	Installed, refer to Release Notes for further instructions	> Remove > Preferences > View Logs	
	Remote Support Common Components (MC3) A.05.30	Automatic Install	5.3 MB	Compulsory	Reboot Not Required	Software is installed and operational	> Remove > Preferences > View Logs	
	Open Service Event Manager (OSEM) v1.4.8	Automatic Install	41.6 MB	Compulsory	Reboot Not Required	Failed: View Logs for more details	> Install > Remove > Preferences > View Logs	
	Remote Support Pack Release Notes A.05.30 (July 2009)	Automatic Install	541.2 KB	Recommended installation of documentation only	Reboot Not Required	Document is ready to read	> Remove > Preferences > View Logs	
	Remote Support Configuration Collector (RSCC) A.05.30.22.051	Automatic Install	36 MB	Compulsory	Reboot Not Required	Installed, refer to Release Notes for further	> Remove > Preferences > View Logs	

有关使用 RSSWM 用户界面的详细信息，请参阅《HP Remote Support Software Manager Configuration, Usage and Troubleshooting Guide for Insight Remote Support Advanced》。

2.3 选择要下载和安装的 RSSWM 软件包



注释： 如果您是使用 ITM 或 HP SIM 安装程序进行安装，那么所有必需的软件包都会在此处列出。

安装后，可通过 CMS 桌面上的图标访问 Remote Support Software Manager (RSSWM) 应用程序，并进行进一步配置以满足贵公司的规定。除了 RSSWM 本身是通过 HP SIM 直接安装在 CMS 上之外，所有其他 Insight Remote Support Advanced 组件都是通过 RSSWM 软件包安装。

以下 Insight Remote Support Advanced 软件包作为核心软件包集的一部分自动安装。

- 适用于 x86/x64 Windows 服务器的 Event Log Monitoring Collector 2.4 安装库。此安装库支持其他 ProLiant 受管系统，用于管理 CMS 本身的 ELMC 组件将随 WEBES 5.6 + Update 1 一起安装。
- Remote Support Client A.05.40
- Remote Support Common Components (MC3) A.05.40
- Remote Support Configuration Collector (RSCC) A.05.40
- Remote Support Configuration Collector Extension (RSCCE) A.05.40
- Remote Support Eligible Systems List A.05.40
- Web-Based Enterprise Services (WEBES) v5.6 + Update 1

下列 Insight Remote Support Advanced 软件包不作为核心包，您可以根据您的 HP 支持合同自行决定是否添加这些软件包。

- 适用于 HP-UX 11i 服务器的 Advanced Configuration Collector 库
- 适用于 Windows Itanium 服务器的 Event Log Monitoring Collector 2.4 安装库
- 适用于 OpenVMS Alpha 服务器的 Event Log Monitoring Collector 2.4 安装库
- 适用于 OpenVMS Itanium 服务器的 Event Log Monitoring Collector 2.4 安装库
- 适用于 Tru64 Unix 服务器的 Event Log Monitoring Collector 2.4 安装库
- 适用于 HP-UX 的 Instant Support Enterprise Edition (ISEE) 迁移工具
- 适用于 Windows 的 Instant Support Enterprise Edition (ISEE) 迁移工具
- Multi-Vendor and Application Adapter (MVAA)

- Remote Support Network Component (RSNC)
- Unreachable Device Notification



重要信息： 因为在安装 WEBES 5.6 + Update 1 后要手动下载适用于 OpenVMS 和 Tru64 Unix 的 ELMC 库，所以还需要对这些类型的受管系统执行一些其他的 WEBES 配置步骤，才能为受管系统和 CMS 建立适当的通信协议。《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》中说明了这些步骤。

配置好 Remote Support Software Manager (RSSWM) 之后，Remote Support Software Manager 就可以下载并安装 Insight Remote Support Advanced 组件。虽然《HP Systems Insight Manager Installation and Configuration Guide for Microsoft Windows》（可从 <http://h18013.www1.hp.com/products/servers/management/hpsim/infolibrary.html#b2> 上获取）中详细说明了 HP RSSWM 的配置，但一定要了解应该安装哪些软件包才能满足您的业务需求。请阅读下面几节，确定贵公司需要哪些组件。

下图举例说明了通过 RSSWM 应用程序提供的软件包。版本号和序列号会随着新版本的推出而改变。

Lastest Package version available from HP	Update Policy	Download Size	Installation Proposal	Reboot	RSSWM Package Status	Actions
2. Remote Support Software for the host server						
Remote Support XP Array Integration Module A.05.30.01	Manual Updates	23.8 MB	Optional, HP XP Array account representatives only	Reboot Not Required	Available for download	» Install » Set Update Policy » View Logs
Remote Support Client A.05.30	Automatic Updates	17.8 MB	Compulsory	Reboot Not Required	Installed, refer to Release Notes for further instructions	» Remove » Set Update Policy » View Logs
Remote Support Common Components (MC3) A.05.30	Automatic Updates	5.3 MB	Compulsory	Reboot Not Required	Software is installed and operational	» Remove » Set Update Policy » View Logs
Remote Support Configuration Collector (RSCC) A.05.30.22.051	Automatic Updates	36 MB	Compulsory	Reboot Not Required	Installed, refer to Release Notes for further instructions	» Remove » Set Update Policy » View Logs
Remote Support Pack Release Notes A.05.30 (July 2009)	Automatic Updates	541.2 KB	Recommended installation of documentation only	Reboot Not Required	Document is ready to read	» Remove » Set Update Policy » View Logs

RSSWM Packages 窗口中的 **CMS Installation Proposal** 列指出最低级别的远程支持是否需要此软件包。该字段可能包括下列任一条目：

- **Compulsory** – 要使用 Remote Support 功能必须安装此软件包，或其他组件依赖于此软件包。
- **Optional** – 对于最低级别的远程支持并非必需。

对于远程支持事件处理和授权服务，将安装下列 Insight Remote Support Advanced 组件。所有应用程序已下载到 CMS 上，但随后会安装到 CMS 上或分发到受管系统上。



重要信息： 下表中项目的排列顺序表示自动安装顺序。如果将 RSSWM 设置为手动下载和安装，也应按这个顺序进行。如果未使用 Remote Support Configuration Collection (RSCC)，可跳过下表中带有星号 (*) 标记的软件包，并移至后续组件。有关每个组件的详细信息，请参阅以下小节（从“安装在 CMS 上的 Insight Remote Support Advanced 软件包”开始）。

表 2-1 适用于 CMS 的 Remote Support Software Manager 软件包

RSSWM 软件包	CMS 要求说明
Remote Support Common Components (MC3)	必须在 CMS 上安装并配置此软件包，以便进行远程监控和配置收集。这是核心组件，因此 RSSWM 会自动安装。 注释： 在支持 EVA 设备的存储管理系统/设备 (SMS/SMA) 上也需要 MC3。《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》的 EVA 一章中有相关说明。
A.05.40 HP Remote Support Client	必须在 CMS 上安装并配置此软件包，以便进行远程监控和配置收集。这是核心组件，因此 RSSWM 会自动安装。
A.05.40 Remote Support Eligible Systems List	必须在 CMS 上安装并配置此软件包，以便进行远程监控和配置收集。这是核心组件，因此 RSSWM 会自动安装。
Remote Support Configuration Collector Extension*	下载并安装至 CMS 以支持对 SAN 设备的配置收集。这是核心组件，因此 RSSWM 会自动安装。
Remote Support Configuration Collector*	下载并安装至 CMS 以支持对存储设备和 SAN 设备的配置收集，以及 HP-UX 配置、性能和可用性数据收集。这是核心组件，因此 RSSWM 会自动安装。
Event Log Monitoring Collector for Windows	必须在 CMS 上安装并配置此软件包以便 CMS 进行自我监控，而不管所监控的受管系统属于什么类型。要支持监控 Tru64 Unix、HP-UX、OpenVMS 和支持的存储设备以及配置数据的收集，也必须在 CMS 上安装并配置此软件包。
Web-Based Enterprise Services (WEBES) 5.5 for Windows	只有在监控受管系统时才需要在 CMS 上安装。
Unreachable Device Notification (UDN)	下载并安装至 CMS，以便对企业中的受管系统执行可访问性检查。授权客户可将受管系统的可访问性数据提交给 HP 以获取支持。
Instant Support Enterprise Edition (ISEE) for Windows A.05.40 迁移工具	请参阅 3. - Instant Support Enterprise Edition (ISEE) 迁移工具。只有当您希望将支持的 ISEE 系统配置信息迁移至 CMS 时才需要。
Instant Support Enterprise Edition (ISEE) for HP-UX A.05.40 迁移工具	请参阅 3. - Instant Support Enterprise Edition (ISEE) 迁移工具。只有当您希望将支持的 ISEE 系统配置信息迁移至 CMS 时才需要。
适用于 HP Operations Manager (HP-UX) 的 Management Platform Synchronizer	下载并安装至 CMS，以支持 Insight Remote Support Advanced 和 HP Operation Manager 之间的事件同步。
Remote Support Network Component	下载并安装至 CMS 以支持网络服务。

表 2-2 适用于受管系统的 Remote Support Software Manager 软件包

RSSWM 软件包	CMS 要求说明
适用于其他受管系统的 Event Log Monitoring Collector	要支持 Tru64 UNIX 和 OpenVMS 以及 Windows Integrity 受管系统，需要此库。此库通过 RSSWM 下载至 CMS，但随后会部署到特定的受管系统。
Advanced Configuration Collector (ACC) for HP-UX 11.x* 库	必须通过 RSSWM 下载至 CMS，然后分发到 HP-UX 受管系统上以支持配置、性能与可用性数据的收集。

2.4 安装在 CMS 上的 Insight Remote Support Advanced 软件包

下面几节更详细地说明了可通过 RSSWM 获取的各个 Insight Remote Support Advanced 软件包的用途。“安装在受管系统上的 Insight Remote Support Advanced 组件”中所述的软件包是由

RSSWM 下载至 CMS 的库，但这些库可以按照您选择的方法传送到受管系统进行安装。本节及其各小节中所述的软件包将全部下载至 CMS，并且会安装到 CMS 上。

2.4.1 Remote Support Common Components (MC3)

MC3 提供用于唯一标识中央管理服务器 (CMS) 的信息。支持 EVA 作为存储管理系统/设备 (SMS 或 SMA) 的 ProLiant 系统上也需要 MC3 组件。

2.4.2 Remote Support Client

HP Remote Support Client 是基础组件，支持在 CMS 与 HP 支持中心之间双向、安全地传送硬件事件信息和配置数据。此组件通过 HP SIM 中的 **Remote Support Configuration and Services** 选项进行配置，要为受管系统提供远程支持，并运行与 RSCC 相关的配置收集，必须安装此组件。

此外，使用 Remote Support Client 组件可以将与 RSCC 相关的配置信息发送至 HP 做进一步分析，以便 HP 提供主动式支持服务。要激活合同、HP 金牌服务以及 HP SIM 5.2 或更高版本的保修授权功能，也需要此客户端组件。

2.4.3 Remote Support Eligible List/Ruleset

Remote Support Eligible List 组件实际上是一个生成列表的规则集，因为它可以识别有资格接受远程支持服务（包括远程 **phone-home** 监控）的受管系统。该规则集以 HP SIM 在发现过程中识别出的选定系统属性为基础。当根据规则集发现新系统时，会更新输出列表。

2.4.4 CMS 上的 Event Log Monitoring Collector (ELMC)

ELMC 检测 CMS 事件日志的错误状况，并将这些事件发送给同样位于 CMS 上的 WEBES 进程进行分析。因为 DESTA_Service Windows 服务明确依赖于 ELMC Windows 服务，因此 CMS 上必须有 ELMC，才能进行远程支持。ELMC 提供的软件功能与 WCCProxy 旧版软件功能相同。CMS 需要 ELMC，ELMC 将随 WEBES 5.7 一起安装。



注释： 某些特定类型的受管系统也需要 ELMC。有关详细信息，请参阅“适用于受管系统的 Event Log Monitoring Collector (ELMC)”。

2.4.5 Web-Based Enterprise Services (WEBES) v.5.6 + Update 1

WEBES 通过产品的专属规则集执行实时服务事件分析。改进功能推出后，这些规则集会定期更新。WEBES 是 CMS 上的中央分析软件，可自动分析即时（实时）硬件事件。WEBES 与 ELMC 软件配合使用，后者负责监控受管系统上是否有新事件，如果有则将这些事件传送至 CMS 上的 WEBES 进行分析。WEBES 5.6 + Update 1 只能安装在 CMS 上，所有旧版 WEBES 都应从企业的受管系统中删除。



注释： 无论要监控什么产品，要在整个企业范围内进行监控，每个 CMS 上都只需要一个 WEBES 实例。

在 CMS 上安装 WEBES 后，每次对大量受管系统运行发现过程时，WEBES 都需要一定的时间来根据 HP SIM 提供的所发现系统信息进行识别和更新。运行发现过程后，通过 Remote Support Software Manager 安装 WEBES 之前，为您的环境配置相关的全局设置（例如 WEBES 密码）将会很有帮助。

如果您的受管系统包括 OpenVMS 或 Tru64 Unix 设备，为防止发生通信问题，请下载 WEBES 但不要安装，除非您已经在 OpenVMS 或 Tru64 受管系统上下载、传输并安装了 ELMC 组件。



注释： 每项 CMS 监控服务所监控设备的最大数量：对于各个 CMS，要达到可接受的 HP SIM 与 Insight Remote Support Advanced 性能，建议所监控的受支持终端设备不超过 1400 台。如果 CMS 监控的设备数量超过 1400 台，性能会有所下降，下降程度与超出此数量限制的设备数成正比。

ELMC 支持的每台设备（如 EVA）计为 4 台设备，SNMP 支持的每台设备（如使用 Insight Management Agents 的 ProLiant 服务器）或 WBEM 支持的每台设备（如使用 Insight Management Providers 的 HP-UX 服务器或 ProLiant 服务器）则计为 1 台设备。这些准则是依据下列组件版本计算出来的：HP SIM 5.3 或 5.4、Insight Remote Support Advanced A.05.40 和 WEBES v5.7。

2.4.6 将 Instant Support Enterprise Edition (ISEE) 数据迁移至 Insight Remote Support Advanced

迁移工具可将受管系统的配置数据从 Windows 和 HP-UX ISEE 客户端以及 ISEE SPOP 迁移至 CMS。这些迁移工具只能在运行 HP SIM 5.2.2 或 5.3 的 CMS 上使用，可通过 Remote Support Software Manager (RSSWM) 获取。附录 B “从 ISEE 到 Insight Remote Support Advanced 的迁移过程”中说明了下载这些软件包后手动安装和配置工具的过程。



重要信息： 如果您打算将迁移工具与 ISEE 客户端和/或 ISEE SPOP 一起使用，请**不要**从 Windows 或 HP-UX 客户端卸载 ISEE，直到完成了附录 B 中所述的迁移过程。

ISEE 迁移工具有两个单独的软件包：

- Instant Support Enterprise Edition (ISEE) for Windows A.05.40 迁移工具
Windows 迁移工具会将所支持 ISEE Windows 客户端以及 SPOP 的配置数据（包括 UDN 数据）迁移至 CMS。
- Instant Support Enterprise Edition (ISEE) for HP-UX A.05.40 迁移工具
HP-UX 迁移工具会将配置数据迁移至所支持 HP-UX 受管系统的 CMS。有关使用这些工具的完整说明，请参阅附录 B “从 ISEE 到 Insight Remote Support Advanced 的迁移过程”。只有运行 HP SIM 5.2.2 或更高版本的 CMS 才支持迁移工具。



重要信息： Windows 迁移工具将用 SPOP 中的 UDN 信息覆盖 CMS 上的所有 UDN 配置数据。因此，请在配置 UDN 之前完成迁移。

2.5 Unreachable Device Notification

Unreachable Device Notification (UDN) 对 HP 客户设备执行可访问性监控，并向 HP 支持中心及客户现场的相关人员发送关于无法访问受管系统的通知。

2.6 安装在 CMS 上的配置收集软件包

下列 Insight Remote Support Advanced 组件将下载并安装到 CMS 上以提供配置收集服务。受支持的授权 HP-UX 受管系统可能已通过 CMS 上的 Remote Support Configuration Collector (RSCC) 执行了配置、性能和可用性数据收集，RSCC 与受管系统上的 Advanced Configuration Collector (ACC) 一起使用。

2.7 Remote Support Configuration Collector (RSCC)



重要信息： Remote Support Configuration Collection (RSCC) 依赖于 Insight Remote Support Advanced (Insight Remote Support Advanced) Client 组件的事件处理功能来将配置收集数据发送至 HP。因此，必须先安装和升级 Insight Remote Support Advanced Client，再安装和升级 Remote Support Configuration Collector (RSCC)。如果 Remote Support Software Manager (RSSWM) 配置为自动执行安装与升级，则会自动遵循此顺序。但是如果 RSSWM 限制为手动安装与升级，那么客户必须先安装和升级 Insight Remote Support Advanced，再安装和升级 RSCC，否则产品将无法运行。

Remote Support Configuration Collector (RSCC) 通过安装在每个受管系统上的 Advanced Configuration Collector 组件安排从授权受管系统，或直接从 SAN 和存储设备收集配置信息，并对这些信息进行整合，以获取主动式支持。RSCC 会定期更新，将支持范围扩展到新推出的产品。此组件可在 HP SIM 的 **Remote Support Configuration and Services** 选项中进行配置。



注释： HP SIM 将系统、事件与设备组织成名为**集合**的逻辑组。RSCC 中使用**收集**这个术语表示从目标存储设备、SAN 或服务器系统**收集配置数据**的过程。在本指南中，将 HP SIM 集合称作**设备集合**或**HP SIM 集合**，将与 RSCC 相关的收集称作**数据收集**或**配置数据收集**。

2.8 Remote Support Configuration Collector SAN Extension

此组件旨在扩展需要 SAN 支持的 Remote Support Configuration Collector 的功能。



重要信息： 如果 HP Asset 4.7、4.8 或 4.9 版已安装在 CMS 上，则无需在 CMS 上安装 **Remote Support Configuration Collector SAN Extension** 组件。

如果尝试在装有 HP Asset 4.7 或更高版本的系统上安装此组件，安装将失败。如果此组件安装失败，应检查是否已存在 HP Asset 4.7 或更高版本，切勿强行安装 SAN Extension 组件。

2.9 安装在受管系统上的 Insight Remote Support Advanced 组件

通过 RSSWM 传递到 CMS 的大多数软件包实际上已安装在 CMS 上。但有几个软件包是传递到受管系统中。请仔细阅读本节。

2.9.1 受管系统支持 Insight Remote Support Advanced 的先决条件

并非所有的受管系统都需要 Insight Remote Support Advanced 软件。尤其是支持的 HP-UX、ProLiant Windows 和 Linux 系统，需要其各自平台的 ProLiant 支持包工具才能在这些设备上进行事件监控。下表重点说明受管系统的 Remote Support（事件监控）软件要求，以及是否依赖 RSSWM 和 Insight Remote Support Advanced：

表 2-3 Remote Support 事件处理和授权服务

受管系统的操作系统	受管系统需要的软件	如何下载或访问软件
受支持 ProLiant 系统上的 Windows 或 Linux	Insight Management Agents	ProLiant 支持包
Windows Integrity 系统	ELMC	CMS 上的 Software Manager；分发至受管系统
OpenVMS	ELMC	CMS 上的 Software Manager；分发至受管系统
Tru64 Unix	ELMC	CMS 上的 Software Manager；分发至受管系统
HP-UX	多个组件	请参阅《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》中的 HP-UX 一节。

2.9.2 适用于受管系统的 Event Log Monitoring Collector (ELMC)

ELMC 检测受监控系统事件日志的错误状况，并将这些事件发送给 CMS 上的 WEBES 过程进行分析。Remote Support Software Manager (RSSWM) 将 ELMC 下载至 CMS，然后应手动将 ELMC 分发至每个支持的受管系统。

根据受管系统类型的不同，会提供不同的 ELMC 软件包。选择 ELMC 组件时请参阅软件包详细信息。请记住将旧版 WEBES 从受管系统中删除。

监控下列类型的受管系统需要 ELMC 组件：

- Tru64 UNIX 服务器
- OpenVMS 服务器
- 运行 Windows 的 64 位 Itanium 服务器
- 管理存储设备的 Windows 32 位或 x64 服务器

2.9.2.1 受管系统的 ELMC 系统硬件与操作系统要求

虽然 ELMC 与 WEBES 一起提供广泛的支持选项，但与 Insight Remote Support Advanced 相关的远程支持选项却有更多限制。请先参阅《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》详细了解 Remote Support 支持哪些特定系统与设备，再完成受管系统上的 ELMC 配置。《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》可在以下网站获取：http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack。WEBES 的特定文档可在以下网站访问：<http://www.hp.com/services/webes>



重要信息： 在任何受管系统上安装任何 ELMC 组件前，请先确保已删除了现有的 WEBES 安装和/或 HP ISEE 客户端。这样做可确保不会安装可能会影响任何新 ELMC 组件安装的 ELMC（先前版本称为 WCCProxy）实例。为防万一，在删除 WEBES 或 ISEE 客户端后，最好确认系统上已没有 WCCProxy 或 ELMC。如果有，必须将其删除。

2.9.3 Advanced Configuration Collector (ACC) for HP-UX 11.X 库

Advanced Configuration Collector 软件暂存在 CMS 上，需手动分发至支持的 HP-UX 受管系统。

3 远程支持配置和注册

3.1 了解配置和注册



重要信息： 本文档假定您已阅读了相关说明并完成了所有准备工作（详见《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》）。如果您尚未阅读相关说明或者未完成准备工作，请立即停止，并从以下位置获取指南：http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack。除非您已阅读、了解并满足了要求，否则请勿继续配置 Insight Remote Support Advanced。

要在中央管理服务器 (CMS) 上正确配置 Insight Remote Support Advanced，需要同时提供将接收远程支持的 CMS 和受管系统的相关联系信息及配置信息。

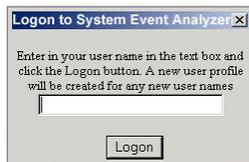
这两个截然不同的信息集都通过 HPSIM 用户界面 (UI) 输入和提交，但是在不同的窗口中。CMS 配置信息通过 **Remote Support Configuration and Service** 选项屏幕来输入和提交。本章对此过程进行了说明。受管系统的配置信息在 **HP SIM Managed Systems** 屏幕中输入和提交，第 4 章“配置受管系统的信息”对此过程进行了说明。

本章举例说明了远程支持的注册过程。您可以重复执行相同的过程以重新配置或更新 CMS 的联系信息和/或合同信息。

3.2 配置 WEBES 接收通知

CMS 使用 HPSIM 的 WEBES 来处理电子邮件配置。要正确配置 CMS 以接收关于 Insight Remote Support Advanced 状态的电子邮件通知，必须通过 WEBES 实用程序完成以下步骤：

1. 在 CMS 上启动 WEBES Director：开始 → 程序 → **Hewlett-Packard Service Tools** → **Web-Based Enterprise Services** → **Start Director**。
2. 在 CMS 上启动 WEBES System Event Analyzer 开始 → 程序 → **Hewlett-Packard Service Tools** → **Service Event Analyzer** → **Service Event Analyzer**。
3. 在登录对话框中输入您喜欢的配置文件名，然后单击 **Logon**。



4. 在 WEBES 工具栏上单击 **WEBES Notification Settings** 图标以显示 WEBES Notification Settings 页面。



5. 单击 **WEBES Notification** 链接以显示 WEBES Email Settings 页面。

WEBES Notification Settings

Setting	Value	Comment
HP SIM notification	on	HP SIM installed
ISEE notification (HP remote support)	on	ISEE V5 client
Email notification	on	Notification settings need info
WEBES log notification	off	
DTCS notification	off	
OSEM notification	off	
MOM notification	off	
SNMP notification (HP SIM, OVO)	off	
HW Indictment notification	off	
Event Log notification	off	

Undo Changes Apply Changes

Send a test event Test Event

HP SIM 会将电子邮件配置信息提供给 WEBES，Recipient 和 CC 字段除外。

WEBES Email Settings

Setting	Value	
Email notification *	on	
SMTP server name *	examplestmpserver.hp.com	supplied by HP SIM
SMTP port *	25	supplied by HP SIM
From email address *	example@hp.com	supplied by HP SIM
Recipients *	<input type="text"/>	
CC	<input type="text"/>	

* = Required for Email notification.

Undo Changes Cancel Apply Changes

Send a test email Test Email

Send a test event Test Event

6. 根据需要在 Recipient 和 CC 字段中输入电子邮件地址。多个地址应以分号 (;) 隔开。
7. 单击 **Apply Changes**。
8. 单击 **Test Email** 按钮发送测试电子邮件，确保电子邮件设置有效。

3.3 使用 Remote Support Settings 选项卡注册 HP Remote Support Client 和 CMS

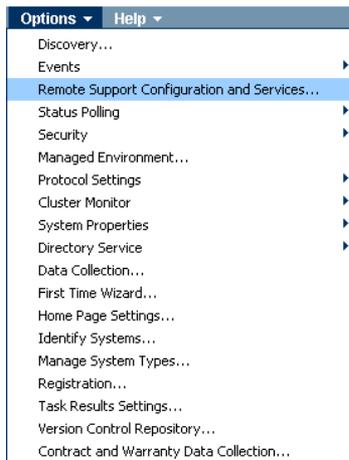


注释： 如果无法访问 HP SIM 中的 **Remote Support Configuration and Service** 选项，请参阅第 A.1.1 节“对潜在的 Web 浏览器问题进行故障诊断”了解详细信息。

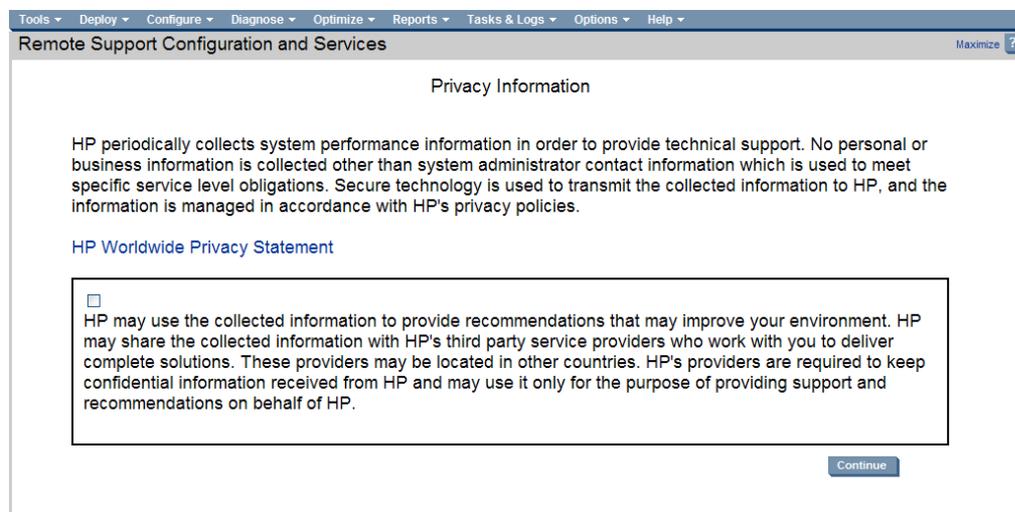
HP SIM 中的 **Remote Support Configuration and Service** 选项包含八个选项卡。本节主要介绍 Remote Support **Settings** 选项卡，在该选项卡中，您可以提交 CMS 位置和管理员联系信息，选择通知选项，并注册 CMS 和 Remote Support Client。

要访问 Remote Support **Settings** 选项卡：

1. 从 CMS 上的桌面图标打开 HP SIM。
2. 从 **Options** 菜单选择 **Remote Support Configuration Services** 选项。



3. 初次访问 Remote Support **Settings** 选项卡时，会看到 Remote Support and Configuration Services Privacy Information 屏幕。选择适当的隐私选项并继续操作。



Settings 选项卡中提供的公司信息会随贵公司的所有事件一起发送。输入相应的信息后，即可向 HP 注册 CMS 和远程支持软件。在 **Settings** 选项卡的 CMS Administrator Contact Information 字段中输入的个人可收到有关 HP Remote Support 产品本身的信息，包括新闻和升级。此外，如果电子邮件通知是根据本章的说明配置的，此人还会收到有关受管系统和 CMS 事件状态变更的通知。

3.3.1 提供 CMS 位置信息

HP 支持中心使用公司名称、地址和时区信息来标识 CMS 的物理位置。



3.3.2 提供 CMS 管理员信息

选择贵公司的主要联系人。主要联系人可以是，也可以不是贵公司负责受管系统支持的人。提供此人的联系信息，包括电子邮件地址、电话号码、惯用语言和工作时间。**Hours of Availability** 字段为自由文本字段。

CMS Administrator Contact Information	
*First name:	<input type="text"/>
*Last name:	<input type="text"/>
Salutation:	<input type="text"/>
Title:	<input type="text"/>
*Email Address:	<input type="text"/>
*Telephone Number:	<input type="text"/>
Language Preference:	<input type="text"/>
Hours of Availability:	<input type="text"/>

Additional CMS Administrator Contact Information	
Additional Information 1:	<input type="text"/>
Additional Information 2:	<input type="text"/>
Additional Information 3:	<input type="text"/>

在自由文本字段中最多可输入三个其他客户服务联系人。信息可能包括其他联系人或下班时间联系人、寻呼机号码，或负责与 HP 联系的业务联系人的其他相关信息。

3.3.3 提供 HP 客户服务或服务提供商联系信息

如果 HP 客户服务团队成员或服务提供商在您的 CMS 上配置 Insight Remote Support Advanced，他/她将输入相应的服务提供商联系信息。但是，如果您是 HP 的客户并且正在配置自己的 Insight Remote Support Advanced 实例，请将这些字段留空。

服务提供商还可以在自由文本字段中最多输入三个其他联系人的信息。信息可能包括不同支持协议的其他联系人，或要发送给 HP 的其他相关信息。

HP Account or Service Provider Contact Information	
<small>Information should only be entered by HP or a Service Provider.</small>	
Installed By (Company Name):	<input type="text"/>
First Name:	<input type="text"/>
Last Name:	<input type="text"/>
Salutation:	<input type="text"/>
Title:	<input type="text"/>
Email Address:	<input type="text"/>
Telephone Number:	<input type="text"/>
Language Preference:	<input type="text"/>
Hours of Availability:	<input type="text"/>

Additional HP Account Contact Information	
Additional Information 1:	<input type="text"/>
Additional Information 2:	<input type="text"/>
Additional Information 3:	<input type="text"/>

3.3.4 提供 Web 代理服务器配置信息

如果您使用 Web 代理服务器从您的企业访问 Internet，必须通过 **HP Remote Support Configuration and Service** 选项下的 **Settings** 选项卡来配置 Web 代理设置。必须在注册 CMS 之前完成代理配置才能成功注册。必须配置并注册代理，远程支持客户端才能将支持信息发送给 HP 支持中心。要配置 Web 代理设置，请填写 **Remote Support Settings** 选项卡中的字段。

只有在使用经过验证的代理配置时，才需填写代理验证字段。

Proxy Server Information

Proxy Server	<input type="text"/>
Proxy Server Port	<input type="text"/>
Authenticated Proxy Username	<input type="text"/>
Authenticated Proxy Domain	<input type="text"/>
Authenticated Proxy Password	<input type="text"/>
Confirm Password	<input type="text"/>



注释： Remote Support Software Manager (RSSWM) 是安装在 CMS 上的单独应用程序，因此，您必须为 RSSWM（如HP SIM 5.2 Windows 安装指南第 7 章和HP SIM 5.1 Windows 安装指南第 8 章中所述）和 Remote Support 插件配置代理服务器信息。

Proxy Server Information

Proxy Server	<input type="text"/>
Proxy Server Port	<input type="text"/>
Authenticated Proxy Username	<input type="text"/>
Authenticated Proxy Domain	<input type="text"/>
Authenticated Proxy Password	<input type="text"/>
Confirm Password	<input type="text"/>

3.3.5 配置电子邮件通知

如果选中了 **Settings** 选项卡中的复选框，CMS 主要管理员将收到有关各种事件状态的电子邮件通知。事件状态详细说明如下：

Send email for these events:

The recipient will be the defined "Customer Contact emailaddress".

- Incident has been received at HP
- Incident has been escalated to HP workflow
- Incident has been closed at HP

- **Incident has been received by HP:** 远程支持已将事件从贵公司发送至 HP 支持中心。事件已收到，但不一定符合条件或支持中心不一定会处理。
- **Incident has been escalated to HP workflow:** HP 支持中心已自动或手动将事件列为可处理事件，并已将问题上报以寻求进一步支持。
- **Incident has been closed at HP:** HP 支持中心已将事件作为无法处理的事件关闭，或已为可处理事件提供支持。

3.3.6 为远程支持启用系统

缺省情况下，在 HP SIM 发现过程中识别的合格系统会添加至 **Remote Support System List**，此列表可从 **Entitlement** 选项卡访问。可以对 HP SIM 发现且添加至 **Remote Support System List** 的系统进行远程支持授权检查 (RSEC) 以确定其授权状态。除非不选中 **Enable Remote Support Systems upon Discovery** 复选框，否则发现的所有其他合格系统都会添加至 **Remote Support System List**。

System Enablement:

- Enable systems for Remote Support Services upon discovery.

Remote Support System List											
TE	RS	ENT	CP	System Name	Serial #	Product #	CC	Ent Type	Ent ID	OID	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem1	US ----		CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem2	6J ----		CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem3	US ----		CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem4	29 ----		CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem5	M0 ----		CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem6	US ----	371293-405	CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem7	US ----	376138-001	CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem8	US ----		CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem9	US ----		CA	CompaqID	ATO382339	122292
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SC	examplesystem10	A2 ----		CA	CompaqID	ATO382339	122292

Page 1 displaying systems 1-10 of 10

Search By System Name: Action List:

《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》（可从 http://docs.hp.com/en/netsys.html#Remote_Support_Pack 上获取）中标识了合格系统。合格系统不一定有接受监控的权利。《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》中详细说明了合格系统与授权系统之间的区别。



注释： 建议您保留缺省设置，这样可以启用在 HP 发现过程中识别的所有合格系统，即所有合格系统在被发现后都可以获取远程支持。HP 建议您保留缺省设置（如有必要，可随后通过 **Entitlement** 选项卡为各个系统禁用 Insight Remote Support Advanced 服务）。您也可以禁用缺省设置，这样远程支持就不会自动启用新发现的所有合格系统。此后需要手动启用每个新受管系统才能享受远程支持服务。

3.3.7 HP 隐私声明

您可以选择接受，也可以选择拒绝与 HP 进行通信。缺省设置为空白或 **opt out**。请阅读隐私声明并确定适用于您的独特业务的最佳选择。

Privacy Information:

HP periodically collects system performance information in order to provide technical support. No personal or business information is collected other than system administrator contact information which is used to meet specific service level obligations. Secure technology is used to transmit the collected information to HP, and the information is managed in accordance with HP's privacy policies.

[HP Worldwide Privacy Statement](#)

HP may use the collected information to provide recommendations that may improve your environment. HP may share the collected information with HP's third party service providers who work with you to deliver complete solutions. These providers may be located in other countries. HP's providers are required to keep confidential information received from HP and may use it only for the purpose of providing support and recommendations on behalf of HP.

3.3.8 提交更新并注册 Remote Support Client

输入前面几小节中所述的详细信息后，单击 **Submit Updates and Register** 按钮。

您只需注册客户端一次。随后可以更新您在 **Settings** 选项卡中提供的信息，并使用重新标记的 **Submit Updates** 按钮来保存。

3.4 验证 Remote Support Client 与 HP 支持中心的连接

注册 Remote Support Client 应用程序后，屏幕底部的 **Settings** 选项卡会更新为包含 **Test Data Submittal** 按钮，使用此按钮可测试客户端是否能与 HP 支持中心连接。要使用 Remote Support Client 测试 CMS 与 HP 支持中心的连接，单击 **Test Data Submittal** 按钮。

Remote Support Client 会尝试验证您与 HP 支持中心的连接。HP SIM 内不会创建任何服务事件。检查状态会显示在 **Test Data Submittal** 按钮上方。

Remote Support Actions

Action state:

Note: This test validates the connectivity to HP using the Remote Support client, it does not create a Service Event in SIM.

Test Data Submittal



注释： 如果您的 Web 浏览器发生问题，请参阅“对潜在的 Web 浏览器问题进行故障诊断”和“Cookie 问题”。

4 配置受管系统的信息

本章假定您已完成了第 3 章“远程支持配置和注册”中所述的远程支持配置和注册步骤。下列章节将说明如何配置受管系统信息以进行远程支持监控。

4.1 配置进行远程支持监控所需的信息

下列两个小节将详细说明启用远程支持监控所需的过程。您可以根据自己公司和业务的具体需求，仅执行其中一个过程或两个都执行。过程包括：

- **选项 A：配置各个受管系统**—如果贵公司有一个或多个特定系统的唯一合同和/或联系信息，可以使用此过程。
- **选项 B：配置多个系统（集合）**—如果您有一个或多个共享公共配置（如联系人或合同）信息的系统集合，可以使用此过程。选项 B 还包含**预先配置多个系统**的子选项。如果您想在新系统被发现并添加至集合中时再次使用相同的公共配置（如联系人或合同）信息，就可以使用这个子选项。

必须完成系统配置才能完全启用远程支持。选项 A 和选项 B 都需要**合同和保修信息**才能将正确的支持信息提供给 HP 支持中心。这些配置信息的详细内容是贵公司所特有的，因此建议您在执行配置前先通读本章并收集相关信息。

下面说明的**授权信息**应根据您选择的配置选项相应地输入，因此，请务必遵循为受管系统列出的相应步骤（对于单个系统或系统集合）。

要对受管系统的事件正确授权以获取远程支持，或将其用于 HP SIM 合同与保修任务，都需要配置为 **Entitlement Information** 的信息。这是两个共享相同配置信息的不同过程。

在选项 A 和选项 B 这两种系统配置中，您将在 **Contract and Warranty Information** 部分及其子部分 **Entitlement Information** 中配置信息。对各个系统而言，**Entitlement Information** 永远是独一无二的，并且不会在集合间共享（**System Country Code** 除外，对集合来说，它可以共享，也可以不共享）。因此，如果您使用选项 B 或其子选项来配置或预先配置集合，请勿修改 **Entitlement Information** 字段。只有在使用选项 A 配置各个系统时，才可以在 **Entitlement Information** 字段中输入信息。**Entitlement Information** 包含下列条目：

- **Serial Number** 和 **Product Number**，对各个系统和系统类型来说独一无二。
- **System Site Code**，为此系统创建支持合同所在的位置需要此代码。
- **Entitlement type**，即合同类型，包括：
 - CarePack Serial Number
 - Compaq Contract ID
 - SAID for a Service Agreement ID
 - System Handle
- **Entitlement ID**，即合同 ID 本身的值。
- **Obligation ID**，即授权类型为 CarePackID 或 CompaqID 的部分北美和拉丁美洲客户的 Compaq 软件义务 ID。签订白金、黄金或白银级 Pre-Merger Compaq 合同的客户应提供红色访问 ID（也称为 Obligation ID）。
- **Custom Delivery ID**，自定义交付 ID 是服务级别协议所特有的。如需详细信息，请联系您的 HP 客户服务团队。



重要信息： **Entitlement Information** 的配置或修改方法随您所选的过程而有所不同，因此需注意每一节的说明。

另外，在阅读下列章节之前，请注意，使用“批量上传”功能可为多个系统配置系统授权信息。欲详细了解如何预先配置此信息，请参阅附录 C “Remote Support 批量上传过程”。

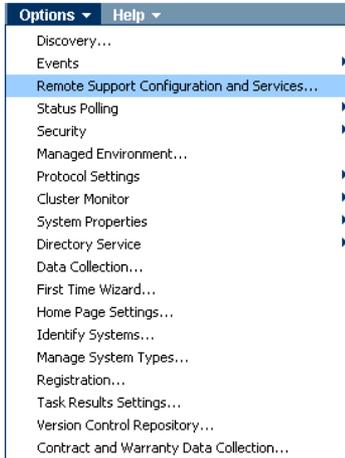
4.1.1 选项 A：配置各个受管系统

为需要 HP Remote Support 的各个系统完成以下步骤。



重要信息： 需要为受管系统填写所有可用信息才能进行 Insight Remote Support Advanced 事件监控和 Insight Remote Support Advanced 配置收集。此外，您必须在将它们添加至 SAN 或其他 HP SIM 集合之前，完成受管系统的这项配置。

1. 在 CMS 上登录 HP SIM。
2. 从 **Options** 菜单选择 **Remote Support Configuration Services** 选项。



3. 选择 **Entitlement** 选项卡以显示 **Remote Support System List**，并为 HP Remote Support 服务选择要配置的系统（通过单击 **System Name** 列中的系统名称）。



4. 加载系统页面之后，选择 **Tools and Links** 选项卡。



5. 从 **Tools and Links** 选项卡中选择 **Edit System Properties** 链接。

6. 向下滚动至页面的 **Contract and Warranty Information** 部分。



注意： 不得更改页面顶部的 **System Information** 字段，否则可能会对系统是否显示在 Remote Support System List 中产生影响，从而影响该系统获取远程支持的能力。不得更改位于顶部的序列号和产品编号。如果需要更改所获取的信息，请使用页面下方的客户自定义字段。

The screenshot shows the 'Edit System Properties' dialog box. The 'System Information' section includes fields for Preferred system name (Example), Serial number (JS), Product number, System type (Server), System subtype 1-8 (HP PA-RISC, <make selection>), Product model (9000/800/tp3410), Hardware description (9000/800/tp3410), Operating system description (HP-LUX B.11.31), Operating system for tool filtering (HP Unix), Operating system version (11.31), System contact, System location, Asset number, and a checkbox to prevent discovery processes from changing these properties. Below this is the 'Contract and Warranty Information' section with fields for Entitlement Information (Customer-Entered serial number, Customer-Entered product number, System Country code (Canada), Entitlement type (Compaq Contract ID), Entitlement ID (ATO382339), Obligation ID (122292), Custom Delivery ID) and System Site Information (Site name: Example). At the bottom are Customer Contact fields (Primary customer contact: Example, Secondary customer contact: [None selected], Primary service contact: [None selected]) and OK/Cancel buttons.

7. 在页面的 **Contract and Warranty Information** 部分，根据需要添加或更新 HP SIM Entitlement Information。



重要信息： 如果将 VM Ware 用于 CMS，请务必选择 CMS 并更改下列值：

- **subtype 1:** 更改为 **HP Proliant**
- **Product Model:** 更改为 **Proliant**
- **Operating System Description:** 选择有效的 Microsoft Windows 操作系统。如果该值不是有效的 Microsoft Windows 操作系统，请将该条目更改为“Microsoft Windows Server 2003, Standard Edition Service Pack 2”。
- 单击 **OK** 将更改保存至 CMS 系统配置。

Contract and Warranty Information

Entitlement Information

Customer-Entered serial number:

Customer-Entered product number:

System Country code:

Entitlement type:

Entitlement ID:

Obligation ID:

Custom Delivery ID:

System Site Information

Site name: *

Customer Contact

Primary customer contact: *

Secondary customer contact:

Primary service contact:

- **Customer-Entered serial number** 如果 HP SIM 发现的序列号（靠近 System Information 屏幕顶部）正确，则无需更改。如果序列号为空或不正确，请在屏幕 Contract and Warranty 部分的 **Customer-Entered serial number** 字段中输入该系统的正确序列号。
 - **Customer-Entered product number** 如果 HP SIM 发现的产品编号正确，则无需更改。如果产品编号为空或不正确（靠近 System Information 屏幕顶部），请在屏幕 Contract and Warranty 部分的 **Customer-Entered product number** 字段中输入该系统的正确产品编号。
 - **System Country Code**，为此系统或企业创建支持合同所在的位置需要此代码。确认已选择正确的国家/地区代码。
 - **Entitlement type**，即合同类型，包括：
 - CarePack Serial Number
 - Compaq Contract ID
 - SAID for a Service Agreement ID
 - System Handle
 - **Entitlement ID**，即合同 ID 本身的值
 - **Obligation ID**，即授权类型为 CarePackID 或 CompaqID 的部分北美和拉丁美洲客户的 Compaq 软件义务 ID。签订白金、黄金或白银级 Pre-Merger Compaq 合同的客户应提供红色访问 ID（也称为 Obligation ID）。
 - **Custom Delivery ID**，自定义交付 ID 是服务级别协议所特有的。如需详细信息，请联系您的 HP 客户服务团队。
8. 提供此系统的 **System Site Information**。此位置信息特定于系统，可能与 CMS 不同。您必须从下拉菜单中选择唯一的场所描述。
- 您可以使用 **Manage Sites** 按钮，为受管系统所在的场所位置编辑或添加唯一的场所描述。

System Site Information

Site name: *

Customer Contact

Primary customer contact: *

Secondary customer contact:

Primary service contact:

Manage Sites

<input type="checkbox"/>	Site Name
<input type="checkbox"/>	pdccmsa site

9. 提供 **Customer Contact** 信息。需要主要客户联系人，但您可以选择添加其他（后备或下班时间）客户联系人。此外，您可以根据需要为每个受管系统添加主要服务联系人。**客户联系人**是客户 IT 中心的员工，负责管理此受管系统。**服务联系人**可以是第三方支持提供商或 HP 客户服务团队成员。

您可以单击 **Manage Contacts** 按钮，添加并编辑联系人。

Customer Contact

Primary customer contact: *

Secondary customer contact:

Primary service contact:

Manage Contacts

<input type="checkbox"/>	Customer Name	Phone	Email Address
<input type="checkbox"/>	Example Customer	555-555-5555	examplecustomer@hp.com

4.1.2 选项 B：配置多个系统（集合）



注释： HP SIM 使用术语**集合**表示受管系统组，而 Insight Remote Support Advanced 使用术语**配置集合**表示从受管系统收集的数据。这些数据将发送给 HP 预先进行分析。

如果您选择配置与特定 HP SIM 集合相关的多个系统，配置信息会应用于所选 SIM 集合内的所有系统。请勿包含所提供的信息（联系信息或其他信息）无效的系统。确定要包含在集合内的系统时，请综合考虑系统的属性，例如位置、联系人和系统类型。并非所有属性都会共享，只有业务或支持所特有的属性需要共享，这有助于您确定如何为集合选择系统。

您也可以配置多个集合，每个集合都需要您重复本节的步骤。为需要 HP Remote Support 的各个系统集合完成相应的步骤。



注释： Insight Remote Support Advanced 使用 **System Properties** 中定义的联系信息提交事件。要将事件发送到 HP，需要这些联系信息。如果 Insight Remote Support Advanced 没有收到联系信息，尝试提交事件时可能会返回 **No Contact**。

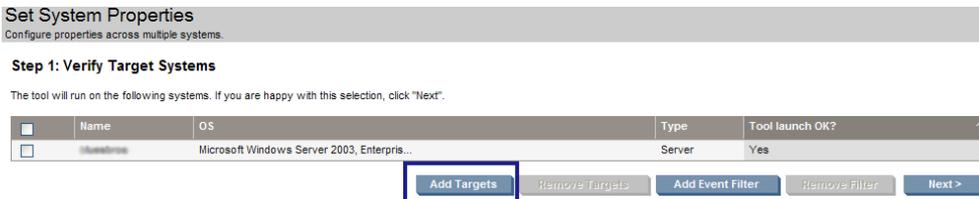
建议您保留集合配置信息的书面记录，以供将来参考。

1. 在 CMS 上登录 HP SIM。
2. 浏览 HP SIM 上部水平菜单栏上的 **Options** 项目，然后选择 **System Properties** → **Set System Properties**。

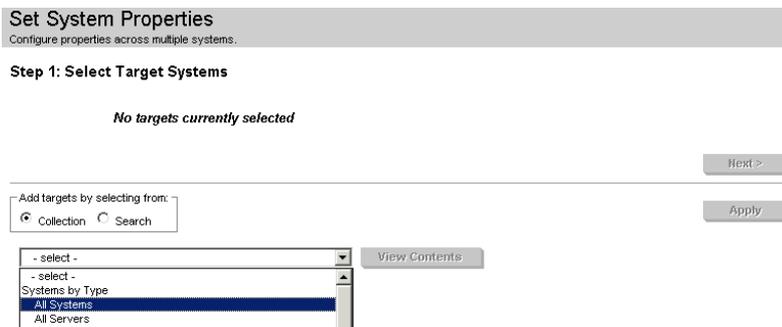


这时将启动单独的 Web 浏览器窗口。根据 HP SIM 高速缓存的系统信息，将显示以下两个屏幕之一。

示例 4-1 Set System Properties，此时步骤 1 显示为：验证目标系统



示例 4-2 Set System Properties，此时步骤 1 显示为：选择目标系统



3. 如果显示示例 4-1，请单击 **Add Targets** 按钮并继续执行下一步。如果显示示例 4-2，请跳至下一步。
4. 选择 **Collection** 单选按钮以启用下拉列表并选择集合。
5. 滚动下拉列表并选择您要配置的系统 HP SIM 集合。

缺省情况下会选中 **Select "<SIM collection name>" itself** 复选框。如果希望仅从集合中选择特定的系统，请单击 **View Contents** 按钮以显示集合中的所有系统。然后选择要包含在配置中的每个系统。

Contract and Warranty Data Collection
 This tool is used to collect contract and warranty data for HP systems.
 Go back to [All Systems](#) Maximize ?

Step 1: Select Target Systems

No targets currently selected

Schedule Run Now

Add targets by selecting from:
 Collection Search Apply

All Systems View Contents

Select "All Systems" itself

Summary: ❌ 0 Critical ⚠️ 3 Major ⚠️ 1 Minor ✅ 8 Normal 0 Disabled ❓ 0 Unknown Total: 12

	HS	MP	SW	ES	CW	System Name	System Type	System Address	Product Name	OS Name
<input type="checkbox"/>	✅			✅	✅	Example	Server	1.2.3.4	9000/800/tp3410	HP-UX B.11.31
<input type="checkbox"/>	⚠️		ⓘ	❌	✅	Example	Server	1.2.3.4	ProLiant DL360 G3	Linux - Red Hat Enterp...
<input type="checkbox"/>	✅			ⓘ	✅	Example	Server	1.2.3.4	9000/800/A500-5X	HP-UX B.11.23
<input type="checkbox"/>	✅			ⓘ	✅	Example	Server	1.2.3.4	ia64 hp server rx5670	HP-UX B.11.23
<input type="checkbox"/>	✅		ⓘ	⚠️	✅	Example	Server	1.2.3.4	ProLiant ML350 G3	Microsoft(R) Windows(R)...

- 单击 **Apply** 按钮。这时将显示 **Verify Target Systems** 页面，您可以在其中查看选定的目标系统（或系统的 SIM 集合）。要添加更多目标，请使用 **Add Targets** 按钮。要删除目标，请选中该目标对应的复选框，然后单击 **Remove Targets** 按钮。
- 确认系统列表正确无误。这些系统实际上已包含在 **Verify Target Systems** 页面中，这表示它们已被选中，您无需选中系统条目左边的复选框来选择这些系统。如果列表正确，请继续执行下一步。

Set System Properties
 Configure properties across multiple systems.

Step 1: Verify Target Systems

The tool will run on the following systems. If you are happy with this selection, click "Next".

Name	OS	Type	Tool launch OK?
All Systems			Yes

Add Targets...
Remove Target
Add Event Filter...
Remove Filter
Next >

- 单击 **Next** 按钮。这时将显示 **Set Properties** 页面。

9. 向下滚动至页面的 **Contract and Warranty Information** 部分。



注意： 不得更改页面顶部的 **System Information** 字段，否则可能会对系统是否显示在 Remote Support System List 中产生影响，从而影响该系统获取远程支持的能力。不得更改位于顶部的序列号和产品编号。如果需要更改所获取的信息，请使用页面下方的客户自定义字段。

Set System Properties
Target: All Systems

Step 2: Set Properties

Select the checkboxes next to the properties you wish to configure and set their values. A property without its checkbox selected will not be set on the target systems.

System Information

Identification

Restore the default system name

Product number:

Product Description

System type:

System subtype 1:

System subtype 2:

System subtype 3:

System subtype 4:

System subtype 5:

System subtype 6:

System subtype 7:

System subtype 8:

Product model:

Hardware description:

Operating system description:

Operating system for tool filtering:

Operating system version:

Contact Information

System contact:

System location:

Entitlement Information

Asset number:

System Property Lock

Lock - Prevent the Discovery and Identification processes from changing any system properties

Unlock - Allow the Discovery and Identification processes to change system properties

Ignore - Do not set the lock property of the target systems

Contract and Warranty Information

Asset Information

Customer-Entered product number:

System Country code:

Entitlement type:

Entitlement ID:

Obligation ID:

Custom Delivery ID:

System Site Information

Site name: *

Customer Contact

Primary customer contact: *

Secondary customer contact:

Primary service contact:

10. 在页面的 **Contract and Warranty Information** 部分，根据需要添加或更新 HP SIM Entitlement Information。



注释： 只有 **Contract and Warranty Information** 字段会显示在下面，因为在 HP SIM 发现过程中会填写 **System Information** 字段，它们与配置 HP Insight Remote Support 没有直接联系。

Contract and Warranty Information

Asset Information

Customer-Entered product number:

System Country code:

Entitlement type:

Entitlement ID:

Obligation ID:

Custom Delivery ID:

System Site Information

Site name: * [Manage Sites...](#)

Customer Contact

Primary customer contact: * [Manage Contacts...](#)

Secondary customer contact:

Primary service contact:

[< Previous](#) [Schedule](#) [Run Now](#)

- **Customer-Entered serial number** 如果 HP SIM 发现的序列号（靠近 System Information 屏幕顶部）正确，则无需更改。如果序列号为空或不正确，请在屏幕 Contract and Warranty 部分的 **Customer-Entered serial number** 字段中输入该系统的正确序列号。
 - **Customer-Entered product number** 如果 HP SIM 发现的产品编号正确，则无需更改。如果产品编号为空或不正确（靠近 System Information 屏幕顶部），请在屏幕 Contract and Warranty 部分的 **Customer-Entered product number** 字段中输入该系统的正确产品编号。
 - **System Country Code**，为此系统或企业创建支持合同所在的位置需要此代码。确认已选择正确的国家/地区代码。
 - **Entitlement type**，即合同类型，包括：
 - CarePack Serial Number
 - Compaq Contract ID
 - SAID for a Service Agreement ID
 - System Handle
 - **Entitlement ID**，即合同 ID 本身的值
 - **Obligation ID**，即授权类型为 CarePackID 或 CompaqID 的部分北美和拉丁美洲客户的 Compaq 软件义务 ID。签订白金、黄金或白银级 Pre-Merger Compaq 合同的客户应提供红色访问 ID（也称为 Obligation ID）。
 - **Custom Delivery ID**，自定义交付 ID 是服务级别协议所特有的。如需详细信息，请联系您的 HP 客户服务团队。
11. 提供此系统的 **System Site Information**。此位置信息特定于系统，可能与 CMS 不同。您必须从下拉菜单中选择唯一的场所描述。
- 您可以使用 **Manage Sites** 按钮，为受管系统所在的场所位置编辑或添加唯一的场所描述。

System Site Information
 Site name: *

Customer Contact
 Primary customer contact: *
 Secondary customer contact:
 Primary service contact:

Manage Sites

<input type="checkbox"/>	Site Name	
<input type="checkbox"/>	pdcmca site	

12. 提供 **Customer Contact** 信息。需要主要客户联系人，但您可以选择添加其他（后备或下班时间）客户联系人。此外，您可以根据需要为每个受管系统添加主要服务联系人。**客户联系人**是客户 IT 中心的员工，负责管理此受管系统。**服务联系人**可以是第三方支持提供商或 HP 客户服务团队成员。

您可以单击 **Manage Contacts** 按钮，添加并编辑联系人。

Customer Contact
 Primary customer contact: *
 Secondary customer contact:
 Primary service contact:

Manage Contacts

<input type="checkbox"/>	Customer Name	Phone	Email Address	
<input type="checkbox"/>	Example Customer	555-555-5555	examplecustomer@hp.com	

13. 单击 **Run Now** 按钮。

Contract and Warranty Information

Asset Information

Customer-Entered product number:

System Country code:

Entitlement type:

Entitlement ID:

Obligation ID:

Custom Delivery ID:

System Site Information

Site name: *

Customer Contact

Primary customer contact: *
 Secondary customer contact:
 Primary service contact:



注释： 您也可以将这些信息预先配置为应用于新发现的系统，方法是单击 **Schedule**（而不是 **Run Now**）按钮，然后完成以下步骤。

- 单击 **Schedule**。
- 选择 **When would you like this task to run?** 下的 **When new systems or events are added to the collection** 选项。



注释： 您可以选择自定义缺省任务名称（如 Set System Properties 1）。

- 选择 **Done** 创建此任务，为指定集合内的新系统应用公共配置属性。

4.2 为支持的受管系统配置和应用 WBEM 凭据

如果您使用 WBEM 协议从 CMS 监控所有 HP-UX 受管系统，或监控 Integrity Linux、Integrity Windows 受管系统，请阅读本节。

如果您使用 WBEM 监控 EVA，还需要执行其他一些步骤。《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》中包含 EVA 设备的信息。

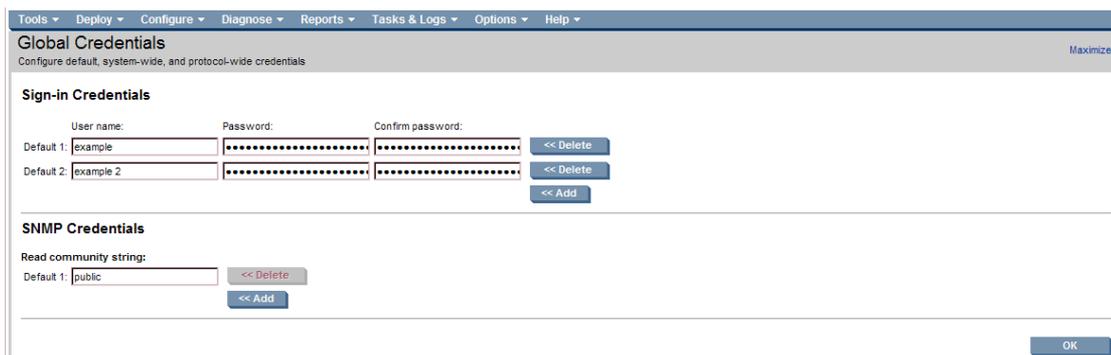


重要信息： 使用 WBEM 凭据监控受管系统时，如果您更改了用户名/密码（无论是不是自动更改）或凭据到期，或者您在维护时手动更改了它们，那么您必须在 CMS 上的 HP SIM 中修改这些凭据才能继续监控受管系统。

完成以下步骤，为您的受管系统配置并应用适当的 WBEM 凭据：

1. 在 HP SIM 用户界面中选择 **Options** → **Protocol Setting** → **Global Protocol Settings**。
2. 确认选中 **Enable WBEM** 复选框，然后单击 **Global Credentials** 链接转至该屏幕。

3. 在 **Global Credentials** 屏幕中，添加连接至安装在受管服务器上的 WBEM Provider 所需的全部 WBEM 用户名和密码值，以及连接至安装在要监控的受管服务器上的 SNMP Agents 所需的全部 SNMP 团体字符串。您可以根据需要输入任意数量的 WBEM 用户名和密码组合以及 SNMP 团体字符串。然后单击 **OK**。

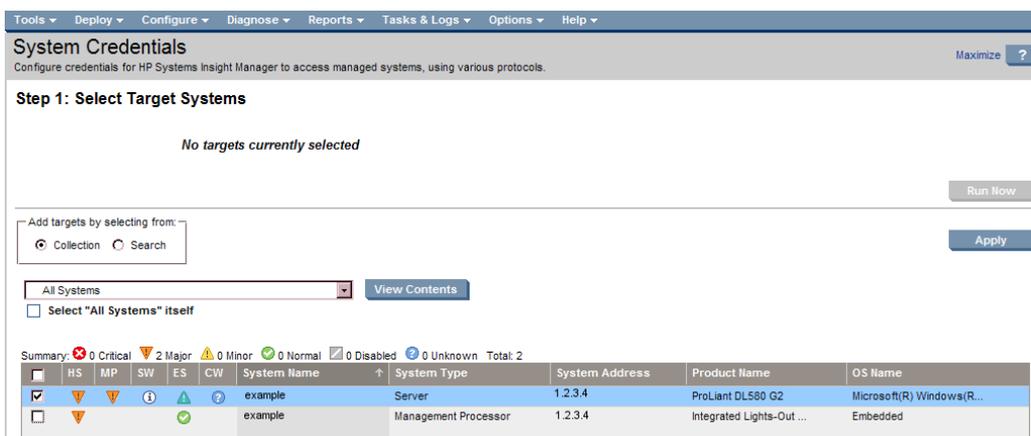


4. 选择 **Options** → **Security** → **Credentials** → **System Credentials**。

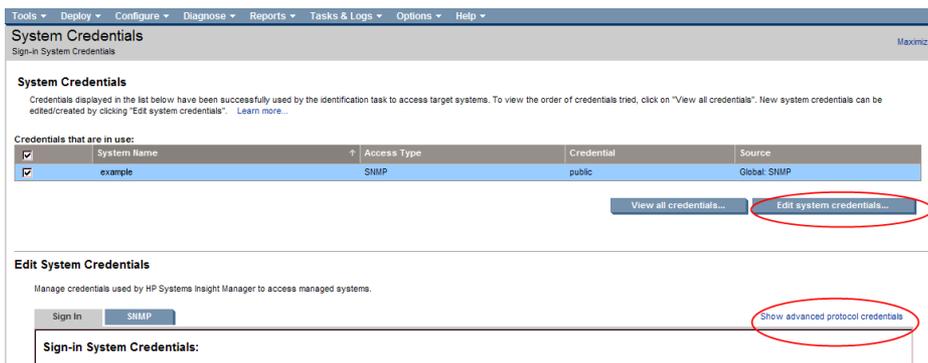


注释： 只有当您的某个特定受管系统使用自己特定的 WBEM 凭据，且无法使用之前设置的全局凭据时，才需要执行其余步骤。

5. 在 **Systems Credentials** 屏幕中搜索系统，或从 System Type 下拉列表中选择系统，然后单击 **Apply**。



6. 单击 **Run Now**。
7. 在 **System Credentials** 屏幕中单击 **Edit system credentials** 按钮，屏幕将展开。



8. 在屏幕的 **Edit System Credentials** 部分单击 **WBEM/WMI** 选项卡。现在，您可以为此受管系统设置特定的 WBEM/WMI 凭据，或者使用在先前步骤中设置的全局缺省设置。确认选中 **If these system credentials fail, try other credentials that may apply...** 复选框，然后单击 **OK**。

Edit System Credentials

Manage credentials used by HP Systems Insight Manager to access managed systems.

Sign In | SHMP | WBEM / WMI | WS-MAN | SSH | Single Sign On | Hide advanced protocol credentials

WBEM / WMI System Credentials:

Replace the selected system's WBEM / WMI credentials with the following:

Port # (optional):	User name:	Password:	Confirm Password:	
5989	example	*****	*****	<< Delete
5989	example2	*****	*****	<< Delete
				<< Add

If these system credentials fail, try other credentials that may apply. This may impact performance. [Learn more...](#)

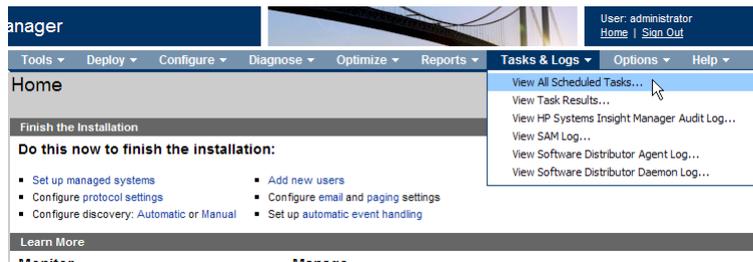
Push a WBEM certificate (good for 10 years) to the system to be used instead of the username / password for system access. (Additional credentials must be entered below to save this configuration.) This option is only valid for HP-Linux systems.

OK Cancel

4.3 检查合同与保修支持级别

本节假定您已依照第 3.3 节中所述，注册了 Remote Support Client 软件。本节介绍了一系列验证步骤，用于验证您为远程支持配置的系统目前是否能将正确的授权信息发送至 HP 支持中心。本节以及本节所述的合同与保修任务涵盖 HP SIM 的功能，通过这项功能，可以根据 HP 的当前授权信息检查贵公司内部任意系统的授权状态，以便了解、报告和规划自己的业务。与《A.05.40 Insight Remote Support Advanced Release Notes》中所述的远程支持授权检查不同，这项远程支持授权检查 (RSEC) 功能可验证合格系统提交的事件是否会通过授权，并受 HP 支持中心监控，从而获取支持。

1. 在 HP SIM 用户界面的上部水平菜单中，选择 **Tasks and Logs** → **View all scheduled tasks**。



2. 在 **All Scheduled Tasks** 窗口中选择 **Monthly Contract and Warranty Collection**。

All Scheduled Tasks
View, maintain and control scheduled tasks
Go back to: (9000/800/hp3410)

Click a row to select and view task results

Name	Tool	Last Run	Schedule
Hardware Status Polling for non Servers	Hardware Status Polling	4/6/09 1:27 PM	Periodic - Next Run: 4/6/09 1:37 PM
Hardware Status Polling for Servers	Hardware Status Polling	4/6/09 1:32 PM	Periodic - Next Run: 4/6/09 1:37 PM
Hardware Status Polling for Systems no Longer Disabled	Hardware Status Polling	Never	System/Event Driven
Initial Contract and Warranty Collection	Contract and Warranty Data Collection	4/6/09 11:52 AM	System/Event Driven
Initial Data Collection	Data Collection	4/6/09 11:52 AM	System/Event Driven
Initial Hardware Status Polling	Hardware Status Polling	4/6/09 11:52 AM	System/Event Driven
Monthly Contract and Warranty Collection	Contract and Warranty Data Collection	4/3/09 5:38 PM	Periodic - Next Run: 5/3/09 5:38 PM
SAN Configuration Collection	HP Service SAN Configuration Collection	4/2/09 1:00 AM	Periodic - Next Run: 4/9/09 1:00 AM
Server Advanced Configuration Collection	HP Service Server Advanced Configuration Collection	4/5/09 2:00 AM	Periodic - Next Run: 4/12/09 2:00 AM
Server Availability Collection	HP Service Server Availability Collection	4/3/09 2:00 AM	Periodic - Next Run: 4/10/09 2:00 AM
Server Basic Configuration Collection	HP Service Server Basic Configuration Collection	Never	Periodic - Next Run: 4/7/09 2:00 AM

Run Now Disable Edit Delete

Task Results

Task name: Monthly Contract and Warranty Collection
Tool: Contract and Warranty Data Collection
Owner: Administrator
Command: N/A

Last modified: Mon, 4/6/2009, 11:31 AM MDT
Target: Status Polling List
Schedule: Every 1 months on the 3 at 5:38 PM MDT
Next run: Sun, 5/3/2009, 5:38 PM MDT

3. 单击 **Run Now**。
4. 要查看任务结果，请在左边的导航面板中选择 **All Systems** 选项。

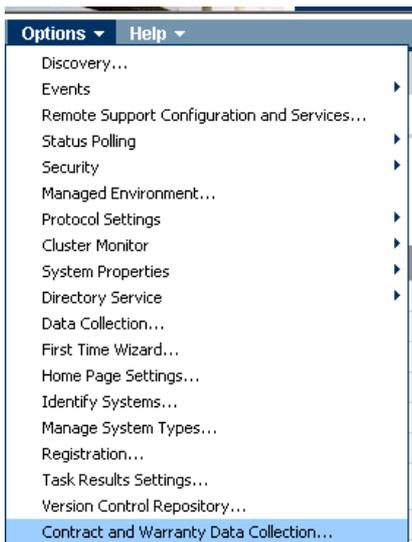


5. **All Systems** 列表中的 **CW** 列会显示所有系统的合同与保修状态。单击图标可查看特定系统的详细信息。对于显示 CW 状态而不是带白色对勾标记的绿色圆圈（表示正常）的系统：
- 如果您认为系统保修已过期或不受支持，则不用执行任何操作。
 - 如果您认为保修或 SLA 有效，请执行第 4.1.1 节“选项 A：配置各个受管系统”中的步骤 4-7，更新该特定系统的合同与保修信息。

4.3.1 如何对各个系统运行合同与保修任务

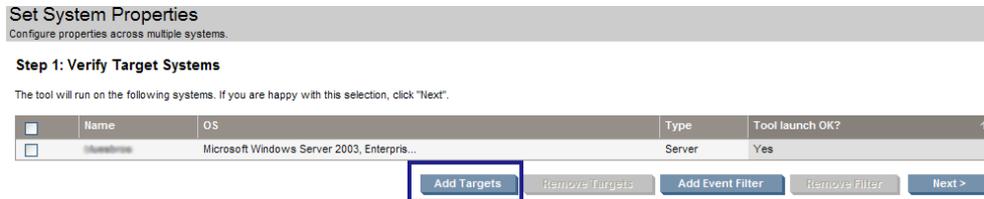
如果您的集合数据返回了少数非授权系统，并且您想对特定系统运行任务，此过程可能会有所帮助。

1. 在 HP SIM 用户界面的水平工具栏中选择 **Options** → **Contract and Warranty Data Collections**。

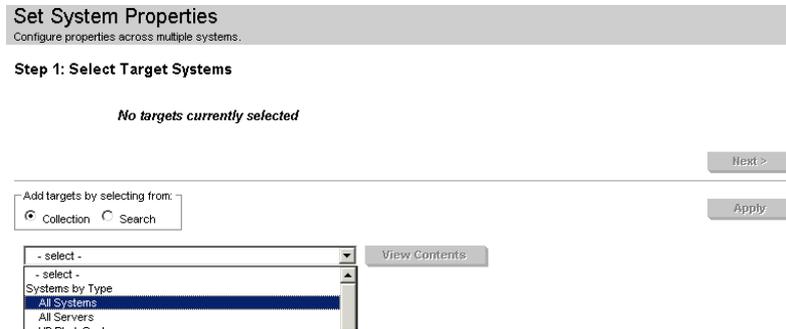


根据 HP SIM 高速缓存的系统信息，将显示以下两个屏幕之一。

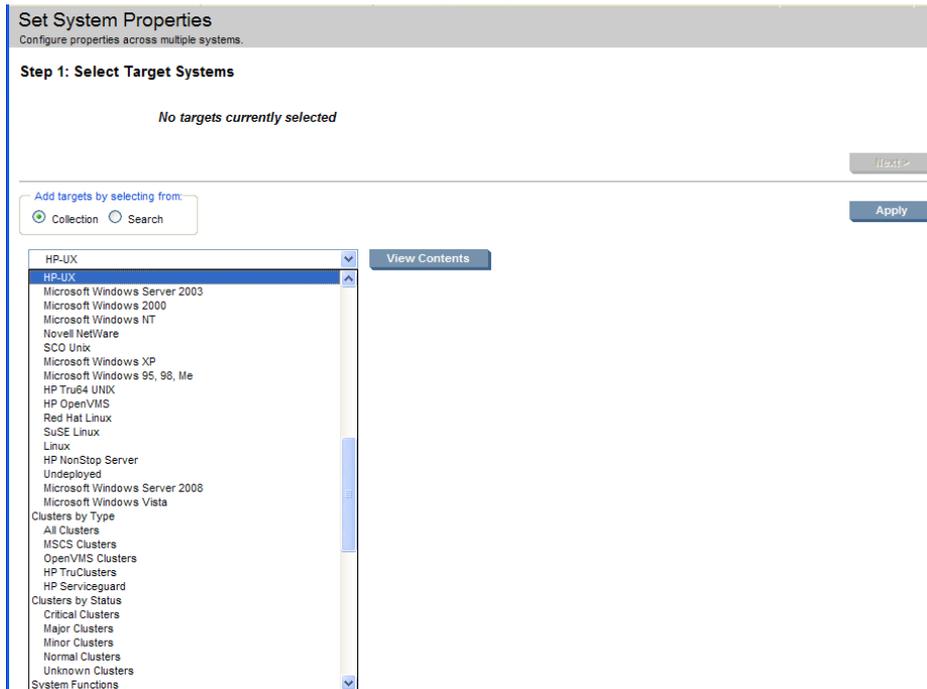
示例 4-3 Set System Properties, 此时步骤 1 显示为: 验证目标系统



示例 4-4 Set System Properties, 此时步骤 1 显示为: 选择目标系统



2. 如果显示示例 A, 请单击 **Add Targets** 按钮并继续执行下一步。如果显示示例 B, 请跳至下一步。
3. 缺省情况下会显示下拉列表, 供您选择目标。要查看完整列表, 需要单击 **View Contents** 按钮。
4. 滚动下拉菜单, 从列表中选择包含目标系统 (或所有系统) 的集合。



5. 通过选中每个系统条目左边的复选框, 选择您要对其运行“合同与保修任务”的系统。

Contract and Warranty Data Collection
 This tool is used to collect contract and warranty data for HP systems.
 Go back to [All Systems](#) Maximize ?

Step 1: Select Target Systems

No targets currently selected

[Schedule](#) [Run Now](#)

Add targets by selecting from:

Collection Search [Apply](#)

All Systems [View Contents](#)

Select "All Systems" itself

Summary: ❌ 0 Critical ⚠️ 3 Major ⚠️ 1 Minor ✅ 8 Normal 0 Disabled ❓ 0 Unknown Total: 12

<input type="checkbox"/>	HS	MP	SW	ES	CW	System Name	System Type	System Address	Product Name	OS Name
<input type="checkbox"/>	✅			✅	✅	Example	Server	1.2.3.4	9000/800/tp3410	HP-LUX B.11.31
<input type="checkbox"/>	⚠️		ⓘ	❌	✅	Example	Server	1.2.3.4	ProLiant DL380 G3	Linux - Red Hat Enterp...
<input type="checkbox"/>	✅			ⓘ	✅	Example	Server	1.2.3.4	9000/800/A500-5X	HP-LUX B.11.23
<input type="checkbox"/>	✅			ⓘ	✅	Example	Server	1.2.3.4	ia64 hp server rx5670	HP-LUX B.11.23
<input type="checkbox"/>	✅		ⓘ	⚠️	✅	Example	Server	1.2.3.4	ProLiant ML350 G3	Microsoft(R) Windows(R...

6. 单击 **Apply** 按钮。这时将显示 **Verify Target Systems** 页面。
7. 根据您的业务需求，选择 **Schedule the task** 或 **Run it now**。

5 Remote Support Configuration Collector 服务

5.1 关于 HP SIM 和 HP Remote Support Configuration Collector (RSCC)

HP SIM 将系统、事件与设备组织成名为“集合”的逻辑组。RSCC 中使用“集合”这个术语表示从存储设备或受管系统收集配置数据的过程。本文档会在必要时区分这两类集合，即 HP SIM 集合是指设备集合或 HP SIM 集合，而与 RSCC 相关的集合是指数据集合或配置数据集合。

在整个用户界面中，HP SIM 会发出红色、黄色和绿色信号来表示系统或功能的状态。RSCC 也会使用这些信号。绿色信号表示当前状态下服务或系统非常健康，了解这一点很重要。状态更改会使信号变为黄色，服务或系统发生故障会导致信号变为红色。将鼠标停留在用户界面上可以获得关于信号的更详细说明，具体含义取决于信号所代表的组件。

5.2 Remote Support Configuration Collector 概述

Remote Support Configuration Collector (RSCC) 是 Remote Support 应用程序套件的一个组件。可以通过 HP SIM 中的 **Remote Support and Configuration Services** 选项提供 RSCC 服务。利用 RSCC，您可以为贵公司的 Remote Support 配置数据集合配置全局设置。这些配置集合从贵公司的受支持设备（存储设备、交换机和 HP-UX 服务器）上收集静态配置数据。收集的数据被安全传送到 HP 进行不良趋势分析，以提供主动式支持来主动发现有故障危险的系统或设备。RSCC 会定期更新，将支持范围扩展到新推出的产品。此组件可在 HP SIM 的 **Remote Support Configuration and Services** 选项中进行配置。

HP-UX 设备和存储设备的 Remote Support 配置集合与 SAN 环境的 Remote Support 配置集合有两个主要区别：

1. 服务器配置集合要求在受管系统上安装并配置 Advanced Configuration Collector (ACC)。此服务目前仅适用于支持的 HP-UX 受管系统。
2. Advanced Configuration Collector (ACC) 还可以为授权客户启用性能和可用性集合，这些服务仅适用于 HP-UX。

5.2.1 关于标准配置集合

标准配置集合是 Insight Remote Support Advanced 的一项新功能，HP 可以用它收集关于受管系统的基本系统配置信息。您可以在 **Server Services** 选项卡上为每个受管系统禁用这些集合。

5.2.2 关于 HP-UX 配置集合

Remote Support Configuration Collector (RSCC) 通过安装在每个受管系统上的 Advanced Configuration Collector 组件，调度并整合来自授权 HP-UX 服务器系统的配置信息集合。Insight Remote Support Advanced 的 RSCC 组件使用 https 协议从 HP-UX 服务器收集数据。当 HP Systems Insight Manager (HP SIM) 安装在中央管理服务器 (CMS) 上，HP System Management Homepage (SMH) 同时安装在中央管理系统 (CMS) 和客户端受管系统上时，RSCC 会提供用于收集数据的核心设备级通信方法，包括设备发现、安全性和 RSCC UI 托管服务。在 CMS 上配置了 RSCC，并在受管系统上安装和配置了它的相关 Advanced Configuration Collector (ACC) 软件（按照《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》中的指示）之后，即可运行配置集合。



重要信息： HP-UX 服务器可以配置为独立受管系统，也可以配置为存储区域网 (SAN) 的一个组件。针对同一台 HP-UX 服务器的两种不同配置集合 (HP-UX 和 SAN) 具有不同的配置，并从同一设备收集不同的数据。

作为 HP-UX 配置集合目标，服务器要求：

- 在同一服务器上安装 ACC 软件。
- 在中央管理服务器 (CMS) 上的 HP SIM 实例和 HP-UX 受管系统上的 System Management Homepage (SMH) 实例之间建立基于证书的信任关系。

作为 SAN 组件，服务器要求：

- 受管系统上未安装其他软件。
- 必须在 **SAN Services** 选项卡中配置 HP-UX 受管系统凭据。

除了引用相同的 HP SIM 系统条目外，这些目标角色完全独立。受管系统可以同时支持这两种角色，也可以仅支持其中之一。这两种 RSCC 角色也与 Insight Remote Support Advanced 客户端提供的事件监控无关。

5.2.3 关于存储和 SAN 配置集合

在 CMS 上配置 RSCC 后，配置集合在服务器系统、存储设备或两者的组合（两者均在用户定义的存储区域网中）上运行。交换机的配置集合通过 SAN 配置集合完成。

通过 HP SIM 中的 **Tasks** → **View All Scheduled Tasks** 区域，可以安排配置数据集合为存储设备或 SAN 设备每周最多运行一次。也可以通过 **Run Now** 按钮，手动运行配置集合。



注释： 通过 HP SIM 中的 **Options** → **Status Polling** → **Server/SAN/Storage Configuration Collection** 选项，可以不将此限制应用于单个设备/系统上运行的配置数据集合。

5.2.4 RSCC 一般信息

通过下列选项卡页面上的 RSCC **Support and Configuration Services** 选项，配置企业级设置：

- **Data Services** 选项卡 –

此窗口显示 RSCC 目前支持的受管系统与设备类型，以及可用的 RS 集合类型。

- 服务器系统：适用于授权客户、配置、可用性以及性能集合。



注释： 缺省情况下，按照 HP SIM 中的每周频率创建配置和可用性数据收集任务。缺省情况下不安排性能数据收集。要运行或安排性能数据收集任务，或者修改可用性或配置任务计划，可以像修改 HP SIM 中的其他任务一样修改相应的任务。

- SAN 设备：配置集合可用于支持的系统。
- 存储设备：配置集合可用于支持的系统。

每种支持的集合类型都可以访问子页面。在子页面中，可以查看详细信息并为 RSCC 配置数据集合任务配置全局设置，这些任务在 HP SIM 系统集合的成员设备上运行，而 HP SIM 系统集合在 HP SIM 的 **Systems and Events Collections** 区域的 **Insight Remote Support Advanced Services** 条目下列出。

此外，使用 HP-UX 受管系统，还可以为收集配置数据时运行的各个 RSCC 任务自定义超时。在 **Data Services** 子页面中，可以启用或禁用与运行 RSCC 配置数据收集相关的特定任务或服务。

- **SAN Services** 选项卡 –

通过此窗口，可以为 HP SIM 系统集合（若已创建）所关联的各个设备配置连接协议和帐户访问设置，其中系统集合在 HP SIM 的 **SAN Configuration Collection** 下列出。必须预先配置在列出的 SAN 设备集合中应用于多台设备的协议和帐户访问设置。

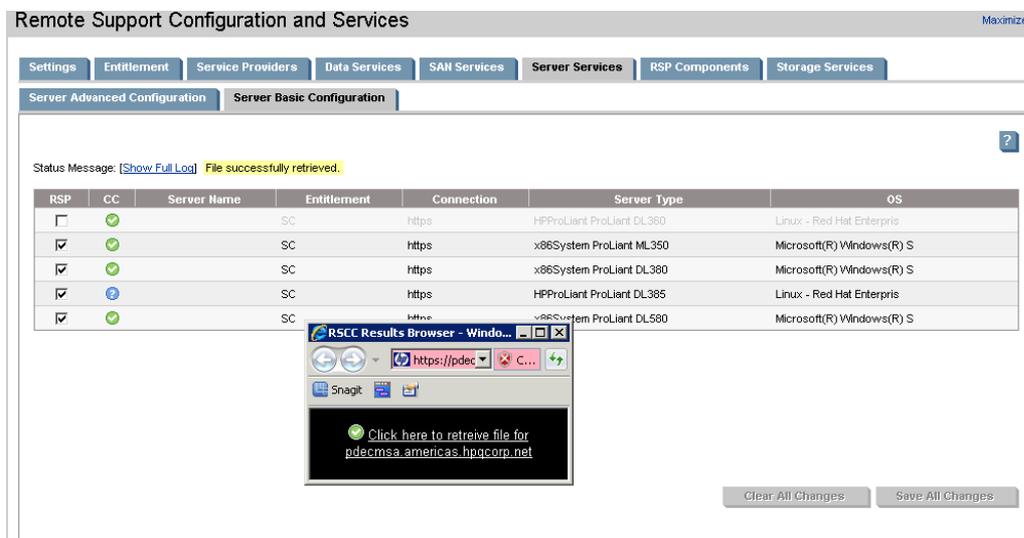
- **Server Services** 选项卡 –

在此页面中，可以为各个服务器系统启用或禁用 RSCC。此处所列的服务器反映了 HP SIM 的 **Systems and Events Collections** 区域中 **Server Configuration Collection** 条目下列出的服务器。



注释： 通过 **Storage Services**、**SAN Services** 和 **Server Services** 选项卡，可以检查最近发送到 HP 以寻求支持的数据集。方法是单击系统的状态图标（见下图）。系统会提示您的 Web 浏览器访问 .zip 文件。

如何打开、保存或访问该 zip 文件取决于 Web 浏览器的类型和设置以及系统上用于处理 .zip 文件格式的缺省应用程序。上次发送的集合内容存储在 .zip 文件中。但是，如果上次发送集合的时间是 60 天以前，那么存储 .zip 文件的高速缓存早已被清除，您将检索不到相关数据。



- **Components** 选项卡 –

使用此项卡可以管理针对每个现有和将来的 HP-UX 受管系统运行的 RSCC 配置数据集合的 **Commands and Rules** 版本。此页面提供 HP 最近推出的 RSCC 配置数据集合代理软件的详细版本信息，以及每个 HP-UX 受管系统上的 Advanced Configuration Collector 版本。

- **Storage Services** 选项卡 –

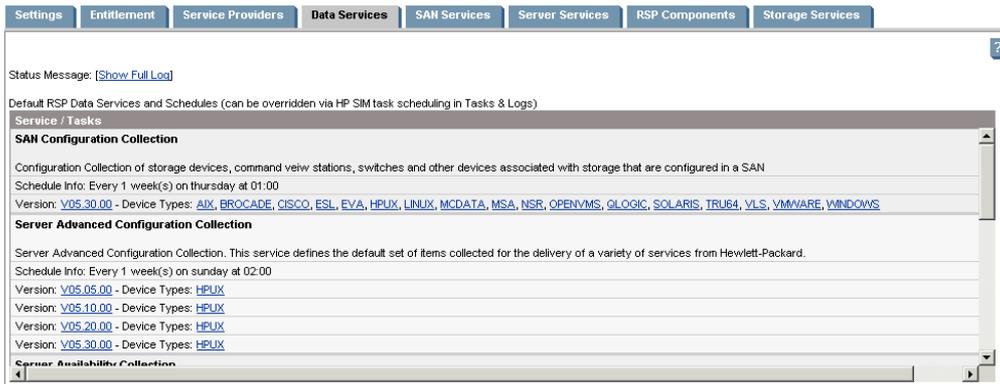
必须在此页面中为 HP SIM 系统集合所关联的各个存储设备配置连接协议和帐户访问设置，其中系统集合在 HP SIM **Systems and Events Collections** 左面板的 **Storage Configuration Collection** 条目下列出。您将在 **Storage Configuration Collection** 中预先配置应用于多台设备的协议和帐户访问设置。

5.3 查看和配置 RSCC 任务设置



重要信息： 如果正在升级现有的 RSCC 实例，将不会保留这些设置。您需要按照本节的所有升级和重新安装说明，重新配置。

在 **Data Services** 选项卡中，可以查看与 RSCC 相关的任务并为 HP SIM 系统集合配置相关设置，方法是直接访问 HP SIM **Systems and Events Collections** 左面板中的 **Insight Remote Support Advanced Services** 条目。本节说明了如何查看和配置与 RSCC 服务器相关的任务设置，并说明了如何执行与存储和 SAN 设备相关的 RSCC 任务。



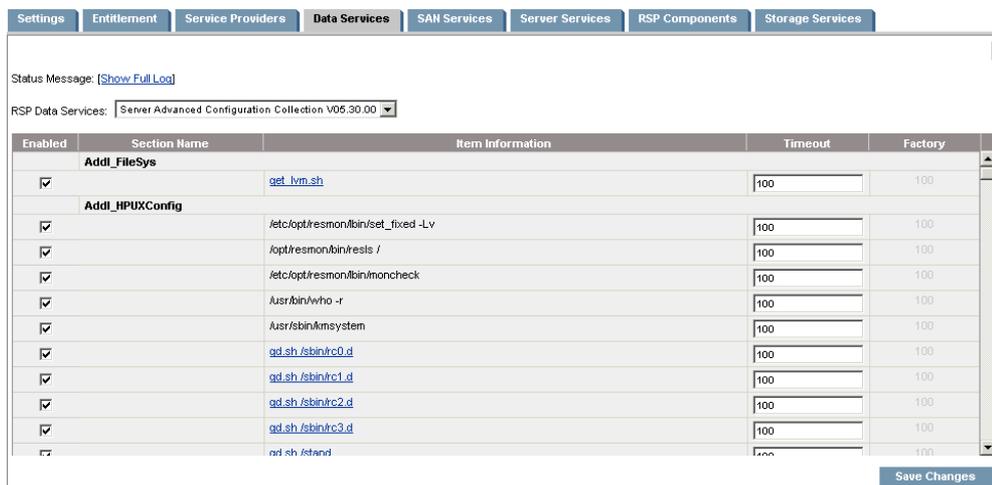
单击 **Data Services** 选项卡时，窗口会显示每个受管系统或存储设备类型当前支持的 HPCC 集合选项。其中的每一项都会概述当前计划。您还可以访问指向配置子页面的链接，以便对服务器系统、SAN 设备和存储设备的 Remote Support 配置数据集合进行全局设置。

要查看和更新 RSCC 任务设置，请执行以下操作：

1. 从 HP SIM **Options** 菜单中选择 **Remote Support Configuration and Services**。
2. 在 **Remote Support Configuration and Services** 区域中单击 **Data Services** 选项卡。
3. 在 **Data Services** 选项卡上，单击要配置的配置版本、性能或可用性集合。
4. 将显示新页面，允许您为所选择的设备类别配置设置。在此页面上，还可以通过 **Insight Remote Support Advanced Data Services** 下拉列表在设备类别之间快速切换。

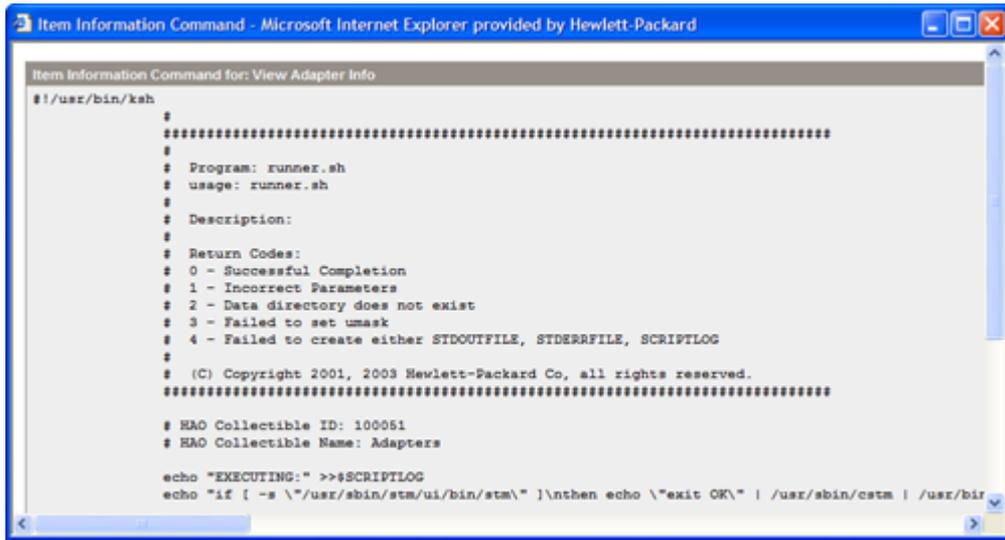


重要信息： 如果在 **Data Services** 选项卡中禁用配置集合的项目（命令），那么 CMS 管理的所有相同类型设备（服务器系统、SAN 设备或存储设备）都将禁用此项目。



所选设备类别的配置数据集合详细信息以表格形式显示，如下所示：

- 通过 **Enabled** 列，您可以为此类设备启用或禁用配置数据集合中的特定元素。
- **Section Name** 列用于将各个 RSCC 元素归入不同的逻辑组。
- **Item Information** 列用于列出收集数据时运行的元素。一些项目名称被实现为指向弹出式信息的超链接，可以更详细地说明在收集配置数据期间调用元素时运行的命令。



- 通过 **Timeout** 列，可以编辑与特定配置集合元素相关的超时（以秒为单位）。
 - **Factory** 列用于显示缺省超时，这是针对每个配置集合元素的初始设置。
5. 要提交更新后的设置，请在显示的确认页面上依次单击 **Save Changes** 和 **Confirm Changes**。



6. 单击 **Return to Service Profiles** 可返回到初始 **Data Services** 选项卡。



5.4 使用 HP-UX 配置集合

利用 **Server Services** 选项卡，您可以查看贵公司服务器的详细信息，Remote Support Configuration Collector (RSCC) 可以从这些服务器中收集配置数据。在收集配置数据之前，必须将各个 HP-UX 受管系统配置为使用 RSCC。例如，必须在每台服务器上安装 HP System Management Homepage (SMH)，还需要安装配置集合受管系统软件（即通过 CMS 上的 HP Software Manager (SWM) 提供的 Remote Support ACC 组件）。

在 **Server Services** 选项卡中，您可以选择同时管理标准集合与高级集合。可以为各个服务器启用或禁用集合服务。服务器以表格形式列出，行和列的说明如下：

Settings Entitlement Service Providers Data Services SAN Services **Server Services** RSP Components Storage Services

Server Advanced Configuration Server Basic Configuration

Status Message: [Show Full Log](#) Server Advanced Configuration Loaded

RSP	CC	AC	PC	Server Name	Entitlement	Connection	Server Type	OS
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Example	SC	https	HP9000 9000/800/tp3410	HP-LUX B.11.31 11.31
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Example	SC	https	HP9000 9000/800/A500-5X	HP-LUX B.11.23 11.23
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Example	SC	https	HPIntegrity ia64 hp serve	HP-LUX B.11.23 11.23
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Example	SC	https	HPIntegrity ia64 hp serve	HP-LUX B.11.31 11.31

Page 1 displaying systems 1-4 of 4

[Clear All Changes](#) [Save All Changes](#)

Tools Deploy Configure Diagnose Optimize Reports Tasks & Logs Options Help

Remote Support Configuration and Services Maximize

Settings Entitlement Service Providers Data Services SAN Services **Server Services** RSP Components Storage Services

Server Advanced Configuration Server Basic Configuration

Status Message: [Show Full Log](#) Server Basic Configuration Loaded

RSP	CC	Server Name	Entitlement	Connection	Server Type	OS
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	isupfw1	SC	https	HPProLiant ProLiant DL360	Linux - Red Hat Enterprise
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	pdecmsa	SC	https	x86System ProLiant ML350	Microsoft(R) Windows(R) S
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	pdecmsb	SC	https	x86System ProLiant DL380	Microsoft(R) Windows(R) S
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	pse-d385	SC	https	HPProLiant ProLiant DL385	Linux - Red Hat Enterprise
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	spa1acs2	SC	https	x86System ProLiant DL580	Microsoft(R) Windows(R) S

[Clear All Changes](#) [Save All Changes](#)

- 通过 **RSP** 列，可以为各个服务器启用或禁用 RSCC 服务，方法是选择或取消选择相关的服务器。如果禁用或启用任何服务器，必须单击 **Save All Changes** 按钮以提交更新。
- **Server Name** 列用于显示每台服务器的系统名称。
- **Entitlement** 列用于显示与每个服务器系统关联的授权包类型。以下条目将应用于此列：
 - **Not Available** – 授权状况未知
 - **WAR** – 在保修期内
 - **SC** – 标准合同
 - **SH** – 特殊处理
 - **MCP** – 关键业务合作关系
 - **CS** – 关键服务
 - **P24** – HP 24 小时增强服务 (HP Support Plus 24 Service)
 - **PE** – 主动式服务的本质
- **Connection** 列用于显示远程支持中央管理服务器 (CMS) 与每台服务器之间采用的连接方法。



重要信息： 如果为 SAN 设备选择了 **SSH Key Auth**，就需要将公共密钥手动附加到 SAN 设备的适当位置。CMS 上的公共密钥文件位于 `installation_directory\data\keystore\local\id_rsa.pub`。在大部分目标 SAN 设备上，公共密钥位于 `~/.ssh/authorized_keys`；此外，设置此 ssh 授权的密钥目录的权限不应超过 664。

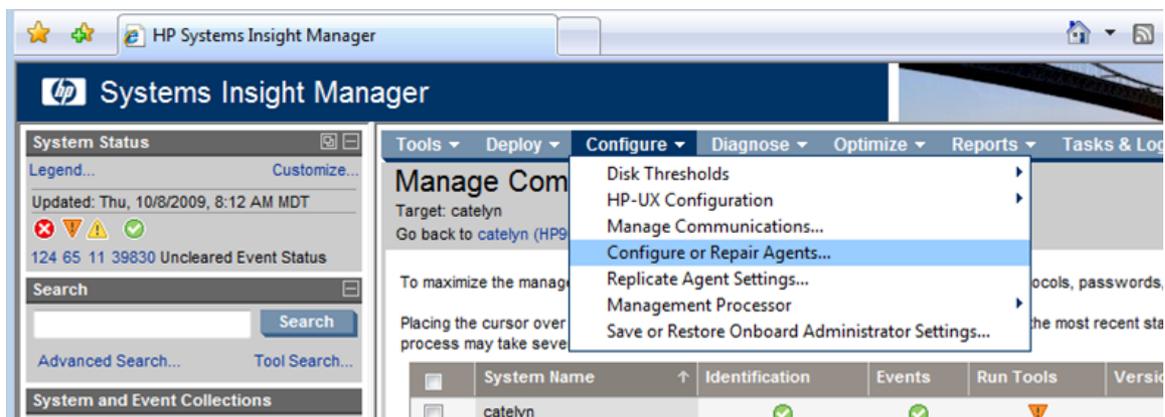
- **Server Type** 列指出每台服务器的硬件类型。
- **OS** 列指出每台服务器上运行的软件。

- **CC** 列指出是否从 HP-UX 受管系统成功收集了配置数据。
- **AC** 列指出是否从 HP-UX 受管系统成功收集了可用性数据。
- **PC** 列指出是否从 HP-UX 受管系统成功收集了性能数据。

5.4.1 HP-UX 受管系统的 Exchanging Server 证书

在 HP-UX 受管系统上安装 RS-ACC 捆绑程序后（按照《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》中所述），必须在每个 HP-UX 受管系统上运行的 CMS 和 System Management Homepage (SMH) 之间建立信任关系。

- 在 CMS 上以 Admin 权限登录 HP SIM 时，选择 HP-UX 受管系统，并从 **Configure** 菜单中选择 **Configure or Repair Agents...**



- 将加载新页面，单击 **Next**。

Step 2: Install Providers and Agents (Optional)

If agents or providers are already installed, skip this step and proceed to the configuration step.

By installing agents or providers on the managed systems, HP SIM will be able to collect inventory and status information from the systems. It will also enable HP SIM to receive event notifications from the system(s). In most cases, you will want to install either WBEM / WMI providers or SNMP agents, but not necessarily both.
This option applies only to ProLiant or Itanium-based Systems with Windows Operating systems

- Install WBEM / WMI Provider (HP Insight Management WBEM Provider) for Windows** [Learn More..](#)
- Install SNMP Agent (HP Insight Management Agents) for Windows** [Learn More..](#)
- Install Open SSH** SSH is used for running tools remotely on managed systems. [Learn More..](#)
- Install Linux PSP or ESX Agents** Linux PSP and ESX Agents are a collection of SNMP agents that can be used by HP SIM to gather information from managed systems and send traps to HP SIM. [Learn More..](#)
- Install the Version Control Agent for Windows (VCA)** The VCA, in conjunction with the HP ProLiant Version Control Repository Manager, enables management of the HP ProLiant software and firmware on the managed systems. [Learn More..](#)

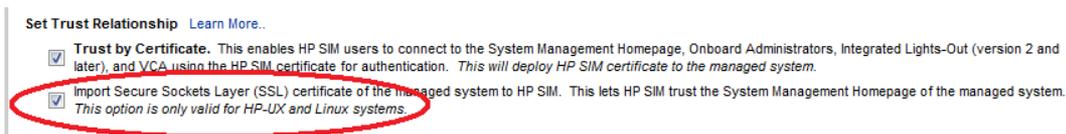
For selected installs:

- Force downgrade, or reinstall the same version
- Reboot system(s) if necessary after installation

Click "Next" to configure the providers and agents

< Previous **Next >**

- 将加载新页面，向下滚动到 **Set Trust Relationship** 部分，并确认两个选项都已选中，然后单击 **Next**。



- 在下一屏中，提供受管系统的相应凭据，并单击 **Save**。

Step 4: Enter credentials

To save this configuration, HP Systems Insight Manager must remotely access the selected system(s). To do this it needs credentials for an account with administrator or root access. Select one of the options below and provide necessary credentials.

Use sign-in credentials.
 Use the following credentials for all systems.

User name:
Password:
Password (Verify):
Domain (Optional):

< Previous Schedule Run Now

- 保存信息后，单击 **Run New** 启动双向证书交换。观察状态输出，确认交换已成功。

```
Start Native Adapter Agent
Start SNMP Trap Dest Network Management subAgent
Setting SNMP trap destination / SNMP read community string (DONE)....[SUCCESS]

Set Trust relationship to "Trust by Certificate" (START) ...
Setting Trust for System Management Home Page.
System Management Home Page is not active
Copying /tmp/hprepair_benjen/benjen.fc.hp.com.pem to /var/opt/hpsmh/certs
Changing Trust Mode to Trust By Certificate
Successfully added this instance of HP SIM to trusted certificate list for for S
ystem Management Home Page.
Set Trust relationship to "Trust by Certificate" (DONE)..... [SUCCESS]

HPUX configuration commands (DONE)..... [SUCCESS]

Import Secure Sockets Layer (SSL) certificate to HP SIM ..... [SUCCESS]

Re-identifying system to get update information ...

Subscribing to WBEM / WMI indications ...
Subscribe to WBEM / WMI Indications (DONE)..... [SUCCESS]
```



注释： 根据具体受管系统的配置，不一定所有步骤都显示成功。

- 运行受管系统的数据配置集合。
如果在执行这些步骤时遇到问题，请参阅 附录 D “RSCC 手动证书交换过程” 中的手动步骤。

5.4.2 管理 HP-UX 受管系统的 RSCC 软件组件版本

可通过 HP SIM 的 Options 菜单访问 Remote Support Configuration and Services 区域中的 **Components** 选项卡，使用此选项卡可以：

- 选择手动管理还是自动管理当前以及未来的 RSCC 软件版本。这样，您就可以控制要在哪些系统上运行哪些配置集合，或者也可以自动更新在 HP-UX 受管系统上运行的所有或部分配置集合。

通过选中 **All New Systems** 的 **Manually Manage** 框，手动管理所有未来的 HP-UX 配置集合版本。选中特定系统旁边的 **Manually Manage** 框可手动管理现有系统，单击 **Components** 选项卡最顶端的 **Manually Manage** 框可手动管理所有系统。

- 选择 RSCC 集合规则的特定版本，这些规则应用于特定的现有 HP-UX 受管系统。这样，您就可以决定要在哪些系统上运行哪些配置集合。

使用 **Version To Be Used By Future Collections** 下拉框选择要设置为配置集合版本的系统的版本。

- 在 **Version Currently Used For Collections** 列表中查看最新的可用配置收集器软件代理的详细版本信息。
- 在 **Currently Installed** 列中查看企业内每台已授权并受支持的 HP-UX 受管服务器上安装的 Advanced Configuration Collector (ACC) 软件的详细版本信息。

Settings Entitlement Service Providers Data Services SAN Services Server Services RSP Components Storage Services

Status Message: [\[Show Full Log\]](#) Server Components Loaded

Currently available remote support endpoint server software

Associated collection commands and rules update packages

Advanced Configuration Collection (ACC) Commands & Rules				ACC Endpoint Server Software	
Manually Manage	Server Name	Version Currently Used For Collections	Version To Be Used By Future Collections	Currently Installed	Latest Version Available on this CMS
<input checked="" type="checkbox"/>	All New Systems	N/A	V05.30.00	N/A	N/A
<input checked="" type="checkbox"/>	Example	V05.30.00	V05.30.00	A.05.10.00	A.05.10
<input checked="" type="checkbox"/>	Example	V05.30.00	No versions available	To Be Determined	
<input checked="" type="checkbox"/>	Example	V05.30.00	No versions available	To Be Determined	
<input checked="" type="checkbox"/>	Example	V05.30.00	No versions available	To Be Determined	

Page 1 displaying systems 1-4 of 4

Clear All Changes Save All Changes

5.5 使用 SAN 配置集合

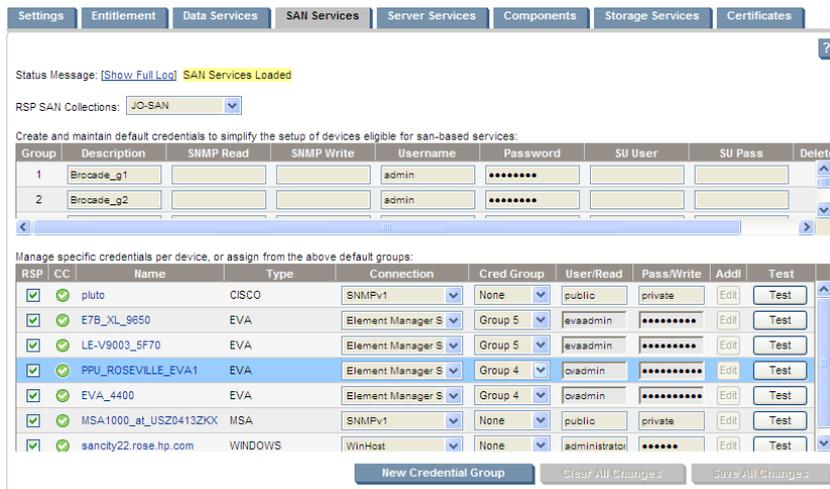
“SAN 配置集合”是 HP SIM 的特定系统集合，在名为 **SAN Collections** 的集合组中创建和管理，而该集合组列在 HP SIM 左面板中的 **Insight Remote Support Advanced Services** 条目下。由于 SAN 取决于您的 IT 业务目标，因此，将不把它作为一个集合来自动发现，但各个受支持的硬件组件却能被 HP SIM 和独立系统找到。

存储区域网 (SAN) 可由企业中的存储设备、交换机和服务器系统组成。要从 SAN 收集配置信息，必须创建反映 SAN 组成设备的 HP SIM 系统集合。创建 SAN 系统集合后，就可以使用 **SAN Services** 选项卡提供的 Insight Remote Support Advanced 功能配置 SAN 各个成员的详细信息。



重要信息： 如果尚未按照《受管系统配置指南》的说明正确配置受管系统，就**不要**将受管系统添加到 SAN，这一点很重要。

使用 **SAN Services** 选项卡，您可以对 SAN 中的设备进行分组，定义设备类型，并按组或单个设备提供详细的验证信息。



要访问先前创建的 SAN 设备集合，请从 **Insight Remote Support Advanced SAN Collections** 下拉列表中选择 SAN 设备集合，显示所选 SAN 设备集合的详细信息。

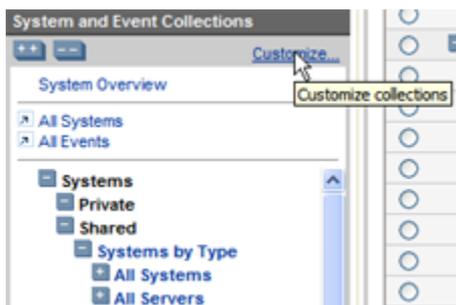
要创建新的 SAN 设备集合，请参考下列小节。

5.5.1 在 HP SIM 中创建新的 SAN 配置集合

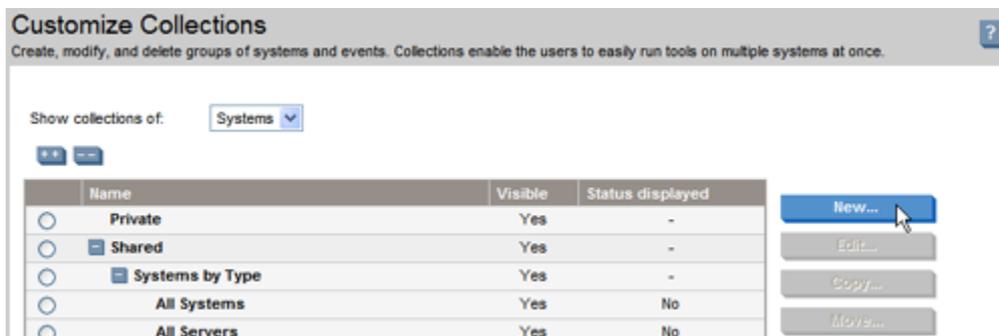
Remote Support Configuration Collector 从 HP SIM 系统集合中的多个成员设备收集配置数据。当 HP SIM 发现设备时，会将其添加（视具体情况而定）到 HP SIM 中自动生成的 **Server Configuration Collection** 和 **Storage Configuration Collection**。

要从 SAN 的设备中收集配置信息，必须先为 SAN 手动创建 HP SIM 系统集合，然后才能将设备添加到 HP SIM 系统集合中来反映物理 SAN 中的设备。要为 SAN 设备创建 HP SIM 系统集合，并将设备添加到新创建的配置集合中，请执行以下操作：

1. 通过 HP SIM 的主要 UI 开始创建新的 SAN 配置集合，方法是单击 HP SIM 左面板中的 **Customize** 链接，显示 **Customize Collections** 页面。

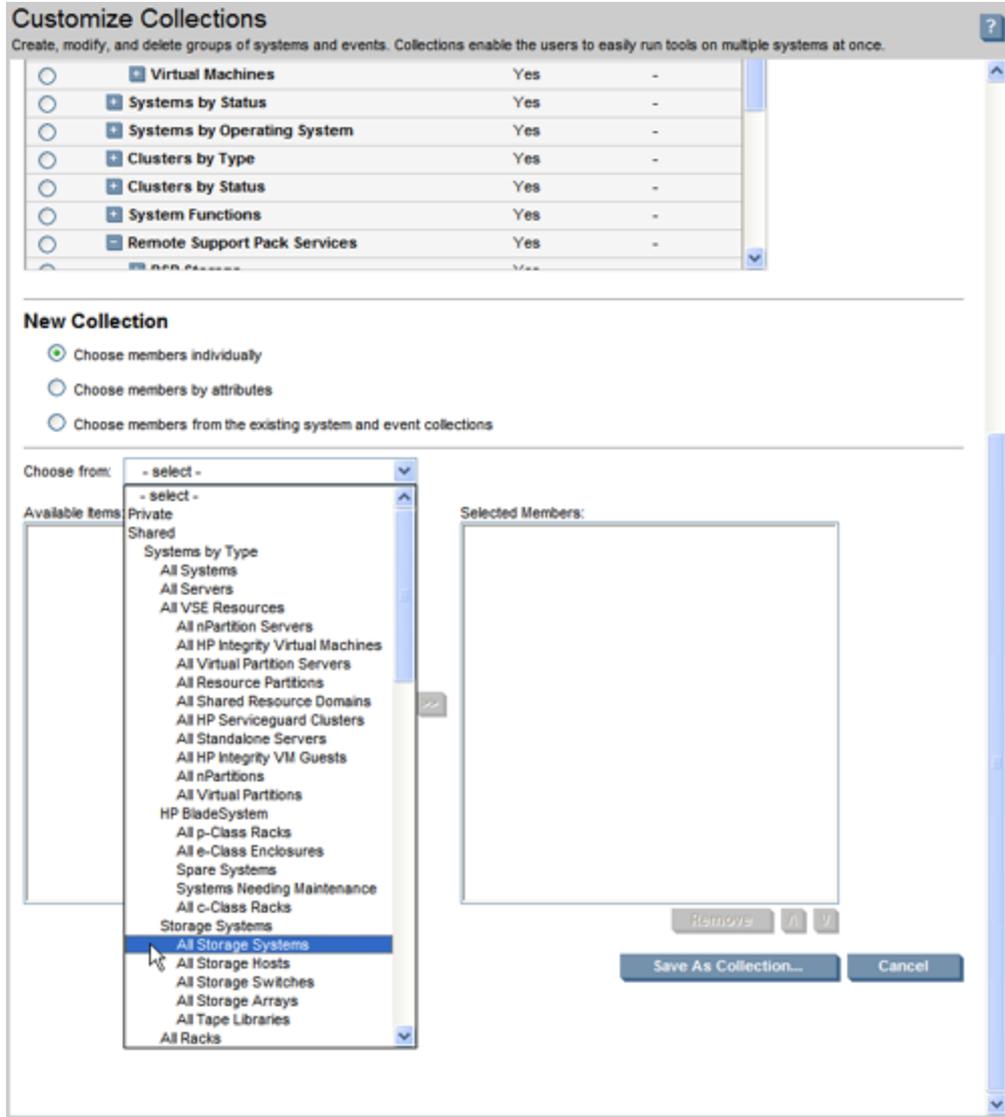


2. 单击 **Customize Collections** 页面右侧的 **New** 按钮。

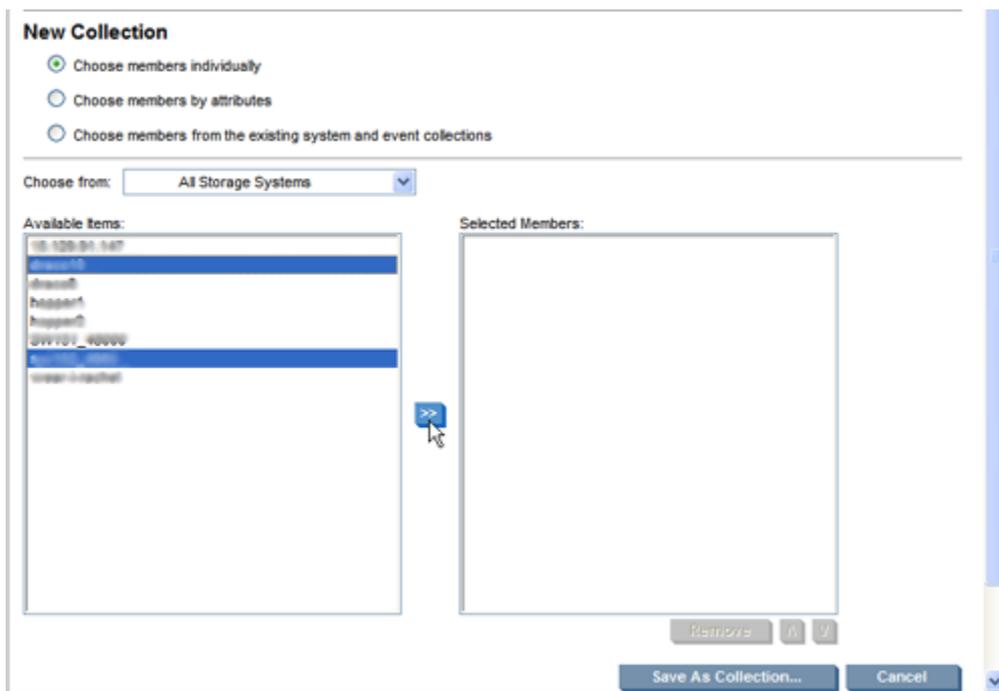


将在页面底部显示三个选项按钮。

3. 选择 **Choose members individually** 选项，并从 **Choose from** 下拉框中选择 SIM 系统集合（您可以从中选择设备并将其添加到新的 SAN 配置集合中）。



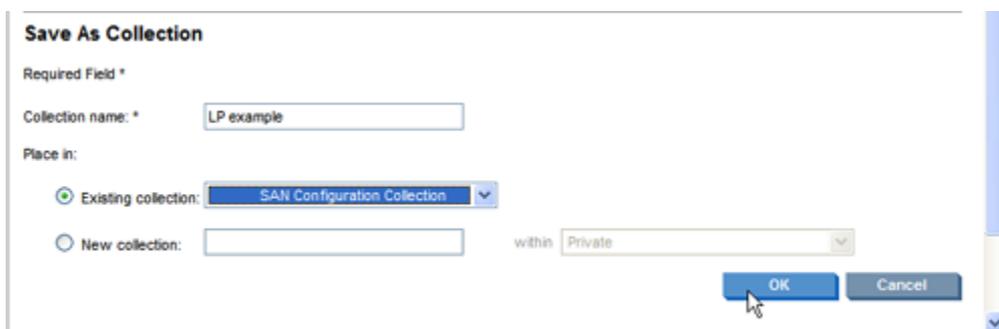
4. 从 **Available Items** 面板选择设备/系统，并使用两个面板之间的 **Double Right Arrow** 按钮将它们移到 **Selected Members** 面板。



提示： 从 **Available Items** 面板选择项目时，可以使用标准的多选技巧，即使用 CTRL 键选择单个项目，使用 SHIFT 键选择一系列项目。

在所选的 HP SIM 系统集中添加完所有设备后，可以从 **Choose from** 下拉框中选择另一个集合，并用类似的方法将更多系统添加到新的 SAN 集合中。

5. 将所有必需的系统和设备都添加到 **Selected Members** 面板后，单击 **Save As Collection** 按钮。
6. 在 **Save As Collection** 区域的 **Collection Name** 字段中填入新集合的名称，然后选择 **Existing collection** 选项，并从相关的下拉列表中选择 **SAN Configuration Collection** 项。



7. 单击 **OK** 将创建新的 HP SIM 集合，再次单击确认对话框中的 **OK** 将在 HP SIM 中返回到主要 **Customize Collections** 页面。
8. 要查看和配置新的 SAN 集合，请从 **HP SIM Options** 菜单中选择 **Remote Support Configuration and Services**，然后单击 **SAN Services** 选项卡并从 **Insight Remote Support Advanced SAN Collections** 下拉列表中选择新集合。

5.5.2 为 SAN 集合创建凭据组

在大型企业中，为方便起见，许多设备经常会有相同的验证信息。在这种情况下，为了避免单独配置 SAN 集合中的每个设备，可使用相关的验证信息预先配置凭据组，然后通过 UI 中的下拉列表，将这些凭据应用于各个设备。

要创建凭据组并预先配置验证信息，请执行以下操作：

1. 单击 **New Credential Group** 按钮。
2. 在 **Description** 字段中填入新组的名称，并根据需要填写其余的验证字段。



注释： 您需要在同一个字段中输入两次密码。

3. 单击 **Save All Changes** 按钮保存新组的详细信息，并在 **Cred Group** 下拉列表中为各个设备提供。

5.5.3 在 SAN 集合中配置设备

如上文所述，创建了 SAN 集合后，您必须提供每个集合中设备的详细验证信息，以便从 SAN 集合中的设备收集配置数据时，RSCC 应用程序能够访问每个设备。

在 **SAN Services** 选项卡中，提供单个设备/系统或系统组/设备组的详细验证信息。



注释： 使用 **SAN** 选项卡时，必须先从下拉列表中选择 **Device Type**，如果未选择，将启用其他可配置字段中的对应选项。另外，请记得设置 **Enable the Device** 复选框以提交所做的更改。

1. 从 **Insight Remote Support Advanced SAN Collections** 下拉列表中选择 SAN 集合。

所有与 SAN 集合相关的设备将以表格的形式列出，如下所示：

- 您可以利用 **Insight Remote Support Advanced** 列为每个列出的设备启用远程支持配置集合。缺省情况下，所有设备都禁用。
- **Name** 列显示所选 SAN 集合中每个成员的设备名称。
- **Type** 列提供一个下拉列表，指出涉及的设备类型或服务器系统的操作系统。
- **CC** 列指出是否从设备成功收集了数据。
- **Connection** 列提供一个下拉列表，指出连接设备时要使用的通信协议。

根据您在 **Select Protocol** 下拉列表中做出的选择，将启用部分或全部剩余字段。

- **Cred Group** 列提供一个将此设备与预先配置的凭据组（如果存在）关联在一起的下拉列表，整个组的详细验证信息将凭借此关联应用于组中的所有设备。
如果您选择凭据组，验证列将自动填充与该组相关联的详细验证信息。
- 您可以使用 **User/Read** 列提供服务器系统的用户名，或指出存储设备的读取权限，例如 **public** 或 **private**。
- 您可以使用 **Pass/Write** 列提供服务器系统的密码，或指出存储设备的写入权限。
- **Add** 列提供 **Edit** 按钮，对于还必须完成其他验证参数（例如单独 **root** 凭据）的连接协议，可以启用此按钮。
- **Test** 列提供 **Test** 按钮，您可以通过连接到设备或系统来使用此按钮检查您为设备或系统提供的详细验证信息。



注释： 如果测试成功，单词 **test** 将显示为绿色，如果失败，**test** 将显示为红色。

2. 指出适用于每个设备的设备类型或操作系统，在每种情况下，选择通信协议并提供详细验证信息（或将设备与组相关联），然后单击 **Save All Changes**。

5.5.4 运行 SAN 配置集合

如上文所述，通过 HP SIM 中的 **Tasks** → **View All Scheduled Tasks** 区域，安排配置数据集合为存储设备或 SAN 设备每周最多运行一次。您可以通过 **Run Now** 按钮，手动运行配置集合，但如果在上周内已运行过该集合（按预订时间自动运行或手动运行），此操作将失败。



注释： 利用 HP SIM 中的 **Options** → **Status Polling** → **Server/SAN/Storage Configuration Collection** 选项，可以使单个设备/系统上运行的数据集合不受此限制约束。



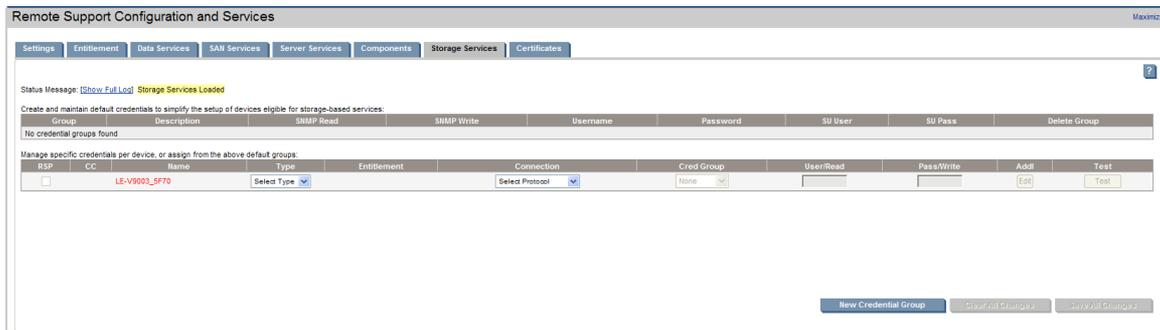
重要信息： 了解 HP SIM 任务状态（可通过 HP SIM 中的 **Tasks & Logs** → **View Task Results** 菜单项访问）与 **SAN Services** 选项卡中 **CC** 列下方显示的状态之间的差异非常重要。

HP SIM 任务状态会反映是否成功开始并完成了数据收集，而 **SAN Services** 选项卡上 **CC** 列中的条目则指出在收集配置数据期间是否检测到错误。

您还应该注意，某些收集错误并不反映在状态区域中，例如登录和连接失败。

5.6 为存储设备使用 RSCC 服务

利用 **Storage Services** 选项卡，您可以查看和更新贵公司存储设备的 RSCS 详细信息，Remote Support Configuration Collector (RSCC) 可从中收集配置数据。



5.6.1 为存储设备创建凭据组

在大型企业中，为方便起见，许多设备经常会有相同的验证信息。在这种情况下，为避免单独配置每个存储设备，您可以使用相关的验证信息预先配置凭据组，并通过 UI 中的下拉列表，将这些凭据应用于各个设备。

要创建凭据组并预先配置验证信息，请执行以下操作：

1. 单击 **New Credential Group** 按钮。
2. 在 **Description** 字段中填入新组的名称，并根据需要填写其余的验证字段。



注释： 您需要在同一个字段中输入两次密码。

3. 单击 **Save All Changes** 按钮保存新组的详细信息，并在 **Cred Group** 下拉列表中为各个设备提供。

5.6.2 配置存储设备

您必须提供存储设备的详细验证信息，以便在收集配置数据时，RSCC 应用程序能够访问每个设备。

在 **Storage Services** 选项卡中，为单个设备或设备组提供详细验证信息。

Storage Services 页面中的所有设备以表格的形式列出，如下所示：

- 您可以利用 **Insight Remote Support Advanced** 列为每个列出的设备启用远程支持配置集合。缺省情况下，所有设备都禁用。
- **Name** 列显示所选 SAN 集合中每个成员的设备名称。
- **Type** 列提供一个下拉列表，指出涉及的设备类型或服务器系统的操作系统。
- **CC** 列指出是否从设备成功收集了数据。

- **Connection** 列提供一个下拉列表，指出连接设备时要使用的通信协议。
根据您在 **Select Protocol** 下拉列表中做出的选择，将启用部分或全部剩余字段。
- **Cred Group** 列提供一个将此设备与预先配置的凭据组（如果存在）关联在一起的下拉列表，整个组的详细验证信息将凭借此关联应用于组中的所有设备。
如果您选择凭据组，验证列将自动填充与该组相关联的详细验证信息。
- 您可以使用 **User/Read** 列提供服务器系统的用户名，或指出存储设备的读取权限，例如 **public** 或 **private**。
- 您可以使用 **Pass/Write** 列提供服务器系统的密码，或指出存储设备的写入权限。
- **Add** 列提供 **Edit** 按钮，对于还必须完成其他验证参数（例如**单独 root 凭据**）的连接协议，可以启用此按钮。
- **Test** 列提供 **Test** 按钮，您可以通过连接到设备或系统来使用此按钮检查您为设备或系统提供的详细验证信息。



注释： 如果测试成功，单词 **test** 将显示为绿色，如果失败，**test** 将显示为红色。

您应该指出每个条目的设备类型，在每种情况下，选择通信协议并提供详细验证信息（或将设备与组相关联），然后单击 **Save All Changes** 按钮，为 RSCC 集合准备设备。

5.6.3 运行存储设备配置集合

如上文所述，通过 HP SIM 中的 **Tasks** → **View All Scheduled Tasks** 区域，安排配置数据集合为存储设备或 SAN 设备每周最多运行一次。您可以通过 **Run Now** 按钮，手动运行配置集合，但如果在上周内已运行过该集合（按预订时间自动运行或手动运行），此操作将失败。



注释： 利用 HP SIM 中的 **Options** → **Status Polling** → **Server/SAN/Storage Configuration Collection** 选项，可以使单个设备/系统上运行的数据集合不受此限制约束。



重要信息： 了解 HP SIM 任务状态（可通过 HP SIM 中的 **Tasks & Logs** → **View Task Results** 菜单项访问）与 **Storage Services** 选项卡中 **CC** 列下方显示的状态之间的差异非常重要。

HP SIM 任务状态会反映是否成功开始并完成了数据收集，而 **Storage Services** 选项卡上 **CC** 列中的条目则指出在收集配置数据期间是否检测到错误。

您还应该注意，某些与数据收集相关的错误并不反映在状态区域中，例如登录和连接失败。

A Insight Remote Support Advanced 故障排除步骤

A.1 概述

下面的章节将重点描述 Insight Remote Support Advanced 配置期间您可能会遇到，也可能不会遇到的问题。

A.1.1 对潜在的 Web 浏览器问题进行故障诊断

根据在 CMS 上对 Web 浏览器的配置，下列问题可能在使用 Remote Support Client 时发生。如果您遇到其中某个问题，请执行对应的步骤。



注释： 这些问题只影响 Remote Support Client 的 **Remote Support Configuration and Services** 选项，不会影响 Remote Support Software Manager (RSSWM) 应用程序。

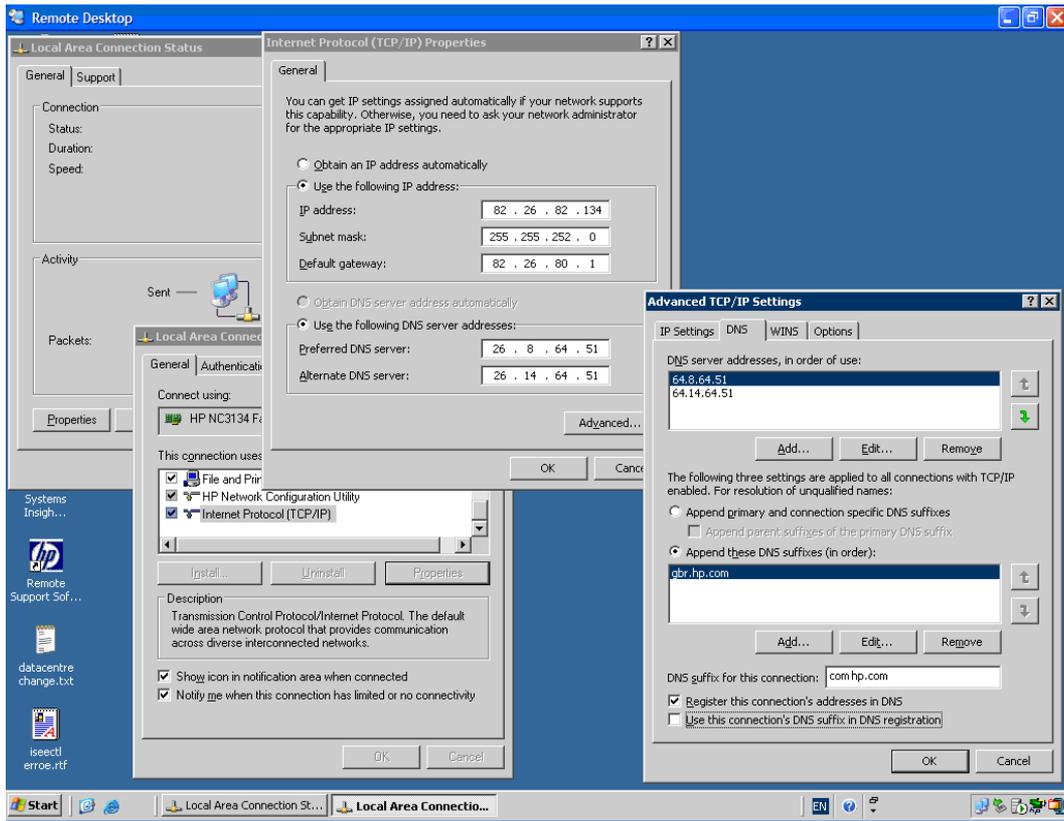
A.1.1.1 DNS 错误

尝试访问 **Remote Support Configuration and Service** 页面时收到 DNS 错误，而不是 **Remote Support Configuration and Service** 页面。

如果发生这个问题，请验证是否可从 CMS 或远程系统解析错误消息中显示的路径。如果无法从 CMS 或远程系统解析 CMS 名称（显示的名称），将不会显示 RSCS 页面。解决此问题的一种方法是将相应的子网名称添加到 LAN 连接的 DNS 配置中。使用短名称或非标准主机名的 DNS 查询自动将子网名称添加到非标准主机名以便可以进行查询。

要修改 DNS 配置：

1. 选择开始→控制面板→网络连接→局域网连接。
2. 单击属性。
3. 选择 **TCPIP** 并单击属性。
4. 单击高级。
5. 选择 **DNS** 选项卡。
6. 添加您的 DNS 后缀。



您也可以通过更新代理服务器设置以绕过 CMS 或远程系统的代理来尝试解决这个问题。有关更新 Internet Explorer 的这些设置的信息，请访问：<http://support.microsoft.com/kb/135982>。有关更新 Mozilla 的这些设置的信息，请访问：http://www.mozilla.org/quality/networking/docs/aboutno_proxy_for.html。

A.1.1.2 Cookie 问题

如果在尝试访问 **Remote Support Configuration and Service** 页面时收到说明出现 cookie 问题的错误：

- 有关更新 Internet Explorer 的 cookie 设置的信息，请访问：<http://support.microsoft.com/kb/196955>。
有关更新 Mozilla 的 cookie 设置的信息，请访问：http://www.mozilla.org/projects/security/pki/psm/help_21/using_priv_help.html。
- 您也可以选择在浏览器的“可信站点”列表中包含 CMS，以使 CMS 上的所有本地通信都得到信任。
有关 Internet Explorer 的信任通信设置的信息，请访问：<http://www.microsoft.com/windows/ie/ie6/using/howto/security/settings.msp>。
有关 Mozilla 的信任通信设置的信息，请访问：http://kb.mozillazine.org/Internet_Explorer。

B 从 ISEE 到 Insight Remote Support Advanced 的迁移过程

B.1 概述

Insight Remote Support Advanced 提供的迁移工具可将系统配置数据从 ISEE 监控的 HP-UX 和 Windows（包括 SPOP）受管系统移动到 CMS。这些工具可用作 HP Remote Support Software (RSSWM) 的存储库。除了系统配置数据，迁移工具还可以将“无法连接设备通知”配置数据从 SPOP 移动到您的 CMS。这些工具只能和 HP SIM 5.2.2 或 5.3 一起使用。



重要信息： 如果 ISEE SPOP 或任意 ISEE 客户端安装在隔离区 (DMS)，则需要确保打开防火墙上的端口 443 才能完成向 Insight Remote Support Advanced 的迁移。

B.2 将 ISEE SPOP 和 Windows 客户端数据迁移至 CMS

1. 将 Windows 迁移工具通过 RSSWM 下载至 CMS。

Windows 迁移工具（通过 RSSWM 下载的文件名是 `mTools.msi`）。除非您在 RSSWM 配置期间选择了其他下载路径，否则存储库很可能位于：`C:\Hewlett-Packard\BusinessSupport\RSC\Windows\`

2. 将 `mTools.msi` 文件移动到您在 SPOP 或 Windows ISEE 受管服务器上选择的目录，然后完成下列步骤，以便收集数据并将数据移回 CMS：



重要信息： 为每个托管要迁移到 Insight Remote Support Advanced 解决方案的 ISEE 客户端的 Windows 设备完成下列步骤。如果您之前是使用 OSEM（ISEE 的模型三选项）监控 Windows 受管系统，并且这些系统上没有安装 ISEE 客户端，那么您只需要为 SPOP 运行此迁移。但是，您可能希望在 CMS 上使用批量上传功能来更新受管系统的系统信息。

3. 双击 `mtools.msi` 文件开始安装，并接受显示的缺省值。
4. 在 SPOP 或 Windows ISEE 受管系统上打开“Command”窗口。
5. 将目录切换至

`\\InstallationDirectory\Hewlett-Packard\BusinessSupport\RSC\Windows\InstallationDirectory` 是安装 Insight Remote Support Advanced 迁移软件的目录的名称。

6. 输入命令：

```
run updateV3toV5.cmd -migrateDisable CMS_IP SPOP_IP
```

`CMS_IP` 是 CMS 的 IP 地址；`SPOP_IP` 是 SPOP（和/或 ISEE Windows 受管系统）的 IP 地址。



注释： 如果您不想禁止从 SPOP 或 ISEE Windows 客户端提交 ISEE 事件，可以输入以下命令：

```
run updateV3toV5.cmd -migrate CMS_IP now。稍后当您想禁止提交重复的 ISEE 时（因为 Insight Remote Support Advanced 现在会将相同的事件提交给 HP 寻求支持），可以运行以下命令来禁用 SPOP 或 ISEE 客户端：
```

```
run updateV3toV5.cmd -disable SPOP_IP。
```

7. 要删除 Windows 系统的 `Mtools.msi` 文件，您可以在添加/删除程序中找到并删除它。

B.3 将 ISEE HP-UX 客户端数据迁移至 CMS

1. 将 HP-UX 迁移工具通过 RSSWM 下载至 CMS。

下载 HP-UX 迁移工具（通过 RSSWM 下载的文件名是 `mTools.depot`）后，存储库可能位于 `\\CMS_Host_Name\C$\Hewlett-Packard\BusinessSupport\RSC\HP-UX\`

2. 将 `mTools.depot` 文件移动到 HP-UX ISEE 受管系统，然后完成下列步骤，以便收集数据并将数据移回 CMS：



重要信息： 为每个要迁移到 Insight Remote Support Advanced 解决方案的 HP-UX ISEE 受管系统完成下列步骤。

3. 登录 HP-UX 受管系统。
4. 将目录切换至放置 `Mtools.depot` 文件的目录。
5. 运行命令：
`swinstall -s /tmp/mTools.depot mTools`



注释： 您必须以 `root` 用户或超级用户的身份运行此命令。

6. 运行命令：
`/opt/hpservices/MigrationTools/mtools.sh CMS_IP`



注释： `CMS_IP` 是 CMS 的 IP 地址。

7. 要删除 HP-UX 受管系统的 `mTools.depot`，请运行以下命令：
`swremove mTools`

B.4 在 HP SIM 用户界面中完成迁移



注释： 如果在屏幕顶部看到红色状态消息，说明 HP SIM Discovery 尚未找到此迁移的设备。如果您更改了配置信息（例如，此机器的 IP 地址），那么由于您使用 ISEE 对其进行监控，这可能是 HP SIM 无法识别的原因。如果您没有修改系统的配置信息，请在完成迁移前对系统运行 HP SIM Discovery。

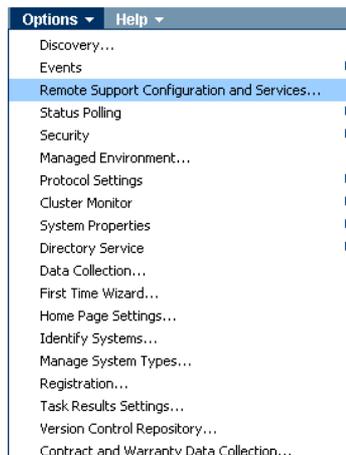
Action status message:

Note: This device doesn't exist in SIM.

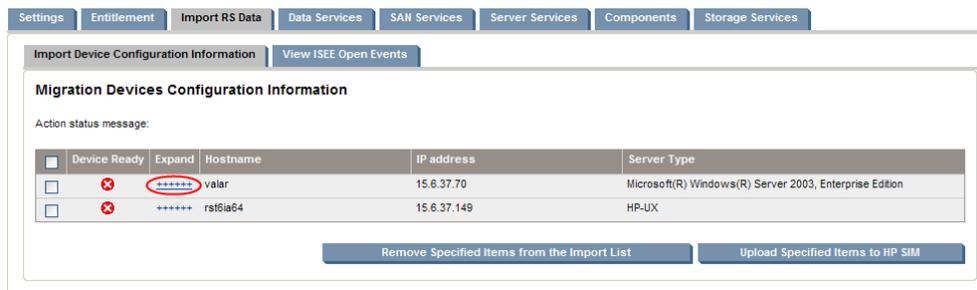
Contact Information

Name	Value	Status
Role	Primary	
First Name	divey	

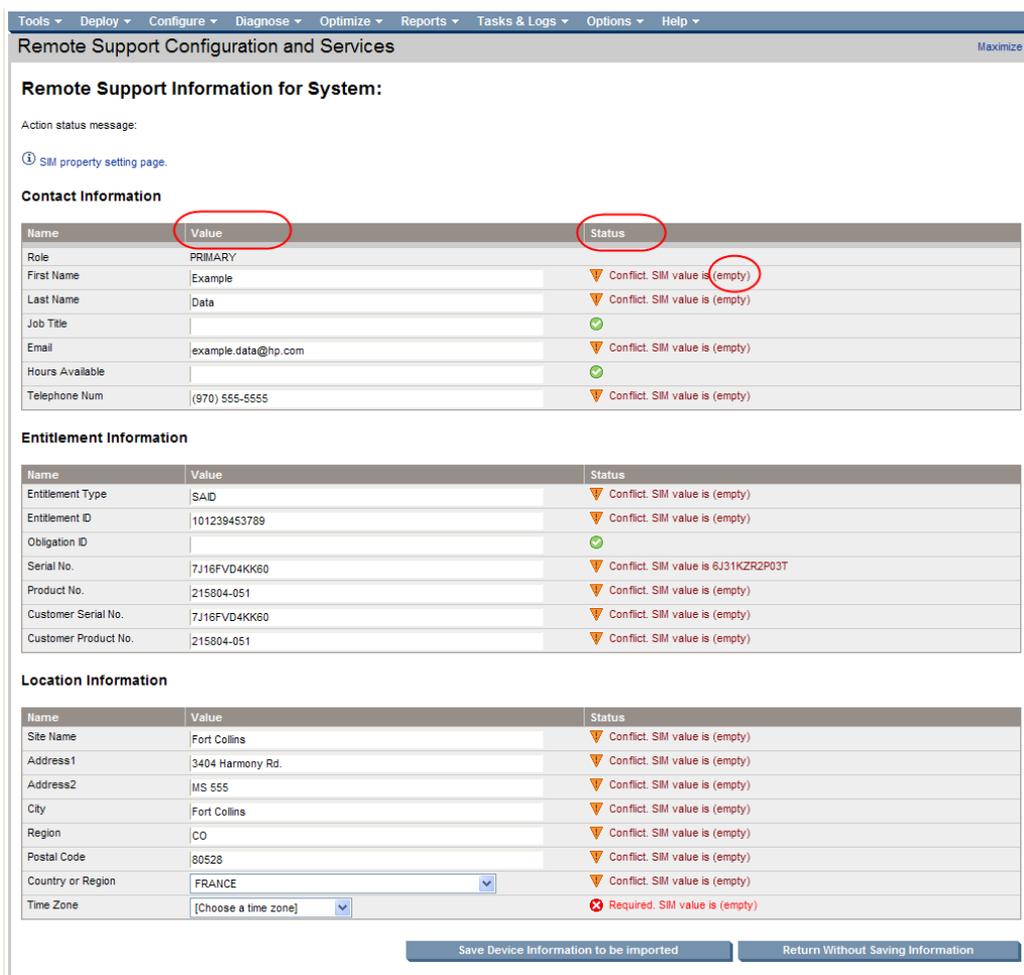
1. 在 CMS 上登录 HP SIM。
2. 从 **Options** 菜单选择 **Remote Support Configuration Services** 选项。



3. 单击 **Import Device Configuration Information** 选项卡上 **Expand** 列中的 **+++++** 链接，查看此受管系统的 ISEE 和 HP SIM 记录。
4. 单击 **Import RS Data** 选项卡。



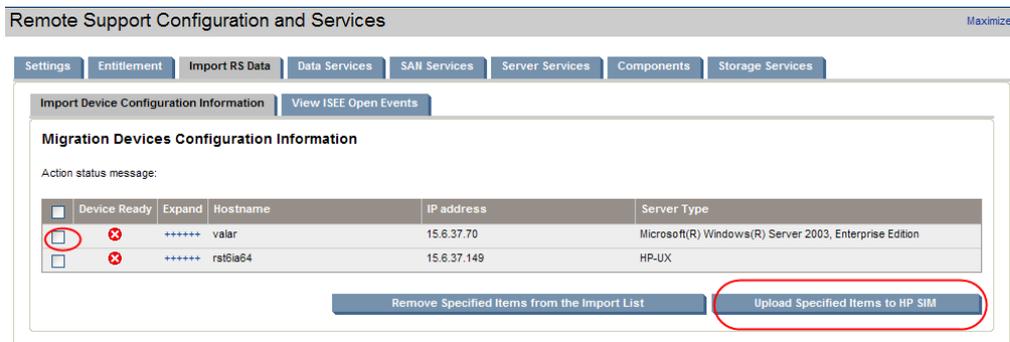
5. 将 **Value** 列中的详细信息（显示为此受管系统导入的 ISEE 数据）与 **Status** 列中的详细信息（显示 HP SIM 为同一个受管系统找到的信息）进行比较。**Status** 列会通知您 HP SIM 找到的信息与迁移的 ISEE 数据之间的差异，包括如果 HP SIM 发现功能找不到任何信息，在这种情况下，**(empty)** 一词会包含在冲突声明中。



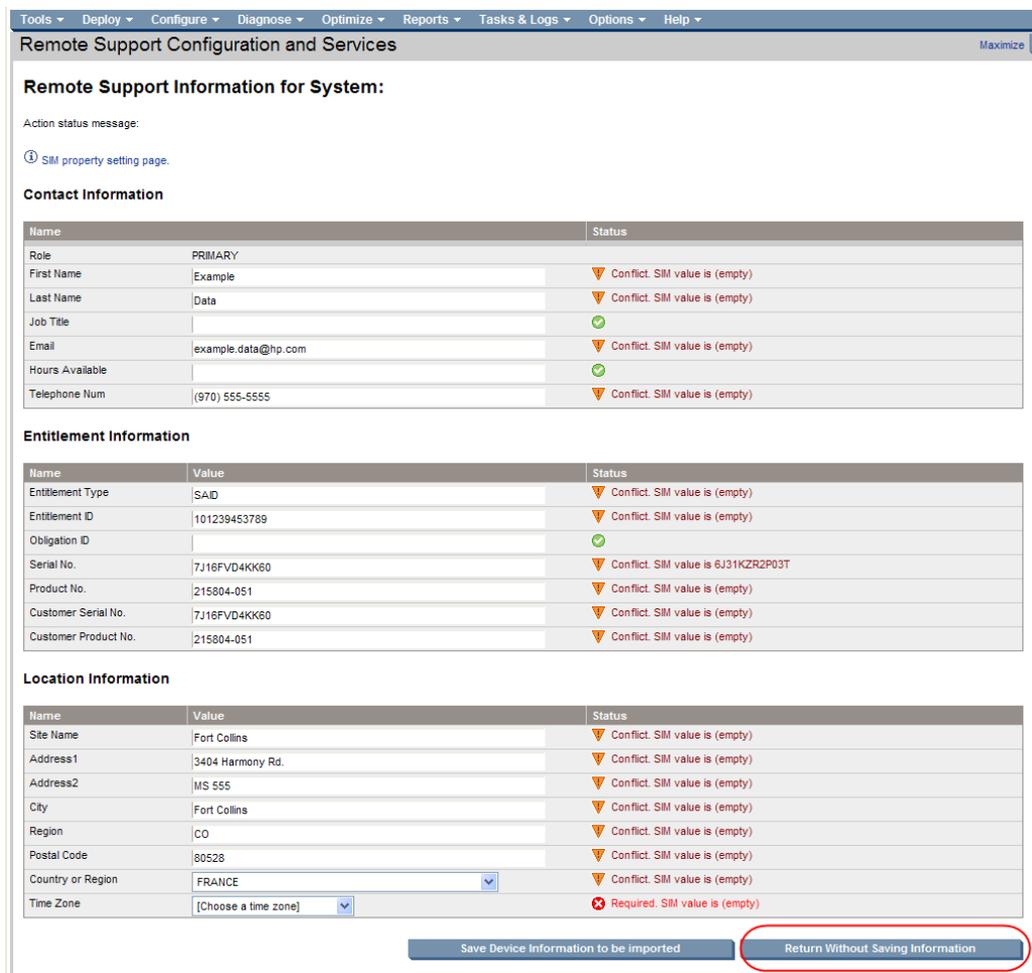
6. 您可以选择多种方式来处理此迁移数据：
- 如果您选择用 ISEE 的记录来更新受管系统信息，请单击 **Save Device Information to be imported** 按钮。您也可以在更新 ISEE 信息以解决潜在冲突之前先进行修改。

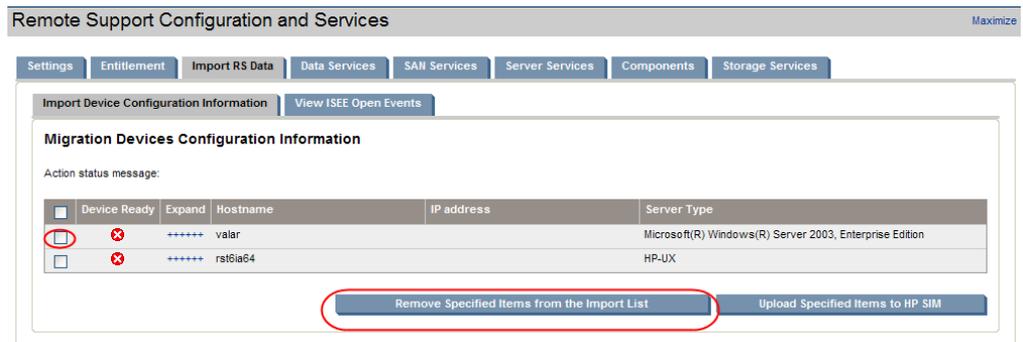


- 您可以单击 **Return Without Saving Information** 按钮，暂时忽略 ISEE 数据。稍后，如果您想从一个或多个 ISEE 系统迁移数据，可以从 **Import Configuration Information** 选项卡选择受管系统，然后单击 **Upload Specified Items to HP SIM** 按钮。



- 如果要永久忽略 ISEE 数据，请单击 **Return Without Saving Information** 按钮，然后从 **Import Configuration Information** 选项卡选择受管系统，再单击 **Remove Specified Items from the Import List** 按钮。





B.4.1 关于 HP-UX 迁移的其他信息

HP-UX 系统有 SFM 通信要求。如果您需要在迁移数据之前更新 HP-UX 设备，那么在展开的详细信息底端的迁移信息会通知您。一旦受管系统符合建议的条件，您便可以完成迁移。《Insight Remote Support Advanced 受管系统指南》中详细说明了 HP-UX 受管系统的要求。

HPUX RDM Pre-requisites

Name	Value
OnlineDiags Version	B.11.23.09.05
OpenSSL Version	prerequisite missing
WBEM Services Version	prerequisite missing
SMH Version	A.2.2.6.1

B.5 迁移“无法连接设备通知” (UDN) 的数据

SPOP 上的 UDN 配置将放在 CMS 上，并且会在 CMS 上创建新的配置，或者覆盖现有的 UDN 配置。HP 建议您在设置 UDN 之前先完成迁移。无需执行其他步骤。

C Remote Support 批量上传过程

C.1 Remote Support 批量上传过程



重要信息： 假定您已经完成了第3章“远程支持配置和注册”中详细说明了“Remote Support 配置”。如果您尚未完成，请先完成准备工作，再开始批量上传。特别是要使用 **HP SIM 发现受管系统**

在使用本附录中的批量上传过程为您的受管系统配置联系人、站点和权限等详细信息后，使用受管系统的 WBEM 凭据配置 HP SIM，并确保已配置某个 HP-UX 受管系统支持 WBEM 和 SFM。然后，如果要从 ISEE 迁移至 Insight Remote Support Advanced 支持，请重新发现任意 HP-UX 受管系统，并确认 WBEM 已正确配置，能够与 HP SIM 内的 HP-UX 受管系统通信。

利用批量上传功能，您可以通过脚本化过程同时提交多个系统的 HP SIM 受管系统配置信息，而不必通过 HP SIM 用户界面逐个更新所有系统。批量上传文件会存储所选受监控系统的必需信息。导入文件时，此信息会应用于 HP SIM 系统信息页面，并用于提供每个受支持系统的唯一信息（包括授权信息）。

HP SIM 将导出使用发现的值预先填充的批量上传文件，您可以使用下面的步骤 1-3 导出该文件并对其进行编辑，然后使用步骤 4-5 重新导入该文件。您也可以使用步骤 4 中的咨询信息编辑系统的原有 CSV 文件，而不是导出的版本。



重要信息： 有两种不同的批量上传 .csv 文件可供使用。旧版批量上传文件：`export_systems1.csv` 用于 HP SIM 5.2，它收集和填入的数据比新版批量上传文件少；`batch_systems.csv` 用于 HP SIM 5.2.2 和 HP SIM 5.3。

下面的示例使用了缺省文件名 `batch_sytems.csv`。您可以重命名所选的文件，然后在运行命令时使用该文件名。此外，建议您从 HP SIM 5.2.2 导出文件，并先保存原始文件的备份副本，然后编辑并导入最终的 CSV 文件。

1. 在 CMS 服务器上启动命令提示符，将目录切换到：

```
C:\Programs Files\Hewlett-Packard\RemoteSupport\bin
```

2. 运行命令：

```
batchUpload.exe -export c:\temp\batch_systems.csv
```

3. 输入您在 CMS 上登录 HP SIM 时使用的用户名、密码和域。

4. 使用下列格式的系统信息来编辑所选的逗号分隔值 (csv) 文件：

```
SYSTEM_NAME,SYSTEM_IP,SERIAL_NUMBER,PRODUCT_ID, . . .ETC.
```

其中应用下列值：



注释： 每个 CSV 系统条目之间需要硬换行。如果有某个值不适用，请在逗号之间留空格，但不要删除该值的逗号占位符。

表 C-1 .csv 文件中收集的数据会按照应提供的顺序显示

标签	值
SYSTEM_NAME	受管系统的标准主机名
SYSTEM_IP	受管系统的 IP 地址
SERIAL_NUMBER	受管系统的序列号
PRODUCT_ID	受管系统的产品编号
COUNTRY_CODE	支持合同的签订位置所在的国家/地区代码。您可以在“国际标准组织”网站上查找国家/地区代码： http://www.iso.ch/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/index.html 。

表 C-1 .cvs 文件中收集的数据会按照应提供的顺序显示 (续)

标签	值
ENTITLEMENT_TYPE	合同类型如下： <ul style="list-style-type: none"> • CompaqID 代表 Compaq 合同 ID • SAID 代表服务协议 ID • SystemHandle 代表 SystemHandle • CarePackID 代表金牌服务序列号
ENTITLEMENT_ID	合同 ID 本身；该值区分大小写。
OBLIGATION_ID	授权类型为 CarePackID 或 CompaqID 的部分北美洲与拉丁美洲客户的 Compaq 软件义务 ID 签订白金、黄金或白银级 Pre-Merger Compaq 合同的客户应提供红色访问 ID（也称为 Obligation ID）。
CUST_DELIVERY_ID	供应商或 HP 提供的标识。
CUST_SERIAL_NUM	客户序列号与系统自身提供的序列号不同。
CUST_PRODUCT_ID	客户产品编号与系统自身提供的编号不同。
SITE_NAME	受管系统所在的位置。如果是大型校园，则可以是设施昵称或场所位置的其他标识元素。
SITE_ADDRESS1	受管系统所在的具体地址。
SITE_ADDRESS2	受管系统所在的具体地址。
SITE_CITY	受管系统所在的城市。
SITE_STATE	受管系统所在的省/自治区/直辖市。
SITE_COUNTRY	受管系统实际所在的国家/地区代码。您可以在“国际标准组织”网站上查找国家/地区代码： http://www.iso.ch/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/index.html 。
SITE_POSTALCODE	受管系统所在地址的邮编。
SITE_TIMEZONE	受管系统所在的时区。
CONTACT1_ROLE	定义此系统的支持服务主要联系人角色。
CONTACT1_FIRSTNAME	联系人名字
CONTACT1_LASTNAME	联系人姓氏
CONTACT1_EMAIL	联系人电子邮件地址
CONTACT1_PHONE	联系人主要电话号码
CONTACT1_ALTPHONE	联系人备用电话号码
CONTACT1_TITLE	联系人职称
CONTACT1_HOURS	联系人的工作时间
CONTACT1_SALUTATION	先生、女士、小姐、博士等
CONTACT1_LANGUAGE	联系人的语言偏好。
CONTACT1_TIMEZONE	联系人居住地的时区。
CONTACT1_OTHER	关于联系人的其他信息。
CONTACT2_ROLE	请参见联系人 1
CONTACT2_FIRSTNAME	
CONTACT2_LASTNAME	
CONTACT2_EMAIL	

表 C-1 .csv 文件中收集的数据会按照应提供的顺序显示 (续)

标签	值
CONTACT2_PHONE	
CONTACT2_ALTPHONE	
CONTACT2_TITLE	
CONTACT2_HOURS	
CONTACT2_SALUTATION	
CONTACT2_LANGUAGE	
CONTACT2_TIMEZONE	
CONTACT2_OTHER	
CONTACT3_ROLE	请参见联系人 1
CONTACT3_FIRSTNAME	
CONTACT3_LASTNAME	
CONTACT3_EMAIL	
CONTACT3_PHONE	
CONTACT3_ALTPHONE	
CONTACT3_TITLE	
CONTACT3_HOURS	
CONTACT3_SALUTATION	
CONTACT3_LANGUAGE	
CONTACT3_TIMEZONE	
CONTACT3_OTHER	

5. 运行命令:

```
batchUpload.exe -import c:\temp\batch_systems.csv
```

6. 输入您在 SIM UI 的“CMS 需要验证”步骤中登录 HP SIM 时使用的用户名、密码和域。



注释: 批量上传文件包含“系统名称”与“系统 IP 地址”值，与您将在文件中记录的其他值不同，这些值严格来说是信息，不覆盖 HP SIM 用户界面中的任何数据。与所有其他值一起，任何发现的或现有的授权信息都将被从批量上传文件中导入的数据覆盖。

C.1.1 使用批量上传日志文件

批量上传过程用于更新指定受管系统的配置信息。每个系统配置条目（每行一个系统）会单独处理。您可以在以下位置查看日志文件：C:\Program Files\Hewlett-Packard\RemoteSupport\logs

先处理并记录错误，再处理下一个条目。批量上传 .csv 文件中的所有信息将用于更新 HP SIM，包括空白值。为允许在 .csv 文件中匹配系统以匹配 HP SIM 中的受管系统，将应用下列算法：

1. 查找匹配的系统名称与 IP 地址
2. 查找匹配的 IP 地址与序列号
3. 查找匹配的 IP 地址与产品编号
4. 查找匹配的序列号与产品编号

如果找不到匹配的条目，将会记录错误并继续处理批量上传 .csv 文件中的下一个系统条目（行）。

日志文件错误包括：

在 SIM 中找不到系统：

20070514_12:55:53|BatchUploadLog|error |SimStub.cxx.1025 | 设置属性所需的元素数目不正确。

参数的数量无效：

20070514_12:55:56|BatchUploadLog|error |SimStub.cxx.495 | 在 SIM 中找不到匹配的条目。

缺少特定系统的数据：

20070514_12:55:59|BatchUploadLog|error |SimStub.cxx.495 | 没有匹配的系统名称/IP 地址、IP 地址/序列号、IP 地址/产品 ID 或序列号/产品 ID 等组合。无法查找此行的节点。



注释： 最后一个空白行永远在 .csv 文件中的条目之外处理，导致日志文件发生错误。

D RSCC 手动证书交换过程

D.1 手动配置证书交换

在 HP-UX 受管系统上安装 RS-ACC 捆绑软件后，您必须在 HP-UX 服务器上的 CMS 和 System Management Homepage (SMH) 之间建立信任关系。必须为每个端点服务器配置两个证书。

D.2 将 SMH 证书导入 HP SIM

开始之前，您必须从服务器取得 SMH 证书，并将证书导入 HPSIM。为此，您需要使用 FTP（或任何适合环境的方法）在用来运行 HP SIM 的系统上取得证书。

1. 以具有完整 SIM 权限的用户身份登录 CMS，并打开命令提示窗口，输入以下命令。
2. `cd c:\temp\certs jc:`
3. `mkdir c:\temp\certs`
4. `ftp [受管系统]`
5. `login`
6. `cd /opt/hpsmsh/sslshare`
7. `get cert.pem [受管系统] -cert.pem`
8. `quit`
9. 然后在 HP SIM 的 **Options** → **Security** → **Certificates** → **Trusted Certificate** 菜单中单击 **Import** 按钮。
10. 单击 **Browse** 找到在上面使用 FTP 取得的证书，然后单击 **OK** 将凭据导入。

D.3 将受管系统配置为信任 CMS



注释： 根据安装在端点服务器上的 SMH 版本，有两种方法可以将端点设置为信任 CMS。

在新版本（看到时必须判断是不是新版本）上，执行下列步骤：

1. 在 CMS 上的 HP SIM 中选择受管系统，让受管系统的详细信息显示在 HP SIM UI 的主内容区域。您可以在左侧的 **Search** 功能中输入主机名，然后从生成的表中选择 **System Name** 下方列出的系统。
2. 单击详细信息区域顶部附近的 System Management Homepage 链接。这时将会显示 SMH 登录屏幕。
3. 您应该在页面底部看到一个显示证书的大编辑框，请确保已选中“自动导入证书”框，然后使用端点系统上的 root 证书登录 SMH 页面，将证书导入。如果导入成功，SMH 会显示 **SUCCESS** 和消息 Management Server's certificate was successfully added to the trusted certificates list。选择下面的链接继续操作。
4. 如果在页面底部没有看到编辑框，或者屏幕上显示 ERROR Authorization Required，请执行下列步骤：
 - a. 登录端点系统，然后使用 root 凭据登录 SMH 页面。
 - b. 在显示 SMH 页面后，查找靠近顶部的“Settings”链接，然后单击该链接。
 - c. 查找页面右侧附近的 **Security**，然后单击它。
 - d. 在显示的页面底部找到编辑框并输入 CMS 名称（标准名称）— 然后按“Add Certificate From Server”。当此页面重新显示时，会在两个框中显示证书信息。
 - e. 按 **Add Certificate to Trust List**。
 - f. 找到 **Trusted Management Servers** 并单击它。
5. 完成后，使用下列命令在服务器上重新启动 SMH：`hpsmh stop #（可能已停止） hpsmh autostart`
这样将完成端点设备所需的证书设置。



重要信息： 您必须为要从中收集配置数据的每个 HP-UX 受管系统完成本节描述的步骤。

词汇表

Event Log Monitoring Collector (ELMC)	ELMC（以前称为 WCCProxy）用于检测事件日志的错误状况并将这些事件发送给 WEBES。
HP System Management Homepage (SMH)	HP System Management Homepage (SMH) 是一种基于 Web 的界面，它整合并简化了在 HP-UX、Linux 和 Windows 操作系统上对 HP 服务器进行单系统管理的过程。
HP Systems Insight Manager (HP SIM)	HP Systems Insight Manager (HP SIM) 是统一的服务器与存储管理平台。系统管理员从一个管理控制台即可使用安全管理工具集来管理整个 HP 服务器与存储环境。
HP 金牌服务	HP 金牌服务可随 HP 产品与服务一起购买，以通过增强的支持包升级或延长标准保修。通过从基本到关键的支持级别，它们可以降低停工的风险。 许多产品在原来的保修到期后，还可以获得续保 HP 金牌服务。
Insight Remote Support Advanced	Insight Remote Support Advanced 提供主动式远程监控、诊断和故障排除，以帮助提高数据中心内 HP 支持的服务器与存储系统的可用性。HP Remote Support 通过系统支持来降低成本和复杂程度。HP Remote Support 支持将硬件事件信息通过防火墙和/或 Web 代理安全地传送到 HP 支持中心以提供响应式支持。此外还会根据支持协议的规定，收集系统信息进行主动分析与服务。
Internet 协议 (IP)	指定数据包（封包）的格式，以及网络上的地址解析方案。大多数网络会将 IP 与传输控制协议 (TCP) 结合在一起，在目的地与来源之间建立虚拟连接。
OSEM (Open Service Event Manager)	安装在 CMS 上的 Remote Support 组件，可通过产品的专属规则集来执行实时服务事件过滤与分析。改进功能推出后，这些规则集会定期更新。
Remote Support Software Manager (RSSWM)	HP Remote Support Software Manager 是安装在 CMS 上的应用程序，并附带下载和安装 Insight Remote Support Advanced 组件所需的 HP SIM。
标识	发现过程的一个阶段，用于标识管理协议和系统类型。
存储管理服务器 (SMS)	安装了 HP StorageWorks 企业虚拟阵列 (EVA) 软件的系统，包括 HP Command View EVA 和 HP Replication Solutions Manager（如果使用）。它是独占运行 EVA 管理软件的专用管理服务器。
存储区域网络 (SAN)	存储区域网络 (SAN) 是由存储设备构成的网络，它也是存储和检索这些设备（包括通信基础设施）上信息的发起方。在大型企业中，SAN 会将多个服务器连接至磁盘存储集中池。与管理数百台有各自磁盘的服务器相比，SAN 加强了对系统的管理。
发现	管理应用程序的一项功能，用于查找和识别网络对象。在 HP 管理应用程序中，发现功能会查找并识别指定网络范围内的所有 HP 系统。
基于 Web 的企业服务 (WEBES)	安装在 CMS 上的远程支持组件，可通过产品的专属规则集来执行实时服务事件分析。改进功能推出后，这些规则集会定期更新。
基于 Web 的企业管理 (WBEM)	基于 Web 的企业管理 (WBEM) 是为统一管理分布式计算环境而开发的一组管理技术和 Internet 标准技术。 WBEM 实质上是一项业界倡议，用来将不同平台间的管理信息进行标准化。
集合	使用 HP SIM 时，一种分组搜索系统或事件的方法。
简易网络管理协议 (SNMP)	HP Systems Insight Manager 支持的管理协议之一。网络系统与多数服务器广泛使用的传统管理协议。MIB-2 是可以持续供所有供应商使用的标准信息。
配置数据集合	HP SIM 使用术语 集合 来表示受管系统组，而 Insight Remote Support Advanced 则使用术语 配置集合 表示从受管系统收集的数据。这些数据将发送给 HP 进行主动分析。
企业虚拟阵列 (EVA)	EVA 是针对高端企业环境的一种高性能、高容量、高可用性虚拟 RAID 存储解决方案。

系统	通过TCP/IP或IPX进行通信的网络节点。要管理系统，系统上必须有某些类型的管理协议（例如SNMP、DMI或WBEM）。例如服务器、工作站、台式机、便携式装置、路由器、交换机、集线器和网关等，都可称作系统。
系统故障管理 (SysFaultMgmt 或 SFM)	SFM是实施WBEM标准的HP-UX故障管理解决方案。SysFaultMgmt与其他易于管理的应用程序（如HP SIM和HP SMH）以及其他任意基于WBEM的客户端（如WEBES）集成在一起。
拥有完整配置权限的用户	自动获得授权，可使用所有系统（包括CMS）上 All Tools 工具箱的用户。此类用户已获得管理HP Systems Insight Manager软件的特殊权限。
用户	能够有效登录CMS且已添加至HP Systems Insight Manager的网络用户。
域名服务 (DNS)	一种将域名翻译成IP地址的服务。
远程支持服务	通过远程支持服务，可以为企业的任意和所有合格系统启用或禁用远程支持。远程支持服务还会显示合格系统的远程支持授权检查状态，并且您可以通过该服务访问远程支持授权检查。
远程支持合格系统	运行Windows 2003或Linux Red Hat的HP ProLiant服务器是合格系统，启用时会将事件提交给HP支持中心来解决。系统还必须具备接受远程支持的资格，否则将会关闭提交的事件。您可以使用远程支持服务中的远程支持授权检查来验证合格的系统确实受支持。
远程支持设置	远程支持设置是一个集合点，集合了贵公司的企业合同信息、指定的企业支持联系人信息，以及HP客户服务团队的联系信息。
远程支持授权检查 (RSEC)	RSEC是一种检查，负责检查HP授权数据存放区中特定系统的当前义务状况。RSEC窗口显示远程支持授权检查的结果，通过 Remote Support Services 选项卡中的 Support Obligation 列可访问此窗口。
中央管理服务器 (CMS)	管理域中执行HP Systems Insight Manager软件的系统。HP Systems Insight Manager中的所有核心操作都是从该系统中启动的。

索引

D

Data Services 选项卡, 67

H

HP Remote Support Web 服务器代理配置, 44

HP SIM 安装与配置, 21

I

Insight Remote Support Advanced, 19

R

Remote Support Configuration Collector 服务, 65

Remote Support Software Manager
支持的代理设置, 19

Remote Support 批量上传过程, 89, 93

S

SIM 系统配置, 49

C

从 ISEE 到 Insight Remote Support Advanced 的迁移, 83

G

故障排除, 81

故障排除概述, 81

L

了解配置和注册, 41

P

配置受管系统的信息, 49

批量上传概况, 89

Q

迁移概述, 83

潜在的 Web 浏览器问题, 81

R

软件要求, 25

S

使用 Remote Support Settings 选项卡, 42

手动配置证书交换, 93

受管系统, 38

W

文档用途, 9

Y

用法, 15

远程支持配置和注册, 41

远程支持所需的公司信息, 43