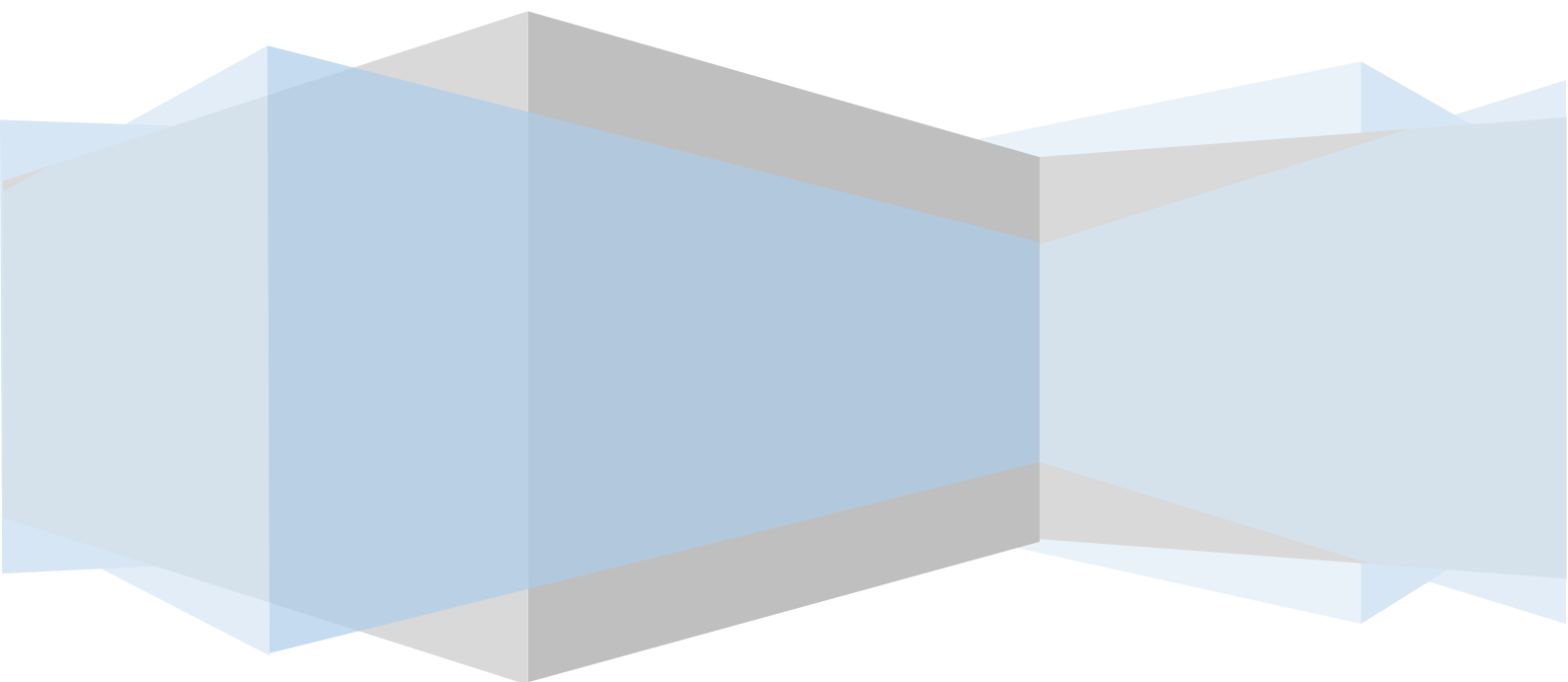


Aktualizacje i utrzymanie systemu ServiceDesk Plus

Łukasz Forczek



Spis treści

Aktualizacje i utrzymanie systemu.....	3
3.1 Zarządzanie aplikacją - Katalog \bin	3
3.1.1 changeWebServerPort.bat	3
3.1.2 changeDBServer.bat	3
3.1.3 StartDB.bat	4
3.1.4 StopDB.bat.....	4
3.1.5 StartSDP.bat	4
3.1.6 StopSDP.bat.....	4
3.1.7 Shutdown.bat	4
3.1.8 StartClient.bat	4
3.1.9 Run.bat	4
3.1.10 reinitialize.bat.....	4
3.2 Backup i odzyskiwanie danych.....	5
3.2.1 Backup danych aplikacji	5
3.2.2 Odzyskiwanie danych	6
3.3 Aktualizacja systemu ServiceDesk Plus.....	8

Aktualizacje i utrzymanie systemu

3.1 Zarządzanie aplikacją - Katalog \bin

W katalogu [sdp-home]\bin zawarte są skrypty umożliwiające administrowanie aplikacją. Szczegółowy opis poszczególnych plików podano poniżej:

3.1.1 changeWebServerPort.bat

Skrypt służy do zmiany portu, na którym działa aplikacja ServiceDesk Plus. Standardowo aplikacja działa na porcie 8080, aby zmienić port należy z linii poleceń Windows wywołać skrypt z parametrami :

changeWebServerPort.bat <port> <protokół>

np.:

```
E:\AdventNet\ME\ServiceDesk\bin>changeWebServerPort.bat 80 http
Web Server Port set as 80, Web Server configured to support HTTP protocol.
E:\AdventNet\ME\ServiceDesk\bin>_
```

3.1.2 changeDBServer.bat

Skrypt służy do zmiany serwera baz danych. Wywołanie skryptu powoduje uruchomienie apletu Javy, umożliwiającego zmianę ustawień i rodzaju serwera.



3.1.3 StartDB.bat

Wywołanie skryptu StartDB.bat powoduje uruchomienie serwera baz danych Postgres/MySQL, jeśli aplikacja jest wyłączona. Uruchomiona zostaje usługa mysqld-nt.exe/pgsql.exe

3.1.4 StopDB.bat

Wywołanie skryptu StopDB.bat powoduje zatrzymanie działania serwera Postgres/MySQL niezależnie czy aplikacja ServiceDesk Plus działa czy nie. Proces mysqld-nt.exe/pgsql.exe zostaje zatrzymany.

3.1.5 StartSDP.bat

Wywołanie skryptu StartSDP.bat powoduje uruchomienie aplikacji ServiceDesk Plus, jako usługi. Alternatywą skryptu jest uruchamianie aplikacji ServiceDesk Plus z panelu Usług systemu Windows.

3.1.6 StopSDP.bat

Wywołanie skryptu StopDB.bat powoduje zatrzymanie działania aplikacji ServiceDesk Plus.

3.1.7 Shutdown.bat

Wywołanie skryptu powoduje zatrzymanie aplikacji ServiceDesk Plus.

3.1.8 StartClient.bat

Wywołanie skryptu powoduje uruchomienie przeglądarki i otwarcie okna logowania do aplikacji ServiceDesk Plus na serwerze.

3.1.9 Run.bat

Wywołanie skryptu powoduje uruchomienie aplikacji ServiceDesk Plus w oknie wiersza poleceń systemu Windows. Aplikacja nie jest wtedy uruchomiona, jako usługa a zamknięcie wiersza poleceń powoduje zatrzymanie działania aplikacji.

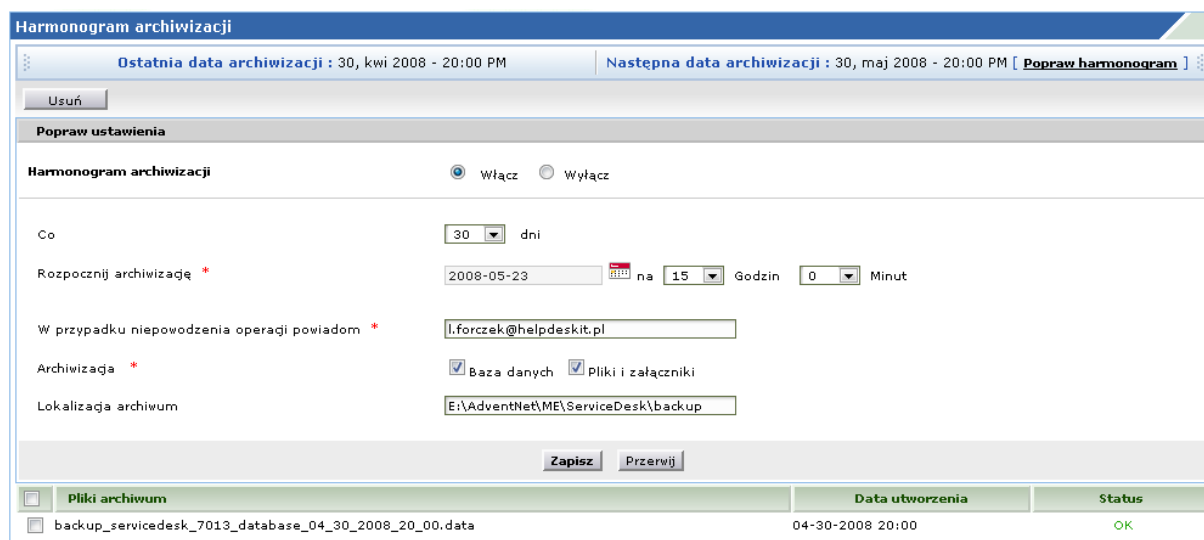
3.1.10 reinitialize.bat

Wywołanie skryptu reinitialize.bat powoduje wyczyszczenie wszystkich tabel w bazie danych aplikacji ServiceDesk Plus, także odzyskanie ich nie jest możliwe w inny sposób jak tylko poprzez przywrócenie danych z kopii zapasowej.

3.2 Backup i odzyskiwanie danych

3.2.1 Backup danych aplikacji

Backup danych aplikacji można wykonać na dwa niezależne sposoby. Aplikacja ServiceDesk Plus daje możliwość ustawienia harmonogramu backupu z poziomu aplikacji. Aby to zrobić należy wejść w zakładkę Administracja, następnie kliknąć w ikonę Harmonogram archiwizacji. Uzyskujemy dostęp do kreatora archiwizacji, gdzie po zdefiniowaniu cykliczności i osób powiadamianych, aplikacja będzie przeprowadzała cykliczne backupy automatycznie.



Harmonogram archiwizacji

Ostatnia data archiwizacji : 30, kwi 2008 - 20:00 PM Następną data archiwizacji : 30, maj 2008 - 20:00 PM [[Popraw harmonogram](#)]

Usuń

Popraw ustawienia

Harmonogram archiwizacji Włącz Wyłącz

Co 30 dni

Rozpocznij archiwizację * 2008-05-23 na 15 Godzin 0 Minut

W przypadku niepowodzenia operacji powiadom * l.forczek@helpdeskit.pl

Archiwizacja * Baza danych Pliki i załączniki

Lokalizacja archiwum E:\AdventNet\ME\ServiceDesk\backup

Zapisz Przerwij

Pliki archiwum	Data utworzenia	Status
backup_servicedesk_7013_database_04_30_2008_20_00.data	04-30-2008 20:00	OK

Korzystając z kreatora archiwizacji aplikacji możliwy jest również podgląd istniejących kopii zapasowych systemu ServiceDesk Plus.

Aby manualnie wykonać backup aplikacji ServiceDesk Plus, należy posłużyć się skrypcem **backUpData.bat** znajdującym się w katalogu [sdp-home]\bin. Wywołanie skryptu uruchomi natychmiastowe wykonywanie backupu, a plik archiwizacji zostanie zapisany w katalogu [sdp-home]\backup

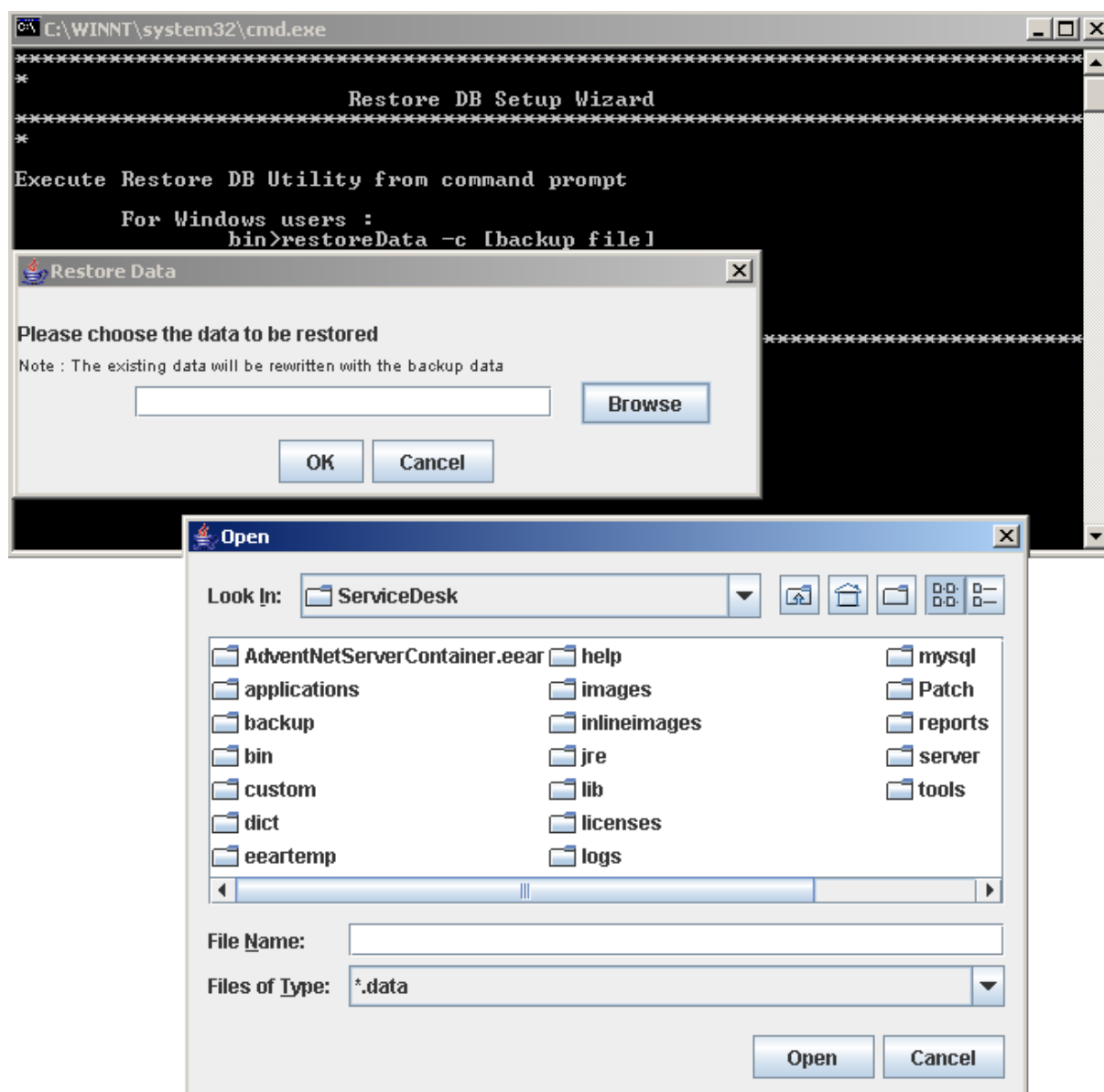
Format plików backupu został narzucony przez producenta aplikacji ServiceDesk Plus i jego nazwa zawiera w sobie wersję aplikacji, rodzaj backupu, a także datę wykonania.

Np.: **backup_servicedesk_7011_fullbackup_03_27_2008_13_22.data**

W systemie zdefiniowano dwa rodzaje pliku archiwizacji: - jeśli w nazwie pliku archiwizacji występuje słowo „fullbackup” oznacza to, że w pliku zawarto archiwum bazy danych oraz wszystkich załączników skojarzonych z pracą systemu ServiceDesk Plus, a więc załączniku zgłoszeń, umów itd. - jeśli w nazwie pliku archiwizacji występuje słowo „trimmedbackup” oznacza to, że w pliku archiwum zawarta jest tylko zarchiwizowana baza danych systemu ServiceDesk Plus

3.2.2 Odzyskiwanie danych

Zarchiwizowane dane aplikacji ServiceDesk Plus, można zaimportować do bazy danych aplikacji używając skryptu **restoreData.bat** znajdującego się w katalogu **[sdp-home]\bin**



Wywołanie skryptu spowoduje uruchomienie apletu Java, umożliwiające wskazanie pliku archiwum.

Aby wykonać przywrócenie danych serwera baz danych, należy zalogować się na serwerze, na którym działa aplikacja , następnie zatrzymać działanie aplikacji używając skryptu **shutdown.bat** znajdującego się w katalogu **[sdp-home]\bin**, lub poprzez Usługi systemu Windows zatrzymać działanie usługi **ManageEngine ServiceDesk Plus**.

Wykonać skrypt **restoreData.bat** znajdujący się w katalogu **[sdp-home]\bin**
Zaleca się uruchomienie skryptu z wiersza poleceń uruchomionego jako administrator.

Wskazać plik backupu, który chcemy wykorzystać, domyślną lokalizacją przechowywania plików backupu (**data**) jest **[sdp-home]\backup**

Kliknąć **OK**.

Zaczekać do końca przywracania danych.

Uruchomić aplikację ServiceDesk Plus skryptem **startSDP.bat** z lokalizacji **[sdp-home]\bin** lub poprzez Usługi systemu Windows

Uwaga: Należy zwrócić szczególną uwagę, na wersję aplikacji i pliku backupu. Wersje nie mogą być różne. Nie jest możliwe przywracanie danych, jeśli aplikacja jest uruchomiona. Skrypt nie wyświetli żadnego powiadomienia o nie wykonaniu przywrócenia danych.

3.3 Aktualizacja systemu ServiceDesk Plus

Aktualizacji aplikacji ServiceDesk Plus dokonuje się z wykorzystaniem dostarczonych przez producenta plików o rozszerzeniu ppm. (Np.

AdventNet_ManageEngine_ServiceDesk_Plus_7_0_0_SP-0_15_0.ppm)

Pliki aktualizujące można pobrać ze strony producenta

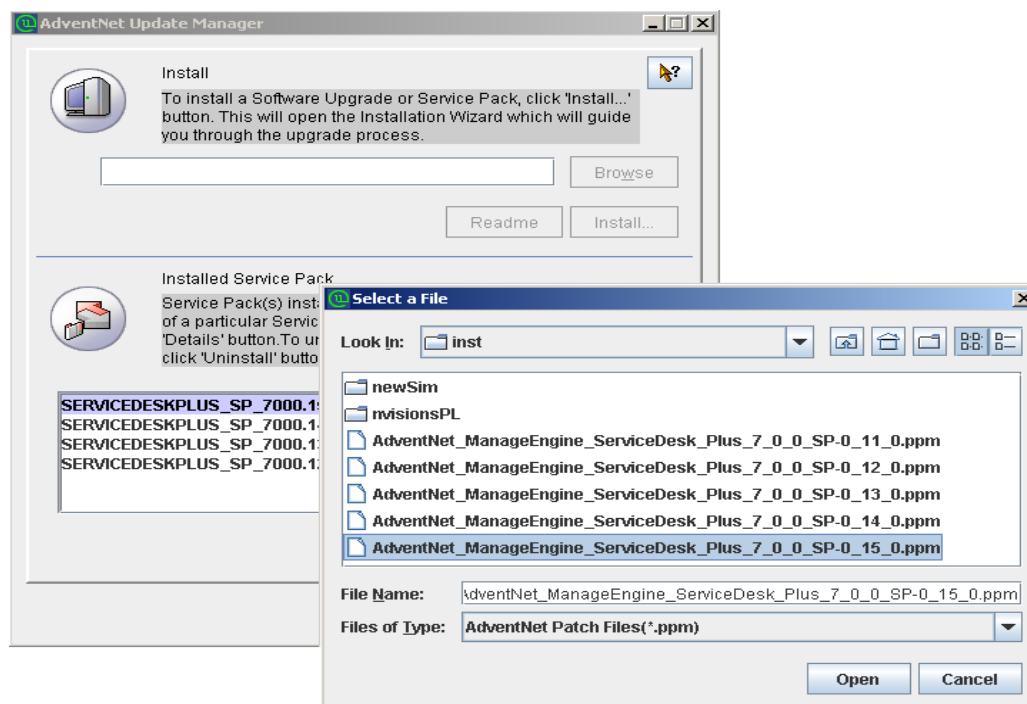
<http://www.manageengine.com/products/service-desk/service-packs.html>

Aby dokonać aktualizacji ServiceDesk Plus do wyższej wersji, należy sprawdzić posiadaną wersję aplikacji ServiceDesk Plus. Aby to zrobić należy zalogować się do aplikacji i w prawym górnym rogu kliknąć w odnośnik „O programie”. Wyświetlone okno dialogowe zawiera informacje o aktualnie zainstalowanej kompilacji i wersji systemu

Pobrać plik ppm ze strony producenta i zapisać w dowolnym miejscu na serwerze z zainstalowaną aplikacją. Następnie zalogować się na serwer i używając skryptu **shutdown.bat** z lokalizacji **[sdp-home]\bin** lub poprzez Usługi systemu Windows zatrzymać działanie aplikacji ServiceDesk Plus.

Wykonać skrypt **UpdageManager.bat** z lokalizacji **[sdp-home]\bin**

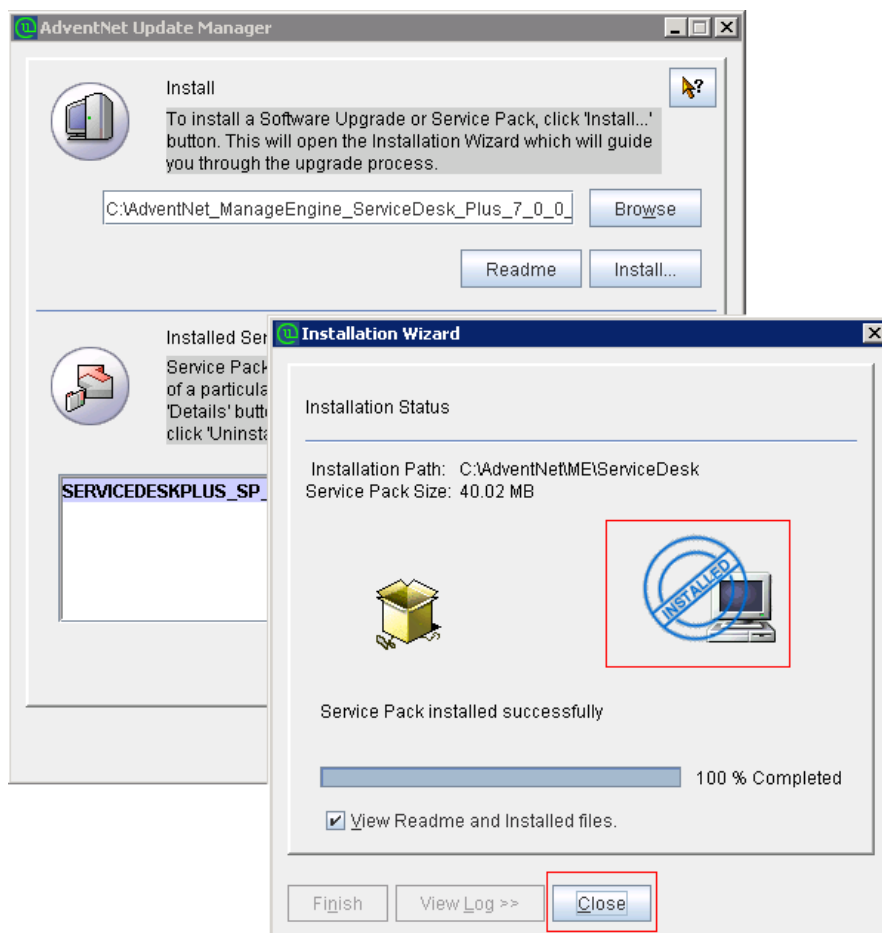
Zaleca się uruchomienie skryptu z wiersza poleceń, uruchomionego jako administrator.



Przeglądać w poszukiwaniu pobranego pliku ppm.

Wybrać znaleziony plik i kliknąć Open, a następnie Install.

Potwierdzić chęć wykonania backupu bazy danych.
Zaczekać do końca instalacji aktualizacji.



Zamknąć okno UpdateManagera, klikając w przycisk Finish

Uruchomić aplikację używając skryptu **StartSDP.bat** z lokalizacji **[sdp-home]\bin** lub poprzez Usługi systemu Windows.