

Wymagania techniczne infrastruktury IT potrzebne do uruchomienia i pracy ServiceDesk Plus

SPIS TREŚCI

1. Wymagania dla serwera aplikacji	3
2. Wymagania dla baz danych – MS SQL	4
3. Udostępnione porty	7
4. Poczta	8

1. Wymagania dla serwera aplikacji

Minimalne wymagania systemowe potrzebne dla pracy ServiceDesk Plus

TECHNICIAN LOGINS	NO. OF NODES	PROCESSOR TYPE	PROCESSOR SPEED	RAM
5-20	50-200	Intel Core Duo	1.7 GHz	1GB
20-50	200-500		3.4 GHz	2GB
50-100	500-2000		2*3.4 GHz	4GB
100-200	1000-5000		4*3.4 GHz	4GB

Systemy operacyjne:

Windows

- Windows 2000 + SP4
- Windows 2000 / 2003 Server
- Windows XP Professional
- Windows Vista Professional
- Windows 2008

Linux

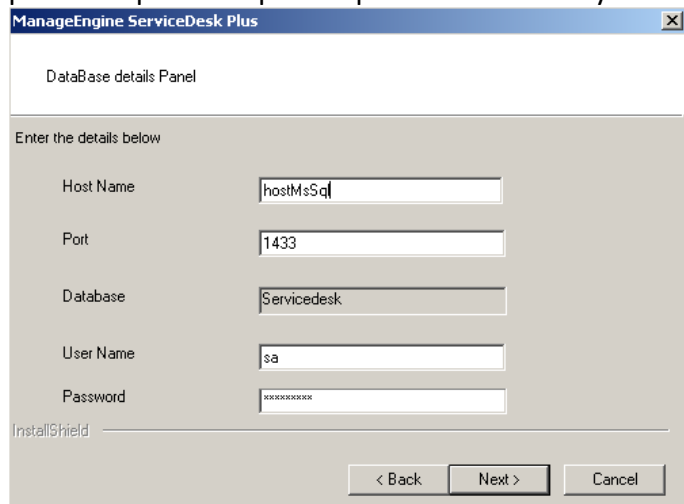
- Red Hat Linux 7.2 and above
- Linux Debian 3.0

<http://manageengine.adventnet.com/products/service-desk/system-requirement.html>

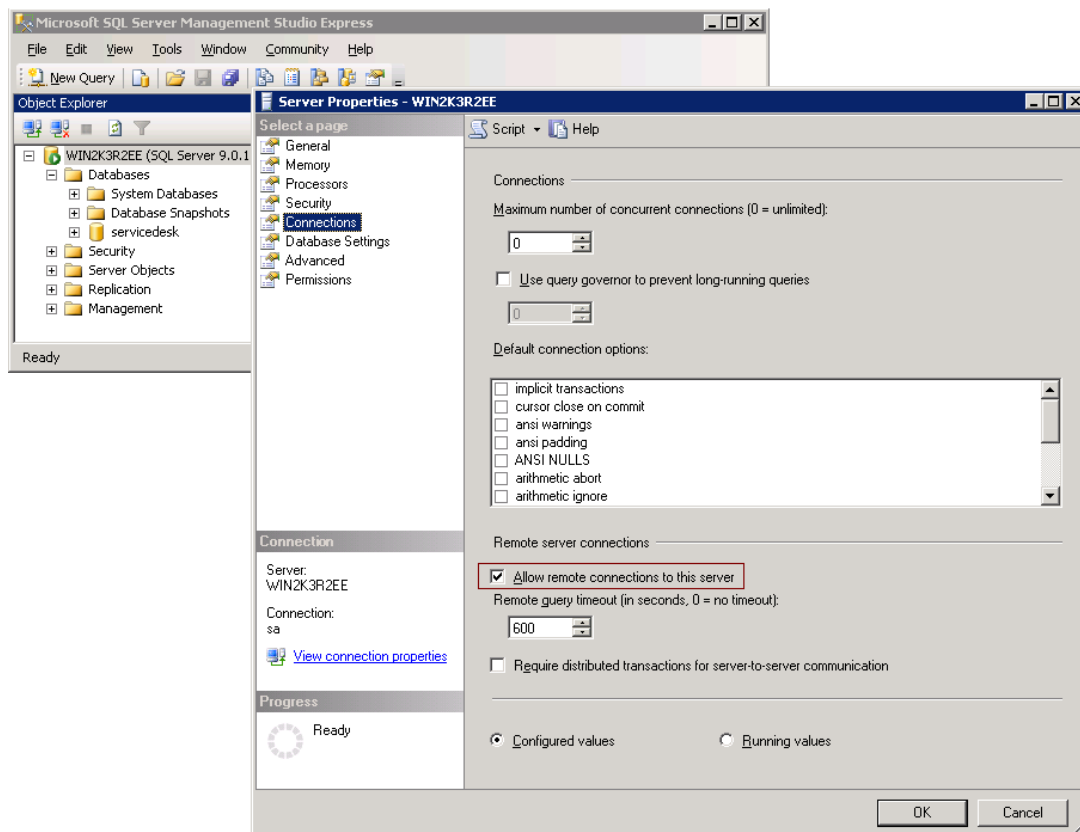
2. Wymagania dla baz danych – MS SQL

Dotyczy tylko tych instalacji, które będą korzystać z serwera MS SQL.

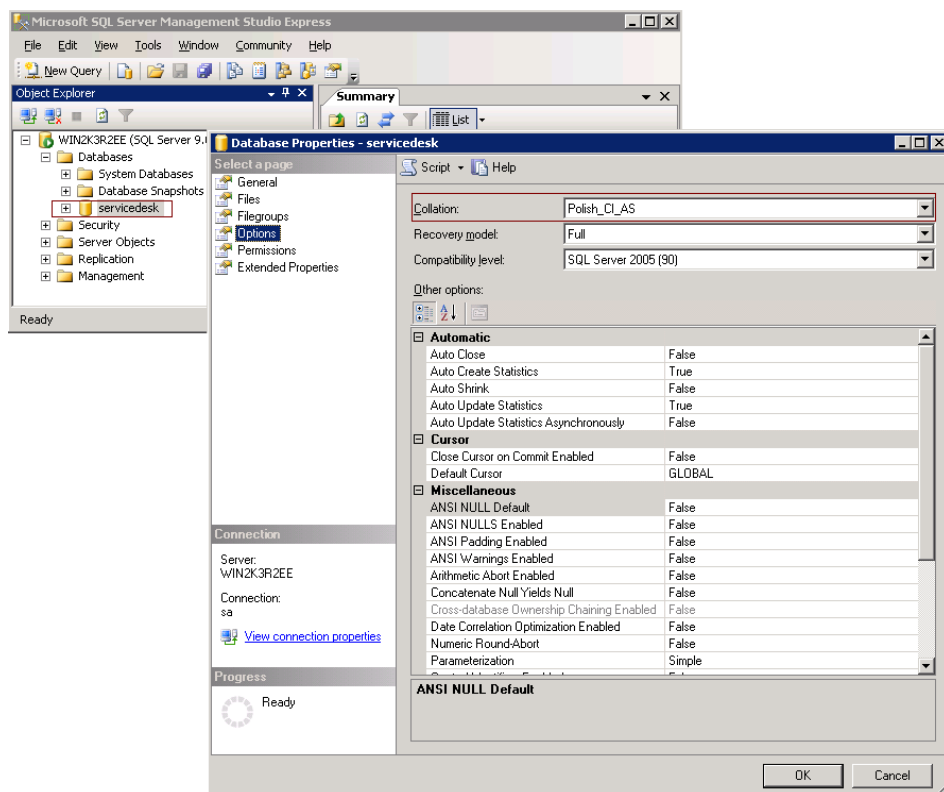
Aby skonfigurować zewnętrzny serwer MS SQL do obsługi bazy aplikacji należy podczas wykonywania kreatora instalacji wybrać serwer baz danych MS SQL. Wybranie opcji uruchomi kreator połączenia z serwerem MS SQL. Należy wypełnić dostępne pola, zwracając uwagę na dane użytkownika bazy danych. Użytkownik taki powinien posiadać pełne uprawnienia do bazy o nazwie servicedesk.



Ważnym aspektem jest również dostosowanie serwera MS SQL do używania połączeń TCP/IP, jeśli są wyłączone należy je włączyć. Aby to zrobić należy na serwerze MS SQL zalogować się do aplikacji Microsoft SQL Server Management Studio Express i we właściwościach serwera zaznaczyć „Allow remote connections to this server”



Kolejną operacją, jaką należy wykonać jest ustawienie parametru Collation na Polish_CI_AS. Jest to ważne ustawienie dla poprawnego rozpoznawania polskich znaków przez aplikację ServiceDesk Plus. Aby ustawić parametr na serwerze MS SQL należy zalogować się do aplikacji Microsoft SQL Server Management Studio Express i we właściwościach bazy **servicedesk** zmienić ustawienia Collation.



Tak skonfigurowany serwer MySQL powinien prawidłowo wyświetlać i obsługiwać polskie znaki diaktryczne.

3. Udostępnione porty

Dotyczy skanowania zasobów przez moduł Zasoby.

Porty które muszą być otwarte w firewallu aby poprawnie przeskanować stację roboczą.

<http://help.helpdeskit.pl/sd/AddSolution.sd?solid=2102>

Jeśli włączony jest firewall na stacji windowsowej należy udostępnić porty.

TCP:

Icmp - port 7

DCom-scm - port 135

Dynamiczne porty - porty 5000,5001,5002

Agent Viewer - TCP 10443

Udostępnienie plików i drukarek

- porty TCP : 139, 445

- porty UDP : 137, 138

W eksploratorze Windows opcja 'Użyj prostego udostępniania plików' powinna być wyłączona (odznaczona).

Ponadto z linii poleceń cmd należy wykonać:

```
cmd> netsh firewall set service RemoteAdmin
```

Włączy to dostęp dla administracji zdalnej. Zastosowana może być również polisa domenowa pozwalająca na administrację zdalną.

1. Start -> Uruchom -> gpedit.msc
 2. Folder Konfiguracja komputera
 3. Rozwiń Szablony administracyjne
 4. Rozwiń folder Sieć
 5. Rozwiń folder Połączenia sieciowe
 6. Rozwiń folder Zapora systemu Windows
 7. Jeśli komputer jest w domenie rozwiń folder Profil domenowy, jeśli nie jest w domenie rozwiń folder Profil standardowy
 8. Włącz - Zapora systemu Windows : zezwalaj na wyjątek administracji zdalnej
 9. Po wejściu w regułę, w polu tekstowym należy wpisać adres serwera na którym zainstalowano ServiceDeskPlus. Zapisać.
 10. Kliknij Uruchom -> gpupdate /force
- Odśwież to zasady grup na komputerze.

4. Poczta

Dowolne konto poczty elektronicznej (poza serwerami Hotmail, Yahoo! Mail, WP, Onet, itp.). Najlepiej, aby adres nie był publicznie dostępny, ograniczy to ilość spamu, który przez program zostanie zarejestrowany jako nowe zgłoszenia.

ServiceDesk Plus działa z serwerem Exchange, Lotus oraz dowolnym innym serwerem pocztowym obsługującym POP3/POP3S/IMAP/IMAPS.

Poczta wysyłana jest za pośrednictwem SMTP/SMTPS.