



Компания ИнфраМенеджер

Руководство по установке и настройке системы ИнфраМенеджер 6.0

Москва, 2016 г.

Оглавление

Редакции и модули продукта	3
Компоненты «ИнфраМенеджер»	4
Клиент системы «ИнфраМенеджер»	4
Компоненты БД системы «ИнфраМенеджер»	4
Виды лицензий	4
WEB–интерфейс системы «ИнфраМенеджер»	5
Службы (сервисы) системы «ИнфраМенеджер»	5
Требования к системе (компьютеру)	6
Установка серверной части системы	7
Подготовка к установке	7
Установка и настройка MS SQL SERVER(на примере ms sql Express 2014)	8
Установка IIS (на примере ос windows server 2008)	12
Установка дополнительных компонентов вручную	17
Установка системы «ИнфраМенеджер»	17
Первый запуск системы «ИнфраМенеджер» на сервере	22
Установка клиентской части системы	24
Установка системы «ИнфраМенеджер»	24
Первый запуск системы «ИнфраМенеджер» на компьютере клиента	28
Аутентификация при работе с WEB–интерфейсом	28
Техническая поддержка клиентов	30

РЕДАКЦИИ И МОДУЛИ ПРОДУКТА

Редакции системы делятся на две серии: ИнфраМенеджер Light и ИнфраМенеджер Pro.

ИнфраМенеджер Light - облегченная серия продуктов ИнфраМенеджер. Предназначена для компаний, стоящих в начале пути становления ИТ-процессов.

ИнфраМенеджер Pro - для ИТ-подразделений, в которых между сотрудниками существует разделение по областям деятельности, и одна или несколько из этих областей требуют совершенствования процессов.

ИнфраМенеджер Light и Pro отличаются составом модулей, входящих в поставляемое ПО.

ИнфраМенеджер	ИнфраМенеджер
Service Desk Light:	Service Desk Pro:
Service Desk	Service Desk
Редактор WorkFlow Light	Редактор WorkFlow Pro (для гибкой
	автоматизации ИТ-процессов,
	автоматизации ИТ-операций (ІТРА)
ИнфраМенеджер	ИнфраМенеджер
ИТ-активы Light:	ИТ-активы Pro:
🔹 Управление конфигурациями	 Управление конфигурациями
 Управление программным обеспечением 	 Управление программным обеспечением
	• Учет поставок
	• Печать штрих-кодов
ИнфраМенеджер	ИнфраМенеджер
IISM LIGHT:	ITSM Pro:
ISM LIGHT:Управление конфигурациями	ITSM PRO: • Управление конфигурациями
IISM LIGHT:Управление конфигурациямиУправление ПО	ITSM PRO: • Управление конфигурациями • Управление ПО
 IISM LIGHT: Управление конфигурациями Управление ПО Учёт поставок 	ITSM PRO: • Управление конфигурациями • Управление ПО • Учёт поставок
 IISM LIGHT: Управление конфигурациями Управление ПО Учёт поставок Мониторинг ИТ-инфраструктуры 	ITSM PRO: • Управление конфигурациями • Управление ПО • Учёт поставок • Печать штрих-кодов
 IISM LIGHT: Управление конфигурациями Управление ПО Учёт поставок Мониторинг ИТ-инфраструктуры Service Desk 	ITSM PRO: • Управление конфигурациями • Управление ПО • Учёт поставок • Печать штрих-кодов • Мониторинг ИТ-инфраструктуры • Солжар Deck
 ISM LIGHT: Управление конфигурациями Управление ПО Учёт поставок Мониторинг ИТ-инфраструктуры Service Desk Редактор WorkFlow Light 	ITSM PRO: • Управление конфигурациями • Управление ПО • Учёт поставок • Печать штрих-кодов • Мониторинг ИТ-инфраструктуры • Service Desk • Подацтор WorkFlow Dro (вла гибиой
 ISM LIGHT: Управление конфигурациями Управление ПО Учёт поставок Мониторинг ИТ-инфраструктуры Service Desk Редактор WorkFlow Light 	ITSM PRO: • Управление конфигурациями • Управление ПО • Учёт поставок • Печать штрих-кодов • Мониторинг ИТ-инфраструктуры • Service Desk • Редактор WorkFlow Pro (для гибкой автоматизации ИТ-процессов
 ISM LIGHT: Управление конфигурациями Управление ПО Учёт поставок Мониторинг ИТ-инфраструктуры Service Desk Редактор WorkFlow Light 	ITSM PRO: • Управление конфигурациями • Управление ПО • Учёт поставок • Печать штрих-кодов • Мониторинг ИТ-инфраструктуры • Service Desk • Редактор WorkFlow Pro (для гибкой автоматизации ИТ-процессов, автоматизации ИТ-операций (ITPA)

МОДУЛИ, ВХОДЯЩИЕ В КАЖДОЕ ИЗ РЕШЕНИЙ

Компоненты «ИнфраМенеджер»

Клиент системы «ИнфраМенеджер»

Клиентом системы «ИнфраМенеджер» выступает любой компьютер сети, на котором проведена установка системы «ИнфраМенеджер» в любой из редакций.

По умолчанию компоненты клиента системы «ИнфраМенеджер» развертываются вместе с любыми другими компонентами, выбранными при установке.

Компоненты БД системы «ИнфраМенеджер»

Компоненты БД включают бэкапы (шаблоны) экземпляров БД и скрипты, которые обеспечивают операции создания новых баз данных системы «ИнфраМенеджер» и задачи конвертирования структуры БД ИнфраМенеджер старых версий (только для баз, созданных в версии ИнфраМенеджер 4.4.162 и выше).

Важно!

Чтобы начать эксплуатацию системы «ИнфраМенеджер», Компоненты БД должны быть установлены хотя бы на одном из компьютеров системы.

Функционирование БД ИнфраМенеджер обеспечивает бесплатная СУБД Microsoft SQL Express версий 2008,2012, 2014, x32/x64. Она может быть установлена как на компьютере, где размещается Клиент с Компонентами БД, так и на любом другом сервере в локальной сети.

Виды лицензий

Лицензии на каждую редакцию системы ИнфраМенеджер бывают 2 видов: **серверные** и клиентские.

Под серверной лицензией понимается установка серверных компонентов системы ИнфраМенеджер в рамках одной территориальной площадки (в пределах одной организации или отдельного филиала, расположенного в одном или в нескольких зданиях, находящихся рядом друг с другом и объединенных единой локальной сетью). Одной серверной лицензии соответствует один ключ аппаратной защиты, который определяет разрешенное число одновременных запусков клиентских приложений ИнфраМенеджер.

Под клиентской лицензией понимается право запускать клиентское приложение ИнфраМенеджер. Клиентские лицензии конкурентные, то есть их число означает возможность одновременного запуска системы ИнфраМенеджер на разных компьютерах в рамках одной локальной сети. Вы можете совершить бесконечное число установок системы, ограничивается только число одновременных запусков программы.

WEB-интерфейс системы «ИнфраМенеджер»

WEB-сервером для системы «ИнфраМенеджер» может выступать любой ПК, с установленными на нём компонентами:

- Microsoft Internet Information Services (IIS) версий 7.5 и выше.
- Компонентами WEB-сервера системы «ИнфраМенеджер».

Возможность установки WEB—сервера доступна только при использовании редакций, включающих модуль «Служба поддержки» или при использовании демо-версии. В процессе своей работы WEB-сервер, взаимодействуя с SQL—Server'ом, использует ту же базу данных, что и остальные компоненты. WEB-интерфейс не занимает лицензии из пула приобретенных лицензий на ПО ИнфраМенеджер.

WEB-интерфейс предоставляет следующие возможности:

 Для пользователей – клиентов службы поддержки: информирование о возможностях IT– службы — портфеле сервисов; регистрация обращений – заявок через WEB–интерфейс системы «ИнфраМенеджер».

• Работу сотрудника службы поддержки с назначенными ему заданиями и связанными с ними заявками/проблемами через WEB-интерфейс инженера системы «ИнфраМенеджер» с любого сетевого компьютера.

Чтобы обеспечить эти функции в системе «ИнфраМенеджер» должен присутствовать хотя бы один WEB-Сервер.

Службы (сервисы) системы «ИнфраМенеджер»

Службы ИнфраМенеджер обеспечивают следующие функции:

• Почтовый сервис ИнфраМенеджер обеспечивает автоматическую регистрацию заявок пользователей (клиентов службы поддержки), поступающих в форме электронных писем, и отправку оповещений о ходе обработки заявок, заданий и проблем по э-почте. Эта служба реализует также функции отправки писем в модулях «Служба поддержки» и «Учет поставок» в тех случаях, когда на компьютерах-Клиентах отсутствуют почтовые агенты, поддерживающие МАРІ– интерфейс.

• Сервис-планировщик обеспечивает планирование и запуск «по расписанию» процедур импорта данных о пользователях, опроса сети и регламентных работ.

• Workflow сервис ИнфраМенеджер - служба контроля и поддержки обработки заданий и заявок пользователей, как системой, так и сотрудниками службы поддержки. Этот сервис устанавливается только при установке редакций системы, включающих модуль «Служба поддержки».

• Поисковый сервис ИнфраМенеджер – поиск информации по базе знаний. Этот сервис устанавливается только при установке редакций системы, включающих модуль «Служба поддержки».

ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ (КОМПЬЮТЕРУ)

Все компоненты могут быть установлены отдельно, в соответствие с внутрикорпоративной политикой разделения ролей различных серверов. Технические требования к каждой роли:

Роль сервера	Конфигурация	Дополнительное ПО
Сервер приложений	Оперативная память: не менее 8 Гб Процессор: Dual Quad-Core 2,66 Ггц OC: Windows Server 2008 R2 и выше, x32 / x64 bit Свободное место на жестком диске для работы приложения: не менее 2 Гб	.NET Framework 4.6.1 и выше
Web-сервер	Процессор: 2.4Ghz Оперативная память: не менее 8 GB OC: Windows Server 2008 R2 и выше, x32 / x64 bit Свободное место на жестком диске для приложения: не менее 1 Гб	.NET Framework 4.6.1 и выше IIS не ниже 7.5
Сервер базы данных	Процессор: Dual Quad-Core 2,66 Ггц Оперативная память: не менее 16 GB OC: Windows Server 2008 R2 и выше, x32 / x64 bit Свободное место на жестком диске для БД: не менее 10 Гб, в зависимости от объема хранимых данных может требоваться до 50 Гб	MS SQL Express 2008 / 2012 / 2014, x32 / x64 bit
Клиент системы «ИнфраМенеджер»	Оперативная память: не менее 2 Гб Процессор: Dual Quad-Core 2,66 Ггц OC: Windows 7 SP 1 и выше, x32 / x64 bit Свободное место на жестком диске для работы приложения: не менее 300 Мб	.NET Framework 4.6.1 и выше



УСТАНОВКА СЕРВЕРНОЙ ЧАСТИ СИСТЕМЫ

ПОДГОТОВКА К УСТАНОВКЕ

Важно!

Пользователь, который выполняет установку ИнфраМенеджер, должен иметь достаточные права в системе Windows. Не возникает проблем, если установку системы выполняет администратор домена. Права локального администратора обязательны, так как во время установки осуществляется регистрация служб в системном реестре.

Важно!

Если ИнфраМенеджер устанавливается в системе, где функционирует IIS (Internet Information Services), тот, кто выполняет установку, должен иметь права на администрирование IIS. При отсутствии таких прав установка заканчивается с ошибкой.

РЕГИОНАЛЬНЫЕ НАСТРОЙКИ WINDOWS

Клиент системы ИнфраМенеджер требует русифицированных настроек Windows. Необходимые настройки:

- На Панели управления Windows следует выбрать «Язык и региональные стандарты».
- Установить: Язык «Русский»
- Расположение «Россия»
- Язык для не-unicode программ: 1251 кодировка
- В настройках «Языка», на вкладке «Дата» в строке «Краткий формат»: установить формат даты «dd.MM.yyyy»
- На вкладке «Числа» в строке «Разделитель» установить десятичную точку (.).

Установка и настройка MS SQL SERVER (на примере ms sql Express 2014)

При запуске установочного файла перед Вами появляется окно выбора действий. Нажмите «Новая установка изолированного экземпляра или добавление компонентов к существующей установке».



Далее появится окно лицензионного соглашения. Примите его, и нажмите Далее.

В следующем окне выберите все компоненты и нажмите Далее

🎇 Программа установки SQL Serv	er 2014	
Выбор компонентов выберите компоненты Express д	ля установки.	Описание компонента:
Глобальные правила Обновления продукта Установка файлов установки Правила установки Выбор компонентов Правила компонента Настройка экземпляра Конфигурация сервера Настройка компонента Databas Настройка служб Reporting Serv Правила конфигурации компон Ход выполнения установки Готово	Компоненты экземпляра Службы компонента Database Engine Репликация SQL Server Юпонотекстовый и семантический Службы Reporting Services в собствени Общие функции Средства связи клиентских средств Обратная совместимость клиентских Пакет SDK клиентских средств Компоненты документации Средства управления - основные Средства управления - полный на Средства управления - полный на Средства управления - полный на Средства управления - полный на СосаIDE Распространяемые компоненты	поиск ном режиме средств Бор Сбор Компонента SQL Server Express Database Епgine, обладающая такими же возможностями программирования, но запускаемая по запросу и работающая в пользовательском режиме. Обязательные условия для выбранных компонентов: Уже установлено: Windows PowerShell 2.0 Для установки с носителя: Pacпространяемые пакеты Microsoft Visua Требования к свободному месту на диске Диск C: требуется 3815 M5, свободно 458390 M5
	Выделить все Отменить весь выбор Корневой каталог экземпляра: С: Каталог общих компонентов: С: Каталог общих компонентов (x86): С:	Program Files\Microsoft SQL Server\ Program Files\Microsoft SQL Server\ Program Files (x86)\Microsoft SQL Server\

Если SQL Server устанавливается впервые на данном компьютере, выберите пункт Экземпляр по умолчанию. Если одна из версий SQL Server ранее была установлена на данном компьютере, следует выбрать пункт Именованный экземпляр, и указать идентификатор нового SQL-сервера. Нажмите Далее.



http://www.inframanager.ru

_ 🗆 🗙

髏 Программа установки SQL Server 2014

Настройка экземпляра

Укажите имя и идентификатор для экземпляра SQL Server. Идентификатор экземпляра будет включен в путь установки.

Условия лицензии Глобальные правила Обновления продукта	 Экземпляр по умолч. Именованный экземп 	анию іляр:	SQLExpress	5		
Установка файлов установки Правила установки Выбор компонентов	Идентификатор экземп	іляра:	SQLEXPRES	S		
Правила компонента Настройка экземпляра Конфигурация сервера Настройка компонента Databas	Каталог SQL Server: Каталог служб Reportir Установленные экземп.	ng Services: ляры:	C:\Program C:\Program	Files\Microsoft SQL Serv Files\Microsoft SQL Serv	er\MSSQL12.SQLEXPRES er\MSRS12.SQLEXPRESS	5
Настройка служб Reporting Serv Правила конфигурации компон Ход выполнения установки Готово	Имя экземпляра	Идентифи экземпляр	катор ¦а	Компоненты	Выпуск	Версия



В окне по настройке сервисов убедитесь в том, что для сервисов Ядро СУБД SQL Server и Обозреватель SQL Server в колонке Тип запуска установлено значение Авто.

Важным пунктом является сервис Обозреватель SQL Server. Данный сервис необходим для хранения списка серверов и для помощи в доступе к конкретному экземпляру сервера.

Далее программа попросит выбрать метод аутентификации. Выберите Смешанный режим. Программа установки попросит установить пароль и пользователя для идентификации администратора (пользователя с максимальными правами) данного экземпляра SQL-сервера. Установите пароль, нажмите Добавить текущего пользователя. Нажмите Далее.

🚼 Программа установки SQL Serv	r 2014 📃 🗖
Настройка компонент Задайте режим проверки подли	a Database Engine ности, администраторов и каталоги данных для компонента Database Engine.
Условия лицензии Глобальные правила Обновления продукта Установка файлов установки Правила установки Выбор компонентов Правила компонента Настройка зкземпляра Конфигурация сервера Настройка служб Reporting Serv Правила конфигурации компон Ход выполнения установки Готово	Конфигурация сервера Каталоги данных Пользовательские экземпляры FILESTREAM Задайте режим проверки подлинности и администраторов для компонента Database Engine. Режим проверки подлинности © Режим проверки подлинности Windows © Смешанный режим (проверка подлинности SQL Server и Windows) Укажите пароль для учетной записи системного администратора SQL Server (sa). Введите пароль: ••••••• Подтвердите пароль: •••••• Подтвердите пароль: •••••• Подтвердите пароль: •••••• Подтвердите пароль: •••••• Ведите пароль: •••••• Подтвердите пароль: •••••• Подтвердите пароль: •••••• Подтвердите пароль: •••••• Назначьте администраторов SQL Server Администраторов SQL Server имеют неограниченый доступ к компоненту Database Engine. Добавить текущего пользователя Добавить Удалить

После установки появится окно об успешной установке программы, после чего программу установки можно закрыть.



Установка IIS (на примере ос windows server 2008)

Меню Start – Administrative Tools – Server Manager

		1 CETHINICAL DELYTICES
	69.	Component Services
Server Manager	(i)	Computer Management
		Data Sources (ODBC)
Command Prompt		U Event Viewer
	Administrator	Group Policy Management
Notepad	Administrator	😂 iSCSI Initiator
2	Documents	🚡 Local Security Policy
SQL Server Management Studio	e	Memory Diagnostics Tool
	Computer	Reliability and Performance Monitor
Ease of Access Center		🚡 Security Configuration Wizard
	Network	🛃 Server Manager
Windows Update	Connect To	Services
	Connect to	😠 Share and Storage Management
🔁 Internet Explorer	Control Panel	Storage Explorer
<i>m</i>	Condonrandi	System Configuration
ИнфраМенеджер 5.4	Default Programs	Task Scheduler
24		Windows Firewall with Advanced Security
🕑 Удалить ИнфраМенеджер	Administrative Tools	V 🐼 Windows Server Backup
SQL Server Surface Area Configuration	Run	
Remote Desktop Connection	Windows Security	
SQL Server Configuration Manager		
🖳 Windows Explorer		
Paint		
Data Profile Viewer		
All Programs		
rt Search	0 0 +	

В появившемся окне Server Manager выберите категорию Roles – Add Roles.

🛃 Server Manager		
File Action View Help		
🗢 🔿 🖄 📊		
Server Manager (305-IM02)	Roles	
Poles Poles Diagnostics Configuration Storage	View the health of the roles installed on your server and add or remove roles and feature	ures.
	🛞 Roles Summary	Roles Summary Help
	Roles: 1 of 16 installed	Add Roles
	File Services	Remove Rules
	Sile Services	File Services Help
	Provides technologies that help you manage storage, enable file replication, manage shared fold	ers, ensure fast file searching, and enable access for UNIX

Откр	роется окно установщика ролей. Нажмите Next.
Add Roles Wizard	x
Before You Begir	۱
Before You Begin Server Roles Confirmation Progress Results	This wizard helps you install roles on this server. You determine which roles to install based on the tasks you want this server to perform, such as sharing documents or hosting a Web site. Before you continue, verify that: • The Administrator account has a strong password • Network settings, such as static IP addresses, are configured • The lasts security updates from Windows Update are installed If you have to complete any of the preceding steps, cancel the wizard, complete the steps, and then run the wizard again. To continue, click Next. Skip this page by default
	< Previous Next > Install Cancel

Выберите из списка ролей Web Server (IIS). Нажмите Next.

Add Roles Wizard Select Server Ro Before You Begin	les	X
Server Roles Web Server (IIS) Role Services Confirmation Progress Results	Roles: Active Directory Certificate Services Active Directory Domain Services Active Directory Federation Services Active Directory Rights Management Services Application Server DHCP Server DNS Server Fax Server File Services Print Services UDDI Services Vieb Server (IIIS) Windows Deployment Services	Description: Web Server (IIS) provides a reliable, manageable, and scalable Web application infrastructure.
	< Previous Next	> Install Cancel

Затем, программа-установщик предложит выбрать службы для установки. Выберите службы, указанные на рисунках, и нажмите Next.

efore You Begin erver Roles	Select the role services to install for Web Server (IIS): Role services: Description:
leb Services Role Services onfirmation orgress esults	Image: Web Server Image: Web Server Image: Common HTTP Features Image: Static Content Image: Decument Image: Directory Browsing Im
	More about role services
	< Previous Next > Install Cancel
Roles Wizard	<pre>< Previous Next > Install Cancel Services</pre>
Roles Wizard Select Role fore You Begin rver Roles	<pre> Services Select the role services to install for Web Server (IIS): Role services: Description:</pre>



Нажмите Install, чтобы запустить процесс установки.



После установки появится окно об успешном завершении операции.

Add Roles Wizard			×
Installation Result	5		
Before You Begin Server Roles Web Server (115)	The following roles, role services, or features w	ere installed successfully:	
Role Services Confirmation Progress Results	The following role services were installed: Web Server Common HTTP Features Static Content Default Document Directory Browsing HTTP Errors HTTP Redirection Application Development ASP.NET .NET .NET Extensibility ISAPI Extensions ISAPI Filters Health and Diagnostics HTTP Logging Logging Tools Request Monitor Tracing Custom Logging		
	Print, e-mail, or save the installation report	revious Next > Close	Cancel

В списке ролей появится новая роль Web Server (IIS).



Provides technologies that help you manage storage, enable file replication, manage shared folders, ensure fast file searching, and enable access for UNIX

Установка завершена.

Важно!

В данном примере показаны настройки, которые необходимо выполнить вручную до установки системы ИнфраМенеджер в роли «WEB-сервер». В дальнейшем при установке все дополнительные настройки веб-сайта в IIS система ИнфраМенеджер выполняет автоматически

УСТАНОВКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ КОМПОНЕНТОВ ВРУЧНУЮ

Примечание. Установка дополнительных компонентов выполняется автоматически при запуске setup.exe. Подробнее см. <u>Установка системы «ИнфраМенеджер»</u>.

• **У**СТАНОВКА MS .NET FRAMEWORK 4.6.1

При запуске установочного файла перед Вами появляется окно начала установки. Нажмите Установить.

Microsoft .NET 2015	
Программа установки .NET Framewo Для продолжения установки необхо соглашения.	орк 4.6.1 одимо принять условия лицензионного .NET
УСЛОВИЯ ДОПОЛНЕНИЯ К Л МАЙКРОСОФТ НА ИСПОЛЬЗ ОБЕСПЕЧЕНИЯ	ИЦЕНЗИИ КОРПОРАЦИИ
.NET FRAMEWORK AND ASS ДЛЯ MICROSOFT WINDOWS O	OCIATED LANGUAGE PACKS
Корпорация Майкрософт (или в зависимости от места вашег	одно из ее аффилированных лиц, о проживания) предоставляет вам 🗾
Я прочитал и принимаю условия	лицензионного соглашения.
Оценка объема скачивания:	0 MB
Оценка времени скачивания:	Телефонное соединение (минут): 0
	<u>У</u> становить Отмена

Дождитесь конца установки. Нажмите Готово.

MS .NET Framework 4.6.1 установлен и готов к работе.

УСТАНОВКА СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Для корректной проверки настроек и установки дополнительных компонент рекомендуется использовать файл **setup.exe** (входит в поставку дистрибутивов). Данное приложение:

- 1) Проверит наличие на текущей машине:
 - а. компонент MS .NET Framework 4.6.1
- 2) Запустит установку ПО «ИнфраМенеджер» из дистрибутива inframanager.msi

Для корректной работы приложения setup.exe требуется размещение в одной папке:

1) Приложения setup.exe



- 2) Дистрибутива ПО «ИнфраМенеджер» inframanager.msi
- 3) Папки «**DotNetFX461**» с файлом установки .NET 4.6.1 NDP461-KB3102436-x86-x64-AllOS-ENU.msi

После установки дополнительных компонент может требоваться перезагрузка компьютера. После перезагрузки запустите setup.exe заново.

Программа установки ПО «ИнфраМенеджер» начнется со следующего приветствия:

🗒 👘 Программа уста	новки ИнфраМенеджер 6.0 🛛 🗕 🗖 🗙
	Подготовка к установке ИнфраМенеджер 6.0
	Пожалуйста, подождите, пока выполняется подготовка к установке ИнфраМенеджер 6.0. Вычисляется требуемое пространство
ИНФРАМЕНЕДЖЕР ITSM Разумный подход к управлению IT	
Эпсилон Версия 6.0.16	<Назад Далее > Отмена

Если на данном шаге система не обнаружит достаточно свободного дискового пространства для развертывания ПО «ИнфраМенеджер» на данной машине, установка будет прервана с соответствующим уведомлением.

В противном случае установка продолжится:



🖞 Программ	а установки ИнфраМенеджер 6.0	×
	Вас приветствует программа установки ИнфраМенеджер 6.0	
	Программа установки позволяет выбрать способ установки отдельных компонентов ИнфраМенеджер 6.0, либо удалить их с компьютера. Нажмите "Далее" для продолжения или "Отмена" для выхода из программы установки.	
ИНФРАМЕНЕДЖЕР ITSM Разумный подход к управлению IT		
Эпсилон Версия 6.0.16	< Назад Далее > Отмена	

После нажатия кнопки «Далее» Вам предлагается выбрать вид установки. Нажмите на кнопку «Серверная» или «Выборочная» (и выберите устанавливаемые компоненты в соответствие с ролью данного сервера).



Выборочная установка включает возможность отдельно указать необходимость установки следующих компонент:



- **WEB-интерфейс** устанавливается на компьютерах с ролью WEB-сервера.
- Компоненты баз данных устанавливаются на тех компьютерах, где требуются возможность создания баз данных системы ИнфраМенеджер
- Сервисы устанавливаются на компьютере с ролью Сервера служб.

Если ранее был указан вариант «Выборочной» установки, появится соответствующее окно мастера установки. Для вариантов «Клиентская» и «Серверная» это окно не появляется. В окне Выборочная установка командами выпадающего меню для каждого компонента определяется необходимость его установки.

После выбора варианта установки в поле «Имя или IP-адрес сервера» нужно указать сетевое имя или его IP-адрес.

1	Программа установки ИнфраМенеджер 6.0	×
Выб Ук	бор сервера Сажите имя или IP-адрес сервера	•
Вв Ин	зедите имя или IP-адрес сервера, на котором установлены службы системы нфраМенеджер.	
Им	ия или IP-адрес сервера: localhost	
Вн На Ин	нимание! астройки сервисов, сделанные ранее, при переустановке системы нфраМенеджер утрачиваются.	
Дл пр ce	ля правильной работы почтового сервиса ИнфраМенеджер после установки оограммы следует ввести параметры настройки Почтового сервера в Настройках рвисов:	
	модуль Управление конфигурацией, меню Сервис, команда Настройка параметров системы	
Эпсил Версия	он я 6.0.16 < <u>Н</u> азад <u>Д</u> алее > Отмена	

Для полной серверной установки в поле «Имя сервера» можно указать «locallhost». Для установки отдельно компонент базы данных или web-интерфейса в данном поле должно быть указано имя сервера приложений ИнфраМенеджер (сервера, на котором будут развернуты сервисы).

Нажмите «Далее». Программа попросит Вас подтвердить начало выполнения операции по установке. Нажмите «Начать».



По окончанию установки перед Вами появится окно об успешной установке программы ИнфраМенеджер.



Нажмите «Готово». Система готова к запуску.

ПЕРВЫЙ ЗАПУСК СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР» НА СЕРВЕРЕ



При первом запуске программы система может потребовать запуск от имени администратора ("Run as administrator/Запуск от имени администратора"). В зависимости от конфигурации инфраструктуры, бывает необходимо всегда запускать программу от имени администратора, это можно настроить в свойствах файла Inframanager.exe или его ярлыка.



Далее укажите в поле Сервер вручную или выберите из выпадающего списка экземпляр SQLсервера, в поле База данных введите название будущей базы данных и нажмите «Создать». Кнопка «Создать демо» создает базу данных, заполненную демонстрационными данными.

📕 ИнфраМе	енеджер / Подключение базы да 🗙
Сервер:	anastasia-acer\sqlexpress
База данных:	DEMO_IM 🗸
Использова	ать sql-аутентификацию
Логин:	
Пароль:	
Подключить	Создать Создать демо Закрыть



Затем система попросит выбрать папку для хранения базы данных. Выберите папку, и нажмите OK. SQL сервер должен иметь доступ к данной папке. Система ИнфраМенеджер установлена и готова к работе.

УСТАНОВКА КЛИЕНТСКОЙ ЧАСТИ СИСТЕМЫ

УСТАНОВКА СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Для корректной проверки настроек и установки дополнительных компонент рекомендуется использовать файл **setup.exe** (входит в поставку дистрибутивов). Данное приложение:

- 1) Проверит наличие на текущей машине:
 - а. компонент MS .NET Framework 4.6.1
- 2) Запустит установку ПО «ИнфраМенеджер» из дистрибутива inframanager.msi

Для корректной работы приложения требуется размещение в одной папке:

- 1) Приложения setup.exe
- 2) Дистрибутива ПО «ИнфраМенеджер» inframanager.msi
- Папки «DotNetFX461» с файлом установки .NET 4.6.1 NDP461-KB3102436-x86-x64-AllOS-ENU.msi

После установки дополнительных компонент может требоваться перезагрузка компьютера. После перезагрузки запустите setup.exe заново.

Программа установки ПО «ИнфраМенеджер» начнется со следующего приветствия:

😼 Программа уста	ановки ИнфраМенеджер 6.0 🛛 – 🗆 🗙
	Подготовка к установке ИнфраМенеджер 6.0
	Пожалуйста, подождите, пока выполняется подготовка к установке ИнфраМенеджер 6.0. Вычисляется требуемое пространство
ИнфРАМЕНЕДЖЕР ITSM Разумный подход к управлению IT	
Эпсилон Версия 6.0.16	< Назад Далее > Отмена

После проверки дополнительных компонент, автоматически запустится установка самого ПО «ИнфраМенеджер»:



閿	Программа	установки	и ИнфраМ	1енеджер 6.0		×
		Вас привет ИнфраМен	гствует пр юджер 6.0	ограмма устан)	ювки	
		Программа ус установки от 6.0, либо уда для продолж программы ус	становки поз гдельных ког алить их с ко сения или "От становки.	воляет выбрать с ипонентов Инфраї мпьютера. Нажми гмена [®] для выхода	пособ Менеджер гте "Далее" а из	
ИнфРАМ ITSM Разумный управлении	ЕНЕДЖЕР подход к ю IT					
Эпсилон Версия 6.0.16			< <u>Н</u> азад	Далее >	Отмена	

После нажатия кнопки «Далее» Вам предлагается выбрать вид установки. Нажмите на кнопку «Клиентская» или «Выборочная» (и выберите устанавливаемые компоненты в соответствие с ролью данного сервера).



В следующем окне Вам нужно указать имя или IP-адрес сервера, на котором установлена серверная часть ИнфраМенеджера. Очень важно правильно указывать имя/IP-адрес сервера.

После ввода имени/IP-адреса сервера нажмите «Далее».

🛃 Программа установки ИнфраМенеджер 6.0 💌
Выбор сервера Укажите имя или IP-адрес сервера
Введите имя или IP-адрес сервера, на котором установлены службы системы ИнфраМенеджер.
Имя или IP-адрес сервера: localhost
Внимание! Настройки сервисов, сделанные ранее, при переустановке системы ИнфраМенеджер утрачиваются.
Для правильной работы почтового сервиса ИнфраМенеджер после установки программы следует ввести параметры настройки Почтового сервера в Настройках сервисов:
модуль Управление конфигурацией, меню Сервис, команда Настройка параметров системы
Эпсилон Версия 6.0.16 < <u>Н</u> азад Далее > Отмена

Программа попросит Вас подтвердить начало выполнения операции по установке. Нажмите «Начать».

😥 Программа установки Инс	фраМенеджер 6.0
Подтверждение операции Программа установки готова начать выполнени	е выбранной операции
Нажмите "Начать", чтобы начать выполнение о просмотреть или изменить параметры установк из программы установки нажмите "Отмена".	перации. Если Вы хотите и, нажмите "Назад". Для выхода
Эпсилон Версия 6.0.16 < <u>Н</u> а	азад Начать Отмена

По окончанию установки перед Вами появится окно об успешной установке программы ИнфраМенеджер.





ПЕРВЫЙ ЗАПУСК СИСТЕМЫ «ИнфраМенеджер» на компьютере клиента

При первом запуске программы система может потребовать запуск от имени администратора ("Run as administrator/Запуск от имени администратора"). В зависимости от конфигурации инфраструктуры, бывает необходимо всегда запускать программу от имени администратора, это можно настроить в свойствах файла Inframanager.exe или его ярлыка.

Error	X
8	Unexpected Error; Quitting
	ОК

Далее необходимо выбрать из выпадающего списка SQL сервер, на котором установлена серверная часть системы ИнфраМенеджер, и нажать «Подключить».

🔢 ИнфраМене	еджер / Подключение базы данных	X
Сервер:	305-IM02\SQLEXPRESS	
База данных:	YourDataBase	
🔲 Использов	ать sql-аутентификацию	
Логин:		
Пароль:		
Подключить	Создать Создать демо Закрыт	ь

Аутентификация при работе с WEB-интерфейсом

По умолчанию в системе используется аутентификация Windows. Для того, чтобы пользователь мог авторизоваться в своем личном кабинете в Web-интерфейсе ИнфраМенеджер, необходимо, чтобы в его свойствах (карточка пользователя в БД ИнфраМенеджер):

1) было правильно заполнено поле Логин (в формате <имя домена>\<имя пользователя>).

M			Пользователь / Свойства				-	×
Общие	Роли	Оповещения	SLA	Доступные сервисы	Отклонения от графика	История		
Фамилия:		Admin						
Имя:		Admin						
Отчество:								
Табель	ный №:							
Логин:		InfraMan \∕	∖дминис	тратор				

2) Было указано свойство «Разрешить web-идентификацию в 'Службу поддержки'»:



Разрешить Web-идентификацию в 'Службу Поддержки'

Не обновлять при импорте

Если эти условия выполнены, то для подключения к WEB-интерфейсу наберите в адресной строке браузера: <имя WEB-сервера>/inframanager.

Подробнее см. документ «Портал службы поддержки. Руководство администратора»



ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ

При установке, настройке и работе с ITSM-системой ИнфраМенеджер могут возникать вопросы, ответы на которые можно найти несколькими способами:

1. Ознакомьтесь с ответами на часто задаваемые вопросы (FAQ): <u>http://www.inframanager.ru/information/faq/</u>.

2. Обратитесь в нашу службу технической поддержки:

<u>im-support@inframanager.ru</u>, тел. + 7(495) 989-76-60, доб. 911.

Все наши официально зарегистрированные клиенты имеют право обращаться в нашу службу технической поддержки. Техподдержка предоставляется в рабочие дни с **10.00** до **18.00** по московскому времени.

Лучший способ регистрации заявки в нашей техподдержке - это взаимодействие через портал службы Service Desk: <u>http://www.inframanager.ru/clients/support/</u>

Для получения доступа к порталу службы Service Desk компании ИнфраМенеджер необходимо:

- 1) зарегистрироваться на сайте <u>www.inframanager.ru</u>
- <u>2</u>) Прислать запрос на подключение к порталу аккаунт-менеджеру Вашей компании или на общий адрес <u>itsm@inframanager.ru</u> с указанием названия своей организации и закупленной редакции ПО «ИнфраМенеджер»

При регистрации заявки, пожалуйста, указывайте подробную информацию:

- Прикладывайте логи C:\Program Files\InfraManager 6.x\logs.
- Прикладывайте скриншоты.
- Максимально подробно сообщайте последовательность ваших действий, которые привели к данной проблеме.