



CHAPTER 2

Service Monitor のインストール、アンインストール、およびアップグレード

ここでは、次の内容について説明します。

- 「Service Monitor をインストールするための準備」 (P.2-1)
- 「Cisco Unified Service Monitor のインストール」 (P.2-4)
- 「Cisco Unified Service Monitor の起動」 (P.2-7)
- 「Service Monitor 8.6 にアップグレードする前の準備」 (P.2-8)
- 「Service Monitor 8.6 へのアップグレード」 (P.2-12)
- 「Service Monitor のアンインストールおよび再インストール」 (P.2-18)
- 「システムを SNMP クエリー対応に設定」 (P.2-20)

Service Monitor をインストールするための準備

Service Monitor のインストールを正常に実行するには、以下を確認してから Cisco Unified Service Monitor (Service Monitor) をインストールします。

- お使いのハードウェアおよびソフトウェアが、サーバ要件を満たしていることを確認します。「サーバ要件」 (P.1-2) を参照してください。
- Service Monitor サーバをインストールに向けて準備します。「サーバの準備」 (P.2-2) を参照してください。
- Service Monitor および Common Services の使用するポートが、使用中でないことを確認します。「必要なポートが使用中でないことの確認」 (P.2-4) を参照してください。
- Service Monitor のインストール中に指定する必要がある情報を集めます。「インストール中に指定する情報の収集」 (P.2-3) を参照してください。

サーバの準備



(注)

Service Monitor サーバに使用するシステムは、Microsoft 社が Windows 2003 Server に推奨するすべてのセキュリティ ガイドラインを満たしている必要があります。NSA Web サイトのセキュリティ ガイドライン

(http://www.nsa.gov/ia/guidance/security_configuration_guides/operating_systems.shtml#microsoft) を参照してください。

特に TCP/IP スタックは、DoS 攻撃を受けないよう堅牢にする必要があります。NSA Web サイトからダウンロード可能な『The Windows Server 2003 - Security Guide, v2.1』の 103 ページにある「Security Consideration for Network Attacks」を参照してください。

Operations Manager をインストールしている場合は、Service Monitor はすでにサーバにインストールされています。このようなサーバにある Service Monitor をアクティブ化するには、Cisco.com に PAK を登録し、Cisco Unified Service Monitor 用のライセンス ファイルをインストールします。（「ライセンス」(P.B-1) を参照）。

Service Monitor をインストール、再インストール、およびアップグレードする前に、以下を実行します。

- Windows システムに設定されているプライマリおよびアクティブな地域の設定が、英語（米国）または日本語のいずれかであることを確認します。Service Monitor では、これ以外のオプションはサポートされていません。
アクティブな地域の設定は、[Control Panel] > [Regional and Language Options] > [Regional Options] で設定できます。
- システムの日付および時刻を正しく設定します。詳細については、Common Services のオンラインヘルプを参照してください。
- Service Monitor をインストールするドライブが、NTFS ファイル システムであることを確認します。
- Service Monitor をインストールするシステムの完全修飾ドメイン名が、Domain Name System (DNS; ドメイン ネーム システム) による解決が可能なものであることを確認します。DNS 名から IP アドレスの参照と、IP アドレスから DNS 名の参照の両方を実行できる必要があります (DNS の用語では、正引きおよび逆引き)。Service Monitor サーバの名前解決を確認するには、コマンドプロンプトでコマンド **NMSROOT\bin>smNameRes.exe** を実行します。



(注)

NMSROOT は、システム上で Service Monitor がインストールされるディレクトリです。インストール中にデフォルト ディレクトリを選択した場合は、C:\PROGRA~1\CSCOpx となります。

- システムのウイルス スキャン ソフトウェアを無効にします。これは、インストールの完了後に再起動できます。
- システムで Cisco Security Agent が実行されている場合は、これをディセーブルにします。これは、インストールの完了後に再起動できます。
- 開いているプログラムやアクティブなプログラムをすべて終了します。インストール処理の間、他のプログラムを実行しないでください。

以下の場所には、Service Monitor をインストールしないでください。

- Primary Domain Controller (PDC; プライマリ ドメイン コントローラ) または Backup Domain Controller (BDC; バックアップ ドメイン コントローラ)。

- アプリケーション サーバ モードでイネーブルにされているターミナル サービスが含まれる Advanced Server。

Service Monitor は、固定 IP アドレスを持つシステムにインストールする必要があります。

次のタスクは、インストールを行う前か、行った後に実行する必要があります。

- Unified Communications Manager で使用されているのと同じ NTP サーバが使用されるように、Service Monitor サーバを設定します。「[NTP 設定メモ](#)」(P.2-4) を参照してください。
- Service Monitor 用のライセンス ファイルを取得します。「[ライセンス](#)」(P.B-1) を参照してください。

インストールに関する次の注意事項を確認してください。

- Service Monitor は、デフォルト ディレクトリである `SystemDrive:\Program Files\CSCOPx` にインストールされます。

ここで `SystemDrive` は、Windows オペレーティング システムがインストールされているディレクトリです。

インストール中に別のディレクトリを選択すると、アプリケーションはそのディレクトリにインストールされます。

インストール先フォルダには、次の特殊文字を使用できません。

```
!@#$%^&*()+|}{ "[ ] ; ' / ? < > , . ' =
```

インストール中にエラーが発生した場合、オペレーティング システムがインストールされているドライブのルート ディレクトリにあるインストール ログ ファイルを確認します。インストールごとに新しいログ ファイルが作成されます。次の例を参考にしてください。

`C:\Ciscoworks_install_YYYYMMDD_hhmmss.log`。YYYYMMDD はインストールの年月日を示し、hhmmss はインストールの時分秒を示しています。

次の例を参考にしてください。

```
C:\Ciscoworks_install_20060721_182205.log
```

- いつでも [Cancel] をクリックして、インストールを終了できます。ただし、システムに加えた変更は元に戻りません。たとえば、新しいファイルがインストールされたり、システム ファイルに何らかの変更がある場合、手動でインストール ディレクトリをクリーンアップする必要があります。
- サードパーティの SNMP 管理ツールを使用して Service Monitor をモニタするには、「[システムを SNMP クエリ対応に設定](#)」(P.2-20) を参照してください。

インストール中に指定する情報の収集

インストール中、各種のユーザ アカウントとデータベースにパスワードを設定する必要があります。ユーザ アカウントとパスワードに関するルールの詳細については、「[パスワード情報](#)」(P.A-6) を参照してください。メール設定 (HTTPS ポートなど) およびセキュリティ証明書情報を指定する必要があることがあります。詳細については、「[インストール、再インストール、アップグレードのためのユーザ入力](#)」(P.A-1) を参照してください。ライセンス ファイルの場所を指定したり、[Evaluation only] を選択したりする必要があることもあります。詳細については、「[ライセンス](#)」(P.B-1) を参照してください。

必要なポートが使用中でないことの確認

Service Monitor および Common Services で使用するポートは、使用中でないことが必要です。ポート一覧については、「[ポートの使用](#)」(P.1-8) を参照してください。

NTP 設定メモ

Service Monitor レポートに不備なく最新の情報が含まれ、所定の期間のアクティビティが正確に反映されるようにするには、Service Monitor と Unified Communications Manager サーバの時計が同期している必要があります。以下の事項は NTP 設定の簡単な説明であり、完全なガイドではありません。

次のようにします。

1. Unified Communications Manager の管理者と相談し、Service Monitor が同期する必要のあるタイムサーバを特定します。Cisco.com のページ (URL : http://cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_white_papers_list.html) にあるホワイトペーパー「*Cisco IP Telephony Clock Synchronization: Best Practices*」を参照すると有用です。
2. ご使用のシステムのマニュアルを参照して、Service Monitor のインストール先となる Windows Server 2003 システムに NTP を設定します。ネットワーク内の Cisco Unified Communication Managers で使用されているタイムサーバを使用して、NTP を設定します。この URL (<http://support.microsoft.com/kb/816042>) の「*How to configure an authoritative time server in Windows Server*」を参照すると有用です。



(注) この Web サイトは Copyright © 2010, Microsoft Corporation です。

NAM を設定し、Unified Communications Manager インスタンスと同じ NTP サーバを使用することも推奨します。

Cisco Unified Service Monitor のインストール

システムのインストール準備を完了するため、「[Service Monitor をインストールするための準備](#)」(P.2-1) を参照し、必要なタスクを実行します。



(注) インストール中は、Windows Management Instrumentation (WMI) サービスを実行しないでください。WMI がプロセスをロックし、途中でインストールが終了する可能性があります。WMI サービスが実行中の場合はインストール中に通知が行われ、このサービスを停止し、インストール完了後に再起動する許可を求めるメッセージが表示されます。



(注) インストールの実行中は、途中で終了しないことをお勧めします。

- ステップ 1 Service Monitor ソフトウェアをインストールするマシンにローカル管理者としてログインします。
- ステップ 2 eDelivery システムから取得したファイルを展開します。
- ステップ 3 **setup.exe** ファイルをクリックします。
[Cisco Unified Service Monitor Setup Program] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 4** メッセージが表示された場合は、確認してから続行します。
- WMI サービスが実行中の場合、インストール続行のために WMI サービスを停止し、インストール完了後に WMI サービスを再起動することを伝えるメッセージが表示されます。続行するには [OK] をクリックします。
 - IIS が検出された場合（ディセーブルの場合を含む）は、メッセージが表示されます。IIS とのポート競合を避けるには、[OK] をクリックします。後の手順で、443 以外の HTTPS ポートを選択するよう求められます。

[Welcome] ウィンドウが表示されます。

ステップ 5 [Next] をクリックします。[Software License Agreement] ウィンドウが表示されます。

ステップ 6 [I accept the terms of the license agreement] オプション ボタンを選択し、[Next] をクリックします。

ステップ 7 [Licensing Information] ウィンドウが表示されます。

ステップ 8 次のいずれかを選択し、[Next] をクリックします。

- [License File Location] : 参照して場所を入力します。
- [Evaluation Only] : インストールを完了します。後でライセンス ファイルを登録できます。



(注) ライセンス ファイルの取得方法については、「[ライセンス プロセス](#)」(P.B-3) を参照してください。

インストール プログラムによって、名前参照および DHCP が確認されます。システムに固定 IP アドレスが設定されていない場合は、[DHCP-Enabled Network Adapters] ダイアログ ボックスが表示されます。[Yes] をクリックします。

動的 MAC アドレスを使用して仮想マシンをインストールする場合は、また別の警告メッセージが表示されます。[Yes] をクリックします。(インストールを完了できても、Service Monitor は機能しません。詳細については、「[VMware に関するガイドライン](#)」(P.1-5) を参照してください)。

[Setup Type] ウィンドウが表示されます。

ステップ 9 次のいずれかのオプション ボタンを選択します。

- [Typical] : 最低限の情報を入力して Service Monitor 8.6 をインストールします。
- [Custom] : Service Monitor 8.6 をインストールするには、インストール先ディレクトリを選択して、ユーザとデータベースのパスワードを入力します。

[Typical] インストール モードを選択すると、Common Services インストール用に次の情報が入力されます。guest パスワード、Common Services データベース パスワード、メール設定、および自己署名証明書情報。この手順の残りの部分は、標準インストール用に記述されています。

[Custom] インストール モードを選択すると、インストール中に上記の情報を入力するよう求められます。

ステップ 10 [Next] をクリックします。[Select Components] ウィンドウが表示されます。

ステップ 11 [Install Cisco Unified Service Monitor 8.6] オプション ボタンを選択します。[Next] をクリックします。

インストール プログラムによって、依存関係とシステム要件がチェックされます。[System Requirements] ウィンドウに要件チェックの結果が表示され、インストールの続行が可能かどうか通知されます。次のいずれかの状態が発生する場合があります。

- ディスク空き容量が不足している場合、適切なオペレーティング システムが存在しない場合、または最低限必要なメモリを確保できない場合、インストール プログラムによりエラー メッセージが表示され、処理が停止します。

- システムのメモリが 4 GB 未満の場合、インストールを続行できますが、次のメッセージを確認する必要があります。

WARNING: System memory is less than the requirement for Cisco Unified Service Monitor system to support high call volume.
Please refer to Service Monitor documentation for more details and upgrade the memory to at least 4GB if you have high call volume.

- ディスク空き容量が 73000 MB 未満の場合、インストールを続行できますが、次のメッセージを確認する必要があります。

Current disk space <nnnn> MB is less than Recommended disk space 73000 MB and it may affect performance.



(注) [System Requirements] ウィンドウに表示されるディスク空き容量は、Service Monitor のインストールと起動に最低限必要な容量です。推奨されるディスク空き容量 (P.1-2) の表を参照) は、Service Monitor の使用に最低限必要な容量です。

- その他の最小要件が満たされていない場合は、インストールプログラムによって対応するメッセージが表示され、インストールが続行されます。

ステップ 12 [Next] をクリックします。[Enter Admin Password] ウィンドウが表示されます。

- admin ユーザのパスワードを入力して確認し、[Next] をクリックします。



(注) パスワードはメモしておいてください。セキュリティの設定およびその他のユーザの作成が完了するまでは、Service Monitor へのログインにこのパスワードが必要です。

[Enter System Identity Account Password] ウィンドウが表示されます。

- システム アイデンティティ アカウント パスワードを入力して確認し、[Next] をクリックします。[Create casuser] ダイアログ ボックスが表示されます。
- [Yes] をクリックし、インストールを続行します。



(注)

- [Custom] インストール モードを選択した場合、インストールのこの部分で次の情報を入力するよう求められます。guest パスワード、Common Services データベース パスワード、メール設定、および自己署名証明書情報。
- HTTPS ポートを 443 から別の番号に変更する場合、メール設定情報のページが表示されます。

ステップ 13 [Summary] ウィンドウが表示され、現在の設定内容が示されます。[Install] をクリックします。インストール中に、追加の情報メッセージが表示されます。

ステップ 14 追加のメッセージが表示されたら、[OK] をクリックします。これらはインストールの進行を確認するためのものです。

- 次のメッセージを示すダイアログ ボックスが表示されることがあります。

Before you reboot this system, configure automatic time synchronization on it using NTP. Configure this system to use the time server that is used by Cisco Unified Communications Managers in your network.

詳細については、「NTP 設定メモ」(P.2-4) を参照してください。

- Windows SNMP サービスがシステムにインストールされていない場合は、次のメッセージが表示されます。

Windows SNMP service is not installed on your system. This installation will continue. To install support for system application and host resources MIBs, you must install the Windows SNMP service, using Add/Remove Programs from the Control Panel.

評価目的で Service Monitor をインストールする場合は、次のメッセージが表示されます。

Please obtain a valid license key from Cisco.com within 90 days.

[Restart] ウィンドウが表示されます。[Yes, I want to restart my computer now] オプション ボタンが選択されています。

ステップ 15 [Finish] をクリックします。(ステップ 16を開始する前に、コンピュータを再起動する必要があります)。

ステップ 16 インストールが完了したら、以下を実行します。

- a. Service Monitor を起動し、正しくインストールされていることを確認します。「Cisco Unified Service Monitor の起動」(P.2-7) を参照してください。



(注) インストールが完了したら、15 分ほど時間をおいてから Service Monitor を起動してください。これにより、すべてのプロセスを起動することができます。待たずに起動すると、次の HTTP Status 500 エラー メッセージが表示されます。「The server encountered an internal error () that prevented it from fulfilling this request.」

- b. ウイルス スキャンの対象から、NMSROOT\databases ディレクトリを除外します。ウイルス スキャンのためにデータベース ファイルがロックされると、問題が発生することがあります。



(注) NMSROOT は、Service Monitor がインストールされているシステムのディレクトリです。インストール時にデフォルト ディレクトリを選択した場合は、C:\Program Files\CSCOPx です。

Cisco Unified Service Monitor の起動

Service Monitor を起動する前に、以下を実行してください。

- インストールまたは Service Monitor 8.6 へのアップグレードの完了後にシステムが再起動されていることを確認します。
- クライアント システムにインストールされているポップアップ ブロッカ ユーティリティをディセーブルにします。



(注) デフォルトでは、SSL は Common Services でイネーブルにされていません。SSL をイネーブルにする方法については、Common Services オンライン ヘルプの「Setting up Browser-Server Security」を参照してください。

ステップ 1 次のようにして、適切なアドレスをブラウザに入力します。

- Service Monitor 8.6 をアップグレード インストールした場合に、SSL が Common Services ですすでにイネーブルにされているときは、「https://servername:port number」と入力します。
 - servername は、Service Monitor がインストールされているサーバの IP アドレスまたは DNS 名です。

- port number は 443 (デフォルト) またはアップグレード中に入力した HTTPS ポート番号です。ログイン ページが表示されます。
- SSL がイネーブルにされていない場合は、「`http://servername:1741`」と入力します。ここで `servername` は、Service Monitor がインストールされているサーバの IP アドレスまたは DNS 名です。ログイン ページが表示されます。

ステップ 2 ユーザ名とパスワードを入力します。ユーザ名がない場合は、次の手順を実行します。

- ユーザ ID に `admin` と入力します。
- インストール時に `admin` ユーザ用に入力したパスワードを入力して `Enter` を押します。

Service Monitor のホーム ページが表示されます。

Service Monitor 8.6 にアップグレードする前の準備

ここでは、次の内容について説明します。

- 「アップグレードの方法」 (P.2-8)
- 「Service Monitor ファイルおよびデータベースのバックアップ」 (P.2-9)
- 「アップグレードがデータに及ぼす影響の確認」 (P.2-10)
- 「アップグレード前のデータ移行計画およびコール データ移行計画」 (P.2-10)
- 「TFTP サーバからの Cisco 1040 コンフィギュレーション ファイルの削除」 (P.2-11)
- 「アップグレード後の追加処理をなくす方法」 (P.2-11)
- 「NTP の設定」 (P.2-12)

アップグレードの方法

Service Monitor 8.0、Service Monitor 8.0.1、Service Monitor 8.5 から、Service Monitor 8.6 にアップグレードできます。

引き続き既存のコール データに関するレポートを実行できるようコール データを保存するには、アップグレード開始前にコール データを移行する必要があります。詳細については、「アップグレード前のデータ移行計画およびコール データ移行計画」 (P.2-10) を参照してください。

アップグレードでは、設定データ (TFTP サーバ、トラップ レシーバ、資格情報など) は自動的に移行されます。

企業ネットワーク導入モードから MSP ネットワーク導入モードへのアップグレードは、サポートされていません。MSP モードからエンタープライズ モードに変更するには、Service Monitor をアンインストールして、再度インストールする必要があります。

Service Monitor ファイルおよびデータベースのバックアップ

アップグレードでは、システムのバックアップは実行されません。アップグレード前に、バックアップを実行する必要があります。

ステップ 1 次の手順で Service Monitor データベースをバックアップします。

- a. Service Monitor がインストールされているシステムにログインします。
- b. 次のコマンドを使用して、デーモン マネージャを停止します。

```
net stop crmdmgt
```

- c. `NMSROOT\databases\qovr` から、`qovr.db` ファイルおよび `qovr.log` ファイルをテープ、外部ドライブ、またはネットワーク ディレクトリ（ローカル ディレクトリ以外の場所）にコピーします。こうしておくことで、ハードウェア障害に備えてデータの整合性を確保し、バックアップ データがローカル ディスクの空き容量を使い果たさないようにできます。



(注) `qovr` データベースのパスワードを確認します。パスワードがわからない場合は、続行する前にパスワードを変更してください。パスワードの変更については、『[User Guide for Service Monitor 8.6](#)』の「[Changing the Password for the Service Monitor Database](#)」を参照してください。

- d. 次のコマンドを使用して、デーモン マネージャを再起動します。

```
net start crmdmgt
```



(注) データベースを復元するには、ステップ 1 a および 1 b を実行し、保存したファイルを復元して、ステップ 1 c を実行します。

ステップ 2 Common Services のオンライン ヘルプで説明されている Common Services バックアップを使用して、Service Monitor 設定データをバックアップします。

Common Services のオンライン ヘルプは、[Administration] タブにある Common Services ページからのみアクセスできます。

Common Services のオンライン ヘルプにアクセスするには、次の手順を使用します。

1. [Administration] > [Server Administration (Common Services)] > [Security] の順に選択します。[Setting up Security] ページが表示されます。
2. [Help] をクリックします。オンライン ヘルプが開きます。



(注) Service Monitor 設定データを復元し、さらにデータベースを復元する必要があります。

Service Monitor データベースと設定データの両方を復元するには、2 つの手順が必要です。データベースを手動で復元し、設定データを復元します（ステップ 2 b を使用）。

アップグレードがデータに及ぼす影響の確認

レポート データ（コール データ）を移行するには、Service Monitor 8.6 へのアップグレードを開始する前にコール移行ツールを実行する必要があります。詳細については、「[アップグレード前のデータ移行計画およびコール データ移行計画](#)」(P.2-10) を参照してください。

Service Monitor 8.6 にアップグレードする場合、

- Service Monitor 設定データ（資格情報、しきい値設定など）は維持されます。
- Common Services データは維持されます。

アップグレード前のデータ移行計画およびコール データ移行計画

コール データの移行は任意です。ただし、データを維持するには、Service Monitor 8.6 へのアップグレードを開始する前に、移行しておく必要があります。Cisco.com にある Service Monitor 製品が収容されている zip ファイルに、コール移行ツールが収められています。



(注)

CMT ツールを使用してデータの移行を実行する場合、および Service Monitor 8.0 から Service Monitor 8.6 にアップグレードする場合は、CDR、CVTQ、および CVTQ レポートで、以前のコールのグレードはアップグレード後に Unknown となります。これは、8.0 にグレード ロジックが存在しないためです。グレードは、実行された新しいコールで適切に動作します。

Service Monitor 8.0 から 8.6 にアップグレードすると、Global MOS Threshold 設定は保持されません。Service Monitor 8.5 では 2 つの設定可能な MOS 設定が導入されており、したがって 8.0 ではデータを使用できません。アップグレードの完了後にグローバルな MOS しきい値設定を設定するには、[Administration] > [Global] > [Threshold] の順に選択します。

Call Migration Tool と共に収められている README_QOVR_CMT.TXT ファイルには、データ移行に要する時間と使用されるディスク容量の評価が記載されています。このほか、ここにはツール実行時の Operations Manager および Service Statistics Manager（ネットワークにインストールされている場合）に対する影響が説明されています。

-
- ステップ 1** Cisco.com から、Service Monitor 製品が格納されている zip ファイル（CUSM8_6.zip）をダウンロードします。このファイルにアクセスする方法は次のとおりです。
- 次の URL に移動します。
http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps6536/tsd_products_support_series_home.html
 - Cisco.com にログインしていない場合は、ログインします。
 - [Download Software] リンクをクリックします。
 - オンライン上の指示に従って Cisco Unified Service Monitor 8.6 を選択し、zip ファイルをダウンロードします。
- ステップ 2** CUSM8_6.zip ファイルの \install\CallMigrationTool フォルダにある QOVR_CMT.zip ファイルを展開します。
- ステップ 3** QOVR_CMT.zip ファイルの README_QOVR_CMT.TXT ファイルを展開し、記載されている情報を利用して移行を計画し実行します。
-

TFTP サーバからの Cisco 1040 コンフィギュレーション ファイルの削除

アップグレード前に、既存の TFTP サーバから既存の Cisco 1040 コンフィギュレーション ファイルおよびバイナリ イメージ ファイルを削除することを推奨します。以下のファイルを削除します。

- Cisco 1040 センサー コンフィギュレーション ファイル：QOVDefault.CNF ファイル、および QoVMACAddress.CNF ファイル（Cisco 1040 ごと）
- バイナリ イメージ ファイル：たとえば、SvcMonAA2_nn.img

アップグレード後の追加処理をなくす方法

Unified Communications Manager 6.x 以降からコールをモニタしている場合、以下に留意する必要があります。

- Service Monitor 8.6 へのアップグレード中、すべてのプロセスが停止します。Unified Communications Manager 6.x 以降からのデータ ファイルを受信するときに、Service Monitor を使用できません。
- アップグレード完了後、
 - Unified Communications Manager から Service Monitor に未処理のデータ ファイルがすべて送信されます。これには時間がかかります。
 - Service Monitor では古いファイルが削除されます。

この処理をなくすため、アップグレード前に以下を実行できます。

- Unified Communications Manager 7.x 以降が、未処理データを送信しないようにします。これには、ビルディング サーバを編集し、[Resend on Failure] チェックボックスをオフにします。詳細については、『*User Guide for Cisco Unified Service Monitor 8.6*』の「Unified Communications Manager Configuration」を参照してください。
- バージョン 7.x よりも前の Unified Communications Manager ソフトウェア リリースについては、Unified Communications Manager から Service Monitor アプリケーション課金サーバを削除し、CDR Repository Manager サービスを再起動して、データが送信されないようにします。「[Unified Communications Manager からの Service Monitor の削除](#)」(P.2-11) を参照してください。アップグレード完了後、Service Monitor を Unified Communications Manager に追加し、CDR Repository Manager サービスを再起動できます。

Unified Communications Manager からの Service Monitor の削除

この手順は、Service Monitor 8.6 にアップグレードする場合に、Unified Communications Manager 6.x からコールをモニタしている場合に推奨されるものです。



(注) Unified Communications Manager 7.x 以降については、障害発生時にデータを再送信しないよう設定できます。詳細については、『*User Guide for Cisco Unified Service Monitor 8.6*』の「Unified Communications Manager Configuration」を参照してください。

- ステップ 1** Unified Communications Manager Serviceability を起動します。
- ステップ 2** [Tools] > [CDR Manageability] を選択します。
- ステップ 3** Billing Applications Server Parameters までスクロール ダウンし、アップグレードする Service Monitor サーバを探します。[Hostname/IP Address] および [User Name] 列のエントリからサーバを特定できません ([User Name] 列には [smuser] が表示されます)。

- ステップ 4** アップグレードする Service Monitor サーバのチェックボックスを選択します。
- ステップ 5** [Delete Selected] をクリックします。
- ステップ 6** 次のようにして、CDR Repository Service を再起動します。
- Unified Communications Manager Serviceability から、[Tools] > [Control Center - Network Services] をクリックします。
 - サーバー一覧から、パブリッシャを選択します。
 - CDR Services まで下にスクロールします。
 - [Cisco CDR Repository Manager] オプション ボタンを選択します。
 - [Restart] ボタンをクリックします。

NTP の設定

Unified Communications Manager を Service Monitor に追加する場合、Service Monitor サーバが NTP を使用するように設定されていない場合は、アップグレードの前または後に設定します。詳細については、「[NTP 設定メモ](#)」(P.2-4) を参照してください。

Service Monitor 8.6 へのアップグレード

アップグレードの前に、以下を実行する必要があります。

- システムのウイルス スキャン ソフトウェアを無効にします。これは、アップグレードの完了後に再起動できます。
- システムで Cisco Security Agent が実行されている場合は、これをディセーブルにします。これは、アップグレードの完了後に再起動できます。



(注) アップグレードの完了後、「[アップグレード後に実行する Cisco 1040 向けの設定](#)」(P.2-16) に記載されたタスクを完了するまでは Cisco 1040 は Service Monitor に登録されません。

Service Monitor 8.0 および Service Monitor 8.5 から Service Monitor 8.6 へのアップグレード

- ステップ 1** レポート データ (コール データ) の移行で適切な手順を実行したことを確認するために、「[アップグレード前のデータ移行計画およびコール データ移行計画](#)」(P.2-10) を参照します。
- ステップ 2** Service Monitor ソフトウェアをインストールするマシンにローカル管理者としてログインします。
- ステップ 3** eDelivery システムから取得したファイルを展開します。
- ステップ 4** **setup.exe** ファイルをクリックします。
- [Cisco Unified Service Monitor Setup Program] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 5** メッセージが表示された場合は、確認してから続行します。
- WMI サービスが実行中の場合、インストール続行のために WMI サービスを停止し、インストール完了後に WMI サービスを再起動することを伝えるメッセージが表示されます。続行するには [OK] をクリックします。
 - IIS が検出された場合（ディセーブルの場合を含む）は、メッセージが表示されます。IIS とのポート競合を避けるには、[OK] をクリックします。後の手順で、443 以外の HTTPS ポートを選択するよう求められます。
- [Welcome] ウィンドウが表示されます。

ステップ 6 [Next] をクリックします。[Software License Agreement] ウィンドウが表示されます。

ステップ 7 [I accept the terms of the license agreement] オプション ボタンを選択し、[Next] をクリックします。

ステップ 8 [Licensing Information] ウィンドウが表示されます。

ステップ 9 次のいずれかを選択し、[Next] をクリックします。

- [License File Location] : 参照して場所を入力します。
- [Evaluation Only] : インストールを完了します。後でライセンス ファイルを登録できます。



(注) ライセンス ファイルの取得方法については、「[ライセンス プロセス](#)」(P.B-3) を参照してください。

インストール プログラムによって、名前参照および DHCP が確認されます。システムに固定 IP アドレスが設定されていない場合は、[DHCP-Enabled Network Adapters] ダイアログ ボックスが表示されます。[Yes] をクリックします。

動的 MAC アドレスを使用して仮想マシンをインストールする場合は、また別の警告メッセージが表示されます。[Yes] をクリックします。（インストールを完了できても、Service Monitor は機能しません。詳細については、「[VMware に関するガイドライン](#)」(P.1-5) を参照してください）。

[Setup Type] ウィンドウが表示されます。

ステップ 10 次のいずれかのオプション ボタンを選択します。

- [Typical] : 最低限の情報を入力して Service Monitor 8.6 をインストールします。
- [Custom] : Service Monitor 8.6 をインストールするには、インストール先ディレクトリを選択して、ユーザとデータベースのパスワードを入力します。

[Typical] インストール モードを選択すると、Common Services インストール用に次の情報が入力されます。guest パスワード、Common Services データベース パスワード、メール設定、および自己署名証明書情報。この手順の残りの部分は、標準インストール用に記述されています。

[Custom] インストール モードを選択すると、インストール中に上記の情報を入力するよう求められます。

ステップ 11 [Next] をクリックします。[Select Components] ウィンドウが表示されます。

ステップ 12 オプション ボタンを選択します。[Next] をクリックします。

インストール プログラムによって、依存関係とシステム要件がチェックされます。[System Requirements] ウィンドウに要件チェックの結果が表示され、インストールの続行が可能かどうか通知されます。次のいずれかの状態が発生する場合があります。

- ディスク空き容量が不足している場合、適切なオペレーティング システムが存在しない場合、または最低限必要なメモリを確保できない場合、インストール プログラムによりエラー メッセージが表示され、処理が停止します。

- システムのメモリが 4 GB 未満の場合、インストールを続行できますが、次のメッセージを確認する必要があります。

WARNING: System memory is less than the requirement for Cisco Unified Service Monitor system to support high call volume.
Please refer to Service Monitor documentation for more details and upgrade the memory to at least 4GB if you have high call volume.

- ディスク空き容量が 73000 MB 未満の場合、インストールを続行できますが、次のメッセージを確認する必要があります。

Current disk space <nnnn> MB is less than Recommended disk space 73000 MB and it may affect performance.



(注) [System Requirements] ウィンドウに表示されるディスク空き容量は、Service Monitor のインストールと起動に最低限必要な容量です。推奨されるディスク空き容量 (P.1-2) の表を参照) は、Service Monitor の使用に最低限必要な容量です。

- その他の最小要件が満たされていない場合は、インストールプログラムによって対応するメッセージが表示され、インストールが続行されます。

ステップ 13 [Next] をクリックします。[Enter Admin Password] ウィンドウが表示されます。

- admin ユーザのパスワードを入力して確認し、[Next] をクリックします。



(注) パスワードはメモしておいてください。セキュリティの設定およびその他のユーザの作成が完了するまでは、Service Monitor へのログインにこのパスワードが必要です。

[Enter System Identity Account Password] ウィンドウが表示されます。

- システム アイデンティティ アカウント パスワードを入力して確認し、[Next] をクリックします。[Create casuser] ダイアログ ボックスが表示されます。
- [Yes] をクリックし、インストールを続行します。



(注)

- [Custom] インストール モードを選択した場合、インストールのこの部分で次の情報を入力するよう求められます。guest パスワード、Common Services データベース パスワード、メール設定、および自己署名証明書情報。
- HTTPS ポートを 443 から別の番号に変更する場合、メール設定情報のページが表示されます。

ステップ 14 [Summary] ウィンドウが表示され、現在の設定内容が示されます。[Install] をクリックします。インストール中に、追加の情報メッセージが表示されます。

ステップ 15 追加のメッセージが表示されたら、[OK] をクリックします。これらはインストールの進行を確認するためのものです。

- 次のメッセージを示すダイアログ ボックスが表示されることがあります。

Before you reboot this system, configure automatic time synchronization on it using NTP. Configure this system to use the time server that is used by Cisco Unified Communications Managers in your network.

詳細については、「NTP 設定メモ」(P.2-4) を参照してください。

- Windows SNMP サービスがシステムにインストールされていない場合は、次のメッセージが表示されます。

Windows SNMP service is not installed on your system. This installation will continue. To install support for system application and host resources MIBs, you must install the Windows SNMP service, using Add/Remove Programs from the Control Panel.

評価目的で Service Monitor をインストールする場合は、次のメッセージが表示されます。

Please obtain a valid license key from Cisco.com within 90 days.

[Restart] ウィンドウが表示されます。[Yes, I want to restart my computer now] オプション ボタンが選択されています。

ステップ 16 [Finish] をクリックします。(ステップ 16を開始する前に、コンピュータを再起動する必要があります)。

ステップ 17 インストールが完了したら、以下を実行します。

- a. Service Monitor を起動し、正しくインストールされていることを確認します。「Cisco Unified Service Monitor の起動」(P.2-7) を参照してください。



(注) インストールが完了したら、15 分ほど時間をおいてから Service Monitor を起動してください。これにより、すべてのプロセスを起動することができます。待たずに起動すると、次の HTTP Status 500 エラー メッセージが表示されます。「The server encountered an internal error () that prevented it from fulfilling this request.」

- b. ウィルス スキャンの対象から、NMSROOT\databases ディレクトリを除外します。ウィルス スキャンが原因でデータベース ファイルがロックされていると、問題が発生することがあります。

Unified Communications Manager への Service Monitor の追加

アップグレードする前に Service Monitor アプリケーション課金サーバを Unified Communications Manager から削除した場合は、Service Monitor アプリケーション課金サーバを Unified Communications Manager に追加します。



(注) このタスクは、Unified Communications Manager version 5.x 以降で実行します。この作業は、Service Monitor の稼動中に限り行ってください。

ステップ 1 Unified Communications Manager Serviceability を起動します。

ステップ 2 [Tools] > [CDR Manageability] を選択します。

ステップ 3 Billing Applications Server Parameters までスクロールし、[Add New] をクリックします。

ステップ 4 次のフィールドにデータを入力します。

- [Host Name / IP Address] : Cisco Unified Service Monitor がインストールされているシステムの IP アドレスを入力します。
- [User Name] : 「smuser」と入力します。



(注) smuser 以外のユーザ名を入力しないでください。

- [Password] : パスワードを入力します。デフォルトのパスワードは smuser です。このパスワードを変更するには、次の手順を実行します。

- まず Service Monitor でパスワードを変更します。(詳細については、オンライン ヘルプ を参照してください)。
- Service Monitor の他の設定で smuser に対して入力したのと同じパスワードを入力します。



(注) Service Monitor でパスワードを変更した場合、Unified Communications Manager でその新しいパスワードをすぐに受け付けるわけではないので、しばらく待ってから新しいパスワードを再入力してください。

- [SFTP Protocol] を選択します。
- [Directory Path] : 「/home/smuser/」 と入力します。



(注) /home/smuser 以外のディレクトリ パスを入力しないでください。

- ステップ 5** [Add] をクリックします。場合によっては、新しく追加されたビルディング サーバに CDR/CMR ファイルが送信されるように、まず CDR Repository Management Service を再起動しなければならないことがあります。
- a. Unified Communications Manager Serviceability から、[Tools] > [Control Center - Network Services] をクリックします。
 - b. サーバー一覧から、パブリッシャを選択します。
 - c. CDR Services まで下にスクロールします。
 - d. [Cisco CDR Repository Manager] オプション ボタンを選択します。
 - e. [Restart] ボタンをクリックします。

アップグレード後に実行する Cisco 1040 向けの設定

ここでは、Cisco 1040 を Service Monitor 8.6 に登録するために最低限必要な手順を説明します。NAM および Unified Communications Managers を Service Monitor に追加する方法など、設定手順を完了するには、『*User Guide for Cisco Unified Service Monitor*』の設定チェック リストを参照してください。

ステップ 1 Service Monitor を起動します。「[Cisco Unified Service Monitor の起動](#)」(P.2-7) を参照してください。

ステップ 2 次のようにして、デフォルトのコンフィギュレーション ファイルを設定します。

- a. [Administration] > [Configuration] > [Cisco 1040] > [Setup] の順に選択します。[Setup] ページが表示されます。
- b. [Default Configuration to TFTP Server] フィールドを更新します。
 - [Image Filename] : 「SvcMonAB2_102.img」 と入力します。
 - [Primary Service Monitor] : IP アドレスまたは DNS 名を入力します。
 - [Secondary Service Monitor] : (オプション) IP アドレスまたは DNS 名を入力します。



(注) 更新済みのバイナリ イメージ ファイルがリリースされることがあります。サポートされているバイナリ イメージ ファイルの名前については、『*Cisco Unified Service Monitor 8.6 Compliance Matrix*』を参照してください。

- c. [OK] をクリックします。Service Monitor では、デフォルトのコンフィギュレーション ファイルをローカルに保存し、これを Service Monitor で設定されている TFTP サーバにコピーします。
- d. Service Monitor サーバの `NMSROOT\ImageDir` から TFTP サーバの `root` ロケーションに、バイナリ イメージ ファイル `SvcMonAB2_102.img` をコピーします。(NMSROOT は Service Monitor がインストールされているディレクトリ。デフォルトの場所は `C:\Program Files\CSCOPx`)。
- e. 新たに作成された `QOVDefault.CNF` ファイルが TFTP サーバに存在することを確認します。存在しない場合、これを Service Monitor イメージ ファイル ディレクトリの `NMSROOT\ImageDir` から、TFTP サーバの `root` ロケーションにアップロードします。コンフィギュレーション ファイルの例については、「Cisco 1040 センサー コンフィギュレーション ファイルのサンプル」(P.2-17) を参照してください。



(注)

Unified Communications Manager を TFTP サーバとして使用する場合、そのセキュリティ設定が原因で、Service Monitor は Unified Communications Manager にコンフィギュレーション ファイルをコピーできません。ステップ 2e の説明に従って、手でコンフィギュレーション ファイルをアップロードする必要があります。コンフィギュレーション ファイルをアップロードできたら、Unified Communications Manager で TFTP サーバをリセットします。詳細については、Unified Communications Manager のマニュアルを参照してください。

ステップ 3

少し時間をおいてから、Cisco 1040 が Service Monitor に登録されていることを確認します。登録されていない場合、Cisco 1040 を電源から取り外し、再度接続することによってリセットします。



警告

Cisco 1040 センサーを取り外す前に、『Quick Start Guide for Cisco 1040 Sensor』の規制および安全上の情報をお読みください。

Cisco 1040 センサー コンフィギュレーション ファイルのサンプル

Service Monitor がこれらのファイルを作成するのは、ユーザ インターフェイス経由でコンフィギュレーションが編集されたとき、および Cisco 1040 がデフォルトのコンフィギュレーション ファイルを使用して登録されたときです。これらのサンプルは、センサーのコンフィギュレーション ファイルの内容が適切であることを確認できるよう提供されています。



(注)

Service Monitor が正しく機能するように、Service Monitor ユーザ インターフェイスを使用してコンフィギュレーション ファイルを編集してください。TFTP サーバで Cisco 1040 センサー コンフィギュレーション ファイルを編集しないでください。

デフォルトの 1040 センサー コンフィギュレーション ファイル : QOVDefault.CNF

デフォルトのセンサー コンフィギュレーション ファイルでは、ID の A000 がプレースホルダで、Receiver には IP アドレスまたは DNS 名が指定されます。LastUpdated で示されるデータは、前回、Service Monitor ユーザ インターフェイス経由でデフォルトのコンフィギュレーション ファイルが更新された時刻です。

```
Receiver=10.92.99.22;;
ID=A000
Image=SvcMonAB2_102.img
LastUpdated=11_16_2010-6_59_46.78
CDPGlobalRunState=true
SyslogPort=UDP:5666
SkinnyPort=TCP:2000
```

MAC 固有の 1040 センサー コンフィギュレーション ファイル : QOV001120FFCF18.CNF

MAC 固有のコンフィギュレーション ファイルでは、デフォルト ID の A000 の代わりにセンサーの MAC アドレスが使用されます。レシーバには DNS 名が指定されていますが、IP アドレスが表示されることもあります。LastUpdated で示されるデータは、前回、コンフィギュレーション ファイルが更新された時刻です。この更新は、センサーが Service Monitor に登録されたとき、または、ユーザが Service Monitor ユーザ インターフェイス経由でコンフィギュレーション ファイルを編集したとき生じます。

```
Receiver=qovr-weekly;;
ID=001120FFCF18
Image=SvcMonAB2_102.img
LastUpdated=11_13_2010-4_3_57.578
CDPGlobalRunState=true
SyslogPort=UDP:5666
SkinnyPort=TCP:2000
```

Service Monitor のアンインストールおよび再インストール

ここでは、次の内容について説明します。

- 「Service Monitor のアンインストール」 (P.2-18)
- 「Service Monitor の再インストール」 (P.2-19)

Service Monitor のアンインストール


注意

システムから Service Monitor を削除するには、Cisco Unified Service Monitor アンインストールプログラムを使用する必要があります。ファイルやプログラムを手動で削除しようとすると、システムに重大な悪影響が生じるおそれがあります。

以下の手順を使用して、Service Monitor をアンインストールします。

- ステップ 1** Service Monitor がインストールされているシステムにローカル管理者としてログインし、[Start] > [All Programs] > [Cisco Unified Service Monitor] > [Uninstall Cisco Unified Service Monitor] を選択し、アンインストールプログラムを起動します。



(注) WMI サービスが実行中の場合、アンインストール続行のために WMI サービスを停止し、アンインストール完了後に WMI サービスを再起動することを伝えるメッセージが表示されます。続行するには [Yes] をクリックします。

確認のダイアログボックスが表示されます。

- ステップ 2** アンインストールを続行する場合は、[Yes] をクリックします。
- ステップ 3** [Finish] をクリックし、システムを再起動します。
- ステップ 4** NMSROOT ディレクトリに残っているファイルがあれば削除します。NMSROOT は Service Monitor がインストールされていたディレクトリで、デフォルトの場所は C:\Program Files\CSCOPx です。

Service Monitor の再インストール



(注)

Operations Manager がインストールされているシステムで Service Monitor を再インストールするには、Operations Manager と Service Monitor の両方を再インストールする必要があります。『*Installation Guide for Cisco Unified Operations Manager*』(Service Monitor を含む)を参照してください。

Service Monitor を再インストールしても、既存のデータベースは保持されます。ただし、再インストールでは、システムに新しいファイルをコピーおよびインストールする前に、バックアップは実行されません。バックアップを実行するには、「Service Monitor ファイルおよびデータベースのバックアップ」(P.2-9)を参照してください。

再インストール中に設定を求められるパスワードについては、「インストール、再インストール、アップグレードのためのユーザ入力」(P.A-1)を参照してください。必ず「パスワード変更後に起こりうる問題の修正」(P.A-6)をお読みください。

以下の手順は、Service Monitor 8.6 がすでにインストールされているシステムに Service Monitor 8.6 をインストールするために使用します。

- ステップ 1** Service Monitor ソフトウェアを再インストールするマシンにローカル管理者としてログインします。
- ステップ 2** eDelivery システムから取得したファイルを展開します。
- ステップ 3** **setup.exe** ファイルをクリックします。
- [Cisco Unified Service Monitor Setup Program] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** メッセージが表示された場合は、確認してから続行します。
- WMI サービスが実行中の場合、インストール続行のために WMI サービスを停止し、インストール完了後に WMI サービスを再起動することを伝えるメッセージが表示されます。[OK] をクリックします。
 - データベースのバックアップが実行されないことを伝えるメッセージが表示されます。[OK] をクリックします。
- [Welcome] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 5** [Next] をクリックします。[Software License Agreement] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 6** [I accept the terms of the license agreement] オプション ボタンを選択し、[Next] をクリックします。
- インストール プログラムによって、名前参照および DHCP が確認されます。[Setup Type] ダイアログ ボックスが表示されます。
- ステップ 7** [Typical] オプション ボタンを選択し、[Next] をクリックします。[Select Applications] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 8** オプション ボタンを選択します。[Next] をクリックします。
- インストール プログラムによって、依存関係とシステム要件がチェックされます。
- [System Requirements] ウィンドウに要件チェックの結果が表示され、インストールの続行が可能かどうか通知されます。次のいずれかの状態が発生する場合があります。
- ディスク空き容量が不足している場合、インストール プログラムによりエラー メッセージが表示され、処理が停止します。
 - システムのメモリが 4 GB 未満の場合、インストールを続行できますが、次のメッセージを確認する必要があります。

WARNING: System memory is less than the requirement for Cisco Unified Service Monitor system to support high call volume.
Please refer to Service Monitor documentation for more details and upgrade the memory to at least 4GB if you have high call volume.

- ディスク空き容量が 73000 MB 未満の場合、インストールを続行できますが、次のメッセージを確認する必要があります。

Current disk space <nnnn> MB is less than Recommended disk space 73000 MB and it may affect performance.



(注) [System Requirements] ウィンドウに表示されるディスク空き容量は、Service Monitor のインストールと起動に最低限必要な容量です。推奨されるディスク空き容量（(P.1-2) の表を参照）は、Service Monitor の使用に最低限必要な容量です。

- その他の最小要件が満たされていない場合は、インストールプログラムによって対応するメッセージが表示され、インストールが続行されます。

ステップ 9 [Next] をクリックします。[Change casuser Password] ウィンドウが表示されます。

ステップ 10 パスワードを入力して確認するか、システムによりランダムにパスワードが生成されるよう [Next] をクリックします。[Summary] ウィンドウが表示され、現在の設定内容が示されます。

ステップ 11 [Install] をクリックします。

ステップ 12 [Summary] ウィンドウが表示され、現在の設定内容が示されます。

ステップ 13 [Install] をクリックします。再インストールが進行し、[Setup Complete] ウィンドウが表示されます。

ステップ 14 [Finish] をクリックします。

システムを SNMP クエリー対応に設定

Service Monitor にはシステム アプリケーション MIB が実装されています。Service Monitor がインストールされているサーバに対して SNMP クエリーを作成するのにサードパーティ製の SNMP 管理ツールを使用する場合、Windows SNMP サービスをインストールする必要があります。



(注) セキュリティを強化するため、システム アプリケーション MIB 内のすべての Object ID (OID; オブジェクト ID) に対して SNMP set 操作は許可されていません。Service Monitor のインストール後、デフォルトまたは既知のコミュニティ スtring を使用しないように Windows SNMP サービスの資格情報を変更する必要があります。

Windows SNMP サービスのインストールは、Service Monitor のインストール前でも後でも実行できません。Windows SNMP サービスがインストールされているかどうかの確認には、以下の手順を使用します。

ステップ 1 Service Monitor をインストールする予定のサーバに、Windows SNMP サービスがインストールされているかどうかを確認します。それには次のようにします。

a. Windows 管理ツールの Services ウィンドウを開きます。

b. 次を確認します。

- SNMP サービスが Windows 管理ツールの Services ウィンドウに表示されているかどうか。表示されている場合は、Windows SNMP サービスがインストールされています。

- SNMP サービスのステータスが「Started」かどうか。「Started」の場合は、SNMP サービスが実行中です。

ステップ 2 Windows SNMP サービスがインストールされていない場合はインストールします。



(注)

Windows オンライン ヘルプに、Windows SNMP サービスなどの Windows コンポーネントを追加および削除する手順が記載されています。手順を検索するには、Windows オンライン ヘルプの [Index] タブを選択し、「*install SNMP service*」などのキーワードまたは句を入力します。

■ システムを SNMP クエリー対応に設定