

# Configuración previa a la instalación ITHC

**Versión Beta 1.1 Actualizado 15 Dic 2017**

## Requerimientos

### 1. **Versión de .NET Framework: 4.5 o superior, según sistema operativo.**

\*.NET Framework 4.5 es una actualización en contexto que reemplaza a .NET Framework 4 en el equipo. Igualmente, .NET Framework 4.5.1 4.5.2, 4.6, 4.6.1 y 4.6.2 son actualizaciones en contexto de .NET Framework 4.5, lo que significa que usan la misma versión en tiempo de ejecución, pero las versiones del ensamblado se actualizan e incluyen nuevos tipos y miembros. Después de instalar una de estas actualizaciones, las aplicaciones de .NET Framework 4, .NET Framework 4.5 o .NET Framework 4.6 deben seguir ejecutándose sin necesidad de una nueva compilación.

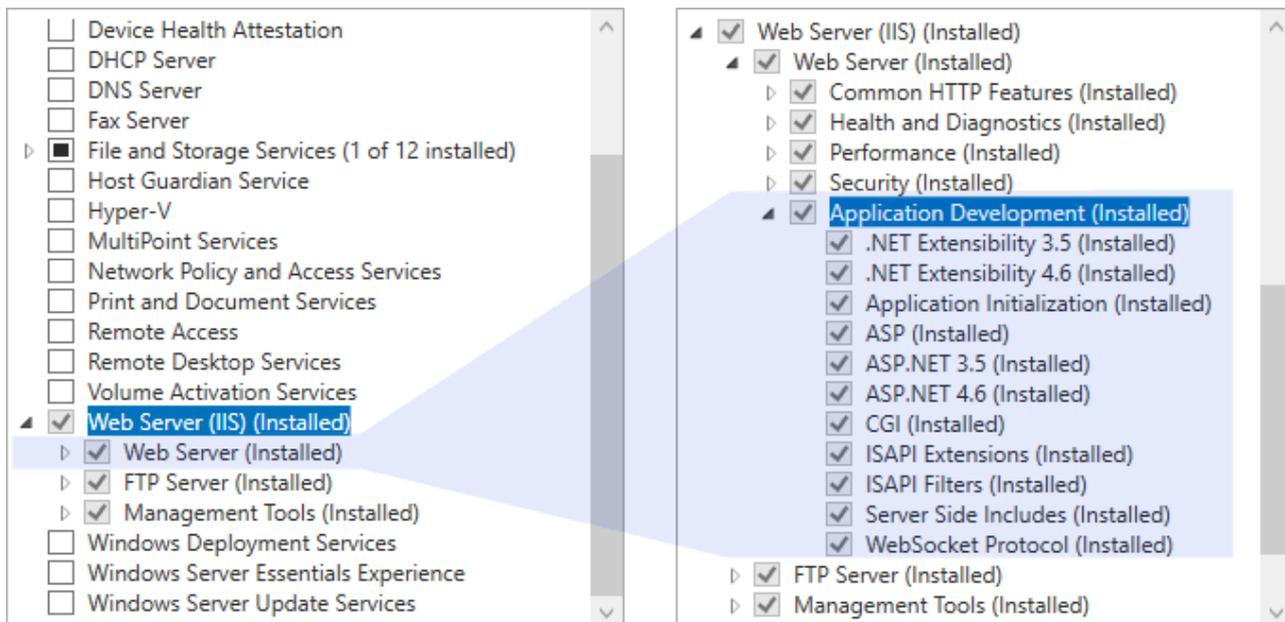
La versión 4.5 viene instalada en Windows Server 2012 y es posible instalarla en versiones de servidor: 2008 R2 SP1 y 2008 SP2

[Versiones y dependencias de .NET Framework](#)

### 2. **IIS (Internet Information Services) instalado y funcional con su consola de administración habilitada. Con componentes ASP, CGI y Server Includes instalados.**

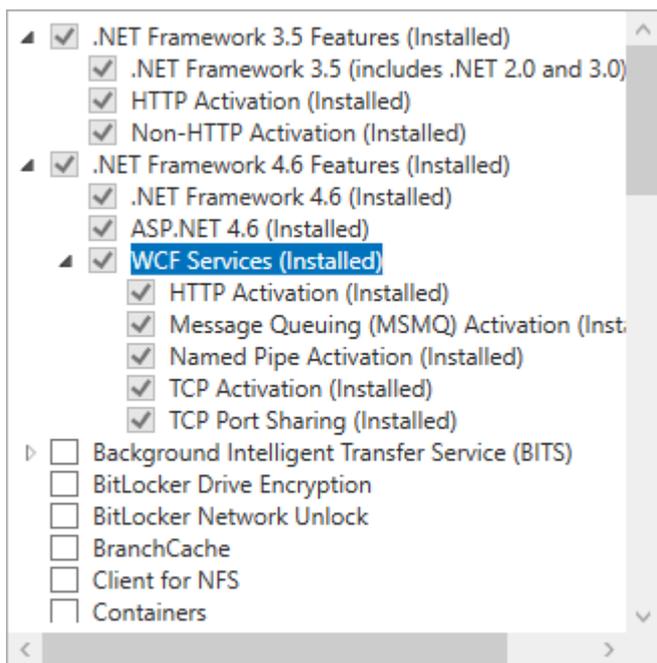
Habilitar los roles y características correspondientes:

#### **Roles**



En *Características*, deben habilitarse todos los componentes del Framework, incluso de versión 3.5:

### Características



### 3. Navegador y Componente Silverlight

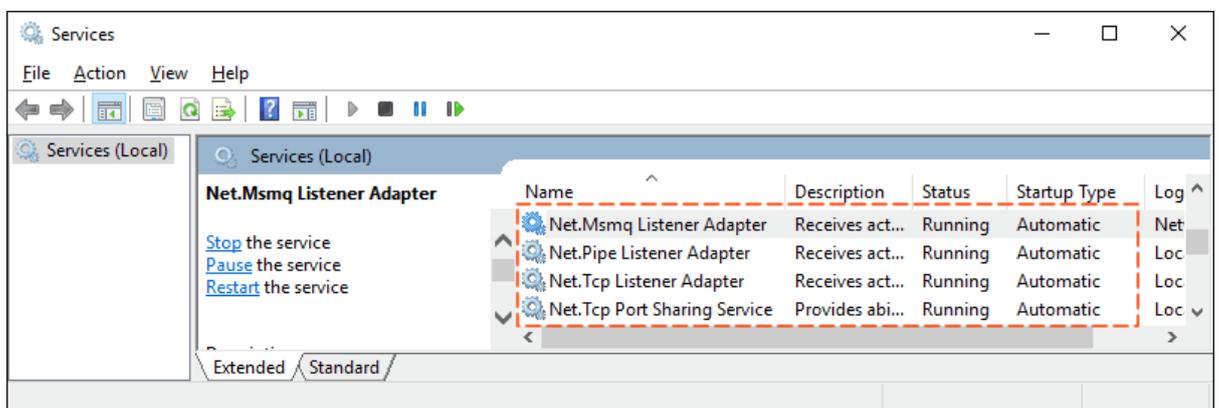
1. La consola Atis<sup>1)</sup> requiere para su funcionamiento IE 10 o IE 11, además del componente Silverlight. Si no se encuentra instalado al intentar abrir el sitio Atis se solicitará su descarga e instalación.



2. El sitio ITHC<sup>2)</sup> no requiere para funcionamiento el componente Silverlight. Puede ejecutarse desde versiones de navegador IE 10, IE 11 y IE Edge. Es posible acceder al sitio por medio de navegadores propios de dispositivos móviles.

#### 4. Verificar que los siguientes servicios, están iniciados y configurados para iniciar de forma automática:

1. Net.Msmq Listener Adapter (Adaptador de escucha Net.Msmq)
2. Net.Pipe Listener Adapter (Adaptador de escucha Net.Pipe)
3. Net.Tcp Listener Adapter (Adaptador de escucha Net.Tcp)
4. Net.Tcp Port Sharing Service (Servicio de uso compartido de puertos Net.Tcp)



#### 5. Creación y restauración de la base de datos Atis

La base de datos para versión It-Help-Center se incluye en los archivos de la versión más reciente. Disponible para descarga de distribuidores autorizados.

#### 6. Instalación de última versión del servidor Discovery.



Las siguientes indicaciones aplican para versiones p\_10\_5 y q\_1\_1.  
La versión q\_1\_1 incluye cambio en el query del Datanor.exe para validación de horarios, evita que se genere el mensaje: Conversion failed when converting date and/or time from character string.

1. Realizar la conexión a la base de datos Atis restaurada.
2. Después de la conexión al motor de base de datos, permitir que todos los servicios inicien por primera vez y verificar que no existan errores de fecha, verificar con el log del Datanor.

```
Datanor_3 - Notepad
File Edit Format View Help
19/04/2017 20:41:27 : BddCode:Conversion failed when converting date and/or time
from character string#: -2147217913 Query: SELECT DISTINCT
19/04/2017 20:41:27 : BddCode:Conversion failed when converting date and/or time
from character string ErrVlvalidation:2
19/04/2017 20:41:27 : frDataModule.TratarExcepciones [0]EOleException:Conversion
failed when converting date and/or time from character string
19/04/2017 20:41:29 : frTCPServidorSSD.FormCreate:TCPServer.Active:=False;
19/04/2017 20:41:29 : DataServCfg:ModoTermina:TRUE
19/04/2017 20:41:29 : DataServCfg:ClosingMute:FALSE
19/04/2017 20:41:29 : DataServCfg:ModoTermina:TRUE
```

De presentarse ese error en el registro de Windows ubicar la llave Discovery:

En sistemas de 32 bits: *HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\LeverIT\Discovery*

En sistemas de 64 bits:

*HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\LeverIT\Discovery*

Y editar los valores: **FormatoDate y FormatoFecha** de forma que se ajusten a los formatos de fecha y hora utilizados por la base de datos del sistema.

3. Verificar que todos los valores con prefijo DL dentro de la llave Discovery tienen el mismo contenido que las llaves con el mismo nombre pero sin prefijo DL. Estas llaves se relacionan con los módulos: DRobot, ServiceManager, DataLink, CMDB y SetupBox, y se crean de forma automática cuando se inician los servicios.

Llaves que siempre deben editarse antes de iniciar el servicio Datalink.exe:

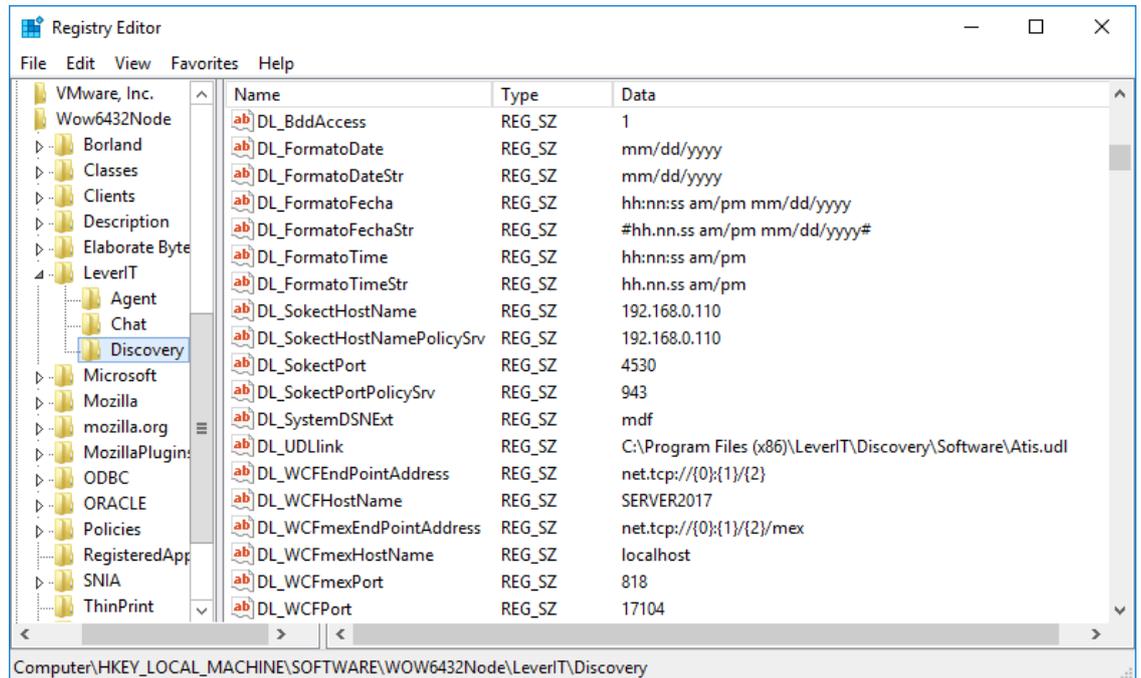
1. **DL\_BddAccess**
2. **DL\_UdlLink**

Llaves que se editan en caso de que se presenten errores de fecha en el sistema, bien sean del Datanor.exe como se indica en el punto anterior, o directamente del sistema Atis. En los dos casos los valores en el registro deben ajustarse a los

formatos de fecha y hora utilizados por la base de datos del sistema.:

### 3. DL\_FormatoDate

### 4. DL\_FormatoFecha



Si no se ha creado alguno de los valores con prefijo DL, iniciar el servicio ServiceManager para que se creen de forma automática.

- Terminar los servicios. En el directorio *Software* del servidor, reemplazar los directorios **SrvCfg** y **SrvPrg** con los de versión It-Help-Center más reciente. Disponible para descarga de distribuidores autorizados.
- Para el funcionamiento de It-Help-Center, se requiere únicamente del servicio DataLink activo.  
Iniciar los servicios DataLink.exe y ServiceManager.exe. Estos servicios se encuentran en:  
<unidad>:\Program Files (x86)\LeverIT\Discovery\Software\SrvPrg

Para que inicie el Datalink.exe de forma automática se requiere que el servicio ServiceManager.exe tenga activa la casilla Activar que se encuentra en la pestaña Servicios > Administración (Estado de aplicaciones):

No hay inconveniente si se inician los demás servicios del servidor Discovery.

- Crear una regla de acceso al programa **Datalink.exe** en el firewall del servidor Discovery.

1)

Consola para administración y configuración general del sistema ITHC

2)

Sitio ITHC para ingreso de usuarios finales y usuarios administradores y asesores de mesa de servicio

From:

<http://leverit.com/ithelpcenter/> - **IT Help Center**

Permanent link:

[http://leverit.com/ithelpcenter/instalacion\\_atis:configuracion](http://leverit.com/ithelpcenter/instalacion_atis:configuracion)

Last update: **2020/09/16 20:30**

