

JP1 Version 9

# JP1/Integrated Management - Service Support **構築・運用ガイド**

解説・手引・文法・操作書

3020-3-R91-10

## 対象製品

P-242C-8F94 JP1/Integrated Management - Service Support 09-50 (適用 OS : Windows Server 2008 , Windows Server 2003 )

適用 OS のバージョン , JP1/Integrated Management - Service Support が前提とするサービスパックやパッチなどの詳細についてはリリースノートで確認してください。

## 輸出時の注意

本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。

なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

## 商標類

Active Directory は、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における登録商標または商標です。

BSAFE は、EMC Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Internet Explorer は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

ITIL(IT Infrastructure Library) は、英国及び欧州連合各国における英国政府 OGC(Office of Government Commerce) の商標又は登録商標です。

Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国 及びその他の国における登録商標または商標です。

JSP は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国 及びその他の国における登録商標または商標です。

Microsoft は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Microsoft Internet Information Services は、米国 Microsoft Corporation の商品名称です。

Microsoft Office Excel は、米国 Microsoft Corporation の商品名称です。

ODBC は、米国 Microsoft Corporation が提唱するデータベースアクセス機構です。

OpenView は、Hewlett-Packard Company の商標です。

RSA は、EMC Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Windows Server は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Windows Vista は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

This product includes software developed by IAIK of Graz University of Technology.

This product includes software developed by the Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>).

This product includes software developed by Ben Laurie for use in the Apache-SSL HTTP server project.

Portions of this software were developed at the National Center for Supercomputing Applications (NCSA) at the University of Illinois at Urbana-Champaign.

This product includes software developed by the University of California, Berkeley and its contributors.

This software contains code derived from the RSA Data Security Inc. MD5 Message-Digest Algorithm, including various modifications by Spyglass Inc., Carnegie Mellon University, and Bell Communications Research, Inc (Bellcore).

Regular expression support is provided by the PCRE library package, which is open source software, written by Philip Hazel, and copyright by the University of Cambridge, England. The original software is

available from <ftp://ftp.csx.cam.ac.uk/pub/software/programming/pcre/>

This product includes software developed by Ralf S.Engelschall <[rse@engelschall.com](mailto:rse@engelschall.com)> for use in the mod\_ssl project (<http://www.modssl.org/>).

本製品には、Henry Spencer により開発されたソフトウェアの改変版が含まれています。



本製品は、EMC Corporation の RSA(R) BSAFE™ ソフトウェアを搭載しています。

**HITACHI**  
Inspire the Next

株式会社 日立製作所



マイクロソフト製品のスクリーンショットの使用について

Microsoft Corporation のガイドラインに従って画面写真を使用しています。

発行

2011 年 7 月 3020-3-R91-10

著作権

All Rights Reserved. Copyright (C) 2009,2011, Hitachi, Ltd.

## 変更内容

### 変更内容 ( 3020-3-R91-10 ) JP1/Integrated Management - Service Support 09-50

| 追加・変更内容  | 変更箇所  |
|--|---|
| 案件の検索条件の指定方法を変更した。   | 1.4.1(2) , 2.4(1) , 2.4(2)  |
| JP1/IM - UCMDB の画面を呼び出し , JP1/IM - UCMDB が管理する機器情報を確認できるようにした。   | 1.6.2(4) , 2.5.1(2) , 2.15 , 3.4 , 3.4.1 , 3.4.2 , 4.4(5) , 4.10 , 4.10.4 , 7.1 , 7.11 , 7.13.4 , 10.jssitementry ( 案件登録 ) , 11. 定義ファイル一覧 , 11. 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否 , 11. 案件フォーム定義ファイル ( 任意 ) , 11. コードマッピングファイル ( jplimss_itementry_codemap.conf ) , 11. ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル ( hptl_jpl_imss_jplevent_status.properties ) , 11. 機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl_jpl_imss_ci_link_setting.properties ) , 13.2.3 , 付録 A(2) |
| 案件プレビューに表示される次の項目について , アンカーをクリックすると , 情報を表示できるようにした。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 関連案件</li><li>• 関連情報</li><li>• 機器情報</li><li>• 添付ファイル</li><li>• ユーザーが追加したリンク指定系の項目</li></ul> | 2.2.2(2)  |
| jssitemedit コマンド ( 案件編集 ) を追加した。   | 2.6 , 2.17 , 7.11 , 8.8 , 9.1.1 , 10. コマンド一覧 , 10. コマンド実行時のサービスの状態 , 10.jssitemedit ( 案件編集 ) , 11. 定義ファイル一覧 , 11. 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否 , 11. 案件自動入力プロパティファイル ( jplimss_itementry_default.conf ) , 11. コードマッピングファイル ( jplimss_itemedit_codemap.conf ) , 12.1 , 13.2.3 , 付録 A(1) , 付録 A(2)   |
| 案件の担当者に案件が滞留していることを通知できるようにした。   | 2.9(1) , 2.9(2) , 2.16 , 2.17 , 4.5 , 6.1 , 7.6 , 7.6(3) , 7.11 , 9.1.1 , 10. コマンド一覧 , 10. コマンド実行時のサービスの状態 , 10.jssinformleave ( 滞留案件通知 ) , 11. 定義ファイル一覧 , 11. 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否 , 11. 滞留案件定義ファイル ( jplinformleave_setting.conf ) , 11. タスク実行サービス定義ファイル ( jplimss_service_setting.conf ) , 11. メール定義ファイル ( jplimss_mail_setting.conf ) , 12.1 , 13.2.3  |
| 案件フォーム定義ファイルを GUI ツールでカスタマイズできるようにした。  | 2.11(1) , 2.17 , 7.1 , 7.7 , 7.8 , 9.1.1 , 10. コマンド一覧 , 10. コマンド実行時のサービスの状態 , 10.jssformcustomizer ( 案件フォーム定義ファイル編集 )   |



| 追加・変更内容  | 変更箇所  |
|--|---|
| ステータスの制限およびエスカレーションの禁止ができるようにした。                                     | 2.12, 2.12(4), 2.12(5), 4.3, 4.3(3), 7.9, 7.9(1), 7.9(4), 7.9(5)  |
| 案件管理 DB と LDAP サーバを切り替えられるようにした。                                     | 2.17, 3.7, 5.1, 5.3.2, 5.4.2(1), 5.4.2(2), 5.4.2(3), 5.4.2(4), 5.4.3, 7.2.1(1), 7.2.1(2), 8.2.2, 8.2.9, 8.7, 9.1.1, 10. コマンド一覧, 10. コマンド実行時のサービスの状態, 10.jsschauthorityserver ( 認証サーバ切り替え ), 11. 定義ファイル一覧, 11. 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否, 11.JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル ( hptl_jp1_imss_ua_conf.properties ), 11. ユーザー管理プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_usermgr.properties ) |
| JP1/IM - View の画面から JP1/IM - Service Support の画面を呼び出し、案件を登録できるようにした。 | 3.1.3, 3.2, 3.2.1, 4.10, 4.10.2, 7.1, 7.13.2  |
| WWW アプリケーションと連携し、案件の情報を WWW アプリケーションへ渡せるようにした。                       | 3.5, 3.5(3), 11. システムプロパティファイル ( hptl_jp1_imss_main_setting.properties )  |
| オプションを追加し、案件の担当の変更や案件がクローズしたことを担当者にメールで通知できるようにした。                   | 4.6, 7.11, 10.jssitemedit ( 案件編集 ), 11. 定義ファイル一覧, 11. 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否, 12.1   |
| オプションを追加し、案件の登録が完了したことを担当者にメールで通知できるようにした。                           | 4.6, 7.11, 10.jssitementry ( 案件登録 ), 10.jssitementrybyemail ( メールによる案件登録 ), 11. 定義ファイル一覧, 11. 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否, 12.1   |
| ステータス変更用 JP1 イベントの発行設定の手順を変更した。                                      | 7.13.1(1)   |
| オプションを追加し、出力したい案件をプロセスワークボード内通し番号で指定できるようにした。                        | 10.jssitemlist ( 案件一覧出力 )   |
| コマンドプロンプトを使用し、JP1/IM - Service Support のコマンドを実行できるようにした。             | 10. コマンドプロンプトを使用したコマンドの実行方法   |
| メイン画面 ( 案件一覧 ) のオプションメニューにリンクを追加できるようにした。                            | 11. 関連リンクプロパティファイル ( hptl_jp1_imss_link_setting.properties )  |

| 追加・変更内容   | 変更箇所                                     |
|---|--|
| <p>次のメッセージを追加した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KNAB11041-E ~ KNAB11043-E</li> <li>• KNAB15091-E</li> <li>• KNAB15093-I ~ KNAB15096-I</li> <li>• KNAB15098-E ~ KNAB15101-E</li> <li>• KNAB20008-I</li> <li>• KNAB20251-I</li> <li>• KNAB20257-I ~ KNAB20260-I</li> <li>• KNAB20263-I ~ KNAB20271-I</li> <li>• KNAB22115-W</li> <li>• KNAB22116-W</li> <li>• KNAB24008-E</li> <li>• KNAB24210-E ~ KNAB24212-E</li> <li>• KNAB24216-E</li> <li>• KNAB26063-E</li> <li>• KNAB26071-E ~ KNAB26074-E</li> <li>• KNAB26081-E ~ KNAB26091-E</li> <li>• KNAB26213-E ~ KNAB26215-E</li> <li>• KNAB28114-E ~ KNAB28116-E</li> <li>• KNAB30002-E ~ KNAB30008-E</li> <li>• KNAB30012-I</li> <li>• KNAB30013-I</li> <li>• KNAB30105-E ~ KNAB30109-E</li> <li>• KNAB30111-E</li> <li>• KNAB30112-E</li> <li>• KNAB30114-E</li> <li>• KNAB30155-E</li> <li>• KNAB30202-E</li> <li>• KNAB30205-E</li> <li>• KNAB30208-E</li> <li>• KNAB30210-E</li> <li>• KNAB30211-E</li> <li>• KNAB30214-E</li> <li>• KNAB99048-E</li> <li>• KNAB99049-E</li> </ul> | 12.1 , 12.4.2 , 12.4.3 , 12.4.4 , 12.4.5 |
| <p>次のメッセージのオペレーターの処置を変更した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KNAB11017-E</li> <li>• KNAB12002-E</li> <li>• KNAB13004-W</li> <li>• KNAB15042-E</li> <li>• KNAB24003-E</li> </ul>  | 12.4.2 , 12.4.3                          |
| <p>次のメッセージの本文，説明文およびオペレーターの処置を変更した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KNAB22014-W</li> </ul>   | 12.4.3                                   |
| <p>次のメッセージの説明文を変更した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KNAB24216-E</li> <li>• KNAB26007-E</li> </ul>   | 12.4.3                                   |

単なる誤字・脱字などはお断りなく訂正しました。

# はじめに

---

このマニュアルは、プログラムプロダクト P-242C-8F94 JP1/Integrated Management - Service Support (以降、JP1/IM - Service Support と略します) の機能、システム構築方法、および操作方法について説明したものです。

## 対象読者

このマニュアルは、次の方にお読みいただくことを前提に説明しています。

- JP1/IM - Service Support を使用して、IT サービス管理のサービスサポートでのプロセスを定義し、実際に運用していくための環境を構築するシステム管理者の方
- Windows Server 2008 または Windows Server 2003 に関する基本的な知識をお持ちの方

## マニュアルの構成

このマニュアルは、次に示す編から構成されています。

### 第 1 編 概要編

JP1/IM - Service Support の概要について説明しています。案件を解決するまでの流れや、JP1/IM - Service Support のシステム構成について説明しています。

### 第 2 編 機能編

JP1/IM - Service Support の機能について説明しています。また、JP1/IM - Service Support と他製品が連携して実現できることについても説明しています。

### 第 3 編 設計編

JP1/IM - Service Support によるサービスサポートに沿った運用をするための設計方針について説明しています。

### 第 4 編 構築編

JP1/IM - Service Support のインストールとセットアップの方法、および JP1/IM - Service Support の環境を構築する方法について説明しています。

### 第 5 編 メンテナンス編

JP1/IM - Service Support のメンテナンス方法について説明しています。

### 第 6 編 リファレンス編

JP1/IM - Service Support で使用できるコマンド、定義ファイル、および JP1/IM - Service Support が出力するメッセージについて説明しています。

### 第 7 編 トラブルシューティング編

JP1/IM - Service Support でトラブルが発生した場合の対処について説明しています。

## 関連マニュアル

関連マニュアルを次に示します。必要に応じてお読みください。

- JP1 Version 9 JP1/Base 運用ガイド (3020-3-R71)
- JP1 Version 9 JP1/Integrated Management - Manager 導入・設計ガイド (3020-3-R76)
- JP1 Version 9 JP1/Integrated Management - Manager 構築ガイド (3020-3-R77)
- JP1 Version 9 JP1/Integrated Management - Manager コマンド・定義ファイルリファレンス (3020-3-R80)
- JP1 Version 9 JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド (3020-3-R92)
- JP1 Version 9 JP1/NETM/Asset Information Manager 設計・構築ガイド (3020-3-S77)
- JP1 Version 9 JP1/NETM/DM 運用ガイド 1(Windows(R) 用) (3020-3-S81)

## マニュアルの体系

JP1/IM・Service Support のマニュアルには、このマニュアルを含め次の二つのマニュアルがあります。利用目的に応じてお読みください。

JP1 Version 9 JP1/Integrated Management - Service Support 構築・運用ガイド (3020-3-R91)

JP1/IM・Service Support の管理、メンテナンスをされるシステム管理者の方は、このマニュアルをお読みください。JP1/IM・Service Support の概要、機能、インストール・セットアップ方法、および JP1/IM・Service Support の操作について説明しています。

JP1 Version 9 JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド (3020-3-R92)

JP1/IM・Service Support の画面操作だけを実施する方は、このマニュアルをお読みください。JP1/IM・Service Support の画面から行う操作について説明しています。

なお、案件に関する画面上での操作手順は、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」だけに記載しています。環境構築に関する画面上での操作手順は、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 構築・運用ガイド」およびマニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」両方に記載しています。

## 読書手順

このマニュアルのそれぞれの編は、システムの設計・構築・運用などのシステムのライフサイクルでの段階ごとに必要な情報を説明しています。次の表に示すように、目的に合わせて必要な箇所をお読みください。

| 項番 | 目的                            | 参照箇所   |
|----|-------------------------------|--|
| 1  | JP1/IM・Service Support を理解する。 | 概要編：JP1/IM・Service Support の概要を知る。<br>機能編：JP1/IM・Service Support の詳細を理解する。 |

| 項番 | 目的                                      | 参照箇所  |
|----|---|---|
| 2  | JP1/IM - Service Support のシステムを設計・構築する。 | 概要編：JP1/IM - Service Support の概要を知る。<br>機能編：JP1/IM - Service Support の詳細を理解する。<br>設計編：JP1/IM - Service Support の設計箇所を確認し、システムを設計する。<br>構築編：JP1/IM - Service Support の構築手順を確認し、構築する。<br>メンテナンス編：JP1/IM - Service Support のメンテナンス方法を知る。<br>リファレンス編：JP1/IM - Service Support の定義ファイル、コマンドを確認し、設定値を決める。 |
| 3  | JP1/IM - Service Support のシステムを運用する。    | 概要編：JP1/IM - Service Support の概要を知る。<br>メンテナンス編：JP1/IM - Service Support のメンテナンス方法を知る。<br>機能編：必要に応じて、JP1/IM - Service Support の機能詳細を確認する。<br>トラブルシューティング編：トラブルが発生したときにトラブルの回避方法を知る。<br>参考マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」<br>案件に関する画面上での操作手順を知る。                            |
| 4  | JP1/IM - Service Support のシステムの見直しをする。  | 項番 2 に戻り、JP1/IM - Service Support のシステムを再設計・再構築する。  |

## このマニュアルでの表記

このマニュアルでは、日立製品およびその他の製品の名称を省略して表記しています。次に、このマニュアルでの表記と、製品の正式名称を示します。

| このマニュアルでの表記       |                           | 正式名称  |
|-------------------|---------------------------|---|
| Excel             |                           | Microsoft(R) Office Excel                       |
| HNTRLib2          |                           | Hitachi Network Objectplaza Trace Library 2     |
| IIS               |                           | Microsoft(R) Internet Information Services      |
| Internet Explorer | Internet Explorer         | Microsoft(R) Internet Explorer                  |
|                   | Windows Internet Explorer | Windows(R) Internet Explorer(R)                 |
| JP1/AJS           |                           | JP1/Automatic Job Management System 2 - Agent   |
|                   |                           | JP1/Automatic Job Management System 2 - Manager |
|                   |                           | JP1/Automatic Job Management System 2 - View    |
|                   |                           | JP1/Automatic Job Management System 3 - Agent   |
|                   |                           | JP1/Automatic Job Management System 3 - Manager |

| このマニュアルでの表記                                 |                     | 正式名称   |
|---|---------------------|--|
|   |                     | JP1/Automatic Job Management System 3 - View                       |
| JP1/Cm2/NNM                                 |                     | JP1/Cm2/Network Node Manager バージョン 7 以前                            |
|   |                     | JP1/Cm2/Network Node Manager Starter Edition 250 バージョン 8 以前        |
|   |                     | JP1/Cm2/Network Node Manager Starter Edition Enterprise バージョン 8 以前 |
| JP1/Cm2/NNMi                                |                     | JP1/Cm2/Network Node Manager i 09-00 以降                            |
| JP1/IM - Manager                            |                     | JP1/Integrated Management - Manager                                |
| JP1/IM - Service Support<br>または JP1/IM - SS |                     | JP1/Integrated Management - Service Support                        |
| JP1/IM - TELstaff                           |                     | JP1/Integrated Management - TELstaff                               |
| JP1/IM - UCMDB                              |                     | JP1/Integrated Management - Universal CMDB Advanced Edition        |
| JP1/IM - View                               |                     | JP1/Integrated Management - View                                   |
| JP1/NETM/AIM                                |                     | JP1/NETM/Asset Information Manager                                 |
| JP1/NETM/DM                                 |                     | JP1/NETM/DM Client   |
|   |                     | JP1/NETM/DM Client - Base  |
|   |                     | JP1/NETM/DM Client - Delivery Feature                              |
|   |                     | JP1/NETM/DM Client - Operation Log Feature                         |
|   |                     | JP1/NETM/DM Manager  |
| JP1/PFM - Web Console                       |                     | JP1/Performance Management - Web Console                           |
| MSCS  |                     | Microsoft(R) Cluster Service                                       |
| Windows 2000                                |                     | Microsoft(R) Windows(R) 2000 Advanced Server Operating System      |
|   |                     | Microsoft(R) Windows(R) 2000 Datacenter Server Operating System    |
|   |                     | Microsoft(R) Windows(R) 2000 Professional Operating System         |
|   |                     | Microsoft(R) Windows(R) 2000 Server Operating System               |
| Windows 7                                   |                     | Microsoft(R) Windows(R) 7 Enterprise                               |
|   |                     | Microsoft(R) Windows(R) 7 Professional                             |
|   |                     | Microsoft(R) Windows(R) 7 Ultimate                                 |
| Windows Server 2003                         | Windows Server 2003 | Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise Edition            |

| このマニュアルでの表記   |                          | 正式名称   |
|---------------|--------------------------|--|
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Standard Edition          |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Enterprise Edition     |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Standard Edition       |
|               | Windows Server 2003(x64) | Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise x64 Edition    |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Standard x64 Edition      |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Enterprise x64 Edition |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Standard x64 Edition   |
|               | Windows Server 2008      | Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Enterprise                 |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Standard                   |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Datacenter             |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Enterprise             |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Standard               |
| Windows Vista |                          | Microsoft(R) Windows Vista(R) Business                         |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Vista(R) Enterprise                       |
|               |                          | Microsoft(R) Windows Vista(R) Ultimate                         |
| Windows XP    |                          | Microsoft(R) Windows(R) XP Home Edition                        |
|               |                          | Microsoft(R) Windows(R) XP Professional                        |
| WSFC          |                          | Windows Server(R) Failover Cluster                             |

**このマニュアルで使用する英略語**  
このマニュアルで使用する英略語を次に示します。

| 英略語    | 正式名称   |
|--------|--|
| ASCII  | American Standard Code for Information Interchange |
| CAB    | Change Advisory Board                              |
| CD-ROM | Compact Disc - Read Only Memory                    |
| CSV    | Comma Separated Value                              |
| DB     | Database   |

| 英略語  | 正式名称  |
|------|---|
| DNS  | Domain Name System                                |
| DSN  | Deep Space Network                                |
| GUI  | Graphical User Interface                          |
| HA   | High Availability                                 |
| HTTP | Hyper Text Transfer Protocol                      |
| ID   | Identifier  |
| IP   | Internet Protocol                                 |
| IT   | Information Technology                            |
| ITIL | Information Technology Infrastructure Library     |
| JAAS | Java(TM) Authentication and Authorization Service |
| JSP  | JavaServer Pages(TM)                              |
| NAT  | Network Address Translation                       |
| NIC  | Network Interface Card                            |
| ODBC | Open Database Connectivity                        |
| OS   | Operating System                                  |
| PC   | Personal Computer                                 |
| POP  | Post Office Protocol                              |
| RFC  | Request for Change                                |
| SMTP | Simple Mail Transfer Protocol                     |
| SNMP | Simple Network Management Protocol                |
| UCS  | Universal multi-octet coded Character Set         |
| UNC  | Universal Naming Convention                       |
| URL  | Uniform Resource Locator                          |
| UTF  | UCS Transformation Format                         |
| WWW  | World Wide Web                                    |
| XML  | eXtensible Markup Language                        |

## このマニュアルで使用する記号

このマニュアルで画面の構成要素を説明するときに使用する記号を、次のように定義します。

| 記号            | 意味  |
|---------------|---|
| [   ]         | 画面、メニュー項目、ダイアログボックス、ダイアログボックスのボタンなどを示す。<br>例：[ 案件作成 ] 画面 , [ OK ] ボタン |
| [   ] - [   ] | 画面のメニューから項目を選択することを示す。<br>例：[ アクション ] - [ 案件の参照 ] を選択する。              |



| 記号  | 意味   |
|-----|--|
| 「 」 | 画面中に表示されている項目を示す。<br>例:「タイトル」、「重大度」リストボックス |

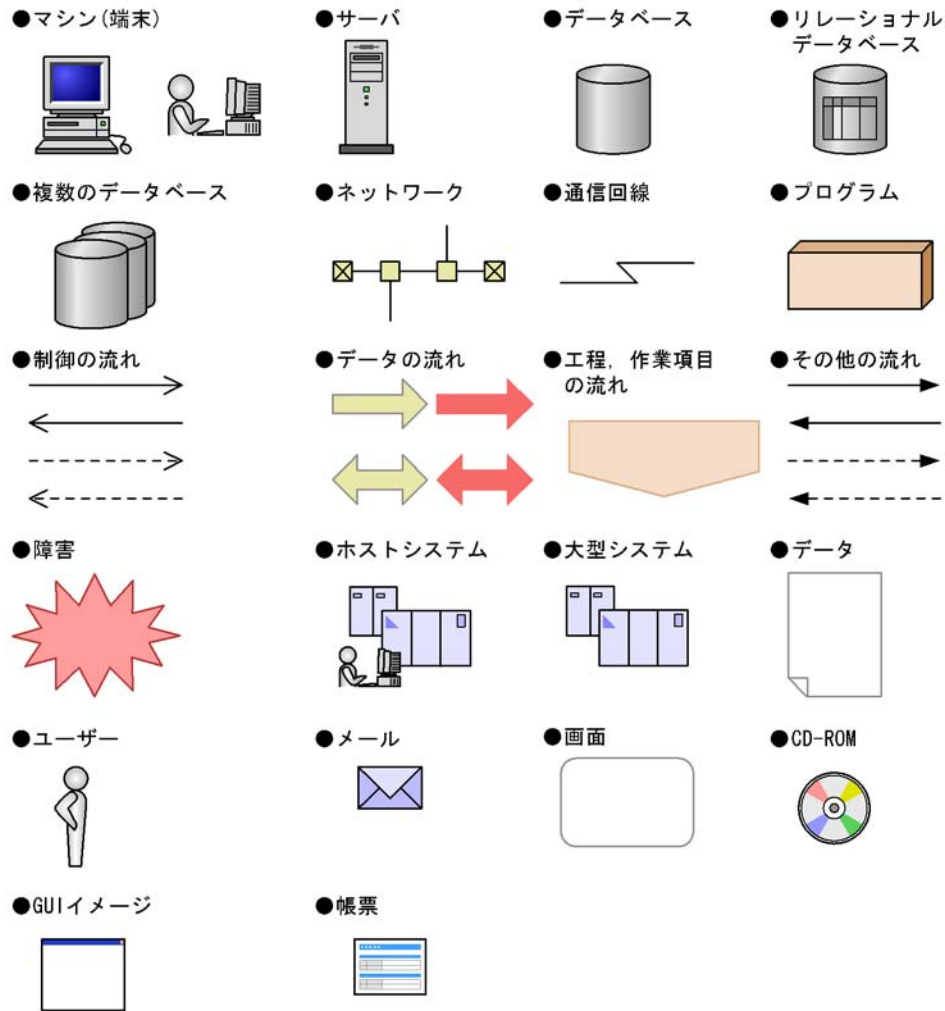
## コマンドの文法で使用する記号

コマンドとパラメーターの説明で使用する記号を、次のように定義します。

| 記号           | 意味   |
|--------------|--|
| <br>(ストローク)  | 複数の項目に対し、項目間の区切りを示し、「または」の意味を示す。<br>例<br>「A   B   C」は、「A、B または C」を示す。  |
| { }<br>(波括弧) | この記号で囲まれている複数の項目の中から、必ず 1 組の項目を選択する。項目の区切りは   で示す。<br>例<br>{A   B   C} は「A、B または C のどれかを指定する」ことを示す。  |
| [ ]<br>(角括弧) | この記号で囲まれている項目は任意に指定できる（省略してもよい）。<br>複数の項目が記述されている場合には、すべてを省略するか、どれか一つを選択する。<br>例<br>[A] は「何も指定しない」か「A を指定する」ことを示す。<br>[B   C] は「何も指定しない」か「B または C を指定する」ことを示す。 |
| ...<br>(点線)  | この記号の直前に示された項目を繰り返して複数個、指定できる。<br>例<br>「A、B、...」は「A のあとに B を必要個数指定する」ことを示す。  |
| —<br>(下線)    | 括弧内のすべてを省略したときに、システムが取る標準値を示す。標準値がない場合は、指定した項目だけが有効である。<br>例<br>[A B] はこの項目を指定しなかった場合に、A を選択したと見なすことを示す。   |

## 図中で使用する記号

このマニュアルの図中で使用する記号を、次のように定義します。



### インストール先フォルダの表記

このマニュアルでは、ユーザーの指定によって格納先が変わるファイルのパス表記をゴシックで表記しています。また、ユーザーが任意の名称を設定できるファイル名もゴシックで表記しています。

このマニュアルで使用されているパス表記を次の表に示します。

| インストール先フォルダの表記 | 意味  |
|----------------|---|
| IM-SS パス       | JP1/IM・Service Support のインストール先フォルダ<br>( デフォルトインストール先フォルダ は、システムドライブ :¥Program Files (または Program Files (x86)) ¥Hitachi¥JP1SS ) |
| IM-M パス        | JP1/IM・Manager のインストール先フォルダ   |

| インストール先フォルダの表記 | 意味                        |
|----------------|---------------------------|
| IM-UCMDB パス    | JP1/IM・UCMDB のインストール先フォルダ |
| システムドライブ       | OS のインストール先ドライブ           |
| システムルートフォルダ    | OS のシステムファイルが格納されているフォルダ  |
| ユーザー指定フォルダ     | ユーザーが任意に指定できるフォルダ         |

## 注

JP1/IM・Service Support をデフォルトのままインストールした場合のインストール先フォルダを表しています。

## このマニュアルで使用する「Administrators 権限」について

このマニュアルで表記している「Administrators 権限」とは、ローカル PC に対する Administrators 権限です。ローカル PC に対して Administrators 権限を持つユーザーであれば、ローカルユーザー、ドメインユーザーおよび Active Directory 環境で動作に違いはありません。

## JP1 Version 9 でのマニュアル体系の変更について

JP1 Version 9 では、JP1/IM・Service Support のマニュアル体系を変更しました。Version 9 での変更内容は次のとおりです。

| Version 8 までの記載内容   | Version 9 での変更内容  |
|---|---|
| 案件に関する画面上での操作手順は、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 構築・運用ガイド」、およびマニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 操作ガイド」の両方に記載。 | マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 構築・運用ガイド」から、案件に関する画面上での操作手順を削除。マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 操作ガイド」だけに記載。 |
| 製品概要は、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 構築・運用ガイド」だけに記載。マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 操作ガイド」には記載なし。          | 主に画面で操作するユーザー向けの製品概要を、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 操作ガイド」にも記載。   |

## 画面での全角文字の入力について

JP1/IM・Service Support では、画面で入力した文字列が UTF-8 に変換されるため、全角文字は 3 バイトまたは 4 バイトに換算されます。上記を考慮して全角文字を入力してください。

## KB（キロバイト）などの単位表記について

1KB（キロバイト）、1MB（メガバイト）、1GB（ギガバイト）、1TB（テラバイト）はそれぞれ 1,024 バイト、1,024<sup>2</sup> バイト、1,024<sup>3</sup> バイト、1,024<sup>4</sup> バイトです。



# 目次

## 第 1 編 概要編

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>JP1/IM - Service Support の概要</b>       | <b>1</b> |
| 1.1      | JP1/IM - Service Support とは               | 2        |
| 1.1.1    | IT サービス管理でのサービスサポートの役割                    | 2        |
| 1.1.2    | JP1/IM - Service Support によるサービスサポートの運用支援 | 4        |
| 1.2      | JP1/IM - Service Support の特長              | 7        |
| 1.3      | JP1/IM - Service Support の運用例             | 14       |
| 1.4      | JP1/IM - Service Support を利用した案件解決の流れ     | 18       |
| 1.4.1    | 案件の受付から解決まで                               | 21       |
| 1.4.2    | 他プロセスへのエスカレーション                           | 25       |
| 1.5      | JP1/IM - Service Support を利用した状況確認と分析     | 27       |
| 1.5.1    | 二つの視点による案件の状況確認                           | 27       |
| 1.5.2    | 集計データを基にした運用状況の分析                         | 29       |
| 1.6      | JP1/IM - Service Support の構成              | 30       |
| 1.6.1    | 前提 OS および前提プログラム                          | 30       |
| 1.6.2    | JP1/IM - Service Support のシステム構成          | 30       |

## 第 2 編 機能編

|          |                                     |           |
|----------|-------------------------------------|-----------|
| <b>2</b> | <b>JP1/IM - Service Support の機能</b> | <b>39</b> |
| 2.1      | 機能一覧                                | 41        |
| 2.2      | 案件の管理                               | 43        |
| 2.2.1    | プロセスワークボードによる案件の管理                  | 44        |
| 2.2.2    | プロセスワークボードに登録された案件の一覧表示             | 54        |
| 2.3      | 案件の表示                               | 60        |
| 2.3.1    | 案件の詳細表示                             | 60        |
| 2.3.2    | 案件履歴の表示                             | 62        |
| 2.3.3    | 案件の作業状況の表示                          | 63        |
| 2.3.4    | 関連案件の表示                             | 65        |
| 2.4      | 案件の検索                               | 68        |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 2.5    | 案件の作成                                   | 72  |
| 2.5.1  | 〔案件作成〕画面での案件の作成                         | 72  |
| 2.5.2  | メールによる案件の作成                             | 77  |
| 2.5.3  | コマンドによる案件の作成                            | 82  |
| 2.5.4  | 案件のエスカレーション                             | 83  |
| 2.6    | 案件の編集                                   | 85  |
| 2.6.1  | 案件内容の編集                                 | 86  |
| 2.6.2  | ステータスの変更                                | 86  |
| 2.7    | 案件の削除                                   | 89  |
| 2.7.1  | 画面操作による削除                               | 89  |
| 2.7.2  | コマンドによる削除                               | 89  |
| 2.8    | 案件に対するアクセス権の管理                          | 91  |
| 2.9    | メールによる通知                                | 95  |
| 2.10   | 案件情報を CSV ファイルに出力                       | 98  |
| 2.11   | 案件フォームの管理                               | 99  |
| 2.12   | ステータスの管理                                | 103 |
| 2.13   | 案件の作業状況の管理                              | 106 |
| 2.13.1 | システム視点での案件の集計                           | 107 |
| 2.13.2 | プロセス視点での案件の集計                           | 110 |
| 2.13.3 | 案件の集計データのファイル出力                         | 112 |
| 2.14   | ユーザーとロールの管理                             | 119 |
| 2.14.1 | ユーザー管理                                  | 119 |
| 2.14.2 | ロール管理                                   | 122 |
| 2.15   | ファイアウォール環境への対応                          | 125 |
| 2.16   | JP1/IM - Service Support のサービス          | 126 |
| 2.17   | コマンドを使った案件管理 DB の情報の更新                  | 129 |
| 2.18   | クラスタシステムでの運用                            | 132 |
| 2.18.1 | フェールオーバー時の JP1/IM - Service Support の動作 | 132 |
| 2.18.2 | 実行系サーバ、待機系サーバで実行できるコマンド                 | 133 |

### 3

|       |                                 |     |
|-------|---------------------------------|-----|
|       | 他製品との連携                         | 135 |
| 3.1   | JP1/IM - Manager との連携           | 136 |
| 3.1.1 | 自動アクションによる案件の自動登録               | 137 |
| 3.1.2 | 自動アクションを利用した JP1 製品とのイベント連携     | 140 |
| 3.1.3 | 案件のステータス変更に応じた JP1 イベントの対処状況の変更 | 141 |
| 3.1.4 | JP1 イベントによるステータス変更の通知と自動アクション   | 143 |

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 3.2   | JP1/IM - View との連携                            | 146 |
| 3.2.1 | JP1/IM - View からの案件登録                         | 146 |
| 3.3   | JP1/NETM/AIM との連携                             | 148 |
| 3.3.1 | JP1/NETM/AIM の管理する機器情報の表示                     | 148 |
| 3.3.2 | JP1/NETM/AIM への接続                             | 149 |
| 3.4   | JP1/IM - UCMDB との連携                           | 150 |
| 3.4.1 | JP1/IM - UCMDB の管理する機器情報の表示                   | 150 |
| 3.4.2 | JP1/IM - UCMDB への接続                           | 151 |
| 3.5   | JP1 以外の運用管理製品との連携                             | 153 |
| 3.6   | JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報との連携 | 156 |
| 3.7   | LDAP サーバとの連携                                  | 159 |

## 第3編 設計編

|        |                                  |     |
|--------|----------------------------------|-----|
| 4      | JP1/IM - Service Support の設計     | 161 |
| 4.1    | JP1/IM - Service Support の運用サイクル | 163 |
| 4.2    | 対象システム，プロセスの決定と体制作り              | 164 |
| 4.2.1  | ユーザー，ロールの設計                      | 169 |
| 4.2.2  | 対象システム，プロセスワークボードの設計             | 170 |
| 4.2.3  | アクセス権の割り当ての設計                    | 171 |
| 4.3    | 案件のステータスの検討                      | 186 |
| 4.4    | 案件で管理する項目と入力方法の検討                | 189 |
| 4.5    | メール通知の検討                         | 192 |
| 4.6    | メールによる案件登録の検討                    | 194 |
| 4.7    | 案件の自動登録の検討                       | 195 |
| 4.8    | 案件情報の出力に関する検討                    | 196 |
| 4.9    | 案件の集計と集計結果のファイル出力に関する検討          | 197 |
| 4.10   | 他製品との連携の検討                       | 198 |
| 4.10.1 | JP1/IM - Manager 連携の検討           | 198 |
| 4.10.2 | JP1/IM - View 連携の検討              | 204 |
| 4.10.3 | JP1/NETM/AIM 連携の検討               | 204 |
| 4.10.4 | JP1/IM - UCMDB 連携の検討             | 205 |
| 4.11   | データベースに対する検討                     | 206 |
| 4.11.1 | データベースのセットアップの検討                 | 206 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 4.11.2 | データベースの初期化の検討                                    | 206 |
| 4.11.3 | データベースからのデータの削除の検討                               | 207 |
| 4.11.4 | データベースの再編成の検討                                    | 208 |
| 4.12   | データ移行に関する検討                                      | 210 |
| 4.12.1 | JP1/IM - Service Support 以外のシステムからの案件データの移行について  | 210 |
| 4.12.2 | JP1/IM - Service Support 以外のシステムからのユーザー情報の移行について | 210 |
| 4.12.3 | 既存の JP1/IM - Service Support からのデータの移行について       | 210 |

## 第 4 編 構築編

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 5     | インストールとセットアップ                               | 211 |
| 5.1   | インストールとセットアップの流れ                            | 212 |
| 5.2   | インストール前に必要な作業                               | 214 |
| 5.2.1 | 環境を構築するための設計                                | 214 |
| 5.2.2 | OS の環境構築                                    | 214 |
| 5.2.3 | 環境のバックアップ                                   | 214 |
| 5.3   | JP1/IM - Service Support の新規インストールとセットアップ   | 216 |
| 5.3.1 | 新規インストール手順                                  | 216 |
| 5.3.2 | 新規インストール時のセットアップ手順                          | 217 |
| 5.4   | JP1/IM - Service Support の上書きインストールとセットアップ  | 222 |
| 5.4.1 | 上書きインストール手順                                 | 222 |
| 5.4.2 | バージョンアップインストール時のセットアップ手順                    | 222 |
| 5.4.3 | 修復インストール時のセットアップ手順                          | 228 |
| 5.5   | JP1/IM - Service Support のアンセットアップとアンインストール | 229 |
| 5.5.1 | アンセットアップ手順                                  | 229 |
| 5.5.2 | アンインストール手順                                  | 230 |
| 5.6   | マニュアルの組み込み手順                                | 231 |

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 6   | JP1/IM - Service Support の起動と終了          | 233 |
| 6.1 | JP1/IM - Service Support の起動             | 234 |
| 6.2 | JP1/IM - Service Support の終了             | 235 |
| 6.3 | クラスタ運用時の JP1/IM - Service Support の起動と終了 | 236 |



## 7

|  |     |
|--|-----|
| JP1/IM - Service Support の環境構築                             | 237 |
| 7.1 環境構築の流れ  | 239 |
| 7.2 ユーザーとロールの作成  | 241 |
| 7.2.1 ユーザーの作成  | 241 |
| 7.2.2 ロールの作成   | 246 |
| 7.3 対象システムの作成  | 252 |
| 7.4 プロセスワークボードの作成  | 256 |
| 7.5 アクセス権の割り当て   | 266 |
| 7.6 コマンドの自動実行スケジュールの設定                                     | 271 |
| 7.7 案件フォームのカスタマイズ  | 274 |
| 7.8 案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ                                    | 278 |
| 7.9 ステータスのカスタマイズ   | 284 |
| 7.10 案件を操作するための環境設定  | 294 |
| 7.11 定義ファイルによる環境設定   | 297 |
| 7.12 メールで案件を登録するための環境設定                                    | 299 |
| 7.13 JP1 製品と連携するための環境設定                                    | 302 |
| 7.13.1 JP1/IM - Manager と連携するための環境設定                       | 302 |
| 7.13.2 JP1/IM - View と連携するための環境設定                          | 306 |
| 7.13.3 JP1/NETM/AIM と連携するための環境設定                           | 307 |
| 7.13.4 JP1/IM - UCMDB と連携するための環境設定                         | 307 |
| 7.14 JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報と連携するための環境設定 | 309 |
| 7.15 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからの案件データの移行           | 311 |
| 7.16 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからのユーザー情報の移行          | 313 |
| 7.17 既存の JP1/IM - Service Support からのデータの移行                | 314 |

## 8

|  |     |
|--|-----|
| クラスタシステムでの運用と環境構築                                  | 317 |
| 8.1 クラスタ運用の概要                                      | 318 |
| 8.1.1 クラスタシステムの概要                                  | 318 |
| 8.1.2 クラスタ運用の前提条件                                  | 319 |
| 8.1.3 JP1/IM - Service Support をクラスタシステムで運用するための制限 | 321 |
| 8.1.4 クラスタシステムでの JP1/IM - Service Support の構成      | 322 |
| 8.2 クラスタ運用の環境設定（新規インストールからの環境構築）                   | 327 |
| 8.2.1 環境設定前に必要な作業                                  | 327 |

|        |                         |     |
|--------|-------------------------|-----|
| 8.2.2  | 環境設定の流れ                 | 327 |
| 8.2.3  | インストール                  | 328 |
| 8.2.4  | jsshasetupinfo.bat の編集  | 329 |
| 8.2.5  | クラスタソフトへのリソースの登録        | 331 |
| 8.2.6  | 論理ホストのセットアップ（現用系）       | 331 |
| 8.2.7  | 論理ホストのセットアップ（予備系）       | 332 |
| 8.2.8  | クラスタソフトへのサービスの登録        | 332 |
| 8.2.9  | 認証サーバの設定                | 333 |
| 8.2.10 | クライアント環境変数，ODBC の設定     | 334 |
| 8.2.11 | クラスタ環境でのマニュアルの組み込み手順    | 334 |
| 8.3    | クラスタ運用の環境設定（物理ホストからの移行） | 335 |
| 8.4    | クラスタ環境での案件管理 DB のサイズ拡張  | 337 |
| 8.5    | クラスタ環境からの論理ホスト削除        | 339 |
| 8.6    | クラスタ環境での JP1 イベントの発行    | 340 |
| 8.7    | クラスタ環境でのバージョンアップ        | 342 |
| 8.8    | クラスタ運用時の注意事項            | 348 |

## 第 5 編 メンテナンス編

# 9

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| JP1/IM - Service Support のメンテナンス    | 351 |
| 9.1 定義情報のバックアップ・リカバリー               | 352 |
| 9.1.1 定義情報のバックアップ                   | 352 |
| 9.1.2 定義情報のリカバリー                    | 353 |
| 9.2 データベースのメンテナンス                   | 355 |
| 9.2.1 データベースのバックアップとリカバリー           | 355 |
| 9.2.2 データベースからの案件の一括削除              | 356 |
| 9.2.3 データベースからのデータ削除                | 357 |
| 9.2.4 データベースの再編成                    | 358 |
| 9.2.5 データベースの空き領域解放                 | 358 |
| 9.2.6 データベースの初期化                    | 359 |
| 9.3 JP1/IM - Service Support の環境見直し | 360 |

## 第6編 リファレンス編

|  |     |
|--|-----|
| 10 コマンド  | 367 |
| コマンドの文法  | 368 |
| コマンド一覧   | 370 |
| コマンド実行時のサービスの状態                                | 372 |
| jss_log.bat (資料採取)                             | 374 |
| jsschauthorityserver (認証サーバ切り替え)               | 377 |
| jsscollectdata (案件情報集計)                        | 379 |
| jssdelrec (案件管理 DB データ削除)                      | 381 |
| jssformcustomizer (案件フォーム定義ファイル編集)             | 383 |
| jssformdef (案件フォーム登録)                          | 384 |
| jssinformleave (滞留案件通知)                        | 386 |
| jssinformperiod (期限前通知)                        | 388 |
| jssitemdeletion (案件一括削除)                       | 390 |
| jssitemedit (案件編集)                             | 392 |
| jssitementry (案件登録)                            | 406 |
| jssitementrybyemail (メールによる案件登録)               | 416 |
| jssitemhistory (案件履歴出力)                        | 419 |
| jssitemimport (案件情報インポート)                      | 427 |
| jssitemlist (案件一覧出力)                           | 430 |
| jssrev (案件一括削除取り消し)                            | 434 |
| jssuserimport (ユーザー情報インポート)                    | 436 |
| jsscreatesysandpwb (マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成) | 438 |
| jssdbbackup.bat (案件管理 DB バックアップ)               | 441 |
| jssdbinit.bat (案件管理 DB 初期化)                    | 445 |
| jssdbreclaim.bat (案件管理 DB 空き領域解放)              | 447 |
| jssdbrecovery.bat (案件管理 DB リカバリー)              | 449 |
| jssdborg.bat (案件管理 DB 再編成)                     | 453 |
| jsshadbinit.bat (クラスタ環境用案件管理 DB 初期化)           | 455 |
| jsshasetup.bat (クラスタ環境用セットアップ)                 | 458 |
| jsshaunsetup.bat (クラスタ環境用アンセットアップ)             | 463 |
| jsssetup.bat (セットアップ)                          | 465 |
| jssunsetup.bat (アンセットアップ)                      | 470 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| コマンドプロンプトを使用したコマンドの実行方法 | 472 |
|-------------------------|-----|

|  |            |
|--|------------|
| <b>11 定義ファイル</b>   | <b>475</b> |
| 定義ファイルの説明形式  | 476        |
| 定義ファイル一覧   | 477        |
| 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否  | 480        |
| JP1 イベント発行設定ファイル ( hptl_jp1_imss_jp1event_setting.properties )         | 483        |
| URL 定義ファイル ( jsslogin.url )  | 486        |
| 案件自動入力プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.properties )       | 488        |
| 案件自動入力プロパティファイル ( jp1imss_itementry_default.conf )                     | 493        |
| 案件集計プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties )            | 497        |
| 案件情報入力ファイル ( 任意 )  | 506        |
| 案件フォーム定義ファイル ( 任意 )  | 514        |
| 滞留案件定義ファイル ( jp1informleave_setting.conf )                             | 537        |
| 案件検索用の案件フォーム定義ファイル ( 任意 )  | 541        |
| 関連リンクプロパティファイル ( hptl_jp1_imss_link_setting.properties )               | 546        |
| コードマッピングファイル ( jp1imss_itemedit_codemap.conf )                         | 549        |
| コードマッピングファイル ( jp1imss_itementry_codemap.conf )                        | 558        |
| コードマッピングファイル ( jp1imss_itemimport_codemap.conf )                       | 563        |
| システムプロパティファイル ( hptl_jp1_imss_main_setting.properties )                | 573        |
| ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル<br>( hptl_jp1_imss_jp1event_status.properties ) | 583        |
| タスク実行サービス定義ファイル ( jp1imss_service_setting.conf )                       | 591        |
| 入力候補値設定ファイル ( 任意 )   | 595        |
| 入力補助機能プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.properties )       | 606        |
| メール定義ファイル ( jp1imss_mail_setting.conf )                                | 608        |
| 機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_ci_link_setting.properties )         | 630        |
| JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル ( hptl_jp1_imss_ua_conf.properties )                | 632        |
| ユーザー情報入力ファイル ( 任意 )  | 634        |
| ユーザー管理プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_usermgr.properties )                   | 637        |
| ユーザーログ定義ファイル ( jp1informperiod.conf )                                  | 641        |
| ユーザーログ定義ファイル ( jp1itemedit.conf )                                      | 643        |
| ユーザーログ定義ファイル ( jp1itementry.conf )                                     | 645        |
| ユーザーログ定義ファイル ( jp1itementrybymail.conf )                               | 647        |
| ユーザーログ定義ファイル ( jp1mailnotification.conf )                              | 649        |

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| ユーザーログ定義ファイル ( jssinformleave.conf ) | 651 |
|--------------------------------------|-----|

|  |     |
|--|-----|
| <b>12</b> メッセージ  | 653 |
| 12.1 メッセージの出力先   | 654 |
| 12.2 イベントログの一覧   | 670 |
| 12.2.1 JP1/IM - Service Support が出力する Windows イベントログ             | 670 |
| 12.2.2 案件管理 DB がイベントログに出力するメッセージ                                 | 670 |
| 12.3 メッセージの形式  | 672 |
| 12.3.1 メッセージの出力形式  | 672 |
| 12.3.2 メッセージの記載形式  | 672 |
| 12.4 メッセージ一覧   | 673 |
| 12.4.1 画面操作時 ( ユーザー管理 , ロール管理 ) のメッセージ ( KNAB00002 ~ KNAB04007 ) | 673 |
| 12.4.2 画面操作時 ( 案件管理 ) のメッセージ ( KNAB10013 ~ KNAB15101 )           | 679 |
| 12.4.3 セットアップ・コマンド実行時のメッセージ ( KNAB20001 ~ KNAB28116 )            | 698 |
| 12.4.4 案件フォーム定義ファイル編集時のメッセージ ( KNAB30002 ~ KNAB30214 )           | 775 |
| 12.4.5 インストール実行時のメッセージ ( KNAB99001 ~ KNAB99099 )                 | 781 |

## 第 7 編    トラブルシューティング編

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| <b>13</b> トラブルシューティング | 791 |
| 13.1 対処の手順            | 792 |
| 13.2 ログ情報の種類          | 793 |
| 13.2.1 共通メッセージログ      | 793 |
| 13.2.2 統合トレースログ       | 793 |
| 13.2.3 公開ログ           | 794 |
| 13.2.4 プロセス別トレースログ    | 795 |
| 13.3 トラブル発生時に採取が必要な資料 | 796 |
| 13.4 資料の採取            | 799 |
| 13.5 トラブルへの対処方法       | 800 |

|                |     |
|----------------|-----|
| <b>付録</b>      | 807 |
| 付録 A   ファイラー一覧 | 808 |

|  |     |
|--|-----|
| 付録 B プロセス一覧                                | 818 |
| 付録 C ポート番号一覧                               | 819 |
| 付録 C.1 JP1/IM - Service Support が使用するポート番号 | 819 |
| 付録 C.2 ファイアウォールの通過方向                       | 819 |
| 付録 D 制限値一覧                                 | 821 |
| 付録 E JP1 イベント一覧                            | 823 |
| 付録 F 各バージョンの変更内容                           | 825 |
| 付録 F.1 09-00 の変更内容                         | 825 |
| 付録 F.2 08-51 の変更内容                         | 825 |
| 付録 F.3 08-50 の変更内容                         | 826 |
| 付録 F.4 08-11 の変更内容                         | 828 |
| 付録 G 用語解説                                  | 830 |

|    |     |
|----|-----|
| 索引 | 837 |
|----|-----|

# 1

## JP1/IM - Service Support の概要

この章では，JP1/IM - Service Support の概要について説明します。

また，JP1/IM - Service Support を利用した案件解決の流れについても説明します。

---

1.1 JP1/IM - Service Support とは

---

1.2 JP1/IM - Service Support の特長

---

1.3 JP1/IM - Service Support の運用例

---

1.4 JP1/IM - Service Support を利用した案件解決の流れ

---

1.5 JP1/IM - Service Support を利用した状況確認と分析

---

1.6 JP1/IM - Service Support の構成

---

## 1.1 JP1/IM - Service Support とは

---

JP1/IM - Service Support は、ITIL（IT インフラストラクチャ・ライブラリ）の考えに基づき、IT サービス管理でのサービスサポートに沿った運用の負荷軽減、効率向上を目的として開発された製品です。ITIL とは、近年、欧州を中心に普及してきた IT システムの構築・運用業務を体系化したガイドラインのことです。

JP1/IM - Service Support を使用することで、ITIL の考えに基づいた構築・運用業務の流れを可視化でき、構築・運用業務に携わる担当者は構築・運用業務に関する情報を共有できます。また、業務に関する情報が参照できるユーザーを、アクセス権によって限定できるため、共有する情報を統制できます。

この節では、IT サービス管理でのサービスサポートの役割について説明したあと、JP1/IM - Service Support を利用したサービスサポートの運用支援について説明します。

### 1.1.1 IT サービス管理でのサービスサポートの役割

近年、IT 技術の進歩は著しく、企業ビジネスでの IT 資産の活用は、必要不可欠なものとなっています。ハードウェアやソフトウェア、それらをつなぐネットワークといった IT システムは急速に普及し、年々大規模化・複雑化しています。これに合わせ、企業ビジネスやサービスの遂行を支援するために、IT システムの運用を、投資するコストに見合った品質で管理する IT サービス管理という考え方があります。

IT サービス管理とは、IT システムの管理に加え、システムを利用するユーザーとの関係、運用に携わるスタッフやリソースまでをプロセス（一つの活動）として管理する考え方です。

ITIL では、IT サービス管理の中心となるプロセスを、サービスサポートおよびサービスデリバリーというカテゴリーで定義しています。サービスサポートは、システムを利用しているユーザーからの問い合わせやシステム障害など、日々発生する問題をどのように素早く対処していくかを目指しているものです。サービスデリバリーは、一貫したサービスを中長期にわたり、ユーザーに提供することを目指しているものです。ここでは、サービスサポートについて詳しく説明していきます。

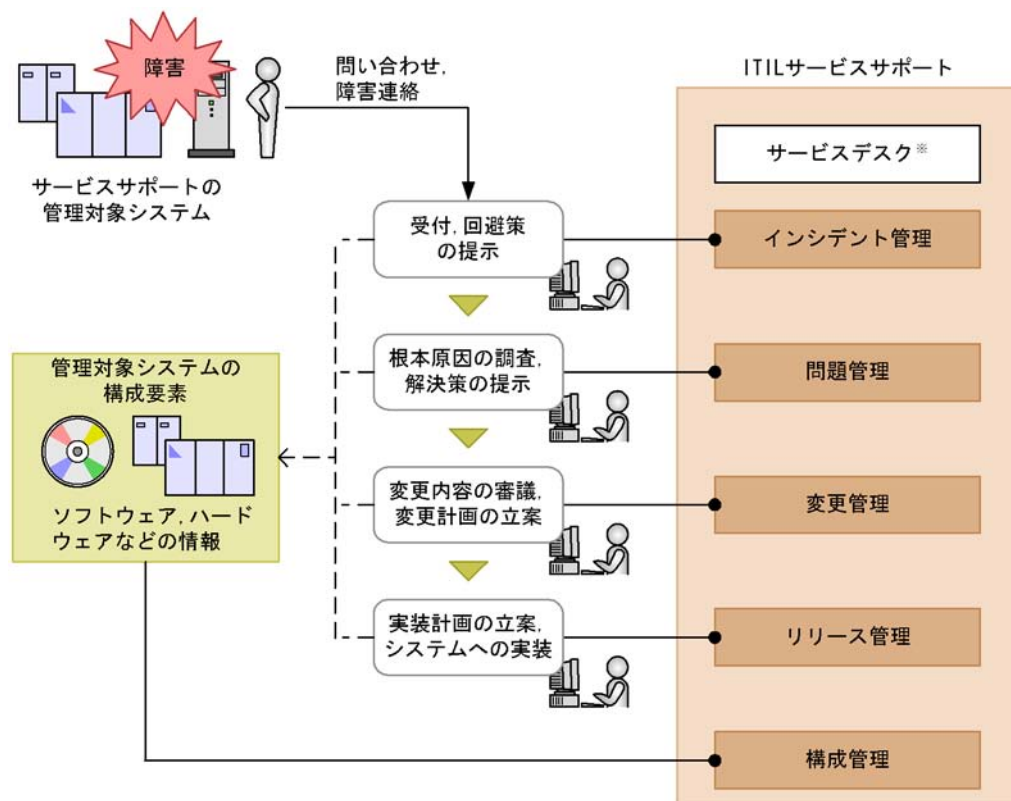
通常、IT システムの日々の運用では、システムを利用するユーザーからの問い合わせやシステム障害に対し、迅速な対応が求められます。しかし、回避策を早急に提示する必要がある一方で、根本原因の究明と、必要に応じてシステム変更などの抜本的な対策を立てる必要もあります。これらを単一部署で実施しようとする、かえって無理が生じ、対応の遅れが発生する要因となることがあります。

作業の効率化、アウトプットの迅速化を図るため、ユーザーへの回避策を提示するプロセス、根本原因を調査、解決策を提示するプロセス、システムの変更の審議、計画立案をするプロセスなど、作業内容に合わせてプロセスを分け、問題を解決する手法があります。



ITIL に当てはめると次の図のようになります。

図 1-1 ITIL サービスサポートでの作業の概要



(凡例)

- ▶ : 解決困難なものは次のプロセスに対応を依頼
- -> : 必要に応じて参照される情報
- : ITILで定義されているプロセス

注※ サービスデスクはサービスサポートでの単一窓口を表しています。これはプロセスではありません。

ITIL で定義されている各プロセスについて次に説明します。

### インシデント管理

ユーザーからの問い合わせやシステムの正常な運用を妨げる事象をインシデントとして管理します。問い合わせに対しては適切な回答を、また、事象に対しては回避策を早急に提示します。

インシデント管理プロセスで対応困難なものについては問題管理プロセスに対応を依頼します。

### 問題管理

## 1. JP1/IM - Service Support の概要

問い合わせやシステム障害などを機に、原因追求が必要と判断したものを問題点として管理します。問題点の根本原因を調査し、恒久的な解決策を導き出します。このとき、インシデント管理プロセスへのフィードバックが必要であればインシデント管理プロセスに対応を依頼します。また、ユーザーに提供しているドキュメントやシステム自体に変更が必要であれば、変更要求（RFC）を発行し、変更管理プロセスに対応を依頼します。

### 変更管理

変更要求の発行を受け、変更による障害発生リスクや業務への影響度を考慮に入れた上で、変更内容の審議と変更計画の立案をします。この審議、変更計画の立案には、システム構築、運用に携わる有識者やシステムの利用ユーザーなどが加わります。これを ITIL では変更諮問委員会（CAB）メンバーと呼び、審議、変更計画の立案をする会議を変更諮問委員会（CAB）会議と呼びます。

会議の結果、変更計画が決まれば、リリース管理プロセスに連絡、対応を依頼します。また、問題管理プロセスに、変更要求の結果を連絡します。

### リリース管理

変更計画に基づき、対象システムに対する実装計画を立てます。また、実装計画に基づき、構築、テスト、実装を実施します。

実装したあとは、変更管理プロセス、構成管理プロセスに実装したことを連絡します。

### 構成管理

管理の対象となっているシステムの構成情報を管理します。構成情報には、ハードウェア、ソフトウェアなどの情報が蓄積・関連づけられ、ほかのプロセスから必要に応じて参照されます。

なお、リリース管理プロセスによってシステム変更が実施された場合には、構成管理プロセスの対応者が最新の構成情報に更新する必要があります。

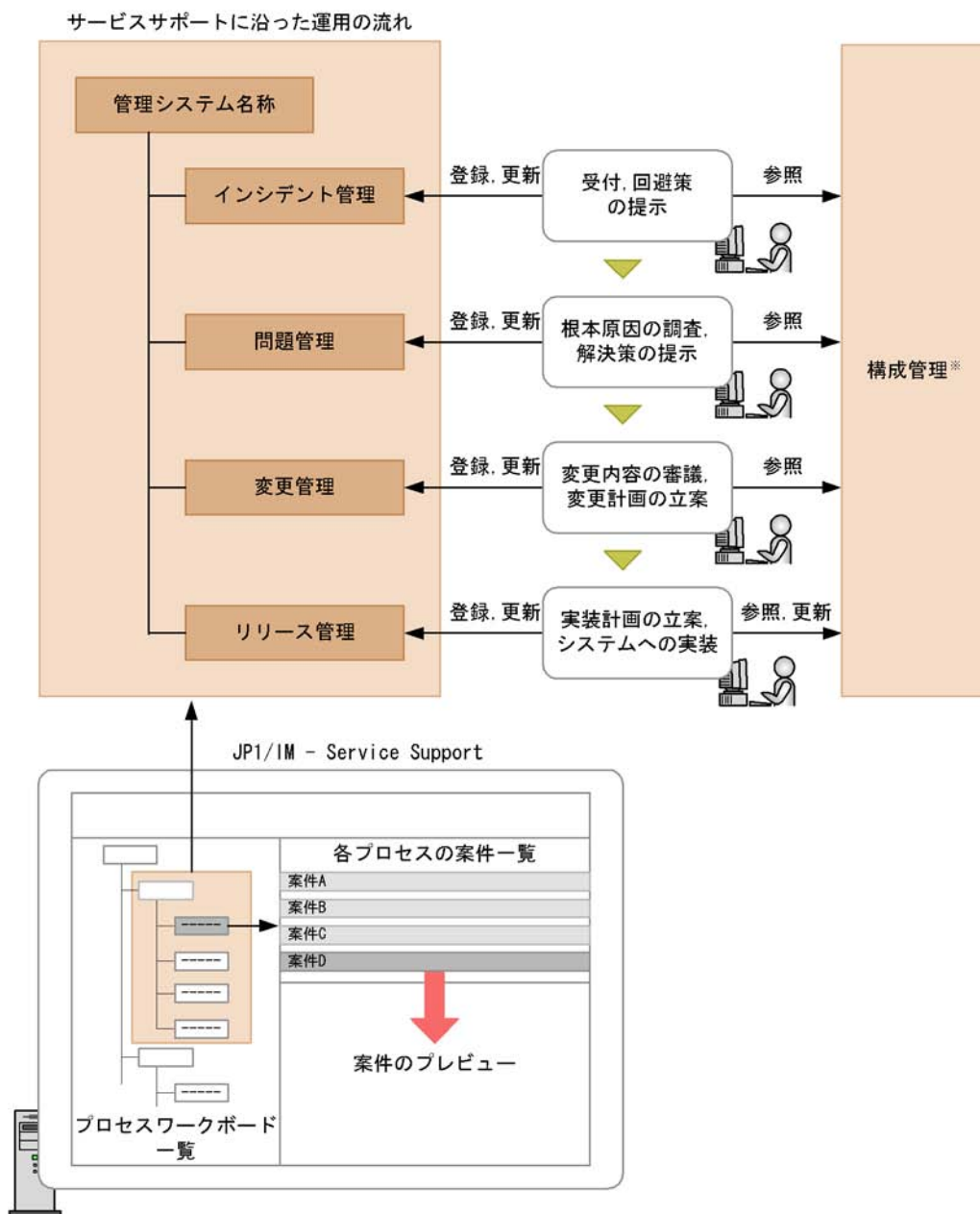
## 1.1.2 JP1/IM - Service Support によるサービスサポートの運用支援

JP1/IM - Service Support では、ユーザーからの問い合わせやシステムで発生した障害、そこから派生する問題、検討課題などを、解決が必要な案件として一元管理できます。

これらの案件は、サービスサポートのプロセスに沿った形で可視化されます。これによって、各プロセスでの作業者は、どのような案件が発生しているか、また、自身がいつまでに何ををする必要があるかを、JP1/IM - Service Support を参照することで把握できます。

JP1/IM - Service Support によるサービスサポートの運用支援を次の図に示します。

図 1-2 JP1/IM - Service Support によるサービスサポートの運用支援



(凡例)

▶ : 解決困難なものは次のプロセスに対応を依頼

■ : ITILで定義されているプロセス

□ : プロセスワークボード

注※ 構成管理は連携製品 (JP1/NETM/AIM) の機能を利用します。

## 1. JP1/IM - Service Support の概要

JP1/IM - Service Support では、管理の対象となるシステムとそのシステムでのプロセスを分類、管理する場所としてプロセスワークボードを用意しています。プロセスワークボード一覧で管理の対象となるシステムとプロセスを明示し、プロセスごとに案件を管理します。各プロセスの案件は一覧表示でき、各案件のプレビューを表示することもできます。

これによって、JP1/IM - Service Support にアクセスするユーザーは、自身の作業状況の管理だけでなく、ほかの作業者の作業状況やほかのプロセスでの案件発生、対応状況などを確認でき、自身が対応している案件の参考となる情報を共有できます。

また、登録された案件の内容や作業履歴を出力し、管理の対象となるシステムの弱点や運用でのボトルネックを分析できます。

## 1.2 JP1/IM - Service Support の特長

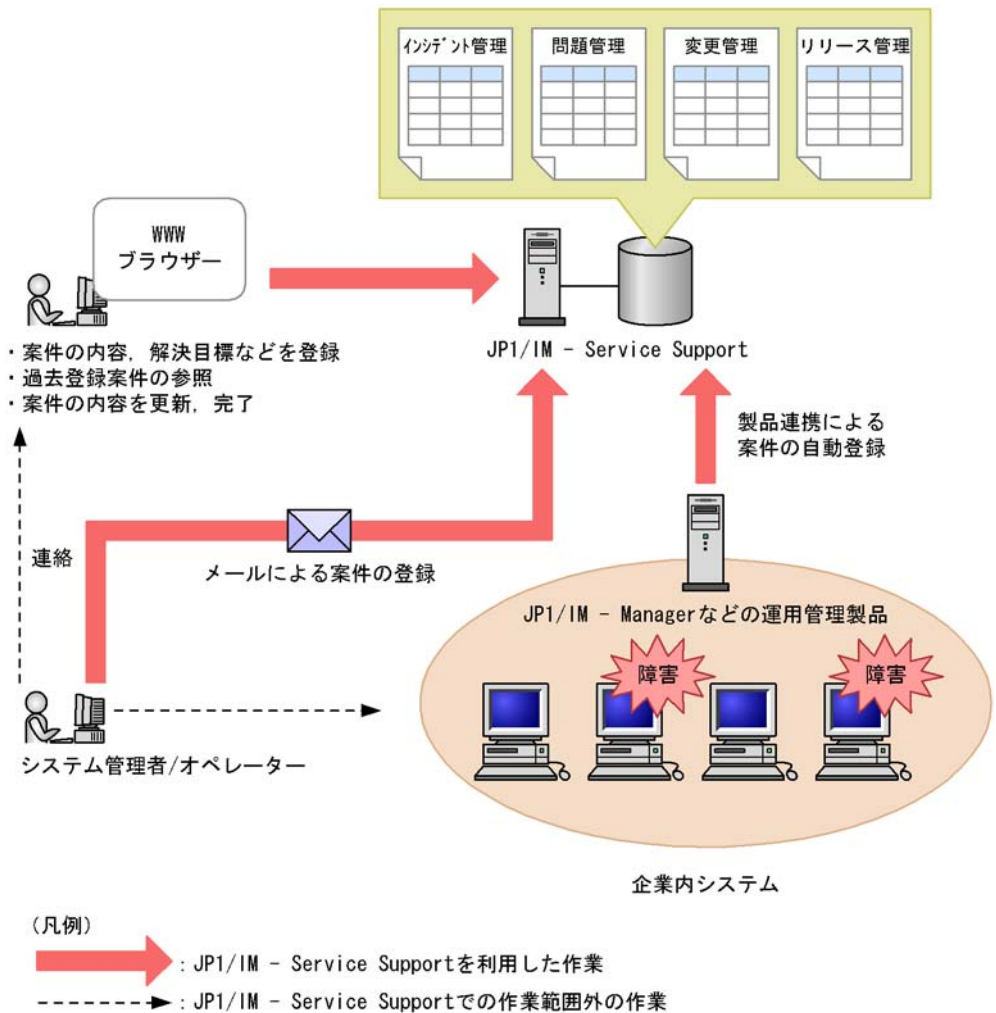
ここでは、JP1/IM - Service Support の特長を説明します。

### (1) ユーザーからの問い合わせやシステム障害を解決が必要な案件として一元管理

ユーザーからの問い合わせやシステム内で発生した障害事象，そこから派生するさまざまな問題を，解決が必要な案件として登録，一元管理できます。

案件の一元管理の概要を次の図に示します。

図 1-3 案件の一元管理の概要



案件は、WWW ブラウザー，コマンドまたはメールを使って登録できます。WWW ブラ

## 1. JP1/IM - Service Support の概要

ユーザーは主にユーザーからの問い合わせを受けたとき、コマンドは主にシステム障害時にその障害を案件として自動登録するとき、メールは JP1/IM - Service Support にログインしないで簡単に案件を登録したいときなどに使用します。なお、JP1/IM - Service Support は、システム障害を検知したり、検知を受けてコマンドを自動実行したりする機能はサポートしていないため、コマンドやメールによって案件を自動登録する場合には、JP1/IM - Manager などの運用管理製品と連携する必要があります。

登録された案件は、案件管理 DB と呼ばれるデータベースで一元管理されます。案件管理 DB に登録された案件は、WWW ブラウザーから参照、更新できます。更新すると、古い情報は履歴として案件管理 DB に蓄積され、その案件に対する作業履歴として、あとから参照できます。

WWW ブラウザー上で案件は、システム、プロセスごとに分類された状態で表示され、フィルタリング機能によって必要な案件だけを表示できます。また、解決期限が近づいている案件を、関係者にメールで通知することもできます。これらの機能によって JP1/IM - Service Support を使用するユーザーは、案件の登録状況や解決状況を簡単に把握でき、案件を解決する活動に専念できます。

### 参考

---

JP1/IM - Service Support では、プロセスごとに入力項目の異なる、案件情報入力用のテンプレートを用意しています。これは、各プロセスで管理が必要な情報が異なるためです。このマニュアルでは、これらのテンプレートのことを案件フォームと呼びます。案件フォームは、ユーザーの運用に合わせてカスタマイズできます。また、案件のステータスもカスタマイズできるので、運用に合わせて案件を処理する流れも変更できます。

---

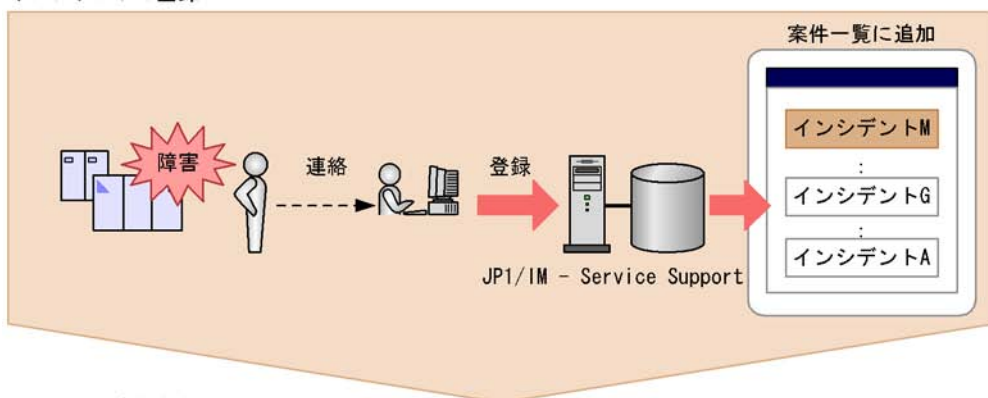
## (2) 過去の事例を基にした素早い回避策の提示を支援

過去に発生した案件の対処事例を参照することで、障害要因の一次切り分けや対処方法の調査に掛かる時間を短縮でき、障害や問い合わせに対し、素早く対処できます。

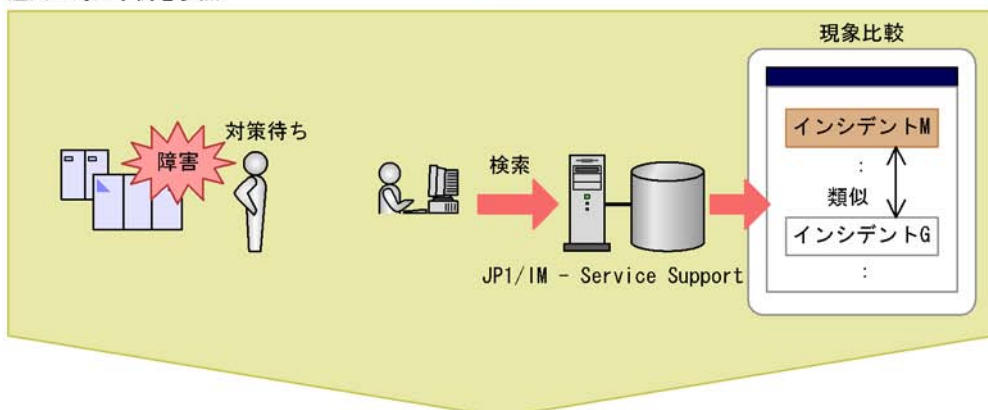
過去の対処事例を基にした案件の対処例を次の図に示します。

図 1-4 過去の対処事例を基にした案件の対処例

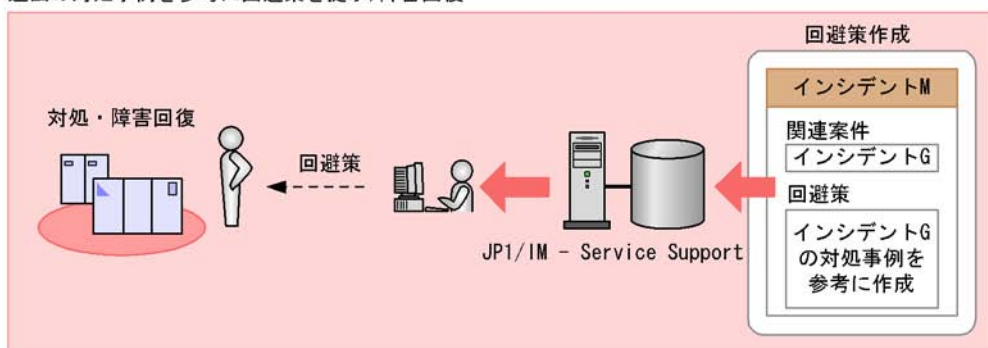
## インシデントの登録



## 過去の対処事例を参照



## 過去の対処事例を参考に回避策を提示, 障害回復



(凡例)

- : JP1/IM - Service Supportを利用した作業  
 -----> : JP1/IM - Service Supportでの作業範囲外の作業

障害連絡を受けた場合，作業履歴として残すため，必ず JP1/IM - Service Support に登録します。登録後，調査を開始し，類似案件が過去に発生していないか検索します。JP1/IM - Service Support では，案件の発生日時や優先度，担当者の作業状況など，案件

のさまざまな属性を条件に指定して、検索条件に一致する案件だけを表示できます。

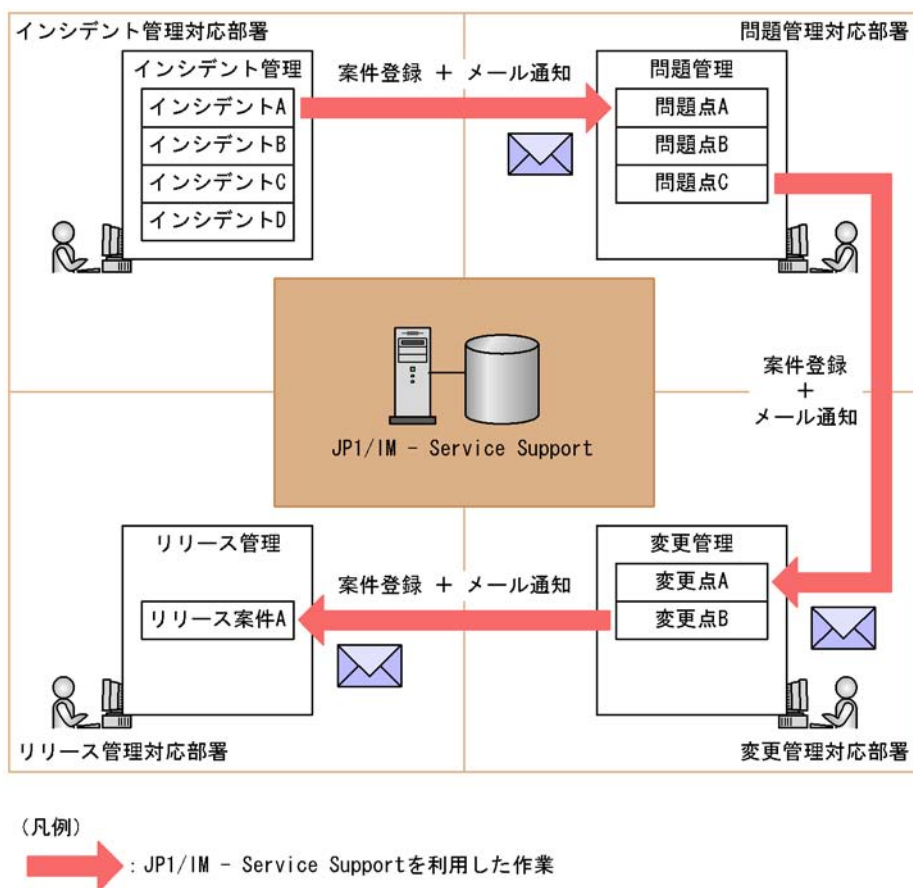
検索した結果、類似案件があった場合は、そのときの対処事例を参考に今回の対処を作成します。また、関連案件として類似案件を追記します。JP1/IM - Service Support での作成完了後、回避策を連絡者に提示し、対処してもらいます。

### (3) 案件の内容に応じて別プロセスに対応依頼

案件の内容に応じてほかのプロセス対応部署にその案件の対応を依頼できます。対応依頼時に自動でメール通知するなど、ほかのプロセス対応部署へのスムーズな引き継ぎを支援します。

案件の対応依頼例を次の図に示します。

図 1-5 案件の対応依頼例



登録された案件から該当する案件だけを選択、別プロセスに登録することで、別プロセスの担当者に対応を依頼できます。また、そのときに別プロセスの担当者へメールを自動送信できます。

JP1/IM - Service Support では、これを案件のエスカレーションと呼びます。案件のエス



カレーションでは、依頼先の部署で必要になると思われる案件情報をそのまま引き継げます。また、エスカレーションした案件は、関連案件として依頼先部署での作業状態を確認できます。

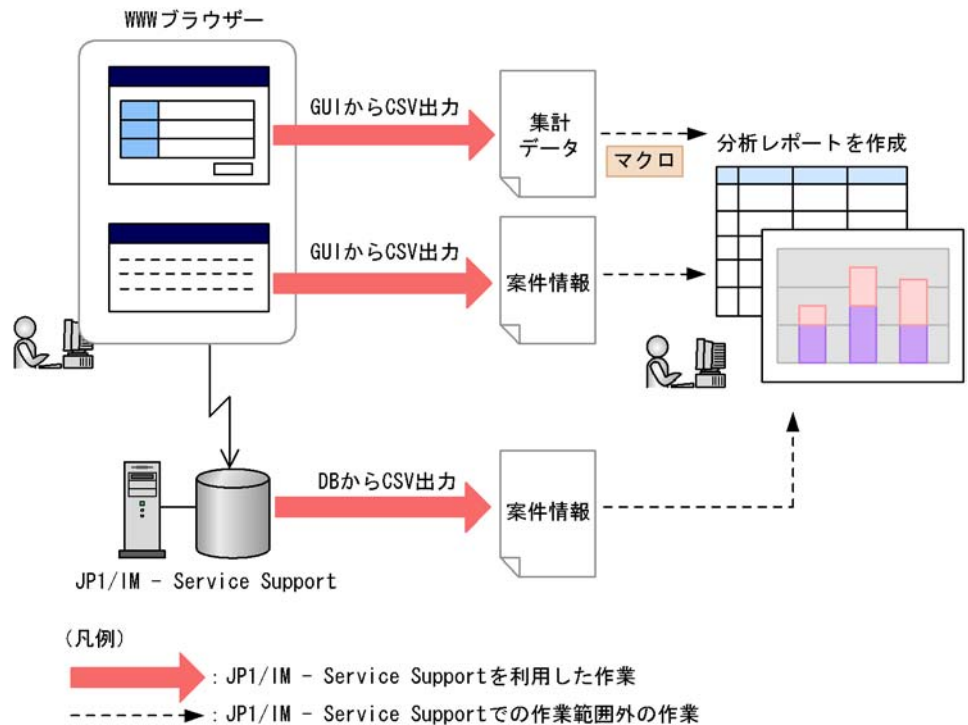
#### (4) 案件の発生から解決までの運用プロセスの改善を支援

蓄積した案件の情報は、CSV ファイルに出力できます。出力した CSV ファイルは、問い合わせや障害の発生傾向の分析などに利用できます。日、週、月単位での案件の発生頻度や、案件が多発するシステムを分析することで、システムの根本的な問題の解決を支援します。

また、案件の受付時間、案件の調査や対処に掛かった時間などを分析することで、解決が遅延した原因として、対処人員や対処方法に問題がなかったかを調べられます。

蓄積した案件の情報を基に、分析レポートを作成する場合の例を次の図に示します。

図 1-6 案件の情報の分析レポートへの利用



CSV ファイルに出力できる案件の情報は、案件数の集計データおよび案件情報の 2 種類です。案件数の集計データは、GUI から CSV ファイルに出力できます。なお、CSV ファイルに出力した集計データから分析レポートを作成するときに、JP1/IM - Service Support がサンプルで提供しているマクロを利用することもできます。

案件情報は GUI またはコマンドを使って、CSV ファイルに出力できます。表計算ソフト

や分析ツールなどを使って、出力した CSV ファイルを分析レポートとして利用します。

## (5) 各プロセスで対応する作業担当者の管理

JP1/IM - Service Support は、JP1/IM - Service Support を操作するユーザーのために、次の三つの管理機能を用意しています。これらを組み合わせて使用することで、適切な権限を、作業担当者ごとに与えることができます。

### (a) ユーザー情報の管理

JP1/IM - Service Support には、JP1/IM - Service Support を操作するユーザーの情報を管理する機能があります。JP1/IM - Service Support にログインするために必要となるユーザー ID やパスワードのほか、所属組織やメールアドレス、電話番号など、ユーザー個々の情報も管理できます。

### (b) ロールの管理

JP1/IM - Service Support で管理するユーザーを、JP1/IM - Service Support での作業分担に合わせてグループ化できます。これをロールと呼びます。

ロールを定義することで、ロール単位で操作対象にアクセス権限を割り当てられます。

例えば、チームを組んで A システムのインシデント対応をする場合、「A システム - インシデント担当」のようなロールを作ることによって、複数人が共通の権限で作業に当たれます。

なお、ロールには、ユーザーが作成、定義できるユーザー作成ロールと、システムで定義されているシステムロールの 2 種類があります。ユーザー作成ロールは上記例のように運用に合わせてユーザーが作成するロール、システムロールは JP1/IM - Service Support の環境を構築する際に利用するロールです。

### (c) アクセス権の管理

JP1/IM - Service Support では、個々のユーザー、ロールに対し、各プロセスで管理される案件へのアクセス権を細かく割り当てられます。

例えば、インシデント担当部署のメンバーには、インシデント管理プロセスでのフルコントロール権限を、問題管理などのほかのプロセスには参照権限だけを割り当てるといった運用ができます。また、各プロセス内でも担当者には案件の作成、編集権限を、管理者には審査、承認権限を、といった細かな権限割り当てができます。

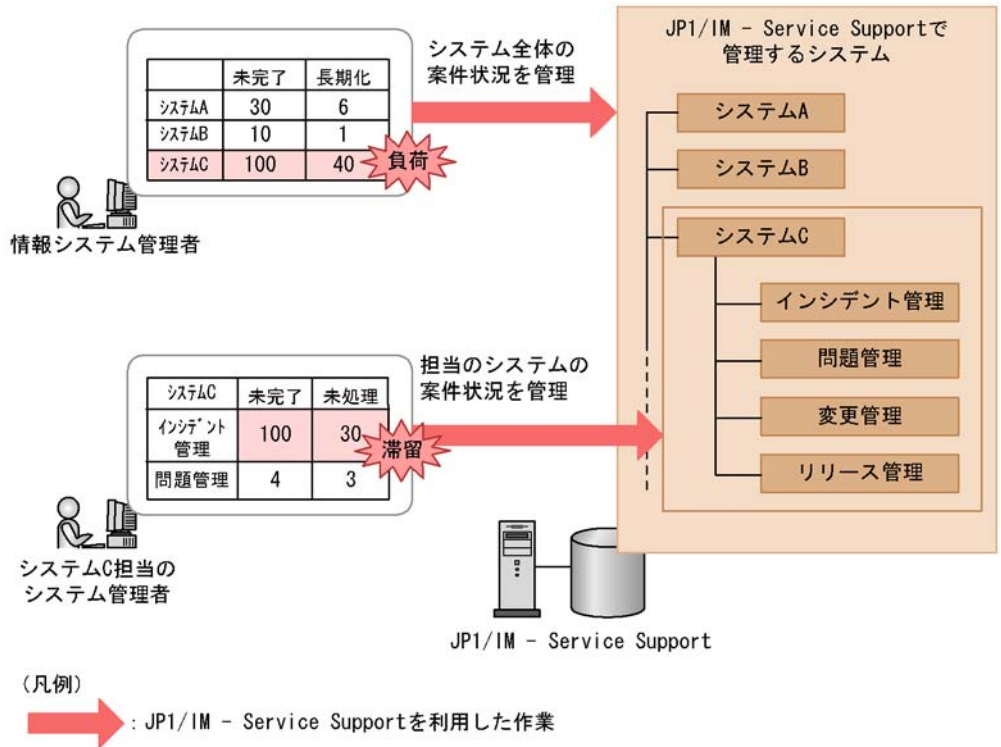
## (6) システム全体の案件の状況を管理

案件管理 DB で一元管理している案件の情報を基に、システム全体の案件の状況を管理できます。案件の状況は、プロセスごとに案件の状態別に集計されます。この集計結果から、JP1/IM - Service Support 上で処理されている案件の状況を、一括して管理できます。

また、案件の状況は、各ユーザーのアクセス権限に応じて表示される内容を制限できます。そのため、それぞれの作業分担に合った集計結果から、案件が滞留しているプロセ

スや、処理期限の迫っている案件を確認することもできます。作業分担に応じた案件状況の管理について、次の図に示します。

図 1-7 作業分担に応じた案件状況の管理



JP1/IM - Service Support で管理するシステム全体の案件状況を管理する情報システム管理者は、全システムの案件の集計結果を参照します。情報システム管理者は、各システムの状況を比較して、特定のシステムに集中している負荷の分散を図るなど、システムの問題点を解消できます。

また、システム C 担当のシステム管理者は、自分の管理しているシステムの案件の集計結果を参照します。システム C のシステム管理者は、インシデント管理のプロセスで未処理案件が滞留していることを確認して、プロセスワークボード管理者に解決を指示できます。

## 1.3 JP1/IM - Service Support の運用例

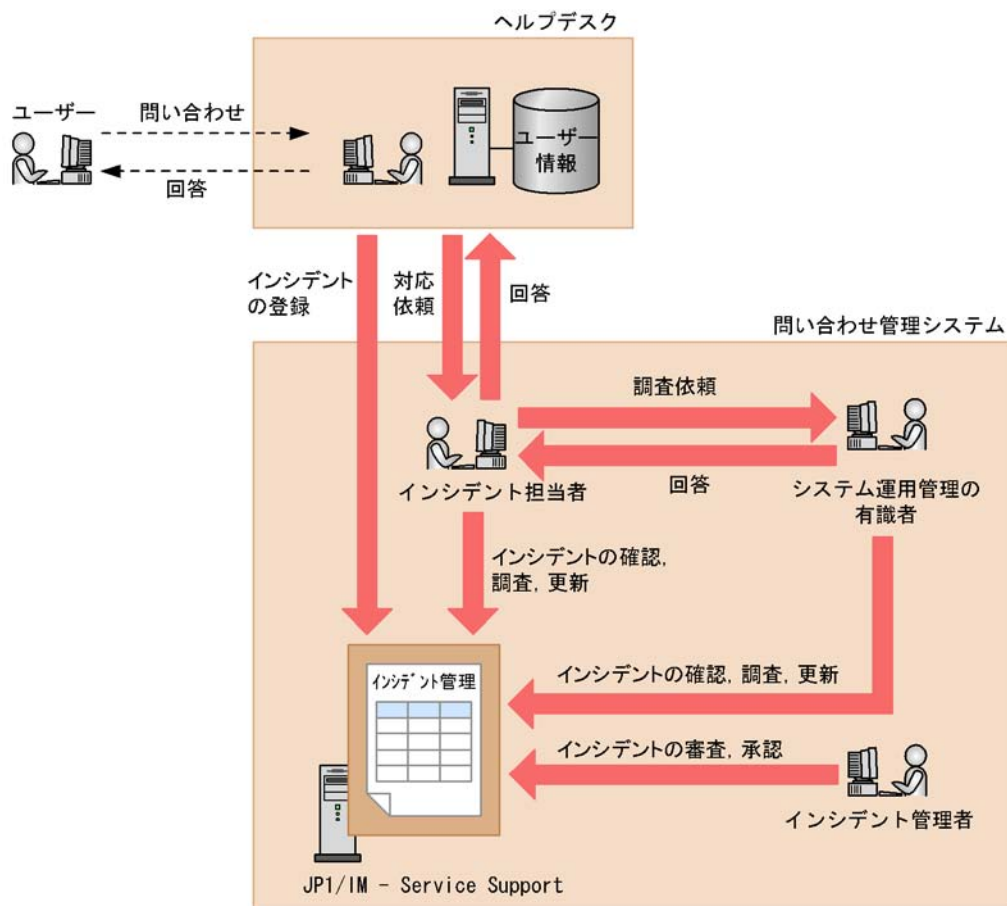
ここでは、JP1/IM - Service Support の運用例を紹介します。

### (1) 問い合わせ管理システムとしての運用

システム障害や運用に関するユーザーからの問い合わせを、解決が必要な案件（インシデント）として、企業内で共有、管理できます。

運用例を次の図に示します。

図 1-8 問い合わせ管理システムとしての運用例



(凡例)



： JP1/IM - Service Support を利用した作業

----->： JP1/IM - Service Support での作業範囲外の作業

ヘルプデスクがユーザーからの問い合わせを受け、その問い合わせをインシデントとして登録し、対応をインシデント担当者に依頼します。

インシデント担当者は、インシデントの内容を確認し、過去に類似案件がなかったかどうかを自身で調査するとともに、システム運用管理の有識者にも対応を依頼します。有識者は、インシデントの内容を確認し、調査結果をインシデントに追記、更新します。

インシデント担当者は、調査結果を基にインシデントの内容を更新し、インシデント管理者に承認を依頼します。インシデント管理者は、内容を確認したあと、承認します。

承認を受けたあと、インシデント担当者は、インシデントの内容を回答としてヘルプデスクに返信します。ヘルプデスクは、インシデント担当者からの回答を基にユーザーに回答します。

補足

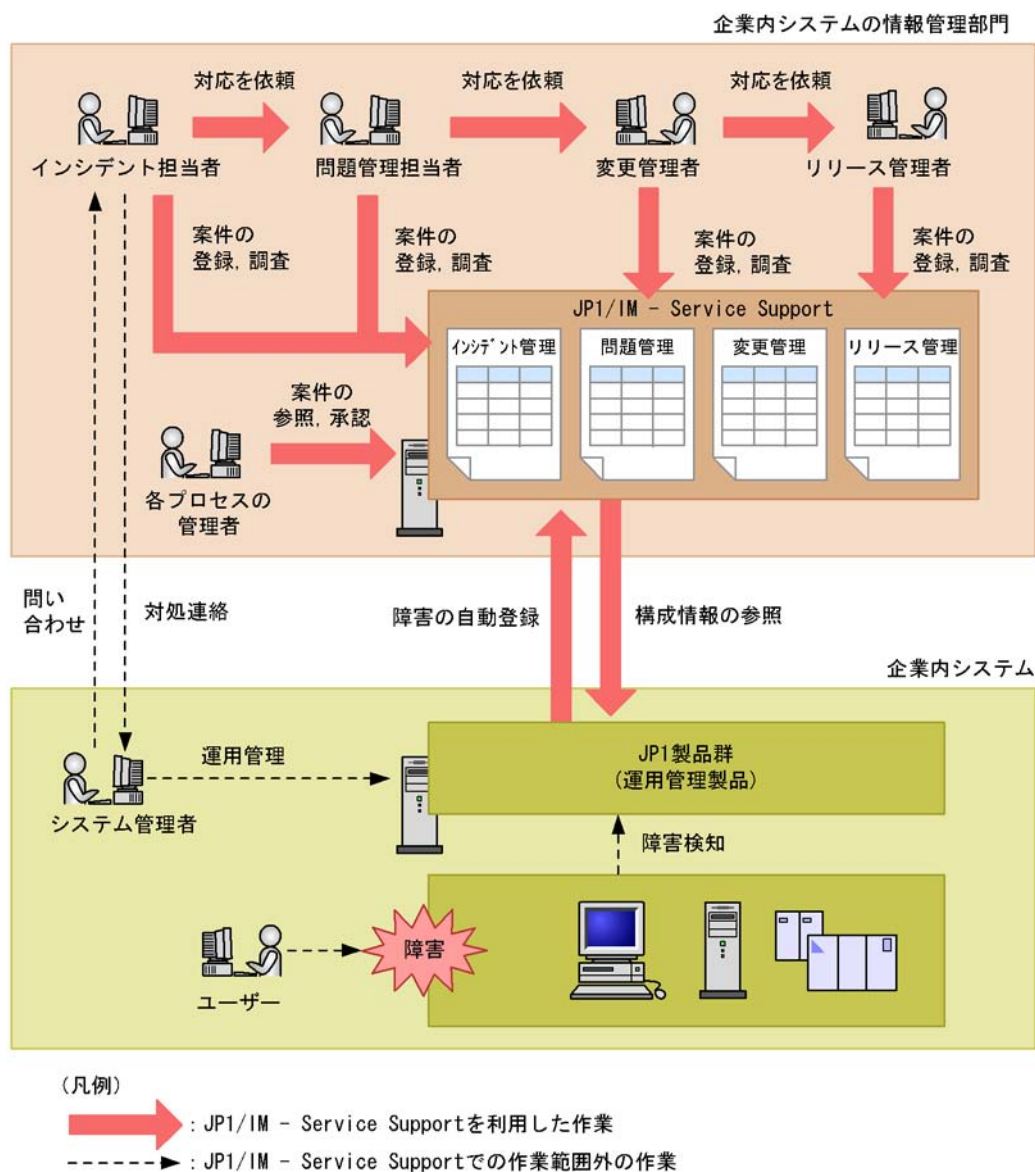
- JP1/IM - Service Support の機能を使うことで、対応者間の連絡も、インシデントの対応の流れでスムーズに実施できます。
- JP1/IM - Service Support では管理の対象となるシステムを利用しているユーザーの情報を管理する機能をサポートしていません。ヘルプデスクのような別システムでの管理が必要となります。

## (2) 企業内システムの運用管理

企業内システムのインシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理をする情報管理部門で利用できます。また、JP1 製品と連携することで、企業内システム全般の案件管理に利用できます。

運用例を次の図に示します。

図 1-9 企業内システムの情報管理部門での運用例



この運用例では、企業内システムの障害をシステム管理者が検知し、情報管理部門に問い合わせをしています。また、JP1 製品群からも JP1/IM - Service Support に対し、障害発生を通知しています。

インシデント担当者は、システム管理者からの問い合わせを基に、JP1/IM - Service Support に自動登録された案件を確認し、調査を開始します。対応困難なものであれば、次の問題管理担当者に依頼します。また、問題管理担当者は、必要に応じて次のプロセスへと対応を依頼していきます。

各プロセスでの作業内容と作業状況は、JP1/IM - Service Support に記録されます。また、このとき、必要に応じて各プロセスの管理者に作業内容の承認をしてもらいます。

最終的には、システム管理者への連絡は、各作業担当者、管理者からするのではなく、インシデント担当者が窓口となって連絡します。

事象の発生から解決までの流れについては、「1.4 JP1/IM - Service Support を利用した案件解決の流れ」で詳しく説明します。

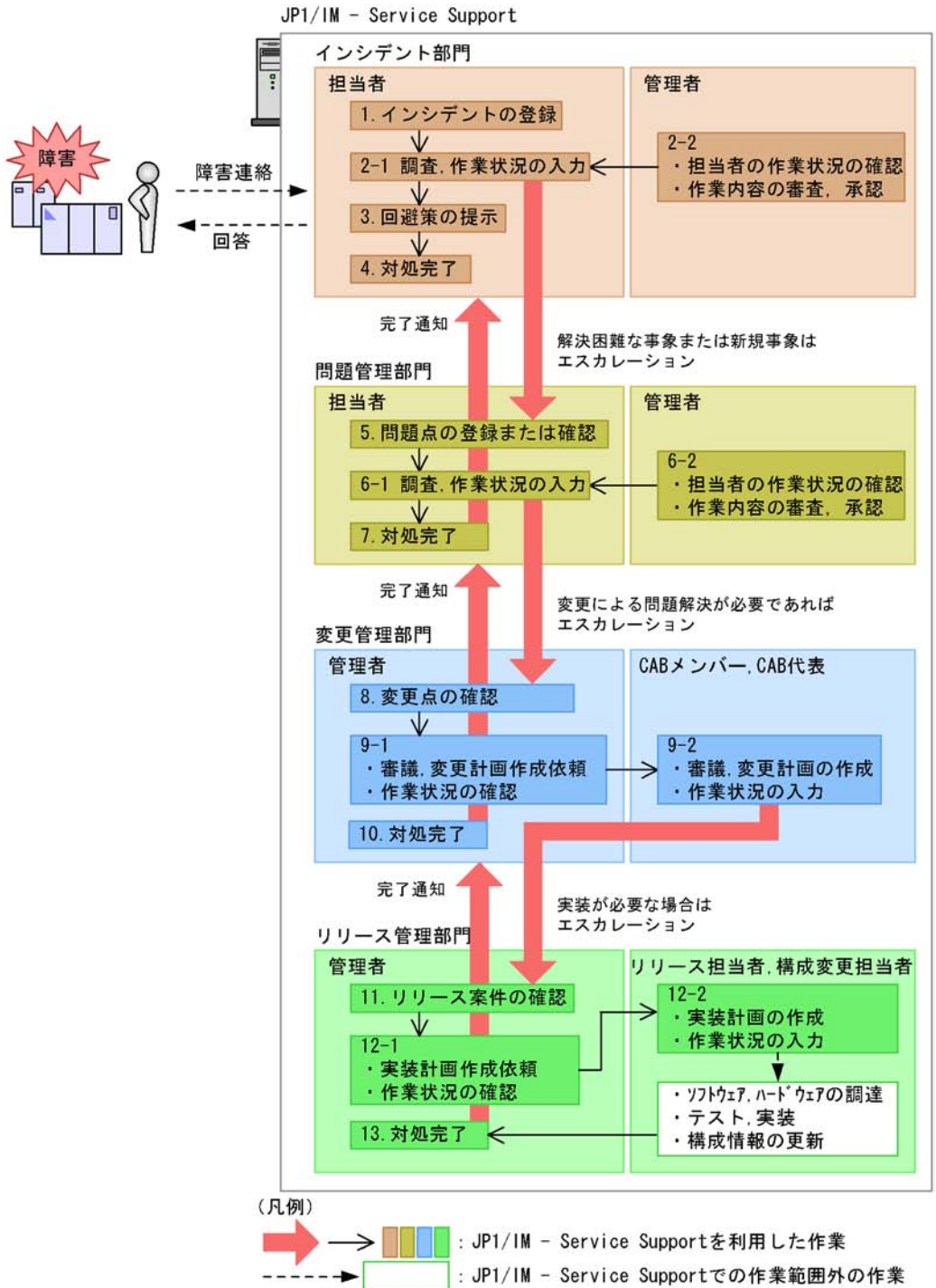
## 1.4 JP1/IM - Service Support を利用した案件 解決の流れ

---

JP1/IM - Service Support を利用した , 事象の発生から解決までの流れの例を次の図に示します。



図 1-10 事象の発生から解決までの流れ



図中の番号に従って説明します。

## 1. JP1/IM - Service Support の概要

### 1. 「インシデントの登録」

インシデント担当者は、ユーザーからの障害連絡を受け、インシデントを登録します。

#### 2-1 「調査、作業状況の入力」

インシデント担当者は、既知のインシデントかどうかを調査します。調査の結果、未知のインシデントであった場合、問題管理にエスカレーションします。  
また、日々の作業状況に合わせてインシデントの内容を更新します。

#### 2-2 「担当者の作業状況の確認」「作業内容の審査、承認」

インシデント管理者は、担当者の作業状況を確認します。また、必要に応じて案件を審査、承認します。

### 3. 「回避策の提示」

インシデント担当者は、回避策をユーザーに提示します。

### 4. 「対処完了」

ユーザーの了解を得てインシデント担当者は、インシデントを完了とします。

### 5. 「問題点の登録または確認」

問題管理担当者は、問題点を登録、またはインシデント対応部署から登録された問題点の内容を確認します。

#### 6-1 「調査、作業状況の入力」

問題管理担当者は、既知の問題点かどうかを調査します。調査の結果、未知の問題点であった場合、解決に向けて検討を重ねます。検討の結果、システムの変更が必要と判断した場合、変更管理にエスカレーションします。  
また、日々の作業状況に合わせて問題点の内容を更新します。

#### 6-2 「担当者の作業状況の確認」「作業内容の審査、承認」

問題管理者は、問題管理担当者の作業状況を確認します。また、必要に応じて問題点を審査、承認します。

### 7. 「対処完了」

問題管理担当者は、結論を出した時点で問題点の対処を完了します。なお、インシデントからエスカレーションされてきた問題点については、インシデント対応部署に対処が完了したことを通知します。

### 8. 「変更点の確認」

変更管理者は、問題管理対応部署から登録された変更点の内容を確認します。

#### 9-1 「審議、変更計画作成依頼」「作業状況の確認」

変更管理者は、CAB メンバー、CAB 代表に問題管理から登録された変更点の審議と、変更計画の作成を依頼します。また、依頼後の作業状況を確認します。

#### 9-2 「審議、変更計画の作成」「作業状況の入力」

CAB メンバーは、会議を開催し、登録された変更点について審議し、それに合わせ

て変更計画を作成します。また、日々の作業状況に合わせて変更計画の内容を更新します。

CAB 代表は、審議の結果、および変更計画について審査、承認します。また、リリース管理部門に対し、システムへの実装を要求するため、リリース案件としてエスカレーションします。

#### 10. 「対処完了」

変更管理者は、リリース管理部門からのリリース完了を受け、一定期間を置いたあと、レビューを実施します。その結果を記入し、変更点の対処を完了します。

また、問題管理対応部署に完了したことを通知します。

#### 11. 「リリース案件の確認」

リリース管理者は、変更管理対応部署から登録されたリリース案件の内容を確認します。

#### 12-1 「実装計画作成依頼」「作業状況の確認」

リリース管理者は、リリース担当者に変更管理から登録されたリリース案件に対する実装計画の作成を依頼します。また、依頼後の作業状況を確認します。

#### 12-2 「実装計画の作成」「作業状況の入力」

リリース担当者は、役割に合わせて実装計画を作成したり、ソフトウェア、ハードウェアを調達したりします。また、実装に向けてのテスト、実装も行います。また、日々の作業状況に合わせて、リリース案件の内容を更新します。

構成変更担当者は、実装完了を受けてシステムの構成情報を更新します。また、日々の作業状況に合わせて、リリース案件の内容を更新します。

#### 13. 「対処完了」

リリース管理者は、リリース案件の内容を確認し、作業がすべて完了していることを確認します。問題ないと判断した時点でリリース案件の対処を完了します。また、変更管理部署に対処が完了したことを通知します。

### 1.4.1 案件の受付から解決まで

案件の受付から解決までを、インシデントを例に説明します。これは、「1.4 JP1/IM - Service Support を利用した案件解決の流れ」の手順 1 ～ 4 に該当します。

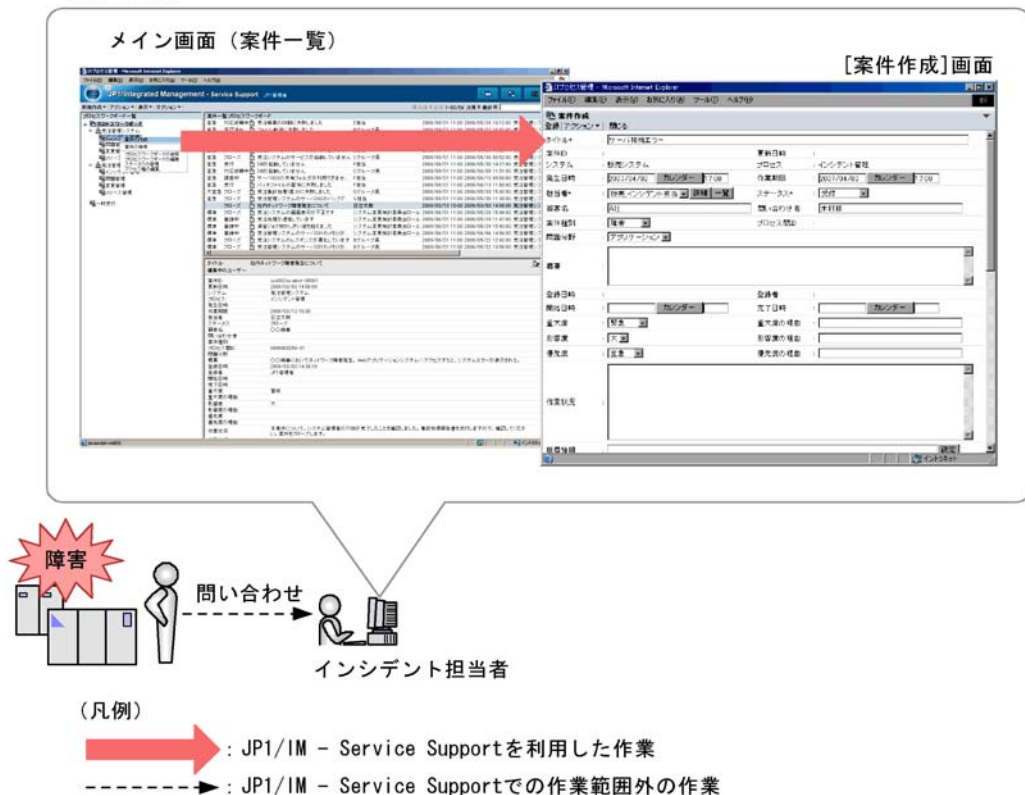
#### (1) インシデントの発生による案件の登録

ユーザーからの問い合わせをインシデントとして JP1/IM - Service Support に登録する例を次の図に示します。

## 1. JP1/IM - Service Support の概要

図 1-11 案件（インシデント）の登録例

案件の作成



メイン画面（案件一覧）からインシデントが発生したシステムのプロセス（インシデント管理）を選択し、[案件作成]画面を呼び出します。[案件作成]画面で必要事項を記入したあと、メニューから[登録]を選択すると、JP1/IM - Service Support の案件管理 DB に案件として登録されます。

### (2) 調査

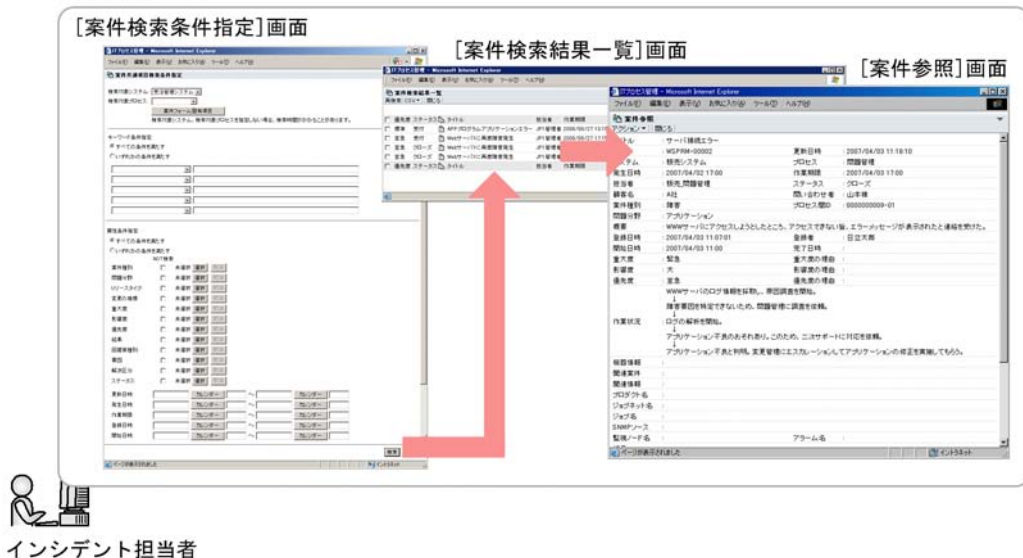
インシデント担当者は、過去、類似案件が発生、対処していないか、検索機能を使って調査します。また、調査結果や作業状況を履歴として残すため、登録案件を更新します。

インシデント管理者は、インシデント担当者の作業状況を確認します。また、インシデント担当者の記入した内容に対し、審査、承認をします。

インシデント担当者が類似案件を調査、作業状況を入力する、また、インシデント管理者がインシデント担当者の作業状況を確認し、内容に対して審査、承認する例を次の図に示します。

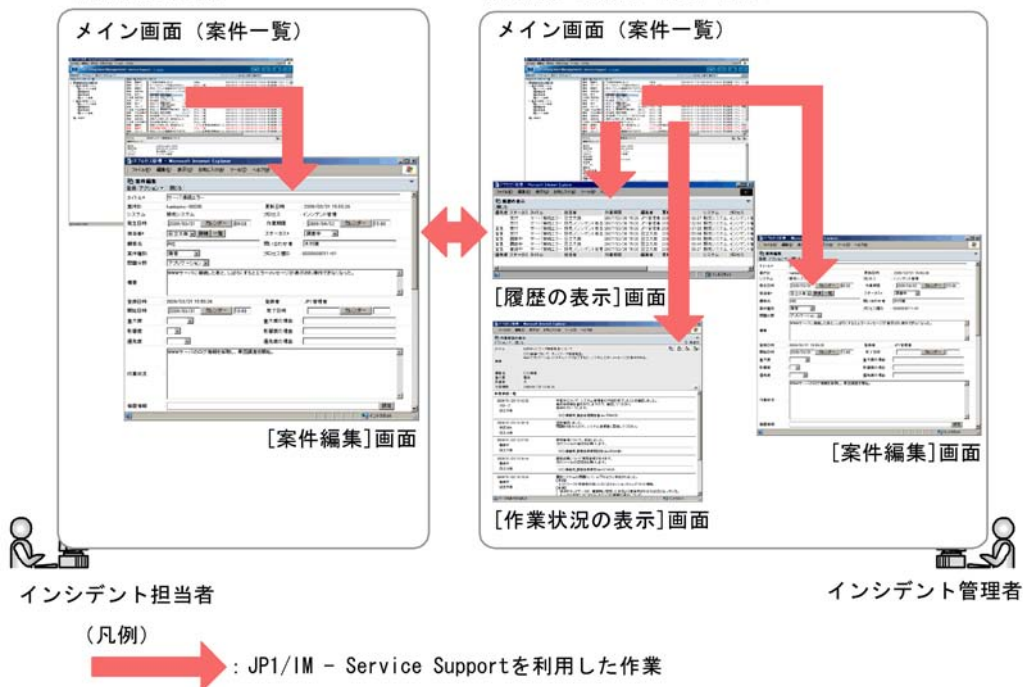
図 1-12 類似案件の調査と作業状況の入力、作業状況の確認と審査、承認例

## 類似案件の調査



## 作業状況の入力

## 作業状況の確認、審査、承認



過去の類似案件の調査には、[案件検索条件指定] 画面を利用します。[案件検索条件指定] 画面で検索条件を入力したあと、[検索] ボタンをクリックすると、[案件検索結果一覧] 画面が表示されます。この画面から類似案件を選択し [案件参照] 画面を呼び出

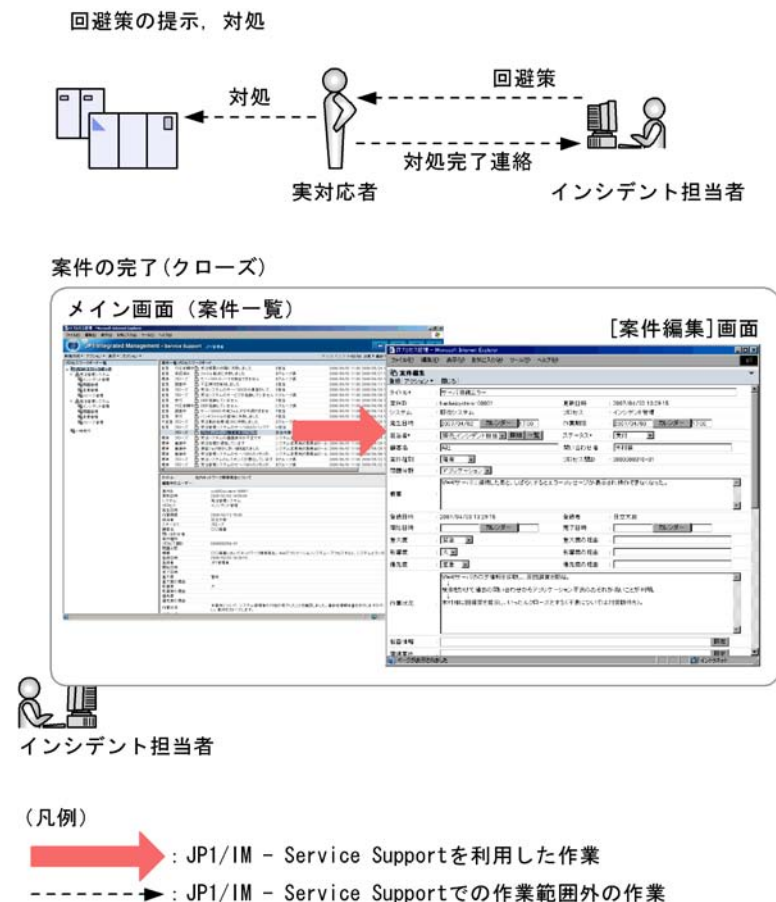
すことで類似案件の内容、対処を確認できます。

また、インシデント担当者が作業状況を入力する場合、メイン画面（案件一覧）から [ 案件編集 ] 画面を呼び出します。この画面上で作業内容に合わせた修正をし、情報を更新します。インシデント管理者は、インシデント担当者の作業状況をメイン画面（案件一覧）、および [ 作業状況の表示 ] 画面で確認します。また、審査、承認が必要になった場合には、作業履歴に問題がないか [ 履歴の表示 ] 画面で確認したあと、メイン画面（案件一覧）から [ 案件編集 ] 画面を呼び出し、案件のステータスを変更します。

### （３）案件の解決

案件を解決するには、まず、問い合わせをしてきたユーザーに回避策を提示する必要があります。その回避策を基に対処が完了して初めてその案件が解決したと言えます。

図 1-13 案件の解決



回避策の提示や対処は、JP1/IM - Service Support 外での作業となります。この作業によって、ユーザーまたは管理対象システムへの対応完了となってから、案件の完了操作を実施します。

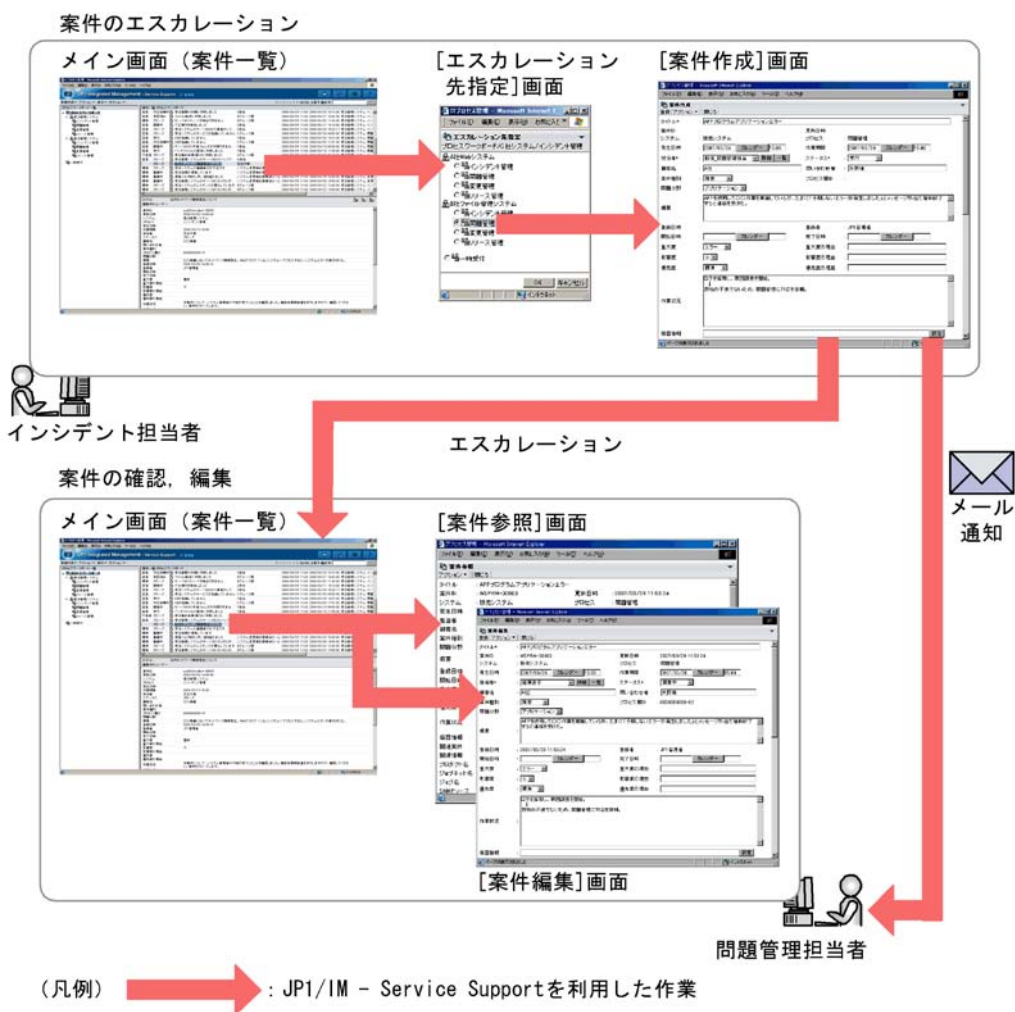


メイン画面（案件一覧）から該当する案件を選択し、[ 案件編集 ] 画面を呼び出します。  
[ 案件編集 ] 画面で、案件のステータスを「クローズ」に変更、更新します。これで案件を完了できます。

## 1.4.2 他プロセスへのエスカレーション

他プロセスへのエスカレーションを、インシデントを例に説明します。調査の結果、既知不良ではない、新しい問い合わせと判明した場合には、問題管理にエスカレーションします。

図 1-14 エスカレーション



他プロセスへエスカレーションする場合には、メイン画面（案件一覧）上でエスカレーションする案件を選択し、[ エスカレーション先指定 ] 画面を呼び出す必要があります。  
[ エスカレーション先指定 ] 画面でエスカレーション先を指定するとエスカレーション元

## 1. JP1/IM - Service Support の概要

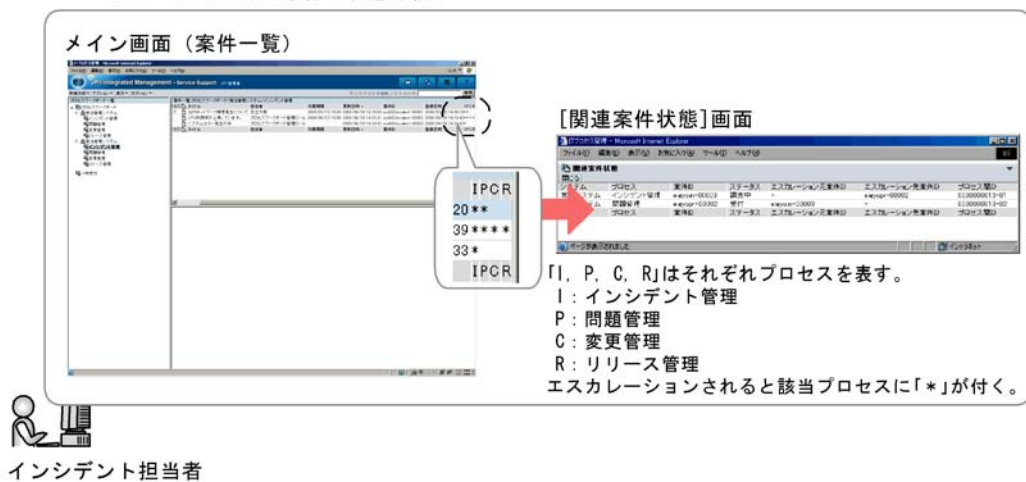
の案件情報を引き継いだ状態で [ 案件作成 ] 画面が呼び出されます。エスカレーション先で必要となる情報を追加したあと、メニューから [ 登録 ] を選択することで、エスカレーション先プロセスに案件が登録されます。

エスカレーション先プロセスの担当者は、自身が登録した場合と同様にこの案件の対処をする必要があります。

また、エスカレーションした案件の状態は、次の図に示すように、エスカレーション元から確認できます。

図 1-15 エスカレーションした案件の状態確認

エスカレーションした案件の状態確認



(凡例)  : JP1/IM - Service Supportを利用した作業

メイン画面 (案件一覧) の案件一覧上で、エスカレーションした案件かどうかの確認ができます。また、エスカレーションした案件の状態は、[ 関連案件状態 ] 画面で確認できます。



## 1.5 JP1/IM - Service Support を利用した状況確認と分析

---

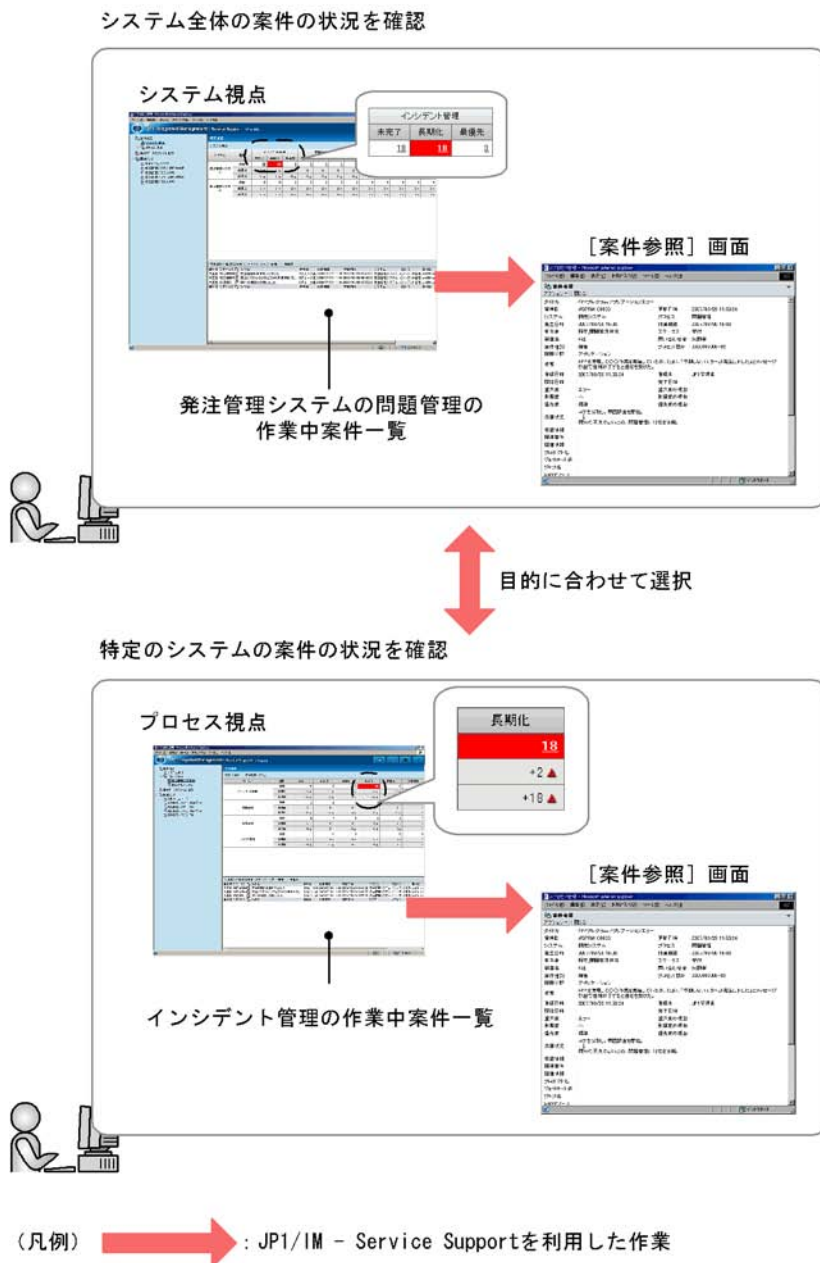
JP1/IM - Service Support では、JP1/IM - Service Support で実施しているサービスサポートの状況の確認および運用実績の分析ができます。

状況確認および運用実績の分析方法について、次に説明します。

### 1.5.1 二つの視点による案件の状況確認

JP1/IM - Service Support で処理されている案件の状況は、システム視点とプロセス視点の二つの視点から確認できます。JP1/IM - Service Support で管理しているシステム全体の案件の状況を確認する場合はシステム視点、システム内のプロセスの状況をシステム視点よりも詳細に確認する場合はプロセス視点というように、それぞれの視点を目的や状況に合わせて使い分けることができます。

図 1-16 案件の状況確認

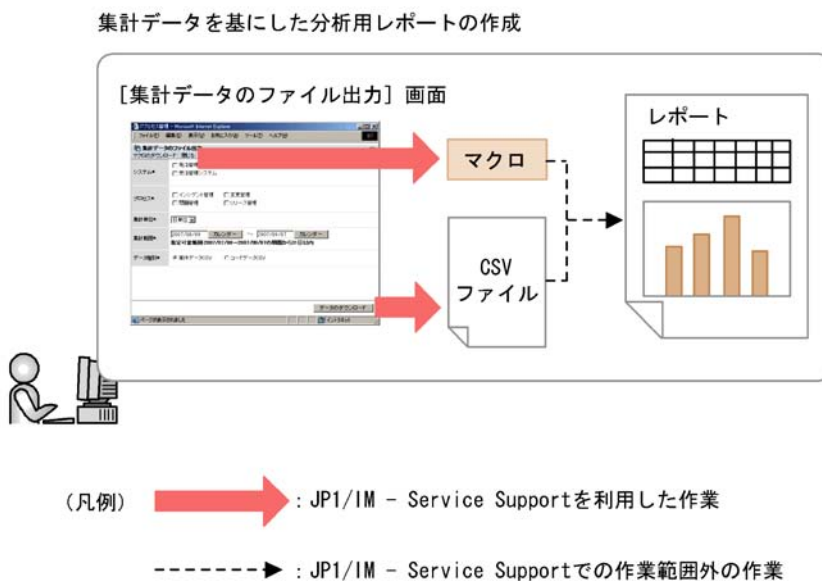


確認したい項目の件数をクリックすると、画面の下に対象の案件が一覧で表示されます。  
この一覧から、詳細を確認したい案件をクリックすると、[案件参照]画面が表示されて、  
案件の情報を参照できます。

## 1.5.2 集計データを基にした運用状況の分析

日々の案件の状況を確認するだけでなく、一定期間の運用実績を集計して、CSV ファイルに出力することもできます。

図 1-17 集計データの出力とレポート作成



[ 集計データのファイル出力 ] 画面で集計データの出力条件を指定して、[ データのダウンロード ] ボタンをクリックすると、集計データの CSV ファイルが出力されます。また、[ マクロのダウンロード ] メニューから、集計データから分析用レポートを作成するマクロをダウンロードできます。なお、デフォルトでは、サンプルのマクロをダウンロードできるようになっています。

## 1.6 JP1/IM - Service Support の構成

---

この節では、JP1/IM - Service Support の前提 OS、前提プログラム、およびシステム構成について説明します。

### 1.6.1 前提 OS および前提プログラム

JP1/IM - Service Support を稼働させるサーバには、次に示す前提 OS が必要です。

前提 OS

- Windows Server 2008, Windows Server 2003

また、JP1/IM - Service Support の画面操作をするマシンには、次に示す前提 OS および前提プログラムが必要です。

前提 OS

- Windows 7, Windows Server 2008, Windows Vista, Windows Server 2003, Windows XP

前提プログラム

- Windows Internet Explorer 8, Windows Internet Explorer 7, または Internet Explorer 6.0

なお、前提 OS および前提プログラムのバージョンや種類（例：Enterprise Edition など）については、リリースノートを参照してください。

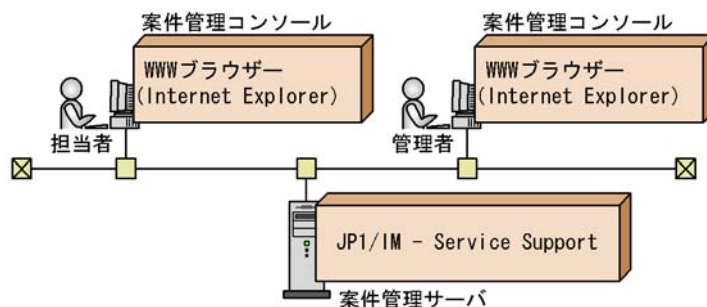
### 1.6.2 JP1/IM - Service Support のシステム構成

JP1/IM - Service Support は、次に示すシステム構成で使用できます。

#### (1) 単体構成

JP1/IM - Service Support は、次の図に示すように、JP1/IM - Service Support にログインして画面を表示する WWW ブラウザーと、JP1/IM - Service Support 本体を稼働させるサーバだけの環境で使用できます。

図 1-18 単体構成例



各マシン，サーバに必要なプログラムを次に示します。

#### 案件管理コンソール

WWW ブラウザーから JP1/IM - Service Support にログインし，案件を参照，操作するマシンです。案件管理コンソールには，Internet Explorer が必要です。

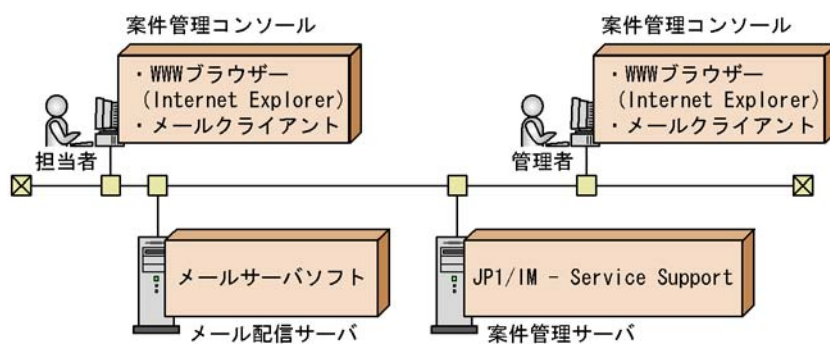
#### 案件管理サーバ

案件を管理するサーバです。案件管理サーバには，JP1/IM - Service Support が必要です。

### （２）メールで案件の更新を通知する場合のシステム構成

JP1/IM - Service Support に，メールで案件の更新を通知する場合のシステム構成例を次の図に示します。

図 1-19 メールで案件の更新を通知する場合のシステム構成例



#### 案件管理コンソール

WWW ブラウザーから JP1/IM - Service Support にログインし，案件を参照，操作するマシンです。案件管理コンソールには，Internet Explorer とメールクライアントが必要です。

#### 案件管理サーバ

案件を管理するサーバです。案件管理サーバには，JP1/IM - Service Support が必要

です。

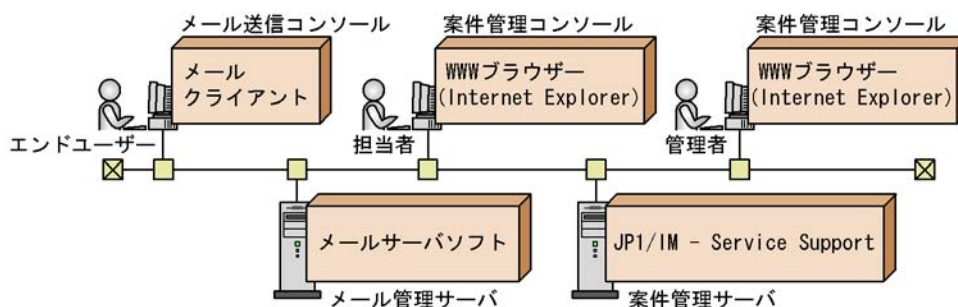
#### メール配信サーバ

案件の更新内容を通知するためにメールを配信するサーバです。メール配信サーバには、SMTP プロトコルを利用してメールを配信できるメールサーバが必要です。

### (3) メールで案件を登録する場合のシステム構成

JP1/IM - Service Support に、メールで案件を登録する場合のシステム構成例を次の図に示します。

図 1-20 メールで案件を登録する場合のシステム構成例



#### メール送信コンソール

メールを送信して JP1/IM - Service Support に案件を登録するマシンです。メール送信コンソールには、SMTP プロトコルを利用してメールを送信できるメールクライアントが必要です。

#### 案件管理コンソール

WWW ブラウザから JP1/IM - Service Support にログインし、案件を参照、操作するマシンです。案件管理コンソールには、Internet Explorer が必要です。

#### メール管理サーバ

案件を登録するために送信されたメールを管理するサーバです。メール管理サーバには、POP3 プロトコルを利用してメールを取得できるメールサーバが必要です。

#### 案件管理サーバ

案件を管理するサーバです。案件管理サーバには、JP1/IM - Service Support が必要です。

### (4) JP1 製品と連携する場合のシステム構成

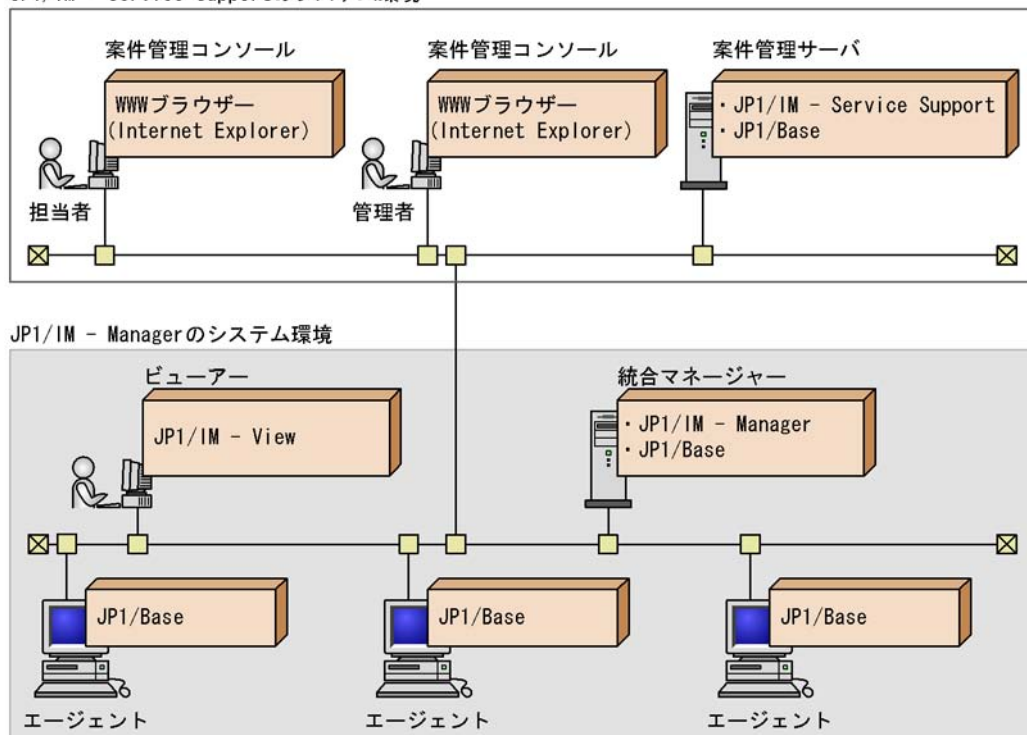
JP1/IM - Service Support は、JP1/IM - Manager、JP1/NETM/AIM、および JP1/IM - UCMDDB と連携して、システム全般の案件管理ができます。それぞれと連携した場合のシステム構成例を次に示します。

## (a) JP1/IM - Manager と連携する場合のシステム構成

JP1/IM - Manager と連携する場合のシステム構成例を次の図に示します。

図 1-21 JP1/IM - Manager と連携する場合のシステム構成例

JP1/IM - Service Support のシステム環境



各マシン、サーバに必要なプログラムを次に示します。

#### 案件管理コンソール

WWW ブラウザーから JP1/IM - Service Support にログインし、案件を参照、操作するマシンです。案件管理コンソールには、Internet Explorer が必要です。

#### 案件管理サーバ

案件を管理するサーバです。案件管理サーバには、JP1/IM - Service Support が必要です。また、JP1/IM - Manager と連携するために、JP1/Base が必要です。案件管理サーバで使用している OS によって、必要な JP1/Base のバージョンが次のように異なります。

- Windows Server 2008 を使用している場合：JP1/Base 08-50 以降
- Windows Server 2003 を使用している場合：JP1/Base 08-00 以降

#### ビューアー

統合マネージャーで管理している JP1 イベントを参照するマシンです。

## 1. JP1/IM - Service Support の概要

統合マネージャーの JP1 イベントを参照するには、JP1/IM - View が必要です。

### 統合マネージャー

JP1/IM - Manager によってシステムを統合監視するサーバです。統合マネージャーには、JP1/IM - Manager 08-00 以降のほか、前提製品となる JP1/Base が必要です。システムで発生した事象は、JP1 イベントとして統合マネージャーで管理されます。JP1/IM - Manager は、この JP1 イベントを、自動アクション機能を使って JP1/IM - Service Support にインシデントとして自動登録します。

また、自動登録された案件のステータスが「クローズ」に変更されたときに、自動アクションの契機となった JP1 イベントの対処状況を、あらかじめ定義された自動アクションによって「対処済」に変更できます。さらに、JP1/IM - Service Support で案件のステータスに変更されたときに、案件情報を外部システムに通知する JP1 イベントが発行されるため、あらかじめ自動アクションを定義することでさまざまなアクションを実行できます。

### エージェント

JP1/IM - Manager で監視するマシンです。JP1/IM - Manager で監視する場合には JP1/Base が必要です。

JP1/IM - Manager によるシステム監視で必要となる JP1/Base や JP1/IM - View のバージョン、前提 OS については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager 導入・設計ガイド」で確認してください。

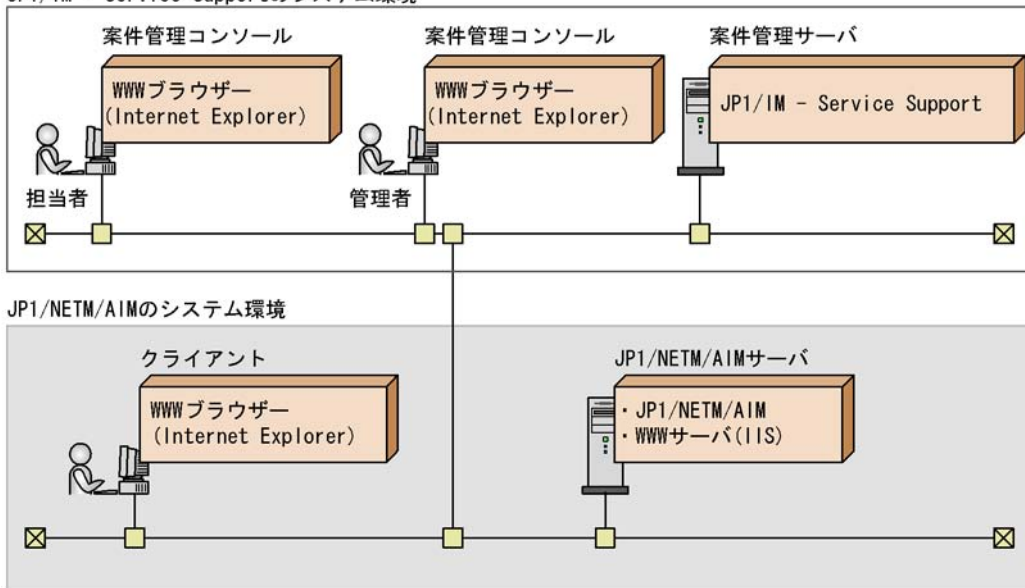
### (b) JP1/NETM/AIM と連携する場合のシステム構成

JP1/NETM/AIM と連携する場合のシステム構成例を次の図に示します。



図 1-22 JP1/NETM/AIM と連携する場合のシステム構成例

## JP1/IM - Service Supportのシステム環境



各マシン、サーバに必要なプログラムを次に示します。

## 案件管理コンソール

WWW ブラウザーから JP1/IM - Service Support にログインし、案件を参照、操作するマシンです。また、JP1/IM - Service Support の管理情報と関連づけられた JP1/NETM/AIM の管理情報を JP1/NETM/AIM にログインし、参照します。案件管理コンソールには、Internet Explorer が必要です。

## 案件管理サーバ

案件を管理するサーバです。案件管理サーバには、JP1/IM - Service Support が必要です。

## クライアント

JP1/NETM/AIM サーバで管理している資産情報を参照するマシンです。JP1/NETM/AIM サーバの資産情報を参照するには、WWW ブラウザーが必要です。

## JP1/NETM/AIM サーバ

JP1/NETM/AIM によってシステムの資産情報を管理するサーバです。JP1/NETM/AIM サーバには、JP1/NETM/AIM 08-10 のほか、前提製品となる WWW サーバ (IIS) が必要です。

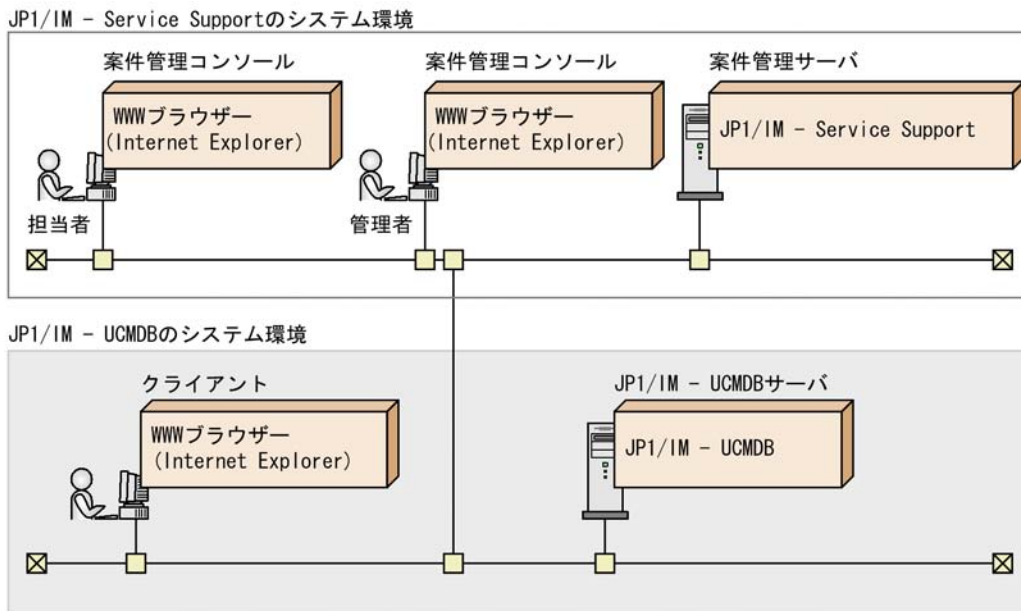
JP1/NETM/AIM による資産管理で必要となる WWW ブラウザーや IIS のバージョン、前提 OS については、マニュアル「JP1/NETM/Asset Information Manager 設計・構築ガイド」で確認してください。

## 1. JP1/IM - Service Support の概要

### (c) JP1/IM - UCMDB と連携する場合のシステム構成

JP1/IM - UCMDB と連携する場合のシステム構成例を次の図に示します。

図 1-23 JP1/IM - UCMDB と連携する場合のシステム構成例



各マシン、サーバに必要なプログラムを次に示します。

#### 案件管理コンソール

WWW ブラウザーから JP1/IM - Service Support にログインし、案件を参照、操作するマシンです。また、JP1/IM - Service Support の管理情報と関連づけられた JP1/IM - UCMDB の管理情報を JP1/IM - UCMDB にログインし、参照します。案件管理コンソールには、Internet Explorer が必要です。

#### 案件管理サーバ

案件を管理するサーバです。案件管理サーバには、JP1/IM - Service Support が必要です。

#### クライアント

JP1/IM - UCMDB サーバで管理している資産情報を参照するマシンです。JP1/IM - UCMDB サーバの資産情報を参照するには、WWW ブラウザーが必要です。

#### JP1/IM - UCMDB サーバ

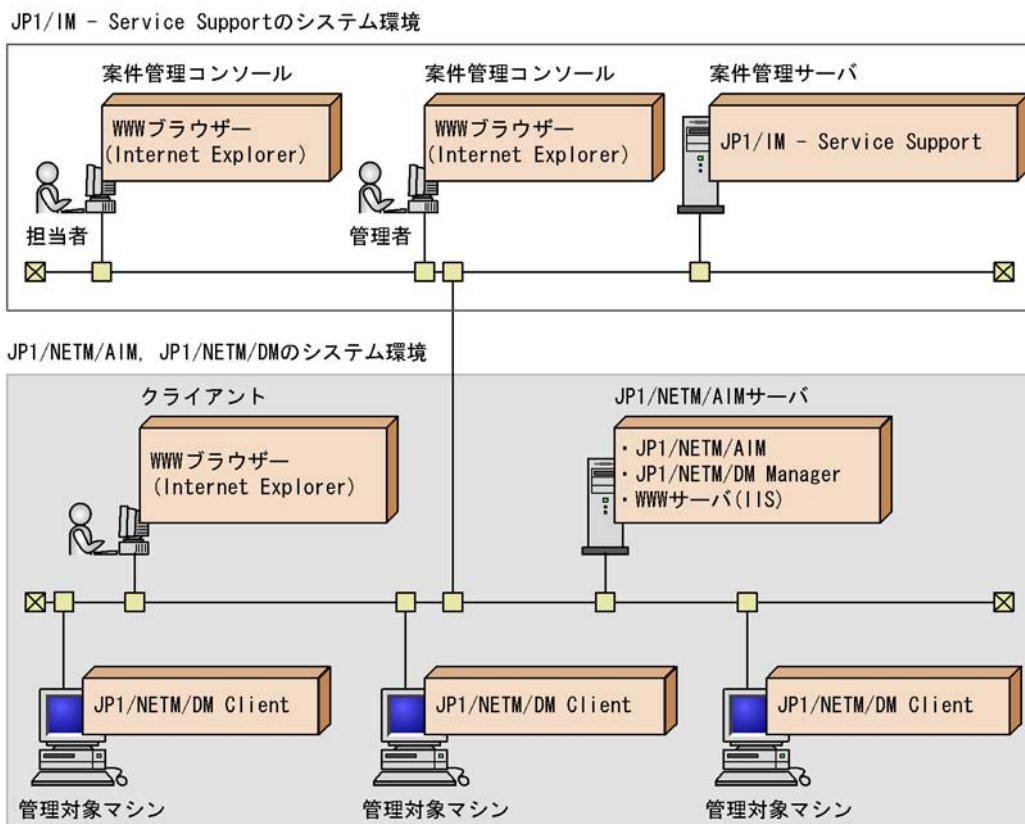
JP1/IM - UCMDB によってシステムの資産情報を管理するサーバです。JP1/IM - UCMDB サーバには、JP1/IM - UCMDB 09-50 が必要です。

JP1/IM・UCMDBで資産管理する場合の前提条件については、JP1/IM・UCMDBのマニュアルを参照してください。

(d) JP1/NETM/AIM, JP1/NETM/DM と連携する場合のシステム構成

JP1/NETM/AIM は、JP1/NETM/DM と連携することで、JP1/NETM/DM が管理対象マシンから収集した情報を資産情報として管理できます。この場合のシステム構成と JP1/IM - Service Support を組み合わせた場合のシステム構成例を次の図に示します。

図 1-24 JP1/NETM/AIM, JP1/NETM/DM と連携する場合のシステム構成例



各マシン、サーバに必要なプログラムを次に示します。

案件管理コンソール

WWW ブラウザーから JP1/IM - Service Support にログインし、案件を参照、操作するマシンです。また、JP1/IM - Service Support の管理情報と関連づけられた JP1/NETM/AIM の管理情報を JP1/NETM/AIM にログインし、参照します。案件管理コンソールには、WWW ブラウザーが必要です。

案件管理サーバ

案件を管理するサーバです。案件管理サーバには、JP1/IM - Service Support が必要

です。

#### クライアント

JP1/NETM/AIM サーバで管理している資産情報を参照するマシンです。

JP1/NETM/AIM サーバの資産管理情報を参照するには、WWW ブラウザーが必要です。

#### JP1/NETM/AIM サーバ

JP1/NETM/AIM によってシステムの資産情報を管理するサーバです。JP1/NETM/AIM サーバには、JP1/NETM/AIM 08・10 のほか、前提製品となる WWW サーバ（IIS）が必要です。また、ネットワーク上のマシンから資産情報を収集するために、JP1/NETM/DM Manager も必要です。JP1/NETM/AIM は、JP1/NETM/DM Manager が収集した情報を、資産情報として利用します。

#### 管理対象マシン

JP1/NETM/DM Manager によって資産情報を管理されるマシンです。

JP1/NETM/DM Manager で資産情報を収集するために、JP1/NETM/DM Client が必要です。

JP1/NETM/AIM による資産管理で必要となる WWW ブラウザーや IIS、連携製品の JP1/NETM/DM Manager などのバージョン、前提 OS については、マニュアル「JP1/NETM/Asset Information Manager 設計・構築ガイド」で確認してください。

# 2

## JP1/IM - Service Support の機能

この章では、JP1/IM - Service Support の機能について説明します。

- 
- 2.1 機能一覧
  - 2.2 案件の管理
  - 2.3 案件の表示
  - 2.4 案件の検索
  - 2.5 案件の作成
  - 2.6 案件の編集
  - 2.7 案件の削除
  - 2.8 案件に対するアクセス権の管理
  - 2.9 メールによる通知
  - 2.10 案件情報を CSV ファイルに出力
  - 2.11 案件フォームの管理
  - 2.12 ステータスの管理
  - 2.13 案件の作業状況の管理
  - 2.14 ユーザーとロールの管理
  - 2.15 ファイアウォール環境への対応

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

---

2.16 JP1/IM - Service Support のサービス

---

2.17 コマンドを使った案件管理 DB の情報の更新

---

2.18 クラスタシステムでの運用

---

## 2.1 機能一覧

JP1/IM - Service Support の機能一覧を次の表に示します。

表 2-1 JP1/IM - Service Support の機能一覧

| 機能                | 説明  | 参照   |
|-------------------|---|------|
| 案件の管理             | 対象システム，およびプロセスワークボードを使って案件を管理する。一覧表示，設定の参照，作成，編集，削除，削除取り消しなどの機能がある。 | 2.2  |
| 案件の表示             | 案件の情報や履歴などの処理状況を表示する。エスカレーション機能で関連づけられた案件の情報を表示する。                  | 2.3  |
| 案件の検索             | 案件を検索する。  | 2.4  |
| 案件の作成             | 案件を作成する。案件を別のプロセスにエスカレーションする。                                       | 2.5  |
| 案件の編集             | 案件を編集する。  | 2.6  |
| 案件の削除             | 案件を削除する。  | 2.7  |
| 案件に対するアクセス権の管理    | 案件にアクセス権を設定する。  | 2.8  |
| メールによる通知          | 案件が作成されたときやステータスが変更されたときなどに，メールで担当者に通知する。                           | 2.9  |
| 案件情報を CSV ファイルに出力 | 案件の情報や履歴などの一覧を CSV ファイルに出力する。                                       | 2.10 |
| 案件フォームの管理         | 案件フォームをカスタマイズする。また，不要な案件フォームを削除する。                                  | 2.11 |
| ステータスの管理          | 案件のステータスをカスタマイズする。  | 2.12 |
| 案件の作業状況の管理        | 案件の情報を集計し確認する。集計した案件の情報を出力する。                                       | 2.13 |
| ユーザーとロールの管理       | ユーザーおよびロールを管理する。ユーザー情報やロールの定義情報の一覧表示，詳細情報表示，追加，編集，削除などの機能がある。       | 2.14 |
| ファイアウォール環境への対応    | JP1/IM - Service Support を，ファイアウォール環境で運用する環境を構築する。                  | 2.15 |

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

| 機能                             | 説明   | 参照   |
|--------------------------------|--|------|
| JP1/IM - Service Support のサービス | JP1/IM - Service Support は、次の四つのサービスで構成される。 <ul style="list-style-type: none"><li>• JP1/Service Support<br/>画面の表示制御をするサービス。</li><li>• JP1/Service Support - DB Server<br/>案件管理 DB の管理をするサービス。</li><li>• JP1/Service Support - Task Service<br/>指定した間隔でコマンドを実行するサービス。</li><li>• JP1/Service Support - Web Service<br/>案件管理コンソールとの通信窓口になるサービス。</li></ul> | 2.16 |
| コマンドを使った案件管理 DB の情報の更新         | コマンドを使って案件管理 DB 内の情報を更新する。   | 2.17 |
| クラスタシステムでの運用                   | JP1/IM - Service Support を、クラスタシステムで運用する環境を構築する。   | 2.18 |
| 他製品との連携                        | JP1/IM - Service Support と他製品が連携して、案件の自動登録や機器情報の参照などを行う。   | 3 章  |

### 注

クラスタ環境では、JP1/Service Support - DB Cluster Service も使用します。



## 2.2 案件の管理

JP1/IM - Service Support にログインすると、次の図に示すメイン画面（案件一覧）が表示されます。この画面を起点として、JP1/IM - Service Support の対象システムと、それに対応するプロセス、また、各プロセスで発生、対処する案件を管理します。

図 2-1 メイン画面（案件一覧）

プロセスワークボード一覧                      案件一覧

案件プレビュー

### プロセスワークボード一覧

プロセスワークボードが一覧で表示されます。プロセスワークボードが登録されている対象システム名およびプロセス名がツリーで表示されます。

### 案件一覧

JP1/IM - Service Support に登録されている案件が、一覧で表示されます。

### 案件プレビュー

案件一覧で選択した案件の内容が表示されます。

## 2.2.1 プロセスワークボードによる案件の管理

JP1/IM - Service Support では、プロセスワークボードによって、案件を対象システムやプロセスごとに一元管理できます。

プロセスワークボードで案件を分類するためには、次の項目を定義する必要があります。

### 対象システム

案件を、JP1/IM - Service Support の管理対象となるシステムごとに分類するためのカテゴリーです。ユーザーが任意の対象システムを定義できます。

### プロセス

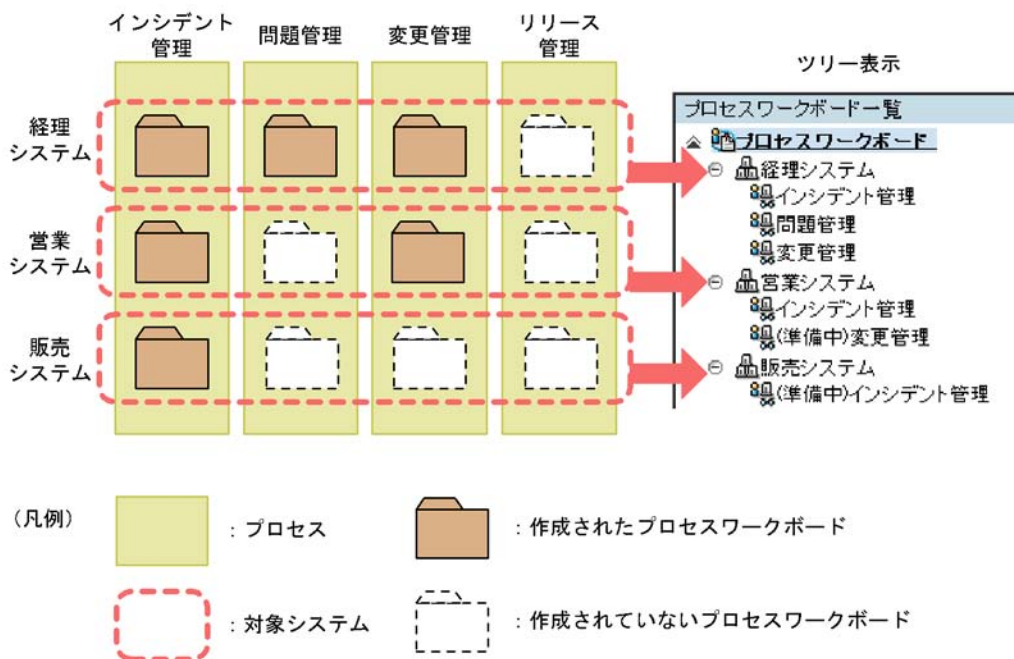
対象システム内の案件を、管理対象となるプロセスごとに分類するためのカテゴリーです。JP1/IM - Service Support で提供しているプロセスは次の 4 種類です。なお、ユーザーによる定義はできません。

- インシデント管理
- 問題管理
- 変更管理
- リリース管理

対象システムおよびプロセスを定義した上で、プロセス下にプロセスワークボードを作成します。プロセス下に作成したプロセスワークボードに案件を登録することで、案件を対象システムおよびプロセスごとに管理できます。

案件がプロセスワークボードによって分類および管理される概念を、次の図に示します。

図 2-2 プロセスワークボードによる案件の管理



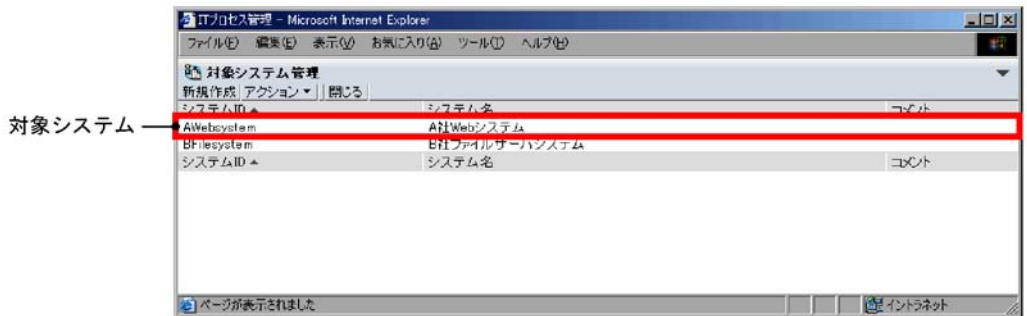
作成されたプロセスワークボードは、メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧に表示されます。プロセスワークボード一覧では、プロセスワークボードに設定された対象システムおよびプロセスがツリーで表示されます。

対象システムおよびプロセスワークボードで設定する各項目について説明します。

### （１）対象システムの設定

対象システムは「対象システム管理」画面で定義します。「対象システム管理」画面を次の図に示します。

図 2-3 「対象システム管理」画面



対象システムの設定項目および定義機能を説明します。

#### （a）対象システムの設定項目

対象システムには次の項目を設定します。

表 2-2 対象システムの設定項目

| 設定項目    | 説明  |
|---------|---|
| システム ID | 対象システムを識別する ID。JP1/IM - Service Support 内で一意の対象システム ID を設定する。 |
| システム名   | 対象システムを識別する名称。JP1/IM - Service Support 内で一意の対象システム名を設定する。     |
| コメント    | 対象システムに対するコメント。   |

#### （b）対象システムの定義機能

対象システムを定義するために JP1/IM - Service Support が提供している機能を次に示します。次に示す機能を使えるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーだけです。プロセスワークボード管理ロールについては、「2.14.2 ロール管理」を参照してください。

##### 対象システムの作成

対象システムを「対象システム作成」画面で作成します。

### 対象システムの編集

対象システムの設定項目を [ 対象システム編集 ] 画面で編集します。なお、削除待ちの対象システムは編集できません。編集したい場合は、削除待ちの対象システムの削除取り消しをする必要があります。

### 対象システムの削除

不要な対象システムを削除します。対象システムを削除する場合、その配下のプロセスワークボードの状態を運用中以外にしておく必要があります。

対象システムを [ 対象システム管理 ] 画面で削除すると、[ 対象システム管理 ] 画面およびメイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で「( 削除待ち ) 対象システム名」と表示され、編集できなくなります。また、対象システムを削除すると、プロセスワークボード管理ロールに所属しないユーザーは、削除した対象システム下のプロセスワークボードおよび案件もすべて参照できなくなります。

なお、[ 対象システム管理 ] 画面で削除した対象システムは、案件管理 DB には残っているため、復元できます。復元については、次の「対象システムの削除取り消し」を参照してください。

案件管理 DB から対象システムを削除する場合、jssdelrec コマンドを実行します。jssdelrec コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec ( 案件管理 DB データ削除 )」を参照してください。

### 対象システムの削除取り消し

[ 対象システム管理 ] 画面で、削除待ち状態の対象システムを、削除待ちとなる前の状態に復元します。なお、登録されていたプロセスワークボードも、削除待ちとなる前の状態に戻ります。

## (2) プロセスワークボードの設定

プロセスワークボードは、メイン画面（案件一覧）のメニューで定義します。プロセスワークボードの作成は [ 新規作成 ]、プロセスワークボードの参照、編集、削除および削除の取り消しは [ アクション ] から行います。

メイン画面（案件一覧）でのプロセスワークボードを定義する機能について、次の図に示します。

図 2-4 メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボードの定義機能

- |   |   |
|---|---|
| <p>[新規作成]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ プロセスワークボードの作成</li> </ul> | <p>[アクション]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ プロセスワークボードの参照</li> <li>・ プロセスワークボードの編集</li> <li>・ プロセスワークボードの削除</li> <li>・ プロセスワークボードの削除取り消し</li> </ul> |
|---|---|



プロセスワークボードの設定項目、定義機能およびプロセスワークボードの状態と実行できる操作を説明します。

#### (a) プロセスワークボードの設定項目

プロセスワークボードについては、[ プロセスワークボード作成 ] 画面、および [ プロセスワークボード編集 ] 画面で設定します。これら二つの画面は、設定する項目によって次の三つのタブに分けられています。例として、[ プロセスワークボード作成 ] 画面のそれぞれのタブを次の図に示します。

図 2-5 [ プロセスワークボード作成 ] 画面

The figure shows three screenshots of the 'Process Workboard Creation' screen. The first screenshot is the '[ 基本設定 ] タブ' (Basic Settings tab), which includes fields for 'プロセスワークボード ID', 'システム', 'プロセス', and checkboxes for '案件の発生日時', '案件の開始日時', '案件の完了日時', '案件の発生場所', '案件の発生原因', '案件の発生場所', '案件の発生原因', '案件の発生場所', '案件の発生原因'. The second screenshot is the '[ 案件自動入力設定 ] タブ' (Case Automatic Input Settings tab), which includes a table for setting automatic input for various cases. The third screenshot is the '[ しきい値設定 ] タブ' (Shiki Value Settings tab), which includes a table for setting shiki values for various cases.

- [ 基本設定 ] タブ  
プロセスワークボードについての基本的な項目を設定します。
- [ 案件自動入力設定 ] タブ  
「案件の発生日時」や「案件の開始日時」など、案件登録時に自動入力できる項目について設定します。なお、案件の自動入力設定は、案件自動入力プロパティファイルでも設定できます。プロセスワークボードごとに設定したい場合は [ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で設定してください。また、[ 案件自動入力設定 ] タブのデフォルトについても、案件自動入力プロパティファイルで設定できます。案件自動入力プロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件自動入力プロパティファイル (hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties)」を参照してください。
- [ しきい値設定 ] タブ  
メイン画面 ( 案件状況 ) での案件の状況確認で使用するしきい値を設定します。

設定する項目について、それぞれのタブごとに次の表に示します。

表 2-3 プロセスワークボードの設定項目 ( [ 基本設定 ] タブ )

| 設定項目          | 説明   |
|---------------|--|
| プロセスワークボード ID | プロセスワークボードを識別する ID。JP1/IM・Service Support 内で一意のプロセスワークボード ID を設定する。  |
| システム          | プロセスワークボードを登録する対象システム。作成済みの対象システムから選択する。   |
| プロセス          | プロセスワークボードを登録するプロセス。次の四つから選択する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• インシデント管理</li> <li>• 問題管理</li> <li>• 変更管理</li> <li>• リリース管理</li> </ul> |

| 設定項目             | 説明  |
|------------------|---|
| 案件フォーム           | プロセスワークボードで使用する案件フォーム。プロセスの標準案件フォームを使用する場合は、[ プロセスの標準案件フォームを使用する ] チェックボックスにチェックする。使用する案件フォームを選択する場合は、コンボボックスから使用する案件フォームを選択する。案件フォームの詳細については、「2.11 案件フォームの管理」を参照のこと。   |
| 状態               | プロセスワークボードの運用状態。次の四つから選択する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>準備中<br/>プロセスワークボードを運用するための準備をしている状態。準備中からは、運用中または削除待ちにしか状態を変更できない。</li> <li>運用中<br/>プロセスワークボードが運用できる状態。運用中からは停止中にしか状態を変更できない。</li> <li>停止中<br/>プロセスワークボードがメンテナンス中か、停止している状態。停止中からは、削除待ちまたは運用中にしか状態を変更できない。</li> <li>削除待ち<br/>プロセスワークボードがメイン画面（案件一覧）で削除された状態。削除待ちからは停止中にしか状態を変更できない。</li> </ul> |
| プロセスワークボード管理者    | プロセスワークボードを管理するユーザーまたはロール。プロセスワークボード管理者には、次の権限が設定される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>プロセスワークボードの編集権限</li> <li>プロセスワークボードに所属する案件に対するすべてのアクセス権</li> </ul>   |
| 期限前メール通知設定       | 案件の作業期限が近づいていることを、担当者やプロセスワークボード管理者にメールで通知するかどうかを設定する項目。メール通知の詳細については、「2.9 メールによる通知」を参照のこと。   |
| JP1 イベント発行設定     | 案件のクローズ時やステータス変更時に、JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行させるかどうかを設定するチェックボックス。JP1 イベント発行の詳細については、「3.1 JP1/IM - Manager との連携」を参照のこと。  |
| メールから登録された案件の担当者 | メールから登録された案件の担当者となるユーザーまたはロール。メールによる案件の登録については、「2.5.2 メールによる案件の作成」を参照のこと。   |
| コメント             | プロセスワークボードに対するコメント。   |

表 2-4 プロセスワークボードの設定項目（[ 案件自動入力設定 ] タブ）

| 設定項目                     | 説明  |
|--------------------------|---|
| 案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する | 案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用するかどうかを設定するチェックボックス。チェックすると、案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用して、案件の自動入力を設定する。  |
| 案件の発生日時                  | 案件の発生日時を自動入力させるかどうかを設定するラジオボタン。[ 設定する ] を選択すると、[ 案件作成 ] 画面を表示させた日時が自動的に入力される。また、案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合は、コマンドの実行日時が自動的に入力される。 |
| 案件の開始日時                  | 案件の開始日時を自動入力させるかどうかを設定するラジオボタン。[ 設定する ] を選択すると、[ 案件作成 ] 画面を表示させた日時が自動的に入力される。また、案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合は、コマンドの実行日時が自動的に入力される。 |

| 設定項目    | 説明   |
|---------|--|
| 案件の優先度  | <p>案件の優先度を自動入力させるかどうかを設定するラジオボタン、および優先度の自動入力の基となる影響度および重大度の組み合わせを設定するコンボボックス。</p> <p>ラジオボタンで「設定する」を選択すると、案件作成時に入力された影響度および重大度によって、優先度が自動入力される。案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合も同様に、優先度が自動入力される。</p> <p>優先度の自動入力の基となる影響度および重大度の組み合わせについては、ユーザーの運用に合わせてコンボボックスで設定することもできる。</p>  |
| 案件の作業期限 | <p>案件の作業期限を自動入力させるかどうかを設定するラジオボタン。ラジオボタンで「設定する」を選択すると、テキストボックスに入力された時間数が、「案件作成」画面を表示させた時刻に加算されて自動入力される。</p> <p>なお、「案件編集」画面で案件の優先度を変更した場合、作業期限が自動入力される。作業期限の算出方法には、次のどちらかを選択できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• テキストボックスに入力された時間数が、「案件編集」画面を表示させた時刻に加算される。</li> <li>• テキストボックスに入力された時間数が、案件の登録日時に加算される。</li> </ul> <p>作業期限の算出方法の設定については、「11. 定義ファイル」の「案件自動入力プロパティファイル (hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.properties)」を参照のこと。</p> <p>案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合も、作業期限が自動入力される。また、案件編集コマンドで案件の優先度を変更された場合も、作業期限が自動更新される。</p> <p>案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合、案件編集コマンドで案件の優先度を変更された場合、作業期限は、テキストボックスに入力された時間数が、案件の登録日時に加算される。</p> <p>なお、テキストボックスが空欄の場合は、作業期限が自動入力されない。</p> |

表 2-5 プロセスワークボードの設定項目（「しきい値設定」タブ）

| 設定項目                   | 説明  |
|------------------------|---|
| 案件集計プロパティファイルの設定値を使用する | <p>案件集計プロパティファイルの設定値を使用するかどうかを設定するチェックボックス。チェックすると、案件集計プロパティファイルの設定値を使用して、しきい値を設定する。</p>  |
| 長期化とする未解決時間            | <p>長期化案件と見なすための時間数のしきい値を設定するテキストボックス。案件の登録日時からこのテキストボックスで設定した時間が超過すると、長期化案件と見なされる。長期化した案件の数はメイン画面（案件状況）の「長期化」に表示される。</p>              |
| 未処理案件のしきい値             | <p>メイン画面（案件状況）の状況確認で、「未処理」を警告表示する件数のしきい値を設定するテキストボックス。未処理案件の件数がこのテキストボックスで設定した件数を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「未処理」部分が警告表示される。</p> |
| 未完了案件のしきい値             | <p>メイン画面（案件状況）の状況確認で、「未完了」を警告表示する件数のしきい値を設定するテキストボックス。未処理案件の件数がこのテキストボックスで設定した件数を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「未完了」部分が警告表示される。</p> |



| 設定項目        | 説明   |
|-------------|--|
| 審議中案件のしきい値  | メイン画面（案件状況）の状況確認で、「審議中」を警告表示する件数のしきい値を設定するテキストボックス。未処理案件の件数がこのテキストボックスで設定した件数を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「審議中」部分が警告表示される。   |
| 長期化案件のしきい値  | メイン画面（案件状況）の状況確認で、「長期化」を警告表示する件数のしきい値を設定するテキストボックス。未処理案件の件数がこのテキストボックスで設定した件数を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「長期化」部分が警告表示される。   |
| 最優先案件のしきい値  | メイン画面（案件状況）の状況確認で、「最優先」を警告表示する件数のしきい値を設定するテキストボックス。未処理案件の件数がこのテキストボックスで設定した件数を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「最優先」部分が警告表示される。   |
| 当日期限案件のしきい値 | メイン画面（案件状況）の状況確認で、「当日期限」を警告表示する件数のしきい値を設定するテキストボックス。未処理案件の件数がこのテキストボックスで設定した件数を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「当日期限」部分が警告表示される。 |

案件が未処理案件、未完了案件などに分類される基準については、「2.13.2(1) 状況確認」を参照してください。

#### (b) プロセスワークボードの定義機能

プロセスワークボードを定義するために、JP1/IM - Service Support が提供している機能を次に示します。

##### プロセスワークボードの参照

[ プロセスワークボード参照 ] 画面で、プロセスワークボードの設定項目を確認できます。

##### プロセスワークボードの作成

プロセスワークボードを作成します。プロセスワークボードの作成は [ プロセスワークボード作成 ] 画面で行います。

##### プロセスワークボードの編集

プロセスワークボードの設定項目を編集します。プロセスワークボードの編集は [ プロセスワークボード編集 ] 画面で行います。なお、削除待ちのプロセスワークボードは編集できません。編集する場合は、削除待ちのプロセスワークボードの削除取り消しをする必要があります。

##### プロセスワークボードおよび案件のアクセス権設定

プロセスワークボードで行う操作を、ユーザーまたはロール単位で限定するためにアクセス権を設定できます。アクセス権設定の詳細については、「2.8 案件に対するアクセス権の管理」を参照してください。

##### プロセスワークボードの削除

不要なプロセスワークボードを削除します。プロセスワークボードを削除する場合、状態が準備中または停止中であることが必要です。

プロセスワークボードをメイン画面（案件一覧）で削除すると、プロセスワークボード一覧で「(削除待ち) プロセスワークボード名」と表示されます。削除待ちと表示されたプロセスワークボードは、プロセスワークボードの編集やプロセスワークボードのアクセス権の編集などの操作ができなくなります。また、プロセスワークボード管理ロールに所属しないユーザーは、削除したプロセスワークボード下の案件も参照できなくなります。

なお、メイン画面（案件一覧）で削除したプロセスワークボードは、案件管理 DB には残っているため、復元できます。復元については、次の「プロセスワークボードの削除取り消し」を参照してください。

案件管理 DB からプロセスワークボードを削除する場合、jssdelrec コマンドを実行します。jssdelrec コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec（案件管理 DB データ削除）」を参照してください。

#### プロセスワークボードの削除取り消し

削除待ち状態のプロセスワークボードを、削除待ちとなる前の状態に復元します。これにより、同じように削除待ち状態だったプロセスワークボードの案件も参照できるようになります。ただし、プロセスワークボードを削除する前からすでに削除待ち状態だった案件は、削除待ち状態のまま復元されます。そのため、案件は参照できません。プロセスワークボードの削除取り消しはメイン画面（案件一覧）で行います。

#### (c) プロセスワークボードの状態と実行できる操作

プロセスワークボードの状態および操作するユーザーの権限によって、プロセスワークボードに対して実行できる操作が異なります。権限および状態によって実行できる操作の違いを表 2-6 ～ 表 2-8 に示します。

表 2-6 プロセスワークボードの状態と操作の対応（プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーの場合）

| 操作                      | 状態  |     |     |      |
|-------------------------|-----|-----|-----|------|
|                         | 準備中 | 運用中 | 停止中 | 削除待ち |
| プロセスワークボードの参照           |     |     |     |      |
| プロセスワークボードの編集           |     |     |     | ×    |
| プロセスワークボードおよび案件のアクセス権設定 |     |     |     | ×    |
| プロセスワークボードの削除           |     | ×   |     | ×    |
| プロセスワークボードの削除取り消し       | ×   | ×   | ×   |      |
| 案件の参照                   | -   |     |     |      |
| 案件の作成                   | ×   |     | ×   | ×    |
| 案件の編集                   | -   |     | ×   | ×    |
| 案件のエスカレーション             | -   |     | ×   | ×    |
| 案件の削除                   | -   |     | ×   | ×    |

( 凡例 )

- : 操作できる
- × : 操作できない
- : 案件がないため操作の対象外

表 2-7 プロセスワークボードの状態と操作の対応 (プロセスワークボード管理ロールに所属していない, プロセスワークボード管理者のユーザーまたはロールの場合)

| 操作                      | 状態  |     |     |                           |
|-------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
|                         | 準備中 | 運用中 | 停止中 | 削除待ち                      |
| プロセスワークボードの参照           |     |     |     | プロセスワークボードが表示されないため操作できない |
| プロセスワークボードの編集           |     |     |     |                           |
| プロセスワークボードおよび案件のアクセス権設定 |     |     |     |                           |
| プロセスワークボードの削除           | ×   | ×   | ×   |                           |
| プロセスワークボードの削除取り消し       | ×   | ×   | ×   |                           |
| 案件の参照                   | -   |     |     |                           |
| 案件の作成                   | ×   |     | ×   |                           |
| 案件の編集                   | -   |     | ×   |                           |
| 案件のエスカレーション             | -   |     | ×   |                           |
| 案件の削除                   | -   |     | ×   |                           |

( 凡例 )

- : 操作できる
- × : 操作できない
- : 案件がないため操作の対象外

注

案件のエスカレーションには, エスカレーション先のプロセスワークボードでエスカレーション権限が必要です。

表 2-8 プロセスワークボードの状態と操作の対応（プロセスワークボード管理者以外で、かつプロセスワークボード管理ロールにも所属していない、案件の参照権限を持つユーザーまたはロールの場合）

| 操作                      | 状態                        |     |     |                           |
|-------------------------|---------------------------|-----|-----|---------------------------|
|                         | 準備中                       | 運用中 | 停止中 | 削除待ち                      |
| プロセスワークボードの参照           | プロセスワークボードが表示されないため操作できない |     |     | プロセスワークボードが表示されないため操作できない |
| プロセスワークボードの編集           |                           | ×   | ×   |                           |
| プロセスワークボードおよび案件のアクセス権設定 |                           | ×   | ×   |                           |
| プロセスワークボードの削除           |                           | ×   | ×   |                           |
| プロセスワークボードの削除取り消し       |                           | ×   | ×   |                           |
| 案件の参照                   |                           |     |     |                           |
| 案件の作成                   |                           | ×   | ×   |                           |
| 案件の編集                   |                           | ×   | ×   |                           |
| 案件のエスカレーション             |                           |     | ×   |                           |
| 案件の削除                   |                           | ×   | ×   |                           |

（凡例）

：操作できる

×：操作できない

注

案件のエスカレーションには、エスカレーション先のプロセスワークボードでエスカレーション権限が必要です。

## 2.2.2 プロセスワークボードに登録された案件の一覧表示

プロセスワークボードに登録された案件は、メイン画面（案件一覧）の案件一覧に表示されます。一覧表示される案件は、ソートして表示したり、自分が担当する案件だけをフィルタリングして表示したりできます。また、メイン画面（案件一覧）の案件プレビューに、案件一覧で選択した案件のプレビューを表示できます。

メイン画面（案件一覧）の案件一覧および案件プレビューを次の図に示します。

図 2-6 メイン画面（案件一覧）の案件一覧および案件プレビュー



メイン画面（案件一覧）の案件一覧および案件プレビューについて説明します。

### （１）案件一覧

メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で選択する項目によって、案件一覧で表示される案件が異なります。表示される案件の違いについて次に示します。

プロセスワークボード一覧で最上位の「プロセスワークボード」を選択した場合  
運用中および停止中のプロセスワークボードに登録されている案件が表示されます。  
なお、一時受付プロセスワークボードに登録されている案件は表示されません。一時受付プロセスワークボードについては、「2.5.2(1) 一時受付プロセスワークボード、およびマスターシステムとは」を参照してください。

プロセスワークボード一覧で対象システムを選択した場合  
選択した対象システム下にある、運用中および停止中のプロセスワークボードに登録されている案件が表示されます。





プロセスワークボード一覧でプロセスワークボードを選択した場合

選択したプロセスワークボードに登録されている案件が表示されます。

なお、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーの場合、削除待ちの対象システムおよびプロセスワークボードも、プロセスワークボード一覧に表示されます。その場合、削除待ちの対象システムおよびプロセスワークボードを選択すると、その下にある案件も案件一覧に表示されます。

案件一覧に表示される項目を次の表に示します。

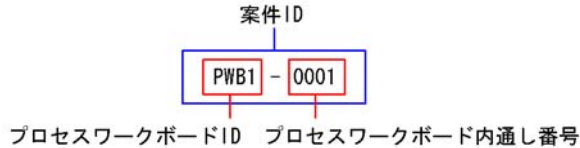
表 2-9 案件一覧の表示項目

| 項目             | 説明   |
|----------------|--|
| 優先度            | 案件の優先度。「標準」、「至急」、「大至急」の3種類がある。   |
| ステータス          | 現在の案件の状態。ステータスの種類については、「2.6.2 ステータスの変更」を参照のこと。   |
| 編集状態アイコン       | <p>案件の編集状態を示すアイコン。次の2種類がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>: 案件アイコン<br/>案件が編集集中でないことを示す。</li> <li>: 編集集中アイコン<br/>案件が編集集中であることを示す。編集集中アイコンには次の2種類がある。<br/> : 自分が編集集中の案件であることを示す。自分が編集集中の案件は編集できる。<br/> : ほかのユーザーが編集集中の案件であることを示す。ほかのユーザーが編集集中の案件は編集できない。</li> </ul> |
| タイトル           | 案件のタイトル。   |
| 担当者            | 案件を処理するユーザーまたはロール。   |
| 作業期限           | 案件の作業期限。作業期限が切れた案件は赤字で強調表示される。   |
| 更新日時           | 案件の最終更新日時。   |
| システム           | 案件が登録されている対象システム名。   |
| プロセス           | 案件が登録されているプロセス名。   |
| 案件 ID          | JP1/IM - Service Support 内で、案件を一意に識別するための ID。プロセスワークボード作成時に設定したプロセスワークボード ID と、プロセスワークボード内通し番号 を組み合わせた値。   |
| 登録日時           | 案件が JP1/IM - Service Support に登録された日時。   |
| I ( Incident ) | 案件がインシデント管理で作成された場合またはインシデント管理にエスカレーションしている場合、「*」が表示される。   |
| P ( Problem )  | 案件が問題管理で作成された場合または問題管理にエスカレーションしている場合、「*」が表示される。   |
| C ( Change )   | 案件が変更管理で作成された場合または変更管理にエスカレーションしている場合、「*」が表示される。   |
| R ( Release )  | 案件がリリース管理で作成された場合またはリリース管理にエスカレーションしている場合、「*」が表示される。   |

## 注

プロセスワークボード内通し番号とは、一つのプロセスワークボード内で作成された案件を、一意に識別するための通し番号です。案件 ID、プロセスワークボード ID およびプロセスワークボード内通し番号の関係を次の図に示します。

図 2-7 案件 ID の構成



なお、プロセスワークボード内通し番号は、次の方法で確認できます。

JP1/IM - Service Support の画面から確認する方法

[ 案件参照 ] 画面に表示される案件 ID のうち、「-」の右側にプロセスワークボード内通し番号が表示されます。例えば、案件 ID が「honsyasystem-00001」の場合、「00001」がプロセスワークボード内通し番号となります。

案件の情報を出力した CSV ファイルで確認する方法

検索結果の CSV 出力、jssitemhistory（案件履歴出力）コマンドの CSV 出力、jssitemlist（案件一覧出力）コマンドの CSV 出力に、プロセスワークボード内通し番号が出力されます。検索結果の CSV 出力の詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」を参照してください。jssitemhistory コマンドについては、「10. コマンド」の「jssitemhistory（案件履歴出力）」を参照してください。jssitemlist コマンドについては、「10. コマンド」の「jssitemlist（案件一覧出力）」を参照してください。

JP1/IM - Service Support から発行された JP1 イベントの内容から確認する方法

JP1/IM - Service Support から発行された JP1 イベントの拡張属性のオブジェクト ID のうち、「-」の右側にプロセスワークボード内通し番号が表示されます。例えば、オブジェクト ID が「honsyasystem-00001」の場合、「00001」がプロセスワークボード内通し番号となります。

JP1/IM - Service Support から発行される JP1 イベントについては、「3.1 JP1/IM - Manager との連携」を参照してください。

案件一覧でできる操作について次に示します。

**表示▼**：案件のフィルタリング

案件をフィルタリングして表示します。フィルター条件は次の二つがあります。

- 自分が担当者の案件  
自分が担当者の案件だけが表示されます。また、担当者に自分が所属するロールが設定されている案件も表示されます。
- 処理中の案件

処理中の案件だけが表示されます。処理中の案件とは、ステータスがデフォルトのステータス名称で「クローズ」以外、かつプロセスワークボードの状態が運用中である案件です。

先頭 ◀ 前頁 1-50/100 次頁 ▶ 最終 : ページめくり

案件を表示しているページを変更します。案件一覧で一度に表示できる案件数は 50 件です。50 件を超えた場合、この機能を使って表示します。上の表示「1-50/100」を例にすると、登録されている案件 100 件のうち 1 件から 50 件が表示されていることになります。なお、登録されている案件が 10,001 件以上になると、表示は「1-50/10000+」の形で表示されます。

優先度 ステータス タイトル 担当者 作業期限 更新日時 システム プロセス 案件ID 登録日時 ▼ IPCR :

案件のソート

「I」「P」「C」「R」を除き、案件の表示項目名をクリックすることで、その表示項目をキーにソートできます。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。デフォルトの表示順は登録日時の降順です。

をクリックすると、編集状態アイコンをキーにソートできます。編集状態アイコンでソートすると、 が表示された場合は、編集していない案件から順に表示されます。 が表示された場合は、編集している案件から順に表示されます。

## （2）案件プレビュー

メイン画面（案件一覧）の案件一覧から案件を選択すると、案件プレビューに案件の内容が表示されます。[ 案件参照 ] 画面を呼び出すことなく、容易に案件の内容を確認できます。案件の内容は、添付ファイルの内容を除いて、すべての情報が表示されます。

案件プレビューでできる操作について次に示します。

編集中のユーザーの参照

編集中のユーザーの詳細情報を表示できます。

表示内容からの情報の呼び出し

表示項目のアンカーをクリックすると、情報を表示できます。情報を表示できる項目を次に示します。




- 関連案件
- 関連情報
- 機器情報
- 添付ファイル
- ユーザーが追加したリンク指定系の項目

操作アイコン

それぞれのアイコンをクリックすると、指定された画面が表示されます。アイコンの種類と表示される画面について示します。



表 2-10 操作アイコン

| アイコン  | 説明  |
|---|---|
|  | <p>案件の参照アイコン。このアイコンをクリックすると、[ 案件参照 ] 画面が表示される。</p>  |
|  | <p>案件の編集アイコン。このアイコンをクリックすると、[ 案件編集 ] 画面が表示される。なお、このアイコンは次に示す条件のどれかに当てはまる場合にだけ表示される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• プロセスワークボード管理ロールに所属している。</li> <li>• プロセスワークボード管理者である。</li> <li>• 案件の参照権限および編集権限が設定されている。</li> <li>• 案件の参照権限および現ステータスの操作権限が設定されている。</li> </ul> |
|  | <p>エスカレーションアイコン。このアイコンをクリックすると、[ エスカレーション先指定 ] 画面が表示される。なお、このアイコンは、案件がほかのユーザーによって編集中の場合は表示されない。</p>   |

## 2.3 案件の表示

---

JP1/IM - Service Support は、案件を表示する機能として次の四つを提供しています。

- 案件の詳細表示
- 案件履歴の表示
- 案件の作業状況の表示
- 関連案件の表示

この節では、これらの機能について説明します。

### 2.3.1 案件の詳細表示

JP1/IM - Service Support に登録された案件の詳細は、[ 案件参照 ] 画面またはメイン画面（案件一覧）の案件プレビューで確認できます。担当している案件を解決するために過去の案件を調査したり、担当者の作業状況の詳細を確認したりする場合などに使用します。

[ 案件参照 ] 画面を次の図に示します。

図 2-8 [ 案件参照 ] 画面

| 案件参照               |                                      |
|--------------------|--------------------------------------|
| タイトル               | : Webサーバに再度障害発生                      |
| 案件ID               | : AWebIncident-00008                 |
| 更新日時               | : 2007/08/03 14:50:12                |
| システム               | : A社Webシステム                          |
| プロセス               | : インシデント管理                           |
| 発生日時               | : 2007/08/01 13:09                   |
| 作業期限               | : 2007/08/08 17:15                   |
| 担当者                | : A社インシデント管理                         |
| ステータス              | : 調査中                                |
| 顧客名                | : A社                                 |
| 問い合わせ者             | : 山本様                                |
| 案件種別               | : 障害                                 |
| プロセスID             | : 0000000015-01                      |
| 問題分野               | : アプリケーション                           |
| 概要                 | : 2007/8/1に、Webサーバに再度障害発生。<br>現在調査中。 |
| 登録日時               | : 2007/08/03 14:42:56                |
| 登録者                | : JP1管理者                             |
| 開始日時               | :                                    |
| 完了日時               | :                                    |
| 重大度                | :                                    |
| 重大度の理由             | :                                    |
| 影響度                | :                                    |
| 影響度の理由             | :                                    |
| 優先度                | :                                    |
| 優先度の理由             | :                                    |
| 作業状況               | :                                    |
| 機器情報               | : 資産情報1, 資産情報2, 資産情報3,               |
| 関連案件               | :                                    |
| 関連情報               | :                                    |
| プロジェクト名            | :                                    |
| ジョブネット名            | :                                    |
| ジョブ名               | :                                    |
| SNMPソース            | :                                    |
| 監視ノード名             | :                                    |
| アラーム名              | :                                    |
| 結果                 | :                                    |
| 回避策種別              | :                                    |
| 回避策                | :                                    |
| 要因                 | :                                    |
| 根本原因               | :                                    |
| 解決区分               | :                                    |
| 解決策                | :                                    |
| 審議結果               | :                                    |
| フリー記入欄             | :                                    |
| 添付ファイル (合計サイズ 1KB) |                                      |
| 調査結果.txt           | 1KB                                  |
| 合計サイズ 1KB          |                                      |

図は、インシデント管理プロセスに登録された案件です。表示項目はプロセスごとに異なります。また、表示項目をカスタマイズした場合は、図と異なる表示となります。

なお、参照している案件をほかのユーザーが編集集中の場合、ヘッダーに「編集集中のユーザー」が追加され、現在編集集中のユーザー名が表示されます。

[ 案件参照 ] 画面でできる操作について、次に示します。

#### 案件の編集

表示している案件を編集できます。メニューから [ アクション ] - [ 案件の編集 ] を選択すると、[ 案件編集 ] 画面が表示されます。

#### 編集の取り消し

表示している案件の編集状態を解除できます。メニューから [ アクション ] - [ 編集の取り消し ] を選択すると、取り消しを実行してよいか確認するダイアログボックスが表示されます。[ OK ] ボタンをクリックすると編集状態が解除されます。

### エスカレーション

表示している案件をエスカレーションできます。メニューから [ アクション ] - [ エスカレーション ] を選択すると、[ エスカレーション先指定 ] 画面が表示されます。

### 履歴の表示

表示している案件の履歴を表示できます。メニューから [ アクション ] - [ 履歴の表示 ] を選択すると、[ 履歴の表示 ] 画面が表示されます。

### 作業状況の表示

表示している案件の処理状況を一覧で表示できます。メニューから [ アクション ] - [ 作業状況の表示 ] を選択すると、[ 作業状況の表示 ] 画面が表示されます。

### 関連案件状態の表示

表示している案件の関連案件を表示できます。メニューから [ アクション ] - [ 関連案件状態の表示 ] を選択すると、[ 関連案件状態 ] 画面が表示されます。

### 添付ファイルのダウンロード

「添付ファイル」に表示されているファイル名のアンカーをクリックすると、添付ファイルをダウンロードできます。

### 表示内容からの情報呼び出し

「編集中のユーザー」、「担当者」、「登録者」、「機器情報」、「関連案件」、「関連情報」のアンカーをクリックすると、詳細または関連情報が表示されます。

## 2.3.2 案件履歴の表示

案件は、編集するたびに作業履歴として JP1/IM - Service Support に保存されます。保存された案件の作業履歴は [ 履歴の表示 ] 画面で確認できます。[ 履歴の表示 ] 画面では、ほかのプロセスにエスカレーションした案件の作業履歴も確認できます。ただし、エスカレーションした案件の作業履歴を表示するには、エスカレーション先の案件を参照する権限が必要です。

[ 履歴の表示 ] 画面を次の図に示します。

図 2-9 [ 履歴の表示 ] 画面

| 優先度 | ステータス | タイトル        | 担当者        | 作業履歴             | 編集者  | 更新日時                | システム      | プロセス     | 案件ID        | 登録日時                |
|-----|-------|-------------|------------|------------------|------|---------------------|-----------|----------|-------------|---------------------|
| 緊急  | 受付    | Webサーバに障害発生 | A社インシデント管理 | 2007/02/28 12:00 | 日立太郎 | 2007/02/25 17:31:39 | A社Webシステム | インシデント管理 | APWEB-00002 | 2007/02/25 17:31:39 |
| 緊急  | 調査中   | Webサーバに障害発生 | A社インシデント管理 | 2007/02/28 12:00 | 日立太郎 | 2007/02/25 17:32:28 | A社Webシステム | インシデント管理 | APWEB-00002 | 2007/02/25 17:31:39 |
| 緊急  | 対応依頼中 | Webサーバに障害発生 | 高橋三郎       | 2007/02/28 12:00 | 鈴木次郎 | 2007/02/25 17:42:01 | A社Webシステム | インシデント管理 | APWEB-00002 | 2007/02/25 17:31:39 |
| 緊急  | 受付    | Webサーバに障害発生 | A社インシデント管理 | 2007/02/28 12:00 | 高橋三郎 | 2007/02/25 17:43:01 | A社Webシステム | インシデント管理 | APWEB-00002 | 2007/02/25 17:31:39 |
| 緊急  | 受付    | Webサーバに障害発生 | A社インシデント管理 | 2007/02/28 12:00 | 高橋三郎 | 2007/02/25 17:43:01 | A社Webシステム | 問題管理     | APWEB-00001 | 2007/02/25 17:43:01 |
| 緊急  | 調査中   | Webサーバに障害発生 | A社問題管理     | 2007/02/28 12:00 | 山田四郎 | 2007/02/25 17:43:55 | A社Webシステム | 問題管理     | APWEB-00001 | 2007/02/25 17:43:01 |
| 緊急  | 審議中   | Webサーバに障害発生 | A社問題管理     | 2007/02/28 12:00 | 佐藤五郎 | 2007/02/25 17:45:05 | A社Webシステム | 問題管理     | APWEB-00001 | 2007/02/25 17:43:01 |
| 緊急  | 承認済み  | Webサーバに障害発生 | A社問題管理     | 2007/02/28 12:00 | 佐藤五郎 | 2007/02/25 17:45:25 | A社Webシステム | 問題管理     | APWEB-00001 | 2007/02/25 17:43:01 |
| 緊急  | クローズ  | Webサーバに障害発生 | A社問題管理     | 2007/02/28 12:00 | 佐藤五郎 | 2007/02/25 17:45:40 | A社Webシステム | 問題管理     | APWEB-00001 | 2007/02/25 17:43:01 |

なお、次の条件に当てはまる案件も、[ 履歴の表示 ] 画面に表示されますが、詳細な情報

を表示できません。

- メイン画面（案件一覧）で削除した案件
- 登録していた対象システムが削除され、削除待ちとなっている案件
- 登録していたプロセスワークボードが削除され、削除待ちとなっている案件
- jssitemdeletion コマンドの実行によって、削除待ちとなっている案件

#### 注意事項

jssdelrec コマンドによって案件管理 DB から案件を削除すると、[履歴の表示] 画面にも案件は表示されなくなります。

[履歴の表示] 画面でできる操作について、次に示します。

#### 表示内容からの情報呼び出し

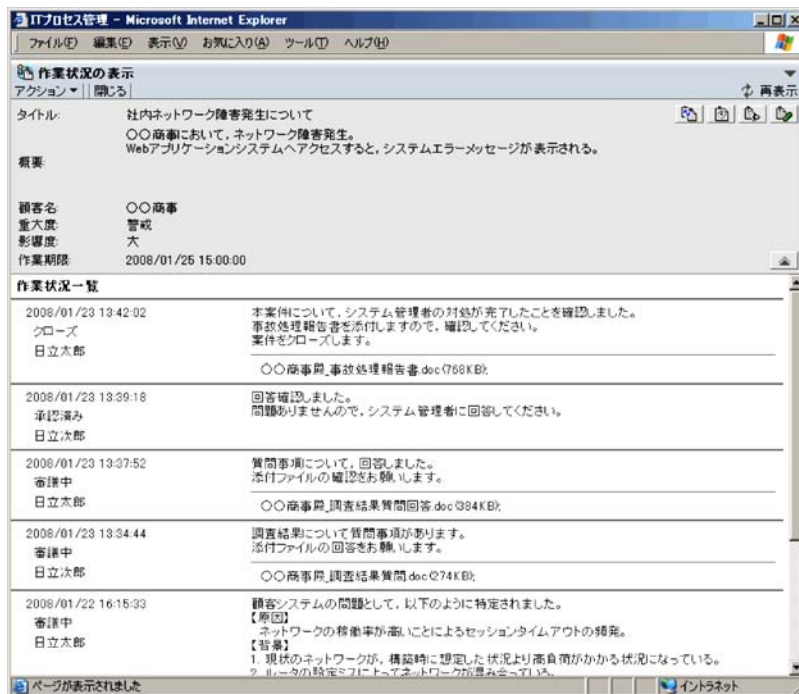
「タイトル」、「担当者」、「編集者」のアンカーをクリックすると、詳細または関連情報が表示されます。

### 2.3.3 案件の作業状況の表示

案件の作成時や編集時に、案件フォームの「作業状況」に入力した内容が一覧で表示され、案件の処理がどのように進んでいるかを確認できます。管理者が案件の審議や承認をするために案件の作業状況を確認したり、担当者が案件の今までの作業状況を確認したりするのに使用できます。

[作業状況の表示] 画面を次の図に示します。

図 2-10 [作業状況の表示] 画面



 をクリックすると、案件の基本項目でタイトル以外の項目が非表示となります。

「作業状況」に入力された内容は、案件が更新されるたびに保存されます。[作業状況の表示] 画面には、更新日時の新しい内容から古い内容の順に表示されます。

[作業状況の表示] 画面を表示するには、案件の参照権限が必要です。また、削除待ちとなっている案件は、[作業状況の表示] 画面を表示できません。


ステータスの名称がカスタマイズされた場合は、カスタマイズ前に入力された作業状況のステータスも、カスタマイズ後のステータス名称に置き換えられます。

また、案件フォームのカスタマイズによって、「作業状況」が案件フォームに設定されていない場合でも、[作業状況の表示] 画面は表示できます。


[作業状況の表示] 画面で作業状況を確認するには、作業状況を記入する際に記入済みの内容を削除してから記入することをお勧めします。記入済みの内容を削除することで、[作業状況の表示] 画面で全体の作業状況の流れがつかみやすくなります。

[作業状況の表示] 画面でできる操作について、次に示します。


#### 関連案件状態の表示

表示している案件の関連案件を表示できます。メニューから [アクション] - [関連案件状態の表示] を選択、または関連案件状態の表示アイコン () をクリックすると、[関連案件状態] 画面が表示されます。


### 履歴の表示

表示している案件の履歴を表示できます。メニューから [アクション] - [履歴の表示] を選択, または履歴の表示アイコン (  ) をクリックすると, [履歴の表示] 画面が表示されます。

### 案件の参照

表示している案件の詳細を表示できます。メニューから [アクション] - [案件の参照] を選択, または案件の参照アイコン (  ) をクリックすると, [案件参照] 画面が表示されます。

### 案件の編集

表示している案件を編集できます。メニューから [アクション] - [案件の編集] を選択, または案件の編集アイコン (  ) をクリックすると, [案件編集] 画面が表示されます。

### 添付ファイルのダウンロード

「作業状況一覧」に表示されているファイル名のアンカーをクリックすると, 添付ファイルをダウンロードできます。

### 表示内容からの情報呼び出し

「作業状況一覧」に表示されている編集者名のアンカーをクリックすると, 詳細または関連情報が表示されます。

## 2.3.4 関連案件の表示

案件をエスカレーションすると, エスカレーション元の案件とエスカレーション先の案件が関連づけられます。関連づけられた案件があるかどうかは, メイン画面 (案件一覧) の案件一覧で確認できます。

また, 関連づけられた案件の最新の状況は, [関連案件状態] 画面で確認できます。[関連案件状態] 画面には, 関連づけられたすべての案件が一覧表示されます。

[関連案件状態] 画面を次の図に示します。

図 2-11 [関連案件状態] 画面



| システム         | プロセス     | 案件ID       | ステータス | エスカレーション元案件ID | エスカレーション先案件ID | プロセスID    |
|--------------|----------|------------|-------|---------------|---------------|-----------|
| A社Webシステム    | インシデント管理 | AFWB-00002 | クローズ  | -             | AFWB-00001    | 000002-01 |
| A社Webシステム    | 問題管理     | AFWB-00001 | クローズ  | APWB-00002    | AFWB-00001    | 000002-02 |
| A社Webシステム    | 変更管理     | AFWB-00001 | 対応依頼中 | APWB-00001    | AFWB-00001    | 000002-03 |
| A社Webシステム    | リリース管理   | AFWB-00001 | 受付    | APWB-00001    | BFWB-00001    | 000002-04 |
| B社ファイル管理システム | インシデント管理 | BFWB-00001 | 対応依頼中 | APWB-00001    | BFWB-00001    | 000002-05 |
| B社ファイル管理システム | 問題管理     | BFWB-00001 | 対応依頼中 | BPWB-00001    | BFWB-00001    | 000002-06 |
| B社ファイル管理システム | 変更管理     | BFWB-00001 | 受付    | BPWB-00001    | -             | 000002-07 |
| システム         | プロセス     | 案件ID       | ステータス | エスカレーション元案件ID | エスカレーション先案件ID | プロセスID    |

[関連案件状態] 画面の表示項目を次の表に示します。

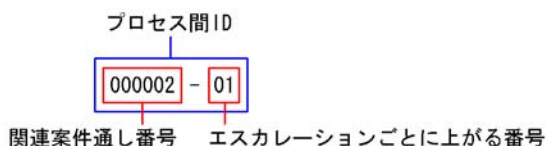
表 2-11 [ 関連案件状態 ] 画面の表示項目

| 項目             | 説明   |
|----------------|--|
| システム           | 案件の対象システム名。  |
| プロセス           | 案件のプロセス名。  |
| 案件 ID          | JP1/IM - Service Support 内で、案件を一意に識別するための ID。プロセスワークボード作成時に設定したプロセスワークボード ID と、プロセスワークボード内での案件の通し番号を組み合わせた値。なお、この ID は自動で設定される。  |
| ステータス          | 現在の案件の状態。ステータスの種類については、「2.6.2 ステータスの変更」を参照のこと。   |
| エスカレーション元案件 ID | エスカレーション元の案件 ID。   |
| エスカレーション先案件 ID | エスカレーション先の案件 ID。   |
| プロセス間 ID       | エスカレーションによって関連づけられた案件の関連を表す ID。JP1/IM - Service Support 内での関連案件通し番号 と、エスカレーションごとに上がる番号を組み合わせた値。関連案件通し番号が同じ案件は、エスカレーションによって関連づけられた案件だとわかる。また、エスカレーションごとに上がる番号によって、その案件が何回エスカレーションしたかわかる。なお、この ID は自動で設定される。 |

## 注

関連案件通し番号とは、JP1/IM - Service Support 内で作成された案件を一意に識別するための通し番号です。プロセス間 ID、関連案件通し番号およびエスカレーションごとに上がる番号の関係を次の図に示します。

図 2-12 プロセス間 ID の構成



なお、次の条件に当てはまる案件も、関連案件として [ 関連案件状態 ] 画面に表示されますが、詳細な情報を表示できません。ただし、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーは、詳細な情報を表示できます。

- メイン画面（案件一覧）で削除した案件
- 登録していた対象システムが削除され、削除待ちとなっている案件
- 登録していたプロセスワークボードが削除され、削除待ちとなっている案件
- jssitemdeletion コマンドの実行によって、削除待ちとなっている案件

## 注意事項

jssdelrec コマンドによって案件管理 DB から案件を削除すると、[ 関連案件状態 ] 画面にも案件は表示されなくなります。また、案件の関連状態もあわせて削除され



るため、案件の関連が正しく表示されないことがあります。

[ 関連案件状態 ] 画面でできる操作について、次に示します。

表示内容からの情報呼び出し

「案件 ID」、「エスカレーション元案件 ID」、「エスカレーション先案件 ID」のアンカーをクリックすると、詳細または関連情報が表示されます。

## 2.4 案件の検索

JP1/IM - Service Support に登録された案件を、さまざまな条件を指定して検索できます。検索条件の指定はメイン画面（案件一覧）の簡易検索エリアおよび [ 案件検索条件指定 ] 画面で、検索結果の表示は [ 案件検索結果一覧 ] 画面で行います。ただし、次の案件は検索の対象外となります。

- 検索するユーザーに参照権限が設定されていない案件
- 画面または jssitemdeletion コマンドで削除待ちとなっている案件

次に、検索範囲および検索条件の指定、ならびに検索結果の表示について説明します。

### (1) 検索範囲および検索条件の指定

メイン画面（案件一覧）の簡易検索エリアでは、検索条件の文字列を入力し、検索ボタンを選択することで簡易検索を実行します。案件を簡易検索する手順については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」を参照してください。

[ 案件検索条件指定 ] 画面では、検索範囲および検索条件を次の方法で指定できます。

表 2-12 検索範囲の指定方法

| 指定項目   | 説明                            |
|--------|-------------------------------|
| 対象システム | 検索範囲とする対象システムを、コンボボックスから選択する。 |
| プロセス   | 検索範囲とするプロセスを、コンボボックスから選択する。   |

表 2-13 検索条件の指定方法

| 指定項目 | 説明  |
|------|---|
| 文字列  | <p>テキスト入力した項目を条件に指定する。検索したい項目をコンボボックスで選択し、記入した文字列と部分一致する案件を検索する。</p> <p>次の特殊文字を使い、検索条件に指定できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「_」: アンダーバー。任意の 1 文字。<br/>「a_c」と指定して検索すると、「aac」、「abc」などの案件が検索される。</li> <li>• 「%」: パーセント。0 文字以上の任意の文字列。<br/>「a%c」と指定して検索すると、「ac」、「abc」、「abbcc」などの案件が検索される。</li> </ul>             |
| 選択   | <p>重大度、影響度などに、コンボボックスから選択した値を条件として指定する。[ 選択 ] ボタンを押すと、[ コード選択 ] 画面が表示され、条件として指定したい項目が選択できる。NOT 検索のチェックボックスにチェックした場合、NOT 検索となる。</p> <p>複数選択された選択肢コードはすべて OR 条件となる。例えば、属性条件指定が「すべての条件を満たす」(AND 検索) の場合、検索条件指定方法「選択」の項目 A で選択肢コード「a1,a2,a3」を、項目 B で選択肢コード「b1,b2,b3」を選択すると、検索条件は「(a1 or a2 or a3) AND (b1 or b2 or b3)」となる。</p> |

| 指定項目       | 説明                               |
|------------|----------------------------------|
| 日時         | 発生日時、登録日時などに、日時を条件として指定する。       |
| 数値         | 費用（予算）、費用（実績）などに、数値を条件として指定する。   |
| ユーザーまたはロール | 登録者、担当者などに、ユーザーまたはロールを条件として指定する。 |

これらの条件を組み合わせることで、検索結果を絞り込めます。

「キーワード条件指定」および「属性条件指定」のそれぞれに、「すべての条件を満たす」（AND 検索）または「いずれかの条件を満たす」（OR 検索）の検索方法を選択できます。「キーワード条件指定」と「属性条件指定」を検索条件として指定した場合、「キーワード条件指定」の指定条件と「属性条件指定」の指定条件を AND 条件で検索するか、OR 条件で検索するかは、「キーワード条件指定」および「属性条件指定」で、「すべての条件を満たす」または「いずれかの条件を満たす」のどちらを選択したかによって異なります。「キーワード条件指定」および「属性条件指定」の関係を次の表に示します。

表 2-14 「キーワード条件指定」および「属性条件指定」の関係

| キーワード条件指定での選択項目 | 属性条件指定での選択項目 | 検索方法        |
|-----------------|--------------|-------------|
| すべての条件を満たす      | すべての条件を満たす   | AND 条件で検索する |
| すべての条件を満たす      | いずれかの条件を満たす  | AND 条件で検索する |
| いずれかの条件を満たす     | すべての条件を満たす   | AND 条件で検索する |
| いずれかの条件を満たす     | いずれかの条件を満たす  | OR 条件で検索する  |

なお、[ 案件検索条件指定 ] 画面を呼び出す際、メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧から、最上位の [ プロセスワークボード ]、対象システムおよびプロセスワークボードのうち、どれを選択するかによって、検索条件の指定項目および検索範囲が異なります。検索条件の指定項目および検索範囲の違いを、次の表に示します。

表 2-15 検索条件として指定できる項目および検索範囲の違い

| プロセスワークボード一覧で選択した項目 | 検索条件として指定できる項目              | 検索範囲   |
|---------------------|-----------------------------|--|
| 最上位の [ プロセスワークボード ] | すべての案件の表示項目                 | JP1/IM - Service Support に登録されているすべての案件。なお、表 2-12 で示した検索範囲の指定方法で、検索範囲を変更できる。 |
| 対象システム              | すべての案件の表示項目                 | 選択した対象システムに登録されている案件。なお、表 2-12 で示した検索範囲の指定方法で、検索範囲を変更できる。                    |
| プロセスワークボード          | 選択したプロセスワークボードに設定された案件の表示項目 | 選択したプロセスワークボードに登録されている案件。  |

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

### 注

表示項目は、案件検索用の案件フォームで定義されています。各プロセスで作成、表示される案件の項目をカスタマイズした場合や、使用頻度に合わせて表示項目を減らしたい場合には、案件検索用の案件フォームをカスタマイズする必要があります。カスタマイズ手順については、「7.7 案件フォームのカスタマイズ」を参照してください。

### 注意事項

削除待ちのプロセスワークボードに登録されている案件は検索の対象になりません。

対象システムを選択した場合およびプロセスワークボードを選択した場合の、[ 案件検索条件指定 ] 画面を次の図に示します。

図 2-13 [ 案件検索条件指定 ] 画面

Figure 2-13 displays two screenshots of the 'Case Search Condition Specification' screen. The left screenshot shows the 'Target System Selection' state, where the 'Case Search System' dropdown is set to 'Case Management System'. The right screenshot shows the 'Process Workboard Selection' state, where the 'Case Search System' dropdown is set to 'Case Management System' and the 'Case Search Process' dropdown is set to 'Case Management Process'. Both screens contain various search criteria sections, including 'Keyword Search', 'Case Search', and 'Case Search Condition'.

対象システム選択時

プロセスワークボード選択時

## (2) 検索結果の表示

簡易検索の結果、または [ 案件検索条件指定 ] 画面で指定した条件に従って、検索結果が [ 案件検索結果一覧 ] 画面に表示されます。

[ 案件検索結果一覧 ] 画面を次の図に示します。

図 2-14 [ 案件検索結果一覧 ] 画面

| <input type="checkbox"/> | 優先度 | ステータス | タイトル                | 担当者     | 作業期間                | 更新日時                | システム      | プロセス     | 案件ID          | 登録日時                |
|--------------------------|-----|-------|---------------------|---------|---------------------|---------------------|-----------|----------|---------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | 標準  | 受付    | APPプログラムアプリケーションエラー | JP1 管理者 | 2008/08/27 13:15:00 | 2008/08/20 10:50:30 | A社Webシステム | インシデント管理 | sysAinc-00003 | 2008/08/20 10:50:30 |
| <input type="checkbox"/> | 至急  | 受付    | Webサーバ1に再度障害発生      | JP1 管理者 | 2008/08/27 17:15:00 | 2008/08/20 10:56:39 | A社Webシステム | 変更管理     | sysAcha-00001 | 2008/08/20 10:47:39 |
| <input type="checkbox"/> | 至急  | クローズ  | Webサーバ1に再度障害発生      | JP1 管理者 | 2008/08/27 17:15:00 | 2008/08/20 10:54:48 | A社Webシステム | 問題管理     | sysApro-00001 | 2008/08/20 10:47:22 |
| <input type="checkbox"/> | 至急  | クローズ  | Webサーバ1に再度障害発生      | JP1 管理者 | 2008/08/27 17:15:00 | 2008/08/20 10:53:55 | A社Webシステム | インシデント管理 | sysAinc-00002 | 2008/07/25 14:31:05 |

[ 案件検索結果一覧 ] 画面のデフォルトの表示順は、登録日時の降順です。なお、検索条件に当てはまる案件が 100 件以上ある場合、案件は 100 件だけ表示され、超過した案件は表示されません。検索結果が 100 件を超過した場合、検索結果件数に「100+ 件」と表示されます。101 件目以降の検索結果を表示したい場合は、検索条件を追加してさらに検索結果を絞り込む必要があります。例えば、100 件目の登録日時を確認し、[ 再検索 ] ボタンをクリックします。[ 再検索 ] ボタンをクリックすると、検索時の条件が入力された [ 案件検索条件指定 ] 画面が表示されます。そこに 100 件目の登録日時以前の日時を、検索条件に追加して再度検索します。

次に、[ 案件検索結果一覧 ] 画面でできる操作について説明します。

#### 案件の再検索

[ 再検索 ] ボタンをクリックすると、検索時の条件が入力された [ 案件検索条件指定 ] 画面が表示されます。簡易検索の結果から再検索を行った場合は、検索時の条件が、[ 案件検索条件指定 ] 画面のキーワード条件指定に入力された状態で表示されます。新たな検索条件を追加して、検索結果をさらに絞り込むことができます。

#### 案件の CSV ファイル出力

[ CSV ] ボタンをクリックすると、検索結果の一覧で、チェックした案件を CSV ファイルに出力できます。また、複数の案件をチェックして出力することもできます。CSV ファイルの出力については、「2.10 案件情報を CSV ファイルに出力」を参照してください。

#### 表示内容からの情報呼び出し

「タイトル」、「担当者」のアンカーをクリックすると、詳細または関連情報が表示されます。

## 2.5 案件の作成

案件は、[ 案件作成 ] 画面、メール、または jssitementry コマンドを使って作成できます。次に、それぞれの作成方法について説明します。

### 2.5.1 [ 案件作成 ] 画面での案件の作成

[ 案件作成 ] 画面での案件の作成について説明します。[ 案件作成 ] 画面を次の図に示します。

図 2-15 [ 案件作成 ] 画面

[ 案件作成 ] 画面での項目の入力方法および表示項目について次に説明します。

#### (1) 項目の入力方法

案件の項目の入力方法には次の六つがあります。

- 自動生成

自動で入力されます。

- テキスト

テキストで入力できます。最大値は表示項目によって異なります。

- 選択

決められた選択項目の中から選択できます。なお、選択式の項目のうち、「担当者」と「ステータス」は連動しているため、選択したステータスに合わせて、選択できる担当者が変わります。選択できる担当者は、アクセス権の設定によって決まります。詳細については、「2.8(2) 案件の編集とステータス、担当者の関係」を参照してください。

- 日付、時刻

日付と時刻を入力できます。

- 参照設定

関連する案件や情報へのリンクを設定できます。

- 添付ファイル

任意のファイルを添付できます。

## (2) 表示項目

JP1/IM - Service Support では、プロセスごとに案件フォームと呼ばれるテンプレートを用意しています。[ 案件作成 ] 画面での表示項目は、そのテンプレートの定義によって決まります。[ 案件作成 ] 画面での表示項目は、デフォルトで次のように定義されています。

表 2-16 [ 案件作成 ] 画面での表示項目

| 表示項目     | 入力形式<br>(最大値)                                    | 案件フォーム       |          |          |            |
|----------|--|--------------|----------|----------|------------|
|          |  | インシデント<br>管理 | 問題<br>管理 | 変更<br>管理 | リリース<br>管理 |
| タイトル     | テキスト<br>(512 文字以内の半角英数字または<br>約 170 文字以内の全角文字列)  |              |          |          |            |
| システム     | 自動生成   |              |          |          |            |
| プロセス     | 自動生成   |              |          |          |            |
| 案件 ID    | 自動生成   |              |          |          |            |
| プロセス間 ID | 自動生成   |              |          |          |            |
| 重大度      | 次から選択<br>緊急、警戒、致命的、エラー、警<br>告、通知、情報、デバッグ         |              |          |          |            |
| 重大度の理由   | テキスト (512 文字以内の半角英数<br>字または約 170 文字以内の全角文<br>字列) |              |          |          |            |
| 影響度      | 次から選択<br>小、中、大                                   |              |          |          |            |

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

| 表示項目    | 入力形式<br>(最大値)  | 案件フォーム       |          |          |            |
|---------|--|--------------|----------|----------|------------|
|         |  | インシデント<br>管理 | 問題<br>管理 | 変更<br>管理 | リリース<br>管理 |
| 影響度の理由  | テキスト (512 文字以内の半角英数字または約 170 文字以内の全角文字列)   |              |          |          |            |
| 優先度     | 次から選択<br>標準, 至急, 大至急   |              |          |          |            |
| 優先度の理由  | テキスト (512 文字以内の半角英数字または約 170 文字以内の全角文字列)   |              |          |          |            |
| 案件種別    | 次から選択<br>問い合わせ, 障害, 顧客要望   |              |          | -        | -          |
| 問題分野    | 次から選択<br>アプリケーション, ミドルウェア, OS, ハードウェア, ネットワーク, プロセス  |              |          | -        | -          |
| 変更の規模   | 次から選択<br>小規模, 中規模, 大規模   | -            | -        |          | -          |
| リリースタイプ | 次から選択<br>パッケージリリース, フルリリース, デルタリリース  | -            | -        | -        |            |
| ステータス   | 次から選択<br>インシデント管理の場合<br>受付, 調査中, 対応依頼中, 審議中, 承認済み, クローズ<br>問題管理の場合<br>受付, 調査中, 審議中, 承認済み, 対応依頼中, クローズ<br>変更管理の場合<br>受付, 計画中, 審議中, 承認済み, 対応依頼中, レビュー中, クローズ<br>リリース管理の場合<br>受付, 計画中, 審議中, 承認済み, 対応依頼中, クローズ |              |          |          |            |
| 結果      | 次から選択<br>インシデント管理の場合<br>完了, 打ち切り, 未確認<br>問題管理の場合<br>変更完了, 既知の問題, 原因不明<br>変更管理, リリース管理の場合<br>成功, 失敗 (計画ミス), 失敗 (人的ミス), 失敗 (その他)   |              |          |          |            |
| 発生日時    | 日付, 時刻   |              |          |          |            |



| 表示項目           | 入力形式<br>(最大値)   | 案件フォーム       |          |          |            |
|----------------|---|--------------|----------|----------|------------|
|                |   | インシデント<br>管理 | 問題<br>管理 | 変更<br>管理 | リリース<br>管理 |
| 解決区分           | 次から選択<br>ナレッジ, ドキュメント, ユー<br>ザー解決, 二次サポート, 問題管<br>理, 他社調査 |              |          | -        | -          |
| 登録者            | 自動生成  |              |          |          |            |
| 登録日時           | 自動生成  |              |          |          |            |
| 担当者            | ユーザー, ロール, ロールに所属<br>するユーザー                               |              |          |          |            |
| 作業期限           | 日付, 時刻  |              |          |          |            |
| 開始日時           | 日付, 時刻  |              |          |          |            |
| 完了日時           | 日付, 時刻  |              |          |          |            |
| 顧客名            | テキスト (1,024 文字以内の半角英<br>数字または約 340 文字以内の全角<br>文字列)        |              |          |          |            |
| 問い合わせ者         | テキスト (255 文字以内の半角英数<br>字または約 85 文字以内の全角文字<br>列)           |              |          |          |            |
| 費用 (予算)        | 0 ~ 2147483647 の整数値                                       | -            | -        |          |            |
| 費用 (実績)        | 0 ~ 2147483647 の整数値                                       | -            | -        |          |            |
| 機器情報           | JP1/NETM/AIM または JP1/IM・<br>UCMDB への参照設定                  |              |          |          |            |
| 問題個所とパー<br>ジョン | テキスト (1,024 文字以内の半角英<br>数字または約 340 文字以内の全角<br>文字列)        | -            | -        |          | -          |
| 関連案件           | 関連案件への参照設定  |              |          |          |            |
| 関連情報           | URL への参照設定  |              |          |          |            |
| 概要             | テキスト (2,048 文字以内の半角英<br>数字または約 680 文字以内の全角<br>文字列)        |              |          |          |            |
| 回避策種別          | 次から選択<br>なし, 運用回避, 縮退運転, 再起<br>動, ファイル回復, 変更の戻し,<br>その他   |              |          | -        | -          |
| 回避策            | テキスト (4,096 文字以内の半角英<br>数字または約 1,365 文字以内の全<br>角文字列)      |              |          | -        | -          |
| 作業状況           | テキスト (4,096 文字以内の半角英<br>数字または約 1,365 文字以内の全<br>角文字列)      |              |          |          |            |

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

| 表示項目            | 入力形式<br>( 最大値 )   | 案件フォーム       |          |          |            |
|-----------------|---|--------------|----------|----------|------------|
|                 |   | インシデント<br>管理 | 問題<br>管理 | 変更<br>管理 | リリース<br>管理 |
| 要因              | 次から選択<br>インシデント管理，問題管理の場合<br>新規ソフトウェア不良，既知ソフトウェア不良，新規ハードウェア不良，既知ハードウェア不良，ドキュメント不良，資料不足，ユーザーミス，仕様，他社問題，プロセス不良<br>変更管理，リリース管理の場合<br>顧客要望，機能拡張，業務要件，インシデント・問題修正，プロセス改善 |              |          |          |            |
| 根本原因            | テキスト (4,096 文字以内の半角英数字または約 1,365 文字以内の全角文字列)  |              |          | -        | -          |
| 解決策             | テキスト (4,096 文字以内の半角英数字または約 1,365 文字以内の全角文字列)  |              |          | -        | -          |
| スケジュール，<br>手順概要 | テキスト (4,096 文字以内の半角英数字または約 1,365 文字以内の全角文字列)  | -            | -        |          |            |
| 変更の影響評価         | テキスト (4,096 文字以内の半角英数字または約 1,365 文字以内の全角文字列)  | -            | -        |          | -          |
| 審議結果            | テキスト (2,048 文字以内の半角英数字または約 680 文字以内の全角文字列)  |              |          |          |            |
| フリー記入欄          | テキスト (4,096 文字以内の半角英数字または約 1,365 文字以内の全角文字列)  |              |          |          |            |
| プロダクト名          | テキスト (1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列)  |              |          | -        | -          |
| ジョブネット名         | テキスト (1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列)  |              |          | -        | -          |
| ジョブ名            | テキスト (1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列)  |              |          | -        | -          |

| 表示項目     | 入力形式<br>(最大値)                              | 案件フォーム       |          |          |            |
|----------|--|--------------|----------|----------|------------|
|          |  | インシデント<br>管理 | 問題<br>管理 | 変更<br>管理 | リリース<br>管理 |
| SNMP ソース | テキスト (1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列) |              |          | -        | -          |
| 監視ノード名   | テキスト (255 文字以内の半角英数字または約 85 文字以内の全角文字列)    |              |          | -        | -          |
| アラーム名    | テキスト (255 文字以内の半角英数字または約 85 文字以内の全角文字列)    |              |          | -        | -          |
| 添付ファイル   | ファイル (最大 5 件, 1 件につき 5 メガバイト)              |              |          |          |            |
| 更新日時     | 自動生成                                       |              |          |          |            |

(凡例)

- : デフォルトで表示設定となっている項目
- : デフォルトで非表示設定となっている項目

注

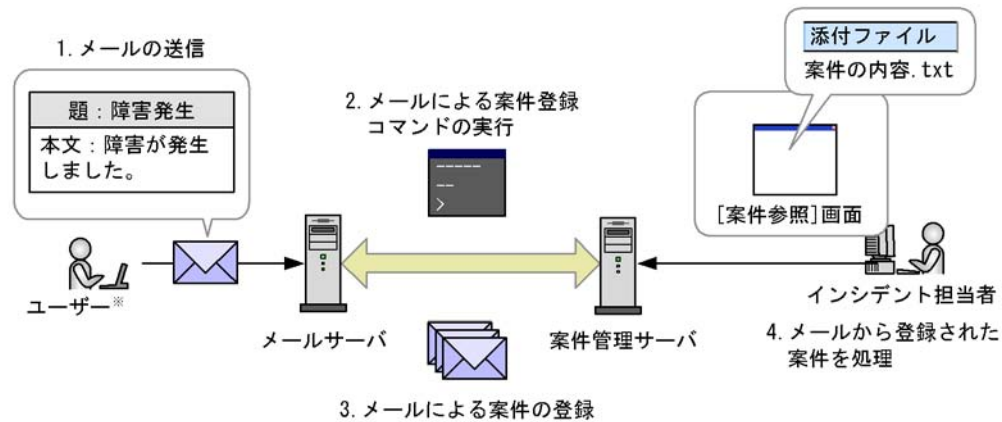
ステータスの名称はデフォルトのもので、カスタマイズによって異なることがあります。詳細については、「2.12 ステータスの管理」を参照してください。

これらの表示項目は、カスタマイズできます。カスタマイズについては、「2.11 案件フォームの管理」を参照してください。

## 2.5.2 メールによる案件の作成

メールを使って、JP1/IM - Service Support に案件を登録できます。メールを使って JP1/IM - Service Support に案件を登録し、処理するまでの流れを次の図に示します。

図 2-16 メールによる案件登録の流れ



- (凡例)
- : 案件の処理の流れ
- ⇄ : サーバ間の処理の流れ

注※ 事前にメール通知定義ファイルで設定されたユーザーです。

図中の番号に従って説明します。

#### 1. メールの送信

企業内システムのユーザーが、案件について記載したメールを指定されたメールアドレスに送信します。

案件のメールは、あらかじめメール定義ファイルで設定されたユーザーだけが送信できます。送信先のメールアドレス、メールサーバなどの情報も、メール定義ファイルで設定します。メール定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル(jplimss\_mail\_setting.conf)」を参照してください。

#### 2. メールによる案件登録コマンドの実行

案件管理サーバから、メールによる案件登録コマンドが実行されます。

メールによる案件登録コマンドは、JP1/Service Support - Task Service サービスによって、デフォルトで1時間に1回自動実行されます。メールによる案件登録コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssitementrybyemail (メールによる案件登録)」を参照してください。

#### 3. メールによる案件の登録

メールによる案件登録コマンドによって、メールサーバに蓄積されたメールが案件管理サーバに登録されます。

メールが案件管理サーバに登録されたあと、メールサーバに残ったメールは削除されます。メールからの案件の登録に失敗した場合は、メールのヘッダー情報と本文の内容が、メール一時退避ファイルとして次のフォルダに出力されます。

IM-SS パス ¥log¥command¥jssitementrybyemail\_mail\_tmp\_file

#### 4. メールから登録された案件を処理

案件の添付ファイルとして保存されたメールの本文を確認し、案件を処理します。

案件を処理する担当者は、プロセスワークボードごとに設定されている「メールから登録された案件の担当者」が自動で設定されます。設定は [ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で行います。詳細については、「7.12 メールで案件を登録するための環境設定」を参照してください。

### (1) 一時受付プロセスワークボード、およびマスターシステムとは

一時受付プロセスワークボードとは、メールによって作成された案件を登録するためのプロセスワークボードです。特定のプロセスワークボードに案件を登録したい場合は、メールの主題でプロセスワークボード ID を指定することで登録できます。メールの主題でプロセスワークボードを指定しない場合は、すべて一時受付プロセスワークボードに登録されます。一時受付プロセスワークボードは、メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧に表示されます。

マスターシステムとは、一時受付プロセスワークボードの登録先となる対象システムです。

一時受付プロセスワークボードおよびマスターシステムは、セットアップコマンド、またはマスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドで作成します。

セットアップコマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat（セットアップ）」を参照してください。

マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb（マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成）」を参照してください。

一時受付プロセスワークボードおよびマスターシステムの作成時の設定内容を次の表に示します。

表 2-17 一時受付プロセスワークボード作成時の設定内容

| 項目名            |               | 設定内容  |
|----------------|---------------|---|
| [ 基本設定 ]<br>タブ | プロセスワークボード ID | <ul style="list-style-type: none"> <li>セットアップコマンドで作成した場合は「jp1TemporaryReceiptProcessWorkBoard」が設定される。</li> <li>マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドで作成した場合は、引数で指定した文字列が設定される。</li> </ul> |
|                | システム          | 「マスターシステム」が設定される。   |
|                | プロセス          | 「インシデント管理」が設定される。   |
|                | 案件フォーム        | [ プロセスの標準案件フォームを使用する ] にチェックされる。  |
|                | 状態            | 「運用中」が設定される。  |
|                | プロセスワークボード管理者 | 「JP1 管理者」が設定される。  |
|                | 期限前メール通知設定    | [ 期限前にメール通知を行う ] にはチェックされない。  |

| 項目名              | 設定内容                                   |
|------------------|--|
| メールから登録された案件の担当者 | 「JP1 管理者」が設定される。                       |
| JP1 イベント発行設定     | [ JP1 イベントの発行を行う ] にはチェックされない。         |
| コメント             | 「メールによる案件機能のための一時受付プロセスワークボード」と設定される。  |
| [ 案件自動入力設定 ] タブ  | [ 案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する ] にチェックされる。 |
| [ しきい値設定 ] タブ    | [ 案件集計プロパティファイルの設定値を使用する ] にチェックされる。   |

## 注

「システム」、および「プロセス」以外の項目は、[ プロセスワークボード編集 ] 画面で編集できます。

表 2-18 マスターシステム作成時の設定内容

| 項目名     | 設定内容   |
|---------|--|
| システム ID | <ul style="list-style-type: none"> <li>セットアップコマンドで作成した場合は、「jp1TemporaryReceiptSystem」が設定される。</li> <li>マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドで作成した場合は、引数で指定した文字列が設定される。</li> </ul> |
| システム名   | 「マスターシステム」が設定される。  |
| コメント    | 「メールによる案件機能のためのマスターシステム」と設定される。  |

一時受付プロセスワークボードは、そのほかのプロセスワークボードと同じように編集および削除できます。また、マスターシステムもそのほかの対象システムと同じように編集および削除できます。

## (2) 案件として登録されるメールの内容

送信されたメールは、案件として次の表に示すとおりに登録されます。

表 2-19 案件として登録されるメールの内容

| メールの内容 | 案件の内容   |
|--------|---|
| 主題     | 送信したメールの主題が、案件のタイトルとなる。なお、メールの主題でプロセスワークボード ID を入力して、案件の登録先プロセスワークボードを指定することもできる。   |
| 本文     | メールの本文は、案件の添付ファイルとしてテキストファイルで保存される。そのため、一時受付プロセスワークボード、および登録先のプロセスワークボードで使用する案件フォームは、添付ファイルを許可すること。                               |
| 添付ファイル | セキュリティ上の問題があるため、案件登録のために送信するメールには、ファイルを添付しない運用にすること。メールにファイルが添付されていた場合、添付ファイルは案件管理 DB には登録されないで、案件管理サーバ上に用意された添付ファイル管理フォルダに保存される。 |

### (3) メールによって登録される案件の内容

メールによって登録された案件は、次のような内容となります。

表 2-20 メールによって登録される案件の内容

| 案件の設定項目  | 設定内容  |
|----------|---|
| タイトル     | 送信したメールの主題が、案件のタイトルとなる。メールの主題でプロセスワークボード ID を指定した場合は、メールの主題から「# プロセスワークボード ID#」を取り除いた文字列が案件のタイトルとなる。  |
| 案件 ID    | 案件の登録時点で最新の案件 ID が自動で設定される。   |
| 更新日時     | 案件管理サーバに案件が登録されたときの日時が自動で設定される。   |
| システム     | 「マスターシステム」が設定される。メールの主題で登録先のプロセスワークボードを指定した場合は、そのプロセスワークボードの対象システムが設定される。   |
| プロセス     | 「インシデント管理」が設定される。メールの主題で登録先のプロセスワークボードを指定した場合は、そのプロセスワークボードのプロセスが設定される。   |
| 担当者      | 登録先のプロセスワークボードで設定されている、「メールから登録された案件の担当者」が設定される。<br>なお、「メールから登録された案件の担当者」には、次の権限が設定される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>設定先のプロセスワークボードの案件参照権限</li> <li>設定先のプロセスワークボードに登録されている案件を、ステータスが「受付（ステータス ID：JIMSD_STAT_INQUIRY）」の場合に編集できる権限</li> </ul> |
| ステータス    | 「受付（ステータス ID：JIMSD_STAT_INQUIRY）」が設定される。  |
| プロセス間 ID | 案件の登録時点で最新のプロセス間 ID が自動で設定される。  |
| 登録日時     | 案件管理サーバに案件が登録されたときの日時が自動で設定される。   |
| 登録者      | 「JP1 管理者」が設定される。  |

[ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面の「案件自動入力」タブで、自動入力を設定している項目があれば、それらの項目も自動で設定されます。

### (4) メールサーバからメールが削除される条件

メールの内容が案件として案件管理サーバに登録されると、メールサーバからメールが削除されます。ただし、何らかの理由でメール一時退避ファイルの出力に失敗したり、メールに添付されたファイルが添付ファイル管理フォルダに保存されなかったりした場合は、メールサーバからメールが削除されません。メールサーバからメールが削除される条件を次の表に示します。

表 2-21 メールサーバからメールが削除される条件

| メールからの案件登録<br>の成否              | メールに添付されたファイルの状況 |                    |                       |
|--------------------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
|                                | 添付されていない         | 添付ファイル管理フォルダに保存された | 添付ファイル管理フォルダに保存されなかった |
| 登録に成功                          |                  |                    | ×                     |
| 登録に失敗したが、<br>メール一時退避ファイルの出力に成功 |                  |                    | ×                     |
| 登録に失敗し、メール<br>一時退避ファイルの出力にも失敗  | ×                | ×                  | ×                     |

（凡例）

：メールが削除される

×：メールが削除されない

メールが削除される条件に当てはまる場合でも、メールサーバからメールが削除されないことがあります。その場合は、手動でメールを削除してください。

メール定義ファイルで設定されていないユーザーからのメールは、メールサーバから削除されます。

### （５）メールによる案件作成時の注意事項

- ・ 案件が文字化けするおそれがあるため、メールの主題や本文に、「～」、「¥」、「\」、「～」、「?」、「-」、「ø」、「£」、「ㄣ」、および機種依存文字を使用しないでください。
- ・ 案件が文字化けしたり、案件の登録に失敗したりするおそれがあるため、暗号化したメールによって案件を作成しないでください。
- ・ メールの主題で指定したプロセスワークボードが存在しない場合は、一時受付プロセスワークボードに案件が登録されます。
- ・ メールの主題で指定したプロセスワークボードが運用中以外の場合は、一時受付プロセスワークボードに案件が登録されます。
- ・ 案件登録するプロセスワークボードの案件フォームで、添付ファイルが使用できない設定になっている場合は、一時受付プロセスワークボードに案件が登録されます。なお、一時受付プロセスワークボードでも、案件フォームで添付ファイルが使用できない設定になっているときは、案件は登録されません。

案件を登録する場合は、添付ファイルが使用できる案件フォームを使用してください。案件フォームのカスタマイズについては、「7.7 案件フォームのカスタマイズ」を参照してください。

## 2.5.3 コマンドによる案件の作成

jssitementry コマンドを使うと、案件管理 DB に直接案件を登録できます。対象システムで何らかの障害が発生したときに、対象システムの運用管理製品を利用して案件を自

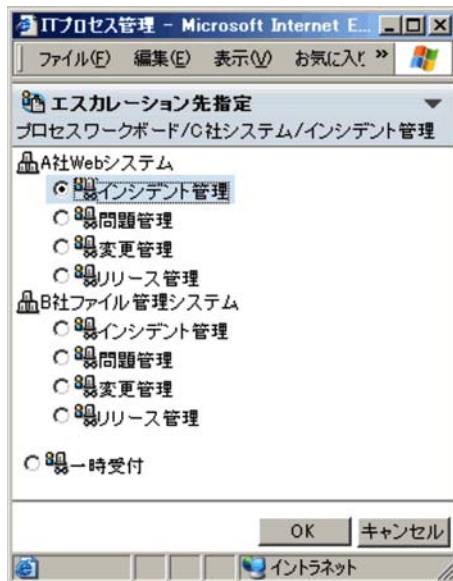


動登録できます。jssitementry コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssitementry (案件登録)」を参照してください。また、運用管理製品との連携については、「3. 他製品との連携」を参照してください。

## 2.5.4 案件のエスカレーション

現在のプロセスで対応できない案件は、ほかのプロセスにエスカレーションできます。エスカレーションできるプロセスには、ほかの対象システム下にあるプロセスも含まれます。エスカレーション先のプロセスは、[ エスカレーション先指定 ] 画面で指定します。なお、エスカレーション元の案件が、ほかのユーザーによって編集中の場合はエスカレーションできません。[ エスカレーション先指定 ] 画面を、次の図に示します。

図 2-17 [ エスカレーション先指定 ] 画面



エスカレーション先を指定すると、エスカレーション先プロセスの [ 案件作成 ] 画面が、エスカレーション元の情報を引き継いだ状態で表示されます。なお、プロセスごとに案件の表示項目が異なるため、引き継がれる情報はエスカレーション先およびエスカレーション元の案件フォームの両方にある項目だけ情報が引き継がれます。ただし、エスカレーション元の情報が引き継がれない項目もあります。次に、その項目について示します。

表 2-22 エスカレーション時に引き継がれない項目

| 項目     | 説明  |
|--------|---|
| 対象システム | エスカレーション先のプロセスワークボードに設定された対象システム名が自動で設定される。 |
| プロセス   | エスカレーション先のプロセスワークボードに設定されたプロセス名が自動で設定される。   |

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

| 項目       | 説明  |
|----------|---|
| 案件 ID    | 案件を JP1/IM - Service Support に登録したときに、自動で設定される。 |
| プロセス間 ID | 案件を JP1/IM - Service Support に登録したときに、自動で設定される。 |
| 登録者      | エスカレーションしたユーザーの名前が自動で設定される。                     |
| 登録日時     | 案件を JP1/IM - Service Support に登録したときに、自動で設定される。 |
| 更新日時     | 案件を JP1/IM - Service Support に登録したときに、自動で設定される。 |
| ステータス    | エスカレーションするユーザーが設定する。                            |
| 担当者      | エスカレーションするユーザーが設定する。                            |

## 2.6 案件の編集

JP1/IM - Service Support に登録した案件は、作業状況に合わせて、調査した情報を追加したり、案件のステータスを変更したりします。これらの作業を行うために、案件を編集します。

案件の編集は、[ 案件編集 ] 画面または jssitemedit コマンドで行います。

[ 案件編集 ] 画面で案件を編集する方法については、この節で説明します。jssitemedit コマンドで案件を編集する方法については、「10. コマンド」の「jssitemedit ( 案件編集 )」を参照してください。

編集できる項目は、プロセスによって異なります。[ 案件編集 ] 画面を次の図に示します。

図 2-18 [ 案件編集 ] 画面


The screenshot shows the '案件編集' (Case Edit) screen in a Microsoft Internet Explorer browser. The page has a blue header bar with the title 'JP1プロセス管理 - Microsoft Internet Explorer'. Below the header is a menu bar with options: 'ファイル(F)', '編集(E)', '表示(V)', 'お気に入り(A)', 'ツール(T)', and 'ヘルプ(H)'. The main content area is titled '案件編集' and contains several sections:

- 登録/アクション**: A tabbed interface with '登録' (Register) and 'アクション' (Action) tabs. The '開じる' (Close) button is visible.
- タイトル\***: A text input field containing 'Webサーバ1に再度障害発生'.
- 案件ID**: A text input field containing 'AWebincident-00001'.
- システム**: A text input field containing 'A社Webシステム'.
- 更新日時**: A text input field containing '2008/07/16 11:51:09'.
- プロセス**: A text input field containing 'インシデント管理'.
- 発生日時**: A date and time picker showing '2008/07/16' and '09:12'.
- 作業期限**: A date and time picker showing '2008/07/18' and '17:15'.
- 担当者\***: A dropdown menu showing 'JP1 管理者' with buttons for '詳細' (Details) and '一覧' (List).
- ステータス\***: A dropdown menu showing '調査中' (Under Investigation).
- 顧客名**: A text input field containing 'A社'.
- 問い合わせ者**: A text input field containing '山本様'.
- 案件種別**: A dropdown menu showing '障害' (Incident).
- プロセスID**: A text input field containing '0000000258-01'.
- 問題分野**: A dropdown menu showing 'アプリケーション' (Application).
- 概要**: A text area containing '2008/7/16に、Webサーバ1で再度障害が発生。'.
- 登録日時**: A text input field containing '2008/07/16 11:46:24'.
- 登録者**: A text input field containing 'JP1 管理者'.
- 開始日時**: A date and time picker.
- 完了日時**: A date and time picker.
- 重大度**: A dropdown menu showing '緊急' (Urgent).
- 重大度の理由**: A text input field.
- 影響度**: A dropdown menu showing '中' (Medium).
- 影響度の理由**: A text input field.
- 優先度**: A dropdown menu showing '至急' (As Soon as Possible).
- 優先度の理由**: A text input field.
- 作業状況**: A text area containing '2008/7/16に、Webサーバ1で再度障害が発生。現在調査中。'.
- 機器情報**: A text input field.
- 設定**: A button.

The bottom status bar shows 'イントラネット' (Intranet).

なお、ほかのユーザーが編集中の案件は、内容の上書きを防ぐために編集できません。対象の案件が編集中かどうかは、メイン画面 ( 案件一覧 ) の案件一覧に表示されている

アイコンで確認できます。次にアイコンの種類について説明します。

-  : 案件アイコン

案件が編集集中でないことを示すアイコンです。

- 編集集中アイコン

案件が編集集中であることを示すアイコンです。編集集中アイコンには、次の 2 種類があります。

- 

自分が編集集中の案件であることを示します。自分が編集集中の案件は編集できます。

- 

ほかのユーザーが編集集中の案件であることを示します。ほかのユーザーが編集集中の案件は編集できません。

また、編集しているユーザー名を確認したい場合は、[ 案件参照 ] 画面のヘッダーにある、「編集集中のユーザー」に表示されているユーザー名で確認できます。また、ユーザー名から詳細情報を表示することもできます。

## 2.6.1 案件内容の編集

JP1/IM - Service Support に登録されている、案件の内容を編集できます。案件の調査結果を追記したり、案件に関連する WWW ページへのリンクを設定したり、ファイルを添付したりできます。

ただし、次に示す項目は、案件作成時または更新時に自動で設定されるため、編集できません。

- システム
- プロセス
- 案件 ID
- プロセス間 ID
- 登録者
- 登録日時
- 更新日時

## 2.6.2 ステータスの変更

ステータスとは、案件の現在の状態を示す項目です。ステータスは、プロセスごとに JP1/IM - Service Support で定義されており、作業状態に合わせて選択できます。ステータスが示す意味は、プロセスごとに異なります。

JP1/IM - Service Support では、ステータスの状態に合わせて適切な担当者（ユーザーまたはロール）を選択できるよう、アクセス権の設定によって制御しています。この機能によって、ユーザーは案件に対して、役割に応じた適切な操作ができるようになります。詳細については、「2.8(2) 案件の編集とステータス、担当者の関係」を参照してください

い。

ここに示すステータスはデフォルトのもので、ユーザーの運用に合わせてカスタマイズできます。詳細については、「2.12 ステータスの管理」を参照してください。

次に、ステータスの項目をプロセスごとに説明します。

表 2-23 ステータス（インシデント管理）

| ステータスの名称 | 説明   |
|----------|--|
| 受付       | 対象システムを利用しているユーザーからの問い合わせを受け、受け付け担当者がインシデントを案件として登録した状態。 |
| 調査中      | インシデントに対する調査担当者が割り振られ、事例を検索したり、資料を採取したり、回答を作成したりしている状態。  |
| 対応依頼中    | 問題管理や外部サポートへ対応を依頼している状態。                                 |
| 審議中      | インシデントの回答内容および回避策を、承認者が審議している状態。                         |
| 承認済み     | インシデントの回答内容または回避策が承認された状態。                               |
| クローズ     | 対象システムを利用しているユーザーに問い合わせの回答をして、インシデントがクローズした状態。           |

表 2-24 ステータス（問題管理）

| ステータスの名称 | 説明   |
|----------|--|
| 受付       | インシデント管理からエスカレーションされた問題案件が登録され、未着手の状態。         |
| 調査中      | 問題案件の調査担当者が割り振られ、ログ資料などを調査している状態。              |
| 審議中      | 調査担当者の調査結果を、承認者が原因または解決策を審議している状態。             |
| 承認済み     | 問題案件の原因または解決策が承認された状態。                         |
| 対応依頼中    | システム上の変更作業が発生する場合、変更管理に対して変更依頼をエスカレーションしている状態。 |
| クローズ     | 問題が解決し、インシデント管理に対して原因または解決策を回答した状態。            |

表 2-25 ステータス（変更管理）

| ステータスの名称 | 説明                                       |
|----------|--|
| 受付       | 問題管理からエスカレーションされた変更案件が登録され、未着手の状態。       |
| 計画中      | 変更案件が計画検討担当者に割り振られ、計画を作成したり、影響を評価している状態。 |
| 審議中      | 計画検討担当者的変更計画を承認者が審議している状態。               |
| 承認済み     | 変更案件の変更内容が承認され、変更計画が回覧されている状態。           |

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

| ステータスの名称 | 説明  |
|----------|---|
| 対応依頼中    | 承認された変更計画をリリース管理にエスカレーションし、リリース作業を依頼している状態。 |
| レビュー中    | 変更またはリリース作業が完了し、変更後のレビュー開催待ちの状態。            |
| クローズ     | 変更作業が完了した状態。                                |

表 2-26 ステータス（リリース管理）

| ステータスの名称 | 説明                                      |
|----------|---|
| 受付       | 変更管理からエスカレーションされたリリース案件が登録され、未着手の状態。    |
| 計画中      | リリース担当者が割り振られ、リリース計画を作成している状態。          |
| 審議中      | 作成したリリース計画を承認者が審議している状態。                |
| 承認済み     | リリース計画が承認され、リリース作業を実施している状態。            |
| 対応依頼中    | リリース作業が完了し、構成管理に構成データベースの更新処理を依頼している状態。 |
| クローズ     | リリース作業が完了した状態。                          |

## 2.7 案件の削除

誤って作成した案件や、不要となった案件は削除できます。案件を削除する方法は、画面操作による削除とコマンドによる削除の 2 種類があります。それぞれについて説明します。

### 2.7.1 画面操作による削除

画面操作による削除は、メイン画面（案件一覧）の案件一覧から行います。案件を削除すると、メイン画面（案件一覧）の案件一覧には案件が表示されなくなりますが、削除した案件は案件管理 DB に残った状態となります。残った案件は `jssdelrec` コマンドで完全に削除できますが、`jssdelrec` コマンドを実行する前に、`jssrev` コマンドを実行すると復元できます。

メイン画面（案件一覧）から案件を削除する手順については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」を参照してください。案件管理 DB に残った案件を削除する `jssdelrec` コマンドについては、「10. コマンド」の「`jssdelrec`（案件管理 DB データ削除）」を参照してください。`jssrev` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jssrev`（案件一括削除取り消し）」を参照してください。

なお、[ 関連案件状態 ] 画面および [ 履歴の表示 ] 画面の案件一覧には、削除した案件であっても表示されます。ただし、これらの画面から、案件の詳細な情報は参照できません。

また、削除された案件は検索できません。

### 2.7.2 コマンドによる削除

案件の削除に使用するコマンドは、次の 2 種類があります。

- `jssitemdeletion` コマンド

案件を削除待ち状態にするコマンドです。画面上では 1 件ずつしか削除待ち状態にできませんが、`jssitemdeletion` コマンドを使うと、大量の案件を一括で削除待ち状態にできます。運用前のテストで作成した案件を削除する場合や、案件管理 DB の空き容量が不足した場合などに使用すると便利です。

`jssitemdeletion` コマンドを使った、案件を一括削除する手順については、「9.2.2 データベースからの案件の一括削除」を参照してください。

`jssitemdeletion` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jssitemdeletion`（案件一括削除）」を参照してください。

なお、誤って `jssitemdeletion` コマンドを実行し、必要な案件を削除待ち状態にしてしまった場合、`jssrev` コマンドで削除待ち状態を解除することもできます。`jssrev` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jssrev`（案件一括削除取り消し）」を参照してください。

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

- jssdelrec コマンド

画面上や jssitemdeletion コマンドで削除待ち状態にした案件を、案件管理 DB から削除するコマンドです。案件だけでなく、削除待ち状態にした対象システムやプロセスワークボードも削除できます。jssdelrec コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec (案件管理 DB データ削除)」を参照してください。

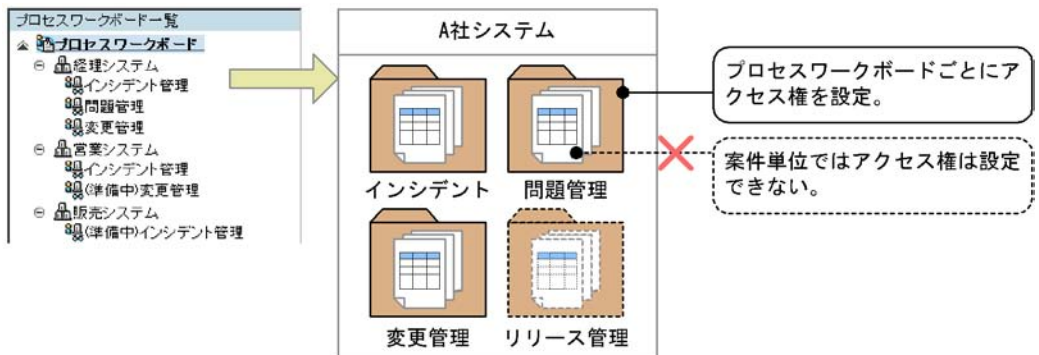


## 2.8 案件に対するアクセス権の管理

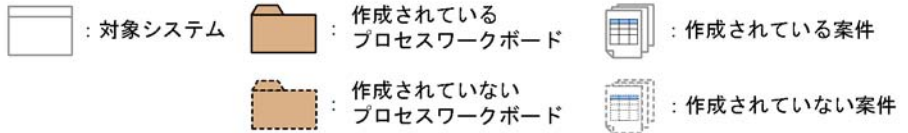
JP1/IM - Service Support には、案件に対するアクセス権を設定する機能があります。アクセス権は、プロセスワークボードごとに設定できます。それぞれのプロセスに合ったアクセス権を設定し、適切なユーザーだけが案件を操作できるため、管理体制を強化できます。

アクセス権は次の図のように設定します。

図 2-19 アクセス権の管理



(凡例)



アクセス権は、案件の作成や案件の編集など、案件の操作に対して設定します。また、案件の編集権限には、受付やクローズなどのステータスごとにさらに細かくアクセス権を設定できます。アクセス権は、プロセスワークボードごとに設定します。案件ごとに異なるアクセス権は設定できません。

### (1) アクセス権の種類

プロセスワークボードに設定できるアクセス権の種類を次の図に示します。

図 2-20 プロセスワークボードに設定できるアクセス権の種類



注※ プロセスによってアクセス権を設定できるステータスは異なります。

プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーとプロセスワークボード管理者は、これらのアクセス権に関係なく、案件を操作できます。プロセスワークボードに設定できるアクセス権の詳細について次の表に示します。

表 2-27 設定できるアクセス権一覧

| 案件の操作権限 | アクセス権の内容                        |
|---------|---------------------------------|
| 案件の作成権限 | 対象のプロセスワークボードに案件を新規に作成，登録できる権限。 |

| 案件の操作権限    | アクセス権の内容  |
|------------|---|
| 案件の編集権限    | <p>対象のプロセスワークボードに登録されたすべての案件を編集できる権限。この権限を持つユーザーは、ステータスの案件を「承認済み」、「クローズ」以外のステータスに変更できる。</p> <p>案件の編集権限は、ステータスごとに設定できる。ステータスごとに設定できるアクセス権を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受付：ステータスが「受付」の案件を編集する権限。</li> <li>計画中：ステータスが「計画中」の案件を編集する権限。</li> <li>調査中：ステータスが「調査中」の案件を編集する権限。</li> <li>対応依頼中：ステータスが「対応依頼中」の案件を編集する権限。</li> <li>審議中：ステータスが「審議中」の案件を編集する権限。</li> <li>承認済み：ステータスが「承認済み」の案件を編集する権限。</li> <li>レビュー中：ステータスが「レビュー中」の案件を編集する権限。</li> <li>クローズ：ステータスが「クローズ」の案件を編集する権限。</li> </ul> <p>プロセスの種類によって、選択できるステータスは異なる。また、ユーザーが新たに作成したステータスについても、編集権限を設定できる。</p> |
| 案件の参照権限    | <p>対象のプロセスワークボードに登録されたすべての案件を参照できる権限。この権限を持つとメイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧に対象のプロセスワークボードが表示され、そこに登録されている案件を参照できるようになる。</p>   |
| 案件の削除権限    | <p>対象のプロセスワークボードに登録されたすべての案件を削除できる権限。</p>   |
| エスカレーション権限 | <p>ほかのプロセスワークボードから対象のプロセスワークボードに案件をエスカレーションできる権限。</p>   |
| 案件の承認権限    | <p>対象のプロセスワークボードに登録されたすべての案件を承認できる権限。</p>   |
| 案件のクローズ権限  | <p>対象のプロセスワークボードに登録されたすべての案件をクローズできる権限。</p>   |

## 注

アクセス権の内容で示しているステータスの名称はデフォルトのものです。ステータスのカスタマイズによって名称が異なる場合があります。ステータスのカスタマイズについては、「2.12 ステータスの管理」を参照してください。

## (2) 案件の編集とステータス、担当者の関係

JP1/IM - Service Support では運用に合わせて、次の二つの方法で、案件を編集できます。

- 案件のステータスに関係なく決まった担当者が案件を編集する。
- 案件のステータスごとに異なる担当者が案件を編集する。

案件のステータスに関係なく、決まった担当者が案件を編集する場合は、担当者に案件の編集権限を割り当てます。

案件のステータスごとに異なる担当者が案件を編集する場合は、該当するステータスに適切な担当者を割り当てます。これによって、案件の処理の流れに合わせて、担当者を変更できます。

なお、案件の担当者に設定するユーザーには、案件の参照権限と次のどちらかのアクセス権が必要です。

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

- 案件の編集権限
- 該当するステータスに対するアクセス権

アクセス権を設定した案件の運用例については、「4.2.3(4) 運用例（案件の処理）」を参照してください。

アクセス権を設定する操作については、「7.5 アクセス権の割り当て」を参照してください。

## 2.9 メールによる通知

JP1/IM - Service Support には、案件やユーザー・ロールを変更したことをユーザーにメールで通知する機能があります。これをメール通知機能と呼びます。案件を作成したり、ユーザーやロールを削除したりするときに、案件の担当者やプロセスワークボードの管理者にメールを送信できます。

メールを送信する場合は、メールを送信する SMTP サーバやどのタイミングでメールを送信するかをあらかじめメール定義ファイル、または [ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で設定しておきます。

### (1) メール送信のタイミング

JP1/IM - Service Support では、次の表に示したタイミングでメールを送信できます。

表 2-28 メール送信のタイミグー覧

| 送信情報           | 説明                                     | 送信対象者                  |
|----------------|--|------------------------|
| 案件作成通知         | プロセスワークボードに案件が作成されたときにメールを送信する。        | 案件担当者                  |
| 案件エスカレーション通知   | プロセスワークボードに案件がエスカレーションされたときにメールを送信する。  | 案件担当者                  |
| 案件の担当者変更通知     | プロセスワークボードの案件担当者が変更されたときにメールを送信する。     | 変更後の案件担当者              |
| 作業期限前通知        | 案件の作業期限が、あらかじめ指定した日数前まで迫ったときにメールを送信する。 | 案件担当者、およびプロセスワークボード管理者 |
| 滞留案件通知         | 案件の処理状況が、滞留されていると見なされたときにメールを送信する。     | 案件担当者、およびプロセスワークボード管理者 |
| 案件クローズ通知       | プロセスワークボードの案件がクローズされたときにメールを送信する。      | 案件作成者                  |
| ユーザー / ロール削除通知 | ユーザーまたはロールが削除されたときにメールを送信する。           | プロセスワークボード管理者          |

どのタイミングでメールを送信するかは、あらかじめメール定義ファイル、または [ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で設定しておきます。

### (2) メールで通知できる内容

メール通知をする際には、ユーザーがあらかじめ設定したメールタイトル、メール本文の中に、次の案件情報を含められます。

- 対象ユーザーのユーザー ID
- 対象ユーザーのユーザー名

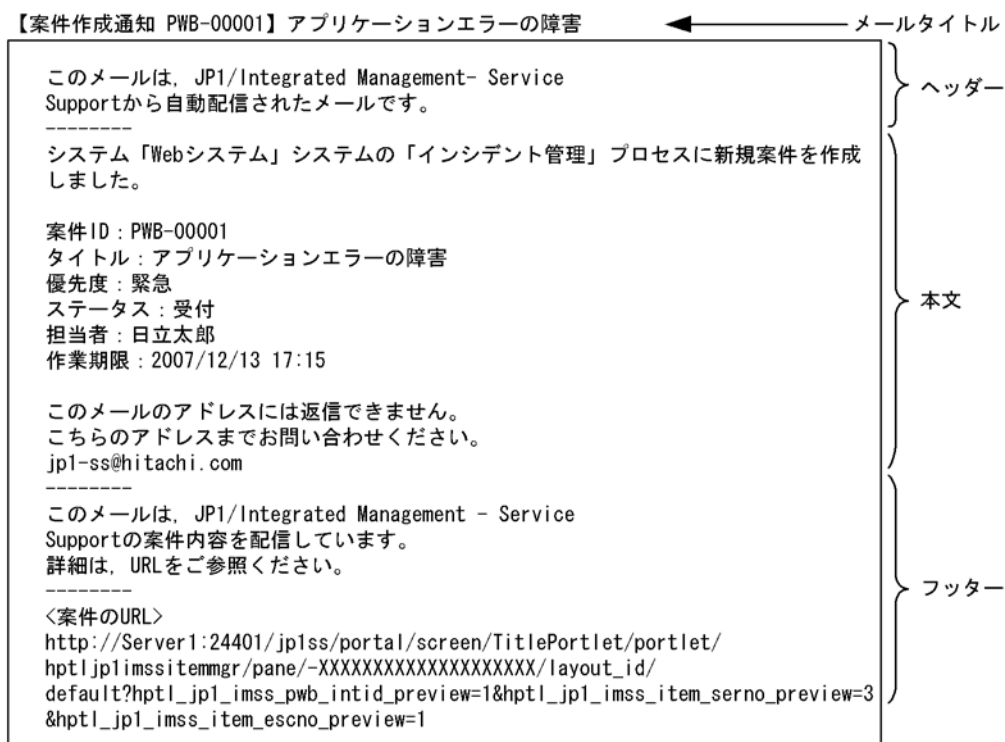
## 2. JP1/IM - Service Support の機能

- 対象ロールのロール ID
- 対象ロールのロール名
- 案件 ID
- 案件タイトル
- 案件のシステム
- 案件のプロセス
- 案件の優先度
- 項目のステータス
- 案件の担当者
- 案件の作業期限
- 案件の更新日時

メールのタイトルや本文、メールの送信元アドレスは、メール定義ファイルで設定できます。

JP1/IM - Service Support で送信できるメールの例を次の図に示します。

図 2-21 メール送信例（案件作成時）



メールタイトルと本文はユーザーが設定できます。ヘッダーとフッターは、JP1/IM - Service Support が自動的に作成します。

送信例に示したメールを送る場合は、メール定義ファイルに次のように設定します。

## メール定義ファイルの設定例

---

```
hptl_jpl_imss_mail_item_create_title = 【案件作成通知 %ITEMID%】%TITLE%
hptl_jpl_imss_mail_item_create_text = -----¥n「%SYSTEM%」システムの
「%PROCESS%」プロセスに新規案件を作成しました。¥n 案件 ID : %ITEMID%¥n タイトル : %TITLE%¥n
優先度 : %PRIORITY%¥n ステータス : %STATUS%¥n 担当者 : %CHARGE%¥n 作業期限 : %PERIOD%¥n¥n
このメールのアドレスには返信できません。¥n こちらのアドレスまでお問い合わせください。
¥n jpl-ss@hitachi.com
```

---

メール定義ファイルの設定手順については、「7.11 定義ファイルによる環境設定」を参照してください。

また、[ プロセスワークボード作成 ] 画面、および [ プロセスワークボード編集 ] 画面でのメール通知の設定手順については、「7.4 プロセスワークボードの作成」を参照してください。

メールで通知する内容によっては、使用できる文字列が異なります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル (jplimss\_mail\_setting.conf)」を参照してください。

## 2.10 案件情報を CSV ファイルに出力

---

JP1/IM - Service Support では、案件データを CSV 形式で出力する機能があります。これを CSV 出力機能と呼びます。案件情報を一覧で出力できるので、大量の案件データを 1 ファイルで保存したり、問い合わせや障害の発生傾向を分析したりできます。

CSV 出力機能には、システム名、担当者、ステータスなどの案件の詳細情報を出力する案件情報出力と、案件履歴を出力する案件履歴出力があります。

案件情報出力と案件履歴出力では、それぞれ次のファイルを出力します。

- 案件詳細情報ファイル（案件情報出力）  
[ 案件検索結果一覧 ] 画面または `jssitemlist` コマンドで出力できます。
- 案件履歴情報ファイル（案件履歴出力）  
`jssitemhistory` コマンドで出力できます。

[ 案件検索結果一覧 ] 画面から案件情報を CSV ファイルに出力する方法については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」を参照してください。

コマンドで CSV ファイルを出力する方法、およびファイルの出力形式については、「10.

コマンド」の「`jssitemlist`（案件一覧出力）」または「`jssitemhistory`（案件履歴出力）」を参照してください。



## 2.11 案件フォームの管理

---

JP1/IM - Service Support は、各プロセス、検索用に案件フォームを用意しています。これらは、用途に合わせてカスタマイズできます。また、カスタマイズした案件フォームは、対象システムごとに使い分けることもできます。案件フォームのカスタマイズ、および案件フォームの使い分けについて次に説明します。

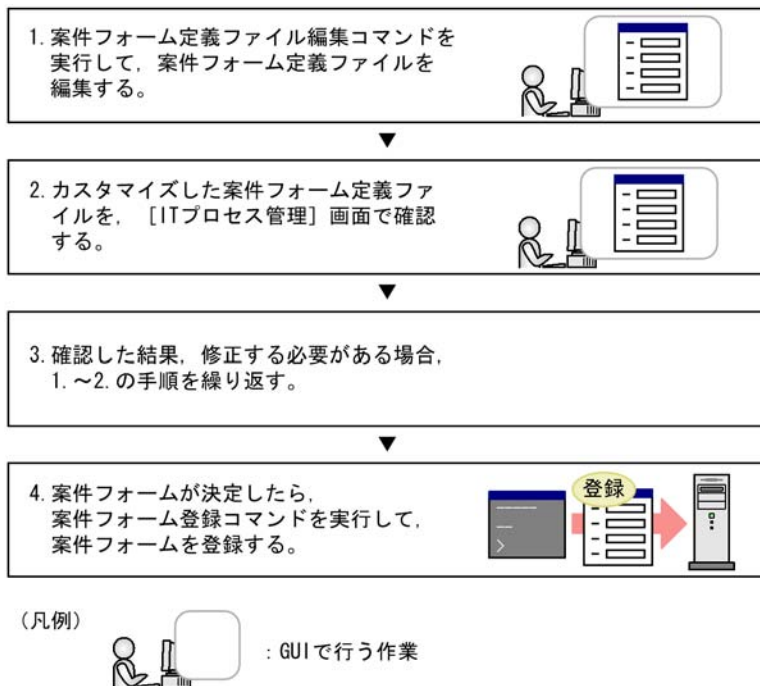
### (1) 案件フォームのカスタマイズ

案件フォームは次のようなカスタマイズができます。

- 項目の追加
- 項目の変更  
項目の表示名、表示位置、表示・非表示の設定、選択式の項目での選択できる値（選択肢コードと呼びます）が変更できます。
- 必須項目の設定  
案件を登録、またはクローズする場合に、情報の入力を必須にするかどうかを項目ごとに設定できます。

案件フォームをカスタマイズするには案件フォーム定義ファイル編集コマンドを使用する方法およびテキストエディターを使用する方法があります。それぞれの流れについて次の図に示します。

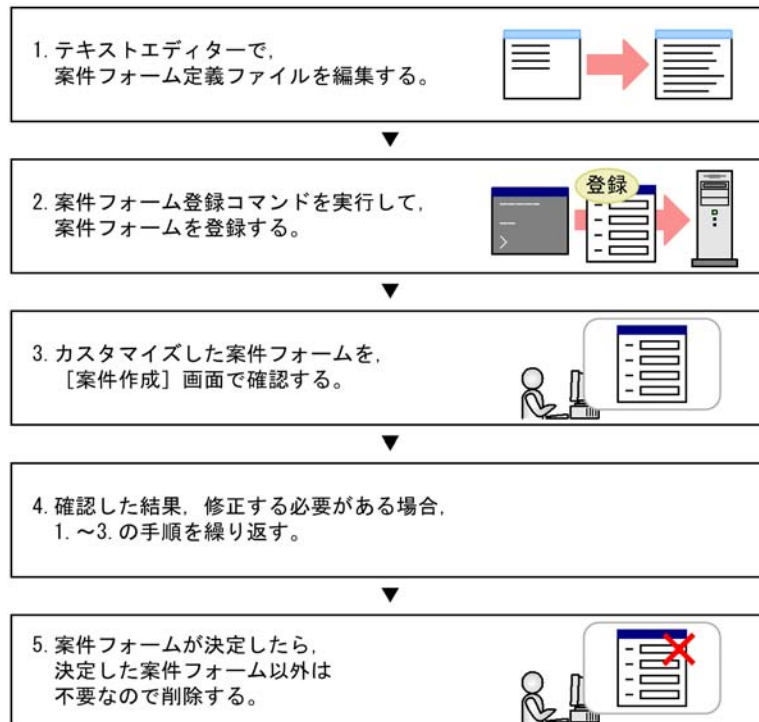
図 2-22 案件フォームをカスタマイズする流れ（案件フォーム定義ファイル編集コマンドを使用する方法）



案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ方法および詳細情報の参照方法については、「7.8 案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ」を参照してください。

プロセスの標準案件フォームの設定方法については、「7.7 案件フォームのカスタマイズ」を参照してください。

図 2-23 案件フォームをカスタマイズする流れ（テキストエディターを使用する方法）



(凡例)



: GUIで行う作業

カスタマイズした案件フォームは、[ 案件フォームの詳細情報 ] 画面から、案件フォーム ID やバージョン、プロセスワークボードや案件で使用されているか、どの対象システムで使用されているかなどを確認できます。データベースのメンテナンス時には、使用されていない案件フォームがあるか確認してください。使用されていない案件フォームがある場合は、削除することをお勧めします。

案件フォームのカスタマイズ方法、詳細情報の参照方法、削除方法、プロセスの標準案件フォームの設定方法については、「7.7 案件フォームのカスタマイズ」を参照してください。

カスタマイズした案件フォームは [ 案件作成 ] 画面で確認できます。[ 案件作成 ] 画面を表示する方法については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」の案件を作成する手順について説明している章を参照してください。

#### 注意事項

- 次に示す項目はメイン画面（案件一覧）の案件一覧や [ 履歴の表示 ] 画面などのヘッダーで表示される項目のため、非表示にできません。  
タイトル、プロセス、システム、案件 ID、プロセス間 ID、優先度、ステータス、

登録者，担当者，作業期限，更新日時，登録日時

- 項目の変更および必須項目の設定は，項目の種類によってできない場合があります。項目の変更および必須項目の設定ができる項目の種類については，「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。

---

参考

入力時の手間を省くために，案件の各項目に入力する情報をあらかじめ入力候補値として登録しておくこともできます。案件の作成や編集時には，登録されている入力候補値を選択するだけで情報を入力できます。また，複数ある項目の入力候補値同士を連動させて表示させることもできます。詳細については，「3.6 JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報との連携」を参照してください。

---

## （2）カスタマイズした案件フォームの使い分け

カスタマイズした複数の案件フォームを，対象システムごとに使い分けられます。また，デフォルトで使用する案件フォームをプロセスごとに設定することもできます。デフォルトで使用する案件フォームを，プロセスの標準案件フォームと呼びます。

どの案件フォームを使用するかは，プロセスワークボードごとに設定します。使用する案件フォームを選択する方法については，「7.4 プロセスワークボードの作成」を参照してください。プロセスの標準案件フォームを設定する手順については，「7.7(4) プロセスの標準案件フォームの設定」を参照してください。

## 2.12 ステータスの管理

JP1/IM - Service Support で使用する案件のステータスは、ユーザーの運用に合わせてカスタマイズできます。ステータスは次の五つの方法でカスタマイズできます。

使用するステータスの選択

ステータスの表示順序変更

ステータス名称の編集

ステータスの制限

エスカレーションの禁止

それぞれのカスタマイズ方法について、次に説明します。

### (1) 使用するステータスの選択

プロセスやプロセスワークボードごとに、使用するステータスを選択できます。また、ユーザー拡張用のステータスが用意されているため、新たにステータスを作成して使用することもできます。

なお、案件情報インポートコマンド、メイン画面（案件状況）での案件状況の確認などで使用するため、一部のステータスは使用不可にできません。使用不可にできないステータスを次に示します。

- 「受付（ステータス ID：JIMSD\_STAT\_INQUIRY）」
- 「クローズ（ステータス ID：JIMSD\_STAT\_CLOSE）」

### (2) ステータスの表示順序変更

プロセスやプロセスワークボードごとに、ステータスを選択する際に表示される、コンボボックスの表示順序を変更できます。

### (3) ステータス名称の編集

プロセスごとにステータスの名称を編集できます。

ステータスの名称は編集できるため、ステータスはステータス ID という一意の ID を使って識別します。ステータスの名称は編集できますが、ステータス ID は編集できません。デフォルトで提供しているステータスの名称、およびそれに対応したステータス ID を次の表に示します。

表 2-29 デフォルトで提供しているステータスの名称、およびそのステータス ID

| ステータスの名称 | ステータス ID            |
|----------|---------------------|
| 受付       | JIMSD_STAT_INQUIRY  |
| 調査中      | JIMSD_STAT_RESEARCH |

| ステータスの名称   | ステータス ID              |
|------------|-----------------------|
| 計画中        | JIMSD_STAT_PLANNING   |
| 審議中        | JIMSD_STAT_DISCUSSING |
| 承認済み       | JIMSD_STAT_APPROVED   |
| 対応依頼中      | JIMSD_STAT_WAITING    |
| レビュー中      | JIMSD_STAT_REVIEW     |
| クローズ       | JIMSD_STAT_CLOSE      |
| 拡張ステータス 01 | JIMSD_STAT_USER01     |
| 拡張ステータス 02 | JIMSD_STAT_USER02     |
| 拡張ステータス 03 | JIMSD_STAT_USER03     |
| 拡張ステータス 04 | JIMSD_STAT_USER04     |
| 拡張ステータス 05 | JIMSD_STAT_USER05     |
| 拡張ステータス 06 | JIMSD_STAT_USER06     |
| 拡張ステータス 07 | JIMSD_STAT_USER07     |
| 拡張ステータス 08 | JIMSD_STAT_USER08     |
| 拡張ステータス 09 | JIMSD_STAT_USER09     |
| 拡張ステータス 10 | JIMSD_STAT_USER10     |

「JIMSD\_STAT\_USER」で始まるステータス ID は、ユーザー拡張用のステータスです。ユーザー拡張用のステータスは、デフォルトでは 10 種類用意されています。ユーザー拡張用のステータスは、使用できる数を増やしたり、使用しない場合には画面から非表示にしたりすることもできます。ユーザー拡張用のステータスの数は、システムプロパティファイルで設定できます。詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )」を参照してください。

なお、メイン画面（案件状況）での案件状況確認に影響が出るため、ユーザー拡張用以外のステータスは、完全に意味の異なる名称に編集しないでください。案件状況確認への影響について、プロセス視点での状況確認に表示される「審議中」の案件数を例に説明します。「審議中」の案件数は、ステータス ID が JIMSD\_STAT\_DISCUSSING のステータスとなっている案件数が集計されて表示されています。例えば、ステータス ID が JIMSD\_STAT\_DISCUSSING のステータス名称を、「審議中」から「停止中」に変更すると、案件のステータスが「停止中」となっても、「審議中」の案件として集計され、メイン画面（案件状況）の「審議中」の案件数に表示されます。

ステータス名称を編集した場合は、案件情報インポートコマンドに影響が出るため、コードマッピングファイルもあわせて編集する必要があります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル ( jplimss\_itemimport\_codemap.conf )」を参照してください。

#### (4) ステータスの制限

プロセスワークボードごとに、ステータスを制限できます。

ステータスを制限することで、あらかじめ定義した流れに従って案件を処理できます。

##### (a) 登録された案件のステータスを「受付」だけに制限する

プロセスワークボードごとに、登録された案件のステータスを「受付」だけに制限できます。

##### (b) 遷移先のステータスを制限する

プロセスワークボードごとに、遷移先のステータスを制限できます。

#### (5) エスカレーションの禁止

プロセスワークボードごとに、エスカレーションできないステータスを設定できます。

## 2.13 案件の作業状況の管理

JP1/IM - Service Support では、次の三つの方法で案件の作業状況を管理できます。

1. システム視点での案件の集計
2. プロセス視点での案件の集計
3. 案件の集計データのファイル出力

1. および 2. は、メイン画面（案件状況）で集計結果を確認します。3. は、メイン画面（案件状況）のメニューから表示する [ 集計データのファイル出力 ] 画面から、CSV ファイルをダウンロードします。

メイン画面（案件状況）を次の図に示します。

図 2-24 メイン画面（案件状況）

メニュー

状況確認

対象案件一覧

| システム     | 種別  | インシデント管理 |       |      | 問題管理 |      |      | 変更管理 |      |      | リリース管理 |      |     |
|----------|-----|----------|-------|------|------|------|------|------|------|------|--------|------|-----|
|          |     | 未完了      | 長期化   | 最優先  | 未完了  | 長期化  | 最優先  | 未完了  | 長期化  | 最優先  | 未完了    | 長期化  | 最優先 |
| 受注管理システム | 件数  | 18       | 18    | 3    | 7    | 7    | 1    | 5    | 3    | 2    | 1      | 1    | 0   |
|          | 前週比 | -1 ▼     | +2 ▲  | -1 ▼ | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | +1 ▲ | 0 =  | 0 =    | 0 =  | 0 = |
|          | 前月比 | +18 ▲    | +18 ▲ | +3 ▲ | +7 ▲ | +7 ▲ | +1 ▲ | +5 ▲ | +3 ▲ | +2 ▲ | +1 ▲   | +1 ▲ | 0 = |
| 発注管理システム | 件数  | 0        | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0    | 0   |
|          | 前週比 | 0 =      | 0 =   | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =    | 0 =  | 0 = |
|          | 前月比 | 0 =      | 0 =   | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =  | 0 =    | 0 =  | 0 = |

| 対象案件一覧    | 受注管理システム/インシデント管理       | 最優先   |
|-----------|-------------------------|---|
| 優先度 ステータス | タイトル                    | 担当者 作業期限 更新日時 システム プロセス 案件ID  |
| 大急ぎ 対応待ち中 | 受注処理が異常終了しました           | Bグループ員 2008/07/01 11:03 2008/05/29 15:42:00 受注管理システム インシデント管理 sys001 inc1 |
| 大急ぎ 対応待ち中 | 受注システムのプロセス002が異常終了しました | Bグループ員 2008/07/01 11:03 2008/05/29 08:49:00 受注管理システム インシデント管理 sys001 inc1 |
| 大急ぎ 承認済み  | DBへの接続に失敗しました           | Bグループ員 2008/07/01 11:03 2008/05/29 15:05:00 受注管理システム インシデント管理 sys001 inc1 |
| 優先度 ステータス | タイトル                    | 担当者 作業期限 更新日時 システム プロセス 案件ID  |



### メニュー

「案件状況」、「集計データのファイル出力」および「関連リンク」が表示されます。  
 「案件状況」の下位には、案件を集計する視点の種類と、案件の状況を確認できるシステム名が一覧で表示されます。ここで選択した視点およびシステムの状況が、状況確認に表示されます。  
 「集計データのファイル出力」を選択すると、案件の集計データを CSV ファイルに出力するための「集計データのファイル出力」画面が表示されます。  
 「関連リンク」の下位には、登録した連携製品のログイン画面や関連するサイトなどが一覧で表示されます。各リンクを選択すると、リンク先が別画面で表示されます。

### 状況確認

メニューの「案件状況」で選択した項目に合わせて、システム視点またはプロセス視点で、案件の状況が集計されます。メイン画面（案件状況）を表示したときは、デフォルトではシステム視点の集計結果が表示されます。  
 状況確認の件数の欄には、現時点での状況が表示されます。前週比と前月比の欄は、あらかじめ `jscollectdata` コマンドで集計したデータを基に、前日までの状況が表示されます。  
 作業管理ロールに所属するユーザーでログインした場合、JP1/IM - Service Support が管理する全プロセスワークボードの案件の状況を確認できます。  
 そのほかのユーザーでログインした場合、案件の参照権限を持つプロセスワークボードの案件の状況だけ、確認できます。

### 対象案件一覧

状況確認で選択した項目の対象案件が一覧で表示されます。対象案件一覧に表示できる案件は 100 件までです。メイン画面（案件状況）を表示したときは、デフォルトでは状況確認の集計結果のうち、最優先の案件（状況確認の表示内容を最上位、左から右の順に検索し、最初に数字が入っている個所の案件）が一覧で表示されます。

次に、システム視点、プロセス視点それぞれの集計結果から確認できる内容、および CSV ファイルに出力できる内容について説明します。

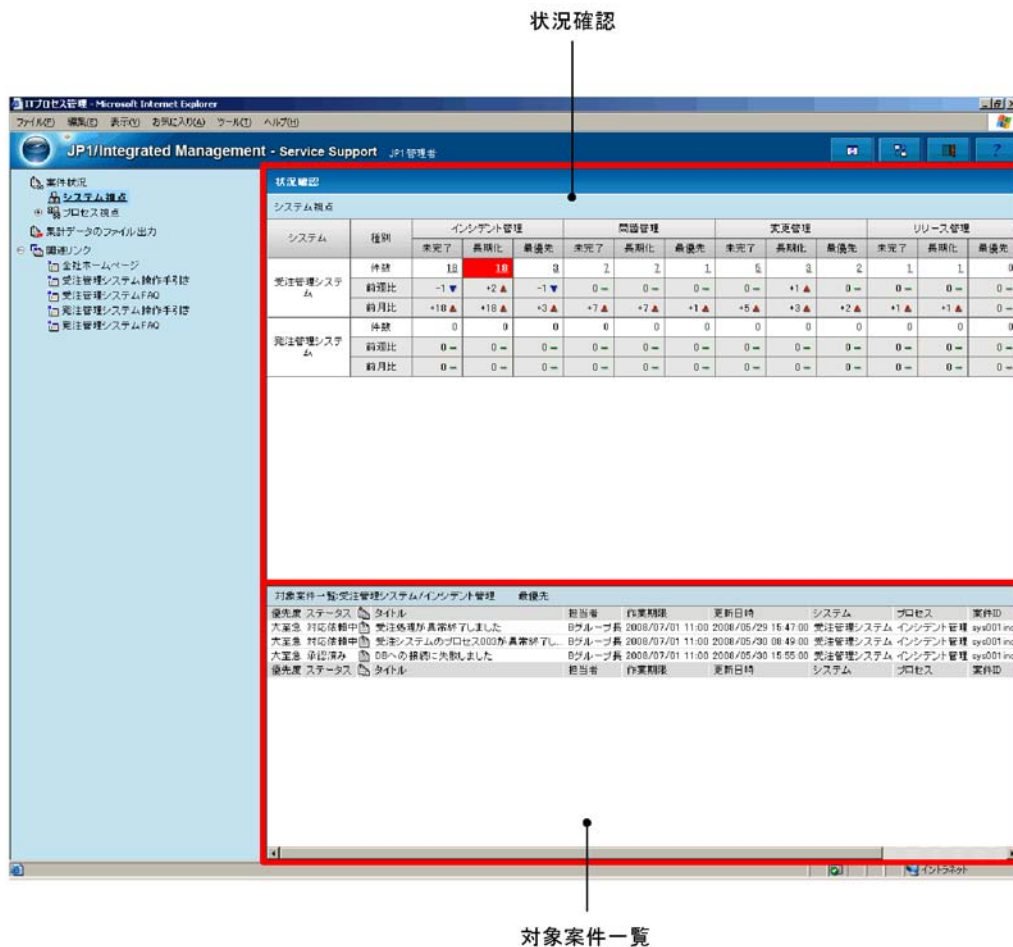
## 2.13.1 システム視点での案件の集計

システム視点では、JP1/IM - Service Support で管理しているシステム全体の案件の状況を確認できます。

システム視点のメイン画面（案件状況）を次の図に示します。

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

図 2-25 システム視点のメイン画面（案件状況）






システム視点の場合の状況確認および対象案件一覧について説明します。

### （1）状況確認

状況確認には、システムごとに各プロセスでの案件数が集計されます。状況確認に表示される項目を次の表に示します。

表 2-30 状況確認の表示項目（システム視点）

| 項目   | 説明   |
|------|--|
| システム | ログインしたユーザーが参照権限を持つシステムが表示される。  |
| 種別   | 案件数の種別が次の3種類表示される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 件数：現在の案件数。</li> <li>• 前週比：今日と7日前との案件数の差分。</li> <li>• 前月比：今日と30日前との案件数の差分。</li> </ul> |

| 項目                  | 説明   |
|---------------------|--|
| 未完了                 | ステータスが「クローズ (ステータス ID : JIMSD_STAT_CLOSE)」 <sup>1</sup> 以外の案件数。  |
| 長期化                 | <p>次の条件をすべて満たす案件数。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ステータスが「クローズ (ステータス ID : JIMSD_STAT_CLOSE)」<sup>1</sup> 以外の案件。</li> <li>完了日時が設定されていない案件。</li> <li>案件登録日から、[ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面の [ しきい値設定 ] タブに設定した時間、または案件集計プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties ) に設定した時間以上に経過している案件。</li> </ul> <p>[ しきい値設定 ] タブの詳細については、「2.2.1(2) プロセスワークボードの設定」を参照のこと。案件集計プロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件集計プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties )」を参照のこと。</p>  |
| 最優先                 | <p>次の条件をすべて満たす案件数。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ステータスが「クローズ (ステータス ID : JIMSD_STAT_CLOSE)」<sup>1</sup> 以外の案件。</li> <li>優先度が「大至急」の案件。</li> </ul>  |
| 増減アイコン <sup>2</sup> | <p>前週および前月との差分を示すアイコン。次の 3 種類がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> : 増加アイコン<br/>該当する案件数が、前週または前月と比較して増加していることを示す。</li> <li> : 減少アイコン<br/>該当する案件数が、前週または前月と比較して減少していることを示す。</li> <li> : 増減なしアイコン<br/>該当する案件数が、前週または前月と同じであることを示す。</li> </ul> |

## 注 1

ステータス名称はデフォルトのものです。ステータスのカスタマイズによって名称が異なる場合があります。ステータスのカスタマイズについては、「2.12 ステータスの管理」を参照してください。

## 注 2

比較対象のデータが存在しない場合は、増減アイコンは表示されません。

件数のアンカーをクリックすると、対象案件一覧に対象となっている案件が一覧で表示されます。各プロセスの件数の欄は、案件数が一定の数を超えると赤く警告表示されます。

また、プロセスワークボードがない場合、または参照権限がないプロセスワークボードの場合は、そのプロセスの集計結果だけ「 - 」で表示されます。

## (2) 対象案件一覧

状況確認で選択した項目の対象案件が、作業期限の昇順で最大 100 件表示されます。

案件のタイトルからは、[ 案件参照 ] 画面、[ 履歴の表示 ] 画面、および [ 作業状況の表示 ] 画面を表示できます。また、担当者からは、[ ユーザー一覧 ] 画面、[ ユーザーの詳細情報 ] 画面、[ ロール一覧 ] 画面または [ ロールの詳細情報 ] 画面を表示できます。

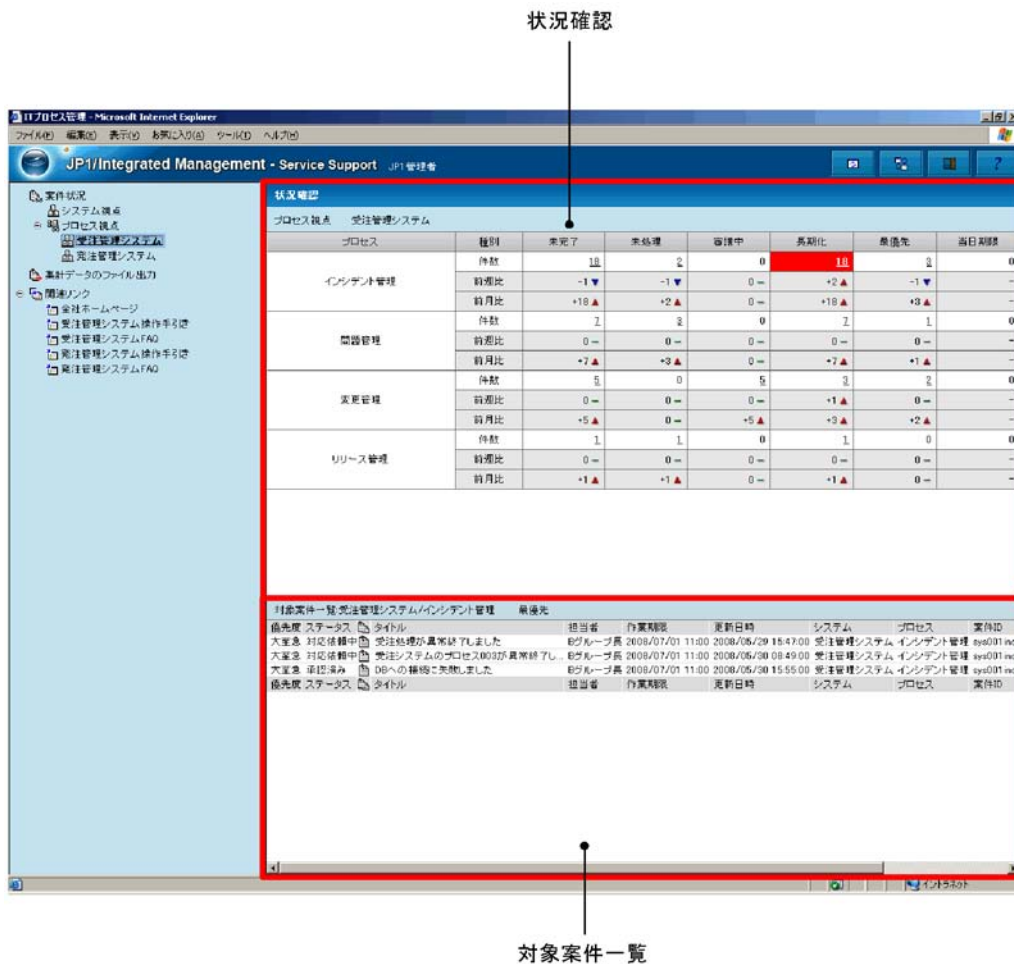
対象案件一覧に表示される各項目については、「2.2.2(1) 案件一覧」を参照してください。なお、メイン画面（案件一覧）の案件一覧で表示される、「I」「P」「C」「R」の列は、メイン画面（案件状況）の対象案件一覧では表示されません。

## 2.13.2 プロセス視点での案件の集計

プロセス視点では、特定のシステム内にあるプロセスの状況をシステム視点よりも詳細に確認できます。

プロセス視点のメイン画面（案件状況）を次の図に示します。

図 2-26 プロセス視点のメイン画面（案件状況）



プロセス視点の場合の状況確認および対象案件一覧について説明します。

## (1) 状況確認

状況確認には、プロセスごとに案件数が集計されます。なお、一時受付プロセスワークボードに登録されている案件は、インシデント管理の案件として集計されます。メイン画面（案件状況）のメニューで「プロセス視点」を選択している場合は、下位の全システムの案件数が集計されます。メニューで特定のシステムを選択している場合は、選択しているシステムの案件数だけが集計されます。

状況確認に表示される項目を次の表に示します。

表 2-31 状況確認の表示項目（プロセス視点）

| 項目   | 説明   |
|------|--|
| プロセス | 各プロセスが表示される。次の条件に当てはまる場合に、プロセス名をクリックすると、該当する [ プロセスワークボード参照 ] 画面が表示される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>メニューで特定の対象システムを選択している。</li> <li>該当するプロセスのプロセスワークボードに対し、案件参照権限を持っている。</li> </ul>   |
| 種別   | 案件数の種別が次の 3 種類表示される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>件数：現在の案件数。</li> <li>前週比 <sup>1</sup>：今日と 7 日前との案件数の差分。</li> <li>前月比 <sup>1</sup>：今日と 30 日前との案件数の差分。</li> </ul>   |
| 未完了  | ステータスが「クローズ（ステータス ID：JIMSD_STAT_CLOSE）」 <sup>2</sup> 以外の案件数。   |
| 未処理  | ステータスが「受付（ステータス ID：JIMSD_STAT_INQUIRY）」 <sup>2</sup> の案件数。   |
| 審議中  | ステータスが「審議中（ステータス ID：JIMSD_STAT_DISCUSSING）」 <sup>2</sup> の案件数。   |
| 長期化  | 次の条件をすべて満たす案件数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ステータスが「クローズ（ステータス ID：JIMSD_STAT_CLOSE）」<sup>1</sup> 以外の案件。</li> <li>完了日時が設定されていない案件。</li> <li>案件登録日から、[ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面の [ しきい値設定 ] タブに設定した時間、または案件集計プロパティファイル（hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties）に設定した時間以上に経過している案件。</li> </ul> <p>[ しきい値設定 ] タブの詳細については、「2.2.1(2) プロセスワークボードの設定」を参照のこと。案件集計プロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件集計プロパティファイル（hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties）」を参照のこと。</p> |
| 最優先  | 次の条件をすべて満たす案件数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ステータスが「クローズ（ステータス ID：JIMSD_STAT_CLOSE）」<sup>1</sup> 以外の案件。</li> <li>優先度が「大至急」の案件。</li> </ul>  |
| 当日期限 | ステータスが「クローズ（ステータス ID：JIMSD_STAT_CLOSE）」 <sup>2</sup> 以外で、今日が期限になっている案件数。なお、前月比および前週比は「 - 」で表示される。  |

| 項目                  | 説明  |
|---------------------|---|
| 増減アイコン <sup>1</sup> | <p>前週および前月との差分を示すアイコン。次の 3 種類がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ : 増加アイコン<br/>該当する案件数が、前週または前月と比較して増加していることを示す。</li> <li>▼ : 減少アイコン<br/>該当する案件数が、前週または前月と比較して減少していることを示す。</li> <li>■ : 増減なしアイコン<br/>該当する案件数が、前週または前月と同じであることを示す。</li> </ul> |

## 注 1

比較対象のデータが存在しない場合は、増減アイコンは表示されません。

## 注 2

ステータス名称はデフォルトのものです。ステータスのカスタマイズによって名称が異なる場合があります。ステータスのカスタマイズについては、「2.12 ステータスの管理」を参照してください。

件数のアンカーをクリックすると、対象案件一覧に対象となっている案件が一覧で表示されます。各プロセスの件数の欄は、案件数が一定の数を超えると赤く警告表示されます。また、メニューで「プロセス視点」を選択して、参照できる全対象システムの案件数を表示している場合は、案件数が一定の数を超えた対象システムが一つでもあると、赤く警告表示されます。

また、プロセスワークボードがない場合、または参照権限がないプロセスワークボードの場合は、そのプロセスの集計結果だけ「-」で表示されます。

## (2) 対象案件一覧

状況確認で選択した項目の対象案件が、作業期限の昇順で最大 100 件表示されます。

案件のタイトルからは、[ 案件参照 ] 画面、[ 履歴の表示 ] 画面、および [ 作業状況の表示 ] 画面を表示できます。また、担当者からは、[ ユーザー一覧 ] 画面、[ ユーザーの詳細情報 ] 画面、[ ロール一覧 ] 画面または [ ロールの詳細情報 ] 画面を表示できます。

対象案件一覧に表示される各項目については、「2.2.2(1) 案件一覧」を参照してください。なお、メイン画面（案件一覧）の案件一覧で表示される、「I」「P」「C」「R」の列は、メイン画面（案件状況）の対象案件一覧では表示されません。

### 2.13.3 案件の集計データのファイル出力

案件の状況を集計した CSV ファイルは、次の図に示す [ 集計データのファイル出力 ] 画面でダウンロードできます。

図 2-27 「集計データのファイル出力」画面

ファイル出力したい集計データの条件を指定して、[データのダウンロード] ボタンをクリックします。

集計データの絞り込み条件を次に示します。

- システム  
出力したい対象システムのチェックボックスにチェックします。ユーザーが参照できる対象システムを選択できます。
- プロセス  
出力したいプロセスのチェックボックスにチェックします。ユーザーが参照できるプロセスを選択できます。
- 集計単位  
集計の単位を「日単位」、「月単位」または「年単位」から選択します。
- 集計範囲  
集計単位での指定に合わせて、集計範囲を指定します。あらかじめ jsscollectdata コマンドで集計したデータを基に CSV ファイルに出力されるため、集計範囲に指定できるのは前日までです。  
何も指定しない場合は、次の期間のデータが集計されます。
  - 日単位：前日から過去 30 日
  - 月単位：過去 12 か月
  - 年単位：過去 5 年
- データ種別  
CSV ファイルの種類を、「案件データ CSV」、または「コードデータ CSV」から選択します。

## (1) 出力される CSV ファイルの内容

[ 集計データのファイル出力 ] 画面からは、案件データ CSV ファイル ( OutputItemData.csv ) およびコードデータ CSV ファイル ( OutputItemCodeData.csv ) の二つの CSV ファイルを出力できます。

案件データ CSV ファイルの出力項目を次に示します。

表 2-32 案件データ CSV ファイルの出力項目

| 項目      | 説明                         |
|---------|----------------------------|
| 製品名称    | 「JP1/IM - Service Support」 |
| バージョン情報 | 出力されるファイルのバージョン。           |
| 文字コード   | 「MS932」                    |
| データ集計日  | 案件集計コマンドを実行した日付。           |
| 集計単位    | 出力した集計単位。                  |
| システム ID | 集計データを出力したシステムのシステム ID。    |
| システム名   | 集計データを出力したシステムのシステム名。      |
| プロセス名   | 集計データを出力したプロセスのプロセス名。      |



| 項目   | 説明  |
|------|---|
| 出力種別 | <p>次の 8 種類の種別に対応した 1 ~ 8 の数値。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1：登録案件数。<br/>対象期間に登録された案件数を出力する。案件の発生傾向をプロセスごとに分析したレポートなどを作成するために使用する。</li> <li>• 2：クローズ以外の案件数。<br/>対象期間の終了時に、ステータスがクローズ以外の案件数を出力する。出力種別 1 の「登録案件数」と併用し、案件の処理率を分析したレポートを作成するために使用する。</li> <li>• 3：クローズした案件数。<br/>対象期間にクローズした案件数を出力する。クローズした案件の傾向をプロセスごとに分析したレポートなどを作成するために使用する。</li> <li>• 4：クローズした案件の平均所要時間。<br/>対象期間にクローズした案件の平均所要時間を出力する。案件の平均処理時間を分析したレポートなどを作成するために使用する。</li> <li>• 5：クローズした案件のうち、作業期限が設定されている案件数。<br/>対象期間にクローズした案件で、作業期限が設定されている案件数を出力する。案件の平均処理時間を分析したレポートなどを作成するために使用する。</li> <li>• 6：作業期限内にクローズした案件数。<br/>対象期間にクローズした案件で、作業期限内にクローズした案件数を出力する。作業期限内にクローズした案件の処理率を分析したレポートなどを作成するために使用する。</li> <li>• 7：クローズした案件で費用（実績）が設定されている案件数。<br/>対象期間にクローズした案件で、費用（実績）が設定されている案件数を出力する。出力種別 8 の「クローズした案件の使用費用（実績）の合計」と併用し、1 案件当たりの平均費用を分析したレポートなどを作成するために使用する。</li> <li>• 8：クローズした案件の使用費用（実績）の合計。<br/>対象期間にクローズした案件で使用した費用（実績）の合計を出力する。出力種別 7 の「クローズした案件で費用（実績）が設定されている案件数」を併用し、1 案件当たりの平均費用を分析したレポートなどを作成するために使用する。</li> </ul> |
| 集計期間 | 集計期間内に集計された案件の数、平均所要時間、使用費用（実績）の合計のどれかの値。   |

## 注

ここで示している「クローズ」はステータス ID「JIMSD\_STAT\_CLOSE」のステータスのことです。ステータスのカスタマイズによって、ステータス名称が「クローズ」ではない場合があります。ステータスのカスタマイズについては、「2.12 ステータスの管理」を参照してください。

コードデータ CSV ファイルの出力項目を次に示します。

表 2-33 コードデータ CSV ファイルの出力項目

| 項目      | 説明                      |
|---------|-------------------------|
| システム ID | 集計データを出力したシステムのシステム ID。 |
| システム名   | 集計データを出力したシステムのシステム名。   |
| プロセス名   | 集計データを出力したプロセスのプロセス名。   |
| フォーム ID | 案件フォーム ID。              |

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

| 項目      | 説明   |
|---------|--|
| フォーム VR | フォームバージョン。   |
| コード種別   | コード種別、実コードおよびコード表示名の詳細については、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル (jplimss_itemimport_codemap.conf)」を参照。コード種別の JIMSD_CODE_XXXX の XXXX 部分がセクション、実コードが値、コード表示名がキーに対応する。 |
| 実コード    |  |
| コード表示名  |  |
| 集計期間    | 集計期間内に集計された案件の数。   |

集計の対象となるのは、対象期間にクローズした案件だけです。

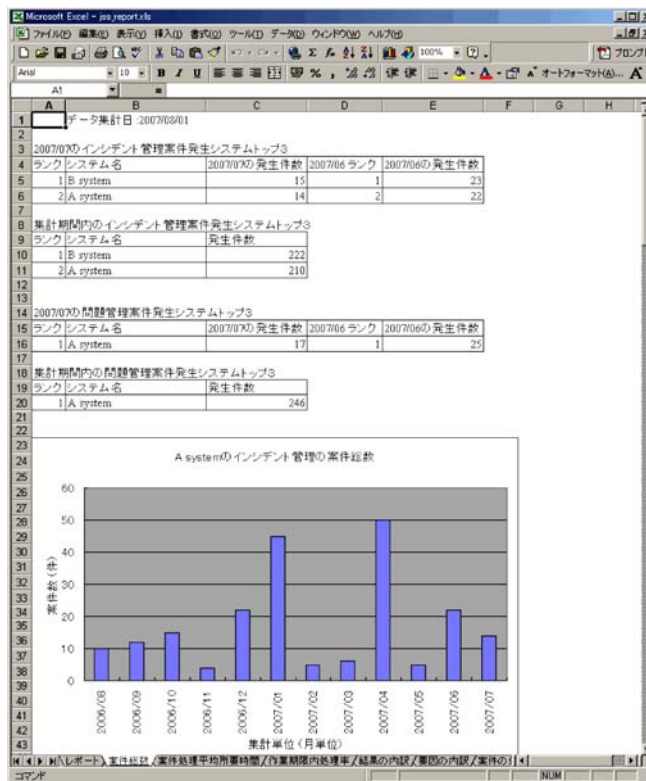
案件フォームをカスタマイズしてコードを追加した場合は、追加したコードも出力されます。

### (2) マクロのダウンロード

出力した CSV ファイルからレポートを作成するためのマクロをダウンロードできます。デフォルトでは、JP1/IM - Service Support が提供しているサンプルのマクロがダウンロードできます。

サンプルのマクロを使用したレポートの作成例を次の図に示します。

図 2-28 集計データを基にしたレポート作成例



サンプルのマクロでは、10種類のレポートを作成できます。作成できるレポートの種類を次の表に示します。

表 2-34 サンプルのマクロで作成できるレポートの種類

| 項番 | 種類（単位）         | 説明  | 対象プロセス          |
|----|----------------|---|-----------------|
| 1  | 案件総数（件）        | すべてのステータスに登録されている案件数が集計される。なお、登録日時が設定されていない案件は、集計の対象外となる。<br>プロセスごとの案件発生傾向を分析するために使用できる。  | CSV に出力された全プロセス |
| 2  | 案件処理平均所要時間（時間） | 一定期間の案件処理所要時間（クローズした案件の更新日時と登録日時の差）の和を、クローズした案件数で割った値が集計される。なお、登録日時が設定されていない案件は、集計の対象外となる。<br>プロセス内の案件の処理時間を確認して、早期回答の目安に使用できる。 | CSV に出力された全プロセス |
| 3  | 作業期限内処理率（％）    | 作業期間内に案件がクローズした処理率が集計される。<br>期限内の回答の指標を出すために使用できる。  | CSV に出力された全プロセス |

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

| 項番 | 種類（単位）                        | 説明   | 対象プロセス              |
|----|-------------------------------|--|---------------------|
| 4  | 一次サポート解決率（％） <sup>1</sup>     | クローズした案件で解決区分が設定されている案件のうち、解決区分が「ナレッジ」、「ドキュメント」に設定されている案件の割合が集計される。<br>プロセス内のサポート品質の状況を確認するために使用できる。 | インシデント管理            |
| 5  | 問題分野の内訳（件および％） <sup>1</sup>   | クローズした案件で問題分野の項目が設定されている案件に対する、各問題分野の割合が集計される。<br>システムごとの傾向を分析するために使用できる。                            | インシデント管理，<br>問題管理   |
| 6  | 結果の内訳（件および％） <sup>1</sup>     | クローズした案件で結果の項目が設定されている案件に対する、各結果の割合が集計される。<br>システムごとの傾向を分析するために使用できる。                                | CSV に出力された全<br>プロセス |
| 7  | 要因の内訳（件および％） <sup>1</sup>     | クローズした案件で要因の項目が設定されている案件数に対する、各要因の割合が集計される。<br>システムごとの傾向を分析するために使用できる。                               | CSV に出力された全<br>プロセス |
| 8  | 案件当たりの平均使用費用（なし） <sup>2</sup> | クローズした案件で、費用（実績）が設定されている案件の平均値が集計される。<br>一案件当たりを使用する費用の確認や、全体的にコストが掛かっていないかを確認するために使用できる。            | 変更管理，リリース<br>管理     |
| 9  | 案件の処理率（％）                     | 一定期間内で、クローズした案件数を登録された案件数で割った値が集計される。<br>作業の効率を確認するために使用できる。   | CSV に出力された全<br>プロセス |
| 10 | 類似案件率（％） <sup>1</sup>         | クローズした案件で、要因に「既知のソフトウェア不良」または「既知のハードウェア不良」が設定されている案件数を集計される。<br>同件の発生傾向を確認するために使用できる。                | インシデント管理，<br>問題管理   |

### 注 1

案件フォームのカスタマイズによって、案件項目の選択肢を変更した場合、マクロが正しく動作しません。案件フォームと同様に、マクロのカスタマイズも検討してください。

### 注 2

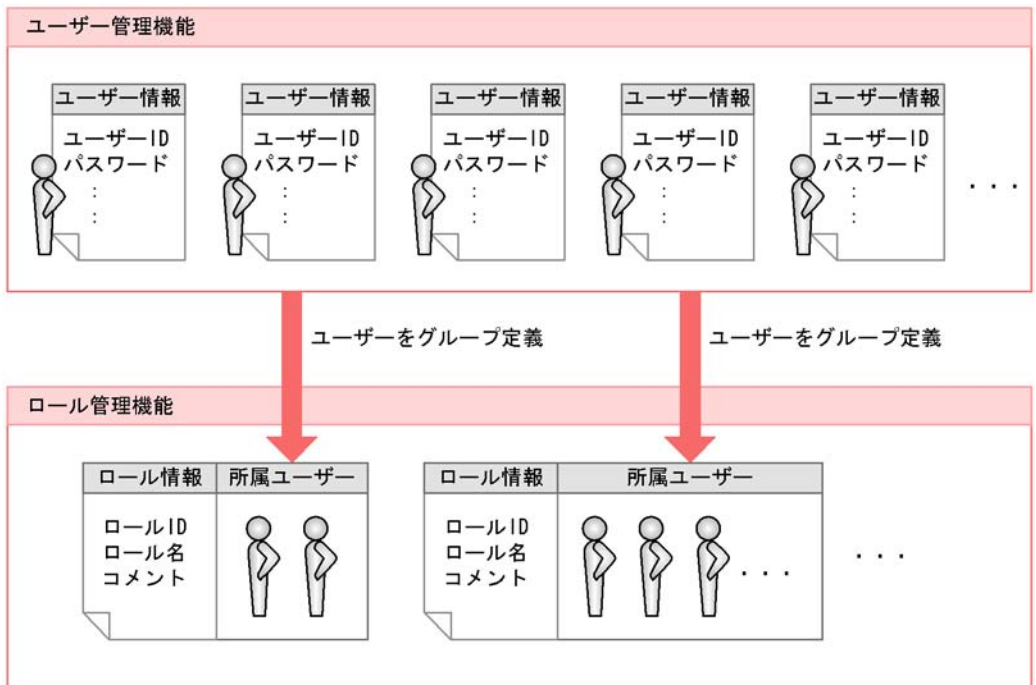
費用の単位はユーザーの運用によって異なるため、特に定めていません。

## 2.14 ユーザーとロールの管理

JP1/IM - Service Support には、JP1/IM - Service Support を操作するユーザー情報を管理する機能があります。これをユーザー管理機能と呼びます。また、ユーザー管理機能によって登録されたユーザーをグループ定義する機能があります。これをロール管理機能と呼びます。

ユーザー管理機能とロール管理機能の関係を次の図に示します。

図 2-29 ユーザー管理機能とロール管理機能の関係



ユーザー管理機能では個々のユーザー情報を管理し、ロール管理機能では個々のロール情報とそのロールに所属するユーザーを管理します。

JP1/IM - Service Support は、これらの機能が管理するユーザー情報、ロール情報を基に、各プロセスワークボードに対してアクセス権を設定し、ユーザーの用途に合わせた運用を実現します（アクセス権の詳細については、「2.8 案件に対するアクセス権の管理」を参照してください）。

ここでは、ユーザー管理、ロール管理について、次項以降で詳しく説明します。

### 2.14.1 ユーザー管理

JP1/IM - Service Support のユーザー管理機能では、JP1/IM - Service Support を操作す

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

るユーザーの情報を管理します。JP1/IM - Service Support にログインする際に必要なユーザー ID、パスワードのほか、役職や電話番号などの業務情報も管理します。

### (1) JP1/IM - Service Support が管理するユーザー情報

JP1/IM - Service Support が管理するユーザー情報を次の表に示します。

表 2-35 JP1/IM - Service Support で管理できるユーザー情報

| 項目      | 説明  |
|---------|---|
| ユーザー ID | JP1/IM - Service Support にログインするための ID。   |
| パスワード   | JP1/IM - Service Support にログインするためのパスワード。 |
| 名前      | 登録ユーザーの日本語名。                              |
| 英語名     | 登録ユーザーの英語名。                               |
| 電話番号    | 登録ユーザーがメインとして使用している電話番号。                  |
| 電話番号 2  | 登録ユーザーがサブとして使用している電話番号。                   |
| 役職      | 登録ユーザーの会社組織での役職。                          |
| 役職順位    | 役職に対して順位を付けるためのもの（画面でのソート時に適用される）。        |
| 所属組織    | 登録ユーザーの会社での所属組織。                          |
| メールアドレス | 登録ユーザーのメールアドレス。                           |
| コメント    | 登録ユーザーの補足情報。                              |

#### 注

デフォルトの設定では、「役職順位」に記載した情報でソートされないで、「役職」に記載した情報でソートされます。「役職順位」に記載した情報でソートするには、ユーザー管理プロパティファイルの設定を変更する必要があります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザー管理プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties )」を参照してください。

### (2) ユーザー情報の追加、編集、削除

ユーザー情報は、JP1/IM - Service Support の画面を使って追加、編集、削除できます。ただし、ユーザー情報を追加、編集、削除する場合には、ユーザー管理ロールと呼ばれるロール権限が必要となります。

ユーザー情報の追加、編集、削除で使用する画面を次の表に示します。

表 2-36 ユーザー情報の追加、編集、削除で使用する画面

| 目的        | 画面名                                 |
|-----------|-------------------------------------|
| ユーザー情報の追加 | [ ユーザー作成 ] 画面 ([ ユーザー管理 ] 画面から呼び出す) |
| ユーザー情報の編集 | [ ユーザー編集 ] 画面 ([ ユーザー管理 ] 画面から呼び出す) |
| ユーザー情報の削除 | [ ユーザー管理 ] 画面                       |

また、jssuserimport コマンドを使えば、複数人のユーザー情報を一括して追加できます。

画面を使つての設定の詳細については、「7.2.1 ユーザーの作成」を参照してください。  
コマンドを使つての設定の詳細については、「10. コマンド」の「jssuserimport (ユーザー情報インポート)」を参照してください。

### (3) JP1/IM - Service Support のシステム管理者ユーザー (jp1admin ユーザー)

JP1/IM - Service Support は、デフォルトで次の表に示すシステム管理者ユーザーを登録しています。JP1/IM - Service Support にユーザー情報を追加する場合、まず、このユーザーでログインして操作することになります。このユーザーの ID は変更できません。また、このユーザーは削除できません。

表 2-37 JP1/IM - Service Support のシステム管理者ユーザー

| 項目      | デフォルト値            |
|---------|-------------------|
| ユーザー ID | jp1admin          |
| パスワード   | jp1admin          |
| 名前      | JP1 管理者           |
| 英語名     | JP1 Administrator |
| 電話番号    | (なし)              |
| 電話番号 2  | (なし)              |
| 役職      | (なし)              |
| 役職順位    | (なし)              |
| 所属組織    | (なし)              |
| メールアドレス | (なし)              |
| コメント    | JP1 管理者専用のユーザーです。 |

注

パスワードは JP1/IM - Service Support の環境構築時に必ず変更してください。

### (4) ログインユーザーによる自身のユーザー情報の変更

JP1/IM - Service Support にログインしたユーザーは、ユーザー管理ロールと呼ばれるロール権限を持っていなくても、次に示す自身のユーザー情報を変更できます。

- パスワード
- 電話番号
- 電話番号 2

これらの変更は、メイン画面 (案件一覧) のメニュー [ オプション ] - [ 自分の詳細情報の編集 ] を選択することで呼び出せる [ ユーザー編集 ] 画面で行えます。

ログインユーザー情報（パスワード・電話番号）を変更する手順については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」を参照してください。

## （５）ユーザー情報の確認

JP1/IM - Service Support に登録されたユーザー情報は、次の画面で確認できます。

- [ ユーザーの詳細情報 ] 画面：個々のユーザー情報が表示されます。
- [ ロール一覧 ] 画面：ユーザーが所属するロールが一覧表示されます。

これらの画面は、メイン画面（案件一覧）の案件一覧や [ 案件参照 ] 画面などに表示されるユーザー名をクリックすることで表示できます。

## 2.14.2 ロール管理

JP1/IM - Service Support のロール管理機能では、JP1/IM - Service Support を操作する際に利用できるロールの情報と、そのロールに所属するユーザーを管理します。

ロールには、システムロールとユーザー作成ロールの２種類があります。

### （１）システムロール

システムロールとは、JP1/IM - Service Support がデフォルトで用意しているシステム管理者向けのロールのことです。システムロールのロール ID は変更できません。また、システムロールは、ユーザー作成ロールと異なり削除できません。

システムロールを次の表に示します。

表 2-38 システムロール一覧

| システムロール種別<br>(ロール ID)                 | 説明   |
|---------------------------------------|--|
| ユーザー管理ロール<br>(_jp1user)               | このロールに所属するユーザーは、次の権限を持つ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザー情報の追加、編集、削除</li> <li>• ユーザー作成ロールの作成、編集、削除</li> <li>• ロールへの所属ユーザーの追加、削除</li> </ul>  |
| プロセスワークボード管理<br>ロール<br>(_jp1ITsystem) | このロールに所属するユーザーは、次の権限を持つ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 対象システムの作成、編集、削除</li> <li>• 対象システム下へのプロセスワークボードの追加、削除</li> <li>• プロセスワークボードへのユーザーのアクセス権限設定</li> <li>• プロセスワークボードで管理する案件に対するすべての操作</li> <li>• プロセスワークボードに登録された案件のステータスのカスタマイズ</li> <li>• 案件項目のデフォルト値の設定</li> </ul> |
| 作業管理ロール<br>(_jp1workmgr)              | このロールに所属するユーザーは、次の権限を持つ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全プロセスワークボードに対する案件の集計結果の確認</li> </ul>   |

なお、jp1admin ユーザーは、システムロールすべてに所属しているため、これらのロールから削除することはできません。



## (2) ユーザー作成ロール

ユーザー作成ロールとは、プロセスワークボードを管理する際の、作業分担、役割に応じてユーザーが任意に作成、定義できるロールのことです。

### (a) ユーザー作成ロールの定義情報

ユーザー作成ロールとして定義できる情報を次の表に示します。

表 2-39 ユーザー作成ロールとして定義できる情報

| 項目     | 説明             |
|--------|----------------|
| ロール ID | ロールを識別するための ID |
| ロール名   | ロールの表示名        |
| コメント   | ロールの補足情報       |

### (b) ユーザー作成ロールの追加，編集，削除

ユーザー作成ロールは、JP1/IM - Service Support の画面を使って追加，編集，削除できます。ただし、ユーザー作成ロールを追加，編集，削除する場合には、ユーザー管理ロールと呼ばれるロール権限が必要となります。

ユーザー作成ロールの追加，編集，削除で使用する画面を次の表に示します。

表 2-40 ユーザー作成ロールの追加，編集，削除で使用する画面

| 目的           | 画面名                               |
|--------------|-----------------------------------|
| ユーザー作成ロールの追加 | [ ロール作成 ] 画面 ([ ロール管理 ] 画面から呼び出す) |
| ユーザー作成ロールの編集 | [ ロール編集 ] 画面 ([ ロール管理 ] 画面から呼び出す) |
| ユーザー作成ロールの削除 | [ ロール管理 ] 画面                      |

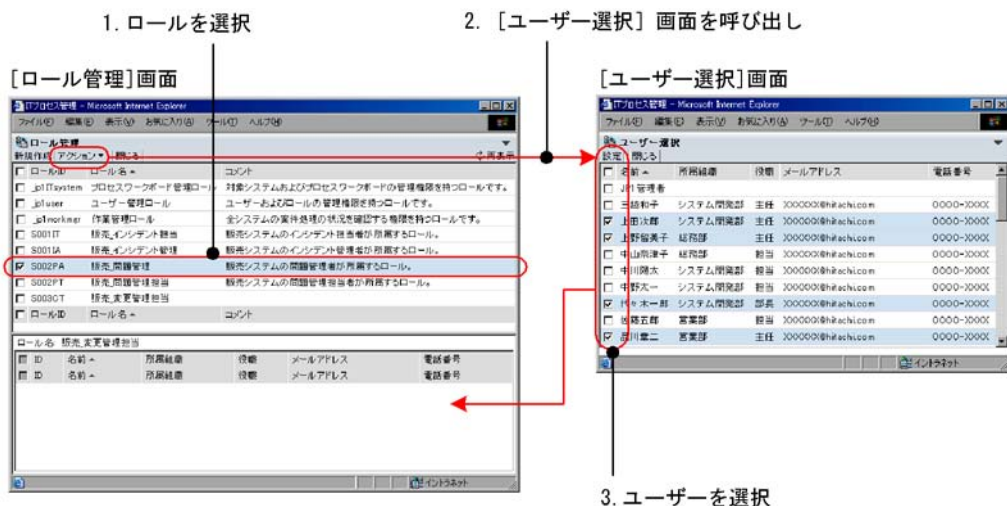
設定の詳細については、「7.2.2 ロールの作成」を参照してください。

## (3) ロールとユーザーのマッピング

システムロール、およびユーザー作成ロールは、[ ロール管理 ] 画面に表示されます。この画面上で各ロールに対し、所属ユーザーを割り当てていくことでロールとユーザーのマッピングができます。なお、ユーザーは、複数のロールに所属できます。

ロールとユーザーのマッピングを次の図に示します。

図 2-30 ロールとユーザーのマッピング



図中の番号に従って説明します。

1. ロールとユーザーをマッピングする場合、[ロール管理]画面の上部フレームでユーザーの割り当てを行うロールを選択します。選択すると、[ロール管理]画面の下部フレームにマッピングされているユーザーが一覧表示されます。
2. メニューから[アクション] - [メンバー追加]を選択し、[ユーザー選択]画面を呼び出します。
3. [ユーザー選択]画面で該当ロールに割り当てるユーザーを選択し、メニューから[設定]を選択すると、[ロール管理]画面の下部フレームにその設定が反映されます。

#### (4) ロール情報の確認

JP1/IM - Service Support に登録されたロールの情報は、次の画面で確認できます。

- [ロール情報一覧]画面：登録済みのロールが一覧表示されます。
- [ロール情報の詳細表示]画面：各ロール情報の詳細が表示されます。
- [メンバー一覧]画面：各ロールに所属しているユーザーが一覧表示されます。

これらの画面は、メイン画面(案件一覧)の案件一覧や[案件参照]画面などに表示されるロール名をクリックすることで表示できます。

## 2.15 ファイアウォール環境への対応

---

JP1/IM - Service Support は、ファイアウォール環境でもファイアウォールの設定をすることで運用できます。パケットフィルタリング型、NAT（スタティックモード）型のファイアウォール環境で使用できます。

JP1/IM - Service Support は、ポートを利用して案件管理コンソール（WWW ブラウザー）と案件管理サーバ間で通信をします。その際に使用するポートは「24401/tcp」です。ファイアウォール環境で JP1/IM - Service Support を運用する際には、このポートを通過させるようにしてください。

なお、使用するポートを変更する場合には、jsssetupinfo.bat コマンドを編集する必要があります。詳細については、「5.3.2 新規インストール時のセットアップ手順」を参照してください。

---

### 参考

JP1/IM - Service Support は、ローカルホスト内（JP1/IM - Service Support の内部処理）でもポートを使用して通信をしています。その際に使用するポートを次に示します。

- 24400/tcp
- 24401/tcp
- 24402/tcp
- 24403/tcp
- 24404/tcp

これらのポートも、案件管理コンソール（WWW ブラウザー）と案件管理サーバ間で通信をする際に使用するポートと同様に設定を変更できます。詳細については、「5.3.2 新規インストール時のセットアップ手順」を参照してください。

---



---

### 参考

連携製品との通信は、次のようになっています。これらの製品と連携する際に使用するポートについては、連携製品のマニュアルをお読みください。

#### JP1/IM - Manager

JP1/IM - Manager の自動アクションによる案件の自動登録時に、統合マネージャーと案件管理サーバ間で通信をします。JP1/IM - Manager、JP1/Base が使用しているポートを使用します。

#### JP1/NETM/AIM

案件管理コンソールと資産管理サーバ間で通信をします。JP1/NETM/AIM が使用している HTTP ポートを使用します。

#### JP1/IM - UCMDB

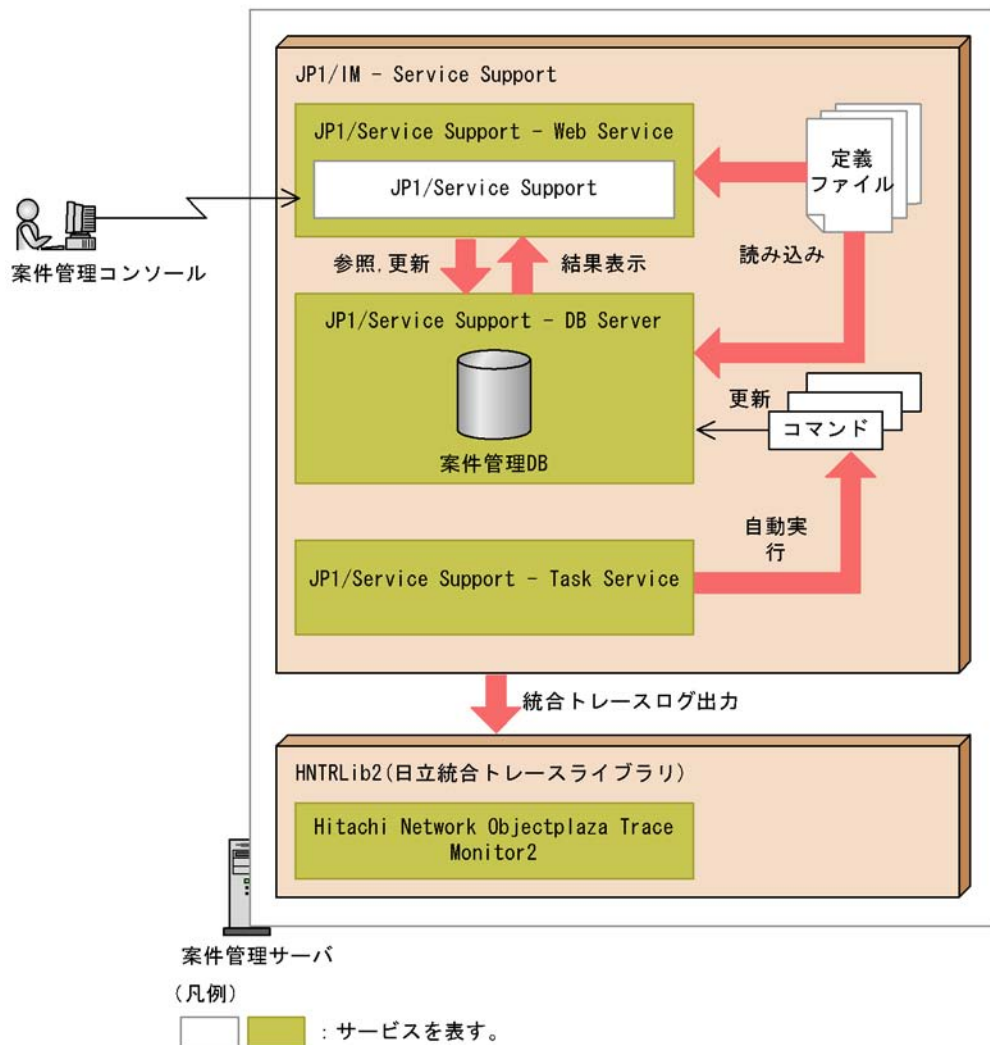
案件管理コンソールと構成管理サーバ間で通信をします。JP1/IM - UCMDB が使用している HTTP ポートを使用します。

---

## 2.16 JP1/IM - Service Support のサービス

JP1/IM - Service Support は、次の図に示す四つのサービスで構成されています。

図 2-31 JP1/IM - Service Support のサービス



これらのサービスは、JP1/IM - Service Support インストール時に Windows Server 2008 または Windows Server 2003 の [ サービス ] ダイアログボックスに登録されます。各サービスについて次の表で説明します。

表 2-41 JP1/IM - Service Support のサービス

| 表示名                                | サービス名                          | スタートアップの種類 | 説明   |
|------------------------------------|--------------------------------|------------|--|
| JP1/Service Support                | JP1_Service Support            | 手動         | WWW コンテナサーバ。画面の表示制御をする JP1/IM - Service Support の内部コンポーネント。<br>JP1/Service Support - Web Service と依存関係を持つ。<br>案件管理コンソールから JP1/IM - Service Support の操作をする際に必要となる。  |
| JP1/Service Support - Web Service  | JP1_Service Support-WebService | 手動         | WWW サーバ。案件管理コンソール（WWW ブラウザー）との通信の窓口となる JP1/IM - Service Support の内部コンポーネント。<br>案件管理コンソールから JP1/IM - Service Support の操作をする際に必要となる。   |
| JP1/Service Support - DB Server    | HiRDBEmbeddedEdition_JSO       | 自動         | 案件管理 DB サーバ。案件管理 DB の管理をする JP1/IM - Service Support の内部コンポーネント。<br>案件管理コンソールからの操作，またはコマンドからの処理要求を受けて，案件管理 DB の内容を更新する。   |
| JP1/Service Support - Task Service | JP1_ServiceSupport-TaskService | 手動         | 指定した時刻や指定した間隔で次のコマンドを実行するためのサービス。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• jsscollectdata（案件情報集計）</li> <li>• jssinformperiod（期限前通知）</li> <li>• jssinformleave（滞留案件通知）</li> <li>• jssitementrybyemail（メールによる案件登録）</li> </ul> 案件情報の集計，期限前通知，滞留案件通知，メールによる案件登録などの機能を利用する際に必要となる。 |

## 注

JP1/Service Support - Task Service は，JP1/IM - Service Support のインストール時に自動登録されますが，各コマンドを自動で実行するかどうかは，タスク実行サービス定義ファイルで設定する必要があります。定義ファイルについては，「11. 定義ファイル」の「タスク実行サービス定義ファイル（jplimss\_service\_setting.conf）」を参照してください。

なお，JP1/IM - Service Support を稼働させる場合には，JP1 製品が共通で利用している次のサービスも起動しておく必要があります。

- Hitachi Network Objectplaza Trace Monitor2

Hitachi Network Objectplaza Trace Monitor2 も，JP1/IM - Service Support のインストール時に，Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のサービスに，スタートアップの種類「自動」で登録されます。

## 2. JP1/IM - Service Support の機能

### 注意事項

JP1/IM - Service Support をインストールすると上記サービスのほか ,JP1/Service Support - DB Cluster Service も ,Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のサービスに登録されます。このサービスは , JP1/IM - Service Support をクラスタシステムで運用する場合にだけ使用します。

---

## 2.17 コマンドを使った案件管理 DB の情報の更新

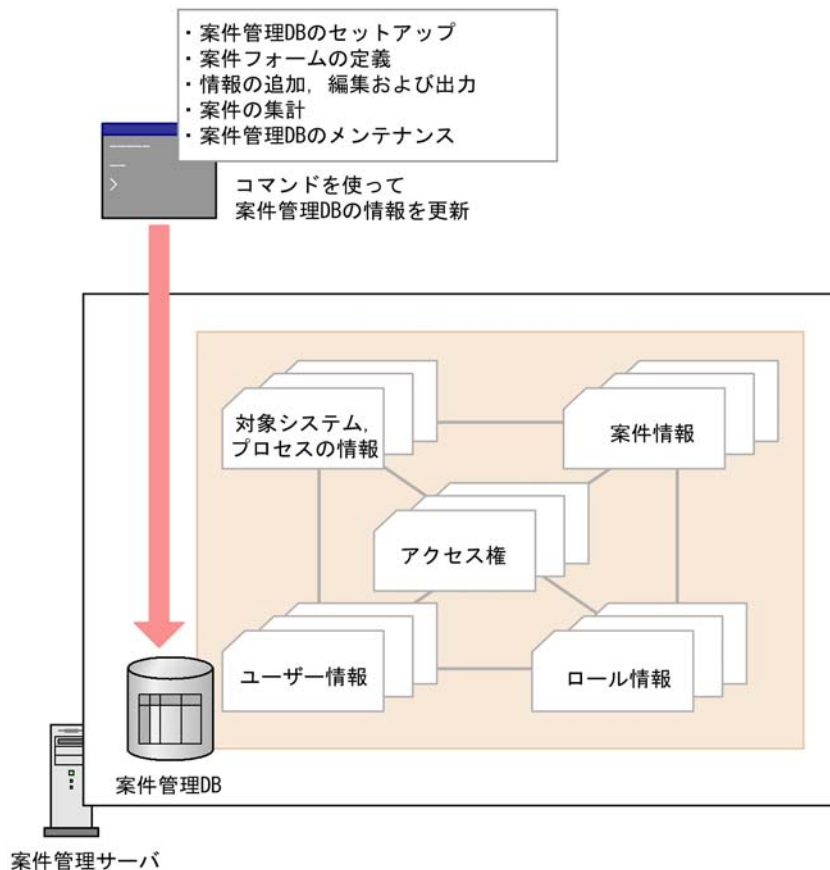
JP1/IM - Service Support を使ってユーザーが構築した対象システム，プロセスの情報や，登録，更新した案件情報など，ユーザーが JP1/IM - Service Support を利用するために作成，定義した情報のすべてが案件管理 DB で管理されます。

通常は，WWW ブラウザーからの操作によって案件管理 DB 内の情報を更新しますが，コマンドを使って情報を更新することもできます。

また，案件管理 DB のサイズ調整やバックアップ，リカバリーなど，案件管理 DB のメンテナンスを実施する場合にもコマンドを使用します。

コマンドを使って案件管理 DB の情報を更新する機能の概要を次の図に示します。

図 2-32 コマンドを使って案件管理 DB の情報を更新する機能の概要



JP1/IM - Service Support が案件管理 DB の情報を更新するために用意しているコマンド

を次の表に示します。

表 2-42 案件管理 DB の情報を更新するためのコマンド

| コマンドの種類        | コマンド名                         | 説明   |
|----------------|-------------------------------|--|
| セットアップ         | jsssetup.bat <sup>1</sup>     | 案件管理 DB をセットアップする。   |
|                | jssunsetup.bat <sup>1</sup>   | 案件管理 DB をアンセットアップする。   |
|                | jsshasetup.bat <sup>1</sup>   | クラスタ環境用に案件管理 DB をセットアップする。   |
|                | jsshaunsetup.bat <sup>1</sup> | クラスタ環境用に案件管理 DB をアンセットアップする。   |
|                | jsschauthorityserver          | JP1/IM - Service Support で使用する認証サーバを切り替える。   |
| 案件フォーム定義       | jssformdef                    | 各作業プロセスの案件の入力項目をユーザーの運用に合わせてカスタマイズする場合に使用する。   |
|                | jssformcustomizer             | 案件フォームを GUI で編集する場合に使用する。  |
| 情報の追加, 編集および出力 | jssitemlist                   | 案件を一覧で出力する。  |
|                | jssitemhistory                | 案件の履歴を出力する。  |
|                | jssinformperiod               | 案件の作業期限をチェックして、作業期限が近づいていれば担当者にメールで通知する。   |
|                | jssinformleave                | 案件の処理状況をチェックして、滞留していると見なされたら担当者にメールで通知する。  |
|                | jssitemedit                   | 案件を編集する。   |
|                | jssitementry                  | 案件を登録する。   |
|                | jssitementrybyemail           | メールによって案件を登録する。  |
|                | jssitemimport                 | 案件を一括登録する。   |
|                | jssuserimport                 | ユーザー情報を一括登録する。   |
| 案件の集計          | jsscollectdata                | 案件の集計データを案件管理 DB に登録、または更新する。  |
| メンテナンス         | jssitemdeletion               | 案件を一括で削除待ち状態にする。 <sup>2</sup>  |
|                | jssrev                        | 案件の削除待ち状態を一括で解除する。   |
|                | jssdelrec                     | 画面操作や jssitemdeletion コマンドで削除待ち状態とした案件情報、画面操作で削除待ち状態とした対象システムやプロセスワークボードを、案件管理 DB から完全に削除 <sup>2</sup> する。 |
|                | jssdbinit.bat <sup>1</sup>    | 案件管理 DB を初期化する。  |
|                | jssdborg.bat <sup>1</sup>     | 案件管理 DB を再編成する。  |
|                | jssdbreclaim.bat <sup>1</sup> | 案件管理 DB の空き領域を解放する。  |
|                | jssdbbackup.bat <sup>1</sup>  | 案件管理 DB をバックアップする。   |



| コマンドの種類 | コマンド名                          | 説明                               |
|---------|--------------------------------|----------------------------------|
|         | jssdbrecovery.bat <sup>1</sup> | バックアップデータを案件管理 DB にリカバリーする。      |
|         | jsshadbinit.bat <sup>1</sup>   | クラスタ環境用の共有ディスクにある案件管理 DB を初期化する。 |
|         | jsscreatesysandpwb             | マスターシステムと一時受付プロセスワークボードを作成する。    |

## 注 1

JP1/IM - Service Support が用意する「JP1\_IM-SS コマンド プロンプト」から実行する必要があります。

## 注 2

画面上での削除操作は、画面に表示される情報を非表示にしたり、画面での操作を制限したりするためのものです。また、jssitemdeletion コマンドは、複数の案件を一括で削除待ち状態にするコマンドです。削除待ち状態となった情報は、案件管理 DB には残ったままとなっています。案件管理 DB から該当する情報を完全に削除するには、jssdelrec コマンドを実行する必要があります。

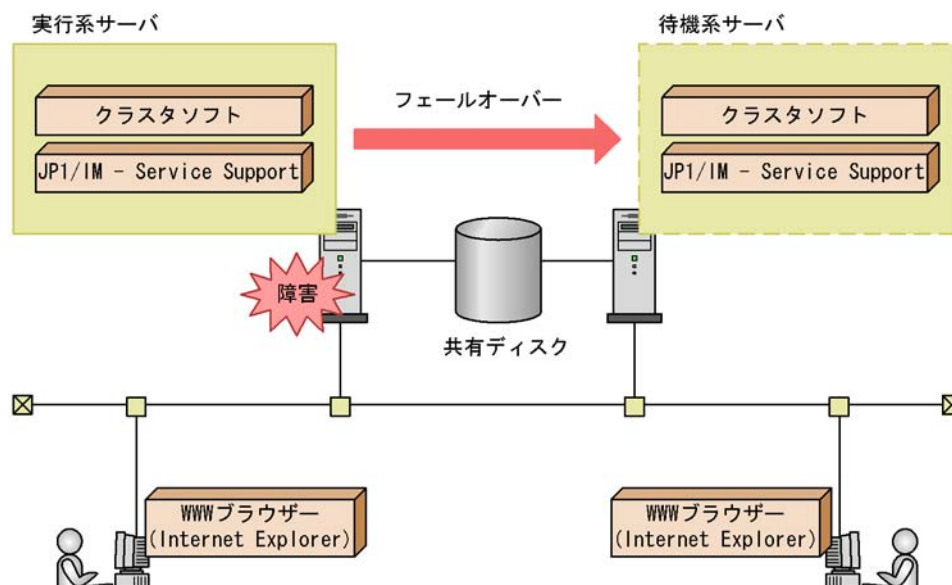
各コマンドの詳細については、「10. コマンド」を参照してください。なお、コマンドの中には、JP1/IM - Service Support のサービスを一部停止してから実行する必要があるものがあります。これについては、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。

## 2.18 クラスタシステムでの運用

JP1/IM - Service Support は、クラスタシステムでの運用に対応します。JP1/IM - Service Support をクラスタ運用することで、サーバ障害などが発生した場合でも実行系サーバから待機系サーバに処理を引き継いで、JP1/IM - Service Support による運用を継続できます。

クラスタシステムで JP1/IM - Service Support を運用する場合、次のような構成となります。

図 2-33 クラスタシステムでの JP1/IM - Service Support の運用例



クラスタシステムでの運用の詳細、環境構築手順については、「8. クラスタシステムでの運用と環境構築」を参照してください。ここでは、フェールオーバー時の JP1/IM - Service Support の動作と、実行系サーバ、待機系サーバで実行できるコマンドについてだけ説明します。

### 2.18.1 フェールオーバー時の JP1/IM - Service Support の動作

実行系サーバの障害によって待機系サーバへフェールオーバーすると、クラスタソフトの制御によって、実行系サーバの JP1/IM - Service Support のサービスがすべて停止し、待機系サーバの JP1/IM - Service Support のサービスが起動します。この間、JP1/IM - Service Support に接続していた WWW ブラウザー (Internet Explorer) では、ページを表示できない状態となります。

この場合、フェールオーバーの完了後、再度 JP1/IM - Service Support にログインする必要があります。

## 2.18.2 実行系サーバ、待機系サーバで実行できるコマンド

JP1/IM - Service Support が提供するコマンドのうち、待機系サーバ（JP1/IM - Service Support が待機状態）で実行してもよいのは、jss\_log.bat コマンドだけです。その他のコマンドは実行できないか、または実行を推奨していません。次で説明する「JP1/IM からのコマンド実行」の場合を除き、実行しないでください。

### JP1/IM からのコマンド実行

JP1/IM からは、JP1/IM - Service Support をクラスタ運用している、していないに関係なく、jssitementry コマンドだけ実行できます。

また、クラスタ運用の場合、JP1/Base が実行状態であれば、JP1/IM - Service Support が待機状態であっても jssitementry コマンドを実行、JP1/IM - Service Support に登録できます。クラスタ運用する場合の案件管理サーバでの JP1/IM - Service Support、JP1/Base の構成については、「4.10.1(3) クラスタ運用での JP1/IM - Manager 連携」を参照してください。



# 3

## 他製品との連携

この章では、JP1/IM - Service Support と他製品が連携して実現できることについて説明します。

なお、他製品と連携する場合、JP1/IM - Service Support 側での設定だけでなく、他製品側でも設定が必要になることがあります。他製品のマニュアルもあわせてお読みください。

---

3.1 JP1/IM - Manager との連携

---

3.2 JP1/IM - View との連携

---

3.3 JP1/NETM/AIM との連携

---

3.4 JP1/IM - UCMDB との連携

---

3.5 JP1 以外の運用管理製品との連携

---

3.6 JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報との連携

---

3.7 LDAP サーバとの連携

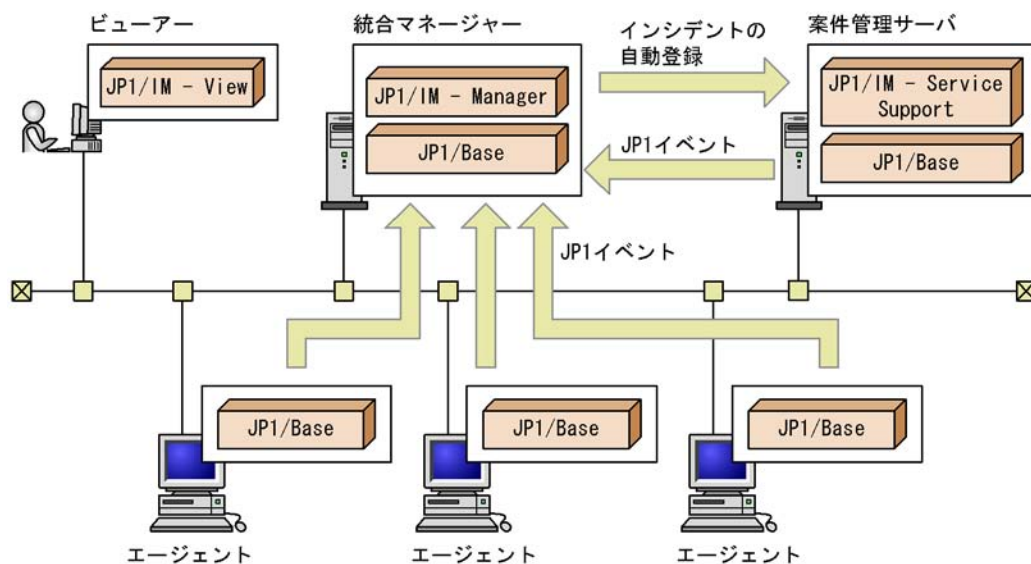
---

## 3.1 JP1/IM - Manager との連携

JP1/IM - Service Support は、JP1/IM - Manager と連携することで、JP1/IM - Manager が管理する JP1 イベントを JP1/IM - Service Support のインシデント（案件）として自動登録できます。また、JP1/IM - Manager から自動登録された案件がクローズしたときに、JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行して、自動アクション経由で対処状況を「対処済」に変更することができます。さらに、案件のステータスが変更されたときに、案件情報を格納した JP1 イベントを発行して、JP1/IM - Manager 側で定義された自動アクションを実行することもできます。

JP1/IM - Manager 連携の概要を次の図に示します。

図 3-1 JP1/IM - Manager 連携の概要



（凡例）

→ : JP1/IM - Manager, JP1/Base, JP1/IM - Service Support による処理の流れ

エージェント上で発生した JP1 イベントを統合マネージャーの JP1/IM - Manager で集中管理します。JP1/IM - Manager は、インシデントとして管理が必要な JP1 イベントの発生を契機に、JP1/IM - Service Support に対してインシデントを自動登録します。

JP1 イベントをインシデントとして自動登録するには、JP1/IM - Manager の自動アクション機能を利用します。

また、自動登録されたインシデント（案件）のステータスが「クローズ」に変更されたとき、案件の登録・編集時に案件のステータスが変更されたときなどには、JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行します。

### 3.1.1 自動アクションによる案件の自動登録

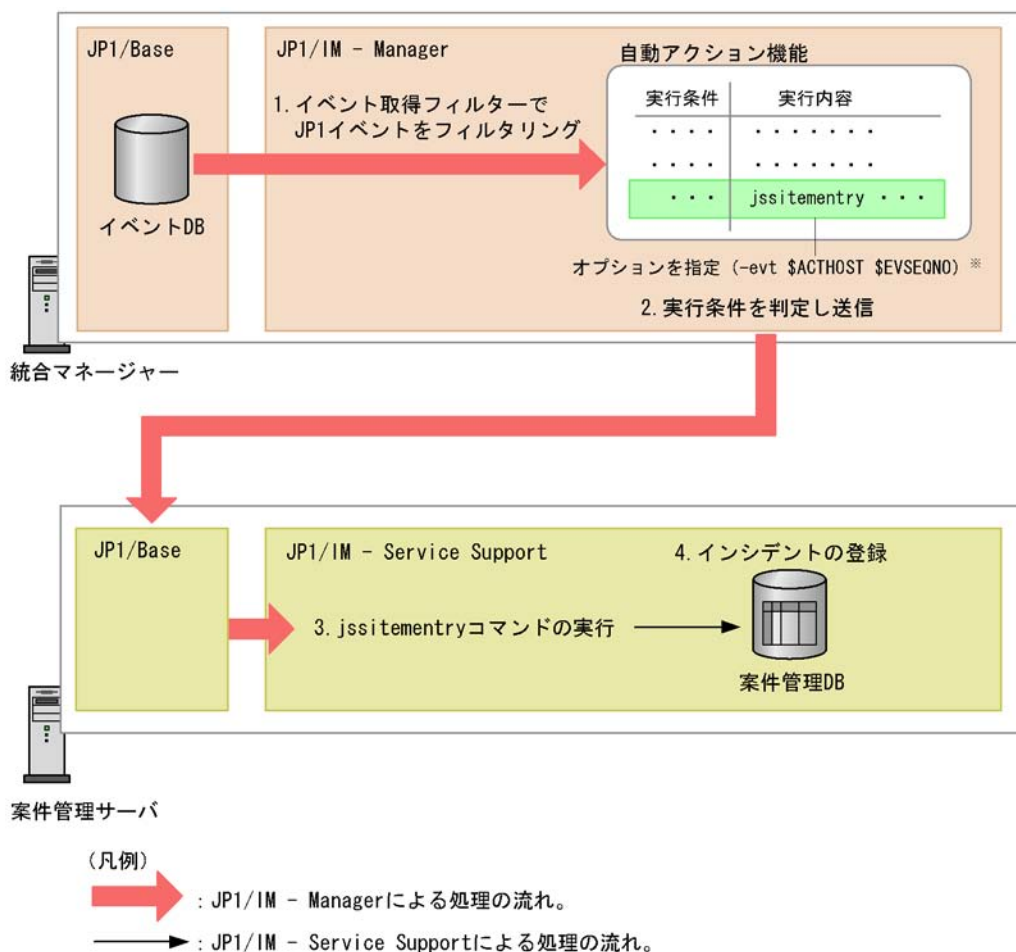
JP1/IM - Manager は、同ホスト上の JP1/Base から JP1 イベントを取得します。取得した JP1 イベントの中に、自動アクションの実行条件に合致する JP1 イベントがあった場合、自動アクションの実行内容に従ってコマンドを自動実行します。自動アクションの実行条件や実行内容は、JP1/IM - Manager で定義します。

JP1/IM - Service Support は、この JP1/IM - Manager の機能を利用して jssitementry コマンドを自動実行し、案件管理 DB にインシデントを登録します。

jssitementry コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssitementry (案件登録)」を参照してください。

JP1/IM - Manager の自動アクションを利用して、JP1/IM - Service Support の案件管理 DB にインシデントを登録するまでの処理を次の図に示します。

図 3-2 自動アクションによるインシデントの登録処理



注※

必要に応じて、JP1/IM - Manager のホスト名とイベントDB内通し番号を指定できます。

図中の番号に従って説明します。

1. JP1/IM - Manager は、統合マネージャーの JP1/Base のイベント DB に登録された JP1 イベントを、イベント取得フィルターによってフィルタリングした状態で JP1 イベントを取得します。
2. JP1/IM - Manager の自動アクション機能は、取得した JP1 イベントが自動アクションの実行条件に合致するかを判定します。合致する JP1 イベントがあった場合、実行内容に従って実行先ホストにコマンド（アクション）の実行要求を送信します。  
なお、ここでは案件管理サーバに対し、jssitementry コマンドの実行要求を送信して



います。

自動登録された案件のステータスが「クローズ」に変更されたときに JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを受け取るには、jssitementry コマンドの -evt オプションの引数に JP1/IM - Manager のホスト名とイベント DB 内通し番号を指定しておく必要があります。

3. 統合マネージャーからの実行要求を受けて、案件管理サーバで jssitementry コマンドが実行されます。
4. 案件管理 DB にインシデントが登録されます。

---

#### 参考

自動アクションの実行先ホストになれるのは、JP1/IM - Manager の構成管理下のホストだけです。あらかじめ案件管理サーバを JP1/IM - Manager の管理対象ホストに指定しておく必要があります。

---

次に自動アクションの実行条件、実行内容について概略を説明します。詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager 導入・設計ガイド」、およびマニュアル「JP1/Integrated Management - Manager コマンド・定義ファイルリファレンス」を参照してください。

### (1) 自動アクションの実行条件

JP1/IM - Manager では、自動アクションを実行する条件として、JP1 イベントの ID やメッセージ、JP1 イベントの属性値を指定できます。この指定した内容を基に、JP1/IM - Manager では自動アクションを実行するかどうかを判定しています。

JP1/IM - Service Support に自動アクションを実行する場合、正常運用を妨げる事象の発生を通知する JP1 イベントを実行条件に指定します。

### (2) 自動アクションの実行内容

JP1/IM - Manager では、自動アクションの実行内容として、実行先や実行コマンド（アクション）、実行ユーザーなどを指定できます。この指定した内容を基に、JP1/IM - Manager では自動アクションを実行します。

JP1/IM - Manager と連携して JP1/IM - Service Support にインシデントを自動登録する場合、実行先に案件管理サーバ名、実行コマンドとして jssitementry コマンドを指定します。

### 3. 他製品との連携

#### 参考

jssitementry コマンドの引数には、JP1/IM・Manager の機能によって JP1 イベントの属性情報を埋め込みます。例えば、重大度を指定する `-s` オプションの値を「\$EVSEV」と指定すると、JP1 イベントの重大度に合わせて JP1/IM・Service Support に登録される案件項目の重大度の値が変わります。

## 3.1.2 自動アクションを利用した JP1 製品とのイベント連携

各 JP1 製品は、自身の起動・終了や障害発生などの際、JP1 イベントを発行しています。JP1/IM・Service Support は、これらの JP1 イベントの情報を、JP1/IM・Manager を介して受け取ることで、JP1 製品と連携できます。

JP1/IM・Service Support では JP1 製品と連携するために、インシデント管理、問題管理の案件フォームに次の表に示す案件項目を用意しています。

表 3-1 JP1 連携用の案件項目

| 項目   | 説明   |
|--|--|
| プロダクト名<br>( <code>-jp1</code> )                            | JP1 製品用の共通項目。<br>JP1 イベントを発行したプロダクト名を指定する。JP1 イベント発行元製品の判別に利用する。   |
| ジョブネット名<br>( <code>-jobnet</code> )                        | JP1/AJS 用の項目。<br>JP1/AJS のジョブネット名を指定する。どのジョブネットで障害が発生したかの判別に利用する。  |
| ジョブ名<br>( <code>-job</code> )                              | JP1/AJS 用の項目。<br>JP1/AJS のジョブ名を指定する。どのジョブで障害が発生したかの判別に利用する。  |
| SNMP ソース<br>( <code>-snmp</code> )                         | JP1/Cm2/NNM 用の項目。<br>JP1/Base の SNMP トラップ変換機能で発行された JP1 イベントの SNMP トラップの発生ソース名を指定する。どの SNMP ソースで障害が発生したかの判別に利用する。    |
| 監視ノード名<br>( <code>-node</code> )                           | JP1/IM・Manager の統合スコープ機能用の項目。<br>JP1/IM・Manager の統合スコープ機能で定義した監視ノード名を指定する。どの監視ノードで障害が発生したかの判別に利用する。                  |
| アラーム名<br>( <code>-alarm</code> )                           | JP1/PFM・Web Console 用の項目。<br>JP1/PFM・Web Console が発行する JP1 イベントのアラーム名を指定する。しきい値監視をしているリソースの、どのリソースで障害が発生したかの判別に利用する。 |
| JP1/IM・Manager ホスト名、イベント DB 内通し番号<br>( <code>-evt</code> ) | JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行するための項目。<br>自動登録された案件と関連する JP1 イベントの、JP1/IM・Manager のホスト名とイベント DB 内通し番号を指定する。   |

#### 注

( ) 内の値は、jssitementry コマンドのオプション値です。自動アクションの実行内容として

jssitementry コマンドを指定する際、引数として指定します。

JP1 製品が発行する JP1 イベントの情報を、JP1/IM・Service Support が案件として受け取るため、JP1/IM・Manager 側でどのように自動アクションを定義すればよいかについては、「4.10.1(1) JP1 製品と連携する場合の自動アクション定義例」を参照してください。また、JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行して JP1/IM・Manager と連携するため、JP1/IM・Manager 側でどのように自動アクションを定義すればよいかについては、「4.10.1(2) JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行する場合の自動アクション定義例」を参照してください。

### 3.1.3 案件のステータス変更に応じた JP1 イベントの対処状況の変更

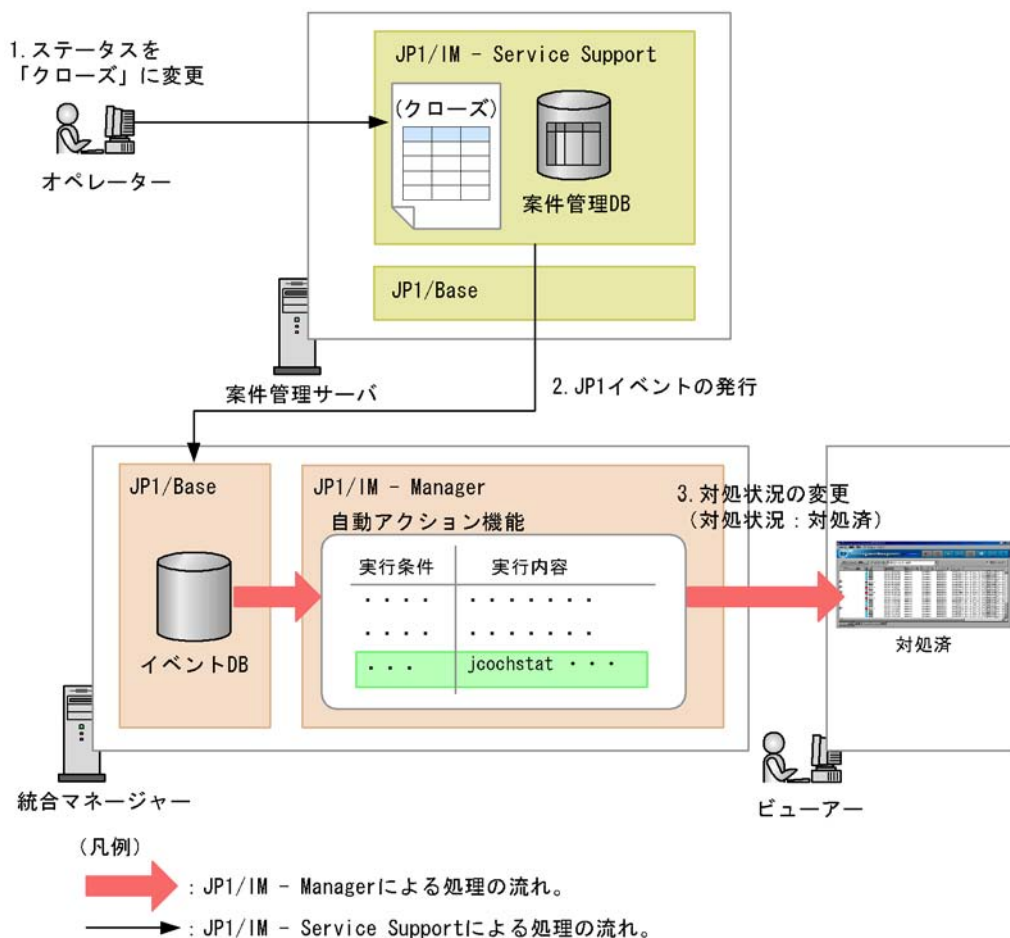
JP1/IM・Service Support では、JP1/IM・Manager の自動アクションによって自動登録されたインシデント（案件）、または JP1/IM・View 連携で登録したインシデント（案件）のステータスが「クローズ」に変更されたときに、JP1 イベントを発行して JP1/IM・Manager に通知します。この JP1 イベントを受け取った JP1/IM・Manager は、自動アクションを実行して対処状況を「対処済」に変更します。

なお、JP1/IM・Manager が JP1 イベントを受け取ったり、対処状況を「対処済」に変更したりするには、あらかじめ JP1/IM・Manager 側で定義しておく必要があります。

案件のステータスが「クローズ」に変更されたときに、JP1/IM・Manager の自動アクションを利用して、JP1 イベントの対処状況を「対処済」に変更するまでの処理を次の図に示します。

### 3. 他製品との連携

図 3-3 自動アクションによる対処状況の変更



図中の番号に従って説明します。

1. JP1/IM - Service Support のオペレーターは、統合マネージャーからの要求を受けて自動登録された案件のステータスを「クローズ」に変更します。  
案件が JP1/IM - Manager から登録されたのか、JP1/IM - Service Support の画面から登録されたのかを区別するためには、案件フォームをカスタマイズして「イベント DB 内通し番号」と「JP1/IM - Manager のホスト名」を参照できるように設定しておく必要があります。案件フォームのカスタマイズについては、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。
2. JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する設定がされている場合は、JP1 イベント（JP1/IM - Manager のホスト名とイベント DB 内通し番号）が、統合マネージャーの JP1/Base のイベント DB に発行されます。
3. JP1/IM - Manager の自動アクション機能は、受け取った JP1 イベントに対応する JP1 イベントの対処状況を「対処済」に変更します。

#### 注意事項

この JP1 イベントは、JP1/IM・Manager から自動登録された元の案件、または JP1/IM・View 連携で登録した元の案件のステータスが「クローズ」に変更されたときにだけ発行されます。エスカレーション先を指定して別のプロセスワークボードに登録した案件を「クローズ」に変更しても、JP1 イベントは発行されないのをご注意ください。案件が、エスカレーションされていない元の案件かどうかは、プロセス間 ID のハイフン ( - ) 以降の値が「01」であるかどうかで確認できます。

### 3.1.4 JP1 イベントによるステータス変更の通知と自動アクション

案件のステータスに変更されたとき、JP1/IM・Service Support は JP1 イベントを発行して、JP1/IM・Manager にステータスの変更を通知します。JP1/IM・Manager はこの通知 ( JP1 イベント ) を受け取って、さまざまな自動アクションを実行できます。

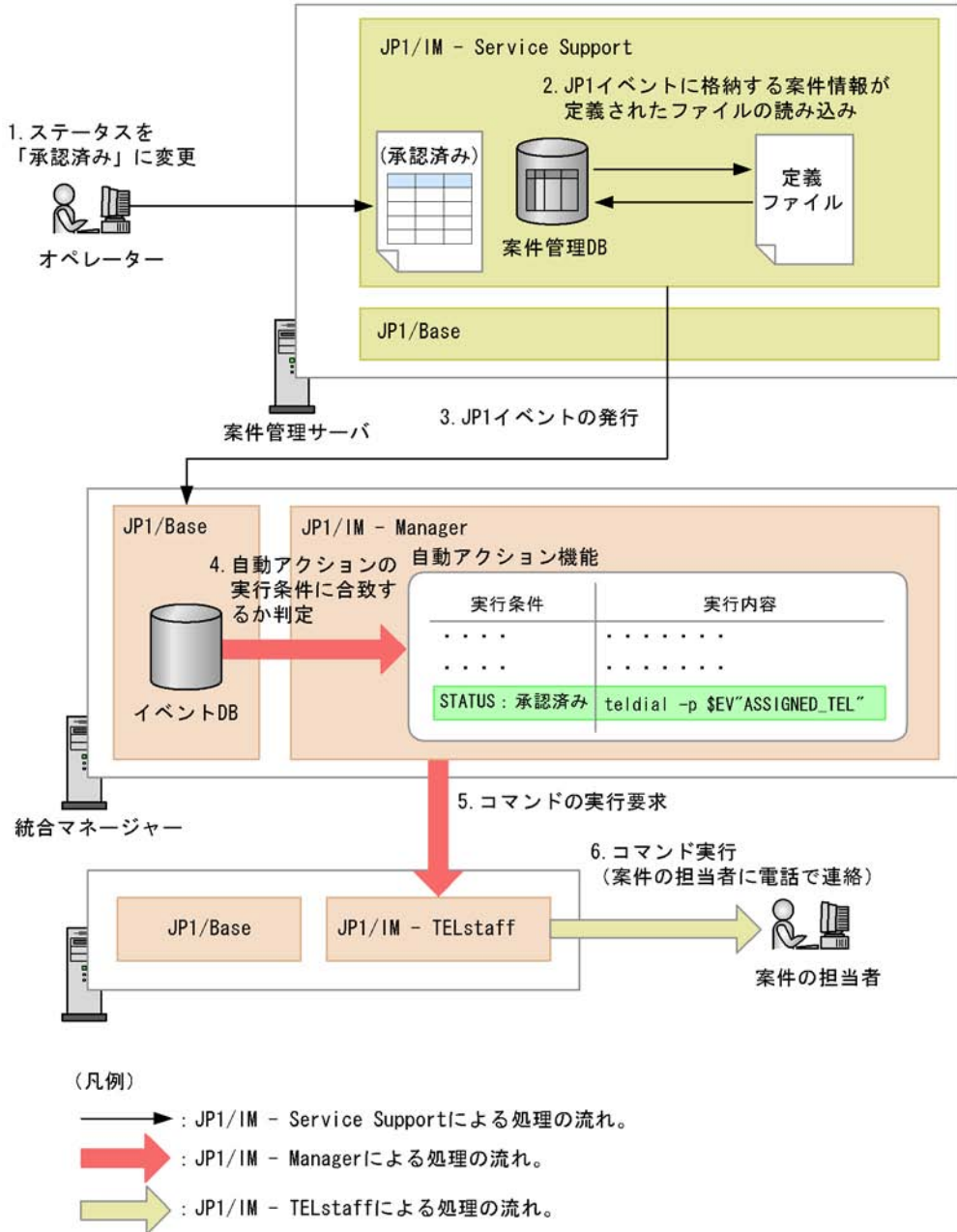
どのような条件の案件がどのようなステータスに変更されたときに、どのような自動アクションを実行するかは、あらかじめユーザーが定義しておく必要があります。

JP1 イベントを発行する契機となる案件のステータス ( 「調査中」, 「承認済み」, 「クローズ」など )、および JP1 イベントに格納する案件情報 ( プロセスワークボード名、優先度、担当者の電話番号など ) については、JP1/IM・Service Support 側で指定します。それぞれのステータスに応じて実行する自動アクションについては、JP1/IM・Manager 側で定義します。

案件のステータスが「承認済み」に変更されたときに、JP1/IM・Manager の自動アクションを利用して、案件の担当者へ電話で連絡するまでの処理を次の図に示します。

3. 他製品との連携

図 3-4 ステータス変更通知による自動アクション



図中の番号に従って説明します。

1. JP1/IM - Service Support のオペレーターは、JP1/IM - Service Support の案件が承認されると、ステータスを「承認済み」に変更します。
2. JP1/IM - Service Support は、JP1 イベントに格納する案件を定義したステータス変更 JP1 イベント定義ファイルを読み込み、案件管理 DB から JP1 イベントに格納す

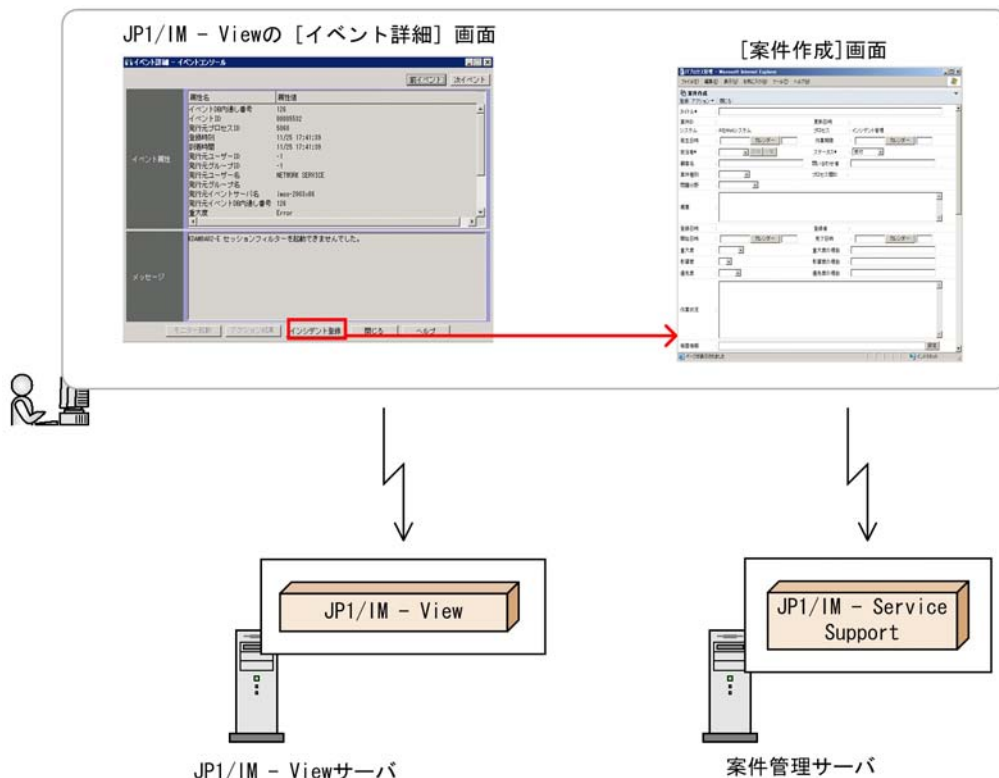
る案件情報を取得します。

3. 案件情報を格納した JP1 イベントが、統合マネージャーの JP1/Base のイベント DB に発行されます。
4. JP1/IM - Manager の自動アクション機能は、受け取った JP1 イベントが自動アクションの実行条件に合致するかを判定します。
5. 合致する場合、実行内容に従って実行先ホストにコマンド（アクション）の実行要求を送信します。
6. JP1/IM - TELstaff の teldial コマンドを実行して、案件の担当者に案件が承認されたことを電話で連絡します。

## 3.2 JP1/IM - View との連携

JP1/IM - Service Support は、JP1/IM - View と連携することで、JP1/IM - View の画面から JP1/IM - Service Support の画面を呼び出し、案件を登録できます。

図 3-5 JP1/IM - View 連携の概要



JP1/IM - View のインシデント手動登録定義ファイル (incident.conf) に登録された情報から JP1/IM - Service Support の [ 案件作成 ] 画面を呼び出せます。

### 3.2.1 JP1/IM - View からの案件登録

JP1/IM - View のインシデント手動登録定義ファイル (incident.conf) に JP1/IM - Service Support の URL を設定することで、JP1/IM - Service Support の [ 案件作成 ] 画面を起動できるようになります。そのため、JP1/IM - View から JP1/IM - Service Support に案件を登録できるようになります。

JP1/IM - View から JP1/IM - Service Support の [ 案件作成 ] 画面を起動させる手順について次に示します。

1. JP1/IM - View の [ イベント詳細 ] 画面から [ インシデント登録 ] ボタンをクリックす



る。

JP1/IM - Service Support の [ 登録先プロセスワークボード選択 ] 画面が表示されます。

2. JP1/IM - Service Support の [ 登録先プロセスワークボード選択 ] 画面から、案件を登録したいプロセスワークボードを選択し、[ OK ] ボタンをクリックする。

JP1/IM - Service Support の [ 案件作成 ] 画面が表示されます。

JP1/IM - View の [ イベント詳細 ] 画面から引き継がれる情報を次の表に示します。

表 3-2 JP1/IM - View の [ イベント詳細 ] 画面から引き継がれる情報

| 引き継ぎ元の項目  | 引き継ぎ先の案件項目                                       |
|---|--|
| イベント DB 内通し番号<br>( B.SEQNO )                      | JP1 イベント DB 通し番号 ( JIMSD_FORM_IMEVENTNO )        |
| JP1/IM - View でログインしている<br>JP1/IM - Manager のホスト名 | JP1/IM - Manager のホスト名 ( JIMSD_FORM_IMHOSTNAME ) |
| メッセージ ( B.MESSAGE )                               | 概要 ( JIMSD_FORM_SUMMARY )                        |
| 発行元イベントサーバ名<br>( B.SOURCESERVER )                 |  |
| 重大度 ( E.SEVERITY )                                | 重大度 ( JIMSD_FORM_SEVERITYCODE )                  |
| プロダクト名<br>( E.PRODUCT_NAME )                      | プロダクト名 ( JIMSD_FORM_JP1PRODUCTNAME )             |

JP1/IM - View から案件を登録する場合、引き継ぎ先の案件項目の表示名称を変更していても、情報は引き継がれます。表示名称を変更する場合は、完全に意味の異なる名称に編集しないでください。

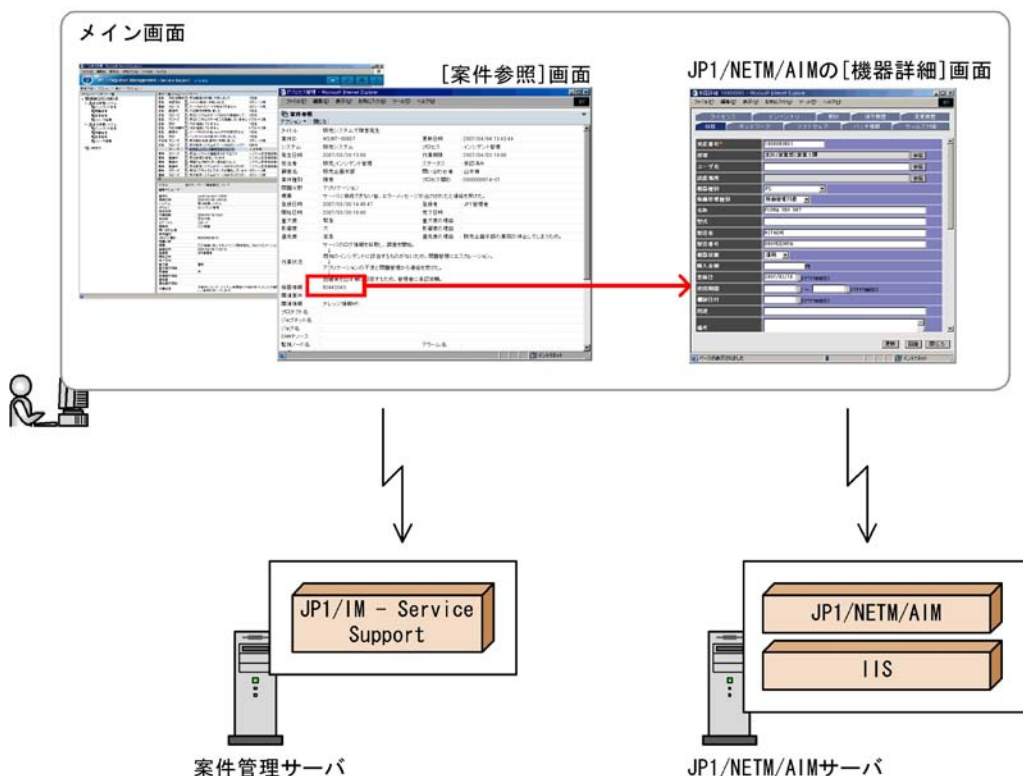
JP1 イベント DB 通し番号および JP1/IM - Manager のホスト名は、[ 案件作成 ] 画面に項目が表示されていなくても、案件の情報として情報が引き継がれます。そのほかの項目は、[ 案件作成 ] 画面に項目が表示されていないと、情報が引き継がれません。

## 3.3 JP1/NETM/AIM との連携

JP1/IM - Service Support は、JP1/NETM/AIM と連携することで、JP1/IM - Service Support の画面から JP1/NETM/AIM の画面を呼び出し、JP1/NETM/AIM が管理する機器情報を確認できます。

JP1/NETM/AIM 連携の概要を次の図に示します。

図 3-6 JP1/NETM/AIM 連携の概要



JP1/IM - Service Support の [ 案件参照 ] 画面に表示される案件の項目「機器情報」に登録された情報から JP1/NETM/AIM の [ 機器詳細 ] 画面を呼び出せます。

### 3.3.1 JP1/NETM/AIM の管理する機器情報の表示

案件の項目「機器情報」に次の表に示す情報を設定することで、JP1/NETM/AIM の管理する機器情報を参照できるようになります。

表 3-3 JP1/NETM/AIM の管理する機器情報を参照するための設定

| 設定情報             | 説明  |
|------------------|---|
| 機器情報             | JP1/NETM/AIM が管理する機器情報を指定する。  |
| JP1/NETM/AIM サーバ | JP1/NETM/AIM がインストールされたサーバ名を指定する。<br>指定するには、あらかじめ JP1/NETM/AIM と連携するための環境設定をする必要がある。詳細については、「7.13.3 JP1/NETM/AIM と連携するための環境設定」を参照のこと。 |
| 種別               | 機器情報で指定した値の種別を設定する。次のどれかとなる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ホスト名</li> <li>• IP アドレス</li> <li>• 資産番号</li> </ul>              |

これらの情報は、案件の項目「機器情報」用の [ リンク設定 ] 画面で設定します。設定すると、「機器情報」に表示される情報にアンカーが設定されます。このアンカーをクリックすることで、JP1/NETM/AIM の [ 機器詳細 ] 画面を呼び出し、機器情報の詳細を確認できます。

### 3.3.2 JP1/NETM/AIM への接続

JP1/NETM/AIM と連携する場合、JP1/IM - Service Support 側で連携する JP1/NETM/AIM サーバ名を設定する必要があります。

JP1/IM - Service Support 側の設定については、「7.11 定義ファイルによる環境設定」を参照してください。

JP1/NETM/AIM 側では、JP1/IM - Service Support から接続できるよう、あらかじめ設定がされています。デフォルト設定の場合、JP1/IM - Service Support の画面から JP1/NETM/AIM の画面を呼び出す際、JP1/NETM/AIM の [ ログイン ] 画面が呼び出されます。この画面上で JP1/NETM/AIM に登録されているユーザー ID、パスワードを入力することで、[ 機器詳細 ] 画面が呼び出せます。以降、JP1/IM - Service Support の画面を閉じる（ログアウトする）までは、直接 [ 機器詳細 ] 画面を呼び出せるようになります。

また、JP1/NETM/AIM の設定を変更することで、接続の 1 回目から直接 JP1/NETM/AIM の [ 機器詳細 ] 画面を呼び出せます。この場合には、JP1/NETM/AIM に登録されている JP1/IM - Service Support 用のユーザーアカウント「サービスサポート管理者」のパスワードの設定が必要です。

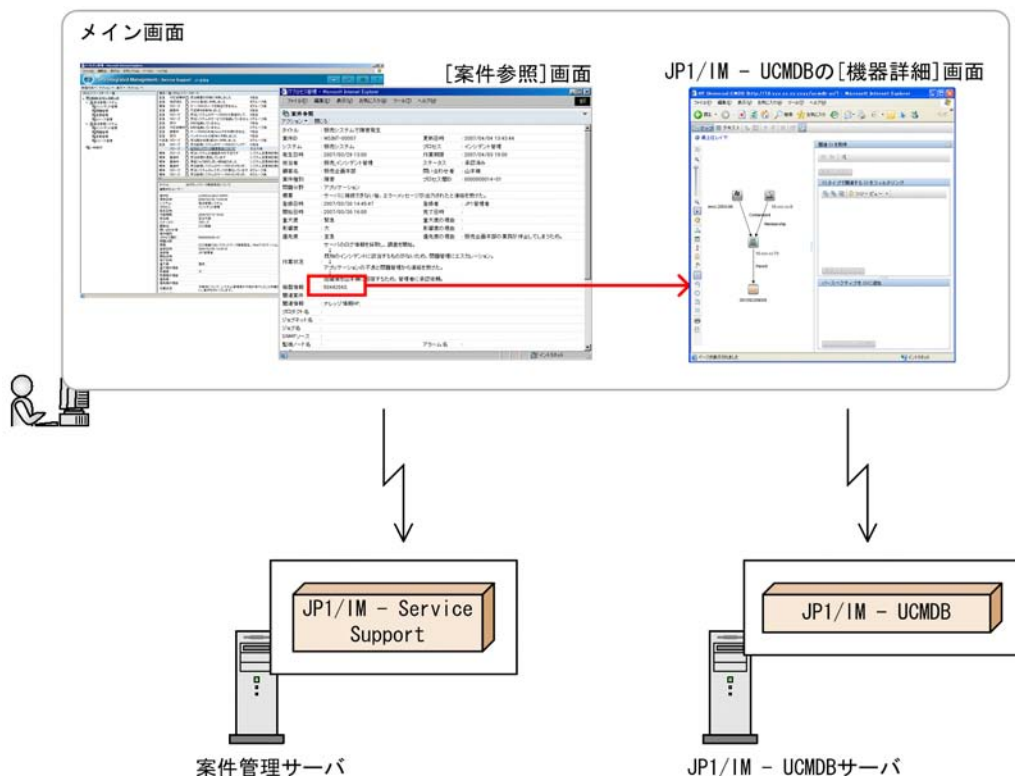
JP1/NETM/AIM 側の設定については、マニュアル「JP1/NETM/Asset Information Manager 設計・構築ガイド」を参照してください。

## 3.4 JP1/IM - UCMDB との連携

JP1/IM - Service Support は、JP1/IM - UCMDB と連携することで、JP1/IM - Service Support の画面から JP1/IM - UCMDB の画面を呼び出し、JP1/IM - UCMDB が管理する機器情報を確認できます。

JP1/IM - UCMDB 連携の概要を次の図に示します。

図 3-7 JP1/IM - UCMDB 連携の概要



JP1/IM - Service Support の [ 案件参照 ] 画面に表示される案件の項目「機器情報」に登録された情報から JP1/IM - UCMDB の [ 機器詳細 ] 画面を呼び出せます。

### 3.4.1 JP1/IM - UCMDB の管理する機器情報の表示

案件の項目「機器情報」に次の表に示す情報を設定することで、JP1/IM - UCMDB の管理する機器情報を参照できるようになります。

表 3-4 JP1/IM - UCMDB の管理する機器情報を参照するための設定

| 設定情報               | 説明   |
|--------------------|--|
| 機器情報               | JP1/IM - UCMDB が管理する機器情報を指定する。   |
| JP1/IM - UCMDB サーバ | JP1/IM - UCMDB がインストールされたサーバ名を指定する。<br>指定するには、あらかじめ JP1/IM - UCMDB と連携するための環境設定をする必要がある。詳細については、「7.13.4 JP1/IM - UCMDB と連携するための環境設定」を参照のこと。  |
| 種別                 | 機器情報で指定した値の種別を設定する。次のどれかとなる。ホスト名および IP アドレス以外のリソース（アプリケーションなど）とリンク設定する場合は、JP1/IM - UCMDB の画面で ID を確認し、UCMDB ID として機器情報を設定してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ホスト名</li> <li>• IP アドレス</li> <li>• UCMDB ID</li> </ul> |

これらの情報は、案件の項目「機器情報」用の [ リンク設定 ] 画面で設定します。設定すると、「機器情報」に表示される情報にアンカーが設定されます。このアンカーをクリックすることで、JP1/IM - UCMDB の [ 機器詳細 ] 画面を呼び出し、機器情報の詳細を確認できます。種別としてホスト名または IP アドレスを指定した場合、該当する機器情報が JP1/IM - UCMDB に存在しないときは、「機器情報」に表示される情報にアンカーが設定されません。種別として UCMDB ID を指定した場合は、該当する機器情報が JP1/IM - UCMDB に存在していなくても、「機器情報」に表示される情報にアンカーが設定されます。アンカーをクリックすると JP1/IM - UCMDB の [ 機器詳細 ] 画面が表示されますが、機器情報がない旨のメッセージが表示されます。

JP1/IM - UCMDB への接続に失敗した場合、「機器情報」に表示される情報にアンカーが設定されません。

アンカーをクリックして、JP1/IM - UCMDB の [ 機器詳細 ] 画面を呼び出した場合、「凡例」を表示するタイミングで [ 機器詳細 ] 画面が閉じてしまうことがあります。このとき、いったん [ 凡例を閉じる ] ボタンで「凡例」を閉じると [ 機器詳細 ] 画面が表示されます。

参照する機器が複数存在する場合、[ 機器選択 ] 画面が表示されます。[ 機器選択 ] 画面で参照したい機器を選択することで、機器情報を参照できます。

### 3.4.2 JP1/IM - UCMDB への接続

JP1/IM - UCMDB と連携する場合、JP1/IM - Service Support 側で連携する JP1/IM - UCMDB サーバ名を設定する必要があります。

JP1/IM - Service Support 側の設定については、「7.11 定義ファイルによる環境設定」を参照してください。

JP1/IM - UCMDB 側では、JP1/IM - Service Support と連携するための設定は必要あり

### 3. 他製品との連携

ません。デフォルト設定の場合、JP1/IM - Service Support の画面から JP1/IM - UCMDB の画面を呼び出す際、JP1/IM - UCMDB の [ ログイン ] 画面が呼び出されます。この画面上で JP1/IM - UCMDB に登録されているユーザー ID、パスワードを入力することで、[ 機器詳細 ] 画面が呼び出せます。

JP1/IM - UCMDB のログインユーザーとパスワードを登録しておくことで、接続の 1 回目から直接 JP1/IM - UCMDB の [ 機器詳細 ] 画面を呼び出せます。

JP1/IM - UCMDB 側の設定については、JP1/IM - UCMDB のマニュアルを参照してください。



### 3. 他製品との連携

この図では、運用管理製品から JP1/IM - Service Support に案件を自動登録しています。また、JP1/IM - Service Support の画面から運用管理製品、ナレッジ管理製品の画面を呼び出し、各製品が管理する情報を参照しています。

#### (1) 連携製品からの案件の登録

JP1/IM - Service Support に案件を登録する場合、画面から登録する方法と、jssitementry コマンドを使って登録する方法の二つがあります。連携製品から案件を登録する場合、jssitementry コマンドを使って登録することになります。jssitementry コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssitementry (案件登録)」を参照してください。

なお、連携製品側から jssitementry コマンドを実行するには、連携製品側でその機能を実装する必要があります。また、何らかの事象を契機に、その事象に関する情報を案件情報として自動登録するには、その機能も連携製品側で実装する必要があります (JP1 製品では JP1/IM - Manager がこれらの機能を実装しています)。

連携製品から案件を登録する場合には、連携製品側に該当する機能があるか確認してください。

#### (2) 連携製品の管理情報の参照

JP1/IM - Service Support には、画面に表示される案件の項目「関連情報」から関連情報が掲載されている画面を呼び出す機能があります。この機能を利用して連携製品の管理情報を参照できます。

なお、JP1/IM - Service Support は、WWW ブラウザーを利用する WWW アプリケーションです。このため、JP1/IM - Service Support から連携製品の管理情報を参照する場合、連携製品が WWW ブラウザーから管理情報を参照できる機能を実装している必要があります。

JP1/IM - Service Support からの連携製品の管理情報を参照する場合には、連携製品側に該当する機能があるか確認してください。

#### (3) WWW アプリケーションとの連携

JP1/IM - Service Support には、画面に表示される案件の項目「関連情報」から関連情報が掲載されている画面を呼び出す機能があります。この機能を利用して連携製品の管理情報を参照できます。

JP1/IM - Service Support で管理している次の情報を、WWW アプリケーションに渡せるため、WWW アプリケーションから案件編集コマンドを実行して、案件情報の編集もできます。

- プロセスワークボード ID
- プロセスワークボード内通し番号



プロセスワークボード ID およびプロセスワークボード内通し番号は HttpRequest から取得できます。情報を取得するために使用するキー情報を次の表に示します。

表 3-5 HttpRequest から情報を取得するために使用するキー情報

| WWW アプリケーションへ渡す情報 | 情報を取得するためのキー         |
|-------------------|----------------------|
| プロセスワークボード ID     | hptl_jp1_imss_pwbid  |
| プロセスワークボード内通し番号   | hptl_jp1_imss_itemno |

案件編集コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssitemedit ( 案件編集 )」を参照してください。

WWW アプリケーションに渡す案件の情報はシステムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties ) で設定します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )」を参照してください。

## 3.6 JP1/IM - Service Support 以外のシステム で管理している情報との連携

---

JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している顧客や機器の情報を、案件の各項目への入力時に選択する入力候補値として利用できます。案件の作成または編集時には、あらかじめ登録した入力候補値から選択できるため、入力作業の手間を省けます。

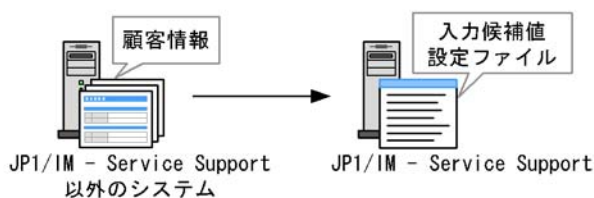
また、入力候補値はプロセスワークボードごとに設定できるので、対象システムに応じて入力候補値を変更するといった柔軟な運用もできます。

例えば、表計算ソフトで管理している顧客情報を基に、あらかじめ「顧客名」の入力候補値を登録しておくことで、表計算ソフトで情報を参照する手間や手入力での入力ミスなどを軽減できます。

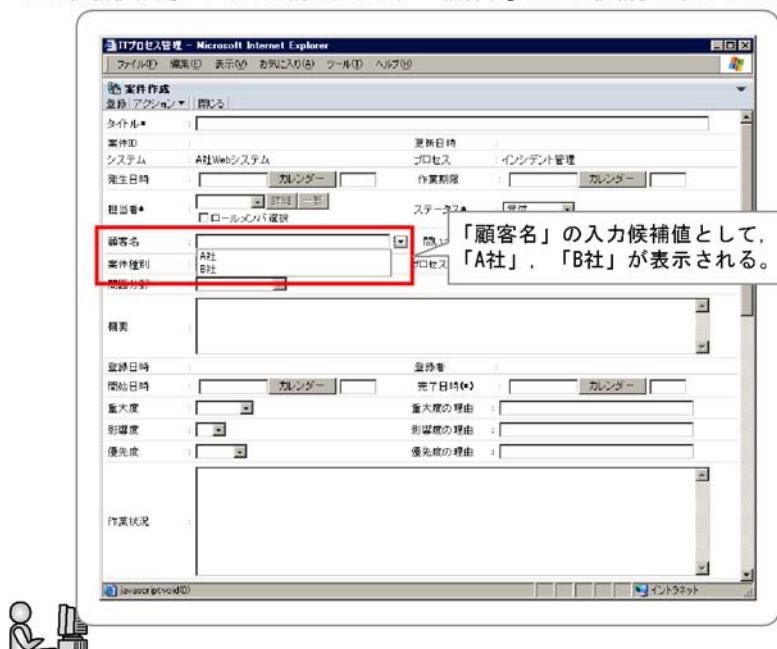
入力候補値が表示される仕組みについて次の図に示します。

図 3-9 入力候補値が表示される仕組み

1. 顧客情報を基に、入力候補値設定ファイルを使って「顧客名」の入力候補値を登録しておく。



2. [案件作成] 画面または [案件編集] 画面の表示時に、入力候補値設定ファイルが読み込まれ、「顧客名」に入力候補値が表示される。



さらに、複数ある項目の入力候補値同士を連動させて表示させることもできます。初めに選択した入力候補値にあわせて、そのあとに選択する入力候補値が絞り込まれるので、入力時の手間や入力ミスを軽減できます。

「顧客名」で選択した入力候補値にあわせて、「問い合わせ者」の入力候補値を絞り込む場合の例について、次の図に示します。

### 3. 他製品との連携

図 3-10 項目の連動による入力候補値の絞り込み



「顧客名」の入力候補値で「A社」を選択した場合、「問い合わせ者」の入力候補値は「日立太郎」、「日立次郎」、「日立三郎」に絞り込まれます。「顧客名」の入力候補値で「B社」を選択した場合、「問い合わせ者」の入力候補値は「日立四郎」、「日立五郎」に絞り込まれます。

入力候補値同士を連動させて表示させるよう設定できる機能を、項目間連携と呼びます。また、入力候補値および項目間連携を設定する機能を、まとめて入力補助機能と呼びます。

表示させる入力候補値や連動させる項目については、入力候補値設定ファイルで設定します。設定手順については、「7.14 JP1/IM・Service Support 以外のシステムで管理している情報と連携するための環境設定」を参照してください。入力候補値設定ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「入力候補値設定ファイル（任意）」を参照してください。

入力候補値を表示させるプロセスワークボードや、入力候補値として表示できる最大文字数などはシステムプロパティファイルで設定します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル（hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties）」を参照してください。

## 3.7 LDAP サーバとの連携

---

JP1/IM - Service Support では、案件管理 DB を使用した認証のほかに、LDAP サーバを使用した認証ができます。JP1/IM - Service Support でサポートしている LDAP サーバは Active Directory です。

ユーザーの認証に Active Directory を使用しますが、画面に表示されるユーザー情報やアクセス権の管理などは案件管理 DB に登録されている情報を使用します。そのため、Active Directory に登録されているユーザー情報を案件管理 DB にも登録する必要があります。

LDAP サーバを使用した認証は JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル ( `hptl_jp1_imss_ua_conf.properties` ) で設定します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル ( `hptl_jp1_imss_ua_conf.properties` )」を参照してください。



## 4

## JP1/IM - Service Support の設計

JP1/IM - Service Support は、システムで日々発生する問い合わせや障害事象、また、そこから派生する問題や検討課題などを管理対象とします。製品を稼働させる前に、管理対象や管理項目の設計、および運用方針を取り決める必要があります。この章では、JP1/IM - Service Support をサービスサポートに沿った運用に適用するための、設計方針の考え方について説明します。

- 
- 4.1 JP1/IM - Service Support の運用サイクル
  - 4.2 対象システム、プロセスの決定と体制作り
  - 4.3 案件のステータスの検討
  - 4.4 案件で管理する項目と入力方法の検討
  - 4.5 メール通知の検討
  - 4.6 メールによる案件登録の検討
  - 4.7 案件の自動登録の検討
  - 4.8 案件情報の出力に関する検討
  - 4.9 案件の集計と集計結果のファイル出力に関する検討
  - 4.10 他製品との連携の検討
  - 4.11 データベースに対する検討
-

---

4.12 データ移行に関する検討

---



## 4.1 JP1/IM - Service Support の運用サイクル

JP1/IM - Service Support によるサービスサポートに沿った運用を、円滑に実施していくためには、運用に入る前に次のことを策定し、取り決めておく必要があります。

対象システム、プロセスの設計

各プロセスでの作業手順、対応者の役割分担など、作業ルール of 設計

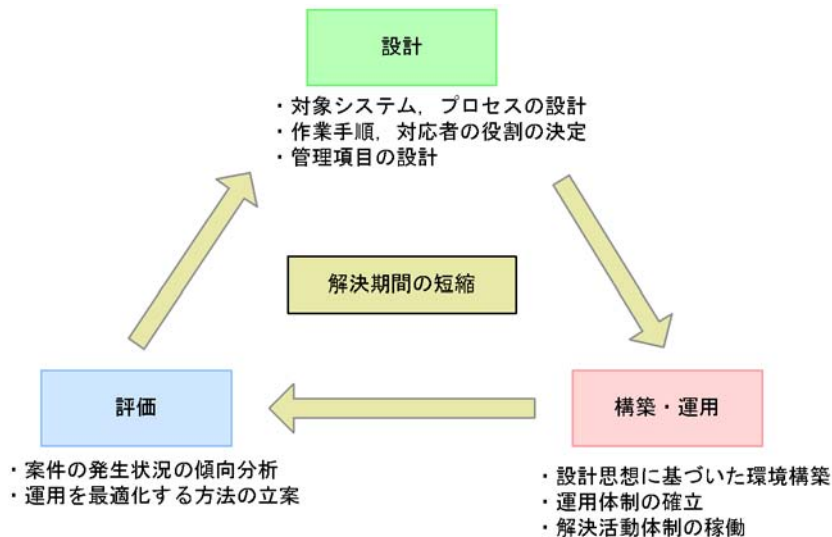
各プロセスの管理項目（重要度、優先度など、作業する上で必要な情報）の設計

これらのことを取り決めたあと、環境を構築、運用します。また、しばらく運用を続けたあと、蓄積された情報から案件の発生傾向や各プロセスでのボトルネックなどを分析し、運用をより良い状態へと進めていきます。

このように、JP1/IM - Service Support の運用について継続的に改善する一連の流れを、JP1/IM - Service Support の運用サイクルと呼びます。

JP1/IM - Service Support の運用サイクルを次に示します。

図 4-1 JP1/IM - Service Support の運用サイクル



## 4.2 対象システム，プロセスの決定と体制作り

---

JP1/IM - Service Support を使って，サービスサポートに沿った運用を実施する場合，まず，どのシステムを対象とするか，また，どのプロセスを用いるかを定める必要があります。次に，各プロセスで，だれが，どのような作業をするのか，作業分担と作業の流れを決める必要があります。

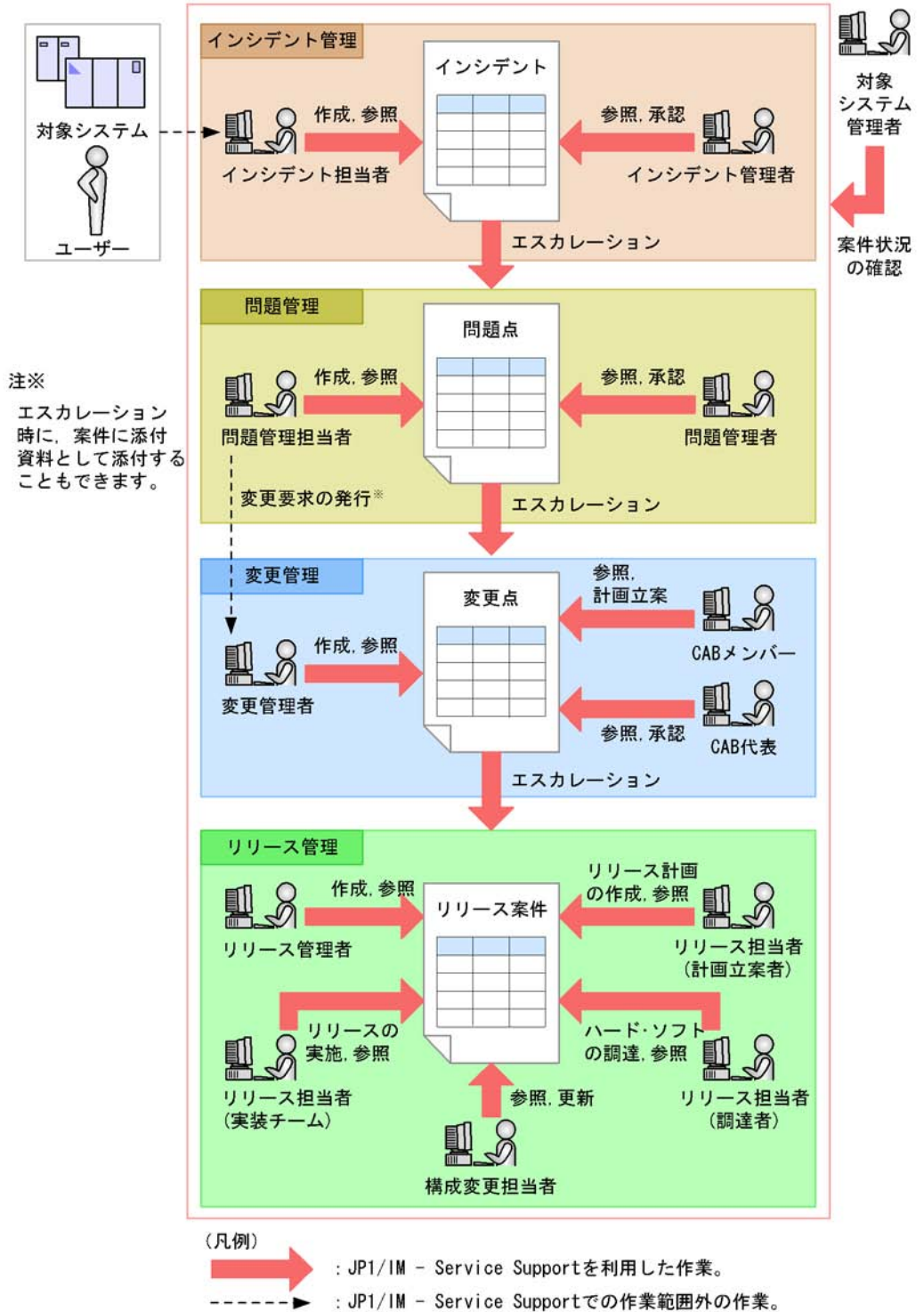
なお，ステータスをカスタマイズすることで，運用に合わせた案件の処理ルートを作成することもできます。ステータスのカスタマイズについて検討する場合については，「4.3 案件のステータスの検討」を参照してください。

また，この節で説明しているステータスはデフォルトのものです。ステータスをカスタマイズする場合は，カスタマイズ後のステータスに置き換えてお読みください。

ここでは，JP1/IM - Service Support を使って，あるシステムの運用を実施することを想定して説明します。実際に JP1/IM - Service Support で環境を構築する際の参考にしてください。

まず，次の図に示すように，JP1/IM - Service Support の管理対象となるシステムに対して，どのようなプロセスで案件を解決していくかを検討します。

図 4-2 対象システムに対応するプロセスの検討



次に、案件の状況を確認する作業担当と、その作業内容を次の表に示すように細かく検討します。

表 4-1 案件の状況を確認する作業担当，作業内容の検討

| 担当者       | 作業内容                | 作業内容詳細  |
|-----------|---------------------|---|
| 情報システム管理者 | システムを横断した案件状況の確認と対策 | システムを横断して案件の状況を管理する。案件の滞留しているシステムの問題解決を図る。また、システム全体の状況を集計して評価し、運用を最適化する方法を検討する。 |
| 作業状況管理者   | 案件の状況管理             | 主に日程を管理するために、担当しているシステムでの案件の処理状況を確認する。問題のあるプロセスをフォローする。                         |
| 対象システム管理者 | システム内の案件状況の確認と対策    | 担当しているシステム内の各プロセスを管理する。案件の滞留しているプロセスの問題解決を図る。                                   |

また、各プロセス内での案件の処理の流れを作業担当，作業内容を含めて細かく検討します。

表 4-2 各プロセス内の処理の流れ，作業担当，作業内容の検討

| プロセス         | 担当者           | 作業内容          | 作業内容詳細<br>(「 」はキーワード)   | 案件の<br>ステータス |
|--------------|---------------|---------------|---|--------------|
| インシデント<br>管理 | インシデント<br>担当者 | インシデント<br>作成  | ユーザーからの問い合わせやシステム障害の発生を管理するため、インシデントを作成する。<br>インシデント管理プロセスの[案件作成]画面でインシデント案件を作成する。      | 受付           |
|              |               | 過去の事例検索、調査    | 過去同様の事例がないか検索する。同様の事例がある場合「関連案件」の設定をする。<br>また、調査状況に合わせて案件を編集する。                         | 調査中          |
|              |               | エスカレーション      | 長期の対策が必要な場合、問題管理へエスカレーションする。<br>担当者には問題管理担当者を設定する。                                      | 対応依頼中        |
|              |               | インシデントの調査結果記入 | 調査結果を「回避策」「解決策」に記入する。   | 調査中          |
|              |               | 承認依頼          | インシデント管理者にインシデント内容について承認依頼を実施する。依頼内容を「フリー記入欄」に記入する。<br>担当者をインシデント管理者にして、ステータスを審議中に変更する。 | 審議中          |

| プロセス | 担当者           | 作業内容            | 作業内容詳細<br>(「 」はキーワード)  | 案件の<br>ステータス |
|------|---------------|-----------------|--|--------------|
|      | インシデント<br>管理者 | インシデント<br>の承認   | インシデントの内容を確認する。<br>ステータスを承認済みにして、担<br>当者をインシデント担当に変更す<br>る。  | 承認済み         |
|      | インシデント<br>担当者 | インシデント<br>のクローズ | インシデント担当は、必要に応じ<br>て案件の作業履歴を確認し、問い<br>合わせ者に随時報告する。<br>ステータスが承認済みとなった時<br>点で、問い合わせ者に正式回答す<br>る。<br>「結果」を記入して案件をクローズ<br>する。  | クローズ         |
| 問題管理 | 問題管理担当<br>者   | 問題点作成           | システム障害、問い合わせなどか<br>ら傾向を分析し、問題点を作成す<br>る。<br>問題管理プロセスの[案件作成]<br>画面で問題点を作成する。  | 受付           |
|      |               | 調査              | 作成した問題点、またはインシデ<br>ント管理からエスカレーションさ<br>れた問題点を調査する。<br>・ 必要に応じて過去の問題点を検<br>索する。<br>・ 「機器情報」などのシステムの構<br>成情報を参照する。<br>・ 障害調査時には、ログなどを添<br>付資料として登録する。<br><br>上記の調査結果から「根本原因」<br>「解決策」などを記入する。 | 調査中          |
|      |               | 承認依頼            | 問題管理者に調査内容や解決策の<br>承認依頼を実施する。<br>依頼内容を「フリー記入欄」に記<br>入する。<br>担当者を問題管理者にして、ス<br>テータスを審議中に変更する。   | 審議中          |
|      | 問題管理者         | 承認              | 問題点の内容を確認する。<br>担当者を問題管理担当にして、ス<br>テータスを承認済みに変更する。   | 承認済み         |
|      | 問題管理担当<br>者   | エスカレー<br>ション    | 問題点に関連してシステム変更作<br>業が必要な場合は、変更管理へエ<br>スカレーションする。<br>担当者には変更管理者を設定する。   | 対応依頼中        |
|      |               | クローズ            | 問題案件の最終的な結果を記入し<br>て、問題点のステータスをクロー<br>ズに変更する（必要に応じてクロー<br>ズの前に再度承認を依頼する）。  | クローズ         |
| 変更管理 | 変更管理者         | 変更点作成           | システム変更作業を変更点として<br>作成する。<br>変更管理プロセスの[案件作成]<br>画面で変更点を作成する。  | 受付           |

#### 4. JP1/IM - Service Support の設計

| プロセス   | 担当者                | 作業内容             | 作業内容詳細<br>(「 」はキーワード)  | 案件の<br>ステータス |
|--------|--------------------|------------------|--|--------------|
|        |                    | 計画依頼             | 作成した変更点，またはエスカレーションされてきた変更点の内容を確認する。<br>「フリー記入欄」に計画作成の旨記入し，担当者を CAB メンバーに変更する。                             | 受付           |
|        | CAB メンバー           | 計画作成             | 影響評価と変更計画を作成する。  | 計画中          |
|        |                    | 承認依頼             | 担当者を CAB 代表にして，ステータスを審議中に変更する。   | 審議中          |
|        | CAB 代表             | 承認               | 変更計画の内容を確認し，必要に応じて CAB 会議を開催する。<br>計画の合議が取れた時点で，変更点のステータスを承認済みに変更する。                                       | 承認済み         |
|        |                    | エスカレーション         | リリース管理に作業を依頼する場合は，リリース管理へエスカレーションする。<br>担当者にはリリース管理者を設定する。   | 対応依頼中        |
|        | 変更管理者              | レビュー             | リリース完了から一定期間後，関係者を集めてレビューを実施する。  | レビュー中        |
|        |                    | クローズ             | 結果を記入して変更点をクローズする。   | クローズ         |
|        |                    |                  |  |              |
| リリース管理 | リリース管理者            | リリース案件作成         | リリース作業の案件を作成する。<br>リリース管理プロセスの[案件作成]画面で変更点を作成する。リリース計画策定のため「フリー記入欄」に依頼事項を記入する。<br>担当者をリリース担当者(計画立案者)に変更する。 | 受付           |
|        | リリース担当者<br>(計画立案者) | 計画作成             | リリース計画を作成する。   | 計画中          |
|        |                    | 承認依頼             | リリース計画の承認をもらうため担当者をリリース管理者にして，ステータスを審議中に変更する。  | 審議中          |
|        | リリース管理者            | 承認               | 計画の内容を確認する。担当者をリリース担当者(調達者)にして，ステータスを承認済みに変更する。  | 承認済み         |
|        | リリース担当者<br>(調達者)   | ハードウェア，ソフトウェアの調達 | リリース案件の内容を確認し，必要となるソフトウェア，ハードウェアを調達する。<br>担当者をリリース担当者(実装チーム)に変更する。   | 承認済み         |
|        |                    |                  |  |              |

| プロセス | 担当者                | 作業内容                 | 作業内容詳細<br>(「 」はキーワード)                                  | 案件の<br>ステータス |
|------|--------------------|----------------------|--|--------------|
|      | リリース担当者<br>(実装チーム) | リリース作業の実施, 構成情報の更新依頼 | リリース作業を実施する。<br>「作業結果報告」に記入し, 担当者を構成変更担当者に変更, 対応を依頼する。 | 対応依頼中        |
|      | 構成変更担当者            | 構成情報の更新              | 「作業結果報告」に基づいて, 構成情報を更新する。担当者をリリース管理者に変更する。             | 承認済み         |
|      | リリース管理者            | クローズ                 | リリース案件の作業内容を確認し, リリース案件をクローズする。                        | クローズ         |

以上のような検討をした上で, 各プロセスの, 各作業で扱う情報を, 管理が必要な項目 (表 4-2 で出現したキーワードなど) として洗い出します。

次に, JP1/IM - Service Support の設定項目と比較し, 名称の変更や追加が必要な項目を整理します。

#### 4.2.1 ユーザー, ロールの設計

JP1/IM - Service Support にアクセスする必要がある人員すべてをユーザーとして登録する必要があります。JP1/IM - Service Support にログインする際に必要となる ID, パスワードのほか, ユーザーの所属組織や電話番号, メールアドレスなども登録します。

初めて JP1/IM - Service Support を導入する際には `jssuserimport` コマンドの使用を検討してください。複数のユーザーを一括登録できます。詳細については, 「10. コマンド」の「`jssuserimport` (ユーザー情報インポート)」を参照してください。

JP1/IM - Service Support の画面からはユーザーを一人ずつ登録できます。また, 登録したユーザー情報の編集, 削除ができます。

また, JP1/IM - Service Support では, JP1/IM - Service Support での各ユーザーの役割に応じてロールを定義し, 該当ユーザーをそのロールに所属させられます。

「4.2 対象システム, プロセスの決定と体制作り」を例にすると, 表 4-2 の担当者欄の内容をそのままロール名として定義できます。

ロール名の定義例:

インシデント担当者, インシデント管理者, 問題管理担当者, 問題管理者, 変更管理者, CAB メンバー, CAB 代表, リリース管理者, リリース担当者 (計画立案者), リリース担当者 (調達者), リリース担当者 (実装チーム), 構成変更担当者

ロールの利用についての検討

次のことに留意して, ロールを利用するかどうかを検討してください。

- 小規模なシステムで, 運用に携わるユーザーが少ない場合には, ロールを使用しないで, ユーザー管理によるユーザー登録だけでも運用できます。

- 大規模なシステムで、運用に携わるユーザー、部署が多い場合には、ロールを活用することをお勧めします。ロールを活用することで、複数ユーザーに同じアクセス権を、まとめて与えられます。
- ユーザーの登録、更新ができるのは、ユーザー管理ロールに所属するユーザー、ロールだけです。また、プロセスワークボードの作成ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、ロールだけです。これらの管理者権限に最初から所属しているユーザーは、jp1admin ユーザーだけです。  
管理者権限に所属するユーザー、ロールを厳密に管理することで、重要な情報を扱うプロセスワークボードを作成した場合でも、情報のセキュリティを向上できます。
- ロールを部署、役割、プロジェクトなどの観点で作成し、これらのロールにプロセスワークボードへのアクセス権を与えることで、ユーザーを意識しないでプロセスワークボードに関連するユーザーにアクセス権を与えられます。
- 複雑な管理をしたくない場合、アクセス権とロールの名称を合わせる（参照ロール、承認済みロールなど）ことで、複雑になりやすいアクセス権の設定をわかりやすく、単純な管理にできます。

##### 注意事項

- JP1/IM - Service Support の画面からユーザー情報、ロール情報を JP1/IM - Service Support に登録するには、ユーザー管理ロール権限が必要です。
- ユーザーは、最大 1,000 登録できます。
- ロールは、最大 1,000 登録できます。また、各ロールに所属するユーザーは最大 1,000 定義できます。
- ユーザー、ロールを削除する場合は、削除対象のユーザー、ロールが担当者となっている案件がないか、確認が必要です。該当する案件があった場合、担当者を別の担当者に変更する必要があります。  
JP1/IM - Service Support には、ユーザー、ロール削除時に、プロセスワークボード管理者の権限を持つすべてのユーザーにメールを通知する機能があります。この機能の使用についても検討してください。  
詳細については、「4.5 メール通知の検討」を参照してください。
- システムとして予約されている「\_jp1」で始まる名称は、ロール ID に使用できません。
- 案件の作業期限が迫っていることをメールで通知したり、メールの送信によって案件を作成したりするなど、メールを使った機能を使用する場合は、ユーザーのメールアドレスを必ず登録してください。

### 4.2.2 対象システム、プロセスワークボードの設計

管理の対象とするシステムを JP1/IM - Service Support の画面を使って定義します。また、その対象システム下に適切なプロセスを設定します。

「4.2 対象システム、プロセスの決定と体制作り」を例に設定すると、メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧では、次のようなツリー構造となります。



## [ プロセスワークボード ]

システム名  
インシデント管理  
問題管理  
変更管理  
リリース管理

注 システム名には、ユーザーが任意の名称を付けられます。

## 注意事項

- 対象システム、プロセスワークボードを作成するには、プロセスワークボード管理ロール権限が必要です。
- 対象システムのシステム ID、システム名は、ユーザーが管理しやすい名称を付けることをお勧めします。  
システム ID：半角英数字で 64 文字以内  
システム名：制御文字 (0x00 ~ 0x1F と 0x7F) 以外の文字で 128 文字以内の半角英数字または約 40 文字以内の全角文字列
- プロセスワークボードのプロセスワークボード ID は、案件 ID にも利用されます。このため、ユーザーが管理しやすい名称を付けることをお勧めします。  
プロセスワークボード ID：半角英数字で 64 文字以内
- (削除待ち) の状態のものを含めて、対象システムの上限数は 100、対象システム下に設定できるプロセスワークボードの上限数は 4 となります。上限数を超えないよう設計してください。
- 一つの対象システム下に同じプロセスは配置できません。  
例えば、インシデント管理プロセスを 1 次サポート、2 次サポートのような形で分けて管理したい場合には、次に示すように、該当する対象システムを JP1/IM - Service Support 上で二つ定義してください。

## [ プロセスワークボード ]

販売システム  
インシデント管理  
問題管理  
変更管理  
リリース管理  
販売システム (2 次サポート用)  
インシデント管理

- カスタマイズした案件フォームを複数登録して、プロセスワークボードごとに使い分けることもできます。案件フォームのカスタマイズも含めて検討してください。案件フォームのカスタマイズについては、「7.7 案件フォームのカスタマイズ」を参照してください。

### 4.2.3 アクセス権の割り当ての設計

JP1/IM - Service Support では、プロセスワークボードごとに、ユーザー、ロールの役割に応じてアクセス権を割り当てられます。アクセス権には、案件の作成、編集、クローズなど、案件の操作に対するものと、案件のステータスに応じた細かな編集権限に対す

るものがあります。

「4.2 対象システム、プロセスの決定と体制作り」の表 4-1 を例に、各作業担当に必要なアクセス権を割り当てた場合、次のようになります。

- 情報システム管理者：  
ロール「作業管理ロール」を割り当てる（アクセス権の割り当ては不要）。
- 作業状況管理者、対象システム管理者：  
担当するシステム内のプロセスワークボードに対してアクセス権「案件の参照」権限を割り当てる。

また、「4.2 対象システム、プロセスの決定と体制作り」の表 4-2 を例に、各作業担当に必要なアクセス権を割り当てた場合、次の表のようになります。

表 4-3 アクセス権の割り当て例

| プロセス     | 作業担当      | アクセス対象<br>の案件 | アクセス権  |
|----------|-----------|---------------|--|
| インシデント管理 | インシデント担当者 | インシデント        | 案件の作成<br>案件の参照<br>案件ステータス（受付，調査中，対応依頼中，承認済み，クローズ）<br>案件のクローズ |
|          |           | 問題点           | 案件の参照<br>エスカレーション  |
|          | インシデント管理者 | インシデント        | 案件の参照<br>案件ステータス（審議中）<br>案件の承認                               |
|          |           | 問題点           | 案件の参照  |
| 問題管理     | 問題管理担当者   | インシデント        | 案件の参照  |
|          |           | 問題点           | 案件の作成<br>案件の参照<br>案件ステータス（受付，調査中，対応依頼中，承認済み，クローズ）<br>案件のクローズ |
|          |           | 変更点           | 案件の参照<br>エスカレーション  |
|          | 問題管理者     | インシデント        | 案件の参照  |
|          |           | 問題点           | 案件の参照<br>案件ステータス（審議中）<br>案件の承認                               |
|          |           | 変更点           | 案件の参照  |
| 変更管理     | 変更管理者     | 問題点           | 案件の参照  |

| プロセス   | 作業担当                          | アクセス対象<br>の案件 | アクセス権  |
|--------|-------------------------------|---------------|--|
|        |                               | 変更点           | 案件の参照<br>案件の作成<br>案件のステータス（受付，承認済<br>み，レビュー中，クローズ）<br>案件のクローズ        |
|        |                               | リリース案件        | 案件の参照  |
|        | CAB メンバー<br>（変更諮問委員会メン<br>バー） | 変更点           | 案件の参照<br>案件ステータス（受付，計画中）   |
|        | CAB 代表<br>（変更諮問委員会代表）         | 変更点           | 案件の参照<br>案件の承認<br>案件ステータス（審議中，対応依頼<br>中）                             |
|        |                               | リリース案件        | 案件の参照<br>エスカレーション  |
| リリース管理 | リリース管理者                       | 変更点           | 案件の参照  |
|        |                               | リリース案件        | 案件の参照<br>案件の作成<br>案件の承認<br>案件のステータス（受付，審議中，<br>承認済み，クローズ）<br>案件のクローズ |
|        | リリース担当者<br>（計画立案者）            | リリース案件        | 案件の参照<br>案件ステータス（受付，計画中）   |
|        | リリース担当者<br>（調達者）              | リリース案件        | 案件の参照<br>案件ステータス（承認済み）<br>案件の承認                                      |
|        | リリース担当者<br>（実装チーム）            | リリース案件        | 案件の参照<br>案件ステータス（承認済み）   |
|        | 構成変更担当者                       | リリース案件        | 案件の参照<br>案件ステータス（対応依頼中）<br>案件の承認                                     |
|        |                               |               |  |

なお，設定の際には，プロセスワークボード単位でアクセス権を設定することになります。このため，表 4-3 の内容をプロセスワークボードごとに整理し直す必要があります。表 4-3 のうち，インシデント管理プロセスに対するアクセス権を整理した表を次に示します。

表 4-4 インシデント管理プロセスへのアクセス権設定

| アクセス権                      |       | 割り当てユーザー，ロール         |
|----------------------------|-------|----------------------|
| プロセスワークボード管理者 <sup>1</sup> |       | JP1 管理者 <sup>2</sup> |
| 案件へのアクセス権 <sup>3</sup>     | 案件の作成 | インシデント担当             |

| アクセス権 |                | 割り当てユーザー，ロール                    |
|-------|----------------|---------------------------------|
|       | 案件の編集          | -                               |
|       | 案件の参照          | インシデント担当，インシデント管理者，問題管理担当，問題管理者 |
|       | 案件の削除          | -                               |
|       | エスカレーション       | -                               |
|       | 案件の承認          | インシデント管理者                       |
|       | 案件のクローズ        | インシデント担当                        |
|       | 案件ステータス（受付）    | インシデント担当                        |
|       | 案件ステータス（調査中）   | インシデント担当                        |
|       | 案件ステータス（審議中）   | インシデント管理者                       |
|       | 案件ステータス（承認済み）  | インシデント担当                        |
|       | 案件ステータス（対応依頼中） | インシデント担当                        |
|       | 案件ステータス（クローズ）  | インシデント担当                        |

（凡例）

- : 割り当てユーザー，ロールなし

注 1

プロセスワークボード管理者は，[ アクセス権編集 ] 画面で設定できるすべてのアクセス権を持ちます。プロセスワークボード管理者は，[ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で設定します。

注 2

JP1/IM - Service Support のシステム管理者向けのユーザーで，デフォルトで登録されています。

注 3

[ アクセス権編集 ] 画面で設定します。

## （１）運用に向けての検討

次に示す例を参考に，アクセス権の割り当てルールを決めてください。

問い合わせ者に問い合わせの状況を見せたい場合には，その問い合わせ者に，該当するプロセスワークボードへの「案件の参照」権限を与えます。

また，これの応用として外部への情報公開用と，内部での調査用にプロセスワークボードを分けて作成，管理することもできます。

外部への情報公開用のプロセスワークボードへのアクセス権

問い合わせ者：「案件の参照」権限を与えます。

問い合わせ対応者：「案件の参照」「案件の作成」「案件の編集」「案件のクローズ」権限を与えます。

問い合わせ対応者の作業承認者：「案件の参照」「案件の承認」権限を与えます。

内部での調査用のプロセスワークボードへのアクセス権

各プロセスの各作業者に、役割に応じて適切なアクセス権を与えます。

また、調査用のプロセスワークボードに案件をエスカレーションできるよう、問い合わせ対応者には、該当するプロセスワークボードへの「エスカレーション」権限を与えます。

ほかのプロセス担当者が関連案件として内容を参照できるように、そのプロセス担当者に、該当するプロセスワークボードへの「案件の参照」権限を与えます。

不特定多数からの案件の登録を防ぐため、特定のユーザー、またはロールだけに「案件の作成」や「エスカレーション」権限を与えます。

特定の職位の人だけが案件を承認できるように、その人だけに、該当するプロセスワークボードへの「案件の承認」権限を与えます。

案件のクローズを厳密に管理するために、プロセスワークボード管理者、または特定のユーザー、ロールだけに「案件のクローズ」権限を与えます。本当にクローズしてよいかをチェックしてからクローズできます。

誤って登録した案件もすべて管理したい場合には、「案件の削除」権限をプロセスワークボード管理者、または特定の職位の人だけに与えます。

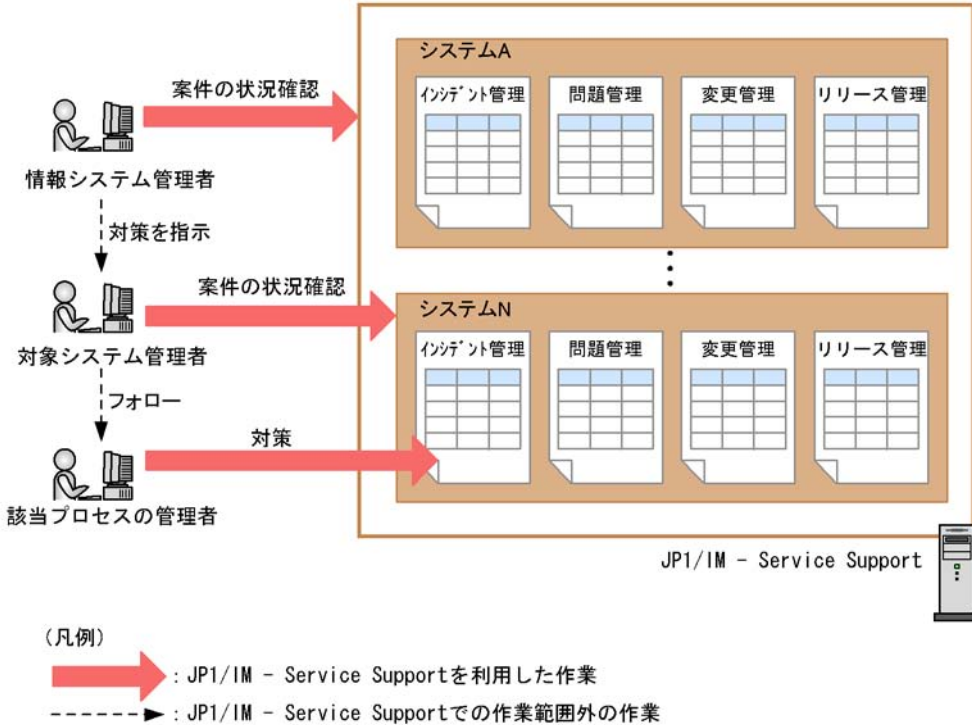
一時的に特定のプロセスワークボードへのアクセス権を与えたい場合には、アクセス権に該当するユーザーを追加します。役割や部署に応じてアクセス権を与えたい場合には、アクセス権に該当するロールを追加します。

## (2) 運用例 (サービスサポートの運用状況管理)

企業内システムのインシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理をする情報管理部門の担当者や、さらにその上位の管理者などが、サービスサポートの運用状況を管理するためには、それぞれに適切な権限を割り当てる必要があります。

ここでは、次の図に示すとおり、企業内システムの情報管理部門の担当者を「対象システム管理者」、その上位組織の管理者を「情報システム管理者」として、それぞれの運用状況を確認する運用とした場合を例に説明します。

図 4-3 企業内システムの情報管理部門およびその上位組織での運用例



情報システム管理者は、企業内システム全体の案件の状況を参照して、問題のあるシステムがないかどうかを確認します。長期化している案件の目立つシステムなどの問題点があった場合は、該当するシステムの管理者に対策を指示します。

対象システム管理者は、担当しているシステムの案件の状況を参照して、問題のあるプロセスがないかどうかを確認します。審議中の案件が多いプロセスや、対策期限の迫っている案件があるプロセスなどを確認して、該当するプロセスの管理者をフォローします。

このような運用をする場合、それぞれの管理者に必要な権限を次の表に示します。

表 4-5 作業状況を管理するために必要な権限

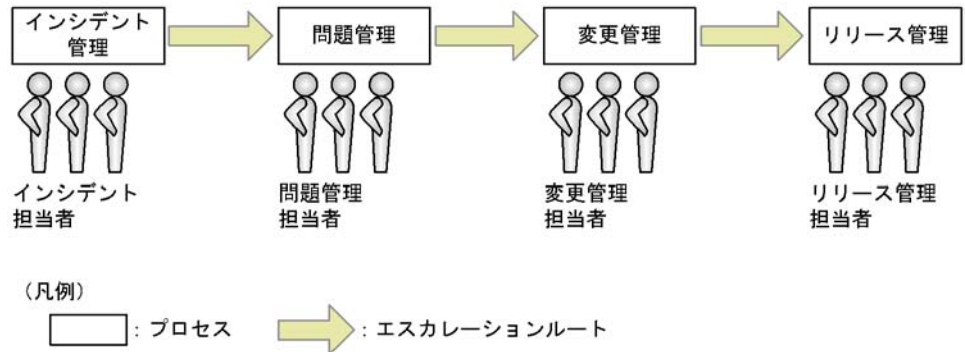
| 管理者名       | 必要な権限               | 説明   |
|------------|---------------------|--|
| 情報システム管理者  | 全システムを参照する権限        | 「作業管理ロール」に所属することで、JP1/IM - Service Support で管理する対象システム、プロセスすべての作業状況を確認できる。 |
| 対象システム管理者  | システム N 内の全プロセスの参照権限 | システム N 内のプロセスワークボードすべてに対してアクセス権「案件の参照」権限が必要。                               |
| 該当プロセスの管理者 | 担当プロセスの参照権限         | システム N 内の該当するプロセスワークボードに対してアクセス権「案件の参照」権限が必要。                              |

## (3) 運用例 (エスカレーションルート (エスカレーションの経路) の決定)

プロセス間のエスカレーションルート (エスカレーションの経路) は、各プロセス内での処理とは別に検討が必要です。エスカレーションルートは、各プロセスワークボードの担当者に「エスカレーション」権限を設定することで決められます。運用を開始する前にエスカレーションルートを決め、それに合わせた権限設定をしてください。

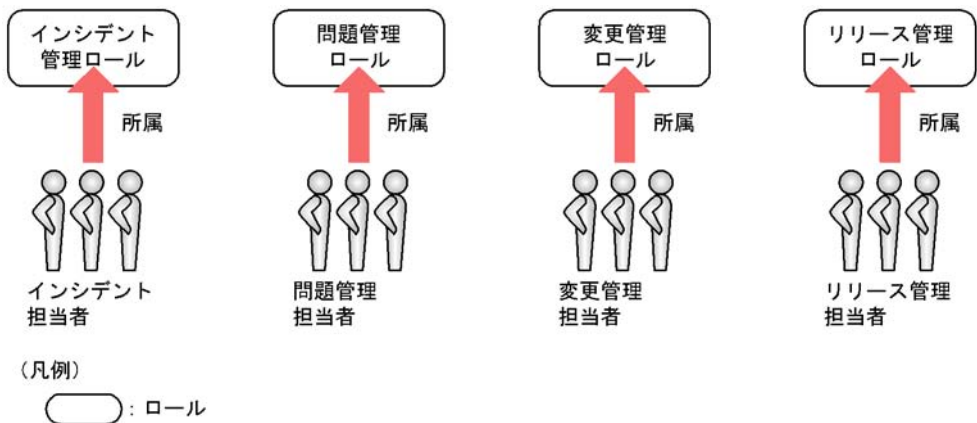
ここでは、次の図に示すエスカレーションルートで運用する場合を例に説明します。

図 4-4 エスカレーションルート例



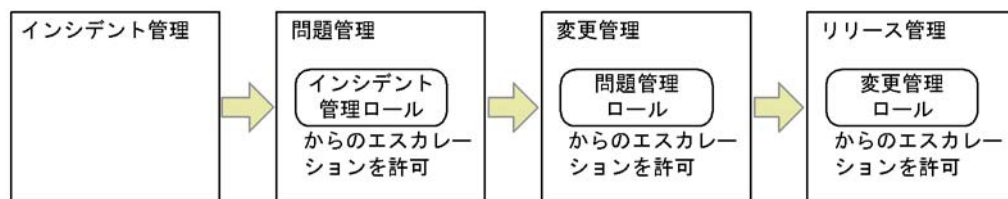
この例のエスカレーションルートは、インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理の順で、エスカレーションできるユーザーは、各プロセス担当者全員となります。この場合、次の流れで権限の設定をします。

1. 各プロセス用のロールを作成し、プロセス担当者をそれぞれのロールに所属させる。

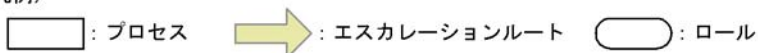


担当者ごとに権限を分ける必要がない場合は、ロールを作成し、そのロールに担当者を所属させることをお勧めします。

2. 各プロセスにだれからのエスカレーションを受け付けるかを設定する。



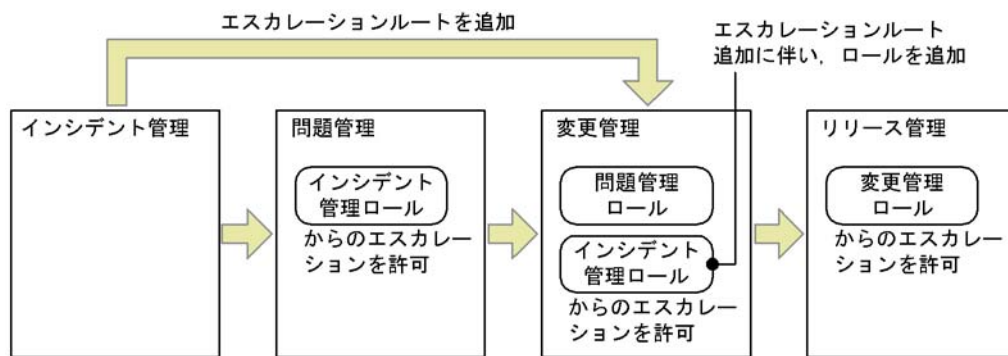
(凡例)



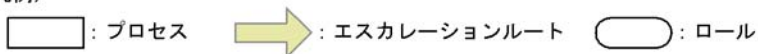
各プロセスでだれからのエスカレーションを許可するか設定（アクセス権を設定）することで、エスカレーションルートが決まります。

なお、エスカレーションルートが変更になった場合は、次の図に示すように、エスカレーション先の各プロセスでエスカレーションを許可するための設定を見直す必要があります。

図 4-5 エスカレーションルートの変更



(凡例)



#### (4) 運用例（案件の処理）

案件の処理の流れに沿って異なる担当者を割り当てる運用とする場合、JP1/IM - Service Support 上でスムーズに引き継ぎができるよう、アクセス権を適切に割り当てることが重要です。ここでは、案件を処理する体制に応じて、想定する運用例を四つ説明します。これらを参考に設計してください。



## ポイント

担当者間で案件処理の引き継ぎをする場合、引き継ぎ先の担当者に、ステータス変更前の案件に対するアクセス権を割り当ててください。

例えば、ステータス「承認済み」の案件を、ステータス「クローズ」に変更する担当者には「案件のクローズ」権限のほか、「案件の編集」権限またはステータスのアクセス権「承認済み」権限 を割り当ててください。引き継ぎ元の担当者が編集を済ませ、ステータスを「承認済み」にしたときに、次の担当者として引き継ぎ先の担当者を指定できるようになります。

また、これとメール通知機能を組み合わせることで、スムーズな引き継ぎを実現できます。

## 注

「案件の編集」を持つユーザーは、どのステータスの案件に対しても編集できます。ステータスのアクセス権を持つユーザーは、そのステータスのときだけ編集できます。案件のステータスによって操作できるユーザーを厳密に管理したい場合はステータスのアクセス権を設定してください。

## (a) 調査担当者が案件の受付からクローズまで対応する運用の場合

調査担当者だけで案件を処理する場合、次の図に示すようにアクセス権を割り当てます。この例では、個人の作業内容を自己管理する体制での案件処理を想定しています。

図 4-6 調査担当者だけで案件の処理をすべて実施する運用例

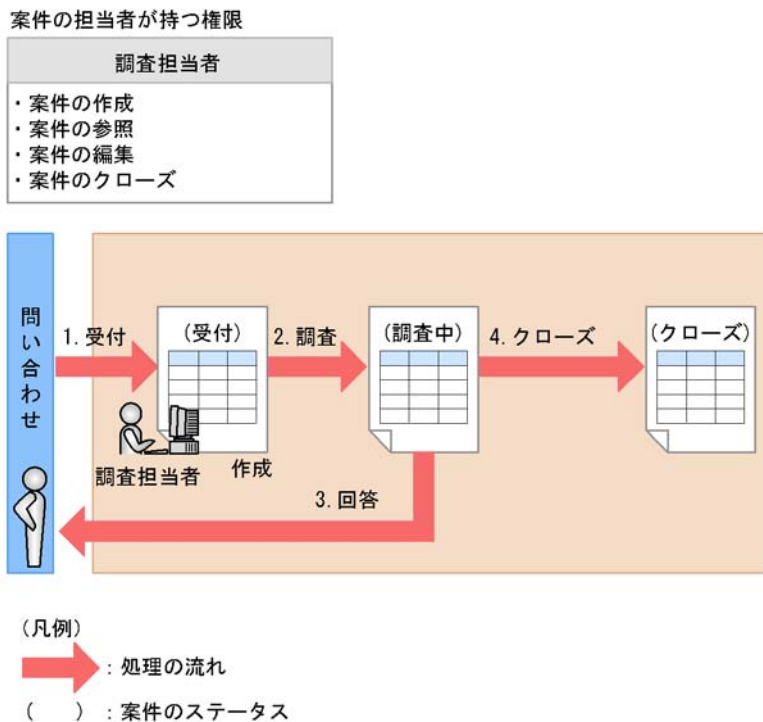


図 4-6 で示した案件処理ごとの、案件処理後の案件のステータスおよび担当者の対応を

#### 4. JP1/IM - Service Support の設計

次に示します。

| 処理の<br>順序 | 内容                          | 案件の<br>ステータス | 案件の担当者 |
|-----------|-----------------------------|--------------|--------|
| 1         | 調査担当者が問い合わせを受け付け、案件を作成する。   | 受付           | 調査担当者  |
| 2         | 調査担当者が調査状況に合わせて案件を更新する。     | 調査中          | 調査担当者  |
| 3         | 調査担当者が問い合わせ者に回答する。          | 調査中          | 調査担当者  |
| 4         | 調査担当者が問い合わせ者に回答後、案件をクローズする。 | クローズ         | 調査担当者  |

(b) 調査担当者が案件の処理をし、管理者が承認する運用の場合

調査担当者が案件の処理をし、管理者が承認する運用の場合、次の図に示すようにアクセス権を割り当てます。この例では、個人の作業内容を別の人が承認する体制での案件処理を想定しています。

図 4-7 調査担当者が案件の処理をし、管理者が承認する運用例

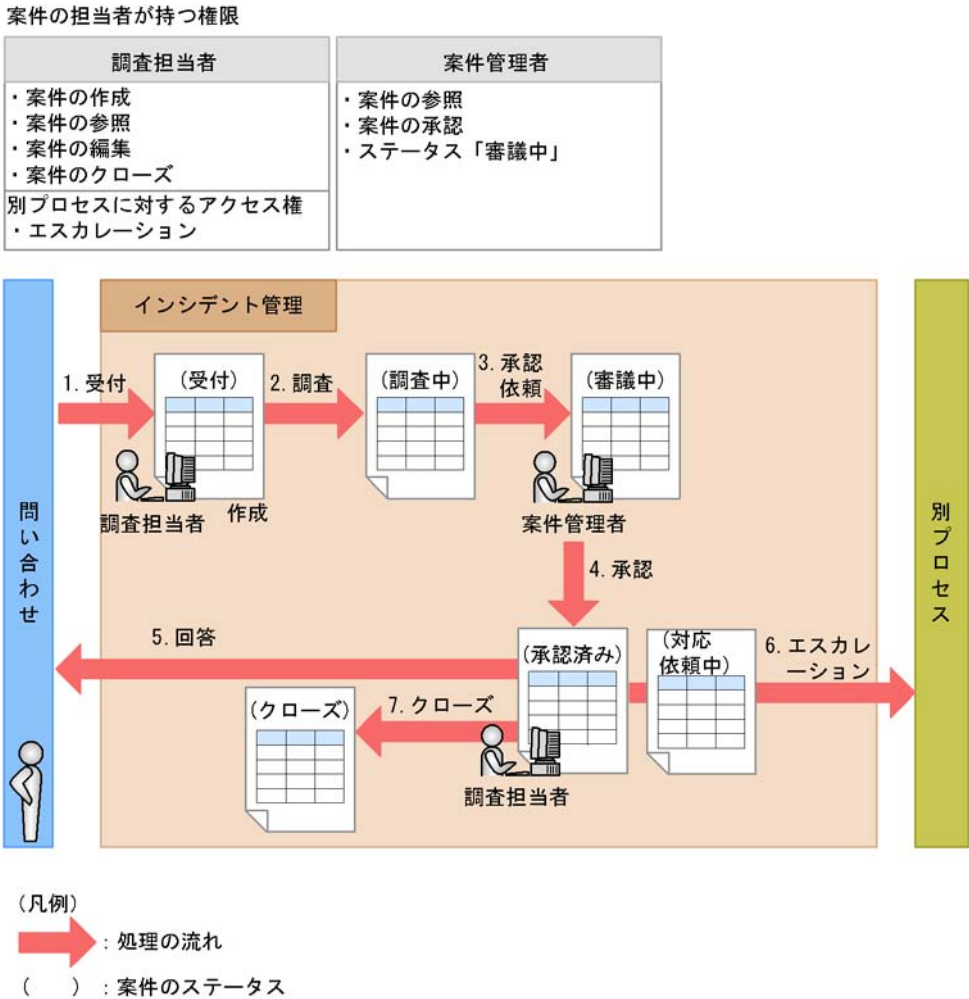


図 4-7 で示した案件処理ごとの、案件処理後の案件のステータスおよび担当者の対応を次に示します。

| 処理の順序 | 内容                                       | 案件のステータス   | 案件の担当者 |
|-------|--|------------|--------|
| 1     | 調査担当者が問い合わせを受け付け、案件を作成する。                | 受付         | 調査担当者  |
| 2     | 調査担当者が調査状況に合わせて案件を更新する。                  | 調査中        | 調査担当者  |
| 3     | 調査担当者が管理者に承認依頼をする。                       | 審議中        | 管理者    |
| 4     | 管理者が案件を承認する。承認却下の場合は案件のステータスを「調査中」に変更する。 | 承認済み / 調査中 | 調査担当者  |
| 5     | 調査担当者が問い合わせ者に回答する。                       | 承認済み       | 調査担当者  |

| 処理の順序 | 内容                                  | 案件のステータス | 案件の担当者 |
|-------|-------------------------------------|----------|--------|
| 6     | エスカレーションが必要な場合、調査担当者が案件をエスカレーションする。 | 対応依頼中    | 調査担当者  |
| 7     | 調査担当者が問い合わせ者に回答後、案件をクローズする。         | クローズ     | 調査担当者  |

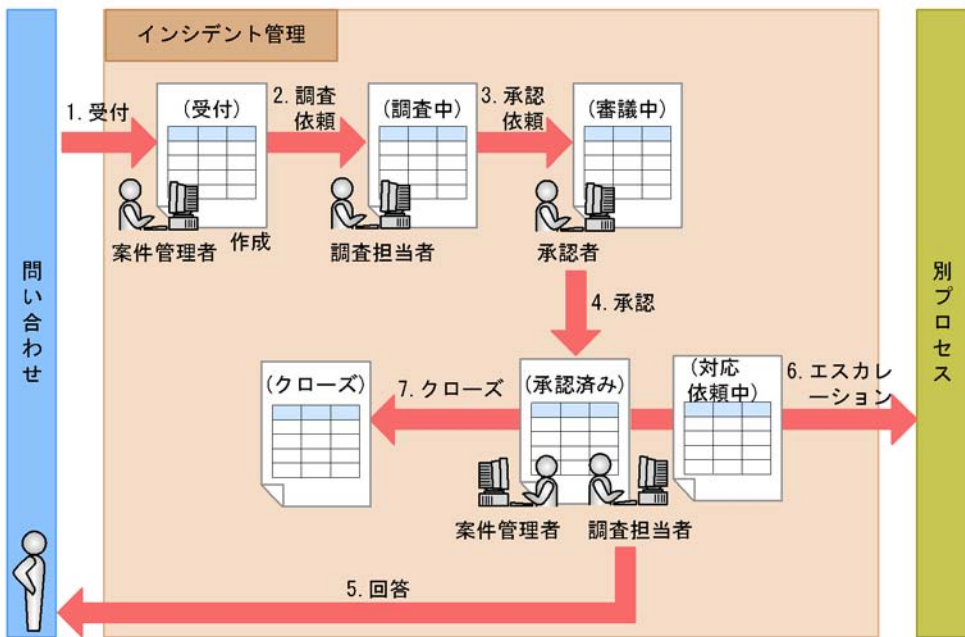
(c) 案件の受付、調査、承認をそれぞれ別の担当者が処理する運用の場合

案件の受付、調査、承認をそれぞれ別の担当者が処理する運用の場合、次の図に示すようにアクセス権を割り当てます。この例では、作業内容に合わせて対応者を細分化した体制での案件処理を想定しています。

図 4-8 案件の受付、調査、承認をそれぞれ別の担当者が処理する運用例

案件の担当者が持つ権限

| 案件管理者  | 調査担当者  | 承認者   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・案件の参照</li> <li>・案件のクローズ</li> <li>・ステータス「受付」「承認済み」「クローズ」</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・案件の参照</li> <li>・ステータス「調査中」「承認済み」「対応依頼中」</li> </ul> <div>別プロセスに対するアクセス権</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エスカレーション</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・案件の参照</li> <li>・案件の承認</li> <li>・ステータス「審議中」</li> </ul> |



(凡例)

→ : 処理の流れ

( ) : 案件のステータス

図 4-8 で示した案件処理ごとの、案件処理後の案件のステータスおよび担当者の対応を次に示します。

| 処理の<br>順序 | 内容   | 案件の<br>ステータス | 案件の担当者 |
|-----------|--|--------------|--------|
| 1         | 案件管理者が問い合わせを受け付け、案件を作成する。                              | 受付           | 案件管理者  |
| 2         | 案件管理者が調査担当者に調査を依頼する。<br>依頼を受けて、調査担当者が調査状況に合わせて案件を更新する。 | 調査中          | 調査担当者  |
| 3         | 調査担当者が承認者に承認依頼をする。                                     | 審議中          | 承認者    |
| 4         | 承認者が案件を承認する。承認却下の場合は案件のステータスを「調査中」に変更する。               | 承認済み / 調査中   | 調査担当者  |
| 5         | 調査担当者が問い合わせ者に回答する。                                     | 承認済み         | 案件管理者  |
| 6         | エスカレーションが必要な場合、調査担当者が案件をエスカレーションする。                    | 対応依頼中        | 調査担当者  |
| 7         | 調査担当者が問い合わせ者に回答後、案件をクローズする。                            | クローズ         | 案件管理者  |

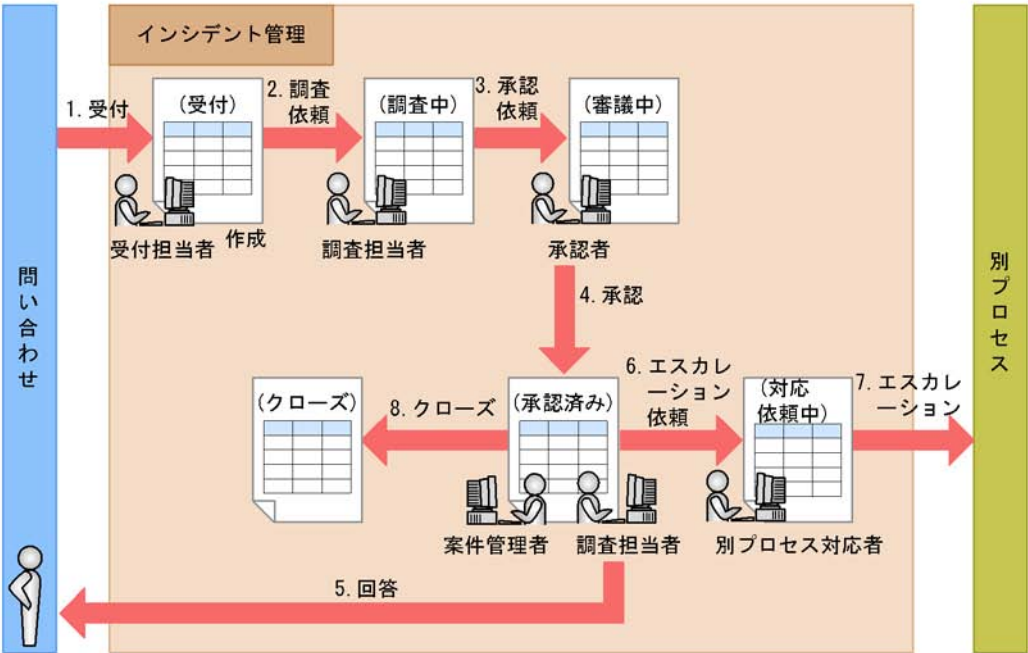
(d) 案件の受付、調査、承認、クローズをそれぞれ別の担当者が処理する運用の場合

案件の受付、調査、承認、クローズをそれぞれ別の担当者が処理する運用の場合、次の図に示すようにアクセス権を割り当てます。この例では、「(c) 案件の受付、調査、承認をそれぞれ別の担当者が処理する運用の場合」の体制を、さらに細分化した体制での案件処理を想定しています。

図 4-9 案件の受付，調査，承認，クローズをそれぞれ別の担当者が処理する運用例

案件の担当者が持つ権限

| 受付担当者  | 調査担当者   | 別プロセス対応者   |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 案件の作成</li><li>・ 案件の参照</li><li>・ ステータス「受付」</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 案件の参照</li><li>・ ステータス「調査中」</li><li>・ ステータス「承認済み」</li></ul>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 案件の参照</li><li>・ ステータス「対応依頼中」</li></ul> |
| 承認者  | 案件管理者   | 別プロセスに対するアクセス権<br>・ エスカレーション   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 案件の参照</li><li>・ 案件の承認</li><li>・ ステータス「審議中」</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 案件の参照</li><li>・ 案件のクローズ</li><li>・ ステータス「承認済み」</li><li>・ ステータス「クローズ」</li></ul> |  |



(凡例)  
→ : 処理の流れ  
( ) : 案件のステータス

図 4-9 で示した案件処理ごとの，案件処理後の案件のステータスおよび担当者の対応を次に示します。

| 処理の順序 | 内容                        | 案件のステータス | 案件の担当者 |
|-------|---------------------------|----------|--------|
| 1     | 受付担当者が問い合わせを受け付け，案件を作成する。 | 受付       | 受付担当者  |

| 処理の<br>順序 | 内容   | 案件の<br>ステータス | 案件の担当者   |
|-----------|--|--------------|----------|
| 2         | 受付担当者が調査担当者に調査を依頼する。<br>依頼を受けて、調査担当者が調査状況に合わせて案件を更新する。 | 調査中          | 調査担当者    |
| 3         | 調査担当者が承認者に承認依頼をする。                                     | 審議中          | 承認者      |
| 4         | 承認者が案件を承認する。承認却下の場合は案件のステータスを「調査中」に変更する。               | 承認済み / 調査中   | 調査担当者    |
| 5         | 調査担当者が問い合わせ者に回答する。                                     | 承認済み         | 案件管理者    |
| 6         | エスカレーションが必要な場合、調査担当者が別プロセス対応者にエスカレーションを依頼する。           | 承認済み         | 別プロセス対応者 |
| 7         | 別プロセス対応者が案件をエスカレーションする。                                | 対応依頼中        | 別プロセス対応者 |
| 8         | 調査担当者が問い合わせ者に回答後、案件をクローズする。                            | クローズ         | 案件管理者    |

## 4.3 案件のステータスの検討

「4.2 対象システム、プロセスの決定と体制作り」の表 4-2 のような運用の検討結果を基に、案件の処理状況を示すステータスについて検討します。JP1/IM - Service Support では、デフォルトの設定で使用する 8 種類のステータスのほかに、ユーザー拡張用のステータスも用意しています。また、ステータスはユーザーの運用に合わせて次のカスタマイズができます。

- 使用するステータスの選択
- ステータスの表示順序変更
- ステータス名称の変更
- 遷移先ステータスの検討
- エスカレーションの禁止

運用に合わせてカスタマイズを検討してください。ステータスのカスタマイズは、プロセスやプロセスワークボードごとに、[ ステータス管理 ] 画面から行います。ステータスをカスタマイズする手順については、「7.9 ステータスのカスタマイズ」を参照してください。

ステータスをカスタマイズする上で検討が必要な項目について、「(1) デフォルトの設定で使用するステータスをカスタマイズする場合」、「(2) ユーザー拡張用のステータスを使用してカスタマイズする場合」、および「(3) ステータスの設定をカスタマイズする場合」で説明します。

### 注意事項

- ほかのステータスと同じステータス名称を設定するとエラーとなるため、名称は一意である必要があります。
- メイン画面（案件状況）での案件状況の確認に影響が出るため、「受付（ステータス ID : JIMSD\_STAT\_INQUIRY）」や「クローズ（ステータス ID : JIMSD\_STAT\_CLOSE）」など、デフォルトの設定で使用するステータスは、完全に意味の異なる名称に変更しないでください。
- メイン画面（案件状況）での案件状況の確認のために集計されている案件は、ステータス ID で特定されています。例えば、ユーザー拡張用のステータスで新たに「審議中」というステータスを作成しても、「審議中」の案件としては集計されません。
- ステータスの名称を変更した場合は、案件情報インポートコマンドに影響が出るため、コードマッピングファイルもあわせて変更する必要があります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル (jplimss\_itemimport\_codemap.conf)」を参照してください。
- ステータスをカスタマイズする場合は、案件をどう処理していくかの処理ルートや案件へのアクセス権などについても考慮する必要があります。案件を処理していくための体制作りの段階で、ステータスをカスタマイズするかどうか検討してください。体制作りの検討については、「4.2 対象システム、プロセスの決定と



体制作り」を参照してください。

## (1) デフォルトの設定で使用するステータスをカスタマイズする場合

「受付」や「クローズ」など、デフォルトの設定で使用するステータスをカスタマイズする場合に検討する項目について次に示します。

- 使用するステータスを検討する  
「4.2 対象システム、プロセスの決定と体制作り」の表 4-2 のような運用の検討結果を基に、どのステータスを使用するか検討します。使用するステータスの選択は、プロセスおよびプロセスワークボードごとに設定できます。
- ステータス名称の変更を検討する  
運用の検討結果を基に、ステータス名称を変更するかどうかを検討します。ステータス名称は、JP1/IM・Service Support 全体で使用する名称となり、プロセスやプロセスワークボードごとに異なる名称を設定できません。
- ステータスの表示順序を検討する  
運用の検討結果を基に、[ 案件作成 ] 画面または [ 案件編集 ] 画面で、ステータスを選択する際のコンボボックスの表示順序を検討します。コンボボックスの表示順序は、プロセスおよびプロセスワークボードごとに設定できます。案件を処理する流れに沿った表示順序にするなど、運用に合わせて変更してください。

## (2) ユーザー拡張用のステータスを使用してカスタマイズする場合

ユーザー拡張用のステータスはデフォルトで 10 種類用意されています。それらを利用して新たにステータスを作成できます。また、プロセスワークボードごとにステータス名称をカスタマイズしたい場合にも、ユーザー拡張用ステータスを使うことで運用に合わせた名称のステータスを使用できます。ユーザー拡張用のステータスを使用してカスタマイズする場合に検討する項目について次に示します。

- 新たに作成するステータスを検討する  
運用の検討結果を基に、新たにステータスを作成するかどうか検討します。「受付 (ステータス ID : JIMSD\_STAT\_INQUIRY)」や「クローズ (ステータス ID : JIMSD\_STAT\_CLOSE)」など、デフォルトの設定で使用するステータスと、ユーザー拡張用のステータスを混在させて使用することもできます。新たなステータスはプロセスおよびプロセスワークボードごとに作成できます。
- ステータス名称を検討する  
運用の検討結果を基に、新たに作成するステータス名称を検討します。ステータス名称は、JP1/IM・Service Support 全体で使用する名称となり、プロセスやプロセスワークボードごとに異なる名称を設定できません。
- ステータスの表示順序を検討する  
運用の検討結果を基に、[ 案件作成 ] 画面または [ 案件編集 ] 画面で、ステータスを選択する際のコンボボックスの表示順序を検討します。コンボボックスの表示順序は、プロセスおよびプロセスワークボードごとに設定できます。案件を処理する流れに沿った表示順序にするなど、運用に合わせて変更してください。

### (3) ステータスの設定をカスタマイズする場合

ステータスの設定をカスタマイズすることで、運用に合わせたステータスの管理ができるようになります。例えば、特定のステータスに遷移できるようにしたり、特定のステータスの案件をエスカレーションできないようにしたりできます。ステータスを制限して使用する場合に検討する項目について次に示します。

- 登録された案件のステータスを検討する  
[ 案件作成 ] 画面から登録された案件のステータスを「受付」だけに制限するかどうか検討します。登録された案件のステータスを「受付」にするかどうかは、プロセスワークボードごとに設定できます。
- 遷移先のステータスを検討する  
[ 案件編集 ] 画面で遷移できるステータスを制限するかどうか検討します。  
遷移できるステータスの制限は、プロセスワークボードごとに設定できます。案件を処理する流れに合わせて設定してください。  
遷移できるステータスを制限する場合は、[ 案件作成 ] 画面から登録された案件のステータスを「受付」だけに制限してください。「受付」だけに制限しない場合、意図しないステータスに遷移してしまうおそれがあります。  
登録された案件のステータスを「受付」だけに制限する方法については、「7.9(4) ステータスの制限」を参照してください。
- エスカレーションの可否を検討する  
エスカレーションできないステータスを設定するかどうか検討します。エスカレーションできないステータスの設定は、プロセスワークボードごとに設定できます。

## 4.4 案件で管理する項目と入力方法の検討

「4.2 対象システム，プロセスの決定と体制作り」の表 4-2 のような運用の検討結果を基に，案件で管理する項目を検討します。検討の結果，新たに追加したい案件の項目や情報の入力を必須にしたい項目などがあれば，案件フォームをカスタマイズすると便利です。

また，案件項目の自動入力や入力候補値の表示など，案件の作成または編集時に情報を入力する方法についても，利用するかどうか検討してください。

案件で管理する項目と入力方法の検討に必要な項目を次に示します。

### (1) 案件フォームのカスタマイズの利用

JP1/IM - Service Support では，JP1/IM - Service Support で定義している各プロセスに合わせて，次に示す 4 種類の案件フォームを用意しています。

インシデント管理用の案件フォーム

問題管理用の案件フォーム

変更管理用の案件フォーム

リリース管理用の案件フォーム

これらの案件フォームで設定されている各プロセスの案件の項目は，ユーザーの運用に合わせて次のようなカスタマイズができます。

- 項目の追加
- 項目の変更
- 必須項目の設定

運用に合わせてカスタマイズを検討してください。詳細については，「7.7 案件フォームのカスタマイズ」を参照してください。

#### 案件検索用の案件フォームのカスタマイズ

JP1/IM - Service Support には，各プロセス用の案件フォームのほか，案件検索用の案件フォームがあります。これは，プロセスワークボード一覧から最上位の [ プロセスワークボード ]，または対象システムを選択した際の [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示される項目を決めるためのフォームです。次の場合にカスタマイズを検討してください。

- 各プロセス用の案件フォームをカスタマイズした場合  
カスタマイズ内容に合わせて案件検索用の案件フォームをカスタマイズします。
- 検索条件に指定できる項目を減らしたい場合  
検索条件として使用しないと考えられる，重要性の低い項目を表示項目から削除する目的でカスタマイズします。

案件検索用の案件フォームについては，「11. 定義ファイル」の「案件検索用の案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。

##### 注意事項

- 選択肢コードは各プロセス間で統一してください。統一していない場合、エスカレーション時に意図しない選択肢コードに変換されたり、引き継がれなかったりします。  
例えば、インシデント管理プロセスで「案件種別」に「<option value="4"> 情報</option>」を追加定義し、問題管理プロセスで「<option value="4"> 参考情報</option>」を追加定義していた場合、インシデント管理プロセスから問題管理プロセスへの引き継ぎで「情報」は「参考情報」に変換されます。また、ほかのプロセスで追加定義していなかった場合、「情報」は引き継がれません。
- 誤って作成した、または不要になった案件フォームは、手動で削除してください。案件フォームの削除手順については、「7.7 案件フォームのカスタマイズ」を参照してください。

### (2) カスタマイズした案件フォームの使い分けの利用

カスタマイズした案件フォームをプロセスワークボードごとに使い分けることもできます。運用に合わせて、案件フォームの使い分けについて検討してください。案件フォームの使い分けには、カスタマイズした案件フォームを複数登録し、[ プロセスワークボード作成 ] 画面、および [ プロセスワークボード編集 ] 画面で、使用する案件フォームを選択します。詳細については、「7.4 プロセスワークボードの作成」を参照してください。

##### 注意事項

案件フォームを複数登録する場合、そのうちのどれか一つをプロセスの標準案件フォームにする必要があります。プロセスの標準案件フォームの設定手順については、「7.7 案件フォームのカスタマイズ」を参照してください。

### (3) 案件項目の自動入力の利用

また、[ プロセスワークボード作成 ] 画面、および [ プロセスワークボード編集 ] 画面では、次に示す案件フォームの項目を案件作成時に自動入力するよう設定できます。運用に合わせて自動入力の設定を使用するかどうかを検討してください。

- 案件の発生日時
- 案件の開始日時
- 案件の優先度
- 案件の作業期限

詳細については、「7.4 プロセスワークボードの作成」を参照してください。なお、案件項目の自動入力は、案件自動入力プロパティファイルでも設定できます。案件自動入力プロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件自動入力プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties )」を参照してください。

### (4) 入力候補値および項目間連携の利用

JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報を基にして、入力候補値や

項目間連携を設定できます。運用に合わせて入力候補値や項目間連携を使用するかどうかを検討してください。詳細については、「7.14 JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報と連携するための環境設定」を参照してください。

### (5) リンク設定の利用

デフォルトで表示される案件の項目の中には、次の表に示すように、リンク設定できるものがあります。運用に合わせて使用するかどうかを検討してください。

表 4-6 リンク設定できる項目

| 表示名  | 説明  |
|------|---|
| 機器情報 | JP1/IM - Service Support と JP1/NETM/AIM または JP1/IM - UCMDDB が連携することを前提としてリンク設定ができる。リンク設定をすると、JP1/NETM/AIM または JP1/IM - UCMDDB で管理する機器情報を参照できるようになる。<br>JP1/NETM/AIM または JP1/IM - UCMDDB と連携するための設定については、「7.11 定義ファイルによる環境設定」を参照のこと。 |
| 関連案件 | JP1/IM - Service Support が管理するほかの案件に対しリンク設定ができる。リンク設定をすると、JP1/IM - Service Support が管理するほかの案件を、この項目から呼び出せる。   |
| 関連情報 | 参考となる WWW ページに対しリンク設定ができる。リンク設定をすると、参考となる WWW ページを、この項目から呼び出せる。   |

また、カスタマイズによってユーザーが追加できる項目にもリンク設定できるものがあります。これらには、表 4-6 にある 3 種類のリンクを、ユーザーの運用に合わせて設定できるようになっています。これらの利用も検討してください。

### (6) ファイル添付の利用

デフォルトで表示される案件の項目の中には、ファイルを添付できる項目「添付資料」があります。障害資料や用途に応じて作成されるフリーフォーマットのドキュメントなどを、案件に関係する資料として登録できます。次の制限事項に留意し、運用に合わせてご利用ください。

#### ファイル添付の制限事項

- 一つの案件に対し、設定できる添付ファイルは最大 5 件。
- 添付ファイル 1 件当たりの最大サイズは 5 メガバイト。

## 4.5 メール通知の検討

メール通知の設定をすることで、次のタイミングでメール通知できます。

- 案件作成時に担当者あてにメール通知
- 案件エスカレーション時にエスカレーション先案件担当者あてにメール通知
- 担当者変更時に担当者あてにメール通知
- 作業期限前に、担当者およびプロセスワークボード管理者あてにメール通知
- 案件処理が滞留したと見なされた場合に、担当者およびプロセスワークボード管理者あてにメール通知
- 案件クローズ時に登録者あてにメール通知
- ユーザー、またはロール削除時に、そのユーザー、ロールが所属するプロセスワークボード管理者あてにメール通知

デフォルトはメール通知しない設定となっています。運用に合わせて設定を変更してください。なお、メールタイトル、メール本文の内容も運用に合わせて変更できます。メール通知する、しないの設定とあわせて検討してください。

メール通知の詳細については、次に示す定義ファイルおよび画面で設定します。

表 4-7 メール通知の詳細を設定する定義ファイルおよび画面の一覧

| メール通知のタイミング  | 定義ファイルおよび画面   |
|--|---|
| 案件作成時に担当者あてにメール通知                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• メール定義ファイル</li> </ul>   |
| 案件エスカレーション時にエスカレーション先案件担当者あてにメール通知                   |   |
| 担当者変更時に担当者あてにメール通知                                   |   |
| 作業期限前に、担当者およびプロセスワークボード管理者あてにメール通知                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• [ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面</li> <li>• メール定義ファイル</li> <li>• システムプロパティファイル</li> <li>• タスク実行サービス定義ファイル</li> </ul> |
| 案件処理が滞留したと見なされた場合に、担当者およびプロセスワークボード管理者あてにメール通知       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• メール定義ファイル</li> <li>• 滞留案件定義ファイル</li> <li>• タスク実行サービス定義ファイル</li> </ul>  |
| 案件クローズ時に登録者あてにメール通知                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• メール定義ファイル</li> </ul>   |
| ユーザー、またはロール削除時に、そのユーザー、ロールが所属するプロセスワークボード管理者あてにメール通知 |   |

[ プロセスワークボード作成 ] 画面、および [ プロセスワークボード編集 ] 画面の詳細については、「7.4 プロセスワークボードの作成」を参照してください。定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」を参照してください。

また、JP1/IM - Service Support をインストールしたサーバのスタートメニューから JP1/IM - Service Support にログインし、操作する場合には、URL 定義ファイルを編集

する必要があります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「URL 定義ファイル (jsslogin.url)」を参照してください。

#### 注意事項

- メール通知の設定は、JP1/IM - Service Support のシステム全体に適用されます。特定の作業担当者にだけメール通知を適用したい場合は、メール通知が不要なユーザーのユーザー情報から、メールアドレスの情報を削除してください。
- jssitemimport コマンドを使って案件を登録した場合、メール通知の設定をしていても担当者にメールは送信されません。  
jssitemimport コマンドを使って登録した案件については、既存システムで設定していた担当者が引き続き対応する運用としてください。  
また、メールで登録先のプロセスワークボードを指定した場合は、「メールから登録された案件の担当者」に設定されているユーザーが案件を処理する運用としてください。

## 4.6 メールによる案件登録の検討

---

通常、案件を JP1/IM - Service Support に登録する場合、[ 案件作成 ] 画面を使って登録しますが、登録したい案件の内容が記載されたメールを指定されたメールアドレスに送信することで登録することもできます。

メールによる案件の登録は、JP1/IM - Service Support を直接操作できないユーザーからも案件の登録を許可したい場合に利用できます。

メールによる案件登録を行うために必要な環境設定については、「7.12 メールで案件を登録するための環境設定」を参照してください。

### 注意事項

- jssitementrybymail コマンドの実行結果は、ログファイル (jssitementrybymail\_info 数字 .log) を参照することで確認できます。数字にはログファイルの面数が入ります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル (jplitementrybymail.conf)」を参照してください。
- メールによって登録された案件には、あらかじめプロセスワークボードごとに設定されているユーザーまたはロールが、担当者として設定されます。メールによって登録された案件はどのように処理するのか、その運用も含めて担当者を検討してください。
- JP1/Service Support - Task Service サービスを利用して、メールによる案件の登録を行う場合、案件の登録後に案件が登録されたことがメールで担当者に通知されます。メールでの通知を行いたくない場合は、JP1/Service Support - Task Service サービスではなく、Windows のタスクスケジュールを利用し、-mail オプションを指定しないで jssitementrybymail コマンドを実行してください。



## 4.7 案件の自動登録の検討

---

通常、案件を JP1/IM - Service Support に登録する場合、[ 案件作成 ] 画面を使って登録しますが、jssitementry コマンドを使って登録することもできます。

このコマンドは、主に他製品と連携して、システム障害などの事象発生を契機に自動的に案件を JP1/IM - Service Support に登録するために利用します。

詳細については、「10. コマンド」の「jssitementry ( 案件登録 )」を参照してください。

### 注意事項

- JP1/IM - Service Support は、システム障害を検知する機能やその検知を契機として jssitementry コマンドを自動実行する機能を提供していません。  
システム障害の検知や jssitementry コマンドを自動実行する機能は、JP1/IM - Service Support と連携する製品側で用意する必要があります。
- 連携製品から jssitementry コマンドを自動実行した場合でも、ログファイル ( jssitementry\_info 数字 .log ) を参照することで実行結果を確認できます。数字にはログファイルの面数が入ります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル ( jplitementry.conf )」を参照してください。
- コマンドの実行条件と登録内容については十分に検討してください。実行条件を絞り込めていない場合、登録が不要な情報も案件として自動登録されます。また、自動登録された内容から担当者が事象の内容を把握できるよう、登録内容を設計してください。
- コマンドによって登録された案件と画面操作によって登録された案件を明確に区別したい場合、コマンドによって登録される案件のタイトルの行頭に [ コマンド ] を入れたり、登録先プロセスワークボードを分けたりするなど、運用を検討してください。

## 4.8 案件情報の出力に関する検討

JP1/IM - Service Support では、次に示す機能を使って、案件管理 DB から案件情報を CSV ファイルに出力できます。それぞれ出力する案件情報の対象範囲が異なるため、目的に合わせてご使用ください。

表 4-8 案件情報の出力機能一覧

| 出力方法                     | 出力される情報  |
|--------------------------|--|
| [ 案件検索結果一覧 ] 画面から出力      | [ 案件検索結果一覧 ] 画面に表示され、かつ出力を選択した案件の詳細情報。最大 100 件出力できる。 |
| jssitemlist コマンドによる出力    | 案件管理 DB に登録された案件の詳細情報。最大 65,530 件出力できる。              |
| jssitemhistory コマンドによる出力 | 案件管理 DB に登録された案件の作業履歴情報。最大 65,530 件出力できる。            |

[ 案件検索結果一覧 ] 画面の詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」の、案件の検索結果を確認する章を参照してください。

また、コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssitemlist ( 案件一覧出力 )」、および「jssitemhistory ( 案件履歴出力 )」を参照してください。

### 注意事項

jssitemlist コマンドや jssitemhistory コマンドを実行すると、案件管理サーバおよび JP1/IM - Service Support への負荷が高くなります。これらのコマンドは、案件管理サーバおよび JP1/IM - Service Support の負荷が低くなる深夜などに実行することをお勧めします。

## 4.9 案件の集計と集計結果のファイル出力に関する検討

JP1/IM - Service Support では、メイン画面（案件状況）から、権限や目的に応じて案件の状況を集計できます。メイン画面（案件状況）に表示される集計結果は、前日までの実績を `jssc collectdata` コマンドで集計したデータから、目的に合わせた形で抽出されます。そのため、案件の状況を集計するためには、インストール時に Windows に登録された JP1/Service Support - Task Service サービスを起動して `jssc collectdata` コマンドを定期的に行うようにしてください。

JP1/Service Support - Task Service サービスを起動する手順については、「7.6 コマンドの自動実行スケジュールの設定」を参照してください。

### ！ 注意事項

JP1/IM - Service Support 08-11 以前から Windows のタスクスケジュールを利用している場合は、JP1/Service Support - Task Service サービスに切り替えてください。

また、`jssc collectdata` コマンドで集計したデータは、[ 集計データのファイル出力 ] 画面から CSV ファイルに出力することもできます。[ 集計データのファイル出力 ] 画面では、CSV ファイルからレポートを作成するためのマクロもダウンロードできるようになっています。

デフォルトでは、JP1/IM - Service Support が提供するサンプルのマクロがダウンロードされますが、サンプルのマクロを変更したり、ユーザーが作成したマクロに置き換えたりすることもできます。

サンプルのマクロの格納先を次に示します。

IM-SS パス ¥home¥public¥report¥jss\_report.xls

### 注意事項

- JP1/IM - Service Support に格納できるマクロは一つだけです。ユーザーが作成したマクロに置き換える場合には IM-SS パス ¥home¥public¥report¥ フォルダ内の `jss_report.xls` を削除し、同フォルダ内にユーザーが作成したマクロを格納してください。なお、マクロのファイル名は `jss_report.xls` で固定です。別名のファイルを格納しても、JP1/IM - Service Support の画面からはダウンロードできません。
- サンプルのマクロは、モデルファイル（IM-SS パス ¥home¥public¥report¥jss\_report.xls.model）を提供しています。モデルファイルはカスタマイズしたマクロの内容をリセットする場合に利用してください。`jss_report.xls` を削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで `jss_report.xls` として使用できます。

## 4.10 他製品との連携の検討

---

次に示す JP1 製品と連携するときの環境設定について検討してください。

JP1/IM - Manager

JP1/IM - View

JP1/NETM/AIM

JP1/IM - UCMDB

### 4.10.1 JP1/IM - Manager 連携の検討

JP1/IM - Manager と連携する場合、JP1/IM - Manager 側で次の設定をする必要があります。

JP1/IM - Manager のシステム構成定義で案件管理サーバを定義する。

JP1/IM - Manager から自動アクションを実行するには、JP1/IM - Manager のシステム構成定義で、案件管理サーバを JP1/IM - Manager の管理対象に含める必要があります。

自動アクションを定義する。

案件の自動登録の実行契機となる JP1 イベントを自動アクションの実行条件に定義し、jssitementry コマンドを、実行するコマンドとして指定します。

詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager 導入・設計ガイド」を参照してください。

また、案件管理サーバには JP1/Base をインストールする必要があります。案件管理サーバで使用している OS によって、必要な JP1/Base のバージョンが次のように異なります。

- Windows Server 2008 を使用している場合：JP1/Base 08-50 以降
- Windows Server 2003 を使用している場合：JP1/Base 08-00 以降

#### (1) JP1 製品と連携する場合の自動アクション定義例

各 JP1 製品が発行する JP1 イベントを、JP1/IM - Manager を使って JP1/IM - Service Support に案件として登録する場合、表 4-9 ～表 4-14 に示す定義例を参考に自動アクションを定義してください。また、JP1/IM - Manager から自動登録された案件のステータスが「クローズ」になったときに、JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行して自動アクションによって対処状況を「対処済」に変えるためには、-evt オプションで発行先となる JP1/IM - Manager のホスト名とイベント DB 内通し番号を指定しておく必要があります。なお、この定義例で実行条件として指定している JP1 イベントは、正常運用を妨げる事象が発生したときに各 JP1 製品が発行する JP1 イベントとなってい

ます。

表 4-9 自動アクション定義例（JP1/AJS 連携）

| 実行条件                         | 実行内容  |
|------------------------------|---|
| <b>【イベント ID】</b><br>00004104 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t ジョブネット異常終了のイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -jobnet \$EV"ROOT_OBJECT_NAME" -job \$EV"OBJECT_ID" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"B3" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO |
| <b>【イベント ID】</b><br>00004108 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t ジョブネット警告終了のイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -jobnet \$EV"ROOT_OBJECT_NAME" -job \$EV"OBJECT_ID" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"B3" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO |
| <b>【イベント ID】</b><br>00004107 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t ジョブ異常終了のイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -jobnet \$EV"ROOT_OBJECT_NAME" -job \$EV"OBJECT_ID" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"B3" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO    |
| <b>【イベント ID】</b><br>00004109 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t ジョブ警告終了のイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -jobnet \$EV"ROOT_OBJECT_NAME" -job \$EV"OBJECT_ID" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"B3" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO    |

表 4-10 自動アクション定義例（バージョン 9 以降の JP1/Cm2/NNMi 連携）

| 実行条件  | 実行内容   |
|---|--|
| <b>【イベント ID】</b><br>00006100<br><b>【イベント拡張属性】</b><br>重大度が「緊急」「警戒」「致命的」「エラー」 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t NNMi 障害のイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -snmp \$EV"NNMI_SRC_NODE_NAME" -url 障害発生機器情報 \$EV"NNMI_PROTOCOL":// \$EV"NNMI_SERVER":\$EV"NNMI_PORT"/nnm/launch?cmd=showForm&objtype=Incident&menus=true&objuuid=\$EV"NNMI_UUID" |

表 4-11 自動アクション定義例 (バージョン 8 以前の JP1/Cm2/NNM 連携)

| 実行条件  | 実行内容   |
|---|--|
| <b>【イベント ID】</b><br>00003A80<br><b>【イベント拡張属性】</b><br>重大度が「緊急」「警戒」「致命的」「エラー」 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t SNMP 障害のイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -snmp \$EV"SNMP_SOURCE" -url 障害発生機器情報 \$EV"SNMP_URL"&ObjectName=\$EV"SNMP_SOURCE" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO |

表 4-12 自動アクション定義例 (JP1/IM - Manager (統合スコープ) 連携)

| 実行条件   | 実行内容  |
|--|---|
| <b>【イベント ID】</b><br>00003FB0<br><b>【イベント拡張属性】</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>MON_NODE_ID: 業務に対応する監視 ID</li> <li>MON_NODE_STATUS: 800</li> </ul> | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t 監視ノードの障害イベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s Emergency -ipt 影響度 -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -node \$EV"MON_NODE_NAME" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"JCS_B_EVHOST" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO |
| <b>【イベント ID】</b><br>00003FB0<br><b>【イベント拡張属性】</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>MON_NODE_ID: 業務に対応する監視 ID</li> <li>MON_NODE_STATUS: 700</li> </ul> | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t 監視ノードの障害イベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s Alert -ipt 影響度 -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -node \$EV"MON_NODE_NAME" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"JCS_B_EVHOST" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO     |
| <b>【イベント ID】</b><br>00003FB0<br><b>【イベント拡張属性】</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>MON_NODE_ID: 業務に対応する監視 ID</li> <li>MON_NODE_STATUS: 600</li> </ul> | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t 監視ノードの障害イベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s Critical -ipt 影響度 -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -node \$EV"MON_NODE_NAME" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"JCS_B_EVHOST" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO  |
| <b>【イベント ID】</b><br>00003FB0<br><b>【イベント拡張属性】</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>MON_NODE_ID: 業務に対応する監視 ID</li> <li>MON_NODE_STATUS: 500</li> </ul> | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t 監視ノードの障害イベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s Error -ipt 影響度 -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -node \$EV"MON_NODE_NAME" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"JCS_B_EVHOST"                              |
| <b>【イベント ID】</b><br>00003FB0<br><b>【イベント拡張属性】</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>MON_NODE_ID: 業務に対応する監視 ID</li> <li>MON_NODE_STATUS: 400</li> </ul> | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t 監視ノードの障害イベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s Warning -ipt 影響度 -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -node \$EV"MON_NODE_NAME" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"JCS_B_EVHOST" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO   |

表 4-13 自動アクション定義例 (JP1/PFM - Web Console 連携)

| 実行条件   | 実行内容  |
|--|---|
| <b>【イベント ID】</b><br>すべて<br><b>【イベント拡張属性】</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>重大度が「緊急」「警戒」「致命的」「エラー」「警告」</li> <li>PRODUCT_NAME: / PFM/ALARM_EVENT</li> <li>OBJECT_TYPE:ALARM</li> </ul> | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t PFM のアラート -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -alarm \$EV"OBJECT_NAME" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EV"JPC_AGENT" -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO |

表 4-14 自動アクション定義例 (JP1/NETM/DM 連携)

| 実行条件   | 実行内容   |
|--|--|
| <b>【イベント ID】</b><br>00010403                 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t 指令異常終了のイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -job \$EV"S1" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EVHOST -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO  |
| <b>【イベント ID】</b><br>00010407                 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t ジョブ異常終了のイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -job \$EV"S1" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EVHOST -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO |
| <b>【イベント ID】</b><br>00010401                 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t サーバダウンイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -job \$EV"S1" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EVHOST -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO   |
| <b>【イベント ID】</b><br>00010101                 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t 中継ダウンイベント -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -job \$EV"S1" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EVHOST -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO    |
| <b>【イベント ID】</b><br>00010410 または<br>00010110 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t クライアントアラート -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -job \$EV"S1" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EVHOST -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO   |

| 実行条件   | 実行内容   |
|--|--|
| <b>【イベント ID】</b><br>00010411 または<br>00010111 | <b>【実行ホスト名】</b> 案件管理サーバ名<br><b>【アクション】</b> jssitementry -b プロセスワークボード ID -t クライアントアラート -r 登録者ログイン ID -cht 担当者タイプ -ch 担当者 ID -s \$EVSEV -itmc FAL -isuc MID -det "\$EVMSG" -jpl \$EV"PRODUCT_NAME" -job \$EV"S1" -aim JP1/NETM/AIM サーバ名 -cit HOST -ci \$EVHOST -evt \$ACTHOST \$EVSEQNO |

指定が必要な項目だけ表に示しています。実行条件、実行内容で定義できるそのほかの項目は、ユーザーが任意に決めてください。

#### 注意事項

- 各オプションの引数で半角スペースを含むおそれがある場合は、" (ダブルクォーテーション) で引数を囲んで指定してください。
- 案件管理サーバ上で実行できるコマンドの同時実行数は JP1/Base の設定 (jcocmddef コマンドで設定) で変更できます (デフォルトは 1)。  
案件管理サーバ上でのコマンド同時実行数は、最大 6 としてください。
- 自動アクションの実行条件に定義した JP1 イベントが大量に発生すると、案件もその分大量に登録されます。実行条件を絞ることと、自動アクションで登録された案件ということがわかるよう、運用を検討してください。
- 「4.7 案件の自動登録の検討」の注意事項もあわせてお読みください。

## (2) JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する場合の自動アクション定義例

JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行するかどうかは、JP1/IM - Service Support 側で定義します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「JP1 イベント発行設定ファイル (hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_setting.properties)」を参照してください。

JP1/IM - Service Support から発行された JP1 イベントを使用して、JP1/IM - Manager と連携するには、JP1/IM - Manager 側で自動アクションを定義します。JP1/IM - Service Support からは、次の 2 種類の JP1 イベントが発行されます。

- イベント ID : 00005F00  
自動登録された案件がクローズしたときに、JP1/IM - Manager 側の対処状況を「対処済」に変えるために発行されます。
- イベント ID : 00005F01  
案件のステータスが変更されたことを通知して、自動アクションを実行するために発行されます。

ID 別の JP1 イベントの詳細については、「付録 E JP1 イベント一覧」を参照してください。

それぞれの JP1 イベントに対する自動アクションの定義例について、次の表に示します。



表 4-15 自動アクション定義例（イベント ID：00005F00，00005F01）

| 実行条件   | 実行内容   |
|--|--|
| <b>【イベント ID】</b><br>00005F00<br><b>【イベント拡張属性】</b><br>PRODUCT_NAME:/<br>HITACHI/JP1/IM/SS                     | <b>【実行ホスト名】</b> \$EV"ITEMENTRY_ACTHOST"<br><b>【アクション】</b> jcochstat -h \$EV"ITEMENTRY_ACTHOST" -n<br>\$EV"ITEMENTRY_SEQNO" -k PROCESSED <sup>1</sup> |
| <b>【イベント ID】</b><br>00005F01<br><b>【イベント拡張属性】</b><br>• PRODUCT_NAME:/<br>HITACHI/JP1/IM/SS<br>• STATUS: クローズ | <b>【アクション】</b> teldial -p \$EV"RESPONDENT_TEL" <sup>2</sup>  |

## 注 1

自動登録された案件がクローズしたときに、JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行して JP1/IM - Manager 側の対処状況を「対処済」に変える例を示します。

## 注 2

案件のステータスが「クローズ」に変更されたときに、JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行して、自動アクションで定義された JP1/IM - TELstaff の teldial コマンドを実行して、案件の回答責任者へ電話で連絡する例を示します。

## 注意事項

- 指定するステータスの詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager 導入・設計ガイド」を参照してください。
- 実行条件、実行内容で定義できるそのほかの項目は、ユーザーが任意に決めてください。実行条件は、ステータス変更 JP1 定義ファイルで指定できます。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル (hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_status.properties)」を参照してください。
- JP1 イベントは、自ホストのイベントサーバに発行されたあと、転送設定ファイルの定義に従って別ホストに転送されます。詳細については、マニュアル「JP1/Base 運用ガイド」を参照してください。

## (3) クラスタ運用での JP1/IM - Manager 連携

JP1/IM - Service Support をクラスタシステムで運用し、かつ、JP1/IM - Manager と連携して案件の自動登録をしたい場合、案件管理サーバ上の JP1/Base もクラスタシステムで運用する必要があります。クラスタシステムで運用する場合の構成を次に示します。

案件管理サーバ上で、JP1/IM - Service Support の論理ホストと同じ論理ホストで JP1/Base を環境構築する（推奨構成）。

JP1/IM - Service Support、JP1/Base のどちらかに障害が発生すると、それを契機に JP1/IM - Service Support、JP1/Base 共に系が切り替わります。

案件管理サーバ上で、JP1/IM - Service Support の論理ホストと別の論理ホストで

JP1/Base を環境構築する。

この構成は、JP1/Base がほかの JP1 製品と連携を開始している場合だけとしてください。

JP1/IM - Service Support、JP1/Base のどちらかに障害が発生しても、正常に稼働している方はそのまま稼働し続け、障害が発生した方だけ系が切り替わります。

この場合（一つのサーバ上で JP1/IM - Service Support は待機系、JP1/Base は実行系となった場合）でも案件は、問題なく自動登録されます。

JP1/Base のクラスタシステムでの運用、環境構築については、マニュアル「JP1/Base 運用ガイド」を参照してください。

なお、フェールオーバー中に自動アクション（案件の自動登録）が実行されると、実行に失敗することがあります。これを検知したい場合には、JP1/IM - Manager の自動アクションの遅延監視機能を有効にしてください。遅延が発生したときに、JP1 イベントが発行されるため、それを契機に JP1/IM - Manager 側で調査を開始できます。詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager 導入・設計ガイド」を参照してください。

### 4.10.2 JP1/IM - View 連携の検討

JP1/IM - View と連携する場合、JP1/IM - View 側で設定が必要です。

JP1/IM - Service Support 側の設定

JP1/IM - Service Support では、JP1/IM - View と連携するための設定は必要ありません。

JP1/IM - View 側の設定

インシデント手動登録定義ファイル (incident.conf) の編集

インシデント手動登録定義ファイル (incident.conf) の詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager コマンド・定義ファイルリファレンス」を参照してください。

### 4.10.3 JP1/NETM/AIM 連携の検討

JP1/NETM/AIM と連携する場合、JP1/IM - Service Support 側で設定が必要です。また、JP1/IM - Service Support から JP1/NETM/AIM の画面を呼び出す際に、JP1/NETM/AIM の [ ログイン ] 画面を省略して直接 [ 機器詳細 ] 画面を呼び出したい場合には JP1/NETM/AIM 側の設定も変更する必要があります。

JP1/IM - Service Support 側の設定

システムプロパティファイル (hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties) の編集

システムプロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル (hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties)」を参照してくだ

さい。

#### JP1/NETM/AIM 側の設定

JP1/NETM/AIM の業務メニュー「ユーザ組織管理」で、連携用に用意されているユーザー「サービスサポート管理者」のパスワードの設定（連携時に [ ログイン ] 画面を省略しない場合には設定は不要）

JP1/NETM/AIM 側の設定の詳細については、マニュアル「JP1/NETM/Asset Information Manager 設計・構築ガイド」を参照してください。

### 4.10.4 JP1/IM - UCMDB 連携の検討

JP1/IM - UCMDB と連携する場合、JP1/IM - Service Support 側で設定が必要です。

#### JP1/IM - Service Support 側の設定

機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties ) の編集

機器情報外部参照プロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties )」を参照してください。

#### JP1/IM - UCMDB 側の設定

JP1/IM - UCMDB では、JP1/IM - Service Support と連携するための設定は必要ありません。

## 4.11 データベースに対する検討

---

JP1/IM - Service Support は、案件情報やユーザー情報、ロール情報などの各種情報をすべて案件管理 DB で管理しています。このため、JP1/IM - Service Support 導入の際には、案件管理 DB の運用について十分な検討をしてください。

### 4.11.1 データベースのセットアップの検討

案件管理 DB は、JP1/IM - Service Support インストール後、jsssetup.bat コマンドを実行することで、ほかの JP1/IM - Service Support の環境設定（WWW サーバ関連の環境設定）とあわせてセットアップされます。

案件管理 DB のセットアップ時には、ユーザー情報、ロール情報、および案件情報などの各種情報を格納する領域が確保されるため、十分なディスク容量が必要となります。また、これらの情報を登録、更新していくと、案件管理 DB にデータが蓄積されていきます。案件管理 DB に格納できる総データ量は、セットアップ時に定義するデータベースサイズが上限値となります。S（5 ギガバイト）、M（29 ギガバイト）、L（71 ギガバイト）、LL（152 ギガバイト）の 4 種類から選択できます。システムの拡張性を考えて、余裕のあるサイズ設定にすることをお勧めします。

詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat（セットアップ）」を参照してください。

#### 注意事項

案件管理 DB をセットアップしたあとで、案件管理 DB 内に格納されたデータを保持したままサイズを変更することはできません。サイズを変更する場合、案件管理 DB の初期化をする必要があります。

詳細については、「4.11.2 データベースの初期化の検討」を参照してください。

### 4.11.2 データベースの初期化の検討

案件管理 DB のサイズ変更をする場合には、jssdbinit.bat コマンドによる初期化を検討してください。また、何らかの理由で案件管理 DB の動作が不正になった場合には、jssdbinit.bat コマンドによる案件管理 DB の初期化を検討してください。

補足：jsssetup.bat コマンドと jssdbinit.bat コマンドの違い

jsssetup.bat コマンドの場合、案件管理 DB の初期化のほか、WWW サーバ関連の環境設定も実施されます。jssdbinit.bat コマンドの場合、案件管理 DB の初期化だけが実施されます。

詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat（セットアップ）」、および「jssdbinit.bat（案件管理 DB 初期化）」を参照してください。

#### 注意事項

- jssdbinit.bat コマンドを使って案件管理 DB のサイズを拡張する場合には、次の手順で案件管理 DB 内の運用データのバックアップ、リカバリーを実施してください。

1. jssdbbackup.bat コマンドを使ってバックアップを取る。
2. jssdbinit.bat コマンドを使って案件管理 DB のサイズ拡張を実施する。
3. jssdbrecovery.bat コマンドを使ってバックアップデータを回復する。

なお、サイズを縮小する場合、または案件管理 DB の格納先フォルダがバックアップ時と異なる場合には、バックアップデータのリカバリーはできません。これらの場合には、jssitemlist コマンドまたは jssitemhistory コマンドを使って案件データを退避することを検討してください。

コマンドの詳細については、「10. コマンド」を参照してください。

- 案件管理 DB の動作が不正になった場合には、次の手順で運用データのリカバリーをしてください。

1. 定期的にとっておいたバックアップデータを用意する。
2. jssdbinit.bat コマンドを使って案件管理 DB を初期化する。
3. jssdbrecovery.bat コマンドを使ってバックアップデータを回復する。

案件管理 DB の格納先フォルダがバックアップ時と異なる場合には、バックアップデータのリカバリーができないため、注意してください。

コマンドの詳細については、「10. コマンド」を参照してください。

### 4.11.3 データベースからのデータの削除の検討

ユーザー情報、ロール情報は、画面から削除するだけで案件管理 DB から削除されますが、対象システム、プロセスワークボード、案件データ（添付ファイル含む）は画面からの操作だけでは、案件管理 DB から削除できません。別途、jssdelrec コマンドを実行し、案件管理 DB から削除する必要があります。

案件管理 DB にこれらのデータを保管しておく必要がない場合には、システムの定期見直しなどの際に、jssdelrec コマンドを実行して案件管理 DB から削除することをお勧めします。

詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec（案件管理 DB データ削除）」を参照してください。

#### 注意事項

- jssdelrec コマンドでデータを削除する場合、JP1/IM - Service Support のサービスのうち、JP1/Service Support - DB Server だけを起動した状態で実行してください。

JP1/Service Support - Web Service、JP1/Service Support および JP1/Service Support - Task Service は停止した状態にしてください。

- jssdelrec コマンドでデータを削除すると、該当するデータはすべてなくなります  
が、この状態では「空き領域」となるだけで、解放しないと再利用されません。  
空き領域が増加すると、格納効率の低下（無効領域化）や性能劣化の原因となる  
ことがあります。  
このため、データを削除したあと、必ず jssdbreclaim.bat コマンドを実行し、案  
件管理 DB に残った空き領域を解放してください。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssdbreclaim.bat（案件管理 DB 空き領域  
解放）」を参照してください。
- 不要になった案件を削除する場合、関連する案件の削除も検討してください。関  
連する案件を削除しなかった場合、[ 関連案件状態 ] 画面などで案件同士の関連を  
確認するときに、関連が不明になります。  
例えば、案件 A 案件 B 案件 C の流れでエスカレーションしたあと、jssdelrec  
コマンドで案件 B だけを削除した場合、[ 関連案件状態 ] 画面で案件 A のエスカ  
レーション先案件 ID、案件 C のエスカレーション元案件 ID が表示されなくなり  
ます（ - で表示されます）。
- 大量の案件を一括で削除したい場合は、jssitemdeletion コマンドを使うと便利で  
す。jssitemdeletion コマンドを実行すると、複数の案件を一括で削除待ち状態に  
できます。jssitemdeletion コマンドを使った案件の一括削除の手順については、  
「9.2.2 データベースからの案件の一括削除」を参照してください。

#### 4.11.4 データベースの再編成の検討

日々の運用によって生じる案件管理 DB へのデータの追加、更新、および削除の繰り返しによって、案件管理 DB 中のデータ、インデックスの配置に乱れが生じ、格納効率の低下（無効領域化）や性能劣化を引き起こします。

この場合、次に示す方法でメンテナンスする必要があります。

- jssdbreclaim.bat コマンドを実行する。  
定期的に格納効率の低下（無効領域化）を解消するために使用します。  
jssdbreclaim.bat コマンドは運用中でも使用できます。
- jssdbbrorg.bat コマンドを実行する。  
メンテナンス時に格納効率の低下（無効領域化）および性能劣化を解消するために使  
用します。ただし、jssdbbrorg.bat コマンドは案件管理 DB への負荷が高いため、運用  
を停止した状態のときにだけ使用できます。

詳細については、「10. コマンド」の「jssdbreclaim.bat（案件管理 DB 空き領域解  
放）」、および「jssdbbrorg.bat（案件管理 DB 再編成）」を参照してください。

##### 注意事項

jssdbbrorg.bat コマンドを使用する場合、JP1/IM - Service Support のサービスのう  
ち、JP1/Service Support - DB Server だけを起動した状態で実行してください。  
JP1/Service Support - Web Service、JP1/Service Support および JP1/Service

Support - Task Service は停止した状態にしてください。

## 4.12 データ移行に関する検討

---

JP1/IM - Service Support は、JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理していた案件データやユーザー情報、および既存の JP1/IM - Service Support で管理していたデータからも移行できるようコマンドを用意しています。

### 4.12.1 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからの案件データの移行について

JP1/IM - Service Support 以外のシステムで、サービスサポートに沿った運用を実施する環境を構築していて、その環境からデータを JP1/IM - Service Support に移行する場合、データ形式を JP1/IM - Service Support に合わせて修正する必要があります。また、修正後、`jssitemimport` コマンドを使って JP1/IM - Service Support に移行する必要があります。

移行の手順の詳細については、「7.15 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからの案件データの移行」を参照してください。

### 4.12.2 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからのユーザー情報の移行について

JP1/IM - Service Support 以外のシステムでユーザー情報を管理していて、その環境からデータを JP1/IM - Service Support に移行する場合、データ形式を JP1/IM - Service Support に合わせて修正する必要があります。また、修正後、`jssuserimport` コマンドを使って JP1/IM - Service Support に移行する必要があります。

移行の手順の詳細については、「7.16 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからのユーザー情報の移行」を参照してください。

### 4.12.3 既存の JP1/IM - Service Support からのデータの移行について

既存の JP1/IM - Service Support からデータを、異なるサーバの JP1/IM - Service Support に移行する場合、`jssdbbackup.bat` コマンドと `jssdbrecovery.bat` コマンドを使って、案件管理 DB のデータを移行できます。

移行の手順の詳細については、「7.17 既存の JP1/IM - Service Support からのデータの移行」を参照してください。



## 5

# インストールとセットアップ

この章では、JP1/IM - Service Support のインストールとセットアップの手順、およびアンセットアップとアンインストールの手順について説明します。また、JP1/IM - Service Support にマニュアルを組み込む手順についても説明します。

---

## 5.1 インストールとセットアップの流れ

---

## 5.2 インストール前に必要な作業

---

## 5.3 JP1/IM - Service Support の新規インストールとセットアップ

---

## 5.4 JP1/IM - Service Support の上書きインストールとセットアップ

---

## 5.5 JP1/IM - Service Support のアンセットアップとアンインストール

---

## 5.6 マニュアルの組み込み手順

---

## 5.1 インストールとセットアップの流れ

JP1/IM - Service Support のインストールには、JP1/IM - Service Support がインストールされていないマシンにインストールする新規インストールと、JP1/IM - Service Support がインストールされているマシンにインストールする上書きインストールの 2 種類があります。

JP1/IM - Service Support のインストールとセットアップの流れについて、インストールの種類ごとに説明します。

### 新規インストール

JP1/IM - Service Support がインストールされていないマシンにインストールします。新規インストールとセットアップの流れを次の図に示します。

図 5-1 新規インストールとセットアップの流れ



### 上書きインストール

JP1/IM - Service Support がインストールされているマシンにインストールします。上書きインストールには次の 2 種類があります。

- バージョンアップインストール

JP1/IM - Service Support 09-00 以前のバージョンがインストールされているマシンに、JP1/IM - Service Support 09-50 をインストールします。

- 修復インストール

JP1/IM - Service Support 09-50 がインストールされているマシンに、同じ JP1/IM - Service Support 09-50 をインストールします。

バージョンアップインストールとセットアップの流れ、および修復インストールとセットアップの流れを、それぞれ次の図に示します。

図 5-2 バージョンアップインストールとセットアップの流れ

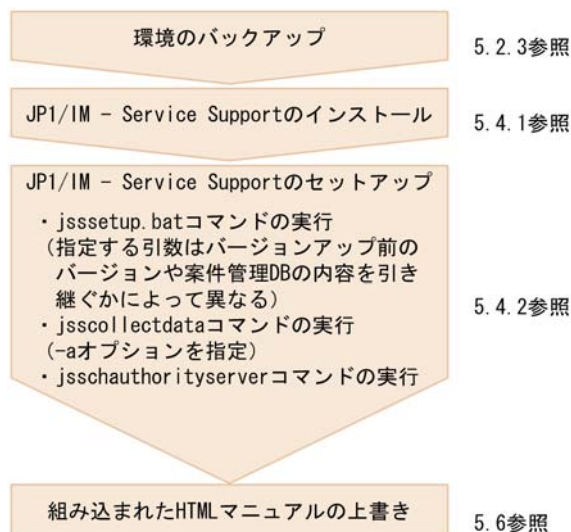


図 5-3 修復インストールとセットアップの流れ



クラスタ環境での新規インストールとセットアップについては、「8.2 クラスタ運用の環境設定 (新規インストールからの環境構築)」を参照してください。クラスタ環境でのバージョンアップインストールとセットアップについては、「8.7 クラスタ環境でのバージョンアップ」を参照してください。

## 5.2 インストール前に必要な作業

---

JP1/IM - Service Support をインストールする前に必要な作業について説明します。

### 5.2.1 環境を構築するための設計

インストール作業に入る前に、JP1/IM - Service Support のセットアップ内容について検討し、設定する内容をまとめておいてください。

セットアップ内容の設計については、「4. JP1/IM - Service Support の設計」を参照してください。

### 5.2.2 OS の環境構築

JP1/IM - Service Support のインストール前に、次の条件を満たす OS の環境を構築してください。

- JP1/IM - Service Support の前提バージョンの OS であること
- JP1/IM - Service Support の前提とするサービスパックやパッチが適用されていること

### 5.2.3 環境のバックアップ

バージョンアップインストールの前に、リカバリー用として必ずインストール前の環境で `jssdbbackup.bat` コマンドを実行し、案件管理 DB のバックアップを取得してください。引数には `-maint` オプションを指定してください。バックアップ手順については、「10. コマンド」の「`jssdbbackup.bat` (案件管理 DB バックアップ)」を参照してください。また、定義情報についても必ずバックアップを取得してください。バックアップの対象となる定義情報は、「9.1.1 定義情報のバックアップ」の表 9-1 で示している「環境設定コマンド」、「クラスタ用環境設定コマンド」および「環境設定ファイル」以外のファイルです。

インストールに失敗した場合は、次に示す手順でインストール前の環境に戻してください。

1. インストールされている JP1/IM - Service Support をアンインストールする。  
アンインストールの手順については、「5.5 JP1/IM - Service Support のアンセットアップとアンインストール」を参照してください。
2. インストール先フォルダをすべて削除する。
3. インストール前と同じバージョンの JP1/IM - Service Support を新規にインストールする。  
インストールの手順については、「5.3.1 新規インストール手順」を参照してください。

4. バックアップした定義情報をリカバリーする。  
定義情報のリカバリーについては、「9.1.2 定義情報のリカバリー」を参照してください。
5. 新規の環境をセットアップする。  
セットアップの手順については、「5.3.2 新規インストール時のセットアップ手順」を参照してください。
6. バックアップデータでリカバリーし、バージョンアップ前の環境に戻す。  
リカバリーの手順については、「10. コマンド」の「jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー )」を参照してください。

## 5.3 JP1/IM - Service Support の新規インストールとセットアップ

---

JP1/IM - Service Support の新規インストールとセットアップ手順について説明します。

### 5.3.1 新規インストール手順

JP1/IM - Service Support の新規インストール手順について説明します。新規インストールの方法は次の 2 種類があります。

- 提供媒体を使った新規インストール
- JP1/NETM/DM を使ったリモートインストール

それぞれの手順について説明します。この作業には、Administrators 権限が必要です。

#### (1) 提供媒体を使った新規インストール

提供媒体を使って、JP1/IM - Service Support を新規インストールする手順について次に示します。

1. 提供媒体を CD-ROM ドライブに入れ、インストールする。  
自動的に起動するインストーラーの指示に従ってインストールしてください。  
次の項目を指定してください。
  - ユーザー情報
  - インストール先フォルダ  
指定したインストール先フォルダ下に「JP1SS」フォルダが作成され、「JP1SS」フォルダに製品がインストールされます。インストール先フォルダは、38 バイト以内の絶対パスで指定してください。  
デフォルトは、システムドライブ :¥Program files¥Hitachi¥JP1SS です。
  - スタートメニューに表示されるプログラムフォルダ名  
デフォルトは、「JP1\_Integrated Management - Service Support」です。
2. 再起動を要求された場合は、Windows Server 2008 または Windows Server 2003 を再起動する。

---

#### 参考

JP1/IM - Service Support をインストールすると、スタートメニューには次のメニューが登録されます。

- JP1\_IM-SS コマンドプロンプト
  - JP1\_IM-SS ログイン画面
-

## (2) JP1/NETM/DM を使ったりリモートインストール

JP1/IM - Service Support は、JP1/NETM/DM を使ったりリモートインストール（ソフトウェア配布）に対応しています。JP1/NETM/DM を使った実際のリモートインストール方法については、マニュアル「JP1/NETM/DM 運用ガイド 1(Windows(R) 用)」を参照してください。

### 5.3.2 新規インストール時のセットアップ手順

JP1/IM - Service Support を新規でインストールした場合は、次の手順でセットアップします。

#### 1. jsssetupinfo.bat コマンドを編集する。

案件管理 DB の格納先や、JP1/IM - Service Support で使用するポート番号を変更する場合は、jsssetupinfo.bat コマンドを編集します。jsssetupinfo.bat コマンドの格納先を次に示します。

IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat

jsssetupinfo.bat コマンドのファイル形式を次に示します。

```
@rem All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, Hitachi, Ltd.
@rem Licensed Material of Hitachi, Ltd.

@rem データベース格納ディレクトリ
@set IMSSDBDIR =IM-SSパス¥db

@rem データベースのポート番号
@set IMSSDBPORT =24400

@rem WebサーバのHTTPポート番号
@set IMSSHHTTPPORT =24401

@rem WebコンテナサーバのWebサーバ連携のポート番号
@set IMSSWEBCONPORT =24402

@rem Webコンテナサーバのシャットダウンのポート番号
@set IMSSWEBSHUPORT =24403

@rem システム設定用のWebサーバのHTTPポート番号
@set IMSSWEBHTTPPORT =24404
```

jsssetupinfo.bat コマンドでは、次の内容を編集できます。「項目」に示す値以外を変更すると、エラーになります。

表 5-1 jsssetupinfo.bat コマンドで編集できる内容

| 項目         | 説明                                  | デフォルト値       |
|------------|-------------------------------------|--------------|
| IMSSDBDIR  | 案件管理 DB の格納先フォルダ名 <sup>1</sup>      | IM-SS パス ¥db |
| IMSSDBPORT | 案件管理 DB サーバとの通信用のポート番号 <sup>2</sup> | 24400        |

## 5. インストールとセットアップ

| 項目              | 説明   | デフォルト値 |
|-----------------|--|--------|
| IMSSHTTTPORT    | WWW サーバ, および WWW ブラウザとの通信のポート番号 <sup>2</sup>       | 24401  |
| IMSSWEBCONPORT  | WWW コンテナサーバと WWW サーバの連携用のポート番号 <sup>2</sup>        | 24402  |
| IMSSWEBSHUPOINT | WWW コンテナサーバとの通信をシャットダウンするときに使用するポート番号 <sup>2</sup> | 24403  |
| IMSSWEBHTTTPORT | システム設定用の WWW サーバとの通信のポート番号 <sup>2</sup>            | 24404  |

### 注 1

案件管理 DB の格納先フォルダ名を指定するときは, 次の点に注意してください。

- ・ 133 バイト以内の絶対パスで指定してください。
- ・ OS で使用できる文字を指定してください。
- ・ 使用できる文字は, 半角英数字, 「\_ (下線)」, 「¥ (円記号)」, 「() (丸括弧)」, 「. (ピリオド)」および半角空白です。
- ・ フォルダ名の末尾に「¥ (円記号)」は指定しないでください。
- ・ フォルダ名の前後に半角空白およびタブを使用しないでください。
- ・ ネットワークドライブは指定できません。
- ・ 存在しないフォルダ名を指定した場合は, jsssetup.bat コマンドの実行時に作成されます。
- ・ 「D:¥」のように, ハードドライブの直下を指定しないでください。

### 注 2

IMSSDBPORT には, 半角の 10 進数文字で 5001 ~ 65535 を設定できます。

IMSSHTTTPORT, IMSSWEBCONPORT, IMSSWEBSHUPOINT, IMSSWEBHTTTPORT には, 半角の 10 進数文字で 1 ~ 65535 を設定できます。ただし, 次の点に注意してください。

- ・ それぞれのポート番号が重複しないようにしてください。
- ・ 他製品が使用しているポート番号と重複しないようにしてください。
- ・ 設定したポート番号の前後に半角空白およびタブを使用しないでください。

## 参考

jsssetupinfo.bat コマンドでは, モデルファイル (IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat.model) を提供しています。モデルファイルは jsssetupinfo.bat コマンドの内容をリセットする場合に利用してください。jsssetupinfo.bat コマンドを削除し, モデルファイルをコピー, リネームすることで jsssetupinfo.bat コマンドとして使用できます。

### 2. jsssetup.bat コマンドを実行する。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して, jsssetup.bat コマンドを実行し, JP1/IM - Service Support をセットアップします。引数には -s オプションを指定してください。

その他の引数は, 運用に合わせて次のように指定してください。jsssetup.bat コマン



ドの詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat (セットアップ)」を参照してください。

- 対象システムを 20 個より多く使用したい場合、または案件を 400,000 件より多く登録したい場合、案件管理 DB のサイズは LL サイズを指定してください。LL サイズ以外の指定をした場合、上記の条件を超えるとエラーになることがあります。
- メールで案件を登録したい場合は、マスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードを作成する、-t オプションを指定してください。なお、マスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードは、セットアップ時以外にもマスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドで作成できます。詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb (マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成)」を参照してください。

#### Windows Server 2008 を使用している場合の注意事項

ユーザーアカウント制御機能が有効で、Administrator 以外の Administrators 権限を持つユーザーの場合、管理者として実行する設定に変更してから、コマンドを実行してください。管理者として実行する設定への変更については、「10. コマンド」の「コマンド一覧」を参照してください。

#### 3. ODBC データソースを設定する。

JP1/IM・Service Support と案件管理 DB を接続するために、ODBC データソースを設定します。

[コントロールパネル] - [管理ツール] - [データソース (ODBC)] を選択して、ODBC データソースアドミニストレータを起動します。

OS が 64 ビット版の Windows Server 2008 または Windows Server 2003(x64) の場合は、次のファイルを実行して起動します。

システムドライブ : %WINDOWS%\SysWOW64\odbcad32.exe

[システム DSN] タブを開いて、システムデータソースに「HiRDB ODBC3.0 Driver」を追加し、次の情報を設定します。

| 設定項目   | 設定内容                                     |
|--|--|
| DSN  | jp1imss                                  |
| PDHOST (HOST name)   | -  |
| PDNAMEPORT (HiRDB port number)                                     | -  |
| HiRDB Client environment definition file name (absolute path name) | IM-SS パス %dbms%\db\%CONF%\emb%\HiRDB.ini |

(凡例)

- : 指定しない

[OK] ボタンをクリックすると、データソースが登録されます。

#### 4. 案件管理 DB の環境変数グループを設定する。

HiRDB クライアント環境変数登録ツールを使用して、JP1/IM・Service Support の画

## 5. インストールとセットアップ

面およびコマンドで使用する、案件管理 DB のクライアント環境変数グループを設定します。

IM-SS パス ¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdcltadm.exe を実行して、HiRDB クライアント環境変数登録ツールを起動します。

なお、Windows Server 2008 でユーザーアカウント制御機能が有効、かつ Administrator 以外の Administrators 権限を持つユーザーが操作する場合は、pdcltadm.exe を右クリックして表示されるプロパティから、[ 管理者として実行 ] を選択して実行してください。

ラジオボタンで [ システムグループ ] を選択したあと [ 追加 ] ボタンをクリックすると、[ HiRDB クライアント環境変数セットアップ ] ダイアログボックスが表示されるので、次の情報を設定します。なお、次の設定項目のうち、PDCLTCNVMODE、PDBLK、PDLOCKSKIP、および PDIPC は、「その他の環境変数」のコンボボックスから選択するか、または直接入力してください。

| 設定項目         | 設定内容                               |
|--------------|------------------------------------|
| グループ名        | IMSS_ENV_GROUP                     |
| PDCLTPATH    | IM-SS パス ¥log                      |
| PDHOST       | JP1/IM・Service Support のインストールホスト名 |
| ユーザ ID       | -                                  |
| パスワード        | -                                  |
| PDNAMEPORT   | 案件管理 DB のポート番号<br>(デフォルトは 24400)   |
| PDSQLTRACE   | -                                  |
| PDSWAITTIME  | -                                  |
| PDCWAITTIME  | 180                                |
| PDSWATCHTIME | 0                                  |
| PDCLTCNVMODE | NOUSE                              |
| PDBLK        | 80                                 |
| PDLOCKSKIP   | YES                                |
| PDIPC        | MEMORY                             |

(凡例)

- : 指定しない

[ OK ] ボタンをクリックすると、[ HiRDB クライアント環境変数セットアップ ] ダイアログボックスに、環境変数グループ名「IMSS\_ENV\_GROUP」が表示されます。

注意事項

- [ HiRDB クライアント環境変数セットアップ ] ダイアログボックスの [ テスト ] ボタンをクリックすると、エラーが表示されますので、クリックしないでください。
- ラジオボタンで [ ユーザグループ ] を選択して設定を行っても、設定内容は反映さ

れません。ラジオボタンで [ システムグループ ] を選択して設定してください。

5. jsschauthorityserver コマンドを実行する。

LDAP サーバを認証サーバとする場合、jsschauthorityserver コマンドを実行し、認証サーバを切り替えてください。LDAP サーバを認証サーバとしない場合、この手順は不要です。

jsschauthorityserver コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsschauthorityserver ( 認証サーバ切り替え )」を参照してください。

メイン画面の [ ヘルプ ] ボタンから HTML マニュアルを表示させたい場合は、JP1/IM - Service Support にマニュアルを組み込む必要があります。組み込みの手順については、「5.6 マニュアルの組み込み手順」を参照してください。

## 5.4 JP1/IM - Service Support の上書きインストールとセットアップ

---

上書きインストールには、バージョンアップインストール、および修復インストールの 2 種類があります。どちらもインストール手順は同じですが、セットアップ手順が異なります。

バージョンアップインストールをする場合は、上書きインストール後に「5.4.2 バージョンアップインストール時のセットアップ手順」を参照してセットアップをしてください。

修復インストールをする場合は、上書きインストール後に「5.4.3 修復インストール時のセットアップ手順」を参照してセットアップをしてください。

### 5.4.1 上書きインストール手順

JP1/IM - Service Support の上書きインストール手順について説明します。上書きインストールの方法は次の 2 種類があります。

- 提供媒体を使った上書きインストール
- JP1/NETM/DM を使ったリモートインストール

ここでは、提供媒体を使って JP1/IM - Service Support を上書きインストールする手順について説明します。この作業には、Administrators 権限が必要です。JP1/NETM/DM を使ったリモートインストールの手順については、「5.3.1(2) JP1/NETM/DM を使ったリモートインストール」を参照してください。なお、リモートインストールで上書きインストールする際は、前回と同じインストール先を指定してください。

1. 提供媒体を CD-ROM ドライブに入れ、インストールする。  
自動的に起動するインストーラーの指示に従ってインストールしてください。  
インストール先フォルダには、前回インストール時と同じインストール先が指定されます。  
ユーザー情報、およびスタートメニューに表示されるプログラム名は、前回インストール時に設定した内容が引き継がれます。
2. 再起動を要求された場合は、Windows Server 2008 または Windows Server 2003 を再起動する。

### 5.4.2 バージョンアップインストール時のセットアップ手順

バージョンアップインストール時のセットアップ手順について、バージョンアップ前のバージョンごとに説明します。

注意事項

- バージョンアップインストールの前には、リカバリー用に案件管理 DB のバックアップを取得してください。詳細については、「5.2.3 環境のバックアップ」を参照してください。
- 対象システムを 20 個より多く使用したい場合、または案件を 400,000 件より多く登録したい場合、案件管理 DB のサイズは LL サイズを使う必要があります。LL サイズ以外の指定をした場合、上記の条件を超えて運用するとエラーになることがあります。ただし、バージョンアップ時のセットアップでは、案件管理 DB の内容を引き継いだ状態でサイズを変更することはできないため、次の手順でサイズを変更してください。

#### 案件管理 DB のサイズを拡張する手順

- セットアップ終了後、jssdbbackup.bat コマンドを実行してバックアップを取得する。  
引数には -expand オプションを指定してください。
  - jssdbinit.bat コマンドを実行して案件管理 DB のサイズを拡張する。
  - 手順 1 で取得したバックアップを使って、jssdbrecovery.bat コマンドを実行し、データをリカバリーする。
- HTML マニュアルを [ ヘルプ ] ボタンから参照できるよう設定している場合は、新しいバージョンのマニュアルを上書きする必要があります。上書きする手順については、「5.6 マニュアルの組み込み手順」を参照してください。

### (1) JP1/IM - Service Support 09-00 から JP1/IM - Service Support 09-50 へのバージョンアップ

JP1/IM - Service Support 09-00 から、JP1/IM - Service Support 09-50 にバージョンアップした場合のセットアップ手順について次に示します。

- jsssetup.bat コマンドを実行する。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsssetup.bat コマンドを実行し、JP1/IM - Service Support をセットアップします。

案件管理 DB の内容を引き継いでセットアップするため、-vup オプションだけを指定してください。

案件管理 DB が格納されているドライブに、案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量   |
|--------------|-----------|
| S            | 0.1 ギガバイト |
| M            | 0.1 ギガバイト |
| L            | 0.1 ギガバイト |
| LL           | 0.6 ギガバイト |

## 5. インストールとセットアップ

その他の引数は、運用に合わせて次のように指定してください。jsssetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat (セットアップ)」を参照してください。

メールで案件を登録したい場合

メールで案件を登録したい場合は、-t オプションを指定してマスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードを作成してください。なお、マスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードは、セットアップ時以外にも jsscreatesysandpwb コマンドで作成できます。jsscreatesysandpwb コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb (マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成)」を参照してください。

### 2. jsscollectdata コマンドを実行する。

jsscollectdata コマンドを実行し、案件情報を集計するための環境を設定します。引数には -a オプションを指定してください。jsscollectdata コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscollectdata (案件情報集計)」を参照してください。

### 3. jsschauthorityserver コマンドを実行する。

LDAP サーバを認証サーバとする場合、jsschauthorityserver コマンドを実行し、認証サーバを切り替えてください。LDAP サーバを認証サーバとしない場合、この手順は不要です。

jsschauthorityserver コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsschauthorityserver (認証サーバ切り替え)」を参照してください。

## (2) JP1/IM - Service Support 08-51 または 08-50 から JP1/IM - Service Support 09-50 へのバージョンアップ

JP1/IM - Service Support 08-51 または 08-50 から、JP1/IM - Service Support 09-50 にバージョンアップした場合のセットアップ手順について次に示します。

### 1. jsssetup.bat コマンドを実行する。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsssetup.bat コマンドを実行し、JP1/IM - Service Support をセットアップします。

案件管理 DB の内容を引き継いでセットアップするため、-vup オプションだけを指定してください。

案件管理 DB が格納されているドライブに、案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量   |
|--------------|-----------|
| S            | 0.1 ギガバイト |
| M            | 0.1 ギガバイト |
| L            | 0.1 ギガバイト |

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量  |
|--------------|--|
| LL           | <ul style="list-style-type: none"> <li>08-51 の場合：0.6 ギガバイト</li> <li>08-50 の場合：LL サイズは存在しないため対象外</li> </ul> |

その他の引数は、運用に合わせて次のように指定してください。jsssetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat (セットアップ)」を参照してください。

メールで案件を登録したい場合

メールで案件を登録したい場合は、-t オプションを指定してマスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードを作成してください。なお、マスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードは、セットアップ時以外にも jsscreatesysandpwb コマンドで作成できます。jsscreatesysandpwb コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb (マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成)」を参照してください。

## 2. jsscollectdata コマンドを実行する。

jsscollectdata コマンドを実行し、案件情報を集計するための環境を設定します。引数には -a オプションを指定してください。jsscollectdata コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscollectdata (案件情報集計)」を参照してください。

## 3. jsschauthorityserver コマンドを実行する。

LDAP サーバを認証サーバとする場合、jsschauthorityserver コマンドを実行し、認証サーバを切り替えてください。LDAP サーバを認証サーバとしない場合、この手順は不要です。

jsschauthorityserver コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsschauthorityserver (認証サーバ切り替え)」を参照してください。

# (3) JP1/IM - Service Support 08-11 から JP1/IM - Service Support 09-50 へのバージョンアップ

JP1/IM - Service Support 08-11 から、JP1/IM - Service Support 09-50 にバージョンアップした場合のセットアップ手順について次に示します。

## 1. jsssetup.bat コマンドを実行する。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsssetup.bat コマンドを実行し、JP1/IM - Service Support をセットアップします。

案件管理 DB の内容を引き継いでセットアップするため、-vup オプションだけを指定してください。

案件管理 DB が格納されているドライブに、案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。

## 5. インストールとセットアップ

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量                   |
|--------------|---------------------------|
| S            | 1.6 ギガバイト                 |
| M            | 3.1 ギガバイト                 |
| L            | 5.1 ギガバイト                 |
| LL           | 08-11 に LL サイズは存在しないため対象外 |

その他の引数は、運用に合わせて次のように指定してください。jsssetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat ( セットアップ )」を参照してください。

### メールで案件を登録したい場合

メールで案件を登録したい場合は、-t オプションを指定してマスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードを作成してください。なお、マスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードは、セットアップ時以外にも jsscreatesysandpwb コマンドで作成できます。jsscreatesysandpwb コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 )」を参照してください。

### 2. jsscollectdata コマンドを実行する。

jsscollectdata コマンドを実行し、案件情報を集計するための環境を設定します。引数には -a オプションを指定してください。jsscollectdata コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscollectdata ( 案件情報集計 )」を参照してください。

### 3. jsschauthorityserver コマンドを実行する。

LDAP サーバを認証サーバとする場合、jsschauthorityserver コマンドを実行し、認証サーバを切り替えてください。LDAP サーバを認証サーバとしない場合、この手順は不要です。

jsschauthorityserver コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsschauthorityserver ( 認証サーバ切り替え )」を参照してください。

## (4) JP1/IM - Service Support 08-10 から JP1/IM - Service Support 09-50 へのバージョンアップ

JP1/IM - Service Support 08-10 から、JP1/IM - Service Support 09-50 にバージョンアップした場合のセットアップ手順について次に示します。

### 1. jsssetup.bat コマンドを実行する。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsssetup.bat コマンドを実行し、JP1/IM - Service Support をセットアップします。

案件管理 DB の内容を引き継いでセットアップするため、-s オプションおよび -vup オプションを指定してください。-s オプションで指定する DB のサイズは、JP1/IM -



Service Support 08-10 をセットアップしたときと同じか、それより大きいサイズを指定してください。

案件管理 DB が格納されているドライブに、案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量                   |
|--------------|---------------------------|
| S            | 2.1 ギガバイト                 |
| M            | 5.1 ギガバイト                 |
| L            | 12.1 ギガバイト                |
| LL           | 08-10 に LL サイズは存在しないため対象外 |

その他の引数は、運用に合わせて次のように指定してください。jsssetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat (セットアップ)」を参照してください。

#### メールで案件を登録したい場合

マスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードを作成する、-t オプションを指定してください。なお、マスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードは、セットアップ時以外にも jsscreatesysandpwb コマンドで作成できます。jsscreatesysandpwb コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb (マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成)」を参照してください。

#### 2. jsscollectdata コマンドを実行する。

jsscollectdata コマンドを実行し、案件情報を集計するための環境を設定します。引数には -a オプションを指定してください。jsscollectdata コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscollectdata (案件情報集計)」を参照してください。

#### 3. jsschauthorityserver コマンドを実行する。

LDAP サーバを認証サーバとする場合、jsschauthorityserver コマンドを実行し、認証サーバを切り替えてください。LDAP サーバを認証サーバとしない場合、この手順は不要です。

jsschauthorityserver コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsschauthorityserver (認証サーバ切り替え)」を参照してください。

案件管理 DB の内容を引き継いでセットアップする際、手順 1 で JP1/IM - Service

Support 08-10 をセットアップしたときより小さい DB サイズを指定してしまった場合

想定される案件数が格納できないおそれがあります。次の手順でサイズを変更してください。

1. セットアップ終了後、jssdbbackup.bat コマンドを実行してバックアップを取得する。

引数には -expand オプションを指定してください。

2. jssdbinit.bat コマンドを実行して、案件管理 DB のサイズを以前と同じか、それ

## 5. インストールとセットアップ

より大きいサイズに拡張する。

3. 手順 1 で取得したバックアップを使って、jssdbrecovery.bat コマンドを実行し、データをリカバリーする。

### 5.4.3 修復インストール時のセットアップ手順

JP1/IM - Service Support の修復インストール時のセットアップ手順について説明します。

1. jsssetup.bat コマンドを実行する。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsssetup.bat コマンドを実行し、JP1/IM - Service Support をセットアップします。引数には -r オプションを指定してください。

jsssetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat ( セットアップ )」を参照してください。

2. jsscollectdata コマンドを実行する。

jsscollectdata コマンドを実行し、案件情報を集計するための環境を設定します。引数には -a オプションを指定してください。jsscollectdata コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscollectdata ( 案件情報集計 )」を参照してください。

3. jsschauthorityserver コマンドを実行する。

LDAP サーバを認証サーバとしていた場合、案件管理 DB が認証サーバになります。jsschauthorityserver コマンドを実行し、認証サーバを切り替えてください。LDAP サーバを認証サーバとしていない場合、この手順は不要です。

jsschauthorityserver コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsschauthorityserver ( 認証サーバ切り替え )」を参照してください。

## 5.5 JP1/IM - Service Support のアンセットアップとアンインストール

JP1/IM - Service Support をアンインストールするときは、まず JP1/IM - Service Support をアンセットアップしてからアンインストールする必要があります。

JP1/IM - Service Support をアンセットアップ、およびアンインストールする手順について説明します。

### 5.5.1 アンセットアップ手順

JP1/IM - Service Support のアンセットアップ手順を次に示します。

1. JP1/IM - Service Support のサービスを停止する。  
JP1/IM - Service Support のサービスが起動している場合は、すべてのサービスを停止させます。
2. jssunsetup.bat コマンドを実行する。  
スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jssunsetup.bat コマンドを実行し、案件管理 DB を削除します。jssunsetup.bat コマンドについては、「10. コマンド」の「jssunsetup.bat (アンセットアップ)」を参照してください。  
jssunsetup.bat コマンドを実行しないでアンインストールすると、案件管理 DB が削除されないで残ります。使用しない場合は、セットアップ時に設定した案件管理 DB 格納先フォルダを手動で削除してください。  
デフォルトの案件管理 DB 格納先フォルダは、IM-SS パス ¥db です。
3. ODBC データソースを削除する。  
Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューから、[ 管理ツール ] - [ データソース (ODBC) ] を選択して、ODBC データソースアドミニストレータを起動します。  
OS が 64 ビット版の Windows Server 2008 または Windows Server 2003(x64) の場合は、次のファイルを実行して起動します。  
システムドライブ:¥WINDOWS¥SysWOW64¥odbcad32.exe  
[ システム DSN ] タブを開いて、セットアップ時に追加したデータソース「HiRDB ODBC3.0 Driver」を削除します。
4. 案件管理 DB の環境変数グループを削除する。  
HiRDB クライアント環境変数登録ツールを使用して、案件管理 DB のクライアント環境変数グループを削除します。  
IM-SS パス ¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdcltadm.exe を実行して、HiRDB クライアント環境変数登録ツールを起動します。

## 5. インストールとセットアップ

なお、Windows Server 2008 でユーザーアカウント制御機能が有効、かつ Administrator 以外の Administrators 権限を持つユーザーが操作する場合は、pdcltadm.exe を右クリックして表示されるプロパティから、[ 管理者として実行 ] を選択して実行してください。

セットアップ時に登録した環境変数グループ名「IMSS\_ENV\_GROUP」を選択して、[ 削除 ] ボタンで削除してください。

### 5.5.2 アンインストール手順

JP1/IM - Service Support のアンインストール手順を次に示します。

1. Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューから、[ プログラムの追加と削除 ] を選択する。  
[ プログラムの追加と削除 ] ダイアログボックスが表示されます。
2. 一覧から「JP1/IM - Service Support」を選択し、[ 変更と削除 ] ボタンをクリックする。  
指示に従ってアンインストールを進めると、プログラムがアンインストールされます。

## 5.6 マニュアルの組み込み手順

---

所定のフォルダに HTML マニュアルをコピーすることで、メイン画面の [ ヘルプ ] ボタンからマニュアルを参照できます。

マニュアルの組み込み手順を次に示します。

1. プログラムプロダクトに標準添付されているマニュアル CD-ROM を用意する。
2. マニュアル CD-ROM から、IM-SS パス %home%public%manual%ja% に HTML マニュアルをコピーする。  
フォルダには、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」をコピーしてください。  
また、同フォルダ内にある INDEX.HTM は上書きしてください。バージョンアップインストールの場合は、格納されている HTML マニュアルを手動で削除してからコピーしてください。



# 6

## JP1/IM - Service Support の 起動と終了

この章では、JP1/IM - Service Support を起動および終了する方法について説明します。

---

6.1 JP1/IM - Service Support の起動

---

6.2 JP1/IM - Service Support の終了

---

6.3 クラスタ運用時の JP1/IM - Service Support の起動と終了

---

## 6.1 JP1/IM - Service Support の起動

---

JP1/IM - Service Support を起動するには、JP1/IM - Service Support のサービスを起動させる必要があります。

サービスは、Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のサービスコントロールマネージャから起動できます。サービスを起動するときは、次の順序で起動してください。

1. JP1/Service Support - DB Server サービス
2. JP1/Service Support サービス
3. JP1/Service Support - Web Service サービス
4. JP1/Service Support - Task Service サービス

### 注

案件情報の集計、期限前通知、滞留案件通知およびメールによる案件登録コマンドを自動実行したい場合は、JP1/Service Support - Task Service サービスを起動します。

デフォルトの状態では JP1/Service Support - Task Service サービスを起動させると失敗します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf)」を参照してください。

それぞれのサービスを起動する手順を次に示します。

1. Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューから、[ 管理ツール ] - [ サービス ] を選択する。  
[ サービス ] ダイアログボックスが表示されます。
2. 起動するサービスを右クリックし、ポップアップメニューから [ 開始 ] を選択する。



## 6.2 JP1/IM - Service Support の終了

---

JP1/IM - Service Support を終了するには、JP1/IM - Service Support のサービスを停止させる必要があります。

サービスは、Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のサービスコントロールマネージャで停止できます。サービスを終了するときは、次の順序で停止してください。

1. JP1/Service Support - Task Service サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support サービス
4. JP1/Service Support - DB Server サービス

それぞれのサービスを停止する手順を次に示します。

1. Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューから、[ 管理ツール ] - [ サービス ] を選択する。  
[ サービス ] ダイアログボックスが表示されます。
2. サービス一覧から停止するサービスを右クリックし、ポップアップメニューから [ 停止 ] を選択する。  
確認のメッセージが表示されます。
3. [ OK ] ボタンをクリックする。  
サービスが停止します。

## 6.3 クラスタ運用時の JP1/IM - Service Support の起動と終了

---

クラスタシステムで論理ホストの JP1/IM - Service Support を運用する場合は、クラスタソフトの制御によって JP1/IM - Service Support を起動、停止します。

クラスタシステムでは、実行系サーバでアプリケーションを実行し、システムダウンなどの障害発生時に待機系サーバへフェールオーバーするために、アプリケーションをクラスタソフトに登録して起動と停止を制御しています。JP1/IM - Service Support をクラスタ運用する場合も、クラスタソフトが JP1/IM - Service Support を制御するように登録して運用します。

また、クラスタ運用している JP1/IM - Service Support は、クラスタソフトの操作によって起動、停止をしてください。Windows Server 2008 または Windows Server 2003 の [ サービス ] ダイアログボックスなどを使って手動で起動、停止した場合は、クラスタソフトの管理する JP1/IM - Service Support の動作状態と実際の動作状態が異なってしまう、障害と判定される場合があります。

クラスタ運用の詳細については、「8. クラスタシステムでの運用と環境構築」を参照してください。

# 7

## JP1/IM - Service Support の環境構築

この章では、JP1/IM - Service Support の環境構築をするために必要な設定について説明します。

JP1/IM - Service Support の環境構築は、JP1/IM - Service Support がインストールおよびセットアップされていることを前提としています。JP1/IM - Service Support のインストール・セットアップについては、「5. インストールとセットアップ」を参照してください。

- 
- 7.1 環境構築の流れ
  - 7.2 ユーザーとロールの作成
  - 7.3 対象システムの作成
  - 7.4 プロセスワークボードの作成
  - 7.5 アクセス権の割り当て
  - 7.6 コマンドの自動実行スケジュールの設定
  - 7.7 案件フォームのカスタマイズ
  - 7.8 案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ
  - 7.9 ステータスのカスタマイズ
  - 7.10 案件を操作するための環境設定
  - 7.11 定義ファイルによる環境設定
  - 7.12 メールで案件を登録するための環境設定
  - 7.13 JP1 製品と連携するための環境設定
-

---

7.14 JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報と連携するための環境設定

---

7.15 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからの案件データの移行

---

7.16 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからのユーザー情報の移行

---

7.17 既存の JP1/IM - Service Support からのデータの移行

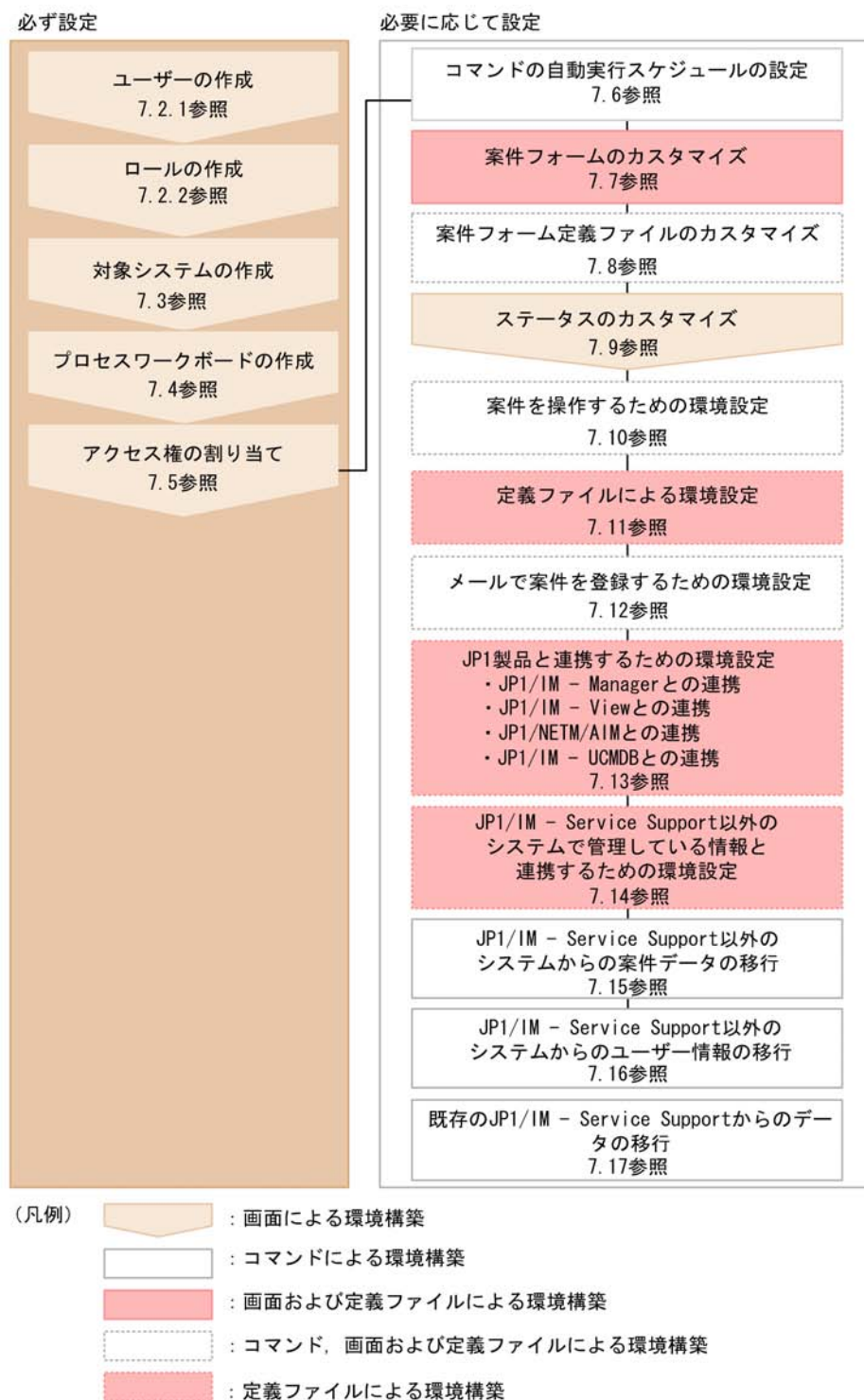
---

## 7.1 環境構築の流れ

---

JP1/IM - Service Support の環境構築の流れについて説明します。環境構築には、JP1/IM - Service Support で提供する画面を使用する設定と、コマンド、またはプロパティファイルなどの定義ファイルを使用する設定があります。それぞれの設定の流れを次の図に示します。

図 7-1 環境構築の流れ



## 7.2 ユーザーとロールの作成

ユーザーやロールを追加したり、削除したりする手順を次に示します。また、追加したユーザー情報やロール情報を編集する手順についても説明します。

この操作ができるのは、ユーザー管理ロールに所属しているユーザーです。

ユーザー管理ロールについては、「2.14.2 ロール管理」を参照してください。

### 7.2.1 ユーザーの作成

[ ユーザー管理 ] 画面からユーザーを追加したり、削除したりする手順を次に示します。この操作ができるのは、ユーザー管理ロールに所属しているユーザーです。

#### (1) ユーザーの追加

ユーザーを追加する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [ オプション ] - [ ユーザーの管理 ] を選択する。  
[ ユーザー管理 ] 画面が表示されます。[ ユーザー管理 ] 画面を次の図に示します。

図 7-2 [ ユーザー管理 ] 画面

| ID       | 名前      | 所属組織    | 役職 | メールアドレス           | 電話番号      |
|----------|---------|---------|----|-------------------|-----------|
| jp1admin | JP1 管理者 |         |    |                   |           |
| 10013    | 三越和子    | システム開発部 | 主任 | XXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| 10012    | 上田次郎    | システム開発部 | 主任 | XXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| 10008    | 上野留美子   | 総務部     | 主任 | XXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| 10023    | 中山奈津子   | 総務部     | 担当 | XXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| 10017    | 中川陽太    | システム開発部 | 担当 | XXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| 10024    | 中野太一    | システム開発部 | 担当 | XXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| 10009    | 代々木 一郎  | システム開発部 | 部長 | XXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| 10002    | 佐藤五郎    | 営業部     | 担当 | XXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |

[ ユーザー管理 ] 画面に表示されるユーザー情報の並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「名前」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

2. メニューから [ 新規作成 ] を選択する。  
[ ユーザー作成 ] 画面が表示されます。[ ユーザー作成 ] 画面を次の図に示します。

図 7-3 [ ユーザー作成 ] 画面

| 属性          | 値                       |
|-------------|-------------------------|
| ID*         | 10000                   |
| 名前*         | 日立太郎                    |
| 英語名         | Taro Hitachi            |
| パスワード*      | *****                   |
| パスワードの確認入力* | *****                   |
| 所属組織        | システム開発部                 |
| 役職          | 担当                      |
| 役職順位        | A                       |
| メールアドレス     | hitachitaro@hitachi.com |
| 電話番号        | 0000-XXXX               |
| 電話番号2       |                         |
| コメント        |                         |

ページが表示されました

イントラネット

## 3. ユーザー情報を入力する。

「ID」、「名前」、「パスワード」、および「パスワードの確認入力」は必ず入力してください。パスワードの変更ができない設定の場合は、「パスワード」、および「パスワードの確認入力」は入力できません。このとき、パスワードはIDと同じ文字列で登録されます。パスワードの変更を抑止するかどうかは、ユーザー管理プロパティファイルで設定します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザー管理プロパティファイル (hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties)」を参照してください。

「ID」には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。「名前」には、1 文字以上 255 文字以内の半角英数字または 1 文字以上約 85 文字以内の全角文字列を入力できます。「パスワード」および「パスワードの確認入力」には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字、半角スペースおよび半角記号を入力できます。

「英語名」、「役職」、「役職順位」、「メールアドレス」、「電話番号」、「電話番号 2」には、255 文字以内の半角英数字または約 85 文字以内の全角文字列を入力できます。「所属組織」、「コメント」には、512 文字以内の半角英数字または約 170 文字以内の全角文字列を入力できます。

メールアドレスには、ASCII 文字コード表に掲載されている文字を指定できます。ただし、次の条件があります。



- 制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字。
  - 「@ (単価記号)」が一つだけ含まれている。
  - 「@ (単価記号)」の前後に文字がある。
  - 先頭または最後尾に「. (ピリオド)」がない。
  - () < > [] ; ¥ , 半角スペース (0x20) がない。
4. メニューから [ 登録 ] を選択する。  
ユーザーが追加され、[ ユーザー管理 ] 画面に戻ります。

---

#### 参考

ユーザーは、jssuserimport コマンド (ユーザー情報インポート) でも追加できます。  
jssuserimport コマンドを使用するには、Administrators 権限が必要です。jssuserimport  
コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssuserimport (ユーザー情報インポート)」を参照してください。

---

## (2) ユーザー情報の編集

追加したユーザー情報を編集する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [ オプション ] - [ ユーザーの管理 ] を選択する。  
[ ユーザー管理 ] 画面が表示されます。
2. 編集するユーザーをチェックし、メニューから [ アクション ] - [ 編集 ] を選択する。  
[ ユーザー編集 ] 画面が表示されます。[ ユーザー編集 ] 画面を次の図に示します。

図 7-4 [ ユーザー編集 ] 画面

| 属性       | 値  |
|----------|--|
| ID#:     | 10000  |
| 名前#:     | 日立太郎   |
| 英語名:     | Taro Hitachi   |
| パスワード:   | <input type="checkbox"/> パスワードを変更する<br>パスワード*: <input type="text"/><br>パスワードの確認入力*: <input type="text"/> |
| 所属組織:    | システム開発部  |
| 役職:      | 担当   |
| 役職順位:    | A  |
| メールアドレス: | hitachitaro@hitachi.com  |
| 電話番号:    | 0000-XXXX  |
| 電話番号2:   | <input type="text"/>   |
| コメント:    | <input type="text"/>   |

## 3. ユーザー情報を編集する。

「ID」、「パスワード」は必要に応じて変更してください。なお、パスワードを変更する場合は、「パスワードを変更する」にチェックしてください。パスワードの変更ができない設定の場合は、「パスワードを変更する」はチェックできません。パスワードの変更を抑止するかどうかは、ユーザー管理プロパティファイルで設定します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザー管理プロパティファイル (hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties)」を参照してください。

「ID」には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。「名前」には、1 文字以上 255 文字以内の半角英数字または 1 文字以上約 85 文字以内の全角文字列を入力できます。「パスワード」および「パスワードの確認入力」には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字、半角スペースおよび半角記号を入力できます。

「英語名」、「役職」、「役職順位」、「メールアドレス」、「電話番号」、「電話番号 2」には、255 文字以内の半角英数字または約 85 文字以内の全角文字列を入力できます。「所属組織」、「コメント」には、512 文字以内の半角英数字または約 170 文字以内の全角文字列を入力できます。

メールアドレスには、ASCII 文字コード表に掲載されている文字を指定できます。た

だし、次の条件があります。

- 制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字。
- 「@ ( 単価記号 )」が一つだけ含まれている。
- 「@ ( 単価記号 )」の前後に文字がある。
- 先頭または最後尾に「. ( ビリオド )」がない。
- ( ) < > [ ] : ; ¥ , 半角スペース ( 0x20 ) がない。

4. メニューから [ 登録 ] を選択する。

ユーザー情報が登録され、[ ユーザー管理 ] 画面に戻ります。ユーザー情報を編集した場合、編集した情報の反映は、案件の情報を編集したときに行われます。

注意事項

認証サーバとして LDAP サーバを使用する場合、パスワードは LDAP サーバが管理しているため、JP1/IM - Service Support でパスワードを変更しても LDAP サーバのパスワードは変更されません。認証サーバとして LDAP サーバを使用する場合、JP1/IM - Service Support でのパスワードの変更を抑止することをお勧めします。パスワードの変更を抑止するには、ユーザー管理プロパティファイルで設定してください。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザー管理プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties )」を参照してください。

### ( 3 ) ユーザーの削除

ユーザーを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面 ( 案件一覧 ) のメニューから [ オプション ] - [ ユーザーの管理 ] を選択する。  
[ ユーザー管理 ] 画面が表示されます。
2. 削除するユーザーをチェックする。  
複数のユーザーを一度に削除できます。ユーザーを選択した場合の [ ユーザー管理 ] 画面を次の図に示します。

図 7-5 [ ユーザー管理 ] 画面 (ユーザー選択)

| <input type="checkbox"/> ID               | 名前 ▲   | 所属組織    | 役職 | メールアドレス             | 電話番号      |
|---|--------|---------|----|---------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> jp1admin         | JP1管理者 |         |    |                     |           |
| <input type="checkbox"/> 10013            | 三越和子   | システム開発部 | 主任 | XXXXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| <input checked="" type="checkbox"/> 10012 | 上田次郎   | システム開発部 | 主任 | XXXXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| <input type="checkbox"/> 10008            | 上野留美子  | 総務部     | 主任 | XXXXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| <input type="checkbox"/> 10023            | 中山奈津子  | 総務部     | 担当 | XXXXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| <input checked="" type="checkbox"/> 10017 | 中川陽太   | システム開発部 | 担当 | XXXXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| <input type="checkbox"/> 10024            | 中野太一   | システム開発部 | 担当 | XXXXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| <input type="checkbox"/> 10009            | 代々木 一郎 | システム開発部 | 部長 | XXXXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |
| <input type="checkbox"/> 10002            | 佐藤五郎   | 営業部     | 担当 | XXXXXXXX@hitachicom | 0000-XXXX |

[ ユーザー管理 ] 画面に表示されるユーザー情報の並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「名前」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。ただし、jp1admin ユーザーは削除できません。

### 3. メニューから [ アクション ] - [ 削除 ] を選択する。

削除するかどうか確認するメッセージが表示されます。[ OK ] ボタンをクリックすると、ユーザーが削除されます。ユーザー情報を削除した場合、削除した情報の反映は、案件の情報を編集したときに行われます。

## 7.2.2 ロールの作成

[ ロール管理 ] 画面からロールを追加したり、削除したりする手順を次に示します。この操作ができるのは、ユーザー管理ロールに所属しているユーザーです。

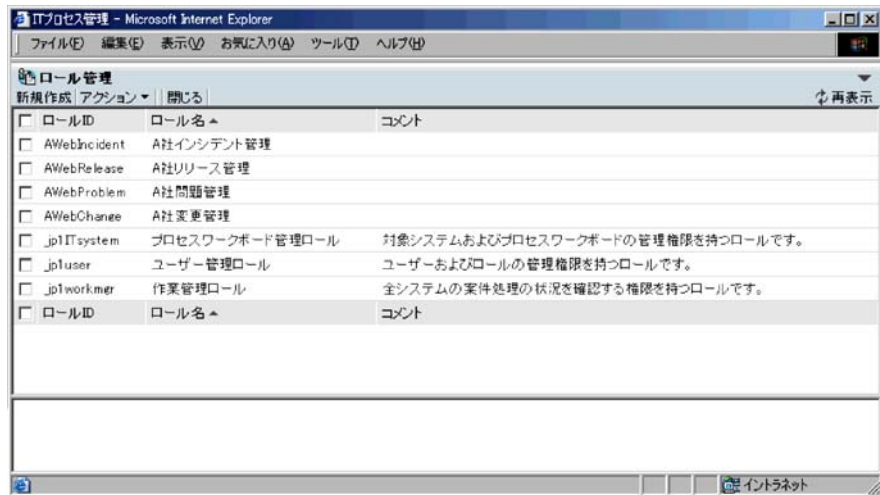
### (1) ロールの追加

ロールを追加する手順を次に示します。

#### 1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [ オプション ] - [ ロールの管理 ] を選択する。

[ ロール管理 ] 画面が表示されます。[ ロール管理 ] 画面を次の図に示します。

図 7-6 [ ロール管理 ] 画面

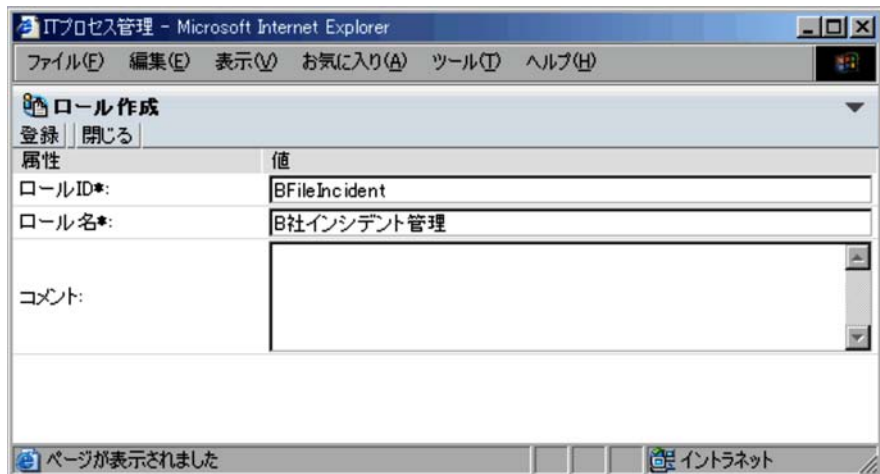


[ ロール管理 ] 画面に表示されるロール情報および所属ユーザーの並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。ロール情報の初期ソートキーは「ロール名」、所属ユーザーの初期ソートキーは「名前」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

2. メニューから [ 新規作成 ] を選択する。

[ ロール作成 ] 画面が表示されます。[ ロール作成 ] 画面を次の図に示します。

図 7-7 [ ロール作成 ] 画面



3. ロール情報を入力する。

「ロール ID」および「ロール名」は必ず入力してください。

「ロール ID」には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。ただし、

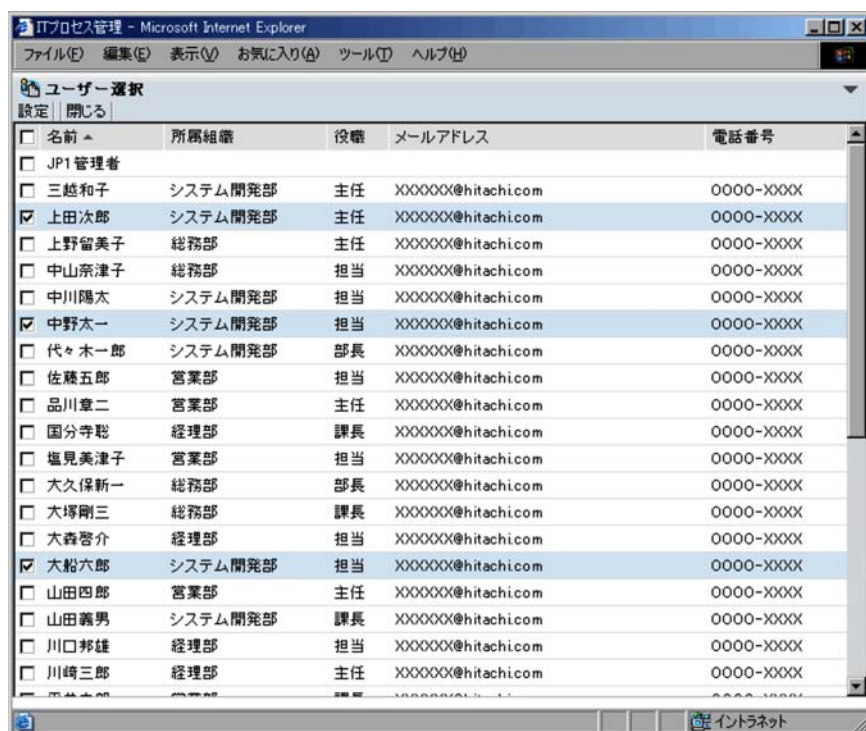
「\_jp1」で始まるロール ID は登録できません。

「ロール名」には、1 文字以上 255 文字以内の半角英数字または約 85 文字以内の全角

文字列を入力できます。「コメント」には、512 文字以内の半角英数字または約 170 文字以内の全角文字列を入力できます。

4. メニューから [ 登録 ] を選択する。  
ロールが追加され、[ ロール管理 ] 画面に戻ります。
5. 追加したロールをチェックし、メニューから [ アクション ] - [ メンバー追加 ] を選択する。  
[ ユーザー選択 ] 画面が表示されます。
6. ロールに登録するメンバーをチェックする。  
ユーザーは複数選択できます。[ ユーザー選択 ] 画面を次の図に示します。

図 7-8 [ ユーザー選択 ] 画面



ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。

7. メニューから [ 設定 ] を選択する。  
チェックしたユーザーがロールに登録されます。

## (2) ロールの編集

ロール情報を編集する手順を次に示します。

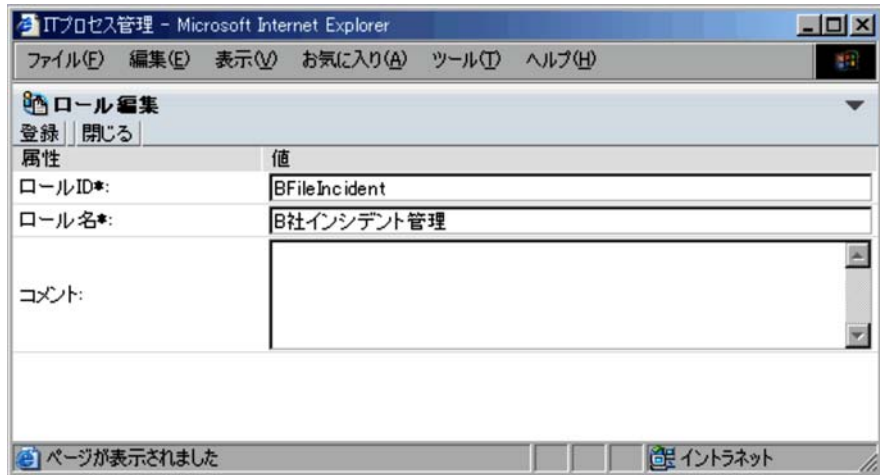
1. メイン画面 ( 案件一覧 ) のメニューから [ オプション ] - [ ロールの管理 ] を選択する。

[ ロール管理 ] 画面が表示されます。

- 編集するロールをチェックし、メニューから [ アクション ] - [ ロール編集 ] を選択する。

[ ロール編集 ] 画面が表示されます。[ ロール編集 ] 画面を次の図に示します。

図 7-9 [ ロール編集 ] 画面



- ロール情報を編集する。

「ロール ID」、「ロール名」は必要に応じて変更してください。

「ロール ID」には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。ただし、「\_jp1」で始まるロール ID は登録できません。

「ロール名」には、1 文字以上 255 文字以内の半角英数字または約 85 文字以内の全角文字列を入力できます。「コメント」には、512 文字以内の半角英数字または約 170 文字以内の全角文字列を入力できます。

- メニューから [ 登録 ] を選択する。

ロール情報が編集され、[ ロール管理 ] 画面に戻ります。ロール情報を編集した場合、編集した情報の反映は、案件の情報を編集したときに行われます。

### (3) メンバーの追加

ロールにメンバーを追加する手順を次に示します。

- メイン画面 (案件一覧) のメニューから [ オプション ] - [ ロールの管理 ] を選択する。

[ ロール管理 ] 画面が表示されます。

- メンバーを追加するロールにチェックを入れ、メニューから [ アクション ] - [ メンバー追加 ] を選択する。

[ ユーザー選択 ] 画面が表示されます。

- ロールに登録するメンバーをチェックする。

追加するメンバーをチェックします。

ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。

4. メニューから [ 設定 ] を選択する。  
チェックしたユーザーがロールに登録されます。

#### (4) メンバーの削除

ロールからメンバーを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面 ( 案件一覧 ) のメニューから [ オプション ] - [ ロールの管理 ] を選択する。  
[ ロール管理 ] 画面が表示されます。
2. メンバーを削除するロールを選択し、削除するメンバーをチェックする。  
削除するメンバーをチェックします。  
ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。
3. メニューから [ アクション ] - [ メンバー削除 ] を選択する。  
メンバーを削除するかどうか確認するメッセージが表示され、[ OK ] ボタンをクリックすると、チェックしたユーザーが削除されます。

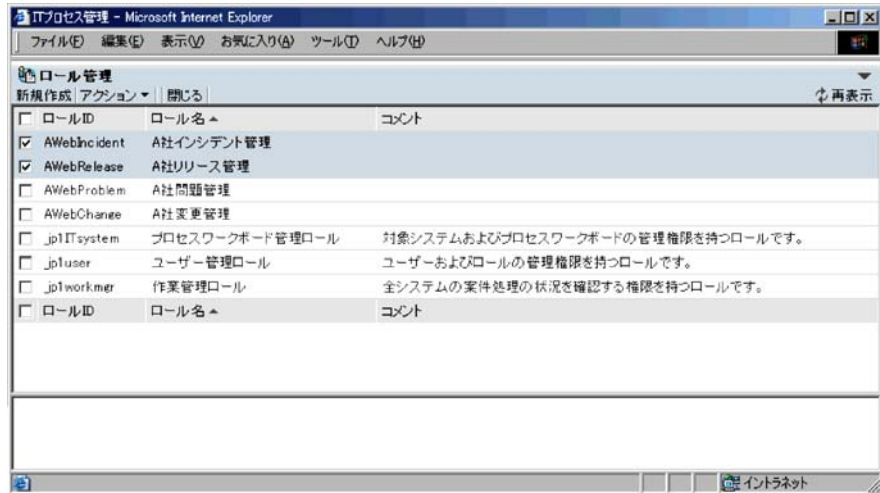
#### (5) ロールの削除

ロールを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面 ( 案件一覧 ) のメニューから [ オプション ] - [ ロールの管理 ] を選択する。  
[ ロール管理 ] 画面が表示されます。
2. 削除するロールをチェックする。  
複数のロールを一度に削除できます。ロールを選択した場合の [ ロール管理 ] 画面を次の図に示します。



図 7-10 [ ロール管理 ] 画面 ( ロール選択 )



[ ロール管理 ] 画面に表示されるロール情報および所属ユーザーの並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。ロール情報の初期ソートキーは「ロール名」、所属ユーザーの初期ソートキーは「名前」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのロールを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したロールのチェックが外れます。ただし、ロール ID が「\_jp1」で始まるシステムロールは削除できません。

3. メニューから [ アクション ] - [ ロール削除 ] を選択する。

削除するかどうか確認するメッセージが表示されます。[ OK ] ボタンをクリックすると、ロールが削除されます。ロール情報を削除した場合、削除した情報の反映は、案件の情報を編集したときに行われます。

## 7.3 対象システムの作成

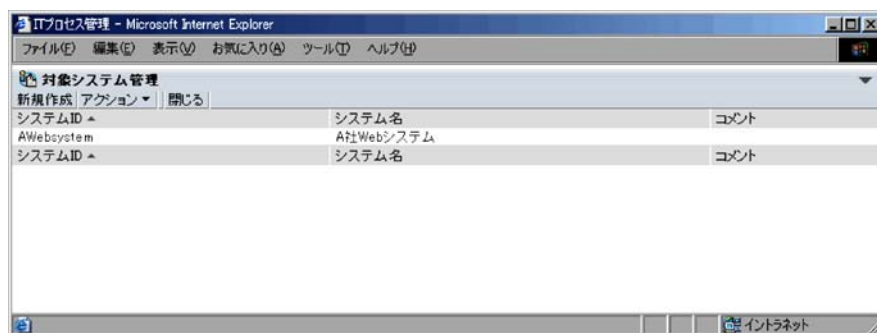
対象システムを追加したり、削除したりする手順を次に示します。また、追加した対象システム情報を編集する手順についても説明します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーです。

### (1) 対象システムの追加

対象システムを追加する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [ オプション ] - [ 対象システムの管理 ] を選択する。  
[ 対象システム管理 ] 画面が表示されます。[ 対象システム管理 ] 画面を次の図に示します。

図 7-11 [ 対象システム管理 ] 画面



[ 対象システム管理 ] 画面に表示される対象システムの情報の並び順は、表示項目名「システム ID」および「システム名」をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「システム ID」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

2. メニューから [ 新規作成 ] を選択する。  
[ 対象システム作成 ] 画面が表示されます。[ 対象システム作成 ] 画面を次の図に示します。

図 7-12 [ 対象システム作成 ] 画面

| 属性      | 値             |
|---------|---------------|
| システムID* | BFilesystem   |
| システム名*  | B社ファイルサーバシステム |

コメント:

- 対象システム情報を入力する。  
「システム ID」および「システム名」は必ず入力してください。システム ID には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。システム名には、1 文字以上 128 文字以内の半角英数字または約 40 文字以内の全角文字列を入力できます。コメント には、1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列を入力できます。
- メニューから [ 登録 ] を選択する。  
対象システムが追加され、[ 対象システム管理 ] 画面に戻ります。

## (2) 対象システム情報の編集

追加した対象システム情報を編集する手順を次に示します。

- メイン画面（案件一覧）のメニューから [ オプション ] - [ 対象システムの管理 ] を選択する。  
[ 対象システム管理 ] 画面が表示されます。
- 編集する対象システムを選択する。  
システム ID またはシステム名を選択すると、対象システムを選択できます。対象システムは一つだけ選択できます。対象システムを選択した場合の [ 対象システム管理 ] 画面を次の図に示します。

図 7-13 [対象システム管理] 画面 (対象システム選択)

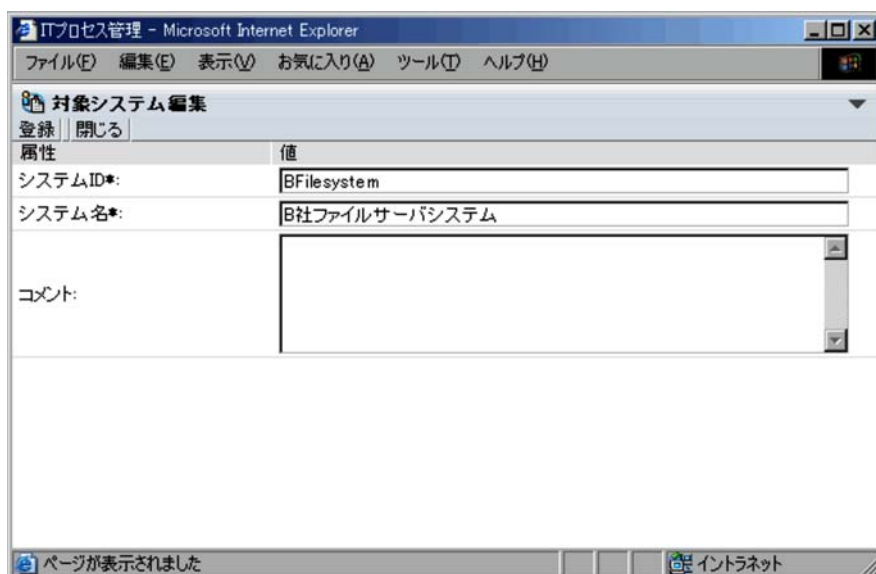


[対象システム管理] 画面に表示される対象システムの情報の並び順は、表示項目名「システム ID」および「システム名」をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「システム ID」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

3. メニューから [アクション] - [対象システムの編集] を選択する。

[対象システム編集] 画面が表示されます。[対象システム編集] 画面を次の図に示します。

図 7-14 [対象システム編集] 画面



4. 対象システム情報を編集する。

「システム ID」、「システム名」は必要に応じて変更してください。システム ID には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。システム名には、1 文字以上 128 文字以内の半角英数字または約 40 文字以内の全角文字列を入力できます。コメントには、1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列を入力で

きます。

5. メニューから [ 登録 ] を選択する。  
対象システム情報が編集され、[ 対象システム管理 ] 画面に戻ります。

### (3) 対象システムの削除

対象システムを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面 ( 案件一覧 ) のメニューから [ オプション ] - [ 対象システムの管理 ] を選択する。  
[ 対象システム管理 ] 画面が表示されます。
2. 削除する対象システムを選択する。  
システム ID またはシステム名を選択すると、対象システムを選択できます。対象システムは一つだけ選択できます。
3. メニューから [ アクション ] - [ 対象システムの削除 ] を選択する。  
削除するかどうか確認するメッセージが表示されます。[ OK ] ボタンをクリックすると、対象システムが削除されます。

#### 注意事項

対象システムを削除する場合、その配下のプロセスワークボードすべての状態を運用中以外の状態にする必要があります。

#### 参考

対象システムを画面から削除した状態では、削除を取り消して復元できます。対象システムの削除を取り消すときは、[ 対象システム管理 ] 画面で対象システムを選択した状態で [ アクション ] - [ 削除の取り消し ] を実行してください。

案件管理 DB から完全に削除したい場合は、jssdelrec コマンドを実行してください。

jssdelrec コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec ( 案件管理 DB データ削除 )」を参照してください。

## 7.4 プロセスワークボードの作成

プロセスワークボードを追加したり、削除したりする手順を次に示します。また、追加したプロセスワークボード情報を編集する手順についても説明します。

### (1) プロセスワークボードの追加

プロセスワークボードを追加する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーです。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [ 新規作成 ] - [ プロセスワークボードの作成 ] を選択する。  
[ プロセスワークボード作成 ] 画面が表示されます。[ プロセスワークボード参照 ] 画面は、[ 基本設定 ] タブ、[ 案件自動入力設定 ] タブ、[ しきい値設定 ] タブの三つのタブがあり、それぞれ参照できる項目が異なります。[ プロセスワークボード作成 ] 画面を次の図に示します。

図 7-15 [ プロセスワークボード作成 ] 画面

[ 基本設定 ] タブ

The screenshot shows the 'JP1プロセス管理 - Microsoft Internet Explorer' window. The main content area is titled 'プロセスワークボード作成' (Process Workboard Creation). It has three tabs: '登録' (Register), '参照' (Reference), and '削除' (Delete). The '登録' tab is selected, displaying a form with the following fields and options:

- 位置** (Location): A text field containing 'EFileIncident'.
- システム** (System): A dropdown menu showing 'B2ファイル管理システム'.
- プロセス** (Process): A dropdown menu showing 'インシデント管理'.
- 案件フォーム** (Case Form): A checkbox labeled 'プロセスの標準案件フォームを使用する' (Use the standard case form of the process) is checked. Below it is a dropdown menu showing 'インシデント管理フォーム'.
- 状態** (Status): A dropdown menu showing '運用中'.
- プロセスワークボード管理者** (Process Workboard Manager): A text field with '日立東部' and a '選択' (Select) button.
- 期限前にメール通知を行う** (Send email notification before deadline): A checkbox that is unchecked.
- 期限前日数** (Days before deadline): A text field with '1' and a '日前' (days before) label.
- メール通知回数設定** (Email notification frequency setting): Radio buttons for '期限前日数の日に1回メール通知' (Send email notification once on the day before the deadline) and '期限前日数の日から作業期限日まで毎日メール通知' (Send email notification daily from the day before the deadline to the work deadline). The first option is selected.
- JP1イベント案件** (JP1 Event Case): A checkbox labeled 'JP1イベントの発行を行う' (Issue JP1 event) is unchecked.
- メールから登録された案件の担当** (Assignee of cases registered from email): A text field with '日立東部' and a '選択' (Select) button.
- コメント** (Comment): A large text area for additional notes.

## [案件自動入力設定] タブ

プロセスワークボード作成

基本設定 案件自動入力設定 しきい値設定

☒ 案件自動入力プロパティファイルの既定値を使用する

属性 値

案件の発生日時

☐ 設定しない  
☐ 設定する

案件の開始日時

☐ 設定しない  
☐ 設定する

案件の優先度

|      | 影響度 |     |     |     |
|------|-----|-----|-----|-----|
|      | 大   | 中   | 小   | 未設定 |
| 緊急   | 大緊急 | 大緊急 | 大緊急 | 緊急  |
| 警戒   | 大緊急 | 大緊急 | 緊急  | 緊急  |
| 致命的  | 大緊急 | 緊急  | 緊急  | 緊急  |
| エラー  | 緊急  | 緊急  | 緊急  | 標準  |
| 重大度  | 緊急  | 緊急  | 標準  | 標準  |
| 通知   | 緊急  | 標準  | 標準  | 標準  |
| 情報   | 標準  | 標準  | 標準  | 標準  |
| デバッグ | 標準  | 標準  | 標準  | 標準  |
| 未設定  | 標準  | 標準  | 標準  | 標準  |

優先度は、重大度と影響度の組み合わせにより決まります。

案件の作業期限

☐ 設定しない  
☐ 設定する

| 優先度 | 時間 |
|-----|----|
| 大緊急 | 24 |
| 緊急  | 6  |
| 標準  | 6  |
| 未設定 | 60 |

作業期限の日は、案件登録日時に優先度指定した時間を定めた日になります。

## [しきい値設定] タブ

プロセスワークボード作成

基本設定 案件自動入力設定 しきい値設定

☒ 案件集計プロパティファイルの既定値を使用する

属性 値

長期化とする未解決時間

72 時間

未処理案件のしきい値

0 件

未完了案件のしきい値

0 件

重複中案件のしきい値

0 件

長期化案件のしきい値

0 件

最優先案件のしきい値

0 件

当日期限案件のしきい値

0 件

値を未入力で登録した場合、プロパティファイルのデフォルト値が設定されます。

## 2. プロセスワークボード情報を入力する。

[基本設定] タブ, [案件自動入力設定] タブ, [しきい値設定] タブの設定項目について次に示します。

## [基本設定] タブ

[基本設定] タブで設定できる項目について次の表に示します。

表 7-1 [ プロセスワークボード作成 ] 画面 ([ 基本設定 ] タブ) での設定項目

| 項目               | 説明   |
|------------------|--|
| プロセスワークボード ID    | プロセスワークボード ID を、半角英数字で 1 文字以上 64 文字以下で入力する。  |
| システム             | コンボボックスからプロセスワークボードの登録先となる対象システムを選択する。   |
| プロセス             | コンボボックスから、プロセスワークボードのプロセスを選択する。  |
| 案件フォーム           | 使用する案件フォームを選択する。<br>プロセスごとに設定されている標準の案件フォームを使用する場合は、「プロセスの標準案件フォームを使用する」をチェックする。<br>プロセスワークボードごとに案件フォームを使い分けたい場合は、「プロセスの標準案件フォームを使用する」のチェックを外して、コンボボックスから任意の案件フォームを選択する。<br>コンボボックスの下部には、選択した案件フォームのコメントが表示される。  |
| 状態               | コンボボックスからプロセスワークボードの状態を選択する。   |
| プロセスワークボード管理者    | [ 選択 ] ボタンをクリックすると表示される [ ユーザー・ロール選択 ] 画面から、プロセスワークボードの管理者を選択する。ユーザー、またはロールのどちらでも設定できる。  |
| 期限前メール通知設定       | 案件の作業期限が近づいていることを、担当者やプロセスワークボード管理者にメールで通知する場合は、「期限前にメール通知を行う」にチェックする。<br>「期限前日数」には、作業期限の何日前に通知するかの日数について、半角数字で 1 ~ 365 日の範囲内で入力する。<br>「メール通知回数設定」では、「期限前日数の日に 1 回メール通知」、または「期限前日数の日から作業期限日まで毎日メール通知」のどちらかを選択する。 |
| JP1 イベント発行設定     | JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する設定の場合にだけ表示される。JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行させたい場合にチェックする。   |
| メールから登録された案件の担当者 | メールによる案件登録コマンドを使用する場合にだけ表示される。[ 選択 ] ボタンをクリックすると表示される [ ユーザー・ロール選択 ] 画面から、メールから登録された案件の担当者を選択する。ユーザー、またはロールのどちらでも設定できる。  |
| コメント             | プロセスワークボードについてのコメントを、1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列で入力する。   |

## 注

必ず設定する項目です。

なお、「JP1 イベント発行設定」および「メールから登録された案件の担当者」の項目は、定義ファイルで設定を変更すると表示されます。デフォルトでは表示されません。それぞれの項目の詳細は次のとおりです。

「JP1 イベント発行設定」は、JP1 イベント発行設定プロパティファイルで JP1 イベントを発行する設定にすると表示されます。JP1 イベント発行設定プロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の、「JP1 イベント発行設定ファイル (hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_setting.properties)」を参照してください。

「メールから登録された案件の担当者」は、メール定義ファイルでメールによる



案件登録コマンドを使用する設定にすると表示されます。メール定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル (jplimss\_mail\_setting.conf)」を参照してください。

#### [ 案件自動入力設定 ] タブ

案件の自動入力設定は、案件自動入力プロパティファイルでも設定できます。プロセスワークボードごとに設定したい場合は [ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で設定してください。また、[ 案件自動入力設定 ] タブのデフォルトについても、案件自動入力プロパティファイルで設定できます。案件自動入力プロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件自動入力プロパティファイル (hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties)」を参照してください。

[ 案件自動入力設定 ] タブで設定できる項目について次の表に示します。

表 7-2 [ プロセスワークボード作成 ] 画面 ([ 案件自動入力設定 ] タブ) での設定項目

| 項目                       | 説明  |
|--------------------------|---|
| 案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する | 案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する場合にチェックする。チェックすると、この項目以外の項目が非活性となり変更できなくなる。   |
| 案件の発生日時                  | 案件の発生日時を自動入力させたい場合には、[ 設定する ] を選択する。選択すると、[ 案件作成 ] 画面を表示させた日時が自動的に入力される。  |
| 案件の開始日時                  | 案件の開始日時を自動入力させたい場合には、[ 設定する ] を選択する。選択すると、[ 案件作成 ] 画面を表示させた日時が自動的に入力される。  |
| 案件の優先度                   | <p>案件の優先度を自動入力させたい場合には、[ 設定する ] を選択する。選択すると、入力された影響度、および重大度の組み合わせによって、案件登録時に優先度が自動入力される。</p> <p>優先度の自動入力の基となる影響度、および重大度の組み合わせについては、ユーザーの運用に合わせてコンボボックスで設定することもできる。</p> <p>なお、影響度および重大度の組み合わせは、「未設定」を除いて、影響度は 3 個まで、重大度は 8 個まで設定できる。案件フォームをカスタマイズして、影響度または重大度の数を増やしても、組み合わせのコンボボックスには反映されないのに注意すること。</p> |

| 項目      | 説明  |
|---------|---|
| 案件の作業期限 | <p>案件の作業期限を自動入力させたい場合には、[ 設定する ] を選択する。選択すると、案件の優先度に合わせて作業期限が自動で入力される。作業期限は、優先度ごとに設定された時間数が、[ 案件作成 ] 画面を表示させた時刻に加算されて自動入力される。加算される時間数は、半角数字で 0 ~ 8,760 時間の範囲内でテキストボックスに入力して設定する。また、時間数を設定しないで、空白のままにしておくこともできる。空白の場合、作業期限は自動入力されない。</p> <p>なお、[ 案件編集 ] 画面で案件の優先度を変更した場合、作業期限が自動入力される。作業期限の算出方法には、次のどちらかを選択できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• テキストボックスに入力された時間数が、[ 案件編集 ] 画面を表示させた時刻に加算される。</li> <li>• テキストボックスに入力された時間数が、案件の登録日時に加算される。</li> </ul> <p>作業期限の算出方法の設定については、「11. 定義ファイル」の「案件自動入力プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.properties )」を参照のこと。</p> <p>案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合も、作業期限が自動入力される。また、案件編集コマンドで案件の優先度の変更された場合も、作業期限が自動更新される。</p> <p>案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合、案件編集コマンドで案件の優先度の変更された場合、作業期限は、テキストボックスに入力された時間数が、案件の登録日時に加算される。</p> |

案件登録コマンド、およびメールによる案件登録コマンドで案件が作成された場合、「案件の発生日時」および「案件の開始日時」は、コマンドが実行された日時が自動的に入力されます。

#### [ しきい値設定 ] タブ

[ しきい値設定 ] タブで設定できる項目について次の表に示します。

表 7-3 [ プロセスワークボード作成 ] 画面 ([ しきい値設定 ] タブ) での設定項目

| 項目                     | 説明   |
|------------------------|--|
| 案件集計プロパティファイルの設定値を使用する | 案件集計プロパティファイルの設定値を使用する場合にチェックすると、この項目以外の項目が非活性となり変更できなくなる。   |
| 長期化とする未解決時間            | 案件のステータスが「クローズ」以外で、かつ完了日時が設定されていない場合、案件の登録日時からここで設定した時間が超過すると、長期化した案件と見なされ、メイン画面（案件状況）の「長期化」の件数に含まれる。0 ~ 876,000 時間の範囲内で、半角数字の整数で入力する。 |
| 未処理案件のしきい値             | 未処理案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「未処理」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。                 |
| 未完了案件のしきい値             | 未完了案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「未完了」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。                 |
| 審議中案件のしきい値             | 審議中案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「審議中」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。                 |

| 項目          | 説明   |
|-------------|--|
| 長期化案件のしきい値  | 長期化案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「長期化」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。   |
| 最優先案件のしきい値  | 最優先案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「最優先」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。   |
| 当日期限案件のしきい値 | 当日期限案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「当日期限」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。 |

デフォルトは案件集計プロパティファイルの設定値です。また、各項目で空白を指定した場合は、案件集計プロパティファイルの値が設定されます。

3. メニューから [ 登録 ] を選択する。  
プロセスワークボードが追加され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

## （2）プロセスワークボード情報の編集

追加したプロセスワークボード情報を編集する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧から編集するプロセスワークボードを選択する。  
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。
2. メニューから [ アクション ] - [ プロセスワークボードの編集 ] を選択する。  
[ プロセスワークボード編集 ] 画面が表示されます。[ プロセスワークボード編集 ] 画面は、[ 基本設定 ] タブ、[ 案件自動入力設定 ] タブ、[ しきい値設定 ] タブの三つのタブがあり、それぞれ編集できる項目が異なります。[ プロセスワークボード編集 ] 画面を次の図に示します。

図 7-16 [ プロセスワークボード編集 ] 画面

## [基本設定] タブ

プロセスワークボード編集

基本設定 | 案件自動入力設定 | しきい値設定

属性

プロセスワークボードID\*: Eficident

システム: E社ファイル管理システム

プロセス: インシデント管理

案件フォーム\*: ☒ プロセスの標準案件フォームを使用する  
☐ インシデント管理フォーム(2) 選択

状態\*: 運用中

プロセスワークボード管理者\*: 日立太郎 選択

期限前メール通知設定

☐ 期限前にメール通知を行う  
 期限前日誌: \_\_\_\_\_ 日前  
 メール通知回数設定: ☒ 期限前日誌の日には1回メール通知  
☒ 期限前日誌の日から作業期限日まで毎日メール通知

JP1 イベント発行: ☐ JP1 イベントの発行を行う

メールから登録された案件の担当者\*: 日立太郎 選択

コメント

## [案件自動入力設定] タブ

プロセスワークボード編集

基本設定 | 案件自動入力設定 | しきい値設定

☒ 案件自動入力処理は以下ファイルの設定値を使用する

属性

案件の発生日時: ☒ 設定しない  
☒ 設定する

案件の開始日時: ☒ 設定しない  
☒ 設定する

案件の優先度

|     |      | 影響度 |     |     |     |
|-----|------|-----|-----|-----|-----|
|     |      | 大   | 中   | 小   | 未設定 |
| 重大度 | 知見   | 大緊急 | 大緊急 | 大緊急 | 緊急  |
|     | 監視   | 大緊急 | 大緊急 | 緊急  | 緊急  |
|     | 致命的  | 大緊急 | 緊急  | 緊急  | 緊急  |
|     | エラー  | 緊急  | 緊急  | 緊急  | 標準  |
|     | 警告   | 緊急  | 緊急  | 標準  | 標準  |
|     | 通知   | 緊急  | 標準  | 標準  | 標準  |
|     | 情報   | 標準  | 標準  | 標準  | 標準  |
|     | デバッグ | 標準  | 標準  | 標準  | 標準  |
| 未設定 | 標準   | 標準  | 標準  | 標準  |     |

優先度は、重大度と影響度の組み合わせにより決まります。

案件の作業期限

☒ 設定しない  
☒ 設定する

| 優先度 | 作業期限  |
|-----|-------|
| 大緊急 | 24 時間 |
| 緊急  | 26 時間 |
| 標準  | 48 時間 |
| 未設定 | 60 時間 |

作業期限の日時は、案件登録日時に優先度に応じた時間を足した日時になります。

## [しきい値設定] タブ

| 属性          | 値     |
|-------------|-------|
| 長期化する未解決時間  | 12 時間 |
| 未処理案件のしきい値  | 10 件  |
| 未完了案件のしきい値  | 10 件  |
| 審議中案件のしきい値  | 10 件  |
| 長期化案件のしきい値  | 10 件  |
| 最優先案件のしきい値  | 10 件  |
| 当日期限案件のしきい値 | 10 件  |

値を未入力で登録した場合、プロパティファイルのデフォルト値が設定されます。

## 3. プロセスワークボード情報を編集する。

各項目の詳細については、「(1) プロセスワークボードの追加」を参照してください。  
なお、「システム」および「プロセス」は編集できません。

## [基本設定] タブで使用する案件フォームを変更する場合

プロセスワークボードの状態を「停止中」にしてから変更してください。ほかのユーザーが[案件作成]画面や[案件検索条件指定]画面などを表示させている状態で案件フォームを変更すると、画面でエラーが発生する場合があります。

## 4. メニューから[登録]を選択する。

プロセスワークボード情報が編集され、メイン画面(案件一覧)に戻ります。

## (3) プロセスワークボードの削除

プロセスワークボードを削除する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーです。

1. メイン画面(案件一覧)のプロセスワークボード一覧から削除するプロセスワークボードを選択する。  
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。ただし、運用中のプロセスワークボードは削除できません。
2. メニューから[アクション] - [プロセスワークボードの削除]を選択する。  
削除するかどうか確認するメッセージが表示されます。[OK]ボタンをクリックすると、プロセスワークボードが削除されます。

---

参考

プロセスワークボードを画面から削除した状態では、削除を取り消して復元できます。プロセスワークボードの削除を取り消すときは、メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で対象プロセスワークボードを選択した状態から [アクション] - [プロセスワークボードの削除取り消し] を実行してください。

案件管理 DB から完全に削除したい場合は、jssdelrec コマンドを実行してください。

jssdelrec コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec（案件管理 DB データ削除）」を参照してください。

---

#### （4）プロセスワークボードの参照

プロセスワークボードを参照する手順を次に示します。この操作には、案件の参照権限が必要です。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧から参照するプロセスワークボードを選択する。  
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。
2. メニューから [アクション] - [プロセスワークボードの参照] を選択する。  
[プロセスワークボード参照] 画面が表示されます。[プロセスワークボード参照] 画面は、[基本設定] タブ、[案件自動入力設定] タブ、[しきい値設定] タブの三つのタブがあり、それぞれ設定できる項目が異なります。[プロセスワークボード参照] 画面を次の図に示します。

図 7-17 [プロセスワークボード参照] 画面

## [基本設定] タブ

ITプロセス管理 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(I) ツール(T) ヘルプ(H)

プロセスワークボード参照

基本設定 案件自動入力設定 しきい値設定

| 属性               | 値                                    |
|------------------|--------------------------------------|
| プロセスワークボードID     | BFileIncident                        |
| システム             | B社ファイル管理システム                         |
| プロセス             | インシデント管理                             |
| 案件フォーム           | プロセスの標準案件フォームを使用する<br>(インシデント管理フォーム) |
| 状態               | 運用中                                  |
| プロセスワークボード管理者    | 日立太郎                                 |
| 期限前メール通知設定       | 期限前にメール通知を行わない                       |
| JP1イベント発行設定      | JP1イベントの発行を行わない                      |
| メールから登録された案件の担当者 | 日立太郎                                 |
| コメント             |                                      |

インターネット

## [案件自動入力設定] タブ

ITプロセス管理 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(I) ツール(T) ヘルプ(H)

プロセスワークボード参照

基本設定 案件自動入力設定 しきい値設定

案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する

| 属性      | 値     |
|---------|-------|
| 案件の発生日時 | 設定しない |
| 案件の開始日時 | 設定しない |
| 案件の優先度  | 設定しない |
| 案件の作業期限 | 設定しない |

ページが表示されました

インターネット

## [しきい値設定] タブ

ITプロセス管理 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(I) ツール(T) ヘルプ(H)

プロセスワークボード参照

基本設定 案件自動入力設定 しきい値設定

案件集計プロパティファイルの設定値を使用する

| 属性          | 値     |
|-------------|-------|
| 長期化とする未解決時間 | 72 時間 |
| 未処理案件のしきい値  | 10 件  |
| 未完了案件のしきい値  | 30 件  |
| 審議中案件のしきい値  | 10 件  |
| 長期化案件のしきい値  | 10 件  |
| 最優先案件のしきい値  | 10 件  |
| 当日期限案件のしきい値 | 10 件  |

ページが表示されました

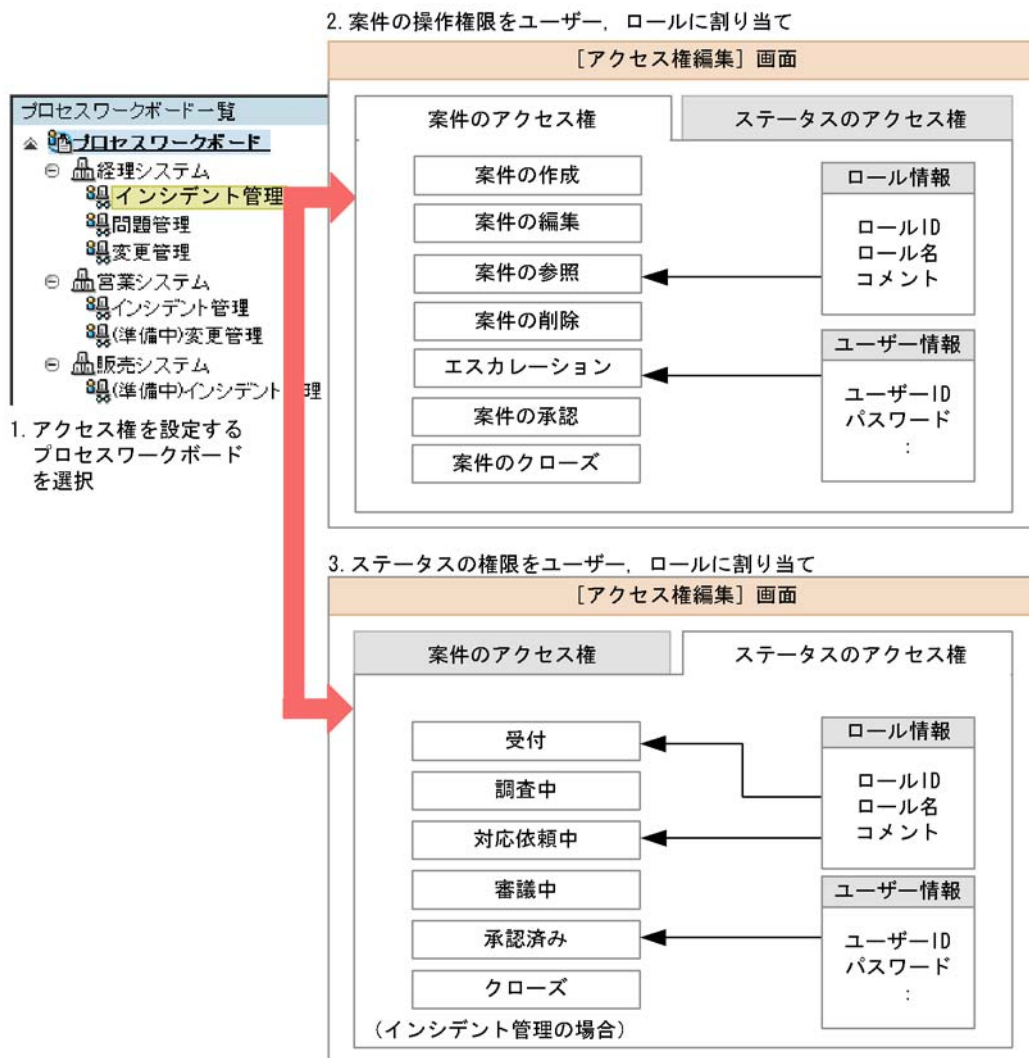
インターネット

## 7.5 アクセス権の割り当て

プロセスワークボードにアクセス権を割り当てます。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーおよびプロセスワークボード管理者です。

アクセス権を設定する手順について、次の図に示します。

図 7-18 アクセス権の設定手順



プロセスワークボードを選択し、[アクセス権編集]画面でユーザーにアクセス権を割り当てます。案件の編集権限はステータスごとに設定できます。

案件のアクセス権



- 案件の作成（案件を登録する権限）
- 案件の編集（案件を編集する権限）
- 案件の参照（案件を参照する権限）
- 案件の削除（案件を削除する権限）
- エスカレーション（案件をエスカレーションする権限）
- 案件の承認（案件を承認する権限）
- 案件のクローズ（案件をクローズする権限）

#### ステータスのアクセス権

案件の編集権限には，受付やクローズなどのステータスごとにアクセス権を設定できます。ユーザーが新たに作成したステータスについても同様に，アクセス権を設定できます。

ただし，プロセスによって，選択できるステータスは異なります。また，ここで示しているステータスの名称はデフォルトのもので，ステータスのカスタマイズによって異なります。ステータスの種類を次の表に示します。

表 7-4 選択できるステータスの種類

| ステータスの種類 | 説明                       | プロセス     |      |      |        |
|----------|--------------------------|----------|------|------|--------|
|          |                          | インシデント管理 | 問題管理 | 変更管理 | リリース管理 |
| 受付       | ステータスが「受付」の案件を編集する権限。    |          |      |      |        |
| 計画中      | ステータスが「計画中」の案件を編集する権限。   | ×        | ×    |      |        |
| 調査中      | ステータスが「調査中」の案件を編集する権限。   |          |      | ×    | ×      |
| 対応依頼中    | ステータスが「対応依頼中」の案件を編集する権限。 |          |      |      |        |
| 審議中      | ステータスが「審議中」の案件を編集する権限。   |          |      |      |        |
| 承認済み     | ステータスが「承認済み」の案件を編集する権限。  |          |      |      |        |
| レビュー中    | ステータスが「レビュー中」の案件を編集する権限。 | ×        | ×    |      | ×      |
| クローズ     | ステータスが「クローズ」の案件を編集する権限。  |          |      |      |        |

（凡例）

：選択できる

×：選択できない

ステータスのアクセス権を設定しない場合は，承認済み，クローズ以外のステータスの案件を編集できます。

これらの権限をユーザーやロールに割り当てることで，プロセスワークボードにアクセス権が設定できます。なお，アクセス権を設定したロールにユーザーが追加されると，

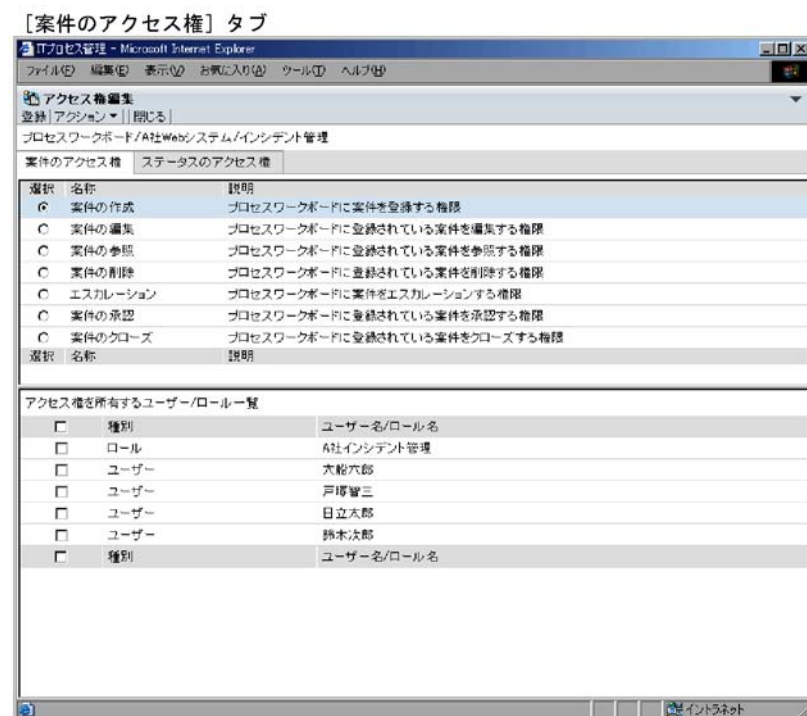
そのユーザーにも自動的にアクセス権が設定されます。設定したユーザーやロールが削除された場合、自動的にアクセス権からも削除されます。

## (1) アクセス権の追加

アクセス権を追加する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧からアクセス権を追加するプロセスワークボードを選択する。  
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。
2. メニューから [アクション] - [アクセス権の編集] を選択する。  
[アクセス権編集] 画面が表示されます。[アクセス権編集] 画面を次の図に示します。

図 7-19 [アクセス権編集] 画面



## [ステータスのアクセス権] タブ

アクセス権編集  
登録 [アクション] 閉じる

プロセスワークボード/A社Webシステム/インシデント管理

案件のアクセス権    ステータスのアクセス権

| 選択                               | 名称    | 説明                         |
|----------------------------------|-------|----------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> | 受付    | 案件のステータスが「受付」のものを編集する権限    |
| <input type="radio"/>            | 調査中   | 案件のステータスが「調査中」のものを編集する権限   |
| <input type="radio"/>            | 対応依頼中 | 案件のステータスが「対応依頼中」のものを編集する権限 |
| <input type="radio"/>            | 審議中   | 案件のステータスが「審議中」のものを編集する権限   |
| <input type="radio"/>            | 承認済み  | 案件のステータスが「承認済み」のものを編集する権限  |
| <input type="radio"/>            | クローズ  | 案件のステータスが「クローズ」のものを編集する権限  |
| 選択                               | 名称    | 説明                         |

アクセス権を所有するユーザー/ロール一覧

|                          |      |            |
|--------------------------|------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 種別   | ユーザー名/ロール名 |
| <input type="checkbox"/> | ロール  | A社インシデント管理 |
| <input type="checkbox"/> | ユーザー | 大船六郎       |
| <input type="checkbox"/> | ユーザー | 戸塚智三       |
| <input type="checkbox"/> | ユーザー | 日立太郎       |
| <input type="checkbox"/> | ユーザー | 鈴木次郎       |
| <input type="checkbox"/> | 種別   | ユーザー名/ロール名 |

ページが表示されました

3. アクセス権の種類を選択する。  
[ 案件のアクセス権 ] タブまたは [ ステータスのアクセス権 ] タブを選択し、ユーザー・ロールを追加するアクセス権を選択します。
4. メニューから [ アクション ] - [ ユーザー・ロールの追加 ] を選択する。  
[ ユーザー・ロール選択 ] 画面が表示されます。
5. 追加するユーザーまたはロールにチェックする。  
ユーザーは [ ユーザー選択 ] タブで、ロールは [ ロール選択 ] タブでそれぞれ選択します。
6. メニューから [ 設定 ] を選択する。  
[ ユーザー・ロール選択 ] 画面での設定内容が、[ アクセス権編集 ] 画面に反映されます。
7. 必要に応じて [ アクセス権編集 ] 画面で別のアクセス権を選択し、[ ユーザー・ロール選択 ] 画面で手順 5 から手順 6 を繰り返す。  
アクセス権ごとに、ユーザー・ロールを追加します。
8. [ アクセス権編集 ] 画面のメニューから [ 登録 ] を選択する。  
設定したアクセス権が追加され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

## (2) アクセス権の削除

アクセス権を削除する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧からアクセス権を削除するプロセスワークボードを選択する。  
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。
2. メニューから [ アクション ] - [ アクセス権の編集 ] を選択する。  
[ アクセス権編集 ] 画面が表示されます。
3. ユーザー・ロールを削除する権限を選択する。  
[ 案件のアクセス権 ] タブ、または [ ステータスのアクセス権 ] タブを選択し、ユーザー・ロールを削除する権限を選択します。選択した権限に所属するユーザー・ロールが表示されます。
4. 削除するユーザーまたはロールをチェックする。
5. メニューから [ アクション ] - [ ユーザー・ロールの削除 ] を選択する。  
チェックしたユーザー・ロールが削除されます。
6. メニューから [ 登録 ] を選択する。  
チェックしたユーザー・ロールが削除され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

## 7.6 コマンドの自動実行スケジュールの設定

特定のコマンドを実行する時刻や間隔などのスケジュールを設定して、JP1/Service Support - Task Service サービスを起動することで、次のタスクを自動実行できます。

- 案件情報の集計 (jsscollectdata)
- 期限前通知 (jssinformperiod)
- 滞留案件通知 (jssinformleave)
- メールによる案件登録 (jssitementrybymail)

次に、それぞれのコマンドを自動実行するための設定手順を説明します。

### (1) 案件情報の集計 (jsscollectdata)

メイン画面 (案件状況) で案件の状況を確認したり、案件を集計したレポートをファイル出力したりするために、jsscollectdata コマンドを定期的に行う必要があります。コマンドの定期実行には、JP1/Service Support - Task Service サービスを使用します。JP1/Service Support - Task Service サービスによって、jsscollectdata コマンドを定期的に行う手順を次に示します。

1. タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf) を編集して、jsscollectdata コマンドを実行するように設定して、コマンド実行時刻 (hh:mm) を指定する。  
jsscollectdata コマンドは前日分までのデータを集計するため、タスクは午前 0 時以降のアクセスが少ない時間帯に毎日実行することをお勧めします。デフォルトでは午前 2 時に実行するよう指定されています。  
タスク実行サービス定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf)」を参照してください。
2. Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューから、[ 管理ツール ] - [ サービス ] を選択する。  
[ サービス ] ダイアログボックスが表示されます。
3. [ JP1/Service Support - Task Service サービス ] を右クリックし、ポップアップメニューから [ 開始 ] を選択する。  
サービスが起動し、指定した時刻に jsscollectdata コマンドが実行されます。

### (2) 期限前通知 (jssinformperiod)

案件の作業期限が過ぎる前に、案件の担当者と案件が属するプロセスワークボードの管理者に「作業期限が近づいている」ことをメールで通知するには、jssinformperiod コマンドを定期的に行う必要があります。コマンドの定期実行には、JP1/Service Support - Task Service サービスを使用します。JP1/Service Support - Task Service サービスによって、jssinformperiod コマンドを定期的に行う手順を次に示します。

1. タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf) を編集して、jssinformperiod コマンドを実行するように設定して、コマンド実行時刻 (hh:mm) を指定する。  
jssinformperiod コマンドは、案件の作業期限をチェックしてメールを送信するため、午前 0 時以降のアクセスが少ない時間帯に毎日実行することをお勧めします。デフォルトでは午前 3 時に実行するよう指定されています。  
タスク実行サービス定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf)」を参照してください。
2. Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューから、[ 管理ツール ] - [ サービス ] を選択する。  
[ サービス ] ダイアログボックスが表示されます。
3. [ JP1/Service Support - Task Service サービス ] を右クリックし、ポップアップメニューから [ 開始 ] を選択する。  
サービスが起動し、指定した時刻に jssinformperiod コマンドが実行されます。

案件の作業期限の何日前にメールで通知するか、メールの通知回数などの情報は [ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面の [ 基本設定 ] タブで指定します。詳細については、「7.4 プロセスワークボードの作成」を参照してください。また、期限前通知メールのあて先やメールの形式などの情報はメール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf) で指定します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)」を参照してください。

### (3) 滞留案件通知 (jssinformleave)

滞留案件と見なす放置時間を過ぎた場合、案件の担当者と案件が属するプロセスワークボードの管理者に「案件が滞留している」ことをメールで通知するには、jssinformleave コマンドを定期的に行う必要があります。コマンドの定期実行には、JP1/Service Support - Task Service サービスを使用します。JP1/Service Support - Task Service サービスによって、jssinformleave コマンドを定期的に行う手順を次に示します。

1. タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf) を編集して、jssinformleave コマンドを実行するように設定して、コマンド実行間隔 (分単位)、監視開始時刻および監視終了時刻 (hh:mm) を指定する。  
jssinformleave コマンドの実行中は、マシンに負荷が掛かります。実行間隔に注意してください。デフォルトでは 60 分間隔で実行するよう指定されています。  
タスク実行サービス定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf)」を参照してください。
2. Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューから、[ 管理ツール ] - [ サービス ] を選択する。  
[ サービス ] ダイアログボックスが表示されます。
3. [ JP1/Service Support - Task Service サービス ] を右クリックし、ポップアップメ

ニューから [ 開始 ] を選択する。

サービスが起動し、指定した時刻に jssinformleave コマンドが実行されます。

滞留案件通知コマンドを実行する場合に、案件処理が滞留されていると見なすための条件を滞留案件定義ファイル (jp1informleave\_setting.conf) で指定します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「滞留案件定義ファイル (jp1informleave\_setting.conf)」を参照してください。

滞留案件通知メールのあて先やメールの形式などの情報はメール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf) で指定します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)」を参照してください。

#### (4) メールによる案件登録 (jssitementrybymail)

メールで案件を登録するには、jssitementrybymail コマンドを定期的に行う必要があります。コマンドの定期実行には、JP1/Service Support - Task Service サービスを使用します。JP1/Service Support - Task Service サービスによって、jssitementrybymail コマンドを定期的に行う手順を次に示します。

1. タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf) を編集して、jssitementrybymail コマンドを実行するように設定して、コマンド実行間隔 (分単位) を指定する。  
jssitementrybymail コマンドは、特定のあて先に届いたメールの内容をチェックして、該当するプロセスワークボードに案件として登録します。デフォルトでは 60 分間隔で実行するよう指定されています。  
タスク実行サービス定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf)」を参照してください。
2. Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューから、[ 管理ツール ] - [ サービス ] を選択する。  
[ サービス ] ダイアログボックスが表示されます。
3. [ JP1/Service Support - Task Service サービス ] を右クリックし、ポップアップメニューから [ 開始 ] を選択する。  
サービスが起動し、指定した間隔で jssitementrybymail コマンドが実行されます。

このほかにも、メールによる案件登録に必要な情報を設定する必要があります。詳細については、「7.12 メールで案件を登録するための環境設定」を参照してください。

## 7.7 案件フォームのカスタマイズ

---

ユーザーの運用に合わせて、案件フォームを次のようにカスタマイズできます。

- 項目の追加
- 項目の変更
- 必須項目の設定

案件フォームのカスタマイズには、案件フォーム定義ファイルおよび `jssformdef` コマンドを使用します。`jssformdef` コマンドを使用するには、Administrators 権限が必要です。

案件フォーム定義ファイルは、GUI でカスタマイズできます。詳細については、「7.8 案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ」を参照してください。

案件フォーム ID やバージョン、使用状況など、案件フォームの情報は、GUI から参照できます。また、不要な案件フォームは削除できます。複数登録された案件フォームの中から、プロセスの標準案件フォームを設定することもできます。設定した案件フォームは、次に作成する案件から有効になります。なお、この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーです。

次に、それぞれの操作手順を説明します。

### (1) カスタマイズ手順

案件フォームをカスタマイズする手順を次に示します。

#### 1. 案件フォーム定義ファイルを作成する。

案件フォーム定義ファイルを作成して、案件フォームに表示する項目や項目名を設定します。案件フォーム定義ファイルについては、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル (任意)」および「案件検索用の案件フォーム定義ファイル (任意)」を参照してください。

#### 2. JP1/Service Support - DB Server サービス以外の JP1/IM - Service Support のサービスを停止する。

次の順番でサービスを停止します。

1. JP1/Service Support - Task Service サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support サービス

JP1/Service Support - DB Server サービスは起動しておいてください。

#### 3. `jssformdef` コマンドを実行する。

`jssformdef` コマンドを実行して、案件フォームをカスタマイズします。コマンドの実行中は、案件管理 DB をメンテナンスするコマンドや JP1/IM - Service Support のサービスを起動しないでください。`jssformdef` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jssformdef` (案件フォーム登録)」を参照してください。



4. JP1/IM - Service Support のサービスを起動する。  
次の順番でサービスを起動します。
  1. JP1/Service Support サービス
  2. JP1/Service Support - Web Service サービス
  3. JP1/Service Support - Task Service サービス

## (2) 案件フォーム情報の参照

案件フォーム情報を参照する手順を次に示します。

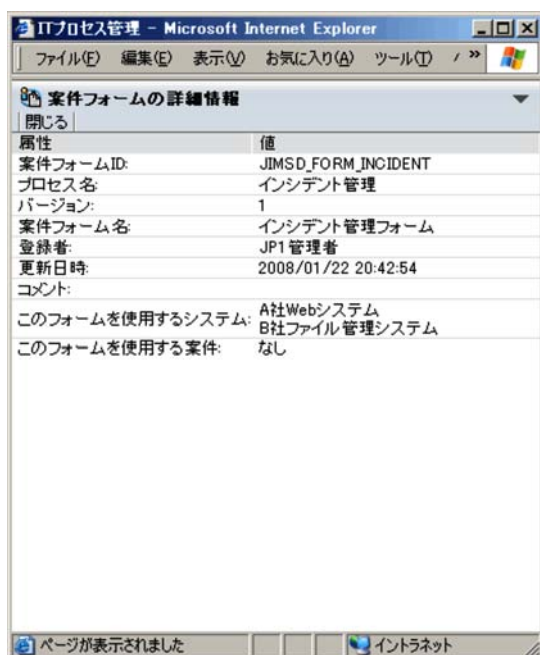
1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [ オプション ] - [ 案件フォームの管理 ] を選択する。  
次の図に示す [ 案件フォームの管理 ] 画面が表示されます。

図 7-20 [ 案件フォームの管理 ] 画面

| プロセス名    | 標準 | 案件フォームID            | バージョン | 案件フォーム名      | 更新日時                | コメント         |
|----------|----|---------------------|-------|--------------|---------------------|--------------|
| マスタープロセス |    | JBMSD_FORM_MASTER   | 0     | マスター表示項目     | 2007/01/01 00:00:00 | 案件検索用の案件フォーム |
| マスタープロセス |    | JBMSD_FORM_MASTER   | 1     | マスター表示項目     | 2008/01/22 20:42:10 | 案件検索用の案件フォーム |
| マスタープロセス | ✓  | JBMSD_FORM_MASTER   | 2     | マスター表示項目     | 2008/01/22 20:42:24 | 案件検索用の案件フォーム |
| インシデント管理 |    | JBMSD_FORM_INCIDENT | 0     | インシデント管理フォーム | 2007/01/01 00:00:00 |              |
| インシデント管理 |    | JBMSD_FORM_INCIDENT | 2     | インシデント管理フォーム | 2008/01/22 20:43:01 |              |
| インシデント管理 |    | JBMSD_FORM_INCIDENT | 1     | インシデント管理フォーム | 2008/01/22 20:42:54 |              |
| インシデント管理 | ✓  | JBMSD_FORM_INCIDENT | 3     | インシデント管理フォーム | 2008/01/22 20:43:08 |              |
| 問題管理     |    | JBMSD_FORM_PROBLEM  | 0     | 問題管理フォーム     | 2007/01/01 00:00:00 |              |
| 問題管理     | ✓  | JBMSD_FORM_PROBLEM  | 1     | 問題管理フォーム     | 2008/01/22 20:43:20 |              |
| 変更管理     |    | JBMSD_FORM_CHANGE   | 0     | 変更管理フォーム     | 2007/01/01 00:00:00 |              |
| 変更管理     |    | JBMSD_FORM_CHANGE   | 1     | 変更管理フォーム     | 2008/01/22 20:43:31 |              |
| 変更管理     | ✓  | JBMSD_FORM_CHANGE   | 2     | 変更管理フォーム     | 2008/01/22 20:43:35 |              |
| リリース管理   |    | JBMSD_FORM_RELEASE  | 0     | リリース管理フォーム   | 2007/01/01 00:00:00 |              |
| リリース管理   | ✓  | JBMSD_FORM_RELEASE  | 1     | リリース管理フォーム   | 2008/01/22 20:43:51 |              |

2. 参照したい案件フォームを選択して、[ 案件フォームの管理 ] 画面のメニューから [ アクション ] - [ 案件フォームの詳細情報 ] を選択する。  
案件フォームの ID，または案件フォーム名を選択すると，案件フォームを選択できます。  
次の図に示す [ 案件フォームの詳細情報 ] 画面が表示されます。

図 7-21 [ 案件フォームの詳細情報 ] 画面



#### 参考

案件フォームの情報は、右クリックメニューでも参照できます。[ 案件フォームの管理 ] 画面で、参照したい案件フォームの ID、または案件フォーム名を右クリックして、[ 案件フォームの詳細情報 ] を選択します。

### (3) 案件フォームの削除

案件フォームを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [ オプション ] - [ 案件フォームの管理 ] を選択する。

[ 案件フォームの管理 ] 画面が表示されます。

2. 削除したい案件フォームを選択する。

ただし、次の条件に当てはまる案件フォームは削除できません。

- プロセスワークボードで利用されている案件フォーム
- 案件で利用されている案件フォーム
- プロセスの標準案件フォームに設定されている案件フォーム

プロセスワークボードや案件で利用されているかどうかは [ 案件フォームの詳細情報 ] 画面で確認できます。プロセスの標準案件フォームかどうかは、[ 案件フォーム管理 ] 画面、および [ 案件フォームの詳細情報 ] 画面で確認できます。

なお、削除待ち状態のプロセスワークボードや案件が案件フォームを利用している場

合、その案件フォームは削除できません。jssdelrec コマンドを実行して、削除待ち状態のプロセスワークボードや案件を案件管理 DB から削除してください。jssdelrec コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec (案件管理 DB データ削除)」を参照してください。

3. [案件フォームの管理] 画面のメニューから [アクション] - [案件フォームの削除] を選択する。  
削除するかどうか確認するダイアログボックスが表示されます。[OK] ボタンをクリックすると、案件フォームが削除されます。

---

#### 参考

案件フォームの削除は、右クリックメニューでも実行できます。[案件フォームの管理] 画面で、削除したい案件フォームの ID、または案件フォーム名を右クリックして、[案件フォームの削除] を選択します。

---

### (4) プロセスの標準案件フォームの設定

設定の前に、プロセスの標準案件フォームを使用しているプロセスワークボードの状態を、「停止中」にする必要があります。ほかのユーザーが [案件作成] 画面や [案件検索条件指定] 画面などを表示させている状態で案件フォームを変更すると、画面でエラーが発生する場合があります。プロセスワークボードの状態を変更する手順については、「7.4(2) プロセスワークボード情報の編集」を参照してください。

プロセスの標準案件フォームを設定する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [案件フォームの管理] を選択する。  
[案件フォームの管理] 画面が表示されます。
2. プロセスの標準案件フォームに設定したい案件フォームを選択する。  
すでにプロセスの標準案件フォームに設定されている案件フォームは選択できません。
3. [案件フォームの管理] 画面のメニューから [アクション] - [プロセスの標準案件フォームに設定] を選択する。  
プロセスの標準案件フォームに設定するかどうか確認するダイアログボックスが表示されます。[OK] ボタンをクリックすると、案件フォームがプロセスの標準案件フォームに設定されます。

---

#### 参考

プロセスの標準案件フォームの設定は、右クリックメニューでも実行できます。[案件フォームの管理] 画面で、設定したい案件フォームの ID、または案件フォーム名を右クリックして、[プロセスの標準案件フォームに設定] を選択します。

---

## 7.8 案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ

ユーザーの運用に合わせて、[ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面で案件フォーム定義ファイルを次のようにカスタマイズできます。

- 項目の追加
- 項目位置の変更
- 項目の削除
- 項目の値の設定

ただし、案件フォーム定義ファイルのカスタマイズには注意事項があります。案件フォーム定義ファイルをカスタマイズする前に、案件フォーム定義ファイル（任意）および案件検索用の案件フォーム定義ファイル（任意）の注意事項をお読みください。詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル（任意）」および「案件検索用の案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。

[ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面を起動させるには、jssformcustomizer コマンドを実行します。jssformcustomizer コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssformcustomizer（案件フォーム定義ファイル編集）」を参照してください。

案件フォーム定義ファイルのカスタマイズでは次のショートカットを使用できます。

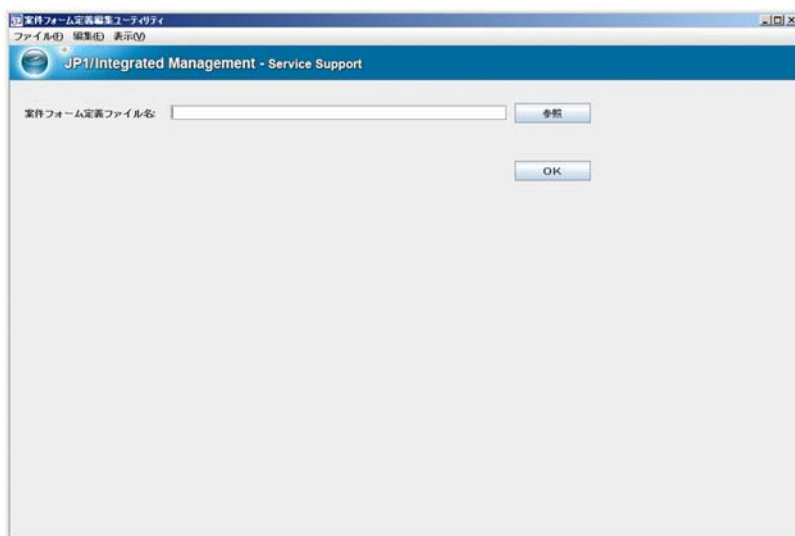
- [ Ctrl ] + [ O ] キー  
案件フォーム定義ファイルを開きます。
- [ Ctrl ] + [ A ] キー  
案件フォーム定義ファイルを保存します。
- [ Ctrl ] + [ R ] キー  
[ 案件フォーム定義 ] 画面（案件フォーム定義）を開きます。
- [ Ctrl ] + [ D ] キー  
該当項目を案件フォーム定義ファイルから削除します。
- [ Ctrl ] + [ P ] キー  
案件フォーム定義情報を表示します。

### （1）カスタマイズ手順

案件フォーム定義ファイルをカスタマイズする手順を次に示します。

1. jssformcustomizer コマンドを実行する。  
jssformcustomizer コマンドを実行すると、次の図に示す [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面（案件フォーム定義選択）が表示されます。

図 7-22 [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面 ( 案件フォーム定義選択 )

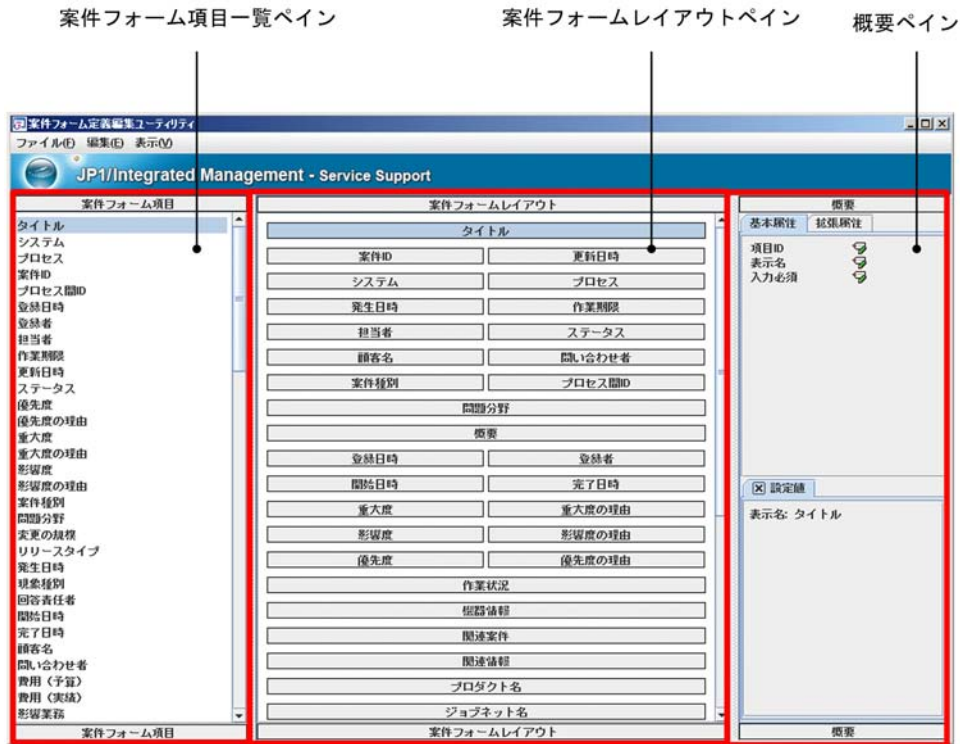


2. [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面 ( 案件フォーム定義選択 ) で編集したい案件フォーム定義ファイルを選択する。

編集したい案件フォーム定義ファイルをフルパスで指定してください。また, [ 参照 ] ボタンをクリックすると, ファイル選択のダイアログボックスが表示されます。

[ OK ] ボタンをクリックすると, 次の図に示す [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面 ( 案件フォームカスタマイズ ) が表示されます。

図 7-23 [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面 ( 案件フォームカスタマイズ )



- 案件フォーム項目一覧ペイン  
案件フォームに表示できる項目の一覧を表示されます。
- 案件フォームレイアウトペイン  
案件フォーム定義ファイルに設定されている情報がレイアウト表示されます。この画面で案件フォーム定義ファイルを編集できます。
- 概要ペイン  
次のタブで構成されています。

#### 基本属性タブ

案件フォーム項目一覧ペイン，または案件フォームレイアウトペインで選択した項目の次の属性が表示されます。

- 項目 ID
- 表示名
- 選択肢コード
- 入力必須

アイコンをクリックすると，設定値タブに情報が表示されます。

#### 拡張属性タブ

案件フォーム項目一覧ペイン，または案件フォームレイアウトペインで選択した項目の「検索画面への表示」属性が表示されます。アイコンをクリックすると，設定値タブに情報が表示されます。

### 設定値タブ

案件フォーム項目一覧ペイン，または案件フォームレイアウトペインで選択した項目の属性名称と設定値が表示されます。また，設定値を編集できます。

編集したい案件フォーム定義ファイルを誤って選択した場合は，[ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面（案件フォームカスタマイズ）のメニューから [ ファイル ] - [ 案件フォーム定義ファイルを開く ] で，案件フォーム定義ファイルを選択し直せます。

3. [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面（案件フォームカスタマイズ）で案件フォーム定義ファイルを編集する。

案件フォーム定義ファイルを次のとおり編集できます。

#### 項目を追加する場合

表示項目を案件フォーム項目一覧ペインから案件フォームレイアウトペインにドラッグ&ドロップしてください。

#### 項目の表示位置を変更する場合

案件フォームレイアウトペイン内の表示項目を任意の位置にドラッグ&ドロップしてください。

#### 項目を削除する場合

案件フォーム項目一覧ペイン，または案件フォームレイアウトペインで削除したい項目を選択し，[ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面（案件フォームカスタマイズ）のメニューから [ 編集 ] - [ レイアウトから削除 ] を選択してください。

#### 項目の値を設定する場合

案件フォーム項目一覧ペイン，または案件フォームレイアウトペインで値を設定したい項目を選択し，概要ペインの設定値タブで値を設定してください。

4. [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面（案件フォームカスタマイズ）のメニューから [ ファイル ] - [ 案件フォーム定義 ] を選択し，案件フォーム名およびコメントを設定する。

次の図に示す [ 案件フォーム定義 ] 画面（案件フォーム定義）が表示されます。必要に応じて案件フォーム名およびコメントを設定してください。

図 7-24 [ 案件フォーム定義 ] 画面（案件フォーム定義）

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "案件フォーム定義". It has three text input fields stacked vertically. The first field is labeled "案件フォーム I D:" and contains the text "JIMSD\_FORM\_INCIDENT". The second field is labeled "案件フォーム名:" and contains the text "インシデント管理フォーム". The third field is labeled "コメント:" and is currently empty. At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "OK" and "キャンセル".

#### 案件フォーム名

案件フォーム名を 255 バイト以下の文字列で指定します。なお、制御文字は使用できません。

#### コメント

コメントを 1,024 バイト以下の文字列で指定します。なお、制御文字は使用できません。

5. [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面 ( 案件フォームカスタマイズ ) のメニューから [ ファイル ] - [ 保存 ] を選択し、案件フォーム定義ファイルを保存する。  
[ 案件フォーム定義ファイル保存 ] 画面 ( 案件フォーム定義ファイルの保存ダイアログ ) が表示されます。保存した案件フォーム定義ファイルを JP1/IM - Service Support に反映させるには、jssformdef コマンドを実行してください。jssformdef コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssformdef ( 案件フォーム登録 )」を参照してください。

## (2) 案件フォーム定義情報の参照

案件フォーム定義ファイルの情報を参照する手順を次に示します。

1. [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面 ( 案件フォームカスタマイズ ) のメニューから [ 表示 ] - [ プレビュー ] を選択する。  
[ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面を表示させる手順については、「(1) カスタマイズ手順」を参照してください。  
次の図に示す [ IT プロセス管理 ] 画面が表示されます。



図 7-25 [ IT プロセス管理 ] 画面 ( 案件フォーム定義情報のプレビュー )

The screenshot shows a web browser window with the title 'ITプロセス管理 - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows 'アドレス'. The form contains the following fields and controls:

- タイトル\* : Text input
- 案件ID : Text input
- システム : Text input
- 発生日時 : Text input with a 'カレンダー' (Calendar) button
- 担当者\* : Text input with a dropdown arrow
- 顧客名 : Text input
- 案件種別 : Text input with a dropdown arrow
- 問題分野 : Text input with a dropdown arrow
- 概要 : Text area
- 登録日時 : Text input with a 'カレンダー' (Calendar) button
- 開始日時 : Text input with a 'カレンダー' (Calendar) button
- 重大度 : Text input with a dropdown arrow
- 影響度 : Text input with a dropdown arrow
- 優先度 : Text input with a dropdown arrow
- 登録者 : Text input
- 完了日時 : Text input with a 'カレンダー' (Calendar) button
- 重大度の理由 : Text input
- 影響度の理由 : Text input
- 優先度の理由 : Text input
- 作業状況 : Text area
- 機器情報 : Text input with a '設定' (Settings) button
- 関連案件 : Text input with a '設定' (Settings) button
- 関連情報 : Text input with a '設定' (Settings) button
- プロジェクト名 : Text input
- ジョブ名 : Text input
- ジョブID : Text input
- ジョブID : Text input

表示できる [ IT プロセス管理 ] 画面は 1 画面だけです。新しく [ IT プロセス管理 ] 画面を表示した場合は、表示していた [ IT プロセス管理 ] 画面の情報は削除されます。複数画面を比較する場合は、新しく [ IT プロセス管理 ] 画面を表示する前に、表示中の画面を html ファイルで保存してください。保存したファイルをブラウザで表示することで、内容を比較できます。

jssformcustomizer コマンドを終了させると、[ IT プロセス管理 ] 画面も終了します。

確認できる内容は次のとおりです。

- 項目位置
- 項目名称
- 候補値
- 必須 / 終了時必須

#### 注意事項

[ IT プロセス管理 ] 画面を表示すると、セキュリティ保護のための警告メッセージが表示されることがあります。その場合、メッセージの内容に従ってコンテンツを許可してください。

## 7.9 ステータスのカスタマイズ

---

ユーザーの運用に合わせて、ステータスをカスタマイズできます。ステータスは次の 5 とおりのカスタマイズができます。

- 使用するステータスの選択  
プロセス、またはプロセスワークボードごとに、使用するステータスを選択できます。ユーザー拡張用のステータスを使用することもできます。
- ステータスの表示順序変更  
プロセス、またはプロセスワークボードごとに、「ステータス」の選択に使用するコンボボックスの表示順序を変更できます。
- ステータス名称の編集  
JP1/IM - Service Support 全体で使用するステータスの名称を編集できます。
- ステータスの制限  
プロセス、またはプロセスワークボードごとに、ステータスを制限できます。
- エスカレーションの禁止  
ステータスごとの案件のエスカレーションを禁止できます。

ステータスは、次の二つの画面からカスタマイズできます。

- [ステータス管理] 画面  
プロセス共通の設定をする画面です。この画面を表示できるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーです。
- [ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）  
プロセスワークボードごとの設定をする画面です。この画面を表示できるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

それぞれのカスタマイズ手順を次に示します。

### （１）使用するステータスの選択

使用するステータスは、次の二つの方法で選択できます。

- プロセス共通で使用するステータスを選択する
- プロセスワークボードごとに使用するステータスを選択する

それぞれの手順を次に示します。

#### （a）プロセス共通で使用するステータスを選択する

プロセス共通で使用するステータスを選択する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーです。

1. メイン画面（案件一覧）で最上位の [ プロセスワークボード ] を選択して、メニューから [ アクション ] - [ ステータスの管理 ] を選択する。  
[ ステータス管理 ] 画面が表示されます。[ ステータス管理 ] 画面を次の図に示します。

図 7-26 [ ステータス管理 ] 画面



2. 使用したいステータスの [ 使用 ] チェックボックスをチェックする。  
[ 使用 ] チェックボックスがチェックされているステータスを、該当するプロセスで使用できます。
3. メニューから [ 登録 ] を選択する。  
使用するステータスが変更され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

#### 注意事項

- 未使用に変更されたステータスのアクセス権は削除されます。
- 「受付（ステータス ID：JIMSD\_STAT\_INQUIRY）」、および「クローズ（ステータス ID：JIMSD\_STAT\_CLOSE）」のステータスは、メイン画面（案件状況）の案件状況の確認で使用するため、使用不可にできません。

参考

---

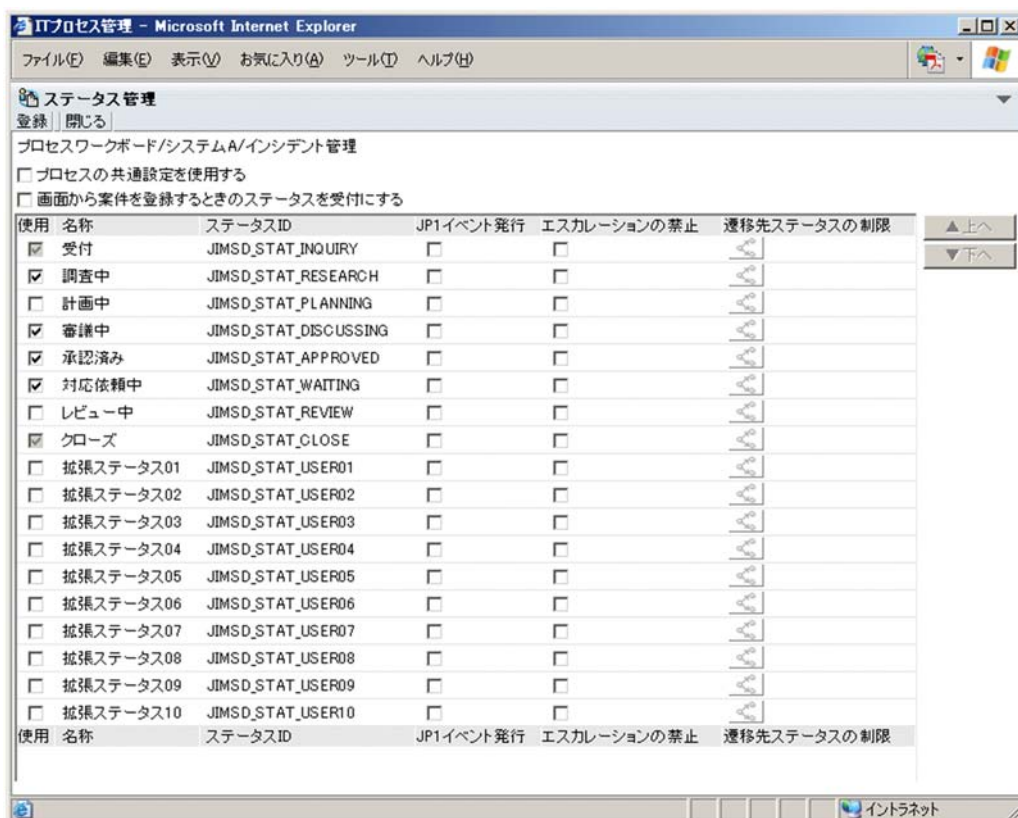
- メイン画面（案件一覧）で最上位の [ プロセスワークボード ] を選択して、右クリックメニューから [ ステータスの管理 ] を選択しても、[ ステータス管理 ] 画面を表示できます。
  - ユーザー拡張用のステータスはデフォルトで 10 種類用意されていますが、ユーザーの運用に合わせて数を変更できます。ユーザー拡張用のステータスの数は、システムプロパティファイルで変更します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )」を参照してください。
  - JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する設定の場合、[ JP1 イベント発行 ] チェックボックスが表示され、案件のステータス変更時に JP1 イベントを発行するかどうかにして設定できます。  
詳細については、「7.13.1(1) JP1/IM - Service Support での設定」を参照してください。
- 

(b) プロセスワークボードごとに使用するステータスを選択する

プロセスワークボードごとに使用するステータスを選択する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）で目的のプロセスワークボードを選択して、メニューから [ アクション ] - [ ステータスの管理 ] を選択する。  
[ ステータス管理 ] 画面（プロセスワークボード固有）が表示されます。[ ステータス管理 ] 画面（プロセスワークボード固有）を次の図に示します。

図 7-27 [ステータス管理] 画面 (プロセスワークボード固有)



2. 使用したいステータスの [ 使用 ] チェックボックスをチェックする。  
[ 使用 ] チェックボックスがチェックされているステータスを、該当するプロセスワークボードで使用できます。  
[ プロセスの共通設定を使用する ] チェックボックスをチェックすると、[ ステータス管理 ] 画面で設定したプロセス共通の設定が適用されます。
3. メニューから [ 登録 ] を選択する。  
使用するステータスが変更され、メイン画面 ( 案件一覧 ) に戻ります。

#### 注意事項

- プロセスワークボードの状態が「削除待ち」の場合は、[ ステータス管理 ] 画面 ( プロセスワークボード固有 ) を表示できません。
- 未使用に変更されたステータスのアクセス権は削除されます。
- [ プロセスの共通設定を使用する ] チェックボックスをチェックして [ 登録 ] を選択すると、[ ステータス管理 ] 画面 ( プロセスワークボード固有 ) で設定した情報は削除されます。そのあとに [ プロセスの共通設定を使用する ] チェックボックスからチェックを外した場合は、[ ステータス管理 ] 画面で設定したプロセス共通の設定が適用されます。

参考

---

- メイン画面（案件一覧）で目的のプロセスワークボードを選択して、右クリックメニューから [ ステータスの管理 ] を選択しても、[ ステータス管理 ] 画面を表示できます。
  - JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する設定の場合、[ JP1 イベント発行 ] チェックボックスが表示され、案件のステータス変更時に JP1 イベントを発行するかどうかについて設定できます。  
詳細については、「7.13.1(1) JP1/IM - Service Support での設定」を参照してください。
- 

## （２）ステータスの表示順序変更

ステータスの表示順序は、次の二つの方法で変更できます。

- プロセス共通のステータスの表示順序を変更する
- プロセスワークボードごとにステータスの表示順序を変更する

それぞれの手順を次に示します。

### （a）プロセス共通のステータスの表示順序を変更する

プロセス共通のステータスの表示順序を変更する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーです。

1. メイン画面（案件一覧）で最上位の [ プロセスワークボード ] を選択して、メニューから [ アクション ] - [ ステータスの管理 ] を選択する。  
[ ステータス管理 ] 画面が表示されます。
2. 順序を変更したいステータスを選択して、[ 上へ ] ボタン、または [ 下へ ] ボタンをクリックする。  
ステータスの名称、またはステータス ID をクリックすると、ステータスが選択できます。  
[ 上へ ] ボタンをクリックすると、選択したステータスが 1 段上に移動します。[ 下へ ] ボタンをクリックすると、選択したステータスが 1 段下に移動します。[ 上へ ] ボタン、および [ 下へ ] ボタンを使って、ステータスを任意の位置に移動させてください。
3. ステータスを任意の表示順序に変更し終わったら、メニューから [ 登録 ] を選択する。  
ステータスの表示順序が変更され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

### （b）プロセスワークボードごとにステータスの表示順序を変更する

プロセスワークボードごとにステータスの表示順序を変更する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）で目的のプロセスワークボードを選択して、メニューから [ アクション ] - [ ステータスの管理 ] を選択する。  
[ ステータス管理 ] 画面（プロセスワークボード固有）が表示されます。

2. 順序を変更したいステータスを選択して、[ 上へ ] ボタン、または [ 下へ ] ボタンをクリックする。  
ステータスの名称、またはステータス ID をクリックすると、ステータスが選択できます。  
[ 上へ ] ボタンをクリックすると、選択したステータスが 1 段上に移動します。[ 下へ ] ボタンをクリックすると、選択したステータスが 1 段下に移動します。[ 上へ ] ボタン、および [ 下へ ] ボタンを使って、ステータスを任意の位置に移動させてください。
3. ステータスを任意の表示順序に変更し終わったら、メニューから [ 登録 ] を選択する。  
ステータスの表示順序が変更され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

#### 注意事項

- プロセスワークボードの状態が「削除待ち」の場合は、[ ステータス管理 ] 画面（プロセスワークボード固有）を表示できません。
- [ プロセスの共通設定を使用する ] チェックボックスをチェックして [ 登録 ] を選択すると、[ ステータス管理 ] 画面（プロセスワークボード固有）で設定した情報は削除されます。そのあとに [ プロセスの共通設定を使用する ] チェックボックスからチェックを外した場合は、[ ステータス管理 ] 画面で設定したプロセス共通の設定が適用されます。

### （3）ステータス名称の編集

ステータスの名称を編集する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーです。

1. メイン画面（案件一覧）で最上位の [ プロセスワークボード ] を選択して、メニューから [ アクション ] - [ ステータスの管理 ] を選択する。  
[ ステータス管理 ] 画面が表示されます。
2. メニューから [ ラベルの編集 ] を選択する。  
[ ステータスラベル編集 ] 画面が表示されます。

図 7-28 [ ステータスラベル編集 ] 画面

| ステータスID               | 名称        |
|-----------------------|-----------|
| JIMSD_STAT_INQUIRY    | 受付        |
| JIMSD_STAT_RESEARCH   | 調査中       |
| JIMSD_STAT_PLANNING   | 計画中       |
| JIMSD_STAT_DISCUSSING | 審議中       |
| JIMSD_STAT_APPROVED   | 承認済み      |
| JIMSD_STAT_WAITING    | 対応依頼中     |
| JIMSD_STAT_REVIEW     | レビュー中     |
| JIMSD_STAT_CLOSE      | クローズ      |
| JIMSD_STAT_USER01     | 拡張ステータス01 |
| JIMSD_STAT_USER02     | 拡張ステータス02 |
| JIMSD_STAT_USER03     | 拡張ステータス03 |
| JIMSD_STAT_USER04     | 拡張ステータス04 |
| JIMSD_STAT_USER05     | 拡張ステータス05 |
| JIMSD_STAT_USER06     | 拡張ステータス06 |
| JIMSD_STAT_USER07     | 拡張ステータス07 |
| JIMSD_STAT_USER08     | 拡張ステータス08 |
| JIMSD_STAT_USER09     | 拡張ステータス09 |
| JIMSD_STAT_USER10     | 拡張ステータス10 |
| ステータスID               | 名称        |

## 3. ステータスの名称を編集する。

1 文字以上 255 文字以内の半角文字列または 1 文字以上約 85 文字以内の全角文字列で、制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列を入力してください。

## 4. ステータスの名称をすべて編集し終わったら、[ 設定 ] を選択する。

編集されたステータスの名称が登録され、[ ステータス管理 ] 画面に戻ります。

## 注意事項

- メイン画面（案件状況）での案件の状況確認に影響が出るため、「受付」や「クローズ」など、デフォルトで提供されているステータスは意味が大幅に異なる名称に編集しないでください。
- メイン画面（案件状況）での状況確認の集計対象となる案件は、ステータス ID で特定されています。例えば、ユーザー拡張用ステータスを使用して「審議中」という名称のステータスを新たに作成しても、「審議中」としては集計されません。
- 同じステータスの名称は登録できません。
- メイン画面（案件状況）での状況確認の集計単位「審議中」は、ステータス ID 「JIMSD\_STAT\_DISCUSSING」を集計対象としています。「審議中」の名称を編集する場合は、「審議中」として集計されることを考慮した名称に編集してください。
- ステータス名称を編集した場合は、案件情報インポートコマンドに影響が出るため、コードマッピングファイルもあわせて編集する必要があります。詳細について



では、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル  
(jplimss\_itemimport\_codemap.conf)」を参照してください。

#### (4) ステータスの制限

ステータスの制限として、次の機能があります。

- 登録された案件のステータスを「受付」だけに制限する
- 遷移先のステータスを制限する

それぞれの手順を次に示します。

##### (a) 登録された案件のステータスを「受付」だけに制限する

[ 案件作成 ] 画面から登録された案件のステータスを「受付」だけに制限する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。



1. メイン画面（案件一覧）で目的の [ プロセスワークボード ] を選択して、メニューから [ アクション ] - [ ステータスの管理 ] を選択する。  
[ ステータス管理 ] 画面が表示されます。
2. [ 画面から案件を登録するときのステータスを受付にする ] チェックボックスをチェックしたら、メニューから [ 登録 ] を選択する。  
設定が適用され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

##### 注意事項

[ 画面から案件を登録するときのステータスを受付にする ] チェックボックスをチェックしているプロセスワークボードに対して、案件をエスカレーションする場合、選択できるステータスは「受付」だけです。

##### (b) 遷移先のステータスを制限する

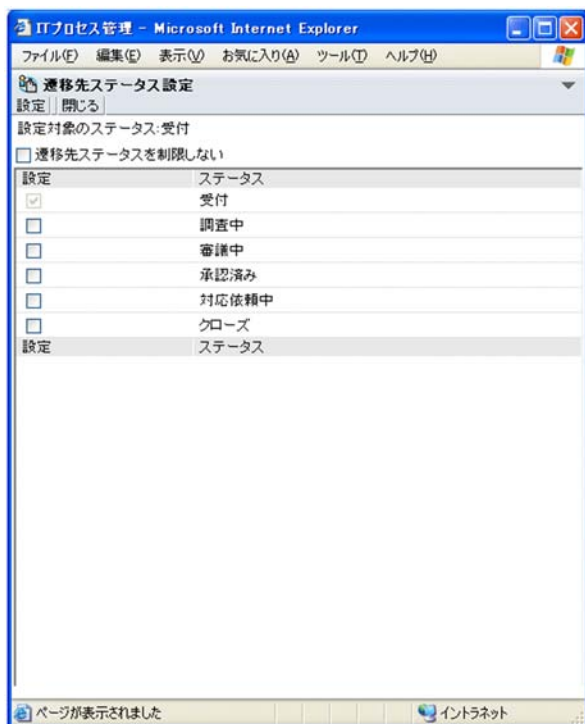
遷移先のステータスを制限する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）で目的の [ プロセスワークボード ] を選択して、メニューから [ アクション ] - [ ステータスの管理 ] を選択する。  
[ ステータス管理 ] 画面が表示されます。
2. [ プロセスの共通設定を使用する ] チェックボックスのチェックを外す。  
チェックを外すと、「使用」のチェックボックスがチェックされているステータスの設定項目が活性となります。
3. 目的のステータスの「遷移先ステータスの制限」の設定ありアイコン、または設定なしアイコンをクリックする。
  -  : 設定ありアイコン  
遷移先ステータスが制限されていることを示します。
  -  : 設定なしアイコン

遷移先ステータスが制限されていないことを示します。

[ 遷移先ステータス設定 ] 画面が表示されます。

図 7-29 [ 遷移先ステータス設定 ] 画面



4. [ 遷移先ステータスを制限しない ] チェックボックスのチェックを外す。  
チェックを外すと、「設定」のチェックボックスがチェックされているステータスの設定項目が活性となります。
5. 遷移先としたいステータスの「設定」のチェックボックスをチェックしたら、メニューから [ 設定 ] を選択する。  
設定が適用され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

#### 注意事項

- 遷移先として指定したステータスが、使用するステータスとして登録されていない場合、[ 案件編集 ] 画面で選択できるステータスとして表示されません。
- 遷移先として指定したすべてのステータスが、使用するステータスとして登録されていない場合、[ 案件編集 ] 画面で選択できるのは、使用できるステータスとして登録されているすべてのステータスです。

### (5) エスカレーションの禁止

案件のエスカレーションを禁止する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）で目的の [ プロセスワークボード ] を選択して、メニューから [ アクション ] - [ ステータスの管理 ] を選択する。  
[ ステータス管理 ] 画面が表示されます。
2. [ プロセスの共通設定を使用する ] チェックボックスのチェックを外す。  
チェックを外すと、「使用」のチェックボックスがチェックされているステータスの設定項目が活性となります。
3. 目的のステータスの「エスカレーションの禁止」のチェックボックスをチェックしたら、メニューから [ 登録 ] を選択する。  
設定が適用され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

## 7.10 案件を操作するための環境設定

案件の操作に必要な環境設定について、「必ず設定」と「任意」に分けて表 7-5 と表 7-6 に示します。

表 7-5 案件を操作するための環境設定（必ず設定）

| 操作                     | 操作の詳細および参照先  |
|------------------------|--|
| [ ヘルプ ] ボタンからのマニュアルの表示 | [ ヘルプ ] ボタンからマニュアルを表示させるには、JP1/IM・Service Support にマニュアルを組み込む必要がある。マニュアルの組み込み手順については、「5.6 マニュアルの組み込み手順」を参照のこと。 |

表 7-6 案件を操作するための環境設定（任意）

| 操作    | 操作の詳細および参照先  |
|-------|--|
| ログイン  | <p>ログイン後に表示されるメイン画面の切り替え</p> <p>ログイン後に表示されるメイン画面は、ログインしたユーザーが所属するロールによって変わる。デフォルトでは、作業管理ロールに所属するユーザーはメイン画面（案件状況）、それ以外のユーザーはメイン画面（案件一覧）が表示される。ロールごとのログイン後のメイン画面は、システムプロパティファイルで設定できる。システムプロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル（<code>hptl_jp1_imss_main_setting.properties</code>）」を参照のこと。</p>  |
| 案件の検索 | <p>次の二つの項目が変更できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>検索対象項目数の変更<br/>メイン画面での案件の簡易検索で同時に指定できる検索項目数は、システムプロパティファイルで変更できる。システムプロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル（<code>hptl_jp1_imss_main_setting.properties</code>）」を参照のこと。</li> <li>検索対象項目の変更<br/>デフォルトで設定された検索対象項目（「タイトル」、「概要」、「作業状況」）は、システムプロパティファイルで変更できる。システムプロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル（<code>hptl_jp1_imss_main_setting.properties</code>）」を参照のこと。</li> </ul> |
| 案件の登録 | <p>メールで案件を登録できるユーザーの設定</p> <p>案件の不正な登録を防ぐため、メールで案件を登録できるユーザーをメール定義ファイルであらかじめ設定しておく必要がある。メール定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル（<code>jp1imss_mail_setting.conf</code>）」を参照のこと。</p>  |
|       | <p>JP1/IM・Manager と連携した案件の登録</p> <p>JP1/IM・Manager と連携すると、案件を自動で登録できる。案件の自動登録については、「7.13.1 JP1/IM・Manager と連携するための環境設定」を参照のこと。</p>   |

| 操作         |   | 操作の詳細および参照先   |
|------------|---|---|
|            | 案件フォームのカスタマイズ   | <p>案件フォーム定義ファイルおよび <code>jssformdef</code> コマンドで案件フォームをカスタマイズできる。それぞれ、次を参照のこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「10. コマンド」の「<code>jssformdef</code> (案件フォーム登録)」</li> <li>「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル (任意)」</li> </ul>  |
| 案件情報の編集    | [ ロールメンバ選択 ] チェックボックスのチェック  | <p>[ 案件作成 ] 画面または [ 案件編集 ] 画面で、[ ロールメンバ選択 ] チェックボックスをチェックした場合、コンボボックスに表示されるメンバーが多過ぎると、表示性能が悪くなり操作に影響を与える。担当者に選択できるロール、ロールに所属するメンバー、ユーザーの合計数は 100 個程度とすること。ロールのメンバーを変更する手順については、「7.2.2 ロールの作成」を参照のこと。</p> <p>また、選択できる担当者を変更するには、対象となるプロセスワークボードへのアクセス権を変更する必要がある。アクセス権の変更については、「7.5 アクセス権の割り当て」を参照のこと。</p> <p>なお、[ ロールメンバ選択 ] チェックボックスは、デフォルトでは表示されない。システムプロパティファイルで設定を変更すると表示される。システムプロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル ( <code>hptl_jp1_imss_main_setting.properties</code> )」を参照のこと。</p> |
| 案件の削除      | 案件の一括削除   | <p>コマンドを使うと、案件を一括で削除できる。コマンドを使った案件の一括削除の手順については、「9.2.2 データベースからの案件の一括削除」を参照のこと。</p>   |
| 案件の詳細情報の出力 | 案件の詳細情報の CSV ファイル ( 案件詳細情報ファイル ) への出力   | <p>案件詳細情報ファイルは、[ 案件検索結果一覧 ] 画面だけでなく、<code>jssitemlist</code> コマンドでも出力できる。<code>jssitemlist</code> コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「<code>jssitemlist</code> ( 案件一覧出力 )」を参照のこと。</p>  |
| 案件履歴の出力    | 案件履歴の CSV ファイル ( 案件履歴情報ファイル ) への出力  | <p>案件履歴情報ファイルは、<code>jssitemhistory</code> コマンドで出力できる。<code>jssitemhistory</code> コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「<code>jssitemhistory</code> ( 案件履歴出力 )」を参照のこと。</p>   |
| 関連リンクの設定   | <ul style="list-style-type: none"> <li>メイン画面のオプションメニュー「関連リンク」の設定</li> <li>メイン画面 ( 案件状況 ) のメニュー「関連リンク」の設定</li> </ul> | <p>「関連リンク」に表示されるリンクの数、表示名および URL は、関連リンクプロパティファイルで設定できる。関連リンクプロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「関連リンクプロパティファイル ( <code>hptl_jp1_imss_link_setting.properties</code> )」を参照のこと。</p>  |

| 操作           |                                      | 操作の詳細および参照先   |
|--------------|--------------------------------------|---|
| 案件のしきい値の設定   | 長期化案件と判断する時間数のしきい値や警告表示する案件数のしきい値の設定 | <p>長期化案件と判断する時間数のしきい値や、警告表示する案件数（長期化案件など）のしきい値は、[ プロセスワークボード作成 ] 画面および [ プロセスワークボード編集 ] 画面で変更できる。詳細については、「7.4 プロセスワークボードの作成」を参照のこと。</p> <p>また、各しきい値は、案件集計プロパティファイルでも変更できる。詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件集計プロパティファイル ( hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties )」を参照のこと。</p> |
| 案件状況の集計データ出力 |                                      | <p>[ 集計データのファイル出力 ] 画面から、次の二つの CSV ファイルを出力できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 案件データ CSV ファイル ( OutputItemData.csv )</li> <li>• コードデータ CSV ファイル ( OutputItemCodeData.csv )</li> </ul> <p>出力された CSV ファイルの出力項目については、「2.13.3(1) 出力される CSV ファイルの内容」を参照のこと。</p> |

## 7.11 定義ファイルによる環境設定

JP1/IM - Service Support の環境設定に使用する、プロパティファイルおよび定義ファイルを次の表に示します。

表 7-7 環境設定に使用するプロパティファイルと定義ファイル

| ファイル名  | 説明  |
|--|---|
| JP1 イベント発行設定ファイル<br>(hptl_jp1_imss_jplevent_setting.properties)      | JP1/IM - Service Support からの JP1 イベント発行可否、および JP1 イベントを発行する JP1/Base のイベントサーバ名を設定できる。 |
| URL 定義ファイル (jsslogin.url)  | JP1/IM - Service Support の画面を表示する際の URL を定義できる。                                       |
| 案件自動入力プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.properties)    | 案件作成時の一部項目への自動入力可否、および自動入力する値について設定できる。   |
| 案件集計プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties)         | メイン画面（案件状況）で、案件の状況を判断したり、警告表示したりするためのしきい値などを設定できる。                                    |
| 関連リンクプロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_link_setting.properties)            | メイン画面（案件状況）に表示される関連リンクについて設定できる。  |
| システムプロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_main_setting.properties)             | メイン画面、[ 案件フォームの管理 ] 画面などの画面表示の設定や、JP1/NETM/AIM 連携のサーバ名などについて設定できる。                    |
| ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル<br>(hptl_jp1_imss_jplevent_status.properties) | ステータス変更 JP1 イベントに格納する拡張属性について設定できる。   |
| タスク実行サービス定義ファイル<br>(jp1imss_service_setting.conf)                    | JP1/Service Support - Task Service によるコマンドの実行可否や実行時刻などを設定できる。                         |
| 入力候補値設定ファイル（任意）  | 入力補助機能で、入力候補値を表示するため、入力候補値を設定しておくファイル。  |
| 入力補助機能プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.properties)    | 入力候補値設定ファイルの解析結果を出力するログファイルについて設定できる。   |
| メール定義ファイル (jp1imss_mail_setting.conf)                                | メールを送信するタイミングやメールの送信者、メールの主題や本文などを設定できる。  |
| ユーザー管理プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_usermgr.properties)                | [ ユーザー管理 ] 画面、[ ロール管理 ] 画面など、ユーザーやロールに関する画面の項目の初期ソートキーなどを設定できる。                       |
| 機器情報外部参照プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_ci_link_setting.properties)      | JP1/IM - UCMDB サーバと接続するためのユーザー ID およびパスワードを定義するファイルです。                                |
| 滞留案件定義ファイル (jp1informleave_setting.conf)                             | jssinformleave コマンドを実行する場合に、案件処理が滞留されていると見なすための条件を定義できる。                              |
| ユーザーログ定義ファイル (jp1informperiod.conf)                                  | jssinformperiod コマンドの実行結果を出力するログファイルについて設定できる。  |

| ファイル名                                   | 説明  |
|---|---|
| ユーザーログ定義ファイル (jplitemedit.conf)         | jssitemedit コマンドの実行結果を出力するログファイルについて設定できる。        |
| ユーザーログ定義ファイル (jplitementry.conf)        | jssitementry コマンドの実行結果を出力するログファイルについて設定できる。       |
| ユーザーログ定義ファイル (jplitementrybymail.conf)  | jssitementrybymail コマンドの実行結果を出力するログファイルについて設定できる。 |
| ユーザーログ定義ファイル (jplmailnotification.conf) | メール通知の実行結果を出力するログファイルについて設定できる。                   |
| ユーザーログ定義ファイル (jssinformleave.conf)      | jssinformleave コマンドの実行結果を出力するログファイルについて設定できる。     |

プロパティファイルおよび定義ファイルを設定する手順については、「11. 定義ファイル」を参照してください。



## 7.12 メールで案件を登録するための環境設定

メールでの案件登録に必要な環境設定について次に示します。

- メール管理サーバの設置
- 添付ファイル管理フォルダの作成
- メールを送信するメールクライアントの設定
- コマンドによる一時受付プロセスワークボードおよびマスターシステムの作成
- メール定義ファイルでの設定
- タスク実行サービス定義ファイルでの設定
- ユーザーログ定義ファイルでの設定
- [ プロセスワークボード作成 ] 画面，または [ プロセスワークボード編集 ] 画面での設定

注

設定は任意

それぞれの詳細な設定について説明します。

### (1) メール管理サーバの設置

メールによる案件登録を行うためには，メールの送信先となるメール管理サーバが必要です。POP3 プロトコルを利用してメールを取得できるメールサーバを用意してください。

### (2) 添付ファイル管理フォルダの作成

セキュリティ上の問題があるため，JP1/IM - Service Support にはメールの添付ファイルを保存しません。案件登録のために送信するメールにはファイルを添付しない運用にしてください。ただし，メールにファイルが添付されていた場合に備えて，添付ファイルを保存するためのフォルダを案件管理サーバ上に作成してください。このフォルダは，担当者にも参照を許可してください。

### (3) メールを送信するメールクライアントの設定

メールを送信するメールクライアントは，SMTP プロトコルを利用してメールを送信できるソフトウェアを使用してください。

### (4) コマンドによる一時受付プロセスワークボードおよびマスターシステムの作成

メールから案件を登録する際，メールの主題で登録先のプロセスワークボード ID を指定しない場合，案件は一時受付プロセスワークボードに登録されます。

メールによる案件登録を行うには，一時受付プロセスワークボード，およびマスターシステムの作成が必要です。一時受付プロセスワークボード，およびマスターシステムはコマンドで作成します。セットアップ時に作成する場合はセットアップコマンドで，そ

れ以外に作成する場合はマスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドで作成します。詳細については、「10. コマンド」の「jsssetup.bat (セットアップ)」および「jsscreatesysandpwb (マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成)」を参照してください。

### (5) メール定義ファイルでの設定

メール定義ファイルで、次の表に示す項目を設定します。メール定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル (jplimss\_mail\_setting.conf)」を参照してください。

表 7-8 メールによる案件登録に必要な、メール定義ファイルでの設定項目

| 項目                                | 説明  |
|-----------------------------------|---|
| メールによる案件登録の使用有無                   | メールによる案件登録を行うかどうかを設定する。   |
| メールを取得するメール管理サーバの設定               | メール管理サーバのアドレスとポート番号を設定する。   |
| メールで案件を登録するユーザーの設定                | メールで案件を登録するユーザーを設定する。次の二つの方法で設定できる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>メールで案件を登録するユーザーのメールアドレスを設定する。</li> <li>メールで案件を登録するユーザーのドメインを設定する。</li> </ul> |
| メールの送信先アドレス                       | メールから案件を登録するときに、あて先に指定するメールアドレスを設定する。   |
| メールを取得するためのユーザー名とパスワード            | メール管理サーバから送信されたメールを取得するために必要な、ユーザー名とパスワードを設定する。   |
| メール管理サーバから一度に取得するメールの件数           | メール管理サーバから一度に取得するメールの件数を設定する。   |
| メールの MessageID 長                  | メールの二重登録を防ぐために使用する、MessageID の長さを設定する。  |
| メール一時退避ファイルの最大サイズと出力するファイルの上限数    | メールによる案件登録に失敗した場合は、メールのヘッダー情報と本文の内容をメール一時退避ファイルとして出力する。メール一時退避ファイルを出力するときのファイルの最大サイズと出力するファイルの上限数を設定する。   |
| 添付ファイルの出力先フォルダ                    | 送信されたメールの添付ファイルを保存するフォルダを設定する。  |
| 添付ファイルの出力先フォルダ数の上限と、添付ファイルのサイズの上限 | メールに添付されたファイルの出力先フォルダ、および添付ファイルのサイズの上限を設定する。  |

### (6) タスク実行サービス定義ファイルでの設定

タスク実行サービス定義ファイルで、JP1/Service Support・Task Service からメールによる案件登録コマンドを定期的に行わせるかどうか、およびコマンドが実行される間隔について設定します。デフォルトは 60 分です。

タスク実行サービス定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「タスク実

行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf)」を参照してください。

## (7) ユーザーログ定義ファイルでの設定

メールによる案件登録コマンドの開始や終了、メール一時退避ファイルの出力成否などがログファイルとして出力されます。ユーザーログ定義ファイルの詳細については、「11.

定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル (jplitementrybymail.conf)」を参照してください。

## (8) [ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面での設定

[ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で、次の表に示す項目を設定します。詳細な設定手順については、「7.4 プロセスワークボードの作成」を参照してください。

表 7-9 メールによる案件登録に必要な、[ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面での設定項目

| 項目               | 説明  |
|------------------|---|
| 案件フォーム           | メールによる案件登録には、案件の添付ファイルを使用する。一時受付プロセスワークボード、およびメールによる案件の登録先となるプロセスワークボードでは、使用する案件フォームに、添付ファイルの使用が許可されている案件フォームを設定する必要がある。                                    |
| メールから登録された案件の担当者 | メールによる案件登録コマンドを使用する場合にだけ表示される。メールから登録された案件は、この項目であらかじめ決められているユーザーまたはロールが、担当者として設定される。一時受付プロセスワークボードや、メールによる案件の登録先となるプロセスワークボードで、メールによる案件を処理する担当者を設定する必要がある。 |

## 7.13 JP1 製品と連携するための環境設定

JP1/IM - Service Support が、JP1 製品と連携するために必要な環境設定について説明します。

### 7.13.1 JP1/IM - Manager と連携するための環境設定

JP1/IM - Manager で検知した JP1 イベントを JP1/IM - Service Support のインシデント（案件）として登録できます。また、登録された案件のステータスの状況に応じて、JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行することもできます。JP1/IM - Manager と連携するために、次の環境設定が必要です。

#### （1）JP1/IM - Service Support での設定

JP1/IM - Service Support では、JP1/IM - Manager と連携して JP1 イベントをインシデントとして登録するための環境設定は必要ありません。ただし、案件のステータスの状況に応じて JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行して JP1/IM - Manager と連携するためには、定義ファイルでの環境設定が必要です。

JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する場合の、JP1/IM - Service Support での設定を次に示します。

##### （a）対処済み連動用 JP1 イベントの発行設定

プロセスワークボードごとに、自動登録された案件がクローズしたときに JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行するために設定する手順を次に示します。この手順を実行する前に、あらかじめ JP1/IM - Manager での設定が必要です。詳細については「(3) JP1/IM - Manager での設定」を参照してください。

##### 1. JP1 イベント発行設定ファイルで必要な情報を設定する。

JP1 イベントを発行するために接続するイベントサーバも含めて設定します。JP1 イベント発行設定ファイルについては、「11. 定義ファイル」の「JP1 イベント発行設定ファイル (hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_setting.properties)」を参照してください。

##### 2. [ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面の [ 基本設定 ] タブで、[ JP1 イベントの発行を行う ] チェックボックスをチェックにする。

##### 3. -evt オプションを指定して、jssitementry コマンドを実行する。

案件が登録されます。jssitementry コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssitementry (案件登録)」を参照してください。

登録された案件のステータスが「クローズ」に変更されたときに、JP1 イベントが発行されます。

## (b) ステータス変更用 JP1 イベントの発行設定

プロセスまたはプロセスワークボードごとに、案件のステータスを変更したときに JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行するために設定する手順、および JP1 イベントに格納する案件情報を設定する手順を次に示します。

1. JP1 イベント発行設定ファイルで必要な情報を設定する。  
JP1 イベントを発行するために接続するイベントサーバも含めて設定します。JP1 イベント発行設定ファイルについては、「11. 定義ファイル」の「JP1 イベント発行設定ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_setting.properties )」を参照してください。
2. ステータス変更 JP1 イベント定義ファイルで、発行する JP1 イベントに格納したい案件情報を設定する。  
ユーザーが設定できるのは、0 ~ 90 個の合計サイズが 10 キロバイト未満の固有情報だけです。ステータス変更 JP1 イベント定義ファイルについては、「11. 定義ファイル」の「ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_status.properties )」を参照してください。
3. [ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面の [ 基本設定 ] タブで、[ JP1 イベントの発行を行う ] チェックボックスをチェックにする。
4. プロセス単位、またはプロセスワークボード単位の [ ステータス管理 ] 画面で、JP1 イベントを発行するステータスを指定する。  
使用中の案件ステータスに対応した [ JP1 イベント発行 ] チェックボックスをチェックします。プロセスワークボード単位の [ ステータス管理 ] 画面で [ プロセスの共通設定を使用する ] チェックボックスをチェックすると、対象のプロセスワークボードが属するプロセスで設定した案件ステータスが設定されます。

## 注意事項

JP1 イベントが大量に発行されると、転送遅延や転送先での登録遅延が発生するおそれがあります。このような場合は、JP1 イベントに格納する案件情報や上位ホストへの転送設定を見直してください。

## (2) JP1/Base での設定

JP1 イベントは、JP1/IM - Service Support から JP1/Base を経由して JP1/IM - Manager に発行されます。JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する場合は、次に示す JP1/Base での設定が必要です。

- サービスの起動順序
- JP1 イベントの転送

## (a) サービスの起動順序の設定

JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行するには、同一ホストに存在する JP1/Base のサービスを起動させる必要があります。JP1/Base のサービスが起動する前に JP1 イベントの発行を要求された場合、JP1/Base に登録できないためです。

JP1/IM - Service Support のサービスを自動起動するように設定している場合は、JP1/IM - Service Support のサービスより先に JP1/Base のサービスを起動させるために、JP1/Base の起動順序定義ファイル (JP1SVRPR.DAT) で、サービスの起動順序を設定してください。

起動順序定義ファイルの詳細については、マニュアル「JP1/Base 運用ガイド」を参照してください。

JP1/Base の起動順序定義ファイル (JP1SVRPR.DAT) の設定例を次に示します。

```
[Jp1ServiceSupportDB]
NAME=JP1/Service Support - DB Server
ServiceName=HiRDBEmbeddedEdition_JS0

[Jp1ServiceSupport]
NAME=JP1/Service Support
ServiceName=JP1_ServiceSupport

[Jp1ServiceSupportWeb]
NAME=JP1/Service Support - Web Service
ServiceName=JP1_ServiceSupport-WebService

[Jp1ServiceSupportTask]
NAME=JP1/ServiceSupport - Task Service
ServiceName=JP1_ServiceSupport-TaskService
```

### 注意事項

- 上記の内容は、必ず JP1/Base の定義 ([Jp1Base] セクション) よりあとに設定してください。また、各セクションは上記の順序どおりに設定してください。
- JP1/IM - Service Support のクラスタ環境では、JP1/Base のサービス起動順序を設定しないでください。クラスタ環境でサービスの起動順序を設定したい場合は、Windows の WSFC または MSCS でサービスの起動順序を設定してください。クラスタ環境での JP1 イベントの発行については、「8.6 クラスタ環境での JP1 イベントの発行」を参照してください。

### (b) JP1 イベントの転送の設定

JP1/Base のデフォルトでは、重要な JP1 イベントだけを、JP1/IM - Manager の構成定義で定義された階層に従って上位のホストに転送する設定になっています。このため、重要度が「情報 (Information)」の場合に JP1/IM - Service Support から発行される JP1 イベントは、上位のホストには転送されません。

したがって、JP1/IM - Service Support と JP1/IM - Manager が別々のホストに存在する場合は、転送設定ファイル (forward) に転送条件を指定して、JP1 イベントを転送する必要があります。

転送設定ファイル (forward) の詳細については、マニュアル「JP1/Base 運用ガイド」を参照してください。

ステータス変更 JP1 イベント (イベント ID : 00005F01) を、上位のホストに転送する

ための設定例を次に示します。

```
to-upper
B.ID IN 5F01
E.PRODUCT_NAME IN /HITACHI/JP1/IM/SS
end-to
```

#### 注意事項

上記の内容は、上位ホストに JP1/IM - Manager が、下位ホストに JP1/IM - Service Support が存在すると仮定した場合の設定例です。

### (3) JP1/IM - Manager での設定

JP1/IM - Manager の JP1 イベントの登録は、JP1/IM - Manager の自動アクション定義を使用して案件登録コマンドを実行します。

また、登録された案件がクローズしたときに JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを受け取って、自動アクションで JP1/IM - Manager 側での対処状況を「対処済」に変更したり、案件のステータスの変更に応じて定義された自動アクションを実行したりします。

なお、JP1/IM - Service Support のユーザーが追加した拡張属性を JP1/IM - Manager 側 (JP1/IM - View) で表示させるためには、それらの拡張属性名を JP1/IM - Manager のイベント拡張属性定義ファイルに設定する必要があります。

JP1/IM - Manager の自動アクション定義、システム構成定義、およびイベント拡張属性定義の詳細については、それぞれ次のマニュアルを参照してください。

- マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager 導入・設計ガイド」
- マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager 構築ガイド」
- マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager コマンド・定義ファイルリファレンス」

#### (a) 自動アクションの定義

JP1/IM - Manager の自動アクション定義を設定する手順を次に示します。

##### 1. システム構成定義情報を設定する。

JP1/IM - Manager の管理対象ホストに案件管理サーバを含めて設定します。JP1/IM - Service Support と JP1/IM - Manager が別々のホストに存在する場合は、JP1/IM - Service Support を JP1/IM - Manager の下位ホストとして定義します。

##### 2. 案件を登録するための自動アクションを定義する。

インシデントとして登録する JP1 イベントなどを自動アクション定義で設定します。自動登録された案件がクローズしたときに、自動アクションによって対処状況を「対処済」にするためには、案件登録コマンドに -evt オプションを指定します。

##### (定義例)

```
jssitementry -b honssystem -r jpladmin -ch jpladmin -cht USER
```

```
-t IM-Mentry -evt $ACTHOST $EVSEQNO
```

3. 案件の自動登録の契機となった JP1 イベントの対処状況を「対処済」にするための自動アクションを定義する。

案件がクローズしたときに対処状況を「対処済」にしたい場合に定義します。

4. 案件のステータスの変更に応じた自動アクションを定義する。

案件のステータス変更を契機に何らかのアクションを実行したい場合に定義します。

### (b) イベント拡張属性の定義

JP1/IM - Service Support では、ユーザーが追加した拡張属性を JP1/IM - View で表示させるために、イベント拡張属性定義ファイルのひな型を提供しています。必要に応じて、イベント拡張属性定義ファイルを編集して、JP1/IM - Manager の所定のフォルダにコピーしてください。例えば、案件フォームをカスタマイズして項目名称を変更した場合は、イベント拡張属性定義ファイルの項目名称も変更してください。

コピー元ファイル：IM-SS パス ¥conf¥event¥hitachi\_jp1\_im\_ss\_attr\_ja.conf

コピー先フォルダ：IM-M パス ¥JP1cons¥conf¥console¥attribute

### 注意事項

JP1/IM - Service Support のイベント拡張属性定義ファイルを JP1/IM - Manager にコピーしたあとに、定義ファイルの設定を有効にするには、JP1/IM - Manager の JP1/IM-Manager サービスを再起動する必要があります。

## 7.13.2 JP1/IM - View と連携するための環境設定

JP1/IM - View と連携することで、JP1/IM - View の画面から JP1/IM - Service Support に案件を登録できます。JP1/IM - View と連携するために、次の環境設定が必要です。

### (1) JP1/IM - Service Support での設定

JP1/IM - Service Support では、JP1/IM - View と連携するための環境設定は必要ありません。

### (2) JP1/IM - View での設定

インシデント手動登録定義ファイル (incident.conf) に JP1/IM - Service Support の URL を設定します。

インシデント手動登録定義ファイル (incident.conf) の詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager コマンド・定義ファイルリファレンス」を参照してください。



### 7.13.3 JP1/NETM/AIM と連携するための環境設定

JP1/NETM/AIM と連携することで、JP1/IM - Service Support で管理する案件と JP1/NETM/AIM で管理する機器情報を関連づけて、参照できます。JP1/IM - Service Support は、JP1/NETM/AIM と連携するために、次の環境設定が必要です。

#### (1) JP1/IM - Service Support での設定

システムプロパティファイルに、JP1/NETM/AIM サーバのホスト名を設定します。

JP1/NETM/AIM サーバのホスト名を設定する手順については、「7.11 定義ファイルによる環境設定」を参照してください。

#### (2) JP1/NETM/AIM での設定

JP1/NETM/AIM では、JP1/IM - Service Support と連携するための環境設定は必要ありません。

ただし、接続の 1 回目から直接 JP1/NETM/AIM の [ 機器詳細 ] 画面を呼び出す場合は、JP1/NETM/AIM に登録されている JP1/IM - Service Support 用のユーザーアカウント「サービスサポート管理者」のパスワードの設定が必要です。

JP1/NETM/AIM 側の設定については、マニュアル「JP1/NETM/Asset Information Manager 設計・構築ガイド」を参照してください。

### 7.13.4 JP1/IM - UCMDB と連携するための環境設定

JP1/IM - UCMDB と連携することで、JP1/IM - Service Support で管理する案件と JP1/IM - UCMDB で管理する機器情報を関連づけて、参照できます。JP1/IM - Service Support は、JP1/IM - UCMDB と連携するために、次の環境設定が必要です。

#### (1) JP1/IM - Service Support での設定

JP1/IM - Service Support では、JP1/IM - UCMDB と連携するために、次の環境設定が必要です。

機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties ) の設定

機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties )

に、JP1/IM - UCMDB サーバに接続するためのユーザー ID およびパスワードを設定します。

機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties ) の詳細については、「11. 定義ファイル」の「機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties )」を参照してください。

三つの jar ファイルのコピー

次のとおり，JP1/IM - UCMDB から三つの jar ファイルを取得し，JP1/IM - Service Support にコピーしてください。

1. JP1/IM - UCMDB ライブラリを取得する。

次のファイルを取得します。

IM-UCMDB パス ¥deploy-api¥ucmdb-api-8.0.war

2. 三つの jar ファイルの名称を変更する。

手順 .1 で取得した ucmdb-api-8.0.war ファイルを展開し，次のとおりファイル名を変更します。

| 変更前                             | 変更後                |
|---------------------------------|--------------------|
| api-client-80-9.0.2.139.jar     | api-client.jar     |
| api-interfaces-80-9.0.2.139.jar | api-interfaces.jar |
| api-server-80-9.0.2.139.jar     | api-server.jar     |

注 JP1/IM - UCMDB のバージョンが 09-50 の場合のファイル名です。数字の部分については，JP1/IM - UCMDB のバージョンによって異なります。

3. 三つの jar ファイルを JP1/IM - Service Support にコピーする。

手順 .2 で名称を変更したファイルを次のフォルダにコピーします。

IM-SS パス ¥home¥public¥plugin¥ucmdb

## (2) JP1/IM - UCMDB での設定

JP1/IM - UCMDB では，JP1/IM - Service Support と連携するための環境設定は必要ありません。

## 7.14 JP1/IM - Service Support 以外のシステム で管理している情報と連携するための環境 設定

JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報を基にして、入力候補値や項目間連携を設定するための手順について説明します。入力候補値および項目間連携の設定は、入力候補値設定ファイル、システムプロパティファイルおよび入力補助機能プロパティファイルを使用します。設定手順について次に示します。

1. 入力候補値設定ファイルを作成する。  
JP1/IM - Service Support 以外のシステムで管理している情報を基に、入力候補値設定ファイルを作成して、表示させる入力候補値、連携させる項目などを設定します。入力候補値設定ファイルについては、「11. 定義ファイル」の「入力候補値設定ファイル（任意）」を参照してください。
2. システムプロパティファイルを編集する。  
システムプロパティファイルを編集して、入力補助機能を使用するプロセスワークボード、入力候補値の最大文字数などを設定します。システムプロパティファイルについては、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル（`hptl_jp1_imss_main_setting.properties`）」を参照してください。
3. 入力補助機能プロパティファイルを編集する。  
入力補助機能プロパティファイルを編集して、入力補助機能のユーザー公開ログを出力するかどうか、ファイルの面数およびサイズを設定します。入力補助機能を使用する場合は、ユーザー公開ログを出力する設定をお勧めします。入力補助機能プロパティファイルについては、「11. 定義ファイル」の「入力補助機能プロパティファイル（`hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.properties`）」を参照してください。

システムプロパティファイルまたは入力補助機能プロパティファイルを編集した場合、手順 4 および手順 5 を実行してください。

入力候補値設定ファイルの作成または編集だけの場合、サービスを再起動する必要はありません。入力候補値設定ファイルでの設定内容を [ 案件作成 ] 画面または [ 案件編集 ] 画面へ反映させるには、画面をいったん閉じて再度表示してください。

4. JP1/Service Support - DB Server サービス以外の JP1/IM - Service Support のサービスを停止する。  
次の順番でサービスを停止します。
  1. JP1/Service Support - Task Service サービス
  2. JP1/Service Support - Web Service サービス
  3. JP1/Service Support サービス
 JP1/Service Support - DB Server サービスは起動しておいてください。
5. JP1/IM - Service Support のサービスを起動する。

次の順番でサービスを起動します。

1. JP1/Service Support サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support - Task Service サービス

入力候補値設定ファイルで指定した内容が、[ 案件作成 ] 画面または [ 案件編集 ] 画面に反映されない場合

入力候補値設定ファイルで指定した内容に誤りがあるおそれがあります。入力補助機能のユーザー公開ログを参照して修正してください。

## 7.15 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからの案件データの移行

JP1/IM - Service Support 以外のシステムで使用していた案件のデータを、`jssitemimport` コマンドで移行できます。移行する場合、あらかじめ案件データを CSV ファイルに出力し、案件情報入力ファイルの形式に変更する必要があります。

JP1/IM - Service Support 以外のシステムから案件データを移行する手順を次に示します。

1. 案件データを CSV ファイルに出力する。  
移行する案件データをあらかじめ CSV ファイルの形式に出力して用意しておいてください。
2. 案件データの CSV ファイルを、案件情報入力ファイルの形式に変更する。  
移行先の案件管理 DB で案件データとして使用できるように、案件データの CSV ファイルを、案件情報入力ファイルの形式に変更します。詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件情報入力ファイル(任意)」を参照してください。
3. コードマッピングファイルを用意する。  
必要に応じて、コードマッピングファイルを使用して、次に示す項目の値をコードに変換します。  
重大度、影響度、優先度、案件種別、問題分野、現象種別、要因、結果、解決区分、回避策種別、変更規模  
案件フォームをカスタマイズしていない場合は、JP1/IM - Service Support が用意しているコードマッピングファイルをそのまま使用できます。カスタマイズしている場合は、専用のコードマッピングファイルを用意してください。コードマッピングファイルについては、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル (`jp1imss_itemimport_codemap.conf`)」を参照してください。
4. JP1/Service Support - DB Server サービス以外の JP1/IM - Service Support のサービスを停止する。  
次の順番でサービスを停止します。
  1. JP1/Service Support - Task Service サービス
  2. JP1/Service Support - Web Service サービス
  3. JP1/Service Support サービス
 JP1/Service Support - DB Server サービスは起動しておいてください。
5. `jssitemimport` コマンドを実行する。  
`jssitemimport` コマンドを実行して、案件データを移行します。コマンドの実行中は、案件管理 DB をメンテナンスするコマンドや JP1/IM - Service Support のサービスを起動しないでください。`jssitemimport` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jssitemimport` (案件情報インポート)」を参照してください。

## 7. JP1/IM - Service Support の環境構築

### 6. JP1/IM - Service Support のサービスを起動する。

次の順番でサービスを起動します。

1. JP1/Service Support サービス
2. JP1/Service Support - Web Service サービス
3. JP1/Service Support - Task Service サービス

## 7.16 JP1/IM - Service Support 以外のシステムからのユーザー情報の移行

---

JP1/IM - Service Support 以外のシステムで使用していたユーザー情報を、  
jssuserimport コマンドで移行できます。移行する場合、あらかじめユーザー情報を  
CSV ファイルに出力し、ユーザー情報入力ファイルの形式に変更する必要があります。

JP1/IM - Service Support 以外のシステムからユーザー情報を移行する手順を次に示します。

1. ユーザー情報を CSV ファイルに出力する。  
移行するユーザー情報をあらかじめ CSV ファイルの形式に出力して用意しておいてください。
2. ユーザー情報の CSV ファイルを、ユーザー情報入力ファイルの形式に変更する。  
JP1/IM - Service Support に登録できるように、ユーザー情報の CSV ファイルを、  
ユーザー情報入力ファイルの形式に変更します。ユーザー情報入力ファイルの詳細  
は、「11. 定義ファイル」の「ユーザー情報入力ファイル（任意）」を参照してください。
3. JP1/Service Support - DB Server サービス以外の JP1/IM - Service Support のサービスを  
停止する。  
次の順番でサービスを停止します。
  1. JP1/Service Support - Task Service サービス
  2. JP1/Service Support - Web Service サービス
  3. JP1/Service Support サービスJP1/Service Support - DB Server サービスは起動しておいてください。
4. jssuserimport コマンドを実行する。  
jssuserimport コマンドを実行して、ユーザー情報を移行します。コマンドの実行中  
は、案件管理 DB をメンテナンスするコマンドや JP1/IM - Service Support のサービ  
スを起動しないでください。jssuserimport コマンドの詳細については、「10. コマ  
ンド」の「jssuserimport（ユーザー情報インポート）」を参照してください。
5. JP1/IM - Service Support のサービスを起動する。  
次の順番でサービスを起動します。
  1. JP1/Service Support サービス
  2. JP1/Service Support - Web Service サービス
  3. JP1/Service Support - Task Service サービス

## 7.17 既存の JP1/IM - Service Support からのデータの移行

---

既存の JP1/IM - Service Support で管理していたデータは、jssdbbackup.bat コマンドと jssdbrecovery.bat コマンドを使って、異なるサーバの JP1/IM - Service Support へ移行できます。

既存の JP1/IM - Service Support からデータを移行する手順を次に示します。

1. 移行元の JP1/IM - Service Support のバージョンを、移行先の JP1/IM - Service Support のバージョンに合わせる。  
異なるバージョンの JP1/IM - Service Support 間では、jssdbbackup.bat コマンドと jssdbrecovery.bat コマンドを使ってデータの移行はできません。このため、移行元と移行先のバージョンが異なる場合は、移行元の JP1/IM - Service Support をバージョンアップして、移行先の JP1/IM - Service Support のバージョンに合わせてください。バージョンアップの手順については、「5.4 JP1/IM - Service Support の上書きインストールとセットアップ」を参照してください。
2. JP1/Service Support - DB Server サービス以外の JP1/IM - Service Support のサービスを停止する。  
次の順番でサービスを停止します。移行元と移行先の両方とも行います。
  1. JP1/Service Support - Task Service サービス
  2. JP1/Service Support - Web Service サービス
  3. JP1/Service Support サービスJP1/Service Support - DB Server サービスは起動しておいてください。
3. スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。  
移行元と移行先の両方とも行います。
4. jssdbbackup.bat コマンドを実行する。  
移行元の JP1/IM - Service Support で、jssdbbackup.bat コマンドの -expand オプションを指定して実行し、案件管理 DB をバックアップします。コマンドの実行中は、案件管理 DB をメンテナンスするコマンドや JP1/IM - Service Support のサービスを起動しないでください。jssdbbackup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ )」を参照してください。
5. jssdbrecovery.bat コマンドを実行する。  
移行先の JP1/IM - Service Support で、jssdbrecovery.bat コマンドの -expand オプションを指定して実行し、手順 4 で取得したデータをリカバリーします。コマンドの実行中は、案件管理 DB をメンテナンスするコマンドや JP1/IM - Service Support のサービスを起動しないでください。jssdbrecovery.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー )」を参照してください。



さい。

6. JP1/IM - Service Support のサービスを起動する。  
次の順番でサービスを起動します。移行元と移行先の両方とも行います。
  1. JP1/Service Support サービス
  2. JP1/Service Support - Web Service サービス
  3. JP1/Service Support - Task Service サービス



# 8

## クラスタシステムでの運用と環境構築

JP1/IM - Service Support は、クラスタシステムでの運用に対応しています。JP1/IM - Service Support をクラスタ運用することで、サーバ障害などが発生しても実行系から待機系に処理を引き継ぎ、JP1/IM - Service Support による運用を継続できます。

この章では、JP1/IM - Service Support のクラスタシステムでの運用およびセットアップ方法について説明します。

なお、JP1/IM - Service Support をクラスタシステムで運用する場合には、ご使用になるクラスタソフトに、JP1/IM - Service Support が対応しているか確認してから運用するようにしてください。

---

### 8.1 クラスタ運用の概要

---

### 8.2 クラスタ運用の環境設定（新規インストールからの環境構築）

---

### 8.3 クラスタ運用の環境設定（物理ホストからの移行）

---

### 8.4 クラスタ環境での案件管理 DB のサイズ拡張

---

### 8.5 クラスタ環境からの論理ホスト削除

---

### 8.6 クラスタ環境での JP1 イベントの発行

---

### 8.7 クラスタ環境でのバージョンアップ

---

### 8.8 クラスタ運用時の注意事項

---

## 8.1 クラスタ運用の概要

ここでは、JP1/IM・Service Support のクラスタシステムでの運用について、クラスタシステムの概要から JP1/IM・Service Support の機能について順に説明します。

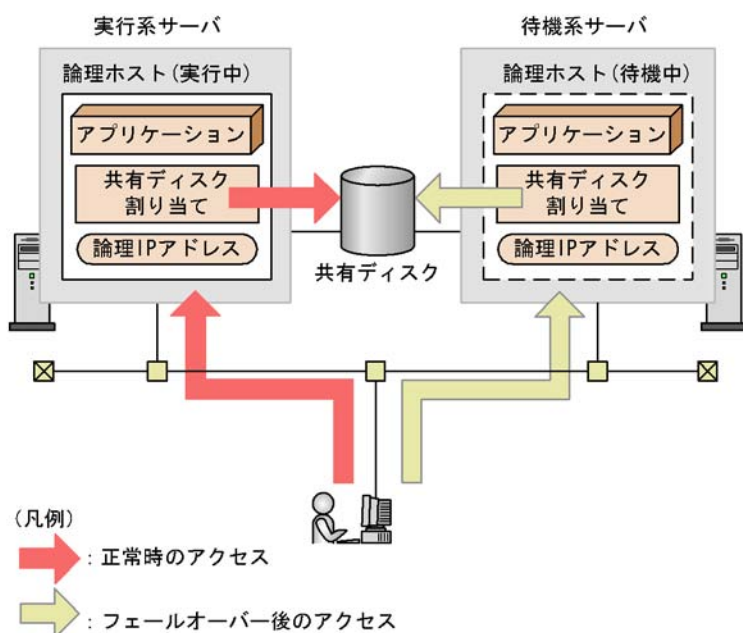
### 8.1.1 クラスタシステムの概要

クラスタシステムは、高可用性（HA：High Availability）の実現を目的としたシステムです。処理を実行する実行系サーバと、障害が発生したときに処理を引き継ぐように待機している待機系サーバで構成します。障害発生時は、実行系から待機系に処理を引き継いで業務の停止を防ぎ、可用性を向上させることができます。この障害時に処理を引き継ぐことを「フェールオーバー」といいます。

クラスタシステム全体を制御するソフトウェアを「クラスタソフト」といいます。クラスタソフトは、システムが正常に動作しているかを監視し、異常を検知した場合にはフェールオーバーを行って業務が停止することを防ぎます。

備考：負荷分散などを目的としたクラスタシステムもありますが、ここでは説明していません。

図 8-1 正常時、フェールオーバー後のアクセス



JP1/IM・Service Support のようなアプリケーションは「論理ホスト」で運用します。論理ホストは、クラスタソフトに制御された、論理的なサーバのことです。フェールオーバーする際は、論理ホストの単位で実行されます。論理ホストは、ホスト名として「論

「論理ホスト名」を使い、実行系から待機系に引き継げる「共有ディスク」と「論理 IP アドレス」を持ちます。論理ホストで実行するアプリケーションは、共有ディスクにデータを格納し、論理 IP アドレスで通信することによって、物理的なサーバに依存しないで、フェールオーバーして実行できます。

JP1/IM・Service Support を、クラスタシステムの論理ホスト環境で運用することを「クラスタ運用」といいます。

---

#### 参考

##### 「論理ホスト」という用語

このマニュアルではフェールオーバーの単位を意味する用語として「論理ホスト」を使いますが、クラスタソフトやアプリケーションによっては「グループ」や「パッケージ」などの用語が使われています。クラスタソフトのマニュアルなどを参照し、対応する用語を確認してください。

なお、フェールオーバーの単位となる論理的なサーバを論理ホストというのに対して、物理的なサーバを「物理ホスト」といいます。物理ホストが使うホスト名（hostname コマンドを実行したときに表示されるホスト名）を「物理ホスト名」、物理ホスト名に対応した IP アドレスを「物理 IP アドレス」といいます。また、ディスクは「ローカルディスク」を使います。これらはサーバ固有のものであり、ほかのサーバに引き継ぐことはできません。

---



---

#### 参考

##### 「～系」という用語

このマニュアルでは、業務を処理しているサーバを実行系、障害に備えて待機しているサーバを待機系と呼びます。実行系と待機系は、フェールオーバーが発生するたびに入れ替わります。

また、システム構築時や環境設定時に二つの系を区別するため、最初に実行系として起動する系を現用系、待機系として起動する系を予備系と呼びます。運用開始後、障害発生などによって実行系、待機系は交代を繰り返しますが、現用系と予備系の関係は変わりません。

---

## 8.1.2 クラスタ運用の前提条件

JP1/IM・Service Support は、クラスタシステムでは論理ホスト環境で動作し、フェールオーバーに対応します。論理ホスト環境で実行する場合の JP1/IM・Service Support の前提条件は、共有ディスクや論理 IP アドレスの割り当て、削除、および動作監視がクラスタソフトによって正常に制御されていることです。

#### 注意事項

JP1/IM・Service Support がサポートしているクラスタソフトであっても、システム構成や環境設定によってはここで説明する前提条件を満たさない場合があります。前提条件を満たすよう、システム構成や環境設定を検討してください。

## (1) 論理ホスト環境の前提条件

JP1/IM・Service Support を論理ホスト環境で実行する場合、論理 IP アドレスと共有ディスクについて、次に示す前提条件があります。

表 8-1 論理ホスト環境の前提条件

| 論理ホストの構成要素 | 前提条件   |
|------------|--|
| 共有ディスク     | <ul style="list-style-type: none"> <li>実行系から待機系へ引き継ぎができる共有ディスクが使用できること。</li> <li>JP1/IM・Service Support をインストールする前に、共有ディスクが割り当てられること。</li> <li>クラスタソフト以外から JP1/IM・Service Support を実行中に、共有ディスクの割り当てが解除されないこと。</li> <li>JP1/IM・Service Support をアンインストールしたあとに、共有ディスクの割り当てが解除されること。</li> <li>共有ディスクが、複数のノードから使用されないよう制御されていること。</li> <li>フェールオーバーしてもファイルに書き込んだ内容が保証されて引き継がれること。</li> <li>フェールオーバー時に共有ディスクを使用中のプロセスがあっても、強制的にフェールオーバーができること。</li> <li>共有ディスクの障害を検知した場合の回復処置はクラスタソフトなどが制御し、回復処置を JP1/IM・Service Support が意識する必要がないこと。回復処置の延長で JP1/IM・Service Support の起動や停止が必要な場合は、クラスタソフトから JP1/IM・Service Support に起動や停止の実行要求をすること。</li> </ul> |
| 論理 IP アドレス | <ul style="list-style-type: none"> <li>引き継ぎができる論理 IP アドレスを使って通信できること。</li> <li>論理ホスト名から論理 IP アドレスが一意に求まること。</li> <li>JP1/IM・Service Support をインストールする前に、論理 IP アドレスが割り当てられること。</li> <li>JP1/IM・Service Support を実行中に、論理 IP アドレスが削除されないこと。</li> <li>JP1/IM・Service Support を実行中に、論理ホスト名と論理 IP アドレスの対応が変更されないこと。</li> <li>JP1/IM・Service Support をアンインストールしたあとに、論理 IP アドレスが削除されること。</li> <li>ネットワーク障害を検知した場合の回復処置はクラスタソフトなどが制御し、JP1/IM・Service Support が回復処理を意識する必要がないこと。また、回復処置の延長で JP1/IM・Service Support の起動や停止が必要な場合は、クラスタソフトから JP1/IM・Service Support に起動や停止の実行要求をすること。</li> </ul>   |

表 8-1 の条件が満たされていない場合は、JP1/IM・Service Support の動作に問題が発生することがあります。例えば、次のような問題が発生します。

- 実行系で書き込んだデータが、フェールオーバーした時に壊れてしまう場合  
JP1/IM・Service Support でエラー、データ消失、起動失敗などの問題が発生し、正常に動作できません。
- LAN ボード障害が発生しても回復処理がされない場合  
クラスタソフトなどの制御によって LAN ボードが切り替えられるか、または他サーバへフェールオーバーするまで、通信エラーが発生し JP1/IM・Service Support は正

常に動作できません。

## (2) 物理ホスト環境の前提条件

JP1/IM・Service Support を論理ホストで運用するクラスタシステムでは、各サーバの物理ホスト環境が次に示す前提条件を満たしている必要があります。

表 8-2 物理ホスト環境の前提条件

| 物理ホストの構成要素  | 前提条件  |
|-------------|---|
| サーバ本体       | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 台以上のサーバによるクラスタ構成になっていること。</li> </ul>   |
| ネットワーク      | <ul style="list-style-type: none"> <li>物理ホスト名 (hostname コマンドの結果) に対応する IP アドレスで通信ができること。<br/>(クラスタソフトなどによって通信ができない状態に変更されないこと)</li> <li>JP1/IM・Service Support の動作中に、ホスト名と IP アドレスの対応が変更されないこと。<br/>(クラスタソフトやネームサーバなどによって変更がされないこと)</li> <li>ホスト名に対応した LAN ボードがネットワークのバインド設定で最優先になっていること。通常、この設定になっている。<br/>(ハートビート用などほかの LAN ボードが優先になっていないこと)</li> </ul> |
| OS, クラスタソフト | <ul style="list-style-type: none"> <li>JP1/IM・Service Support がサポートするクラスタソフトおよびバージョンであること。</li> <li>フェールオーバーしても同じ処理ができるよう、各サーバの環境が適切に設定されていること。</li> </ul>  |

注

クラスタソフトによっては、物理ホスト名 (hostname コマンドで表示されるホスト名) に対応する IP アドレスで通信ができなくなる構成場合があります。

## (3) JP1/IM・Service Support がサポートする範囲

クラスタシステムで論理ホストの JP1/IM・Service Support を運用する場合、JP1/IM・Service Support が制御する範囲は、JP1/IM・Service Support 自身の動作だけです。論理ホスト環境 (共有ディスクおよび論理 IP アドレス) の制御、および JP1/IM・Service Support の起動や停止の契機はクラスタソフトの制御に依存します。

前述の論理ホスト環境および物理ホスト環境の前提条件が満たされていない、または論理ホスト環境の制御に問題がある場合は、JP1/IM・Service Support の動作に発生した問題もサポートの対象外となります。この場合は、論理ホスト環境を制御しているクラスタソフトや OS で問題に対処してください。

### 8.1.3 JP1/IM・Service Support をクラスタシステムで運用するための制限

JP1/IM・Service Support は、セットアップをすることで物理ホスト環境で動作させるか論理ホスト環境で動作させるかが決まります。同時に物理ホスト環境、論理ホスト環境

## 8. クラスタシステムでの運用と環境構築

で動作させることはできません。jsssetup.bat コマンドでセットアップすると物理ホスト環境, jsshasetup.bat コマンドでセットアップすると論理ホスト環境での動作となります。

また, JP1/IM - Service Support は, 論理ホストの多重起動にも対応していません。これらに留意した上で JP1/IM - Service Support をクラスタシステムで運用してください。

### 8.1.4 クラスタシステムでの JP1/IM - Service Support の構成

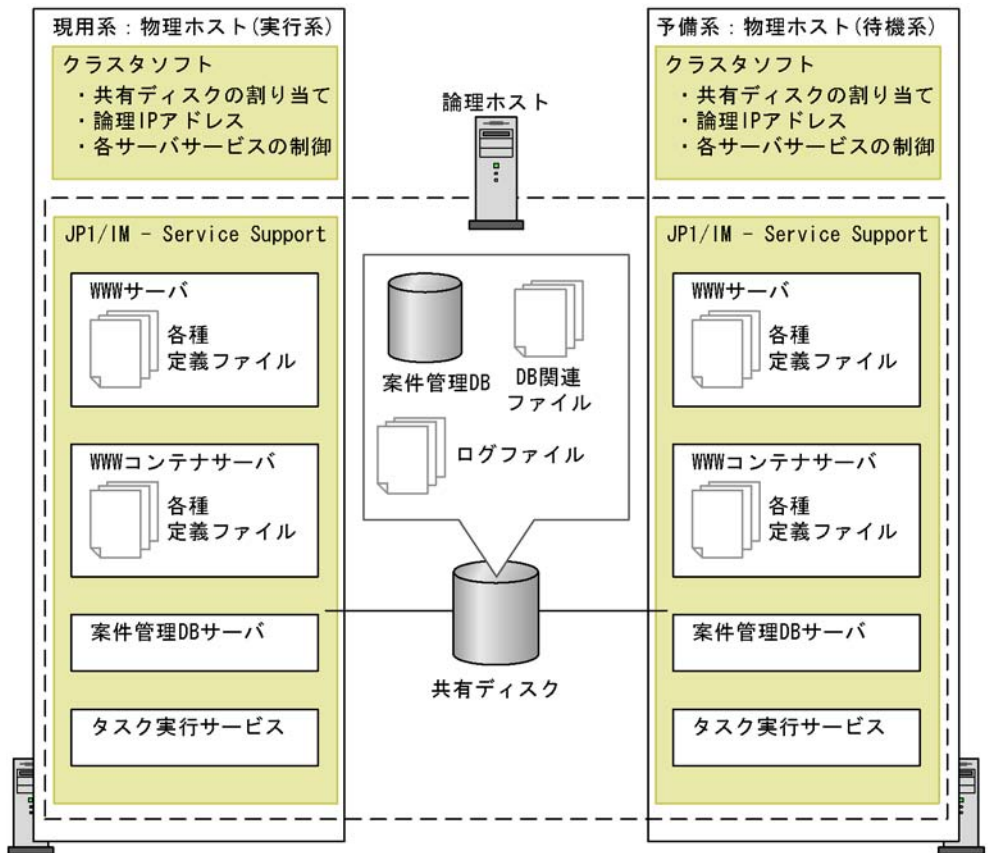
クラスタシステムで JP1/IM - Service Support を運用するには, クラスタソフトの制御によって論理ホストの JP1/IM - Service Support を実行し, フェールオーバーに対応します。このときの JP1/IM - Service Support の構成は次のようになります。

#### (1) クラスタ運用での JP1/IM - Service Support の構成の概要

クラスタ運用での JP1/IM - Service Support の構成例を次の図に示します。



図 8-2 クラスタ運用での JP1/IM - Service Support の構成例



(凡例)

: アプリケーションプログラム

JP1/IM - Service Support は、アクティブ・スタンバイ構成に対応しています。アクティブ・アクティブ構成（各サーバ上での論理ホストの多重起動）には対応していません。

複数の物理ホストで構成され、これら全体で一つの論理ホスト、論理 IP アドレスを持ちます。また、クラスタソフトに登録するときは、前提リソースとして共有ディスクと論理 IP アドレスが必要です。

フェールオーバーは、クラスタソフトが制御します。

クラスタ運用の範囲は、次に示す JP1/IM - Service Support の内部コンポーネントとなります。これらに対してクラスタソフトが状態監視をします。

- WWW サーバ
- WWW コンテナサーバ
- 案件管理 DB サーバ

- タスク実行サービス

共有ディスクには、案件管理 DB と DB 関連ファイル、ログファイルが格納されます。これらはフェールオーバー時に引き継がれます。

なお、各種定義ファイルは、各物理ホストで管理されます。定義ファイルは、切り替わるたびに、稼働中のサーバ（物理ホスト）に格納された内容が参照されるため、ユーザーが定義ファイルの編集をした場合には、現用系、予備系それぞれに格納された定義ファイルを同じ内容にする必要があります。

## （２）共有ディスク上のファイル構成

JP1/IM - Service Support をクラスタ環境用にセットアップすると、共有ディスク上に次のファイルが作成されます。これらは、論理ホストで JP1/IM - Service Support を実行するために必要なファイルです。

表 8-3 共有ディスク上のファイル構成

| 共有ファイルの種類  | フォルダ名                        |
|------------|------------------------------|
| 案件管理 DB    | 共有フォルダ ¥db¥                  |
| DB 関連ファイル  | 共有フォルダ ¥dbms¥Setup_Input_HA¥ |
| ログファイル     | 共有フォルダ ¥log¥                 |
| クラスタ環境ファイル | 共有フォルダ ¥tools¥setup¥         |

なお、共有ディスクは、現用系、予備系共に使用するため、何らかの原因で使用不能となった場合には、JP1/IM - Service Support のクラスタ環境自体が使用できなくなります。このため、共有ディスクにはホストと別電源を利用するなどの対策が必要となります。

## （３）JP1/IM - Service Support のサービスおよびプロセス

JP1/IM - Service Support の場合、JP1/IM - Manager や JP1/AJS、JP1/Base など、ほかの JP1 製品と異なり、クラスタ用の環境設定をしても論理ホスト専用のサービスは作成されません。インストール時に作成されたサービスをそのまま利用します。これらのサービスは、クラスタ環境用に JP1/IM - Service Support をセットアップすることで、クラスタ環境用のサービスとして利用できるようになります。

クラスタ運用で使用する JP1/IM - Service Support のサービスを次に示します。これらのサービスをクラスタソフトに登録して実行します。

表 8-4 JP1/IM - Service Support のサービス

| 表示名称                              | サービス名                          | 内部コンポーネント名  |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------|
| JP1/Service Support - Web Service | JP1_Service Support-WebService | WWW サーバ     |
| JP1/Service Support               | JP1_Service Support            | WWW コンテナサーバ |

| 表示名称                                     | サービス名                          | 内部コンポーネント名                 |
|--|--------------------------------|----------------------------|
| JP1/Service Support - DB Server          | HiRDBEmbeddedEdition_JS0       | 案件管理 DB サーバ                |
| JP1/Service Support - DB Cluster Service | HiRDBClusterService_JS0        | 案件管理 DB サーバ<br>(クラスタ用サービス) |
| JP1/Service Support - Task Service       | JP1_ServiceSupport-TaskService | タスク実行サービス                  |

表示名称の欄は、[ コントロールパネル ] - [ 管理ツール ] - [ サービス ] で表示される名前です。また、クラスタソフトからサービスを `net` コマンド (`net start` や `net stop`) で制御する場合は、この名前を `net` コマンドに指定します。

サービス名の欄は、WSFC または MSCS に登録する場合の名前です。これを WSFC または MSCS の「サービス名」の設定項目に指定します。

#### 注意事項

- JP1/IM - Service Support をインストールすると、JP1/IM - Service Support のサービスのうち、「JP1/Service Support - DB Server」だけ、スタートアップの種類「自動」で登録されます。クラスタシステムでこの設定のまま運用すると、フェールオーバーに失敗するため、現用系および予備系でのセットアップ実行後に、「自動」から「手動」に変更する必要があります。
- タスク実行サービス定義ファイル (`jp1imss_service_setting.conf`) の各コマンド用のセクションで、`use` キーの値をすべて「`false`」に設定してクラスタ運用すると、JP1/Service Support - Task Service サービスの起動に失敗するため、フェールオーバーします。したがって、クラスタ環境では、必ず一つ以上のセクションで `use` キーの値を「`true`」に設定してください。また、クラスタ環境で JP1/Service Support - Task Service サービスを使用しない場合は、このサービスをクラスタソフトに登録しないでください。

#### 参考

JP1/IM - Service Support のサービスとプロセスの関係性

JP1/IM - Service Support の場合、サービスの異常終了がフェールオーバーの契機となります。JP1/IM - Service Support のサービスは、関係の深いプロセスが異常終了したときに異常終了します。サービスに影響を与えるプロセスを次に示します。

表 8-5 サービスに影響を与えるプロセス

| サービス (表示名称)                       | サービスに影響を与えるプロセス  |
|-----------------------------------|--|
| JP1/Service Support - Web Service | <code>httpsd.exe</code>                                    |
| JP1/Service Support               | <code>jss_service.exe</code> , <code>cjstartweb.exe</code> |

## 8. クラスタシステムでの運用と環境構築

| サービス (表示名称)                              | サービスに影響を与えるプロセス     |
|--|---------------------|
| JP1/Service Support - DB Server          | pdpred.exe          |
| JP1/Service Support - DB Cluster Service | pdsha.exe           |
| JP1/Service Support - Task Service       | jss_taskservice.exe |

## 8.2 クラスタ運用の環境設定（新規インストールからの環境構築）

---

JP1/IM・Service Support を新規インストールしたあと、クラスタ運用するための環境を構築する場合の環境設定について説明します。

また、クラスタ環境の JP1/IM・Service Support にマニュアルを組み込む手順についても説明します。メイン画面の [ ヘルプ ] ボタンからマニュアルを参照したい場合は、「8.2.11 クラスタ環境でのマニュアルの組み込み手順」を参照して、マニュアルを組み込んでください。

クラスタ環境で運用している JP1/IM・Service Support をバージョンアップする手順については、「8.7 クラスタ環境でのバージョンアップ」を参照してください。

### 8.2.1 環境設定前に必要な作業

クラスタ運用の環境設定をする前に必要な作業について説明します。

#### （1）共有ディスクの準備

実行系から待機系への切り替え時に情報を共有するため、共有ディスクが必要です。また、環境設定をする前に実行系、待機系から共有ディスクにアクセスできるよう、設定しておく必要があります。

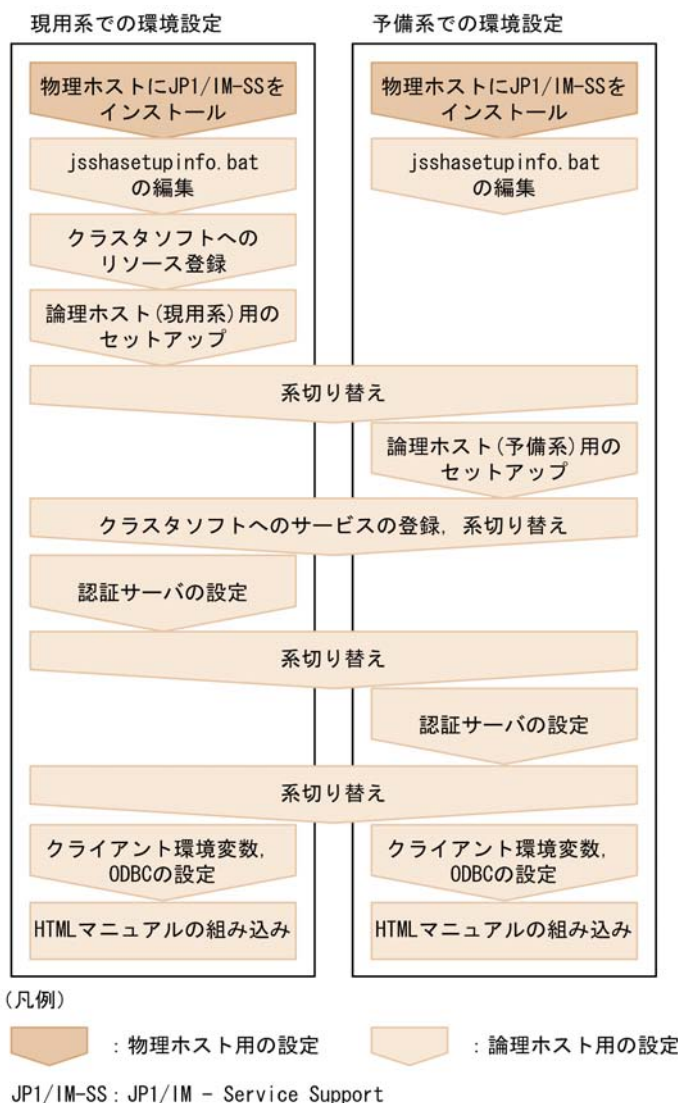
#### （2）ホスト名、IP アドレスの登録

DNS サーバを利用しない場合、物理ホストと論理ホストのホスト名、IP アドレスを現用系、予備系それぞれの hosts ファイルに登録する必要があります。

### 8.2.2 環境設定の流れ

JP1/IM・Service Support をクラスタシステムで新規に環境構築する際の環境設定の流れを次の図に示します。なお、環境設定する際には Administrators 権限が必要です。

図 8-3 環境設定の流れ（クラスタ運用での新規環境の構築）



### 8.2.3 インストール

現用系と予備系それぞれのローカルディスク上に同一バージョンの JP1/IM - Service Support をインストールします。共有ディスクにはインストールしないでください。

また、現用系、予備系ともに同じ名称のドライブおよびフォルダにインストールしてください。例えば、現用系で JP1/IM - Service Support を D:\Program Files\Hitachi\ にインストールした場合、予備系でも同様に D:\Program Files\Hitachi\ にインストールする必要があります。

### 8.2.4 jsshasetupinfo.bat の編集

クラスタ環境構築用の jsshasetupinfo.bat コマンドの内容を編集します。ファイルの内容は、クラスタ構成となる実行系、待機系それぞれで同じにする必要があります。

jsshasetupinfo.bat コマンドの格納先を次に示します。

IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsshasetupinfo.bat

jsshasetupinfo.bat コマンドのファイル形式を次に示します。

```
@rem All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, Hitachi, Ltd.
@rem Licensed Material of Hitachi, Ltd.

@rem ローカルデータベース格納ディレクトリ
@set IMSSDBDIR =IM-SSパス¥db

@rem 共有ファイル格納ディレクトリ
@set IMSSSHAREDIR =xxxxx

@rem データベースのポート番号
@set IMSSDBPORT =24400

@rem WebサーバのHTTPポート番号
@set IMSSHHTTPPORT =24401

@rem WebコンテナサーバのWebサーバ連携のポート番号
@set IMSSWEBCONPORT =24402

@rem Webコンテナサーバのシャットダウンのポート番号
@set IMSSWEBSHUPORT =24403

@rem システム設定用のWebサーバのHTTPポート番号
@set IMSSWEBHTTPPORT =24404

@rem 論理ホスト名
@set IMSSLOGICALHOST =xxxxx

@rem 現用系の物理ホスト名
@set IMSSPHYSICALHOST =xxxxx
```

jsshasetupinfo.bat コマンドでは、次の内容を編集できます。「項目」に示す個所以外を変更すると、エラーになります。

表 8-6 jsshasetupinfo.bat コマンドで編集できる内容

| 項目           | 説明                                       | デフォルト値       |
|--------------|--|--------------|
| IMSSDBDIR    | ローカルディスク上の案件管理 DB の格納先フォルダ名 <sup>1</sup> | IM-SS パス ¥db |
| IMSSSHAREDIR | 共有ディスク上の共有ファイル格納先フォルダ <sup>1</sup>       | -            |

## 8. クラスタシステムでの運用と環境構築

| 項目               | 説明   | デフォルト値 |
|------------------|--|--------|
| IMSSDBPORT       | 案件管理 DB サーバとの通信用のポート番号 <sup>2</sup>                | 24400  |
| IMSSHTTPPORT     | WWW サーバ, および WWW ブラウザーとの通信用のポート番号 <sup>2</sup>     | 24401  |
| IMSSWEBCONPORT   | WWW コンテナサーバと WWW サーバの連携用のポート番号 <sup>2</sup>        | 24402  |
| IMSSWEBSHUPORT   | WWW コンテナサーバとの通信をシャットダウンするときに使用するポート番号 <sup>2</sup> | 24403  |
| IMSSWEBHTTPPORT  | システム設定用の WWW サーバとの通信用ポート番号 <sup>2</sup>            | 24404  |
| IMSSLOGICALHOST  | クラスタ運用で使用する論理ホスト名                                  | -      |
| IMSSPHYSICALHOST | 現用系の物理ホスト名   | -      |

( 凡例 )

- : デフォルト値がない

注 1

案件管理 DB の格納先フォルダ名を指定するときは、次の点に注意してください。

- ・ 133 バイト以内の絶対パスで指定してください。
- ・ OS で使用できる文字を指定してください。
- ・ 使用できる文字は、半角英数字, 「\_」( 下線 ), 「¥」( 円記号 ), 「()」( 丸括弧 ), 「.」( ピリオド ), および半角空白です。
- ・ フォルダ名の末尾に「¥」( 円記号 ) は指定しないでください。
- ・ フォルダ名の前後に半角空白およびタブを使用しないでください。
- ・ ネットワークドライブは指定できません。
- ・ 存在しないフォルダ名を指定した場合は、jsshasetup.bat コマンドの実行時に作成されます。
- ・ 「D:¥」のように、ハードドライブの直下を指定しないでください。

注 2

IMSSDBPORT には、半角の 10 進数文字で 5001 ~ 65535 を設定できます。

IMSSHTTPPORT, IMSSWEBCONPORT, IMSSWEBSHUPORT, IMSSWEBHTTPPORT には、半角の 10 進数文字で 1 ~ 65535 を設定できます。ただし、次の点に注意してください。

- ・ それぞれのポート番号が重複しないようにしてください。
- ・ 他製品が使用しているポート番号と重複しないようにしてください。
- ・ 設定したポート番号の前後に半角空白およびタブを使用しないでください。

参考

jsshasetupinfo.bat コマンドでは、モデルファイル ( IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsshasetupinfo.bat.model ) を提供しています。モデルファイルは jsshasetupinfo.bat コマンドの内容をリセットする場合に利用してください。jsshasetupinfo.bat コマンドを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで jsshasetupinfo.bat コマンドとして使用できます。



## 8.2.5 クラスタソフトへのリソースの登録

クラスタソフトに次の表に示す内容を登録します。なお、すでに登録されたものを再利用する場合は、新たに登録する必要はありません。

表 8-7 クラスタソフトへのリソース登録

| 項番 | 表示名称 | 登録内容       | リソースの種類 | プロパティ                                   |
|----|------|------------|---------|---|
| 1  | 任意   | グループ名      | -       | 優先所有者                                   |
| 2  | 任意   | 共有ディスク     | 物理ディスク  | 所有者, 依存関係, ディスクパラメータ                    |
| 3  | 任意   | 論理 IP アドレス | IP アドレス | 所有者, 依存関係, IP アドレス, サブネットマスク, ネットワークの種類 |
| 4  | 任意   | 論理ホスト名     | ネットワーク名 | 所有者, 依存関係, ホスト名                         |

(凡例)

- : グループであるため対象外

項番 2 ~ 項番 4 での登録内容は「リソースの種類」で選択します。プロパティの依存関係は、論理ホスト名が論理 IP アドレスに依存するよう設定します。

## 8.2.6 論理ホストのセットアップ (現用系)

次の手順でセットアップします。

- 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - DB Server
  - JP1/Service Support - DB Cluster Service
- jsshasetup.bat コマンドを実行する。  
 スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsshasetup.bat コマンドを実行し、セットアップします。引数には -c online オプション、-s オプションを指定してください。jsshasetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsshasetup.bat (クラスタ環境用セットアップ)」を参照してください。
- JP1/Service Support - DB Server を停止し、スタートアップの種類を「自動」から「手動」に変更する。
- 現用系から予備系に切り替える。  
 クラスタソフトを使って系の切り替えを実施します。

## 8.2.7 論理ホストのセットアップ（予備系）

次の手順でセットアップします。

- 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - DB Server
  - JP1/Service Support - DB Cluster Service
- jsshasetup.bat コマンドを実行する。  
 スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsshasetup.bat コマンドを実行し、セットアップします。引数には -c standby オプションを指定してください。jsshasetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsshasetup.bat（クラスタ環境用セットアップ）」を参照してください。
- JP1/Service Support - DB Server を停止し、スタートアップの種類を「自動」から「手動」に変更する。

## 8.2.8 クラスタソフトへのサービスの登録

クラスタソフトに次の表に示すように JP1/IM - Service Support のサービスを登録します。

表 8-8 クラスタソフトへのサービスの登録

| 項番 | 表示名称                                     | サービス名                          | 依存関係   |
|----|--|--------------------------------|--|
| 1  | JP1/Service Support - DB Cluster Service | HiRDBClusterService_JS0        | JP1/IM - Manager 連携機能を使用しない場合： <ul style="list-style-type: none"> <li>• IP アドレスリソース</li> <li>• 物理ディスクリソース</li> <li>• ネットワーク名リソース</li> </ul> JP1/IM - Manager 連携機能を使用する場合： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 項番 7 のリソース</li> </ul> |
| 2  | JP1/Service Support - DB Server          | HiRDBEmbeddedEdition_JS0       | 項番 1 のリソース   |
| 3  | JP1/Service Support                      | JP1_ServiceSupport             | 項番 2 のリソース   |
| 4  | JP1/Service Support - Web Service        | JP1_ServiceSupport-WebService  | 項番 3 のリソース   |
| 5  | JP1/Service Support - Task Service       | JP1_ServiceSupport-TaskService | 項番 2 のリソース   |

| 項番 | 表示名称                  | サービス名                 | 依存関係   |
|----|-----------------------|-----------------------|--|
| 6  | JP1/Base Event 論理ホスト名 | JP1_Base_Event 論理ホスト名 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IP アドレスリソース</li> <li>• 物理ディスクリソース</li> <li>• ネットワーク名リソース</li> </ul> |
| 7  | JP1/Base_ 論理ホスト名      | JP1_Base_ 論理ホスト名      | 項番 6 のリソース   |

## 注

論理ホスト名とは、JP1/Base で設定する論理ホスト名です。JP1/IM・Manager 連携機能を使用する場合は、「8.2.5 クラスタソフトへのリソースの登録」の表の項番 4 で設定した論理ホスト名を設定してください。

ここで登録する際の「リソースの種類」は「汎用サービス」です。また、項番 1、項番 2 については、サービスが停止した場合は、リトライしないですぐにフェールオーバーする設定としてください。項番 3、項番 4、項番 5 については、クラスタソフトの設定のままでかまいません。

作業完了後は、クラスタソフトを使って、予備系から現用系に系の切り替えを実施してください。

使用する OS が Windows Server 2008 で、WSFC を使用している場合

次の設定も併せて実施してください。

1. Administrators 権限でコマンドプロンプトを起動し、次のコマンドを実行する。

```
cluster res "JP1/Service Support - Web Service" /priv
StartupParameters=""
```

注： は半角スペースを表す

2. JP1/Service Support - Web Service の [ プロパティ ] ダイアログボックスを表示させ、[ 全般 ] タブの「セットアップパラメータ」の値が空白になっていることを確認する。

## 8.2.9 認証サーバの設定

認証サーバとして LDAP サーバを使用する場合は、次の手順で jsschauthorityserver コマンドを実行してください。LDAP サーバを認証サーバとしない場合、この手順は不要です。

1. 現用系で jsschauthorityserver コマンドを実行する。  
jsschauthorityserver コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsschauthorityserver ( 認証サーバ切り替え )」を参照してください。
2. 現用系から予備系に切り替える。
3. 予備系で jsschauthorityserver コマンドを実行する。  
jsschauthorityserver コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsschauthorityserver ( 認証サーバ切り替え )」を参照してください。

4. 予備系から現用系に切り替える。

## 8.2.10 クライアント環境変数，ODBC の設定

現用系，予備系それぞれでクライアント環境変数，ODBC の設定が必要です。設定内容は，クライアント環境変数定義「PDHOST」を除き，物理ホストでの設定内容と同じとなります。「PDHOST」には，PDHOST= 論理ホスト名のように，物理ホスト名でなく，論理ホスト名を指定します。

そのほかの設定については，「5.3.2 新規インストール時のセットアップ手順」の手順 3，手順 4 を参照してください。

## 8.2.11 クラスタ環境でのマニュアルの組み込み手順

所定のフォルダに HTML マニュアルをコピーすることで，メイン画面の [ ヘルプ ] ボタンからマニュアルを参照できます。

マニュアルの組み込み手順については，「5.6 マニュアルの組み込み手順」を参照してください。クラスタ環境でマニュアルを組み込む場合は，現用系と予備系の両方で同じマニュアルを組み込んでください。

## 8.3 クラスタ運用の環境設定（物理ホストからの移行）

既存の物理ホスト環境からクラスタ環境に移行する場合、次の手順で移行してください。  
なお、この手順では現用系に物理ホスト環境があったと仮定して説明しています。

### ！ 注意事項

物理ホスト環境からクラスタ環境へ移行できるのは、同一バージョンの JP1/Service Support の場合だけです。移行前と移行後の JP1/Service Support のバージョンが異なる場合は、`jsssetup -vup` コマンドを実行して、移行前の物理ホスト環境を移行後の JP1/Service Support と同じバージョンにバージョンアップしてください。

1. 現用系で、次に示す順序でサービスを停止する。

- JP1/Service Support - Task Service
- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。

2. 現用系で、`jssdbbackup.bat` コマンドを実行して案件管理 DB をバックアップする。  
スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、`jssdbbackup.bat` コマンドを実行し、案件管理 DB をバックアップします。引数には `-expand` オプションを指定してください。`jssdbbackup.bat` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jssdbbackup.bat`（案件管理 DB バックアップ）」を参照してください。
3. 現用系で、JP1/IM - Service Support をアンセットアップする。  
スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動し、`jssunsetup.bat` コマンドを実行してセットアップ前の状態にします。`jssunsetup.bat` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jssunsetup.bat`（アンセットアップ）」を参照してください。
4. クラスタ環境をセットアップする。  
手順は、新規環境を構築する場合と同じです。「8.2 クラスタ運用の環境設定（新規インストールからの環境構築）」を参照してください。
5. 現用系で、クラスタソフトを使って次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。

6. 現用系で、jssdbrecovery.bat コマンドを実行して案件管理 DB をリカバリーする。  
スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jssdbrecovery.bat コマンドを実行し、手順 2 で取得した案件管理 DB をリカバリーします。引数には -expand オプションを指定してください。jssdbrecovery.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー )」を参照してください。
7. 現用系で、jsscollectdata コマンドを実行する。  
jsscollectdata コマンドを実行し、案件情報を集計するための環境を設定します。引数には -a オプションを指定してください。jsscollectdata コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsscollectdata ( 案件情報集計 )」を参照してください。

## 8.4 クラスタ環境での案件管理 DB のサイズ拡張

クラスタ環境で案件管理 DB のサイズを拡張する場合、次の手順で拡張してください。

1. 実行系サーバを現用系に切り替える。  
クラスタソフトを使って系の切り替えを実施します。なお、現用系がすでに実行系サーバになっていた場合には、この操作は不要です。
2. 現用系で、次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。
3. 現用系で、jssdbbackup.bat コマンドを実行して障害復旧用に案件管理 DB をバックアップする。  
スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jssdbbackup.bat コマンドを実行し、案件管理 DB をバックアップします。引数には -maint オプションを指定してください。jssdbbackup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat (案件管理 DB バックアップ)」を参照してください。
4. 現用系で、jssdbbackup.bat コマンドを実行してリカバリー用に案件管理 DB をバックアップする。  
スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jssdbbackup.bat コマンドを実行し、案件管理 DB をバックアップします。引数には -expand オプションを指定してください。また、引数 -f オプションに指定するバックアップファイル名は、手順 3 で指定したファイルとは別名で指定してください。jssdbbackup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat (案件管理 DB バックアップ)」を参照してください。
5. 現用系で、クラスタソフトを使って次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - DB Server
  - JP1/Service Support - DB Cluster Service
6. 現用系で、jsshadbinit.bat コマンドを実行して案件管理 DB のサイズを大きくする。  
jsshadbinit.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsshadbinit.bat (クラスタ環境用案件管理 DB 初期化)」を参照してください。
7. 現用系のサービスコントロールマネージャで、案件管理 DB サーバの JP1/Service Support - DB Server サービスを停止する。

8. すべての予備系で、jsshasetup.bat コマンドを実行してセットアップする。  
それぞれの予備系を実行系サーバに切り替えてから、jsshasetup.bat コマンドを実行してください。引数には -c standby オプションを指定してください。jsshasetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsshasetup.bat ( クラスタ環境用 セットアップ )」を参照してください。
9. 予備系のサービスコントロールマネージャで、案件管理 DB サーバの JP1/Service Support - DB Server サービスを停止する。
10. 現用系で、クラスタソフトを使って次に示す順序でサービスを開始する。
  - JP1/Service Support - DB Cluster Service
  - JP1/Service Support - DB Server
11. 現用系で、手順 4 で取得したリカバリー用のバックアップファイルを、jssdbrecovery.bat コマンドを使ってリカバリーする。  
引数には -expand オプションを指定してください。jssdbrecovery.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー )」を参照してください。



## 8.5 クラスタ環境からの論理ホスト削除

---

クラスタ環境から JP1/IM・Service Support の論理ホストを削除する場合、次の手順で削除してください。

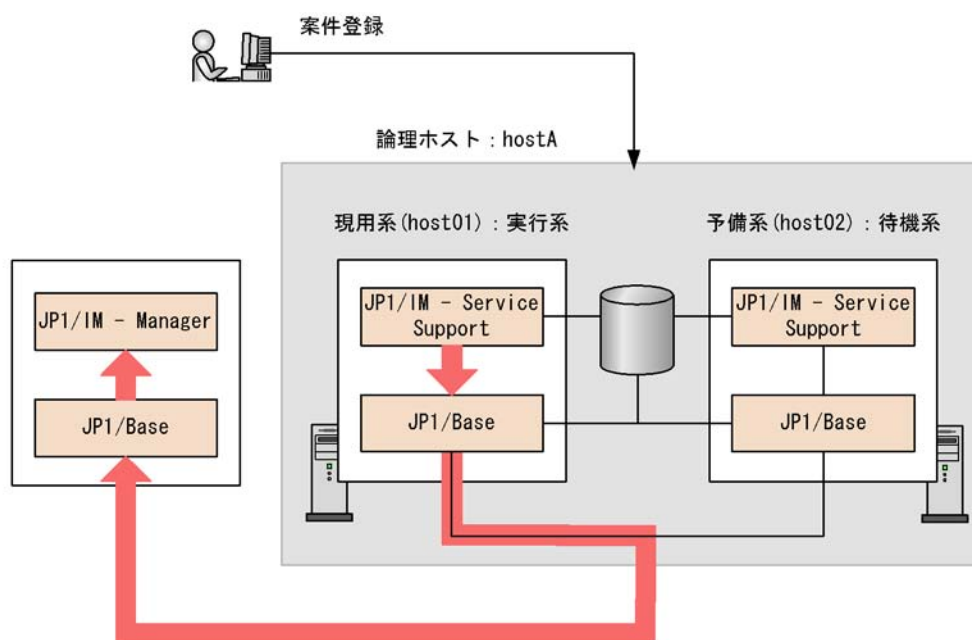
1. 現用系から予備系に切り替える。  
クラスタソフトを使って系の切り替えを実施します。
2. 予備系で、クラスタソフトから登録サービスを削除する。
3. 予備系で、論理ホストをアンセットアップする。  
スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management・Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsshaunsetup.bat コマンドを実行します。jsshaunsetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsshaunsetup.bat (クラスタ環境用アンセットアップ)」を参照してください。
4. 予備系から現用系に切り替える。  
クラスタソフトを使って系の切り替えを実施します。
5. 現用系で、論理ホストをアンセットアップする。  
スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management・Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jsshaunsetup.bat コマンドを実行します。jsshaunsetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsshaunsetup.bat (クラスタ環境用アンセットアップ)」を参照してください。
6. クラスタソフトから登録リソースを削除する。  
リソースを再利用する場合にはこの手順は不要です。

## 8.6 クラスタ環境での JP1 イベントの発行


JP1 イベントは、必ず JP1/Base を経由して JP1/IM - Service Support から発行されます。このため、クラスタシステムで論理ホストの JP1/IM - Service Support を運用する場合は、JP1/Base と同じ論理ホスト上に構築する必要があります。JP1/IM - Service Support と JP1/Base を別々のホスト上に構築すると、JP1/Base の論理ホストだけのフェールオーバーが発生した場合に、JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行できなくなります。

クラスタ運用時の現用系での JP1 イベントの発行の流れを次の図に示します。

図 8-4 クラスタ運用時の JP1 イベントの発行（現用系での流れ）



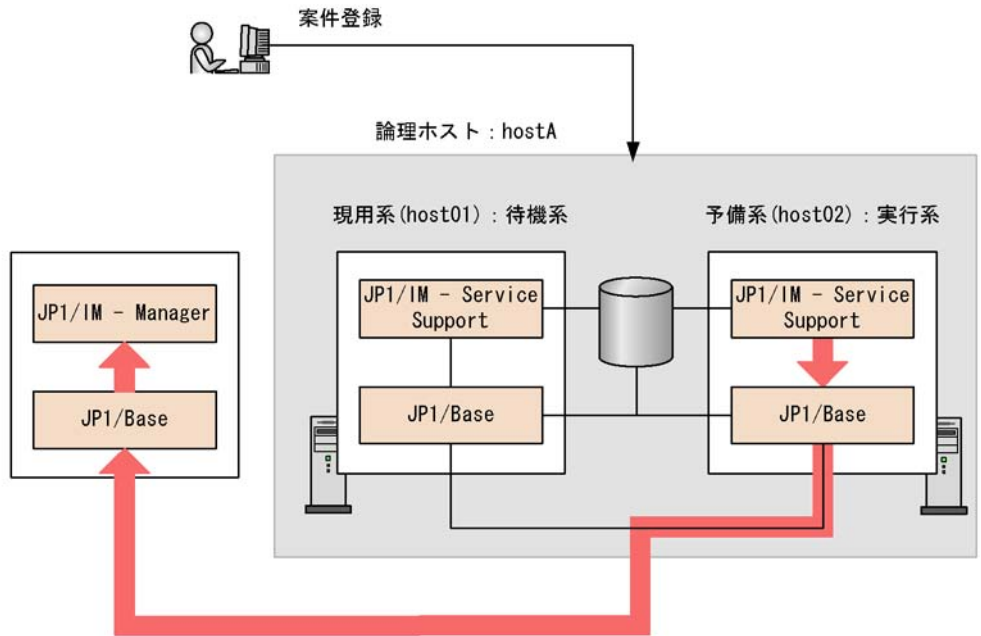
（凡例）

 : JP1 イベント発行の流れ

上記の図では、物理ホストの現用系（host01）が稼働中であることを仮定しています。この場合は、論理ホスト（hostA）に対して案件を登録すると、現用系で稼働中の JP1/Base を経由して JP1 イベントが発行されます。

クラスタ運用時の予備系での JP1 イベントの発行の流れを次の図に示します。

図 8-5 クラスタ運用時の JP1 イベントの発行（予備系での流れ）



(凡例)

: JP1 イベント発行の流れ

上記の図では、物理ホストの予備系（host02）が稼働中であることを仮定しています。この場合は、論理ホスト（hostA）に対して案件を登録すると、予備系で稼働中の JP1/Base を経由して JP1 イベントが発行されます。

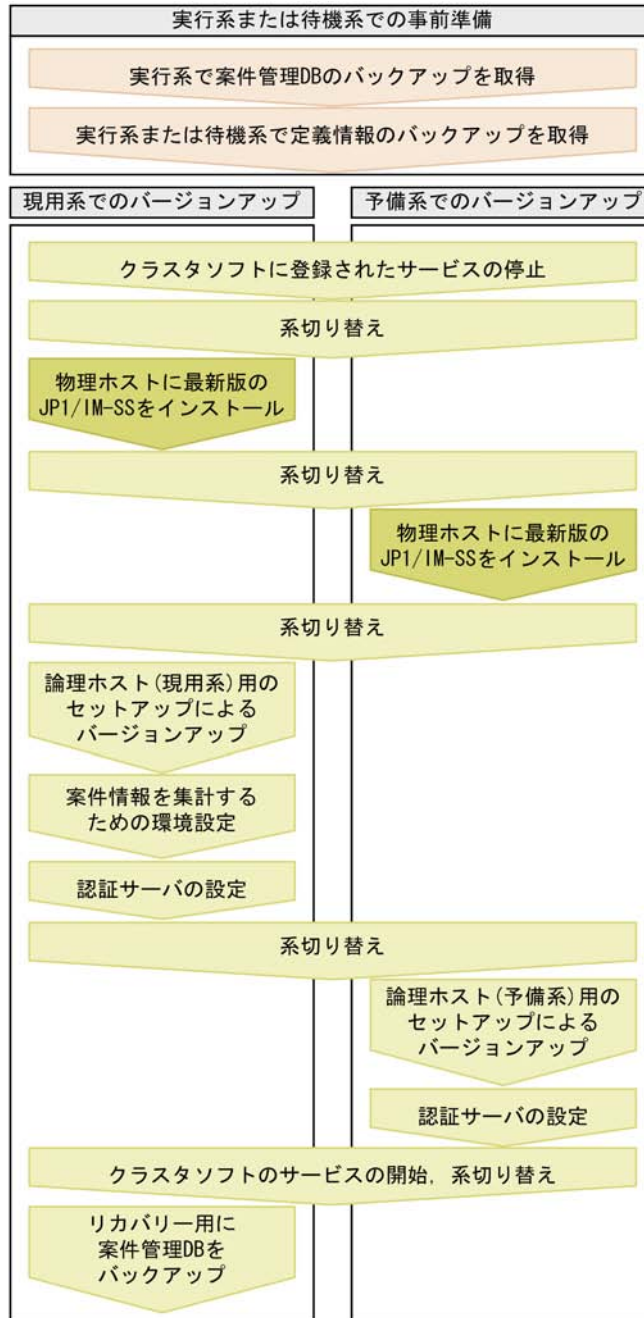
## 8.7 クラスタ環境でのバージョンアップ

---

すでにクラスタ環境で運用中の JP1/IM - Service Support を、最新版の JP1/IM - Service Support にバージョンアップする場合は、いったん JP1/IM - Service Support の運用を停止する必要があります。また、共有ディスクにはバージョンアップ後に必要な容量を確保しておく必要があります。

クラスタ環境で運用中の JP1/IM - Service Support を最新版にバージョンアップする際の環境設定の流れについて、次の図に示します。

図 8-6 クラスタ運用時のバージョンアップの流れ



(凡例)

 : 物理ホスト用の設定
  : 論理ホスト用の設定

JP1/IM-SS: JP1/IM - Service Support

クラスタ環境で運用中の JP1/IM - Service Support を、最新版の JP1/IM - Service Support にバージョンアップする場合、次の手順でバージョンアップしてください。

1. 実行系のバージョンアップ前の環境で jssdbbackup.bat コマンドを実行して、リカバリー用に案件管理 DB をバックアップする。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jssdbbackup.bat コマンドを実行し、案件管理 DB をバックアップします。引数には -maint オプションを指定してください。jssdbbackup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ )」を参照してください。

2. 実行系または待機系のバージョンアップ前の環境で、リカバリー用に定義情報をバックアップする。

バックアップの対象となる定義情報は、「9.1.1 定義情報のバックアップ」の表 9-1 で示している「環境設定コマンド」、「クラスタ用環境設定コマンド」および「環境設定ファイル」以外のファイルです。定義情報は実行系および待機系で内容が同じなので、どちらで取得してもかまいませんが、実行系での取得をお勧めします。

3. 次に示す順序で、クラスタソフトに登録されているサービスを停止する。

- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support
- JP1/Service Support - DB Server
- JP1/Service Support - DB Cluster Service

4. 予備系から現用系に切り替える。

現在の実行系が予備系の場合は、現用系に切り替えます。

5. 現用系で、最新版の JP1/IM - Service Support を上書きインストールする。

6. 現用系から予備系に切り替える。

7. 予備系で、最新版の JP1/IM - Service Support を上書きインストールする。

8. 予備系から現用系に切り替える。

9. 現用系のサービスコントロールマネージャで、案件管理 DB サーバの JP1/Service Support - DB Server サービスを開始する。

10. 現用系で、論理ホストをセットアップして環境をバージョンアップする。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動し、jsshasetup.bat コマンドを実行します。引数には -vup オプションを指定してください。jsshasetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに、バージョンアップ前のバージョンおよび案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。

- バージョンアップ前のバージョンが 09-00 の場合に必要な空き容量

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量   |
|--------------|-----------|
| S            | 0.1 ギガバイト |
| M            | 0.1 ギガバイト |
| L            | 0.1 ギガバイト |
| LL           | 0.6 ギガバイト |

- バージョンアップ前のバージョンが 08-51 または 08-50 の場合に必要な空き容量

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量  |
|--------------|--|
| S            | 0.1 ギガバイト  |
| M            | 0.1 ギガバイト  |
| L            | 0.1 ギガバイト  |
| LL           | <ul style="list-style-type: none"> <li>08-51 の場合：0.6 ギガバイト</li> <li>08-50 の場合：LL サイズは存在しないため対象外</li> </ul> |

- バージョンアップ前のバージョンが 08-11 の場合に必要な空き容量

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量           |
|--------------|-------------------|
| S            | 1.6 ギガバイト         |
| M            | 3.1 ギガバイト         |
| L            | 5.1 ギガバイト         |
| LL           | LL サイズは存在しないため対象外 |

- バージョンアップ前のバージョンが 08-10 の場合に必要な空き容量

| 案件管理 DB のサイズ | 必要な空き容量           |
|--------------|-------------------|
| S            | 2.1 ギガバイト         |
| M            | 5.1 ギガバイト         |
| L            | 12.1 ギガバイト        |
| LL           | LL サイズは存在しないため対象外 |

その他の引数は、運用に合わせて次のように指定してください。jsshasetup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jsshasetup.bat (クラスタ環境用セットアップ)」を参照してください。

メールで案件を登録したい場合

メールで案件を登録したい場合は、-t オプションを指定してマスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードを作成してください。なお、マスターシステ

ムおよび一時受付プロセスワークボードは、セットアップ時以外にも `jsscreatesysandpwb` コマンドで作成できます。`jsscreatesysandpwb` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jsscreatesysandpwb` (マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成)」を参照してください。

11. 現用系で、案件情報を集計するための環境を設定する。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動し、`jsscollectdata` コマンドを実行します。引数には `-a` オプションを指定してください。`jsscollectdata` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jsscollectdata` (案件情報集計)」を参照してください。

12. 認証サーバを設定する。

LDAP サーバを認証サーバとする場合、`jsschauthorityserver` コマンドを実行し、認証サーバを切り替えてください。LDAP サーバを認証サーバとしない場合、この手順は不要です。

`jsschauthorityserver` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jsschauthorityserver` (認証サーバ切り替え)」を参照してください。

13. 現用系から予備系に切り替える。

実行系を予備系に切り替えます。

14. 予備系のサービスコントロールマネージャで、案件管理 DB サーバの JP1/Service Support - DB Server サービスを開始する。

15. 予備系で、論理ホストをセットアップして環境をバージョンアップする。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動し、`jsshasetup.bat` コマンドを実行します。引数には `-vup` オプションを指定してください。

`jsshasetup.bat` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jsshasetup.bat` (クラスタ環境用セットアップ)」を参照してください。

16. 認証サーバを設定する。

LDAP サーバを認証サーバとする場合、`jsschauthorityserver` コマンドを実行し、認証サーバを切り替えてください。LDAP サーバを認証サーバとしない場合、この手順は不要です。

`jsschauthorityserver` コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「`jsschauthorityserver` (認証サーバ切り替え)」を参照してください。

17. 現用系および予備系のサービスコントロールマネージャで、案件管理 DB サーバの JP1/Service Support - DB Server サービスを停止する。

18. クラスタソフトでサービスを開始する。

まず、予備系でサービスが起動することを確認します。次に、予備系から現用系に切り替えて、現用系でサービスが起動することを確認します。

19. 現用系で、`jssdbbackup.bat` コマンドを実行して、リカバリー用に案件管理 DB をバックアップする。



クアップする。

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動して、jssdbbackup.bat コマンドを実行し、案件管理 DB をバックアップします。引数には -expand オプションを指定してください。jssdbbackup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ )」を参照してください。

#### バージョンアップに失敗した場合

バージョンアップに失敗した場合は、次に示す手順でバージョンアップ前の環境に戻してください。

1. インストールされている JP1/IM - Service Support をアンインストールする。  
アンインストールの手順については、「5.5 JP1/IM - Service Support のアンセットアップとアンインストール」を参照してください。
2. インストール先フォルダ、および共有ディスク上の共有フォルダの配下にあるフォルダおよびファイルをすべて削除する。
3. バージョンアップ前と同じバージョンの JP1/IM - Service Support を新規にインストールする。  
インストールの手順については、「5.3.1 新規インストール手順」を参照してください。
4. バックアップした定義情報をリカバリーする。  
定義情報のリカバリーについては、「9.1.2 定義情報のリカバリー」を参照してください。
5. 新規にクラスタ環境をセットアップする。
6. バックアップデータでリカバリーし、バージョンアップ前の環境に戻す。  
バージョンアップ時の手順 1 で取得した、バージョンアップ前のバックアップデータでリカバリーしてください。リカバリーの手順については、「10. コマンド」の「jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー )」を参照してください。

#### HTML マニュアルを [ ヘルプ ] ボタンから参照できるように設定している場合

新しいバージョンのマニュアルを上書きする必要があります。上書きする手順については、「8.2.11 クラスタ環境でのマニュアルの組み込み手順」を参照してください。

## 8.8 クラスタ運用時の注意事項

---

クラスタ環境をアンセットアップした際に、共有ディスクに案件管理 DB ファイルが残ることがあります。不要な場合は手動で削除してください。

クラスタ環境をアンセットアップしなかった場合、クラスタソフトに JP1/IM - Service Support のクラスタ環境設定が残ります。また、共有ディスク、ローカルディスクに案件管理 DB が残ります。不要な場合は手動で削除してください。

案件管理 DB のサイズを変更した場合、ほかのクラスタ環境内のホストもスタンバイ指定でセットアップしてください。

クラスタ環境で、現用系としてセットアップしたホストを予備系に、予備系としてセットアップしたホストを現用系にセットアップし直す場合には、必ずアンセットアップしたあとでセットアップし直してください。

次に示すファイルを編集、または格納した場合、現用系、予備系で内容が同じになるようにしてください。

- JP1/IM - Service Support の HTML マニュアル
- JP1 イベント発行設定ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_setting.properties )
- URL 定義ファイル ( jsslogin.url )
- 案件自動入力プロパティファイル  
( hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties )
- 案件自動入力プロパティファイル ( jplimss\_itementry\_default.conf )
- 案件集計プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.properties )
- 案件フォーム定義ファイル ( 任意 )
- 案件検索用の案件フォーム定義ファイル ( 任意 )
- 関連リンクプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_link\_setting.properties )
- システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )
- ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル  
( hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_status.properties )
- タスク実行サービス定義ファイル ( jplimss\_service\_setting.conf )
- 入力候補値設定ファイル ( 任意 )
- 入力補助機能プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_plugin.properties )
- メール定義ファイル ( jplimss\_mail\_setting.conf )
- ユーザー管理プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties )
- ユーザーログ定義ファイル ( jssinformleave.conf )
- ユーザーログ定義ファイル ( jplinformperiod.conf )
- ユーザーログ定義ファイル ( jplitemedit.conf )
- ユーザーログ定義ファイル ( jplitementry.conf )
- ユーザーログ定義ファイル ( jplitementrybymail.conf )
- ユーザーログ定義ファイル ( jplmailnotification.conf )

JP1/IM - Service Support をクラスタ環境で運用している場合は、JP1/Base のサービス起動順序を設定しないでください。クラスタ環境で JP1/IM - Service Support と JP1/Base のサービス起動・停止の順序を設定する場合は、Windows の WSFC または MSCS を使用してサービスの起動順序を設定するようにしてください。



# 9

## JP1/IM - Service Support の メンテナンス

この章では、JP1/IM - Service Support のメンテナンスについて説明します。

JP1/IM - Service Support を安定して運用するために、定義ファイルのバックアップやデータベースの管理など、定期的にメンテナンス作業を計画してください。

---

9.1 定義情報のバックアップ・リカバリー

---

9.2 データベースのメンテナンス

---

9.3 JP1/IM - Service Support の環境見直し

---

## 9.1 定義情報のバックアップ・リカバリー

ここでは、JP1/IM - Service Support の定義情報のバックアップおよびリカバリーについて説明します。ここでの説明を基に、システム全体のバックアップ計画の一環として、JP1/IM - Service Support のバックアップおよびリカバリーを検討してください。

### 注意事項

クラスタシステムで運用する場合、現用系と予備系の両方でバックアップおよびリカバリーを行ってください。対象となるファイルはクラスタシステムでない場合と同じです。

### 9.1.1 定義情報のバックアップ

JP1/IM - Service Support の定義情報のバックアップについて説明します。

JP1/IM - Service Support の設定を変更した場合に、バックアップを取得してください。

バックアップは、ファイルをコピーするなど、任意の方法で取得してください。バックアップの取得は、できるだけ JP1/IM - Service Support のサービスを停止した状態で行ってください。

JP1/IM - Service Support のバックアップ対象ファイルを次に示します。

表 9-1 JP1/IM - Service Support のバックアップ対象ファイル

| ファイル名  | 内容                |
|--|-------------------|
| IM-SS パス ¥conf¥command¥jplinformperiod.conf              | ユーザーログ定義ファイル      |
| IM-SS パス ¥conf¥command¥jplitemedit.conf                  |                   |
| IM-SS パス ¥conf¥command¥jplitementry.conf                 |                   |
| IM-SS パス ¥conf¥command¥jplitementrybymail.conf           |                   |
| IM-SS パス ¥conf¥command¥jplmailnotification.conf          |                   |
| IM-SS パス ¥conf¥command¥jssinformleave.conf               | 滞留案件定義ファイル        |
| IM-SS パス ¥conf¥command¥jplinformleave_setting.conf       |                   |
| IM-SS パス ¥conf¥login¥jsslogin.url                        | URL 定義ファイル        |
| IM-SS パス ¥conf¥hptl_jp1_imss_ci_link_setting.properties  | 機器情報外部参照プロパティファイル |
| IM-SS パス ¥conf¥hptl_jp1_imss_link_setting.properties     | 関連リンクプロパティファイル    |
| IM-SS パス ¥conf¥hptl_jp1_imss_main_setting.properties     | システムプロパティファイル     |
| IM-SS パス ¥conf¥hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties | 案件集計プロパティファイル     |
| IM-SS パス ¥conf¥hptl_jp1_imss_usermgr.properties          | ユーザー管理プロパティファイル   |

| ファイル名   | 内容                     |
|---|------------------------|
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.properties        | 案件自動入力プロパティファイル        |
| IM-SS パス ¥conf¥hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.properties           | 入力補助機能プロパティファイル        |
| IM-SS パス ¥conf¥hptl_jp1_imss_ua_conf.properties                       | JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル     |
| IM-SS パス ¥conf¥jp1imss_mail_setting.conf                              | メール定義ファイル              |
| IM-SS パス ¥conf¥jp1imss_service_setting.conf                           | タスク実行サービス定義ファイル        |
| IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat                                 | 環境設定コマンド               |
| IM-SS パス ¥tools¥setup¥jsscmdinfo.bat                                  |                        |
| IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsshsetupinfo.bat                                | クラスタ用環境設定コマンド          |
| IM-SS パス ¥conf¥hptl_jp1_imss_jplevent_setting.properties              | JP1 イベント発行設定ファイル       |
| IM-SS パス<br>¥conf¥event¥hptl_jp1_imss_jplevent_status.properties      | ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル |
| IM-SS パス ¥dbms¥db¥CONF¥pdsys  | 環境設定ファイル               |
| IM-SS パス ¥dbms¥db¥CONF¥emb¥HiRDB.ini                                  |                        |
| IM-SS パス ¥uCPSB¥httpsd¥conf¥httpsd.conf                               |                        |
| IM-SS パス<br>¥uCPSB¥CC¥web¥containers¥jp1ss¥usrconf¥usrconf.properties |                        |
| IM-SS パス ¥uCPSB¥CC¥web¥redirector¥workers.properties                  |                        |
| ユーザー任意のファイル名  | 案件情報インポート用コードマッピングファイル |
| ユーザー任意のファイル名  | 案件情報入力ファイル             |
| ユーザー任意のファイル名  | 案件登録コマンド用コードマッピングファイル  |
| ユーザー任意のファイル名  | 案件編集コマンド用コードマッピングファイル  |
| ユーザー任意のファイル名  | 案件フォーム定義ファイル           |
| ユーザー任意のファイル名  | 案件検索用の案件フォーム定義ファイル     |
| ユーザー任意のファイル名  | ユーザー情報入力ファイル           |
| ユーザー任意のファイル名  | 入力候補値設定ファイル            |

## 注

ユーザーが編集または作成していない場合は、バックアップは不要です。

## 9.1.2 定義情報のリカバリー

JP1/IM - Service Support の設定情報のリカバリーについて説明します。

### (1) ユーザーが編集した定義ファイルのリカバリー

ユーザーが編集した定義ファイルの情報をリカバリーする場合は、次の前提条件を確認した上で、バックアップファイルを、元の位置にリカバリーしてください。

前提条件

- JP1/IM - Service Support がインストール済みであること。
- JP1/IM - Service Support のサービスが停止していること。

### (2) ユーザーが作成した定義ファイルのリカバリー

ユーザーが作成した定義ファイルの情報をリカバリーする場合は、JP1/IM - Service Support がインストール済みであることを確認してから、「11. 定義ファイル」を参照して、リカバリーしてください。



## 9.2 データベースのメンテナンス

ここでは、JP1/IM - Service Support の案件管理 DB のメンテナンスについて説明します。ここでの説明を基に、システム全体のメンテナンス計画の一環として、JP1/IM - Service Support の案件管理 DB のメンテナンスを検討してください。

### 注意事項

クラスタシステムで運用する場合、サービスの停止と再起動は実行系のサーバで実行してください。また、コマンドは現用系かつ実行系のサーバで実行してください。

### 9.2.1 データベースのバックアップとリカバリー

案件管理 DB のバックアップ、リカバリーは、JP1/IM - Service Support の運用を停止した状態で実施してください。

案件管理 DB のバックアップ手順、およびリカバリー手順を次に示します。

#### バックアップ手順

- 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。

- スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。
- jsddbbackup.bat コマンドを実行する。  
引数には -maint オプションを指定して実行してください。詳細については、「10. コマンド」の「jsddbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ )」を参照してください。

#### リカバリー手順

- 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。

- スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。
- jsdubrecovery.bat コマンドを実行する。

引数には -maint オプションを指定して実行してください。詳細については、「10. コマンド」の「jssdbrecovery.bat (案件管理 DB リカバリー)」を参照してください。

## 9.2.2 データベースからの案件の一括削除

案件管理 DB から案件を一括削除する場合、JP1/IM - Service Support の運用を停止した状態で実施してください。

案件管理 DB から案件を一括削除する手順を次に示します。

1. 次に示す順序でサービスを停止する。

- JP1/Service Support - Task Service
- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。

手順 6 で jssrev コマンドを実行して削除待ち状態を解除する場合、すでに削除待ち状態となっているデータと削除待ちの設定の区別が付かないことがあります。このため、手順 2 ~ 4 であらかじめデータを削除しておくことをお勧めします。

2. スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。

3. jssdbbackup.bat コマンドを実行し、案件管理 DB のバックアップを取得する。  
削除待ち状態のデータを削除する前に、案件管理 DB のバックアップを取得します。  
引数には -maint オプションを指定して実行してください。詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat (案件管理 DB バックアップ)」を参照してください。

4. jssdelrec コマンドを実行し、削除待ち状態のデータを削除する。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec (案件管理 DB データ削除)」を参照してください。

5. jssitemdeletion コマンドを実行し、案件を一括で削除待ち状態にする。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssitemdeletion (案件一括削除)」を参照してください。

6. jssitemlist コマンドを実行する。  
jssitemlist コマンドを -d オプション付きで実行し、不要な案件が削除待ち状態となっているかどうか確認してください。詳細については、「10. コマンド」の「jssitemlist (案件一覧出力)」を参照してください。  
誤ったオプションを指定して jssitemdeletion コマンドを実行するなど、削除不要な案件が削除待ち状態となっている場合、jssrev コマンドを実行することで削除待ち状態が解除できます。詳細については、「10. コマンド」の「jssrev (案件一括削除取り消し)」を参照してください。

7. jssdelrec コマンドを実行し、削除待ち状態の案件を削除する。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec ( 案件管理 DB データ削除 )」を参照してください。
8. jsscollectdata コマンドを実行する。  
引数には -a オプションを指定して実行してください。詳細については、「10. コマンド」の「jsscollectdata ( 案件情報集計 )」を参照してください。
9. スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。
10. jssdbreclaim.bat コマンドを実行する。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssdbreclaim.bat ( 案件管理 DB 空き領域解放 )」を参照してください。
11. 次に示す順序でサービスを再起動する。
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support - Task Service

### 9.2.3 データベースからのデータ削除

削除待ち状態の対象システム、プロセスワークボードなど、不要となったデータを案件管理 DB から削除する場合、JP1/IM - Service Support の運用を停止した状態で実施してください。

案件管理 DB からデータを削除する手順を次に示します。

1. 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。
2. jssdelrec コマンドを実行する。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssdelrec ( 案件管理 DB データ削除 )」を参照してください。
3. jsscollectdata コマンドを実行する。  
引数には -a オプションを指定して実行してください。詳細については、「10. コマンド」の「jsscollectdata ( 案件情報集計 )」を参照してください。
4. スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。
5. jssdbreclaim.bat コマンドを実行する。

詳細については、「10. コマンド」の「jssdbreclaim.bat ( 案件管理 DB 空き領域解放 )」を参照してください。

## 9.2.4 データベースの再編成

案件管理 DB を再編成する場合、JP1/IM - Service Support の運用を停止した状態で実施してください。

案件管理 DB を再編成する手順を次に示します。

1. 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。

2. スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。
3. jssdbbackup.bat コマンドを実行する。  
引数には -maint オプションを指定して実行してください。詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ )」を参照してください。
4. jssdborg.bat コマンドを実行する。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssdborg.bat ( 案件管理 DB 再編成 )」を参照してください。

## 9.2.5 データベースの空き領域解放

案件管理 DB には、運用を続けていくうちに「空き領域」と呼ばれる領域が発生します。この領域は、「解放」しないかぎり再利用されません。案件管理 DB の空き領域の解放は、JP1/IM - Service Support を運用中でも実施できます。案件管理 DB へのデータ削除が頻繁に行われた時期のあとを見計らって、案件管理 DB に発生した空き領域を解放するようにしてください。

案件管理 DB の空き領域を解放する手順を次に示します。

1. スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。
2. jssdbreclaim.bat コマンドを実行する。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssdbreclaim.bat ( 案件管理 DB 空き領域解放 )」を参照してください。

## 9.2.6 データベースの初期化

データベースの初期化は、案件管理 DB を新規インストールでのセットアップ直後の状態へ戻したい場合に使用してください。案件管理 DB を初期化する場合、JP1/IM - Service Support の運用を停止した状態で実施してください。

案件管理 DB を初期化する手順を次に示します。

1. 次を示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support

JP1/Service Support - DB Server は起動したままとしてください。

2. スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を起動する。
3. jssdbinit.bat コマンドまたは jsshadbinit.bat コマンドを実行する。  
詳細については、「10. コマンド」の「jssdbinit.bat ( 案件管理 DB 初期化 )」または「jsshadbinit.bat ( クラスタ環境用案件管理 DB 初期化 )」を参照してください。

## 9.3 JP1/IM - Service Support の環境見直し

---

JP1/IM - Service Support が稼働する環境で次に示す設定を変更した場合、JP1/IM - Service Support のサービスを再起動したり、設定を変更したりする作業が発生します。

IP アドレスの変更

JP1/IM - Service Support が使用するポート番号の変更

ホスト名の変更

システム日時の変更

JP1/IM - Service Support の格納先フォルダの変更

### (1) IP アドレスの変更

JP1/IM - Service Support 起動中の IP アドレスの変更は、サポートしていません。変更する場合は、次に示す手順で変更してください。

1. 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - DB Server
2. IP アドレスを変更する。
3. 次に示す順序でサービスを起動する。
  - JP1/Service Support - DB Server
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support - Task Service

### (2) ポート番号の変更

JP1/IM - Service Support 起動中のポート番号の変更は、サポートしていません。変更する場合は、次に示す手順で変更してください。

1. 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - DB Server

2. ポート番号を変更する。

なお、ポート番号の変更手順は、次の表に示すように変更するポートによって異なり

ます。

表 9-2 ポート番号の変更手順

| ポート番号のデフォルト値 | 使用目的   | 変更手順  |
|--------------|--|---|
| 24400        | 案件管理 DB サーバのデータを更新するために使用する。   | <ol style="list-style-type: none"> <li>JP1/IM - Service Support を停止後、次のファイルに記載された左記ポート番号の値を変更する。<br/>( ) 内は各ファイル内での該当箇所となる。<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat<br/>( @set IMSSDBPORT=24400 )</li> <li>IM-SS パス ¥tools¥setup¥jsscmdinfo.bat<br/>( @set IMSSDBPORT=24400 )</li> <li>IM-SS パス ¥dbms¥db¥CONF¥pdsys<br/>( set pd_name_port=24400 )</li> <li>IM-SS パス ¥dbms¥db¥CONF¥emb¥HiRDB.ini<br/>( PDNAMEPORT=24400 )</li> </ul> </li> <li>次のコマンドを実行する。<br/>IM-SS パス ¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdcltadm.exe<br/>HiRDB クライアント環境変数登録ツールが起動します。</li> <li>システムグループに登録した、「IMSS_ENV_GROUP」の「PDNAMEPORT」の指定値を変更する。</li> <li>変更後、JP1/IM - Service Support を起動する。</li> </ol> |
| 24401        | WWW ブラウザーから JP1/IM - Service Support(WWW サーバ)への接続で使用する。また、WWW サーバの内部処理で使用する。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>JP1/IM - Service Support を停止後、次のファイルに記載された左記ポート番号の値を変更する。<br/>( ) 内は各ファイル内での該当箇所となる。<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat<br/>( @set IMSSHTTPPORT=24401 )</li> <li>IM-SS パス ¥tools¥setup¥jsscmdinfo.bat<br/>( @set IMSSHTTPPORT=24401 )</li> <li>IM-SS パス ¥uCPSB¥httpsd¥conf¥httpsd.conf<br/>( Port 24401 )</li> <li>IM-SS パス ¥conf¥login¥jsslogin.url<br/>( BASEURL=http://localhost:24401/jp1ss/index.jsp )<br/>( URL=http://localhost:24401/jp1ss/index.jsp )</li> </ul> </li> <li>変更後、JP1/IM - Service Support を起動する。</li> </ol>  |
| 24402        | WWW サーバと WWW コンテナサーバ間の通信で使用する。   | <ol style="list-style-type: none"> <li>JP1/IM - Service Support を停止後、次のファイルに記載された左記ポート番号の値を変更する。<br/>( ) 内は各ファイル内での該当箇所となる。<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat<br/>( @set IMSSWEBCONPORT=24402 )</li> <li>IM-SS パス ¥tools¥setup¥jsscmdinfo.bat<br/>( @set IMSSWEBCONPORT=24402 )</li> <li>IM-SS パス ¥uCPSB¥CC¥web¥containers¥jp1ss¥usrconf¥usrconf.properties<br/>( webserver.connector.ajp13.port=24402 )</li> <li>IM-SS パス ¥uCPSB¥CC¥web¥redirector¥workers.properties<br/>( worker.worker1.port=24402 )</li> </ul> </li> <li>変更後、JP1/IM - Service Support を起動する。</li> </ol>  |

| ポート番号のデフォルト値 | 使用目的                      | 変更手順  |
|--------------|---------------------------|---|
| 24403        | WWW コンテナサーバのシャットダウンで使用する。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>JP1/IM - Service Support を停止後、次のファイルに記載された左記ポート番号の値を変更する。<br/>( ) 内は各ファイル内での該当箇所となる。<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat<br/>( @set IMSSWEBSSHUPORT=24403 )</li> <li>IM-SS パス ¥tools¥setup¥jsscmdinfo.bat<br/>( @set IMSSWEBSSHUPORT=24403 )</li> <li>IM-SS パス ¥uCPsB¥CC¥web¥containers¥jp1ss¥usrconf¥usrconf.properties<br/>( webserver.shutdown.port=24403 )</li> </ul> </li> <li>変更後、JP1/IM - Service Support を起動する。</li> </ol>       |
| 24404        | WWW コンテナサーバのシステム設定で使用する。  | <ol style="list-style-type: none"> <li>JP1/IM - Service Support を停止後、次のファイルに記載された左記ポート番号の値を変更する。<br/>( ) 内は各ファイル内での該当箇所となる。<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat<br/>( @set IMSSWEBHTTTPORT=24404 )</li> <li>IM-SS パス ¥tools¥setup¥jsscmdinfo.bat<br/>( @set IMSSWEBHTTTPORT=24404 )</li> <li>IM-SS パス ¥uCPsB¥CC¥web¥containers¥jp1ss¥usrconf¥usrconf.properties<br/>( webserver.connector.http.port=24404 )</li> </ul> </li> <li>変更後、JP1/IM - Service Support を起動する。</li> </ol> |

## 3. 次に示す順序でサービスを起動する。

- JP1/Service Support - DB Server
- JP1/Service Support
- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support - Task Service

## (3) ホスト名の変更

JP1/IM - Service Support 起動中のホスト名の変更は、サポートしていません。変更する場合には、次の手順で JP1/IM - Service Support の設定も変更してください。

## 1. 次に示す順序でサービスを停止する。

- JP1/Service Support - Task Service
- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

## 2. jssdbbackup.bat コマンドを実行し、案件管理 DB のデータのバックアップを取る。

引数には -maint オプションを指定して実行してください。コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat (案件管理 DB バックアップ)」を参照してください。



3. 次に示すサービスで、スタートアップの種類が「自動」になっているサービスを「手動」に変更する。

- JP1/Service Support
- JP1/Service Support - DB Server
- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support - Task Service

**注意事項**

ホスト名を変更後に元に戻す必要があるため、変更するサービスのスタートアップの種類を控えておいてください。

4. ホスト名を変更する。
5. 変更後、Windows Server 2008 または Windows Server 2003 を再起動する。

6. jssdbinit.bat コマンドを実行し、案件管理 DB を初期化する。  
コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbinit.bat (案件管理 DB 初期化)」を参照してください。

**注意事項**

-s オプションの引数 (案件管理 DB のサイズ) には、必ず手順 2 で取得した案件管理 DB のサイズを指定してください。

7. jssdbrecovery.bat コマンドを実行し、案件管理 DB をリカバリーする。  
引数には -maint オプションを指定して実行してください。コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbrecovery.bat (案件管理 DB リカバリー)」を参照してください。

**注意事項**

-f オプションの引数 (バックアップファイル名) には、必ず手順 2 で取得した案件管理 DB のバックアップファイルを指定してください。

8. 次のコマンドを実行する。  
IM-SS パス ¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdcltadm.exe  
HiRDB クライアント環境変数登録ツールが起動します。
9. システムグループに登録した、「IMSS\_ENV\_GROUP」の「PDHOST」の指定値を変更する。
10. メール通知の設定をしている場合、URL 定義ファイル (jsslogin.url) に記載されたサーバ名を変更する。
11. 次に示す順序でサービスを起動する。
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support - Task Service
12. 手順 3 で「手動」に変更したサービスを、「自動」に戻す。

次に連携製品側への影響について説明します。

(a) JP1/IM - Manager と連携している場合

JP1/IM - Manager と連携している場合、JP1/IM - Manager 側で次の設定変更をする必要があります。

- 構成定義ファイルの修正と更新  
構成定義ファイルに記述したホスト名を変更後のホスト名に変更し、JP1/IM - Manager にその設定を反映してください。
- 自動アクション定義の修正と更新  
「実行ホスト名」を変更前から変更後のホスト名に変更してください。

(b) JP1/NETM/AIM と連携している場合

JP1/NETM/AIM と連携している場合、JP1/NETM/AIM 側での設定変更は必要ありません。

(4) システム日時の変更

JP1/IM - Service Support が稼働するサーバのシステム日時を変更する場合、日時を進めるときと日時を戻すときで作業手順が異なります。

日時を進めるときの手順を次に示します。

1. 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - DB Server
2. 日時を変更する。
3. 次に示す順序でサービスを起動する。
  - JP1/Service Support - DB Server
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support - Task Service

日時を戻すときの手順を次に示します。

1. 次に示す順序でサービスを停止する。
  - JP1/Service Support - Task Service
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - DB Server
2. 日時を変更する。

3. 手順 2 を操作した時間まで、サービスを停止させておく。
4. 次に示す順序でサービスを起動する。
  - JP1/Service Support - DB Server
  - JP1/Service Support
  - JP1/Service Support - Web Service
  - JP1/Service Support - Task Service

#### (5) JP1/IM - Service Support のインストール先フォルダの変更

運用途中での JP1/IM - Service Support のインストール先フォルダの変更はサポートしていません。インストール先フォルダを変更する場合は、JP1/IM - Service Support をアンインストールし、変更後のフォルダにインストールしてください。

##### 注意事項

アンインストールすると、案件管理 DB も使えなくなります。運用データを退避したい場合には、jssdbbackup.bat コマンドを使って案件管理 DB のバックアップを取得し、jssdbrecovery.bat コマンドを使ってリカバリーしてください。それぞれのコマンド実行時には、引数に -expand オプションを指定してください。コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat (案件管理 DB バックアップ)」および「jssdbrecovery.bat (案件管理 DB リカバリー)」を参照してください。



# 10 コマンド

この章では、JP1/IM - Service Support が提供するコマンドの文法について説明します。

---

コマンドの文法

---

コマンド一覧

---

コマンド実行時のサービスの状態

---

# コマンドの文法

コマンドの説明で使用する記号を、次のように定義します。

表 10-1 コマンドの説明で使用する記号

| 記号                | 意味   |
|-------------------|--|
| <br>(ストローク)       | 複数の項目に対し、項目間の区切りを示し、「または」の意味を示す。<br>例<br>「A   B   C」は、「A、BまたはC」を示す。  |
| { }<br>(波括弧)      | この記号で囲まれている複数の項目の中から、必ず1組の項目を選択する。項目の区切りは で示す。<br>例<br>{A   B   C}は「A、BまたはCのどれかを指定する」ことを示す。  |
| [ ]<br>(角括弧)      | この記号で囲まれている項目は任意に指定できる(省略してもよい)。<br>複数の項目が記述されている場合には、すべてを省略するか、どれか一つを選択する。<br>例<br>[A]は「何も指定しない」か「Aを指定する」ことを示す。<br>[B   C]は「何も指定しない」か「BまたはCを指定する」ことを示す。 |
| ...<br>(点線)       | この記号の直前に示された項目を繰り返して複数個、指定できる。<br>例<br>「A, B, ...」は「AのあとにBを必要個数指定する」ことを示す。   |
| <u>  </u><br>(下線) | 括弧内のすべてを省略したときに、システムが取る標準値を示す。標準値がない場合は、指定した項目だけが有効である。<br>例<br><u>A</u>   Bはこの項目を指定しなかった場合に、Aを選択したと見なすことを示す。  |

また、コマンドの文法については基本的に次の形式で説明しています。

機能

コマンドの機能について説明します。

形式

コマンドの入力形式を示します。

実行権限

コマンドを実行できる権限を示します。

格納先フォルダ

コマンドの格納先フォルダを示します。

引数

コマンドの引数について説明します。

戻り値

コマンドの戻り値について説明します。

実行時の前提条件

コマンドの実行時の前提条件について説明します。

注意事項

コマンドを実行する上での注意事項について説明します。

使用例

コマンドの使用例を示します。

# コマンド一覧

JP1/IM・Service Support で使用するコマンドの一覧を次の表に示します。コマンドを実行するには、Administrators 権限が必要です。

Windows Server 2008 を使用し、コマンドを実行する場合

ユーザーアカウント制御機能が有効で、Administrator 以外の Administrators 権限を持つユーザーの場合、次のどちらかの手順でコマンドを実行してください。

- Administrator で Windows Server 2008 にログインしてから、コマンドを実行する。
- スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management・Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を右クリックし、「管理者として実行」を選択したあと、コマンドを実行する。

なお、Administrator でログインしない場合は、次の手順で、常に管理者として実行されるように設定することをお勧めします。

1. [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を右クリックして、プロパティを表示させる。
2. [ 詳細設定 ] ボタンをクリックする。
3. 「管理者として実行」チェックボックスをチェックする。

JP1/IM・Service Support で使用するコマンドについて、運用時と環境構築時の二つに分けて次に示します。

表 10-2 運用時に使用するコマンド

| コマンド名                | 機能概要  |
|----------------------|---|
| jss_log.bat          | JP1/IM・Service Support 障害発生時の資料を採取する。         |
| jsschauthorityserver | JP1/IM・Service Support で使用する認証サーバを切り替える。      |
| jsscollectdata       | JP1/IM・Service Support に登録されている案件の集計データを作成する。 |
| jssdelrec            | 案件管理 DB 上にある削除待ち状態のプロセスワークボードおよび案件を削除する。      |
| jssformcustomizer    | 案件フォームを編集するための GUI ツールを起動する。                  |
| jssformdef           | 案件フォーム定義ファイルを登録する。                            |
| jssinformleave       | 案件が滞留していることを知らせるメールを送信する。                     |
| jssinformperiod      | 案件の作業期限前にメールで通知する。                            |
| jssitemdeletion      | 不要な案件を一括で削除待ち状態にする。                           |
| jssitemedit          | 案件を編集する。                                      |
| jssitementry         | 案件を登録する。                                      |
| jssitementrybyemail  | メールで案件を登録する。                                  |



| コマンド名          | 機能概要   |
|----------------|--|
| jssitemhistory | JP1/IM・Service Support に登録されている案件の更新履歴を CSV ファイルで出力する。 |
| jssitemimport  | 案件情報をインポートする。  |
| jssitemlist    | JP1/IM・Service Support に登録されている案件を CSV ファイルで出力する。      |
| jssrev         | 削除待ち状態になっている案件を削除待ち状態から解除する。                           |
| jssuserimport  | ユーザー情報をインポートする。  |

## 注

このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management・Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

表 10-3 環境構築時に使用するコマンド

| コマンド名              | 機能概要  |
|--------------------|---|
| jsscreatesysandpwb | マスターシステムおよび一時受付プロセスワークボードを作成する。             |
| jssdbbackup.bat    | 案件管理 DB をバックアップする。                          |
| jssdbinit.bat      | 案件管理 DB を初期化する。                             |
| jssdbreclaim.bat   | 案件管理 DB の使用中空き領域を解放する。                      |
| jssdbrecovery.bat  | 案件管理 DB をリカバリーする。                           |
| jssdbrorg.bat      | 案件管理 DB を再編成する。                             |
| jsshadbinit.bat    | クラスタ環境用の案件管理 DB を初期化する。                     |
| jsshasetup.bat     | クラスタ環境用に JP1/IM・Service Support をセットアップする。  |
| jsshaunsetup.bat   | クラスタ環境の JP1/IM・Service Support をアンセットアップする。 |
| jsssetup.bat       | JP1/IM・Service Support をセットアップする。           |
| jssunsetup.bat     | JP1/IM・Service Support をアンセットアップする。         |

## 注

これらのコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management・Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

## コマンド実行時のサービスの状態

コマンドによって、実行時に必ず起動するサービス、必ず停止するサービスが異なります。コマンド実行時のサービスの状態を次の表に示します。

表 10-4 コマンド実行時のサービスの状態

| コマンド名                    | サービス                                    |                        |                                       |   |  |
|--------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|---|--|
|                          | JP1/Service<br>Support -<br>Web Service | JP1/Service<br>Support | JP1/Service<br>Support - DB<br>Server | JP1/Service<br>Support - DB<br>Cluster<br>Service | JP1/Service<br>Support -<br>Task Service |
| jss_log.bat              | -                                       | -                      | -                                     | 1   | -  |
| jsschauthorityserve<br>r | -                                       | -                      | -                                     | 1   | -  |
| jsscollectdata           | -                                       | -                      |                                       | 1   | -  |
| jssdelrec                | × 2                                     | × 2                    |                                       | 1   | × 2                                      |
| jssformcustomizer        | -                                       | -                      | -                                     | -   | -  |
| jssformdef               | × 2                                     | × 2                    |                                       | 1   | × 2                                      |
| jssinformleave           | -                                       | -                      |                                       | 1   | -  |
| jssinformperiod          | -                                       | -                      |                                       | 1   | -  |
| jssitemdeletion          | × 2                                     | × 2                    |                                       | 1   | × 2                                      |
| jssitemedit              | -                                       | -                      |                                       | 1   | -  |
| jssitementry             | -                                       | -                      |                                       | 1   | -  |
| jssitementrybyemail      | -                                       | -                      |                                       | 1   | -  |
| jssitemhistory           |   |                        |                                       | 1   | -  |
| jssitemimport            |   |                        |                                       | 1   |  |
| jssitemlist              |   |                        |                                       | 1   | -  |
| jssrev                   | × 2                                     | × 2                    |                                       | 1   | × 2                                      |
| jssuserimport            |   |                        |                                       | 1   |  |
| jsscreatesysandpwb       |   |                        |                                       | 1   | -  |
| jssdbbackup.bat          | × 2                                     | × 2                    |                                       | 1   | × 2                                      |
| jssdbinit.bat            | × 2                                     | × 2                    | -                                     | × 1   | × 2                                      |
| jssdbreclaim.bat         | -                                       | -                      |                                       | 1   | -  |
| jssdbrecovery.bat        | × 2                                     | × 2                    |                                       | 1   | × 2                                      |
| jssdbrorg.bat            | × 2                                     | × 2                    |                                       | 1   | × 2                                      |

| コマンド名            | サービス                                    |                        |                                       |   |  |
|------------------|---|------------------------|---------------------------------------|---|--|
|                  | JP1/Service<br>Support -<br>Web Service | JP1/Service<br>Support | JP1/Service<br>Support - DB<br>Server | JP1/Service<br>Support - DB<br>Cluster<br>Service | JP1/Service<br>Support -<br>Task Service |
| jsshadbinit.bat  | ×                                       | ×                      | -                                     | ×   | ×  |
| jsshasetup.bat   | ×                                       | ×                      | -                                     | ×   | ×  |
| jsshaunsetup.bat | ×                                       | ×                      | -                                     | ×   | ×  |
| jsssetup.bat     | ×                                       | ×                      | -                                     | ×   | ×  |
| jssunsetup.bat   | ×                                       | ×                      | -                                     | ×   | ×  |

( 凡例 )

- : 必ず起動する
- ×
- ×
- : 必ず停止する
- : どちらでもよいが、停止を推奨する
- : どちらでもよい

注 1

クラスタ環境の場合だけ、サービスの状態を適用してください。物理ホスト環境の場合は、サービスの状態はコマンドの実行に影響しません。

注 2

コマンドの実行が完了するまで、サービスを停止させてください。

## jss\_log.bat ( 資料採取 )

### 機能

JP1/IM - Service Support に障害が発生したときに資料を採取します。JP1/IM - Service Support の保守資料や OS のシステム情報などを採取します。

このツールを実行すると、資料を採取する対象フォルダやファイルは一次資料および二次資料に区分けされ、資料格納フォルダ下に作成された jp1\_default¥imss\_1st フォルダと jp1\_default¥imss\_2nd フォルダに格納されます。

必要に応じて採取した資料を圧縮ツールなどで圧縮してください。

このツールを使って採取できる資料の詳細については、「13.3 トラブル発生時に採取が必要な資料」を参照してください。

資料格納フォルダ下に格納された資料のフォルダ構成および資料内容を表 10-5 および表 10-6 に示します。

表 10-5 一次資料のフォルダ構成

| フォルダ名                                    | 格納される資料                                |
|--|--|
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_1st¥conf¥  | JP1/IM - Service Support の環境設定ファイル     |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_1st¥tools¥ | JP1/IM - Service Support のコマンド環境設定ファイル |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_1st¥log¥   | JP1/IM - Service Support のログファイル       |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_1st¥dbms¥  | 案件管理 DB の設定情報およびログ情報                   |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_1st¥uCPSB¥ | WWW サーバ・WWW コンテナサーバの設定情報およびログ情報        |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_1st¥oslog¥ | OS のシステム情報                             |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_1st¥hntr¥  | 統合トレースログの情報                            |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_1st¥work¥  | uCosminexus のセットアップ情報ファイル              |
| 資料格納フォルダ<br>¥logical_host¥imss_1st¥      | クラスタ環境の設定情報，ログ情報                       |

### 注

クラスタ運用時にだけ採取される資料です。

表 10-6 二次資料のフォルダ構成

| フォルダ名                                    | 格納される資料           |
|--|-------------------|
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_2nd¥dbms¥  | 案件管理 DB のログの詳細情報  |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_2nd¥oslog¥ | ワトソンログの情報         |
| 資料格納フォルダ<br>¥jp1_default¥imss_2nd¥uCPSB¥ | uCosminexus のログ情報 |

## 形式

```
jss_log.bat -f 資料格納フォルダ名
                [-t]
                [-u]
                [-q]
```

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

## 引数

-f 資料格納フォルダ名

採取した資料を格納するフォルダ名を絶対パスまたはこのコマンドを実行した場所からの相対パスで指定します。パスに空白を含む場合は、「" (ダブルクォーテーション)」で囲んで指定します。

存在しないフォルダを指定した場合は、その名称でフォルダが新規作成されます。

すでに存在するフォルダを指定した場合は、いったんフォルダを削除してから再度作成します。削除したくないファイルが格納されているフォルダと同じフォルダ名は指定しないでください。

-t

次の情報を採取しない場合に設定します。

- マシんに設定されているホスト名の設定情報 ( 資料格納フォルダ ¥jp1\_default¥imss\_1st¥oslog¥hosts )
- サービスポートの設定情報 ( 資料格納フォルダ ¥jp1\_default¥imss\_1st¥oslog¥services )

-u

クラッシュダンプを採取しない場合に指定します。

## 10. コマンド

jss\_log.bat ( 資料採取 )

-q

応答メッセージを出力しないで、資料採取を続行する場合に指定します。-q オプションを指定しない場合は、処理を続行するかどうかを選択するメッセージが表示されます。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 注意事項

- jss\_log.bat コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、一部の資料収集に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- Windows Server 2008 を使用している場合、ワトソンログが存在しないため、jss\_log.bat コマンドの実行時に KNAB22102-W が発生します。この場合、ワトソンログに相当するユーザーダンプを手動で採取してください。
- Windows Server 2008 を使用している場合、jss\_log.bat コマンドの実行中にシステム情報を更新する旨のダイアログが表示されますが、[ キャンセル ] ボタンをクリックしないでください。[ キャンセル ] ボタンをクリックすると、OS の情報の一部が採取できないおそれがあります。なお、システム情報を更新している旨のダイアログが表示されますが、実際は OS の情報を採取するだけで更新していないため、問題ありません。
- -f オプションに「[ ドライブ文字 ]: 」を指定した場合、次の現象が発生するおそれがあります。このため、-f オプションに「[ ドライブ文字 ]: 」を指定しないでください。
  - 資料の格納個所が不正になる
  - 一部の資料採取に失敗する

### 使用例

マシンに設定されているホスト名の設定情報と、サービスポートの設定情報を除いた資料を c:\¥log フォルダに出力する場合の指定例を次に示します。

---

```
jss_log.bat -f c:¥log -t
```

---

## jsschauthorityserver ( 認証サーバ切り替え )

### 機能

JP1/IM・Service Support で使用する認証サーバを切り替えます。使用できるサーバは次のどちらかです。

- 案件管理 DB
- LDAP サーバ

### 形式

```
jsschauthorityserver {-imss | -ldap LDAPサーバ種別 | -state}
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-imss

案件管理 DB を認証サーバとする場合に指定します。

-ldap LDAP サーバ種別

LDAP サーバを認証サーバとする場合に指定します。

JP1/IM・Service Support でサポートしている LDAP サーバは Active Directory です。指定できるのは、Active Directory を表す「AD」だけです。

このオプションを指定する場合、JAAS 対応ユーザ管理定義ファイルに情報を設定する必要があります。JAAS 対応ユーザ管理定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ua\_conf.properties )」を参照してください。

-state

現在の認証サーバを確認する場合に指定します。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

## 10. コマンド

jsschauthorityserver ( 認証サーバ切り替え )

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。

### 注意事項

- jsschauthorityserver コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キー、または [ Ctrl ] + [ Break ] キーでコマンドの実行を打ち切った場合、認証サーバの切り替えに失敗するおそれがあります。
- jsschauthorityserver コマンドは、二つ以上同時に実行できません。
- jsschauthorityserver コマンドで認証サーバを切り替えた場合、JP1/Service Support サービスおよび JP1/Service Support - Web Service サービスを再起動してください。
- 修復インストールした場合、案件管理 DB が認証サーバとなります。LDAP サーバを認証サーバとしていた場合は、コマンドを再実行して認証サーバを切り替えてください。
- 認証サーバとして LDAP サーバを使用している場合、パスワードは LDAP サーバに管理されるため、JP1/IM - Service Support でパスワードを変更しても LDAP サーバのパスワードは変更されません。認証サーバとして LDAP サーバを使用する場合、JP1/IM - Service Support でのパスワードの変更を抑止することをお勧めします。パスワードの変更を抑止するには、ユーザー管理プロパティファイルで設定してください。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザー管理プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties )」を参照してください。
- ユーザーアカウント制御機能が有効で、Administrator 以外の Administrators 権限を持つユーザーが jsschauthorityserver コマンドを実行した場合、コマンドの実行には成功しますが、認証サーバの切り替えは行なわれません。  
ユーザーアカウント制御機能が有効で、Administrator 以外の Administrators 権限を持つユーザーがコマンドを実行する手順については、「コマンド一覧」を参照してください。



## jsscollectdata ( 案件情報集計 )

### 機能

案件の状況を集計します。プロセスワークボードの状態に関係なく、JP1/IM・Service Support が管理するプロセスワークボードすべてが集計対象となります。

メイン画面（案件状況）での案件の状況の一覧表示、および [ 集計データのファイル出力 ] 画面でのファイル出力は、jsscollectdata コマンドの集計結果が基になります。

集計データは、用途によって保持する期間が異なります。集計データの保持期間を、用途別に次の表に示します。

表 10-7 集計データの保持期間

| 集計データの用途        | 保持期間                |
|-----------------|---------------------|
| メイン画面（案件状況）の表示用 | コマンド実行日の前日から 30 日間  |
| 日単位のレポート出力用     | コマンド実行日の前日から 62 日間  |
| 月単位のレポート出力用     | コマンド実行日の前日から 96 か月間 |

このコマンドは、JP1/Service Support・Task Service サービスからも自動実行できます。

### 形式

```
jsscollectdata {-s | -a}
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-s

日々の集計データを更新する場合に指定します。データベースに格納されている集計データと比較して、保持期間内の集計データで足りない部分だけを追加登録します。また、保持期間を超過した集計データを削除します。

-a

バージョンアップ直後、データ移行直後、集計データをすべて取り直したい場合などに指定します。初回実行時を除いて、このオプションを指定して jsscollectdata コマンドを実行した場合、jssdbreclaim.bat コマンドを実行して、データベースの空き領域を解放することをお勧めします。なお、日々のデータ更新には、このオプションを指定しないで

## 10. コマンド

jsscollectdata ( 案件情報集計 )

ください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- -a オプションを指定して jsscollectdata コマンドを実行する場合、JP1/Service Support - DB Server だけが起動している状態で実行することをお勧めします。

### 注意事項

- jsscollectdata コマンドを毎日実行することで、集計データの削除と追加を繰り返すため、データベースを再編成する必要があります。1 年に 1 回程度、jssdborg.bat ( 案件管理 DB 再編成 ) コマンドを実行してください。
- jsscollectdata は、二つ以上同時に実行できません。
- jsscollectdata コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、案件情報の集計に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- JP1/Service Support - Task Service サービスから jsscollectdata コマンドの実行中に、JP1/Service Support - Task Service サービスが停止すると、このコマンドも強制終了します。この場合、案件情報の集計に失敗するおそれがあります。

## jssdelrec ( 案件管理 DB データ削除 )

### 機能

削除待ち状態のデータを、案件管理 DB から削除します。

### 形式

```
jssdelrec -a
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-a

削除待ち状態となっているすべてのシステム、プロセスワークボード、および案件を案件管理 DB から削除する場合に指定します。プロセスワークボードが削除対象の場合は、削除対象のプロセスワークボードに関連する案件、および添付ファイルも削除されます。

-a オプションは必ず指定してください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssdelrec コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM・Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jssdelrec コマンドを実行すると、削除待ち状態のデータは案件管理 DB から削除されます。このため jssdelrec コマンドの実行前に jssitemhistory コマンドを実行して、削除する案件の更新履歴を保存しておくことをお勧めします。

### 注意事項

- jssdelrec コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、削除待ち状態のデータの削除に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を

## 10. コマンド

jssdelrec ( 案件管理 DB データ削除 )

打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。

- jssdelrec コマンドを実行してプロセスワークボードを削除した場合、削除したプロセスワークボードに登録されている案件の集計情報を削除するために、jsscollectdata コマンドに -a オプションを指定して実行してください。
- jssdelrec コマンドを実行した場合、jsscollectdata コマンドおよび jssdbreclaim.bat コマンドを実行してください。コマンドを実行する手順の詳細については、「9.2.3 データベースからのデータ削除」を参照してください。

## jssformcustomizer ( 案件フォーム定義ファイル編集 )

---

### 機能

案件フォーム定義ファイルを編集するための GUI ツールを起動します。

GUI ツールの操作については、「7.8 案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ」を参照してください。

### 形式

```
jssformcustomizer -sys
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-sys

案件フォーム定義ファイルを編集するための GUI ツールを起動する場合に指定します。  
この引数は必ず指定してください。

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。

### 注意事項

- jssformcustomizer コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キー、または [ Ctrl ] + [ Break ] キーでコマンドの実行を打ち切った場合、GUI ツールの実行に失敗するおそれがあります。

# jssformdef ( 案件フォーム登録 )

## 機能

ユーザーがカスタマイズした案件フォーム定義ファイルを登録します。

## 形式

jssformdef -f 案件フォーム定義ファイル名  
[ -n ]

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

## 引数

-f 案件フォーム定義ファイル名

案件フォーム定義ファイル名を指定します。ファイル名は絶対パス、または相対パスで指定できます。案件フォーム定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル ( 任意 )」を参照してください。

-n

プロセスごとに指定している案件フォームへ適用するかどうかを指定します。-n オプションを指定した場合は、登録された案件フォームは、プロセスごとの案件フォームへは適用されません。-n オプションを省略した場合は、登録された案件フォームは、案件フォーム ID に対応するプロセスの、プロセスごとの案件フォームへ適用されます。

## 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

## 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssformdef コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM・Service Support のコマンドを実行しないでください。

## 注意事項

- jssformdef コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切っ

た場合、案件フォームの登録に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。

## 使用例

カスタマイズした案件フォーム定義ファイル ( c:¥customize¥form01.xml ) を登録する場合の指定例を次に示します。

---

```
jssformdef -f c:¥customize¥form01.xml
```

---

## jssinformleave ( 滞留案件通知 )

### 機能

案件の担当者に案件が滞留していることを知らせるメールを送信します。

このコマンドは、JP1/Service Support - Task Service サービスからも自動実行できます。

### 形式

```
jssinformleave -sys
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-sys

案件が滞留していることを知らせるメールを送信する場合に指定します。この引数は必ず指定してください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味     |
|-----|--------|
| 0   | 正常終了   |
| 1   | 監視対象なし |
| 2   | 異常終了   |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssinformleave コマンドを使用するには、滞留案件定義ファイルに必要な情報を設定する必要があります。滞留案件定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「滞留案件定義ファイル (jplinformleave\_setting.conf)」を参照してください。
- jssinformleave コマンドの実行中は、マシンに負荷が掛かります。JP1/Service Support - Task Service サービスから実行する場合は実行間隔に注意してください。

### 注意事項

- jssinformleave コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キー、または [ Ctrl ] + [ Break ] キーでコマンドの実行を打ち切った場合、メールの送信に失敗するおそれがあります。
- JP1/Service Support - Task Service サービスから jssinformleave コマンドの実行中



に、JP1/Service Support - Task Service サービスが停止すると、このコマンドも強制終了します。この場合、通知対象者全員にメールが送信されないおそれがあります。

- jssinformleave コマンドのメール送信状況はユーザー公開用のログファイルで確認できます。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル (jssinformleave.conf)」を参照してください。

## jssinformperiod ( 期限前通知 )

### 機能

案件の作業期限をチェックし、案件の担当者に作業期限が近づいていることを知らせるメールを送信します。

このコマンドは、JP1/Service Support - Task Service サービスからも自動実行できます。

### 形式

```
jssinformperiod -sys
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssinformperiod コマンドは、二つ以上同時に実行できません。
- jssinformperiod コマンドの実行中は、マシンに負荷が掛かります。JP1/Service Support - DB Server だけが起動している状態で実行するか、夜間などマシンの負荷が小さい時間帯に実行することをお勧めします。

### 注意事項

- jssinformperiod コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、メールの送信に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- JP1/Service Support - Task Service サービスから jssinformperiod コマンドの実行中に、JP1/Service Support - Task Service サービスが停止すると、このコマンドも強制終了します。この場合、通知対象者全員にメールが送信されないおそれがあります。
- jssinformperiod コマンドの実行結果をログファイルに出力して確認できます。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル

(jp1informperiod.conf)」を参照してください。

## jssitemdeletion ( 案件一括削除 )

---

### 機能

不要な案件を一括で削除待ち状態にします。案件管理 DB から削除はしません。

### 形式

```
jssitemdeletion {-s | -p} -id ID  
                [-n 更新年月日]  
                [-a]
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-s

対象システムを選択して、案件を削除するときに指定します。システム ID は -id オプションの引数で指定します。

-p

プロセスワークボードを選択して、案件を削除するときに指定します。プロセスワークボード ID は -id オプションの引数で指定します。

-id ID

ID を指定します。ID として指定できる文字列は、1 バイト以上 64 バイト以下の半角英数字です。-s オプションを指定している場合は、システム ID となります。-p オプションを指定している場合は、プロセスワークボード ID となります。

-n 更新年月日

-n オプションを指定した場合は、指定した更新年月日以前の案件がすべて削除待ち状態になります。更新年月日には、削除待ち状態にしたい案件の更新日時を「YYYY/MM/DD」の形式にして指定します。例えば、更新年月日に「2008/04/01」を指定した場合、案件の更新日時が「2008/04/01 23:59:59(.999)」以前の案件が削除待ち状態になります。

更新年月日には、1970/01/01 ~ 2107/01/01 の値を指定できます。-n オプションを省略した場合は、すべての案件が削除待ち状態になります。

jssrev コマンドで削除待ち状態を解除した案件を、再度 jssitemdeletion コマンドで削除する場合

jssrev コマンドで削除待ち状態を解除した案件は、更新日時が jssrev コマンドの実行日時に更新されているため、-n オプションで指定する年月日が、削除したい案件の更新日時を正しく指定しているかどうか確認してください。

-a

-a オプションを指定した場合は、すべてのステータスの案件が削除待ち状態になります。

-a オプションを省略した場合は、ステータスがクローズの案件が削除待ち状態になります。

## 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

## 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssitemdeletion コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jssitemdeletion コマンドは、二つ以上同時に実行できません。

## 注意事項

- jssitemdeletion コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、その時点までの案件を削除待ち状態にしてコマンドが終了します。
- jssitemdeletion コマンドを実行すると、対象システムやプロセスワークボードの状態に関係なく、該当する案件を削除待ち状態にします。また、編集集中の案件であっても削除待ち状態にします。このとき、この案件の編集状態は解除されません。
- jssitemdeletion コマンドで案件を削除待ち状態にする場合、更新日時が jssitemdeletion コマンドの実行日時に更新されます。jssitemdeletion コマンドの実行によって、更新日時が更新されたことで問題がある場合、あらかじめ取得しておいたバックアップファイルでリカバリーしてください。jssrev コマンドで削除待ち状態を解除しても、更新日時は元に戻らないで、jssrev コマンドの更新日時に更新されるので注意してください。

## jssitemedit ( 案件編集 )

---

### 機能

プロセスワークボード内通し番号またはイベント DB 内通し番号をキーに案件管理 DB を検索して、指定した案件データを編集します。案件データを編集した場合、指定を省略した情報は、コマンド実行前の設定値から変更されません。また、このコマンドを実行して案件データを編集した場合も、案件データの履歴は案件管理 DB に保存されます。

### 形式

```
jssitemedit -b プロセスワークボードID
               -r 登録者ID
               -cht 担当者種別
               -ch 担当者ID
               {-pi プロセスワークボード内通し番号
                 [-evt JP1/IM - Managerホスト名 イベントDB内通し番号] |
                 -evt JP1/IM - Managerホスト名 イベントDB内通し番号}
               [-st ステータス]
               [-ctdate 完了日時]
               [-causc 要因コード]
               [-rsltc 結果コード]
               [-avodc 回避策種別コード]
               [-soltc 解決区分コード]
               [-chsc 変更規模]
               [-rtyp リリースタイプ]
               [-phem 現象種別]
               [-fail 問題個所とバージョン]
               [-solt 解決策]
               [-avod 回避策]
               [-rcaus 根本原因]
               [-s 重大度]
               [-ipt 影響度]
               [-pr 優先度]
               [-srsn 重大度の理由]
               [-iptrsn 影響度の理由]
               [-prrsn 優先度の理由]
               [-itmc 案件種別]
               [-isuc 問題分野]
               [-t タイトル]
               [-det 概要]
               [-sit 作業状況]
               [-ins 影響業務]
               [-cus 顧客名]
               [-reqp 問い合わせ者]
               [-shdl スケジュール / 手順概要]
               [-eval 変更の影響評価]
               [-dlrst 審議結果]
               [-mesu 再発防止のための考察]
               [-free フリー記述欄]
               [-ecost 費用 ( 予算 ) ]
               [-acost 費用 ( 実績 ) ]
               [-acdate 発生日時]
               [-stdate 開始日時]
```

```
[ -deadline 作業期限 ]  
[ -jpl プロダクト名 ]  
[ -jobnet ジョブネット名 ]  
[ -job ジョブ名 ]  
[ -snmp SNMPソース ]  
[ -node 監視ノード名 ]  
[ -alarm アラーム名 ]  
[ -utextn 拡張テキストデータn ]  
[ -utimen 拡張時刻データn ]  
[ -ucoden 拡張コードデータn ]  
[ -uintn 拡張数値データn ]  
[ -uurinfor ユーザー / ロール種別n ユーザー / ロールIDn ]  
[ -m コードマッピングファイル名 ]  
[ -f ]  
[ -mail ]
```

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

## 引数

-b プロセスワークボード ID

案件を登録するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を , 64 バイト以下の半角英数字で指定します。

-r 登録者 ID

案件の登録者となるユーザーの ID を , 64 バイト以下の半角英数字で指定します。

次の場合はエラーになります。

- 指定した ID のユーザーが存在しない場合
- 指定した ID のユーザーが , 登録先プロセスワークボードで案件の登録権限を持っていない場合

-cht 担当者種別

案件の担当者の種別として , 「USER」または「ROLE」のどちらかを指定します。大文字 , 小文字は区別されません。

-ch 担当者 ID

案件の担当者となるユーザーの ID , またはロールのロール ID を 64 バイト以下の半角英数字と「\_ ( 下線 )」で指定します。

## 10. コマンド

### jssitemedit ( 案件編集 )

#### -pi プロセスワークボード内通し番号

編集する案件のプロセスワークボード内通し番号を、数値で指定します。

jssitemedit コマンドでは、-pi オプションまたは -evt オプションのどちらかを指定する必要があります。

両方指定した場合は、-pi オプションに指定したプロセスワークボード内通し番号が検索キーとして使用されて、-evt オプションに指定した JP1/IM - Manager ホスト名およびイベント DB 内通し番号で案件が更新されます。

プロセスワークボード内通し番号の確認方法については、「2.2.2(1) 案件一覧」を参照してください。

#### -evt JP1/IM - Manager ホスト名 イベント DB 内通し番号

編集する案件の JP1 イベントの JP1/IM-Manager のホスト名とイベント DB 内通し番号を、0 ~ 2,147,483,647 の十進数で指定します。

jssitemedit コマンドでは、-pi オプションまたは -evt オプションのどちらかを指定する必要があります。

両方指定した場合は、-pi オプションに指定したプロセスワークボード内通し番号が検索キーとして使用されて、-evt オプションに指定した JP1/IM - Manager ホスト名およびイベント DB 内通し番号で案件が更新されます。-evt オプションだけを指定した場合は、-evt オプションに指定した JP1/IM - Manager ホスト名およびイベント DB 内通し番号が検索キーとして使用されて、-evt オプションに指定した JP1/IM - Manager ホスト名およびイベント DB 内通し番号で案件が更新されます。また、evt オプションだけを指定した場合は、JP1/IM - Manager ホスト名およびイベント DB 内通し番号では案件が特定できなくて、エラーとなることがあります。

#### -st ステータス

案件に設定するステータスを指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は -m オプションを指定できます。

- 受付
- 調査中
- 計画中
- 審議中
- 対応依頼中
- レビュー中
- 承認済み
- クローズ
- 拡張ステータス

注



任意に設定できます。デフォルトは、「拡張ステータス 01」～「拡張ステータス 40」です。

-ctdate 完了日時

案件の完了日時を「YYYYMM/DD hh:mm:ss」または「YYYYMM/DD hh:mm」形式で指定します。完了日時には、1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定できます。

-causc 要因コード

案件に設定する要因を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は -m オプションを指定できます。

- 空白
- 新規ソフトウェア不良
- 既知ソフトウェア不良
- 新規ハードウェア不良
- 既知ハードウェア不良
- ドキュメント不良
- 資料不足
- ユーザーミス
- 仕様
- 他社問題
- プロセス不良
- 顧客要望
- 機能拡張
- 業務要件
- インシデント・問題修正
- プロセス改善

-rsltc 結果コード

案件に設定する結果を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は -m オプションを指定できます。

- 空白
- 完了
- 打ち切り
- 未確認
- 変更完了
- 既知の問題
- 原因不明
- 成功
- 失敗（計画ミス）
- 失敗（人的ミス）
- 失敗（その他）

### -avodc 回避策種別コード

案件に設定する回避策種別を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は `-m` オプションを指定できます。

- 空白
- なし
- 運用回避
- 縮退運転
- 再起動
- ファイル回復
- 変更の戻し
- その他

### -soltc 解決区分コード

案件に設定する解決区分を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は `-m` オプションを指定できます。

- 空白
- ナレッジ
- ドキュメント
- ユーザー解決
- 二次サポート
- 問題管理
- 他社調査

### -chsc 変更規模

案件に設定する変更規模を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は `-m` オプションを指定できます。

- 空白
- 小規模
- 中規模
- 大規模

### -rtyp リリースタイプ

案件に設定するリリースタイプを指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は `-m` オプションを指定できます。

- 空白
- パッケージリリース
- フルリリース
- デルタリリース

#### -phem 現象種別

案件に設定する現象種別を任意に指定します。デフォルトの選択肢はありません。案件フォームに合わせて、コードマッピングファイル ( jplimss\_itemedit\_codemap.conf ) を作成してください。コードマッピングファイルについては、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル ( jplimss\_itemedit\_codemap.conf )」を参照してください。

#### -fail 問題個所とバージョン

案件に設定する問題個所とバージョンを 1,024 バイト以内の文字列で指定します。問題個所とバージョンには、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -solt 解決策

案件に設定する解決策を 4,096 バイト以内の文字列で指定します。解決策には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -avod 回避策

案件に設定する回避策を 4,096 バイト以内の文字列で指定します。回避策には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -rcaus 根本原因

案件に設定する根本原因を 4,096 バイト以内の文字列で指定します。根本原因には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -s 重大度

案件に設定する重大度を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は -m オプションを指定できます。

- 空白
- 緊急
- 警戒
- 致命的
- エラー
- 警告
- 通知
- 情報
- デバッグ

## 10. コマンド

jssitemedit ( 案件編集 )

### -ipt 影響度

案件に設定する影響度を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は -m オプションを指定できます。

- 空白
- 小
- 中
- 大

### -pr 優先度

案件に設定する優先度を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は -m オプションを指定できます。

- 空白
- 標準
- 至急
- 大至急

-pr に値を指定しなかった場合は、案件の自動入力機能が有効になっていても、優先度は更新されません。

### -srsn 重大度の理由

案件に設定する重大度の理由を 512 バイト以内の文字列で指定します。重大度の理由には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

### -iptrsn 影響度の理由

案件に設定する影響度の理由を 512 バイト以内の文字列で指定します。影響度の理由には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

### -prrsn 優先度の理由

案件に設定する優先度の理由を 512 バイト以内の文字列で指定します。優先度の理由には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

### -itmc 案件種別

案件種別を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は -m オプションを指定できます。

- 空白
- 問い合わせ
- 障害

- 顧客要望

-isuc 問題分野

案件の問題分野を指定します。デフォルトで指定できる値を次に示します。カスタマイズしている場合は -m オプションを指定できます。

- 空白
- アプリケーション
- ミドルウェア
- OS
- ハードウェア
- ネットワーク
- プロセス

-t タイトル

案件のタイトルを 512 バイト以内の文字列で指定します。案件のタイトルには、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-det 概要

案件に設定する概要を 2,048 バイト以内の文字列で指定します。概要には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-sit 作業状況

案件に設定する作業状況を 4,096 バイト以内の文字列で指定します。作業状況には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-ins 影響業務

案件に設定する影響業務を 255 バイト以内の文字列で指定します。影響業務には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-cus 顧客名

案件に設定する顧客名を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。顧客名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-reqp 問い合わせ者

案件に設定する問い合わせ者を 255 バイト以内の文字列で指定します。問い合わせ者には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文

## 10. コマンド

jssitemedit ( 案件編集 )

字列は指定できません。

### -shdl スケジュール / 手順概要

案件に設定するスケジュールまたは手順概要を 4,096 バイト以内の文字列で指定します。スケジュール、手順概要には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

### -eval 変更の影響評価

案件に設定する変更の影響評価を 4,096 バイト以内の文字列で指定します。変更の影響評価には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

### -dlrst 審議結果

案件に設定する審議結果を 2,048 バイト以内の文字列で指定します。審議結果には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

### -mesu 再発防止のための考察

案件に設定する再発防止のための考察を 4,096 バイト以内の文字列で指定します。再発防止のための考察には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

### -free フリー記述欄

案件のフリー記述欄に設定する 4,096 バイト以内の文字列を指定します。フリー記述欄には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

### -ecost 費用 ( 予算 )

案件に設定する費用 ( 予算 ) を 0 ~ 2,147,483,647 の 10 進整数で指定します。

### -acost 費用 ( 実績 )

案件に設定する費用 ( 実績 ) を 0 ~ 2,147,483,647 の 10 進整数で指定します。

### -acdate 発生日時

案件の発生日時を「YYYYMMDD hh:mm:ss」または「YYYYMMDD hh:mm」形式で指定します。発生日時には 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定できます。

### -stdat 開始日時

案件の開始日時を「YYYYMMDD hh:mm:ss」または「YYYYMMDD hh:mm」形式で指定します。開始日時には 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定で

きます。

-deadline 作業期限

案件の作業期限を「YYYYMM/DD hh:mm:ss」または「YYYYMM/DD hh:mm」形式で指定します。作業期限には 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定できます。-deadline に値を指定しなかった場合は、案件の自動入力機能が有効になっていても、作業期限は更新されません。

-jp1 プロダクト名

JP1 のプロダクト名を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。JP1 プロダクト名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-jobnet ジョブネット名

ジョブネットの名称を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。ジョブネット名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-job ジョブ名

ジョブの名称を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。ジョブ名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-snmp SNMP ソース

SNMP ソース名を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。SNMP ソースには、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-node 監視ノード名

監視ノード名を 255 バイト以内の文字列で指定します。監視ノード名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-alarm アラーム名

アラーム名を 255 バイト以内の文字列で指定します。アラーム名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-utextn 拡張テキストデータ  $n$  (  $n$  : 1 ~ 20 )

ユーザーがカスタマイズした文字列型の項目を、「" ( ダブルクォーテーション )」で囲んで 20 個まで指定します。指定できる文字数は、 $n$  の値によって次のように変わります。

## 10. コマンド

jssitemedit ( 案件編集 )

- $n$  の値が 1 ~ 5 の場合 : 4,096 バイト以下の文字列で指定します。
- $n$  の値が 6 ~ 15 の場合 : 2,048 バイト以下の文字列で指定します。
- $n$  の値が 16 ~ 20 の場合 : 512 バイト以下の文字列で指定します。

-utimen 拡張時刻データ  $n$  ( $n$  : 1 ~ 5)

ユーザーがカスタマイズした DATE 型の項目を「YYYYMMDD hh:mm:ss」または「YYYYMMDD hh:mm」形式で 5 個まで指定します。拡張時刻データには 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定できます。

-ucoden 拡張コードデータ  $n$  ( $n$  : 1 ~ 5)

ユーザーがカスタマイズしたコード型の項目を、5 個まで指定します。拡張コードデータを使用する場合は、必ずコードマッピングファイルを作成して定義します。作成したコードマッピングファイルは -m オプションで指定してください。コードマッピングファイルについては、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル (jplimss\_itemedit\_codemap.conf)」を参照してください。

-uintn 拡張数値データ  $n$  ( $n$  : 1 ~ 5)

ユーザーがカスタマイズした数値型の項目を、0 ~ 2,147,483,647 の 10 進整数で 5 個まで指定します。

-uurifon ユーザー / ロール種別  $n$  ユーザー / ロール ID  $n$  ( $n$  : 1 ~ 5)

ユーザーがカスタマイズしたユーザー / ロール型項目を、5 個まで指定します。ユーザー / ロール種別として、「USER」または「ROLE」のどちらかを指定します。大文字、小文字は区別されません。ユーザー / ロール ID として、ユーザー / ロール管理に登録されている ID を、64 バイト以下の半角英数字と「\_」(アンダーバー)で指定します。

-m コードマッピングファイル名

ユーザーが定義したコードマッピングファイルを使用する場合、コードマッピングファイル名を 255 バイト以下の文字列で指定します。ファイル名は絶対パス、または相対パスで指定できますが、相対パスで指定した場合も、絶対パスに変換したあとの文字列が 255 バイト以下になるように指定してください。コードマッピングファイルについては、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル (jplimss\_itemedit\_codemap.conf)」を参照してください。

-f

案件がほかのユーザによって編集集中の状態でも編集する場合に指定します。

編集者に指定したユーザがプロセスワークボード管理ロールに属している場合、または編集者に指定したユーザがプロセスワークボード管理者である場合は、このオプションを指定すると、編集集中の案件を編集できます。



-mail

メール通知機能を使用する場合に指定します。

メール通知の実行結果は、ログファイル ( jssmailnotification\_info 数字 .log ) を参照することで確認できます。数字にはログファイルの面数が入ります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル ( jp1mailnotification.conf )」を参照してください。

## 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

## 案件の自動入力機能について

jssitemedit コマンドでは、案件の自動入力機能が有効な場合に、優先度と作業期限を自動で更新できます。

優先度は、次の三つの条件のどれかを満たす場合に自動で更新されます。

- jssitemedit コマンド実行時に -s オプションを指定している
- jssitemedit コマンド実行時に -ipt オプションを指定している
- jssitemedit コマンド実行時に -s オプションおよび -ipt オプションを指定している

ただし、-pr オプションを指定して値を指定していない場合は、以上の条件を満たしていても、優先度の更新は行われません。

作業期限は、次の二つの条件のどちらかを満たす場合に自動で更新されます。

- jssitemedit コマンド実行時に -pr オプションと値を指定し、-deadline オプションを指定していない場合
- 案件の自動入力機能によって優先度が更新される条件を満たし、かつ jssitemedit コマンド実行時に -deadline オプションを指定していない

ただし、-deadline オプションを指定して値を指定していない場合、案件の自動入力機能が有効でも、作業期限は更新されません。

作業期限は、案件登録日時に各優先度の作業時間を足した時間です。

## 実行時の前提条件

- JP1/Service Support - DB Server サービスを必ず起動してください。クラスタ構成時は、JP1/Service Support - DB Server サービスと JP1/Service Support - DB Cluster Service サービスを必ず起動してください。ほかのサービスは任意です。
- 複数の jssitemedit を同時に実行しないでください。同時に実行すると、コマンドの実行に失敗するおそれがあります。

## 10. コマンド

### jssitemedit ( 案件編集 )

- jssitemedit コマンドの実行中に、jssitemedit コマンド以外の JP1/IM - Service Support のコマンドを同時に実行しないでください。同時に実行すると、コマンドの実行に失敗するおそれがあります。
- jssitemedit コマンドの実行時に、入力した文字列がコマンドプロンプトで認識できる文字列の長さを超えた場合、案件を登録できません。それぞれの引数の指定値が正しくても、コマンドを実行できません。認識できる文字列の長さを超えないように注意して入力してください。
- jssitemedit コマンドの実行時に、コマンドプロンプトで認識できない文字列を入力した場合、案件を編集できません。コマンドプロンプトで認識できない文字列を入力しないように注意してください。例えば " ( ブランク )" を含む文字列は " " ( ダブルクォーテーション ) で囲う必要があります。
- 拡張コードデータを使用する場合は、必ずマッピングファイルを作成してください。
- コマンドプロンプトの特殊文字は入力時にエスケープする必要があります。例えば、" " ( ダブルクォーテーション ) で囲った引数の内部に、" " ( ダブルクォーテーション ) を使用する場合は、" \" " と指定する必要があります。

### 注意事項

- jssitemedit コマンドの実行時に指定するオプションは、画面に表示される項目だけを指定してください。オプションで指定した項目はすべて案件管理 DB に登録されますが、画面に表示されない項目は確認できません。
- jssitemedit コマンドの実行中に処理を中止した場合、データは編集されません。
- jssitemedit コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、データの登録に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- jssitemedit コマンドで案件を編集した場合、JP1 イベントによるステータス変更の通知は行われません。
- jssitemedit コマンドの実行結果は、ログファイルに出力して確認できます。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル ( jplitemedit.conf )」を参照してください。
- jssitemedit コマンドでは、次の操作について、内容が正しいかどうかのチェックが行われません。コマンド実行者が正しい値を設定するか、案件編集後にプロセスワークボードなどで定義を修正してください。
  - 案件のステータスをクローズにする場合、案件をクローズするために必須の項目に値が設定されていなくても、案件が更新されます。
  - 案件のステータスを指定する場合、指定したプロセスワークボードで使用されていないステータスを指定しても、案件が更新されます。
  - 案件のステータスを指定する場合、遷移先のステータスを制限する機能で制限されたステータスを指定しても、案件が更新されます。
  - コードマッピングファイルを指定する場合、コードマッピングファイルによって変換されたコードが案件フォームファイルで定義されているコードと一致していなくても、案件が更新されます。

- 案件の担当者を指定する場合，編集後の案件を処理する権限を持たない担当者を指定しても，案件が更新されます。

## 使用例

プロセスワークボード ID が「honsyasystem」の案件のうち，プロセスワークボード内  
通し番号が「00001」の案件のステータスを，「クローズ」に変更する場合の指定例を次  
に示します。

---

```
jssitemedit -b honssystem -pi 00001 -r user001 -cht USER -ch jpladmin -st ク  
ローズ
```

---

## jssitementry ( 案件登録 )

---

### 機能

案件管理 DB に新しく案件データを登録します。登録した案件の「ステータス」には、「受付」が自動的に設定されます。

案件データのうち、指定を省略した情報は案件管理 DB には登録されません。登録した案件データを参照した場合、指定を省略した情報は空白で表示されます。

### 形式

```
jssitementry -b プロセスワークボードID
               -t タイトル
               -r 登録者ID
               -cht 担当者種別
               -ch 担当者ID
               [-s 重大度]
               [-ipt 影響度]
               [-pr 優先度]
               [-itmc 案件種別]
               [-isuc 問題分野]
               [-cus 顧客名]
               [-reqp 問い合わせ者]
               [-ins 影響業務]
               [-det 概要]
               [-jpl プロダクト名]
               [-jobnet ジョブネット名]
               [-job ジョブ名]
               [-snmp SNMPソース]
               [-node 監視ノード名]
               [-alarm アラーム名]
               [-url 関連情報 URL文字列]
               [-evt JP1/IM - Managerホスト名 イベントDB内通し番号]
               [-aim JP1/NETM/AIMサーバ名またはJP1/IM - UCMDDBサーバ名]
               -cit 機器種別
               -ci サーバ名1 [サーバ名2 ...]
               [-linkitem 案件ID1 [案件ID2 ...]]
               [-acdate 発生日時]
               [-stdate 開始日時]
               [-deadline 作業期限]
               [-utextn 拡張テキストデータn]
               [-utimen 拡張時刻データn]
               [-ucoden 拡張コードデータn]
               [-uintn 拡張数値データn]
               [-uurinfn ユーザー / ロール種別n ユーザー / ロールIDn]
               [-ulinkn 種別 リンク情報詳細]
               [-m コードマッピングファイル名]
               [-mail]
```

### 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-b プロセスワークボード ID

案件を登録するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を、64 バイト以下の半角英数字で指定します。

-t タイトル

案件のタイトルを 512 バイト以内の文字列で指定します。案件のタイトルには、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-r 登録者 ID

案件の登録者となるユーザーの ID を、64 バイト以下の半角英数字で指定します。

次の場合はエラーになります。

- 指定した ID のユーザーが存在しない場合
- 指定した ID のユーザーが、登録先プロセスワークボードで案件の登録権限を持っていない場合

-cht 担当者種別

案件の担当者の種別として、「USER」または「ROLE」のどちらかを指定します。大文字、小文字は区別されません。

-ch 担当者 ID

案件の担当者となるユーザーの ID、またはロールのロール ID を 64 バイト以下の半角英数字と「\_ ( 下線 )」で指定します。

-s 重大度

案件に設定する重大度を指定します。指定できる値を次の表に示します。大文字、小文字は区別されません。

| 重大度に設定できる値 | 意味  |
|------------|-----|
| Emergency  | 緊急  |
| Alert      | 警戒  |
| Critical   | 致命的 |
| Error      | エラー |
| Warning    | 警告  |

## 10. コマンド

jssitementry ( 案件登録 )

| 重大度に設定できる値  | 意味   |
|-------------|------|
| Notice      | 通知   |
| Information | 情報   |
| Debug       | デバッグ |

### -ipt 影響度

案件に設定する影響度を指定します。指定できる値を次の表に示します。大文字，小文字は区別されません。

| 影響度に設定できる値 | 意味 |
|------------|----|
| S          | 小  |
| M          | 中  |
| B          | 大  |

### -pr 優先度

案件に設定する優先度を指定します。指定できる値を次の表に示します。大文字，小文字は区別されません。

| 優先度に設定できる値 | 意味  |
|------------|-----|
| N          | 標準  |
| M          | 至急  |
| H          | 大至急 |

プロセスワークボードで案件自動入力設定が有効な場合は，-pr オプションを省略すると，デフォルトとして指定されている値が設定されます。

### -itmc 案件種別

案件種別を指定します。指定できる値を次の表に示します。大文字，小文字は区別されません。

| 案件種別に設定できる値 | 意味    |
|-------------|-------|
| QUE         | 問い合わせ |
| FAL         | 障害    |
| CR          | 顧客要望  |

### -isuc 問題分野

案件の問題分野を指定します。指定できる値を次の表に示します。大文字，小文字は区別されません。

| 問題分野に設定できる値 | 意味       |
|-------------|----------|
| APP         | アプリケーション |
| MID         | ミドルウェア   |
| OS          | OS       |
| HRD         | ハードウェア   |
| NET         | ネットワーク   |
| PRO         | プロセス     |

#### -cus 顧客名

案件に設定する顧客名を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。顧客名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -reqp 問い合わせ者

案件に設定する問い合わせ者を 255 バイト以内の文字列で指定します。問い合わせ者には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -ins 影響業務

案件に設定する影響業務を 255 バイト以内の文字列で指定します。影響業務には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -det 概要

案件の概要を 2,048 バイト以内の文字列で指定します。概要には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -jp1 プロダクト名

JP1 のプロダクト名を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。JP1 プロダクト名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -jobnet ジョブネット名

ジョブネットの名称を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。ジョブネット名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

#### -job ジョブ名

ジョブの名称を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。ジョブ名には、制御文字

## 10. コマンド

jssitementry ( 案件登録 )

( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが , 「 」 で始まる文字列は指定できません。

-snmp SNMP ソース

SNMP ソース名を 1,024 バイト以内の文字列で指定します。SNMP ソースには , 制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが , 「 」 で始まる文字列は指定できません。

-node 監視ノード名

監視ノード名を 255 バイト以内の文字列で指定します。監視ノード名には , 制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが , 「 」 で始まる文字列は指定できません。

-alarm アラーム名

アラーム名を 255 バイト以内の文字列で指定します。アラーム名には , 制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが , 「 」 で始まる文字列は指定できません。

-url 関連情報 URL 文字列

関連情報として , 関連情報の表示名と URL 文字列を指定します。関連情報の表示名は 255 バイト以内の文字列で指定します。URL 文字列は 2,048 バイト以内の文字列で指定します。関連情報の表示名と URL 文字列には , 制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F , 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが , 「 」 で始まる文字列は指定できません。

-evt JP1/IM - Manager ホスト名 イベント DB 内通し番号

案件と関連のある JP1 イベントの JP1/IM - Manager のホスト名とイベント DB 内通し番号を , 0 ~ 2,147,483,647 の十進数で指定します。

-aim JP1/NETM/AIM サーバ名または JP1/IM - UCMDB サーバ名

案件と関連のある機器情報のリンクを設定するための JP1/NETM/AIM サーバ名または JP1/IM - UCMDB サーバ名 , およびポート番号を 255 バイト以内の文字列で指定します。サーバ名には半角英数字と 「 . 」 「 : 」 「 - 」 を使用できますが , 「 」 で始まる文字列は指定できません。

-cit 機器種別

案件と関連のある機器情報の種別を指定します。-aim を指定した場合は必ず指定してください。大文字 , 小文字は区別されません。

| 機器種別に設定できる値 | 意味                   |
|-------------|----------------------|
| HOST        | ホスト ( JP1/NETM/AIM ) |



| 機器種別に設定できる値 | 意味                         |
|-------------|----------------------------|
| IP          | IP アドレス ( JP1/NETM/AIM )   |
| ASSETID     | 資産 ID ( JP1/NETM/AIM )     |
| UCMDBHOST   | ホスト ( JP1/IM - UCMDB )     |
| UCMDBIP     | IP アドレス ( JP1/IM - UCMDB ) |
| UCMDBID     | JP1/IM - UCMDB ID          |

-ci サーバ名 1 [ サーバ名 2 ...]

案件と関連のある機器情報を持つサーバの名称を、それぞれ 255 バイト以下の文字列で 10 個まで指定します。指定するサーバ名は、機器情報のリンク先情報です。-ci オプションの引数は -cit のあとに必ず指定してください。指定するサーバ名は、直前に指定した -cit オプションの引数によって異なります ( IP アドレス、ミドルウェアまたは資産 ID )。サーバ名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「」で始まる文字列は指定できません。

-linkitem 案件 ID1 [ 案件 ID2 ...]

関連する案件へリンクさせるため、関連する案件の ID を、それぞれ 128 バイト以下の文字列で 10 個まで指定します。

-acdate 発生日時

案件の発生日時を「YYYYMM/DD hh:mm:ss」または「YYYYMM/DD hh:mm」形式で指定します。発生日時には 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定できます。プロセスワークボードの案件自動入力設定が有効な場合は、-acdate オプションを省略すると、コマンド実行時刻が設定されます。案件自動入力設定が無効な場合に -acdate オプションを省略すると、発生日時は設定されません。発生日時を完全に省略するには、-acdate オプションを指定して引数を省略します。

-stdat 開始日時

案件の開始日時を「YYYYMM/DD hh:mm:ss」または「YYYYMM/DD hh:mm」形式で指定します。開始日時には 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定できます。プロセスワークボードの案件自動入力設定が有効な場合は、-stdat オプションを省略すると、コマンド実行時刻が設定されます。案件自動入力設定が無効な場合に -stdat オプションを省略すると、開始日時は設定されません。開始日時を完全に省略するには、-stdat オプションを指定して引数を省略します。

-deadline 作業期限

案件の作業期限を「YYYYMM/DD hh:mm:ss」または「YYYYMM/DD hh:mm」形式で指定します。作業期限には 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定できます。プロセスワークボードの案件自動入力設定が有効な場合は、-deadline オプシ

## 10. コマンド

### jssitementry ( 案件登録 )

ンを省略すると、コマンド実行時刻に、設定時間が加算された値が設定されます。加算される設定時間は優先度によって異なります。なお、案件自動入力設定で、案件自動入力プロパティファイルを使用するかどうかによって、加算される設定時間が次のように異なります。

- 案件自動入力プロパティファイルを使用する設定の場合  
案件自動入力プロパティファイル ( jplimss\_itementry\_default.conf ) に設定された時間が加算されます。
- 案件自動入力プロパティファイルを使用しない設定の場合  
[ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で設定された時間が加算されます。

案件自動入力設定が無効な場合に -deadline オプションを省略すると、作業期限は設定されません。作業期限を完全に省略するには、-deadline オプションを指定して引数を省略します。

-utextn 拡張テキストデータ  $n$  ( $n: 1 \sim 20$ )

ユーザーがカスタマイズした文字列型の項目を、「" (ダブルクォーテーション)」で囲んで 20 個まで指定します。指定できる文字数は、 $n$  の値によって次のように変わります。

- $n$  の値が 1 ~ 5 の場合：4,096 バイト以下の文字列で指定します。
- $n$  の値が 6 ~ 15 の場合：2,048 バイト以下の文字列で指定します。
- $n$  の値が 16 ~ 20 の場合：512 バイト以下の文字列で指定します。

-utimen 拡張時刻データ  $n$  ( $n: 1 \sim 5$ )

ユーザーがカスタマイズした DATE 型の項目を「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」または「YYYY/MM/DD hh:mm」形式で 5 個まで指定します。拡張時刻データには 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 の値を指定できます。

-ucoden 拡張コードデータ  $n$  ( $n: 1 \sim 5$ )

ユーザーがカスタマイズしたコード型の項目を、5 個まで指定します。拡張コードデータを使用する場合は、必ずコードマッピングファイルを作成して定義します。作成したコードマッピングファイルは -m オプションで指定してください。コードマッピングファイルについては、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル ( jplimss\_itementry\_codemap.conf )」を参照してください。

-uintn 拡張数値データ  $n$  ( $n: 1 \sim 5$ )

ユーザーがカスタマイズした数値型の項目を、0 ~ 2,147,483,647 の 10 進整数で 5 個まで指定します。

-uurifon ユーザー / ロール種別  $n$  ユーザー / ロール ID  $n$  ( $n: 1 \sim 5$ )

ユーザーがカスタマイズしたユーザー / ロール型項目を、5 個まで指定します。ユーザー / ロール種別として、「USER」または「ROLE」のどちらかを指定します。大文字、小

文字は区別されません。ユーザー / ロール ID として、ユーザー / ロール管理に登録されている ID を、64 バイト以下の半角英数字と「\_ ( アンダーバー )」で指定します。

-ulink*n* 種別 リンク情報詳細 ( *n* : 1 ~ 5 )

案件と関連のあるリンク情報の詳細を、5 個まで指定します。指定するリンク情報の詳細は、種別によって異なります。

- 接続先サーバ名：JP1/NETM/AIM サーバ名または JP1/IM - UCMDB サーバ名、およびポート番号を 255 バイト以下の文字列で指定します。
- サーバ名：255 バイト以下の文字列で 10 個まで指定できます。
- 案件 ID：255 バイト以下の文字列で 10 個まで指定できます。

種別が「aim」の場合

接続先サーバ名 -lcit*n* CI 種別 -lcin サーバ名 1 [ サーバ名 2 ... ]

- 接続先サーバ名には、案件と関連のある CI 情報のリンク設定を行うための JP1/NETM/AIM サーバまたは JP1/IM - UCMDB サーバの名称を指定します。
- *n* は ulink*n* の *n* と一致させる必要があります。
- CI 種別には、コードマッピングファイルで定義された値を指定します。大文字・小文字は区別されません。
- サーバ名には、案件と関連のある CI 情報を持つサーバの名称を、10 個まで指定します。指定するサーバ名は、直前に指定した -cit オプションの回数によって異なります ( IP アドレス、ミドルウェアまたは資産 ID )。サーバ名には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「-」で始まる文字列は指定できません。

種別が「linkitem」の場合

案件 ID1 [ 案件 ID2 ... ]

関連する案件の ID を、それぞれ 128 バイト以下の文字列で 10 個まで指定します。

種別が「url」の場合

表示名 URL 文字列

関連情報の表示名と URL 文字列を指定します。関連情報の表示名は 255 バイト以内の文字列で指定します。URL 文字列は 2,048 バイト以内の文字列で指定します。関連情報の表示名と URL 文字列には、制御文字 ( 0x00 ~ 0x1F, 0x7F ) 以外の文字列が指定できますが、「-」で始まる文字列は指定できません。

-m コードマッピングファイル名

ユーザーが定義したコードマッピングファイルを使用する場合、コードマッピングファイル名を 255 バイト以下の文字列で指定します。ファイル名は絶対パス、または相対パ

## 10. コマンド

### jssitementry ( 案件登録 )

スで指定できますが、相対パスで指定した場合も、絶対パスに変換したあとの文字列が 255 バイト以下になるように指定してください。コードマッピングファイルについては、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル (jplimss\_itementry\_codemap.conf)」を参照してください。

-mail

メール通知機能を使用する場合に指定します。

メール通知の実行結果は、ログファイル (jssmailnotification\_info 数字 .log) を参照することで確認できます。数字にはログファイルの面数が入ります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル (jplmailnotification.conf)」を参照してください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- ・コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- ・このコマンドは五つまで同時に実行できます。六つ以上同時に実行すると、コマンドの実行に失敗するおそれがあります。
- ・jssitementry コマンドの実行中に jssitementry コマンド以外の JP1/IM - Service Support のコマンドを同時実行すると、jssitementry コマンドの実行に失敗するおそれがあるため、同時実行しないでください。
- ・jssitementry コマンドの実行時に、入力した文字列がコマンドプロンプトで認識できる文字列の長さを超えた場合、案件を登録できません。認識できる文字列の長さを超えないように注意して入力してください。
- ・jssitementry コマンドの実行時に指定するオプションは、画面に表示される項目だけを指定してください。オプションで指定した項目はすべて案件管理 DB に登録されますが、画面に表示されない項目は確認できません。
- ・拡張コードデータを使用する場合は、必ずマッピングファイルを作成してください。
- ・コマンドプロンプトの特殊文字は入力時にエスケープする必要があります。例えば、「" (ダブルクォーテーション)」で囲った引数の内部に、「" (ダブルクォーテーション)」を使用する場合は、「¥"」と指定する必要があります。

ただし、JP1/IM - Manager と連携する場合、JP1/IM - Manager のイベント引き継ぎ情報の変換機能を使用することで、コマンドプロンプトの特殊文字は自動でエスケープすることもできます。JP1/IM - Manager のイベント引き継ぎ情報の変換機能の詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Manager 導入・設計ガイド」を参照してください。

### 注意事項

- jssitementry コマンドの実行中に処理を中止した場合、データは登録されません。
- jssitementry コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、データの登録に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- jssitementry コマンドの実行結果をログファイルに出力して確認できます。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル ( jplitementry.conf )」を参照してください。
- jssitementry コマンドからは、登録時に必ず入力する項目またはクローズ時に必ず入力する項目が未入力でも、案件を登録できます。

### 使用例

「サーバアクセス過多」というタイトルの案件情報を登録する場合の指定例を次に示します。

---

```
jssitementry -b honssystem -t サーバアクセス過多 -r user0001 -cht user -ch  
user0002 -s Warning -ipt S -pr N -itmc FAL -isuc APP -cus ABC 株式会社 -reqp 山田  
花子 -ins 影響業務 -jpl /HITACHI/JP1/CentralConsole -jobnet net1 -job KEISAN-1  
-snmp XXXX -node 監視ノード -alarm alarm01 -url 関連情報 http://www.xxxx.html -aim  
server01 -cit HOST -ci server10 server11 -m jplimss_itementry_codemap.conf
```

---

# jssitementrybymail ( メールによる案件登録 )

## 機能

特定のメールアドレスに対してユーザーが送信したメールを取得し、メールの主題、本文、メッセージ ID などの情報を基に、案件として登録します。

このコマンドは、JP1/Service Support・Task Service サービスからも自動実行できます。

このコマンドを使用するには、事前にプロパティファイルに必要な情報を設定する必要があります。プロパティファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル ( jplimss\_mail\_setting.conf )」を参照してください。

## 形式

jssitementrybymail -sys [-mail]

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

## 引数

-sys

メールの情報を案件として登録する場合に指定します。この引数は必ず指定してください。

-mail

メール通知機能を使用する場合に指定します。

メール通知の実行結果は、ログファイル ( jssmailnotification\_info 数字 .log ) を参照することで確認できます。数字にはログファイルの面数が入ります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル ( jp1mailnotification.conf )」を参照してください。

## 戻り値

| 戻り値 | 意味  |
|-----|---|
| 0   | 取得したすべてのメールの案件登録に成功                               |
| 1   | 取得したすべてのメールの案件登録に成功し、メールに添付されたファイルの保存に失敗したファイルがある |
| 2   | 取得したすべてのメールのうち、幾つかのメールで案件登録に失敗                    |

| 戻り値 | 意味   |
|-----|--|
| 3   | 取得したすべてのメールのうち、幾つかのメールで案件登録に失敗し、メールに添付されたファイルの保存に失敗したファイルがある |
| 4   | 取得したすべてのメールの案件登録に失敗  |
| 5   | 取得したすべてのメールの案件登録に失敗し、メールに添付されたファイルの保存に失敗したファイルがある            |
| 6   | メールの取得処理以前の処理でエラーが発生した                                       |
| 7   | メールサーバにメールが登録されていない状態でコマンドを実行した                              |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssitementrybyemail コマンドは、二つ以上同時に実行できません。
- メールサーバに大量のメールがある状態で jssitementrybyemail コマンドを実行すると、マシンに負荷が掛かります。負荷を低くするために、jssitementrybyemail コマンドの実行間隔を短く設定してください。

### 注意事項

- 次のどれかに該当する場合は、jssitementrybyemail コマンドを実行してもメールは取得されません。
  - ユーザーに Administrator 権限がない場合
  - コマンド実行時に -sys オプションが指定されていない場合
  - 関連するプロパティファイルの定義に誤りがある場合
  - メールサーバに接続できない場合
- jssitementrybyemail コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、メールによる案件の登録に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- JP1/Service Support - Task Service サービスから jssitementrybyemail コマンドの実行中に、JP1/Service Support - Task Service サービスが停止すると、このコマンドも強制終了します。この場合、メールによる案件登録に失敗するおそれがあります。
- jssitementrybyemail コマンドの実行結果をログファイルに出力して確認できます。詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル (jplitementrybyemail.conf)」を参照してください。
- メールに添付されているファイルの出力に失敗した場合、そのメールの添付ファイルの出力を中止します。また、メールに複数のファイルが添付されている場合、そのうちの一つでもファイルの出力に失敗したら、そのメールに添付されたすべてのファイルの出力を中止します。
- 次のどれかのエラーが発生した場合、案件が登録されているにもかかわらず KNAB26043-E が発生する場合があります。
  - KNAB24003-E

## 10. コマンド

jssitementrybyemail ( メールによる案件登録 )

- KNAB24104-E
- KNAB26039-E

KNAB24003-E , KNAB24104-E , KNAB26039-E のどれかが発生した原因を取り除き , 再度メールによる案件登録コマンドを実行すると , KNAB26036-E が発生する場合があります。これは以前のコマンド実行時に , すでに案件として登録されているため発生しますが , 送信されたメールは案件として登録され , メールサーバから削除されるため問題ありません。



## jssitemhistory ( 案件履歴出力 )

---

### 機能

案件データの履歴情報を CSV ファイルで出力します。コマンドの実行中に処理を中止すると、中止する直前までの履歴情報を出力します。

### 形式

```
jssitemhistory -o 案件履歴情報ファイル名  
               -r 開始年月日-終了年月日  
               [-b プロセスワークボードID | -i 関連案件通し番号]  
               [-e]  
               [-f]
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-o 案件履歴情報ファイル名

案件管理 DB の案件データの履歴情報を出力する案件履歴情報ファイル名を 255 バイト以内で指定します。ファイル名は絶対パス、または相対パスで指定できますが、相対パスで指定した場合も、絶対パスに変換したあとの文字列が 255 バイト以下になるように指定してください。また、ファイル名に「 」で始まる文字列は指定できません。

-r 開始年月日 - 終了年月日

特定の期間内に更新された案件を出力するために、更新日の範囲を YYYY/MM/DD 形式の文字列で指定します。開始年月日と終了年月日の間には「-」を挿入します。

開始年月日、および終了年月日には 1970/01/02 ~ 2036/12/31 の値を指定できます。開始年月日には、終了年月日より前の値を指定してください。

開始年月日、および終了年月日について次に説明します。

#### 開始年月日

この値で指定した日付以降に更新された案件を出力します。指定範囲内の値で存在しない日付が指定された場合は、実際に存在する日付まで進め、それ以降に更新された案件を出力します。例えば、開始日に 2006/04/31 を指定した場合は、2006/05/01 以降に更新された案件を出力します。

#### 終了年月日

この値で指定した日付以前に更新された案件を出力します。指定範囲内の値で存在

## 10. コマンド

jssitemhistory ( 案件履歴出力 )

しない日付が指定された場合は、実際に存在する日付まで戻り、それ以前に更新された案件を出力します。例えば、終了日に 2006/06/31 を指定した場合は、2006/06/30 以前に更新された案件を出力します。

### -b プロセスワークボード ID

案件履歴情報を出力するプロセスワークボードを特定したい場合、対象となるプロセスワークボードの ID を 64 バイト以下の半角英数字で指定します。-b オプションと -i オプションの両方を省略すると、案件管理 DB 内のすべての案件を出力します。

### -i 関連案件通し番号

案件履歴情報を出力する案件を特定したい場合、対象となる案件の関連案件通し番号を 16 バイトの 10 進数文字で指定します。-b オプションと -i オプションの両方を省略すると、案件管理 DB 内のすべての案件を出力します。関連案件通し番号については、「2.3.4 関連案件の表示」を参照してください。

### -e

このオプションを指定すると、出力対象にユーザーがカスタマイズした項目が含まれます (JP1/IM - Service Support のバージョン 08-50 以降の形式)。このオプションを省略すると、出力対象にはユーザーがカスタマイズした項目が含まれません (JP1/IM - Service Support のバージョン 08-50 より以前の形式)。

### -f

ファイルを上書きする場合に指定します。

## 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

## 案件履歴情報ファイルの内容

案件履歴情報ファイルには次のような形式でデータが出力されます。登録されていないデータがある場合は、「」(ダブルクォーテーション)が二つ出力されます。

|       |   |
|-------|---|
| ヘッダー部 | #"JP1/IM-Service Support","085100","MS932","ITEMHISTORY"  |
| ボディ部  | #"システムID","システム名","プロセスワークボードID",...<br>"AWebsystem","A社Webシステム","AWebProblem",...<br>"BFilesystem","B社ファイルサーバシステム","BFileIncident",... |

なお、CSV ファイルに出力されるボディ部の 1 行目は、案件フォームのカスタマイズに依存しないで、常に固定の文字列が出力されます。

出力される内容について説明します。

#### ヘッダー部

| 出力順 | 項目の内容            | 出力する値  |
|-----|------------------|--|
| 1   | 製品名              | JP1/IM-Service Support   |
| 2   | 出力されるファイルのバージョン  | 出力されるファイルのバージョンを 6 けたの文字列で表す   |
| 3   | 案件履歴情報ファイルの文字コード | MS932  |
| 4   | 出力データの種別         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 拡張項目がない場合<br/>ITEMHISTORY</li> <li>• 拡張項目がある場合<br/>ITEMHISTORY 拡張項目あり<br/>( 注     は半角スペースを示す )</li> </ul> |

#### ボディ部

| 出力順 | 項目の内容 <sup>1</sup>   |
|-----|----------------------|
| 1   | 対象システムのシステム ID       |
| 2   | 対象システムのシステム名         |
| 3   | プロセスワークボード ID        |
| 4   | プロセス名                |
| 5   | 関連案件通し番号             |
| 6   | エスカレーション番号           |
| 7   | バージョン番号 <sup>2</sup> |
| 8   | プロセスワークボード内通し番号      |
| 9   | エスカレーション先システム名       |
| 10  | エスカレーション先プロセス名       |
| 11  | タイトル                 |
| 12  | 重大度                  |
| 13  | 影響度                  |
| 14  | 優先度                  |
| 15  | 案件種別                 |
| 16  | 問題分野                 |
| 17  | ステータス                |
| 18  | 作業状況                 |
| 19  | 結果                   |
| 20  | 更新日時                 |
| 21  | 編集者 <sup>3</sup>     |
| 22  | 登録者のユーザー名            |

## 10. コマンド

jssitemhistory ( 案件履歴出力 )

| 出力順 | 項目の内容 <sup>1</sup>      |
|-----|-------------------------|
| 23  | 登録者の ID                 |
| 24  | 発生日時                    |
| 25  | 登録日時                    |
| 26  | 開始日時                    |
| 27  | 担当者の種別「USER」または「ROLE」   |
| 28  | 担当者のユーザー名，またはロール名       |
| 29  | 担当者の ID，またはロール ID       |
| 30  | 作業期限                    |
| 31  | 回答責任者の種別「USER」または「ROLE」 |
| 32  | 回答責任者のユーザー名             |
| 33  | 回答責任者の ID，またはロール ID     |
| 34  | 完了日時                    |
| 35  | 顧客名                     |
| 36  | 問い合わせ者                  |
| 37  | 費用（予算）                  |
| 38  | 費用（実績）                  |
| 39  | 影響業務                    |
| 40  | 概要                      |
| 41  | 現象種別                    |
| 42  | 要因                      |
| 43  | 根本原因                    |
| 44  | 回避策種別                   |
| 45  | 回避策                     |
| 46  | 解決区分                    |
| 47  | 解決策                     |
| 48  | 問題個所とバージョン              |
| 49  | 再発防止のための考察              |
| 50  | スケジュール，手順概要             |
| 51  | 変更の影響評価                 |
| 52  | 変更規模                    |
| 53  | リリースタイプ                 |
| 54  | 審議結果                    |
| 55  | フリー記入欄                  |
| 56  | 重大度の理由                  |

| 出力順 | 項目の内容 <sup>1</sup>                         |
|-----|--|
| 57  | 影響度の理由                                     |
| 58  | 優先度の理由                                     |
| 59  | プロダクト名                                     |
| 60  | ジョブネット名                                    |
| 61  | ジョブ名関連                                     |
| 62  | SNMP ソース                                   |
| 63  | 監視ノード名                                     |
| 64  | アラーム名                                      |
| 65  | イベント DB 通し番号                               |
| 66  | JP1/IM - Manager ホスト名                      |
| 67  | 機器情報の表示名 ( それぞれの値のあとに「;」を追加して連結する )        |
| 68  | 関連案件 ID ( それぞれの値のあとに「;」を追加して連結する )         |
| 69  | 関連 URL の表示名 ( それぞれの値のあとに「;」を追加して連結する )     |
| 70  | 拡張テキストデータ 1 ( 1 ~ 4,096 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 71  | 拡張テキストデータ 2 ( 1 ~ 4,096 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 72  | 拡張テキストデータ 3 ( 1 ~ 4,096 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 73  | 拡張テキストデータ 4 ( 1 ~ 4,096 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 74  | 拡張テキストデータ 5 ( 1 ~ 4,096 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 75  | 拡張テキストデータ 6 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 76  | 拡張テキストデータ 7 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 77  | 拡張テキストデータ 8 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 78  | 拡張テキストデータ 9 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 )  |
| 79  | 拡張テキストデータ 10 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 ) |
| 80  | 拡張テキストデータ 11 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 ) |
| 81  | 拡張テキストデータ 12 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 ) |
| 82  | 拡張テキストデータ 13 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 ) |
| 83  | 拡張テキストデータ 14 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 ) |
| 84  | 拡張テキストデータ 15 ( 1 ~ 2,048 バイトの制御コード以外の文字列 ) |
| 85  | 拡張テキストデータ 16 ( 1 ~ 512 バイトの制御コード以外の文字列 )   |
| 86  | 拡張テキストデータ 17 ( 1 ~ 512 バイトの制御コード以外の文字列 )   |
| 87  | 拡張テキストデータ 18 ( 1 ~ 512 バイトの制御コード以外の文字列 )   |
| 88  | 拡張テキストデータ 19 ( 1 ~ 512 バイトの制御コード以外の文字列 )   |
| 89  | 拡張テキストデータ 20 ( 1 ~ 512 バイトの制御コード以外の文字列 )   |

## 10. コマンド

jssitemhistory ( 案件履歴出力 )

| 出力順 | 項目の内容 <sup>1</sup>                                  |
|-----|---|
| 90  | 拡張時刻データ 1 (「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式)                 |
| 91  | 拡張時刻データ 2 (「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式)                 |
| 92  | 拡張時刻データ 3 (「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式)                 |
| 93  | 拡張時刻データ 4 (「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式)                 |
| 94  | 拡張時刻データ 5 (「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式)                 |
| 95  | 拡張コードデータ 1  |
| 96  | 拡張コードデータ 2  |
| 97  | 拡張コードデータ 3  |
| 98  | 拡張コードデータ 4  |
| 99  | 拡張コードデータ 5  |
| 100 | 拡張数値データ 1   |
| 101 | 拡張数値データ 2   |
| 102 | 拡張数値データ 3   |
| 103 | 拡張数値データ 4   |
| 104 | 拡張数値データ 5   |
| 105 | 拡張ユーザー情報種別 1「USER」,「ROLE」または空白                      |
| 106 | 拡張ユーザー情報 1  |
| 107 | 拡張ユーザー情報 ID1 のユーザー ID , またはロール ID                   |
| 108 | 拡張ユーザー情報種別 2「USER」,「ROLE」または空白                      |
| 109 | 拡張ユーザー情報 2  |
| 110 | 拡張ユーザー情報 ID2 のユーザー ID , またはロール ID                   |
| 111 | 拡張ユーザー情報種別 3「USER」,「ROLE」または空白                      |
| 112 | 拡張ユーザー情報 3  |
| 113 | 拡張ユーザー情報 ID3 のユーザー ID , またはロール ID                   |
| 114 | 拡張ユーザー情報種別 4「USER」,「ROLE」または空白                      |
| 115 | 拡張ユーザー情報 4  |
| 116 | 拡張ユーザー情報 ID4 のユーザー ID , またはロール ID                   |
| 117 | 拡張ユーザー情報種別 5「USER」,「ROLE」または空白                      |
| 118 | 拡張ユーザー情報 5  |
| 119 | 拡張ユーザー情報 ID5 のユーザー ID , またはロール ID                   |
| 120 | 拡張ユーザーリンク 1 ( それぞれの値のあとに「;」を追加して連結する ) <sup>4</sup> |
| 121 | 拡張ユーザーリンク 2 ( それぞれの値のあとに「;」を追加して連結する ) <sup>4</sup> |

| 出力順 | 項目の内容 <sup>1</sup>                                  |
|-----|---|
| 122 | 拡張ユーザーリンク 3 ( それぞれの値のあとに「;」を追加して連結する ) <sup>4</sup> |
| 123 | 拡張ユーザーリンク 4 ( それぞれの値のあとに「;」を追加して連結する ) <sup>4</sup> |
| 124 | 拡張ユーザーリンク 5 ( それぞれの値のあとに「;」を追加して連結する ) <sup>4</sup> |

注 1

案件の内容に改行文字が含まれている場合、半角スペースに変換して出力します。また、案件の内容に「" ( ダブルクォーテーション )」が含まれている場合、「""」に変換して出力します。

注 2

バージョン番号は、案件を編集するたびに 1 ずつ増えます。

注 3

-d オプションを指定して、jssitemlist コマンドで出力した場合、「編集者」ではなく、「削除者」になります。

注 4

リンク項目の種別が関連案件の場合は「案件 ID」、機器情報の場合は「サーバ名」、「IP アドレス」または「資産番号」、関連情報の場合は「表示名」となります。

## 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssitemhistory コマンドの実行中に次のコマンドを同時実行すると、jssitemhistory コマンドの実行に失敗するおそれがあるため、同時実行しないでください。
  - jssformdef コマンド
  - jssdelrec コマンド
  - jssdbinit.bat コマンド
  - jssdbbrorg.bat コマンド
  - jssdbreclaim.bat コマンド
  - jssdbbackup.bat コマンド
  - jssdbrecovery.bat コマンド
- -f オプションを指定した jssitemhistory コマンドを複数実行した場合、出力先ファイルのファイル名にはそれぞれ異なるファイル名を指定してください。同じファイル名を指定した場合、案件詳細情報ファイルの内容が不完全になることがあります。

## 注意事項

- jssitemhistory コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、案件履歴の出力に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- 出力する案件履歴情報の中に、選択肢コードの値に対応した文字列が存在しない場合、ファイルには選択肢コードの値がそのまま出力されます。

## 10. コマンド

jssitemhistory ( 案件履歴出力 )

- 案件履歴情報ファイルの「1970/01/01 23:59:59」以前、または「2037/01/01 00:00:00」以降の日時データは正しく出力されない場合があります。
- jssitemhistory コマンドで一度に出力できる案件の履歴数は最大 65,530 件です。  
65,531 件以上の案件の履歴情報を出力したい場合は、-b オプションまたは -r オプションで対象範囲を絞り込み、jssitemhistory コマンドを複数回実行してください。

### 使用例

2007 年 4 月 1 日 ~ 2007 年 6 月 30 日に更新された案件のうち、プロセスワークボード ID が「honsyasystem」の案件の履歴情報を CSV ファイル  
( c:\¥anken¥ankenhistory.csv ) に出力する場合の指定例を次に示します。

---

```
jssitemhistory -o c:\¥anken¥ankenhistory.csv -r 2007/04/01-2007/06/30 -b  
honsyasystem
```

---



## jssitemimport ( 案件情報インポート )

---

### 機能

JP1/IM・Service Support に、新しく案件情報を登録します。

### 形式

```
jssitemimport -i 案件情報入力ファイル名  
               -r 登録者ID  
               [-f]  
               [-m コードマッピングファイル名]
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-i 案件情報入力ファイル名

案件情報入力ファイルのファイル名を 255 バイト以下の文字列で指定します。ファイル名は絶対パス、または相対パスで指定できますが、相対パスで指定した場合も、絶対パスに変換したあとの文字列が 255 バイト以下になるように指定してください。また、ファイル名に「 」で始まる文字列は指定できません。案件情報入力ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件情報入力ファイル (任意)」を参照してください。

-r 登録者 ID

案件の登録者となるユーザーの ID を 64 バイト以下の半角英数字で指定します。

次の場合はエラーになります。

- 指定した ID のユーザーが存在しない場合
- 指定した ID のユーザーが、登録先プロセスワークボードで案件の登録権限を持っていない場合

-f

データ内容に誤りがある場合も処理を継続する場合に指定します。-f オプションを指定すると、データ中の案件情報が不正な場合でも処理を継続して、次の案件情報を登録します。

-f オプションを省略した場合は、案件情報を登録する途中で一つでも案件情報の登録に失敗すると、処理は中断され、すべての案件情報が登録されません。

## 10. コマンド

jssitemimport ( 案件情報インポート )

-m コードマッピングファイル名

ユーザーが定義したコードマッピングファイルを使用する場合、コードマッピングファイル名を 255 バイト以下の文字列で指定します。ファイル名は絶対パス、または相対パスで指定できますが、相対パスで指定した場合も、絶対パスに変換したあとの文字列が 255 バイト以下になるように指定してください。JP1/IM - Service Support のバージョン 08-50 以降では、インポートの対象となるユーザー拡張コード 1 ~ 5 もコードマッピングファイルを使用して変換されます。コードマッピングファイルについては、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル (jp1imss\_itemimport\_codemap.conf)」を参照してください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssitemimport コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jssitemimport コマンドのオプションは、画面で表示される項目だけを指定してください。オプションで指定した項目はすべて案件管理 DB に登録されますが、画面で表示されない項目は確認できません。

### 注意事項

- jssitemimport コマンドの実行中に処理を中止すると、案件情報入力ファイルで指定した案件情報はすべて登録されません。
- jssitemimport コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、案件情報入力ファイルで指定した案件情報の登録に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- 入力ファイルとして 0 バイトのファイルを指定した場合、インポートした件数が 0 件で正常終了します。
- 担当者 ID や回答責任者 ID に指定したユーザー、またはロールが存在しない場合は、KNAB22002-W または KNAB26013-E のエラーが発生します。案件情報入力ファイルの内容を見直してください。案件情報入力ファイルについては、「11. 定義ファイル」の「案件情報入力ファイル (任意)」を参照してください。
- 案件情報入力ファイルで更新日時を指定しても、JP1/IM - Service Support には、jssitemimport コマンドを実行した時間で登録されます。

- 入力ファイルの項目を 103 項目以上指定した場合は、102 番目の項目までが登録されます。53 ~ 102 番目の項目は任意のため、省略すると空欄になります。
- 入力ファイルの項目数が 52 未満の場合は、KNAB26103-E のエラーが発生します。
- 案件情報入力ファイルに大量の案件情報が入力されている場合、案件管理 DB の作業領域不足、または案件管理 DB のログファイル不足が発生することがあります。この場合、KNAB24002-E のエラーとともに詳細コード「-722」または「-1703」が出力されるので、案件情報を減らして再度実行してください。  
設定している案件管理 DB のサイズごとに、入力できる案件情報の目安を示します。
  - S サイズ : 約 2,000 件
  - M サイズ : 約 5,000 件
  - L サイズ : 約 5,000 件
  - LL サイズ : 約 5,000 件
- jssitemimport コマンドからは、登録時に必ず入力する項目またはクローズ時に必ず入力する項目が未入力でも、案件を登録できます。

## 使用例

案件情報ファイル ( c:\¥anken¥ankenimport.csv ) を登録する場合の指定例を次に示します。

---

```
jssitemimport -i c:\¥anken¥ankenimport.csv -r user0001
```

---

## jssitemlist ( 案件一覧出力 )

---

### 機能

案件一覧を CSV ファイルで出力します。コマンドの実行中に処理を中止すると、中止する直前までの案件一覧を出力します。

### 形式

```
jssitemlist -o 案件詳細情報ファイル名
               [-b プロセスワークボードID
               [-pi プロセスワークボード内通し番号]]
               [-r 開始年月日-終了年月日]
               [-e]
               [-a]
               [-f]
               [-d]
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-o 案件詳細情報ファイル名

案件管理 DB の案件一覧を出力する案件詳細情報ファイル名を 255 バイト以内で指定します。ファイル名は絶対パス、または相対パスで指定できますが、相対パスで指定した場合も、絶対パスに変換したあとの文字列が 255 バイト以下になるように指定してください。また、ファイル名に「 」で始まる文字列は指定できません。案件詳細情報ファイルには、ステータスが「クローズ」以外の案件一覧が出力されます。ステータスが「クローズ」の案件を含めた案件一覧を出力したい場合は、-a オプションを指定してください。

-b プロセスワークボード ID

案件一覧を出力するプロセスワークボードを特定したい場合、プロセスワークボードの ID を 64 バイト以下の半角英数字で指定します。このオプションを省略すると、案件管理 DB 内のすべての案件を出力します。

-pi プロセスワークボード内通し番号

-b オプションで指定したプロセスワークボードから、出力したい案件のプロセスワークボード内通し番号を指定します。

このオプションを指定する場合は、-b オプションを必ず指定してください。-pi オプショ

ンを省略した場合は、-b オプションで指定したプロセスワークボードの案件一覧が出力されます。

プロセスワークボード内通し番号については、「2.2.2(1) 案件一覧」を参照してください。

-r 開始年月日 - 終了年月日

特定の期間内に更新された案件を出力するために、更新日の範囲を YYYY/MM/DD 形式の文字列で指定します。開始年月日と終了年月日の間には「-」を挿入します。

開始年月日、および終了年月日には 1970/01/02 ~ 2036/12/31 の値を指定できます。開始年月日には、終了年月日より前の値を指定してください。

開始日、および終了日について次に説明します。

開始年月日

この値で指定した日付以降に更新された案件を出力します。指定範囲内の値で存在しない日付が指定された場合は、実際に存在する日付まで進め、それ以降に更新された案件を出力します。例えば、開始日に 2006/04/31 を指定した場合は、2006/05/01 以降に更新された案件を出力します。

終了年月日

この値で指定した日付以前に更新された案件を出力します。指定範囲内の値で存在しない日付が指定された場合は、実際に存在する日付まで戻り、それ以前に更新された案件を出力します。例えば、終了日に 2006/06/31 を指定した場合は、2006/06/30 以前に更新された案件を出力します。

-e

このオプションを指定すると、出力対象にユーザーがカスタマイズした項目が含まれます ( JP1/IM - Service Support のバージョン 08-50 以降の形式 )。このオプションを省略すると、出力対象にはユーザーがカスタマイズした項目が含まれません ( JP1/IM - Service Support のバージョン 08-50 より以前の形式 )。

-a

「クローズ」も含めたすべてのステータスの案件を出力する場合に指定します。このオプションを省略すると、ステータスが「クローズ」以外の案件を出力します。

-f

ファイルを上書きする場合に指定します。

-d

削除待ち状態になっている案件だけを出力する場合に指定します。このオプションが指定されたとき、案件詳細情報ファイルボディ部の「編集者」の項目は、「削除者」に変更され、案件を削除待ち状態にしたユーザーが確認できます。同様に、「更新日時」の項目

## 10. コマンド

jssitemlist ( 案件一覧出力 )

では、案件を削除待ち状態にした日時が確認できます。ただし、削除待ち状態の対象システムやプロセスワークボードに登録されている案件は出力に含まれません。また、ステータスが「クローズ」の案件を含める場合は、-a オプションをあわせて指定してください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 案件詳細情報ファイルの内容

案件詳細情報ファイルには次のような形式でデータが出力されます。

|       |   |
|-------|---|
| ヘッダー部 | #"JP1/IM-Service Support","085100","MS932","ITEMLIST"<br>#"Closed Item Number : 45"<br>#"Unclosed Item Number : 5"                      |
| ボディ部  | #"システムID","システム名","プロセスワークボードID",...<br>"AWebsystem","A社Webシステム","AWebProblem",...<br>"BFilesystem","B社ファイルサーバシステム","BFileIncident",... |

出力される内容について説明します。

#### ヘッダー部

| 出力順 | 項目の内容                          | 出力する値  |
|-----|--------------------------------|--|
| 1   | 製品名                            | JP1/IM-Service Support   |
| 2   | 出力されるファイルのバージョン                | 出力されるファイルのバージョンを 6 けたの文字列で表す   |
| 3   | 案件詳細情報ファイルの文字コード               | MS932  |
| 4   | 出力データの種別                       | <ul style="list-style-type: none"><li>拡張項目がない場合<br/>ITEMLIST</li><li>拡張項目がある場合<br/>ITEMLIST 拡張項目あり<br/>(注 半角スペースを示す)</li></ul> |
| 5   | 出力した案件のうち、ステータスが「クローズ」の案件の件数   | Closed Item Number : 件数<br>(出力例) Closed Item Number : 45   |
| 6   | 出力した案件のうち、ステータスが「クローズ」以外の案件の件数 | Unclosed Item Number : 件数<br>(出力例) Unclosed Item Number : 5  |

#### ボディ部

ボディ部では、jssitemhistory コマンドと同じ内容が出力されます。出力される内

容については、「jssitemhistory ( 案件履歴出力 )」を参照してください。

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssitemlist コマンドの実行中に次のコマンドを同時実行すると、jssitemlist コマンドの実行に失敗するおそれがあるため、同時実行しないでください。
  - jssformdef コマンド
  - jssdelrec コマンド
  - jssdbinit.bat コマンド
  - jssdbbrorg.bat コマンド
  - jssdbreclaim.bat コマンド
  - jssdbbackup.bat コマンド
  - jssdbrecovery.bat コマンド
- -f オプションを指定した jssitemlist コマンドを複数実行した場合、出力先ファイルのファイル名にはそれぞれ異なるファイル名を指定してください。同じファイル名を指定した場合、案件詳細情報ファイルの内容が不完全になることがあります。

### 注意事項

- jssitemlist コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、案件一覧の出力に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- 出力する案件情報の中に、選択肢コードの値に対応した文字列が存在しない場合、ファイルには選択肢コードの値がそのまま出力されます。
- 案件詳細情報ファイルの「1970/01/01 23:59:59」以前、または「2037/01/01 00:00:00」以降の日時データは正しく出力されない場合があります。
- jssitemlist コマンドで一度に出力できる案件数は最大 65,530 件です。65,531 件以上の案件の情報を出力したい場合は、-b オプションまたは -r オプションで案件数を絞り込み、jssitemlist コマンドを複数回実行してください。

### 使用例

プロセスワークボード ID が「honsyasystem」の案件のうち、2007 年 4 月 1 日 ~ 2007 年 7 月 31 日に登録された案件の詳細情報を、ファイルを上書きして案件詳細情報ファイル ( c:\¥anken¥ankeninfo.csv ) に出力する場合の指定例次に示します。

---

```
jssitemlist -o c:\¥anken¥ankeninfo.csv -b honsyasystem -r 2007/04/01-2007/07/31  
-a -f
```

---

## jssrev ( 案件一括削除取り消し )

### 機能

削除待ち状態の案件を削除待ち状態から解除します。

### 形式

```
jssrev [{-s -id システムID | -p -id プロセスワークボードID
        [-n プロセスワークボード内通し番号]]
        -item
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-s -id システム ID

対象システムを選択して、案件の削除待ち状態を解除するときに指定します。システム ID は 1 バイト以上 64 バイト以下の半角英数字で指定します。

-p -id プロセスワークボード ID

プロセスワークボードを選択して、案件の削除待ち状態を解除するときに指定します。プロセスワークボード ID は 1 バイト以上 64 バイト以下の半角英数字で指定します。

-n プロセスワークボード内通し番号

選択したプロセスワークボードから、一つの案件を選択して削除待ち状態を解除するときに指定します。プロセスワークボード内通し番号については、「2.2.2 プロセスワークボードに登録された案件の一覧表示」を参照してください。

-item

削除待ち状態を解除するときに指定します。必ず指定してください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時



のサービスの状態」を参照してください。

- jssrev コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jssrev コマンドは、二つ以上同時に実行できません。

#### 注意事項

- jssrev コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、その時点までの案件の削除待ち状態を解除してコマンドが終了します。
- jssrev コマンドで案件の削除待ち状態を解除する場合、更新日時が jssrev コマンドの実行日時に更新されます。jssrev コマンドの実行によって、更新日時が更新されたことで問題がある場合、jssitemdeletion コマンドの実行前に取得しておいたバックアップファイルでリカバリーしてください。

# jssuserimport (ユーザー情報インポート)

## 機能

JP1/IM・Service Support に、新しくユーザー情報を登録します。

## 形式

jssuserimport -i ユーザー情報入力ファイル名  
[-f]

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

## 引数

-i ユーザー情報入力ファイル名

ユーザー情報入力ファイル名を 255 バイト以下の文字列で指定します。ファイル名は絶対パス、または相対パスで指定できますが、相対パスで指定した場合も、絶対パスに変換したあとの文字列が 255 バイト以下になるように指定してください。また、ファイル名に「」で始まる文字列は指定できません。ユーザー情報入力ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「ユーザー情報入力ファイル (任意)」を参照してください。

-f

データ内容に誤りがある場合も処理を継続する場合に指定します。-f オプションを指定すると、データ中のユーザー情報が不正な場合でも処理を継続して、次のユーザー情報を登録します。

-f オプションを省略した場合は、ユーザー情報を登録する途中で一つでもユーザー情報の登録に失敗すると、処理は中断され、すべてのユーザー情報が登録されません。

## 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

## 実行時の前提条件

- ・コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。

- jssuserimport コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。

### 注意事項

- jssuserimport コマンドの実行中に処理を中止すると、ユーザー情報入力ファイルで指定したユーザーはすべて登録されません。
- jssuserimport コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、ユーザー情報入力ファイルで指定したユーザーの登録に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- 入力ファイルとして 0 バイトのファイルを指定した場合、インポートした件数が 0 件で正常終了します。

### 使用例

ユーザー情報入力ファイル ( c:¥user¥user01.csv ) を、ユーザー情報の内容に誤りがある場合も続けて登録する場合の指定例を次に示します。

---

```
jssuserimport -i c:¥user¥user01.csv -f
```

---

## jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 )

### 機能

メールによる案件登録に必要な、マスターシステムと一時受付プロセスワークボードを作成します。

### 形式

```
jsscreatesysandpwb {-s | -p} -id ID
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥bin¥

### 引数

-s

マスターシステムを作成するときに指定します。すでにマスターシステムが登録されている場合に -s オプションを指定すると、エラーになります。

マスターシステムを作成すると、次の項目が設定されます。

| 項目      | 設定される値                      |
|---------|-----------------------------|
| システム ID | コマンドの -id オプションの引数で指定された文字列 |
| システム名   | マスターシステム                    |
| コメント    | メールによる案件機能のためのマスターシステム      |
| 状態      | 「使用中」                       |

-p

一時受付プロセスワークボードを作成するときに指定します。一時受付プロセスワークボードを作成するには、マスターシステムが必要です。一時受付プロセスワークボードが使用するフォームは、インシデント管理プロセスがデフォルトで使用するフォームになります。すでに一時受付プロセスワークボードが登録されている場合に -p オプションを指定すると、エラーになります。

一時受付プロセスワークボードを作成すると、次の項目が設定されます。

| 項目               | 設定される値                       |
|------------------|------------------------------|
| プロセスワークボード ID    | コマンドの -id オプションの引数で指定された文字列  |
| システム名            | マスターシステム                     |
| プロセス             | インシデント                       |
| 状態               | 「運用中」                        |
| プロセスワークボード管理者    | JP1 管理者                      |
| メールから登録された案件の担当者 | JP1 管理者                      |
| コメント             | メールによる案件機能のための一時受付プロセスワークボード |
| 案件集計に関する設定       | プロパティファイルの設定                 |
| 案件自動入力に関する設定     | プロパティファイルの設定                 |
| 使用するフォーム         | インシデントプロセスの標準フォーム            |
| JP1 イベント発行に関する設定 | JP1 イベントは発行しない設定             |
| 期限前通知に関する設定      | 期限前通知は行わない設定                 |

#### -id ID

ID を指定します。ID として指定できる文字列は、1 バイト以上 64 バイト以下の半角英数字です。-s オプションを指定している場合は、システム ID となります。-p オプションを指定している場合は、プロセスワークボード ID となります。

すでに登録されているシステム ID、またはプロセスワークボード ID を指定すると、エラーになります。

#### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|--|
| 0   | コマンドの実行に成功                                       |
| 1   | システム ID が重複しているため、マスターシステムの作成に失敗                 |
| 2   | プロセスワークボード ID が重複しているため、一時受付プロセスワークボードの作成に失敗     |
| 3   | すでにマスターシステムが存在するため、マスターシステムの作成に失敗                |
| 4   | すでに一時受付プロセスワークボードが存在するため、一時受付プロセスワークボードの作成に失敗    |
| 5   | 不正なシステム ID が設定されているため、マスターシステムの作成に失敗             |
| 6   | 不正なプロセスワークボード ID が設定されているため、一時受付プロセスワークボードの作成に失敗 |
| 7   | マスターシステムが存在しないため、一時受付プロセスワークボードの作成に失敗            |
| 8   | マスターシステムの状態が「削除待ち」のため、一時受付プロセスワークボードの作成に失敗       |
| 9   | すでにコマンドが起動中のため、コマンドの実行に失敗                        |

## 10. コマンド

jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 )

| 戻り値 | 意味                                    |
|-----|---------------------------------------|
| 10  | そのほかの要因で、コマンドの実行に失敗                   |
| 11  | 「マスターシステム」と同じ名前のシステムがすでに存在しているため作成に失敗 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jsscreatesysandpwb コマンドは、二つ以上同時に実行できません。

### 注意事項

- jsscreatesysandpwb コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合、マスターシステム・一時受付プロセスワークボードの作成に失敗するおそれがあります。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。

## jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ )

---

### 機能

案件管理 DB のデータのバックアップを取ります。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

### 形式

jssdbbackup.bat -f バックアップファイル名 {-maint | -expand}

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

### 引数

-f バックアップファイル名

バックアップした案件管理 DB を出力するファイル名を絶対パスで指定します。バックアップファイルの出力先フォルダは、コマンド実行前に作成しておいてください。

バックアップファイル名を指定するときは、次のことに注意してください。

- バックアップファイルの出力先には、必ずローカルドライブを指定してください。ネットワークドライブは指定できません。
- UNC パスでは指定できません。
- バックアップファイルのパスは、259 バイト以内の絶対パスで指定してください。なお、フォルダに出力するバックアップファイル名は、255 バイト以内で指定してください。
- バックアップファイル名に日本語は指定できません。また、OS で指定できない文字列も指定できません。
- 出力先のフォルダに、指定したバックアップファイル名と同一名称のファイルがある場合、同一名称のファイルを上書きしてバックアップファイルを作成します。ファイルを上書きしたくない場合は、別のバックアップファイル名を指定してコマンドを実行してください。

-maint

案件管理 DB の障害復旧をするために、バックアップファイルを作成する場合に指定します。

## 10. コマンド

jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ )

-expand

案件管理 DB を拡張または異なるサーバ間で移行するために、バックアップファイルを作成する場合に指定します。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssdbbackup.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jssdbbackup.bat コマンドで -expand オプションを指定する場合、次の事項に注意してください。
  - -expand オプションを指定してバックアップを取得する前に、-maint オプションを指定してバックアップを取得してください。
  - 同サイズのデータベースへリカバリーしようとする、リカバリーに失敗するおそれがあります。同サイズのデータベースへのバックアップ・リカバリー時は -maint オプションを使用してください。
- 異なるバージョンの環境で取得したバックアップファイルはリカバリーできません。同じバージョンの環境でバックアップとリカバリーを実行してください。異なるバージョンの環境で取得したバックアップファイルを使って、jssdbrecovery コマンドを実行し、JP1/IM - Service Support を運用し続けた場合、その間にデータベースに登録されたデータやデータベースの状態が異常となります。

### 注意事項

- jssdbbackup.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動します。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を継続します。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、maint オプション指定時は「pdcopy」というプロセスが実行していないこと、expand オプション指定時は「pdrorg」というプロセスが実行していないことを確認し、しばらく時間を置いてから JP1/Service Support - DB Service を再起動してください。
- jssdbbackup.bat コマンドの実行時に KNAB26102-E のエラーメッセージが出力された場合は、次の原因に該当するかどうかを調査し、該当する場合は対策を実施してからコマンドを再実行してください。
  - ファイル名を相対パスで指定している。
  - バックアップファイル名にフォルダを指定している。



- UNC パス指定になっている。
  - 絶対パスで指定したバックアップファイル名が、259 バイトを超えている。
  - フォルダに出力するバックアップファイル名が 255 バイトを超えている。
  - ファイル名に日本語を指定している、または OS で指定できない文字列を指定している。
  - ファイルを出力するドライブの空き容量が足りない。
- jssdbbackup.bat コマンドの -maint オプションを指定した場合、次の事項に注意してください。
    - -f オプションで指定するバックアップファイル名に大文字が含まれていた場合、小文字に変換されたファイル名でバックアップファイルが作成されます。
  - データベースを拡張する場合、次の手順で実行してください。
    1. jssdbbackup.bat コマンドの -maint オプションを指定して DB のバックアップを取得する。[ バックアップファイル：maintA ]
    2. jssdbbackup.bat コマンドの -expand オプションを指定して DB のバックアップを取得する。[ バックアップファイル：expandA ] <sup>1</sup>
    3. jssdbinit.bat コマンドでデータベースのサイズを大きくする。
    4. jssdbrecovery.bat コマンドの -expand オプションを指定し、手順 2 で作成した [ バックアップファイル：expandA ] をリカバリーする。 <sup>2 3</sup>

注 1

KNAB26102-E のエラーメッセージが出力された場合、エラー要因を取り除き再度コマンドを実行してください。それでも上記エラーが出力される場合には、手順 1 で作成した [ バックアップファイル：maintA ] を jssdbrecovery コマンドの -maint オプションでリカバリーしたあと、再度コマンドを実行してください。

注 2

KNAB26103-E のエラーメッセージが出力された場合、エラー要因を取り除き再度コマンドを実行してください。それでも上記エラーが出力される場合には、手順 3 から再度実行してください。再度実行しても問題が解決しない場合には、システム管理者に連絡してください。

注 3

jssdbrecovery コマンドの -maint オプションを指定して、[ バックアップファイル：maintA ] をリカバリーしても、データベースのサイズは拡張されません。

- -expand オプションを指定して jssdbbackup.bat コマンドを実行してバックアップファイルを取得する場合、DB の再編成も同時に実行されます。そのため、バックアップファイルを jssdbrecovery.bat コマンドを使用してリカバリーする場合、バックアップ前にデータベースで使用していた容量よりも多くの容量が必要となるときがあり、リカバリーに失敗するおそれがあります。この場合、次の手順を実行してください。
  1. -maint オプションを指定して取得したバックアップファイルを、jssdbrecovery.bat コマンドを使用してリカバリーする。

## 10. コマンド

jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ )

2. jssdelrec コマンドを実行し、削除待ち状態のデータを削除する。
3. jssitemdeletion コマンドを実行し、不要な案件データを削除する。
4. -expand オプションを指定して jssdbbackup.bat コマンドを実行する。
5. 4 の手順で取得したバックアップファイルをリカバリーする。

### 使用例

バックアップファイル ( c:¥backup¥backup ) を作成する場合の指定例を次に示します。

---

```
jssdbbackup.bat -f c:¥backup¥backup -maint
```

---

## jssdbinit.bat ( 案件管理 DB 初期化 )

### 機能

案件管理 DB を初期化します。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management・Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

### 形式

```
jssdbinit.bat -s {S | M | L | LL}
                [-t] [-q]
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

### 引数

-s {S | M | L | LL}

案件管理 DB のサイズを指定します。

それぞれの値を指定した場合のサイズを次の表に示します。

| サイズに指定する値 | サイズ       |
|-----------|-----------|
| S         | 5 ギガバイト   |
| M         | 29 ギガバイト  |
| L         | 71 ギガバイト  |
| LL        | 152 ギガバイト |

20 個より多くの対象システムを使用する場合は、LL サイズを指定してください。また、400,000 件以上の案件を登録する場合も、LL サイズを指定してください。LL サイズ以外の指定をした場合、上記の条件を超えるとエラーになることがあります。

-t

メールによる案件登録をする場合にだけ指定します。-t オプションを指定すると、メールによる案件登録に必要なマスターシステムと一時受付プロセスワークボードが作成されます。-t オプションを省略すると、マスターシステムと一時受付プロセスワークボードは作成されません。

なお、セットアップコマンドの実行後にマスターシステムと一時受付プロセスワーク

## 10. コマンド

jssdbinit.bat ( 案件管理 DB 初期化 )

ボードを作成する場合は、jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 ) コマンドを実行してマスターシステム・一時受付プロセスワークボードを作成してください。jsscreatesysandpwb の詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 )」を参照してください。

-q

応答メッセージを出力しないで、データベースの初期化を続行する場合に指定します。

-q オプションを指定しない場合は、処理を続行するかどうかを選択するメッセージが表示されます。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- ・コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- ・jssdbinit.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM・Service Support のコマンドを実行しないでください。

### 注意事項

- ・jssdbinit.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動します。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を継続します。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。

### 使用例

案件管理 DB を M サイズで初期化する場合の指定例を次に示します。

---

```
jssdbinit.bat -s M
```

---

# jssdbreclaim.bat ( 案件管理 DB 空き領域解放 )

## 機能

案件管理 DB からデータを削除した際に発生する、空き領域を解放します。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management・Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

## 形式

```
jssdbreclaim.bat -sys
```

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

## 引数

-sys

案件管理 DB の空き領域を解放するときに指定します。この引数は必ず指定してください。

## 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

## 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssdbreclaim.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM・Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jssdbreclaim.bat コマンドは、参照および更新が少ない時間帯に実行することをお勧めします。

## 注意事項

- jssdbreclaim.bat コマンドを実行すると、システム内部で子プロセスが起動します。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を継続します。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマン

## 10. コマンド

jssdbreclaim.bat ( 案件管理 DB 空き領域解放 )

ドを再実行してください。

## jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー )

---

### 機能

案件管理 DB のデータをリカバリーします。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

### 形式

jssdbrecovery.bat -f バックアップファイル名 { -maint | -expand }

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

### 引数

-f バックアップファイル名

案件管理 DB のバックアップファイル名を絶対パスで指定します。

バックアップファイル名を指定するときは、次のことに注意してください。

- 案件管理 DB の格納先フォルダは、バックアップ時と同じフォルダを指定してください。
- バックアップファイルの格納先には、必ずローカルドライブを指定してください。ネットワークドライブは指定できません。
- UNC パスでは指定できません。
- バックアップファイルのパスは、259 バイト以内の絶対パスで指定してください。なお、フォルダに格納したバックアップファイル名は、255 バイト以内で指定してください。
- バックアップファイル名に日本語は指定できません。また、OS で指定できない文字列も指定できません。

-maint

jssdbbackup.bat コマンドの -maint オプションを指定して作成したバックアップファイルをリカバリーするときに指定します。

-expand

jssdbbackup.bat コマンドの -expand オプションを指定して作成したバックアップファイルをリカバリーするときに指定します。

## 10. コマンド

jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー )

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssdbrecovery.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jssdbrecovery.bat コマンドで -maint オプションを指定する場合、次の事項に注意してください。
  - -f オプションで指定するバックアップファイルに jssdbbackup.bat コマンドの -expand オプションを指定して作成したバックアップファイルを指定しないでください。
  - -f オプションで指定するバックアップファイル名の、大文字・小文字は区別されません。
- jssdbrecovery.bat コマンドで -expand オプションを指定する場合、次の事項に注意してください。
  - -f オプションで指定するバックアップファイルに jssdbbackup.bat コマンドの -maint オプションを指定して作成したバックアップファイルを指定しないでください。
  - バックアップを行った DB のサイズより、小さいサイズの DB にリカバリーしないでください。
- jssdbrecovery.bat コマンドの実行時には一時ファイルが作成されます。そのため、案件管理 DB が格納されているドライブには、案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - 案件管理 DB が S サイズの場合：250 メガバイト
  - 案件管理 DB が M サイズの場合：450 メガバイト
  - 案件管理 DB が L サイズの場合：900 メガバイト
  - 案件管理 DB が LL サイズの場合：1.8 ギガバイト
- 異なるバージョンの環境で取得したバックアップファイルはリカバリーできません。同じバージョンの環境でバックアップとリカバリーを実行してください。異なるバージョンの環境で取得したバックアップファイルを使って、jssdbrecovery コマンドを実行し、JP1/IM - Service Support を運用し続けた場合、その間にデータベースに登録されたデータやデータベースの状態が異常となります。

### 注意事項

- jssdbrecovery.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動し



ます。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を続けます。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、maint オプション指定時は「pdrstr」というプロセスが実行していないこと、expand オプション指定時は「pdrorg」というプロセスが実行していないことを確認し、しばらく時間を置いてから JP1/Service Support - DB Service を再起動してください。

- jssdbrecovery.bat コマンドの実行時に KNAB26103-E のエラーメッセージが出力された場合は、次の原因に該当するかどうかを調査し、該当する場合は対策を実施してからコマンドを再実行してください。
  - ファイル名を相対パスで指定している。
  - バックアップファイル名にフォルダを指定している。
  - UNC パス指定になっている。
  - 絶対パスで指定したバックアップファイル名が、259 バイトを超えている。
  - フォルダに格納したバックアップファイル名が 255 バイトを超えている。
  - ファイル名に日本語が含まれている、または OS で指定できない文字列を指定している。
- KNAB26103-E のエラーメッセージが出力された場合、次の要因が挙げられます。原因を取り除き、コマンドを再度実行してください。
  - jssdbbackup.bat コマンドの -maint オプションを指定して作成したバックアップファイルを、-expand を指定してリカバリーした場合。
  - jssdbbackup.bat コマンドの -expand オプションを指定して作成したバックアップファイルを、-maint を指定してリカバリーした場合。
  - バックアップを行った DB のサイズより、小さいサイズの DB にリカバリーした場合。
- データベースを拡張する場合、次の手順で実行してください。
  1. jssdbbackup.bat コマンドの -maint オプションを指定して DB のバックアップを取得する。[ バックアップファイル : maintA ]
  2. jssdbbackup.bat コマンドの -expand オプションを指定して DB のバックアップを取得する。[ バックアップファイル : expandA ] <sup>1</sup>
  3. jssdbinit.bat コマンドでデータベースのサイズを大きくする。
  4. jssdbrecovery.bat コマンドの -expand オプションを指定し、手順 2 で作成した [ バックアップファイル : expandA ] をリカバリーする。 <sup>2</sup> <sup>3</sup>

注 1

KNAB26102-E のエラーメッセージが出力された場合、エラー要因を取り除き再度コマンドを実行してください。それでも上記エラーが出力される場合には、手順 1 で作成した [ バックアップファイル : maintA ] を jssdbrecovery コマンドの -maint オプションでリカバリーしたあと、再度コマンドを実行してください。

注 2

KNAB26103-E のエラーメッセージが出力された場合、エラー要因を取り除き再

## 10. コマンド

jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー )

度コマンドを実行してください。それでも上記エラーが出力される場合には、手順 3 から再度実行してください。再度実行しても問題が解決しない場合には、システム管理者に連絡してください。

### 注 3

jssdbrecovery コマンドの -maint オプションを指定して、[ バックアップファイル : maintA ] をリカバリーしても、データベースのサイズは拡張されません。

- リカバリー後は、JP1/IM - Service Support の運用時にメイン画面 ( 案件状況 ) が表示されるかどうかを確認してください。
- -expand オプションを指定して jssdbbackup.bat コマンドを実行してバックアップファイルを取得する場合、DB の再編成も同時に実行されます。そのため、バックアップファイルを jssdbrecovery.bat コマンドを使用してリカバリーする場合、バックアップ前にデータベースで使用していた容量よりも多くの容量が必要となるときがあり、リカバリーに失敗するおそれがあります。この場合、次の手順を実行してください。
  1. -maint オプションを指定して取得したバックアップファイルを、jssdbrecovery.bat コマンドを使用してリカバリーする。
  2. jssdelrec コマンドを実行し、削除待ち状態のデータを削除する。
  3. jssitemdeletion コマンドを実行し、不要な案件データを削除する。
  4. -expand オプションを指定して jssdbbackup.bat コマンドを実行する。
  5. 4 の手順で取得したバックアップファイルをリカバリーする。

## 使用例

バックアップファイル ( c:¥backup¥backup ) を使用して案件管理 DB のデータをリカバリーするときの指定例を次に示します。

---

```
jssdbrecovery.bat -f c:¥backup¥backup -maint
```

---

## jssdborg.bat ( 案件管理 DB 再編成 )

### 機能

案件管理 DB からデータを追加・削除したときに断片化された空き領域を再編成します。  
このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management  
- Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

### 形式

jssdborg.bat -sys

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

### 引数

-sys

案件管理 DB の再編成を実行するときに指定します。この引数は必ず指定してください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssdborg.bat コマンド実行前に、-maint を指定して jssdbbackup.bat コマンドを実行し、バックアップファイルを取得してください。jssdbbackup.bat コマンドの詳細については、「10. コマンド」の「jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ)」を参照してください。
- jssdborg.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jssdborg.bat コマンドの実行時には一時ファイルが作成されます。そのため、案件管理 DB が格納されているドライブには、案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - 案件管理 DB が S サイズの場合：2.8 ギガバイト
  - 案件管理 DB が M サイズの場合：16.5 ギガバイト

## 10. コマンド

jssdborg.bat ( 案件管理 DB 再編成 )

- 案件管理 DB が L サイズの場合：40.5 ギガバイト
- 案件管理 DB が LL サイズの場合：80.0 ギガバイト

### 注意事項

- jssdborg.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動します。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を継続します。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、「pdrorg」というプロセスが実行していないことを確認し、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- jssdborg.bat コマンドの実行時に、JP1/IM - Service Support をインストールしたディスクに再編成実行用の領域が確保できない場合は、次の手順で再編成実行用の一時ファイルの出力先フォルダを変更してください。
  1. IM-SS パス ¥conf¥setup¥jssdborgpath.bat を開く。
  2. 6 行目の「@set CHANGEPATH=」の後ろに、一時ファイルを出力するフォルダを、絶対パスで指定する。
  3. 7 行目の先頭にある「@rem」を削除する。
  4. ファイルを上書きして保存する。

出力先フォルダを変更しない場合は、次のパスが出力先フォルダになります。

- 単体構成運用の場合：IM-SS パス ¥log¥command
- クラスタ運用の場合：共有ディスクでの共有ファイル格納先フォルダ ¥log¥command
- 再編成実行用の一時ファイルの出力先フォルダを変更しているときに、KNAB26105-E のエラーメッセージが出力された場合、次の要因が挙げられます。
  - 出力先フォルダに指定したドライブの空き容量が不足している。
  - 出力先フォルダに、ファイルを指定している。
  - 出力先フォルダに、ディスクドライブ直下を指定している。
  - 出力先フォルダに、ネットワークドライブを指定している。
  - 出力先フォルダに、日本語を含む文字列、または OS で指定できない文字列を指定している。
  - 出力先フォルダに、次に示す文字列以外を含む文字列を指定している。
    - ・半角英数字
    - ・半角スペース
    - ・半角記号
    - ・¥, @, #, ., , ( )
  - 出力先フォルダに指定したドライブが存在しない。
  - 出力先フォルダに、UNC パスを指定している。
  - 出力先フォルダに、180 バイト以上の文字列を指定している。

これらのどれかに該当する場合は、まず、jssdborg.bat コマンドを実行する前に取得したバックアップファイルでリカバリーを実行してください。次にエラー要因を取り除き、再度 jssdborg.bat コマンドを実行してください。

# jsshadbinit.bat ( クラスタ環境用案件管理 DB 初期化 )

## 機能

クラスタ環境用の案件管理 DB を初期化します。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

## 形式

```
jsshadbinit.bat -s {S | M | L | LL} [-t]
                    [-q]
```

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

## 引数

-s {S | M | L | LL}

クラスタ環境用の案件管理 DB のサイズを指定します。

それぞれの値を指定した場合のサイズを次の表に示します。

| サイズに指定する値 | ローカルディスクのサイズ | 共有ディスクのサイズ  |
|-----------|--------------|-------------|
| S         | 1.4 ギガバイト    | 5.2 ギガバイト   |
| M         | 1.4 ギガバイト    | 29.2 ギガバイト  |
| L         | 1.5 ギガバイト    | 71.1 ギガバイト  |
| LL        | 1.7 ギガバイト    | 150.9 ギガバイト |

20 個より多くの対象システムを使用する場合は、LL サイズを指定してください。また、400,000 件以上の案件を登録する場合も、LL サイズを指定してください。LL サイズ以外の指定をした場合、上記の条件を超えるとエラーになることがあります。

-q

応答メッセージを出力しないで、データベースの初期化を続行する場合に指定します。

-q オプションを指定しない場合は、処理を続行するかどうかを選択するメッセージが表示されます。

## 10. コマンド

jsshadbinit.bat ( クラスタ環境用案件管理 DB 初期化 )

-t

メールによる案件登録をする場合にだけ指定します。-t オプションを指定すると、メールによる案件登録に必要なマスターシステムと一時受付プロセスワークボードが作成されます。-t オプションを省略すると、マスターシステムと一時受付プロセスワークボードは作成されません。

なお、セットアップコマンドの実行後にマスターシステムと一時受付プロセスワークボードを作成する場合は、jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 ) コマンドを実行してマスターシステム・一時受付プロセスワークボードを作成してください。jsscreatesysandpwb の詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成)」を参照してください。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jsshadbinit.bat コマンドの実行時には、JP1/Service Support - Web Service サービス、JP1/Service Support サービス、JP1/Service Support - DB Server サービス、JP1/Service Support - DB Cluster Service サービス、および JP1/Service Support - Task Service サービスを、クラスタソフトからの操作でオフラインにしてください。
- jsshadbinit.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jsshadbinit.bat コマンドは、現用系かつ実行系のサーバで実行してください。

### 注意事項

- jsshadbinit.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動します。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を継続します。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- jsshadbinit.bat コマンドの実行後は、コマンドを実行したホストのサービスコントロールマネージャで案件管理 DB サーバの JP1/Service Support - DB Server サービスが開始されるため、JP1/Service Support - DB Server サービスを停止してください。

### 使用例

クラスタ環境用の案件管理 DB を、M サイズで初期化する場合の指定例を次に示します。

---

```
jsshadbinit.bat -s M
```

---

## jsshasetup.bat ( クラスタ環境用セットアップ )

### 機能

JP1/IM - Service Support をクラスタ環境で運用できるようセットアップします。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

### 形式

```
jsshasetup.bat {{-c {online -s {S | M | L | LL} [-t]} | standby}
                | -vup [-t]| -r}
                [-q]
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

### 引数

-c online -s {S | M | L | LL}

クラスタ環境用に、現用系の JP1/IM - Service Support をセットアップするときに指定します。-s オプションで案件管理 DB のサイズを指定します。「S」、「M」、「L」、「LL」は、半角英大文字で指定してください。

それぞれの値を指定した場合のサイズを次の表に示します。

| サイズに指定する値 | ローカルディスクのサイズ | 共有ディスクのサイズ  |
|-----------|--------------|-------------|
| S         | 1.4 ギガバイト    | 5.2 ギガバイト   |
| M         | 1.4 ギガバイト    | 29.2 ギガバイト  |
| L         | 1.5 ギガバイト    | 71.1 ギガバイト  |
| LL        | 1.7 ギガバイト    | 150.9 ギガバイト |

-s オプションを指定した場合はすべてのセットアップ処理が実行され、作成済みの案件管理 DB も初期化されます。また、案件管理 DB 格納先フォルダやポート番号を変更した場合は、最新の情報でセットアップが実行されます。

案件管理 DB の格納先やポート番号を変更する方法については、「8.2.4 jsshasetupinfo.bat の編集」を参照してください。

20 個より多くの対象システムを使用する場合は、LL サイズを指定してください。また、



400,000 件以上の案件を登録する場合も、LL サイズを指定してください。LL サイズ以外の指定をした場合、上記の条件を超えるとエラーになることがあります。

-t

メールによる案件登録をする場合にだけ指定します。-t オプションを指定すると、メールによる案件登録に必要なマスターシステムと一時受付プロセスワークボードが作成されます。-t オプションを省略すると、マスターシステムと一時受付プロセスワークボードは作成されません。

-t オプションは、-c standby オプションを指定している場合は指定しないでください。また、現用系の JP1/IM・Service Support をセットアップする場合にだけ指定してください。予備系の JP1/IM・Service Support をセットアップする場合に指定するとエラーになります。

なお、セットアップコマンドの実行後にマスターシステムと一時受付プロセスワークボードを作成する場合は、jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 ) コマンドを実行してマスターシステム・一時受付プロセスワークボードを作成してください。jsscreatesysandpwb の詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 )」を参照してください。

-c standby

クラスタ環境用に、予備系の JP1/IM・Service Support をセットアップするときに指定します。

-vup

09-00 以前のバージョンから 09-50 にバージョンアップするため、上書きインストールしたあとのセットアップ時に指定します。このオプションは、旧バージョンの JP1/IM・Service Support からバージョンアップした場合を除いて、指定しないでください。

-vup オプションを指定した場合、データベースの初期化、および WWW コンテナサーバの環境設定の更新は行われません。バージョンアップに伴い機能が拡張された個所だけが更新されます。なお、案件管理 DB 格納先フォルダやポート番号は、前回セットアップ時の情報が使用されます。

-r

同一バージョンの JP1/IM・Service Support を上書きインストールしたあとのセットアップ時に指定します。JP1/IM・Service Support を初めてセットアップするときは指定しないでください。

-r オプションを指定した場合、データベースの初期化、および WWW コンテナサーバの環境設定の更新は行われません。また、案件管理 DB 格納先フォルダやポート番号は、前回セットアップ時の情報が使用されます。

## 10. コマンド

jsshasetup.bat ( クラスタ環境用セットアップ )

-q

応答メッセージを出力しないで、データベースの初期化を続行する場合に指定します。

-q オプションを指定しない場合は、処理を続行するかどうかを選択するメッセージが表示されます。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- ・ クラスタ環境を新規に構築、または既存のクラスタ環境を上書きするときに、必ず実行してください。
- ・ jsshasetup.bat コマンドは、必ず現用系サーバから実行してください。
- ・ コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- ・ -vup オプションを指定してバージョンアップする場合は、JP1/Service Support - DB Server サービスが起動している必要があります。
- ・ jsshasetup.bat コマンドの実行時には、JP1/Service Support - Web Service サービス、JP1/Service Support サービス、JP1/Service Support - DB Server サービス、および JP1/Service Support - DB Cluster Service サービスを、クラスタソフトからの操作でオフラインにしてください。
- ・ jsshasetup.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- ・ 現用系で -c オプションで online を指定した場合、予備系では必ず -c オプションで standby を指定してください。
- ・ 09-00 から 09-50 へのバージョンアップ時に、jsshasetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - ・ 案件管理 DB が S サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - ・ 案件管理 DB が M サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - ・ 案件管理 DB が L サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - ・ 案件管理 DB が LL サイズの場合：0.6 ギガバイト
- ・ 08-51 または 08-50 から 09-50 へのバージョンアップ時に、jsshasetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - ・ 案件管理 DB が S サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - ・ 案件管理 DB が M サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - ・ 案件管理 DB が L サイズの場合：0.1 ギガバイト

- 案件管理 DB が LL サイズの場合  
08-51 の場合：0.6 ギガバイト  
08-50 の場合：LL サイズの設定はありません。
- 08-11 から 09-50 へのバージョンアップ時に、jsshasetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - 案件管理 DB が S サイズの場合：1.6 ギガバイト
  - 案件管理 DB が M サイズの場合：3.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が L サイズの場合：5.1 ギガバイト
  - 08-11 の場合、案件管理 DB に LL サイズの設定はありません。
- 08-10 から 09-50 へのバージョンアップ時に、jsshasetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - 案件管理 DB が S サイズの場合：2.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が M サイズの場合：5.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が L サイズの場合：12.1 ギガバイト
  - 08-10 の場合、案件管理 DB に LL サイズの設定はありません。

## 注意事項

- jsshasetup.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動します。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を続けます。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- -vup オプションを指定して予備系をバージョンアップしたあとは、-vup オプションを使用したコマンドを再実行しないでください。
- jsshasetup.bat コマンドが異常終了した場合、JP1/Service Support が起動しているときがあります。コマンドを再実行する場合は、JP1/Service Support を停止させてから実行してください。
- jsshasetup.bat コマンドの実行後は、コマンドを実行したホストのサービスコントロールマネージャで案件管理 DB サーバの JP1/Service Support - DB Server サービスが開始されるため、JP1/Service Support - DB Server サービスを停止してください。
- jsshasetup.bat コマンド実行時に、KNAB22018-W、または KNAB26148-W のワーニングメッセージが表示されることがあります。この場合、すでに JP1/IM - Service Support のセットアップは完了しています。KNAB22018-W、または KNAB26148-W の対処を実施してください。

## 使用例

現用系のサーバに対して、クラスタ環境を新規構築する場合の指定例を次に示します。  
なお、この指定例では案件管理 DB のサイズを M サイズに設定しています。

## 10. コマンド

jsshasetup.bat ( クラスタ環境用セットアップ )

---

```
jsshasetup.bat -c online -s M
```

---

# jsshaunsetup.bat ( クラスタ環境用アンセットアップ)

## 機能

クラスタ環境で動作している JP1/IM - Service Support をアンセットアップして、案件管理 DB を削除します。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

## 形式

```
jsshaunsetup.bat -sys [-q]
```

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

## 引数

-sys

JP1/IM - Service Support をアンセットアップするときに指定します。この引数は必ず指定してください。

-q

応答メッセージを出力しないで、データベースの削除を続行する場合に指定します。

-q オプションを指定しない場合は、処理を続行するかどうかを選択するメッセージが表示されます。

## 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

## 実行時の前提条件

- jsshaunsetup.bat コマンドは、クラスタ環境から JP1/IM - Service Support を削除する場合にだけ実行してください。また、アンインストール前に実行してください。
- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。

## 10. コマンド

jsshaunsetup.bat ( クラスタ環境用アンセットアップ )

- jsshaunsetup.bat コマンドの実行時には、JP1/Service Support - Web Service サービス、JP1/Service Support サービス、JP1/Service Support - DB Server サービス、JP1/Service Support - DB Cluster Service サービス、および JP1/Service Support - Task Service サービスを、クラスタソフトからの操作でオフラインにしてください。
- jsshaunsetup.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- jsshaunsetup.bat コマンドを実行する場合は、共有ディスクをオンラインにしてください。
- jsshaunsetup.bat コマンドは、jsshasetup.bat コマンドで構築した環境に対してだけ実行できます。

### 注意事項

- jsshaunsetup.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動します。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を続けます。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- jsshaunsetup.bat コマンドを実行しないで JP1/IM - Service Support をアンインストールした場合は、案件管理 DB が残ります。不要な場合は、共有ディスク上の案件管理 DB を手動で削除してください。

# jsssetup.bat ( セットアップ )

## 機能

JP1/IM・Service Support をセットアップします。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management・Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

## 形式

```
jsssetup.bat {-s {S | M | L | LL} [-t] | [-s {S | M | L | LL}]  
              -vup [-t] | -r}  
              [-q]
```

## 実行権限

Administrators 権限

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

## 引数

-s {S | M | L | LL}

案件管理 DB のサイズを指定します。「S」、「M」、「L」、「LL」は、半角英大文字で指定してください。

それぞれの値を指定した場合のサイズを次の表に示します。

| サイズに指定する値 | サイズ       |
|-----------|-----------|
| S         | 5 ギガバイト   |
| M         | 29 ギガバイト  |
| L         | 71 ギガバイト  |
| LL        | 152 ギガバイト |

-s オプションを指定した場合はすべてのセットアップ処理が実行され、作成済みの案件管理 DB も初期化されます。また、案件管理 DB 格納先フォルダやポート番号を変更した場合は、最新の情報でセットアップが実行されます。

案件管理 DB の格納先やポート番号を変更する方法については、「5.3.2 新規インストール時のセットアップ手順」を参照してください。

20 個より多くの対象システムを使用する場合は、LL サイズを指定してください。また、400,000 件以上の案件を登録する場合も、LL サイズを指定してください。LL サイズ以外の指定をした場合、上記の条件を超えるとエラーになることがあります。

## 10. コマンド

### jsssetup.bat ( セットアップ )

-t

メールによる案件登録をする場合にだけ指定します。-t オプションを指定すると、メールによる案件登録に必要なマスターシステムと一時受付プロセスワークボードが作成されます。-t オプションを省略すると、マスターシステムと一時受付プロセスワークボードは作成されません。

なお、セットアップコマンドの実行後にマスターシステムと一時受付プロセスワークボードを作成する場合は、jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 ) コマンドを実行してマスターシステム・一時受付プロセスワークボードを作成してください。jsscreatesysandpwb の詳細については、「10. コマンド」の「jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成 )」を参照してください。

-vup

09-00 以前のバージョンから 09-50 にバージョンアップするため、上書きインストールしたあとのセットアップ時に指定します。このオプションは、旧バージョンの JP1/IM - Service Support からバージョンアップした場合を除いて、指定しないでください。

-vup オプションを指定した場合、データベースの初期化、および WWW コンテナサーバの環境設定の更新は行われません。バージョンアップに伴い機能が拡張された個所だけが更新されます。なお、案件管理 DB 格納先フォルダやポート番号は、前回セットアップ時の情報が使用されます。

旧バージョン、および指定したオプションの組み合わせによって、セットアップ時の処理が異なります。処理の差異について次の表に示します。

表 10-8 指定したオプションによるセットアップ処理の差異 ( 旧バージョンが 08-11 以降の場合 )

| コマンド実行時に指定したオプション    |                         | セットアップの処理  |
|----------------------|-------------------------|--|
| -s オプションだけを指定        |                         | 指定した DB サイズで DB が初期化される。   |
| -s および -vup オプションを指定 | バージョンアップ前と同じ DB サイズを指定  | エラーメッセージ ( KNAB26151-W ) が出力され、バージョンアップ前のバージョンの DB サイズで DB が拡張される。 |
|                      | バージョンアップ前と異なる DB サイズを指定 | エラーメッセージ ( KNAB26151-W ) が出力され、バージョンアップ前のバージョンの DB サイズで DB が拡張される。 |
| -vup オプションだけを指定      |                         | バージョンアップ前のバージョンの DB サイズで DB が拡張される。                                |



表 10-9 指定したオプションによるセットアップ処理の差異 ( 旧バージョンが 08-10 の場合 )

| コマンド実行時に指定したオプション    |                         | セットアップの処理   |
|----------------------|-------------------------|---|
| -s オプションだけを指定        |                         | 指定した DB サイズで DB が初期化される。                              |
| -s および -vup オプションを指定 | バージョンアップ前と同じ DB サイズを指定  | 指定した DB サイズで DB が拡張される。                               |
|                      | バージョンアップ前と異なる DB サイズを指定 | 指定した DB サイズで DB が拡張される <sup>1</sup><br><sup>2</sup> 。 |
| -vup オプションだけを指定      |                         | エラーメッセージ ( KNAB26150-E ) が出力される。                      |

注 1

指定した DB サイズが旧バージョンより小さい場合は、想定される案件数を格納できなくなるおそれがあります。小さい DB サイズを指定して jsssetup.bat コマンドを実行してしまった場合は、バージョンアップ終了後に、jssdbbackup.bat コマンドを実行して案件管理 DB のバックアップを取得し、指定した DB サイズで DB を初期化してリカバリーしてください。

注 2

LL サイズは指定できません。LL サイズを指定した場合は、エラーメッセージ ( KNAB26154-E ) が出力されます。

-r

同一バージョンの JP1/IM - Service Support を上書きインストールしたあとのセットアップ時に指定します。新規インストール、またはバージョンアップ後のセットアップではこのオプションを指定しないでください。

-r オプションを指定した場合、データベースの初期化、および WWW コンテナサーバの環境設定の更新は行われません。また、案件管理 DB 格納先フォルダやポート番号は、前回セットアップ時の情報が使用されます。

-q

応答メッセージを出力しないで、データベースの初期化を続行する場合に指定します。

-q オプションを指定しない場合は、処理を続行するかどうかを選択するメッセージが表示されます。

戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

実行時の前提条件

- jsssetup.bat コマンドは、JP1/IM - Service Support を新規インストール、または上書

## 10. コマンド

### jsssetup.bat ( セットアップ )

きインストールしたあとに必ず実行してください。

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- -vup オプションを指定してバージョンアップする場合は、JP1/Service Support - DB Server サービスが起動している必要があります。
- jsssetup.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。
- JP1/IM - Service Support を初めてセットアップするときは、-r オプションを指定しないでください。
- 09-00 から 09-50 へのバージョンアップ時に、jsssetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - 案件管理 DB が S サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が M サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が L サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が LL サイズの場合：0.6 ギガバイト
- 08-51 または 08-50 から 09-50 へのバージョンアップ時に、jsssetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - 案件管理 DB が S サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が M サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が L サイズの場合：0.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が LL サイズの場合  
08-51 の場合：0.6 ギガバイト  
08-50 の場合：LL サイズの設定はありません。
- 08-11 から 09-50 へのバージョンアップ時に、jsssetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - 案件管理 DB が S サイズの場合：1.6 ギガバイト
  - 案件管理 DB が M サイズの場合：3.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が L サイズの場合：5.1 ギガバイト
  - 08-11 の場合、案件管理 DB に LL サイズの設定はありません。
- 08-10 から 09-50 へのバージョンアップ時に、jsssetup.bat コマンドを実行するときには、案件管理 DB が格納されているドライブに案件管理 DB のサイズによって次の空き容量が必要です。
  - 案件管理 DB が S サイズの場合：2.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が M サイズの場合：5.1 ギガバイト
  - 案件管理 DB が L サイズの場合：12.1 ギガバイト
  - 08-10 の場合、案件管理 DB に LL サイズの設定はありません。

## 注意事項

- jsssetup.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動します。  
[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を継続します。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。
- jsssetup.bat コマンドが異常終了した場合、JP1/Service Support が起動しているときがあります。コマンドを再実行する場合は、JP1/Service Support を停止させてから実行してください。
- jsssetup.bat コマンド実行時に、KNAB22018-W、または KNAB26148-W のワーニングメッセージが表示されることがあります。この場合、すでに JP1/IM - Service Support のセットアップは完了しています。KNAB22018-W、または KNAB26148-W の対処を実施してください。

## 使用例

案件管理 DB のサイズを M サイズに設定し、案件管理 DB を初期化するときに応答メッセージを出力してセットアップする場合の指定例を次に示します。

---

```
jsssetup.bat -s M
```

---

## jssunsetup.bat (アンセットアップ)

### 機能

JP1/IM - Service Support をアンセットアップして、案件管理 DB を削除します。このコマンドは、スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] から実行します。

### 形式

```
jssunsetup.bat -sys [-q]
```

### 実行権限

Administrators 権限

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥tools¥

### 引数

-sys

JP1/IM - Service Support をアンセットアップするときに指定します。この引数は必ず指定してください。

-q

応答メッセージを出力しないで、データベースの削除を続行する場合に指定します。

-q オプションを指定しない場合は、処理を続行するかどうかを選択するメッセージが表示されます。

### 戻り値

| 戻り値 | 意味   |
|-----|------|
| 0   | 正常終了 |
| 1   | 異常終了 |

### 実行時の前提条件

- コマンド実行時のサービスの状態については、「10. コマンド」の「コマンド実行時のサービスの状態」を参照してください。
- jssunsetup.bat コマンドの実行中に、ほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行しないでください。

### 注意事項

- jssunsetup.bat コマンドを実行すると、システム内部で複数の子プロセスが起動しま

す。[ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合も、子プロセスは実行を続けます。このため、コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切らないでください。もし実行を打ち切った場合は、しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してください。

- jssunsetup.bat コマンドを実行しないで JP1/IM - Service Support をアンインストールした場合は、案件管理 DB が残ります。

この場合は、セットアップ時に設定した案件管理 DB 格納先フォルダを手動で削除してください。

デフォルトの案件管理 DB 格納先フォルダは、IM-SS パス ¥db です。

## コマンドプロンプトを使用したコマンドの実行方法

---

コマンドプロンプトを使用して、JP1/IM - Service Support のコマンドを実行する方法を説明します。

コマンドプロンプトを使用して、JP1/IM - Service Support のコマンドを実行するにはバッチファイルを作成しておく必要があります。

### 形式

```
@set IMSSPATH=IM-SS/パス
@set IMSSDRIVE=IM-SS/パスのシステムドライブ
@%IMSSDRIVE%
@CD %IMSSPATH%¥tools
実行するコマンド
```

### 説明

@set IMSSPATH=IM-SS パス

IM-SS パスを指定します。

@set IMSSDRIVE=IM-SS のシステムドライブ

IM-SS パスのシステムドライブを指定します。

### 実行するコマンド

バッチファイルから実行できる JP1/IM - Service Support のコマンドを指定します。実行できるコマンドを次に示します。

- jssdborg.bat コマンド（案件管理 DB 再編成）
- jssdbbackup.bat コマンド（案件管理 DB バックアップ）
- jssdbreclaim.bat コマンド（案件管理 DB 空き領域解放）

### 記述例

IM-SS パスが「D:¥Hitachi¥JP1SS」（システムドライブが D ドライブ）の場合に、jssdbbackup.bat コマンドを実行するためのバッチファイルの記述例を次に示します。

---

```
@set IMSSPATH=D:¥Hitachi¥JP1SS
@set IMSSDRIVE=D:
@%IMSSDRIVE%
@CD %IMSSPATH%¥tools

jssdbbackup -f D:¥tmp¥DB_Backup.bak -maint
```

---

### 注意事項

- バッチファイルで指定できる JP1/IM - Service Support のコマンドは一つだけです。  
複数のコマンドを実行したい場合は、コマンドごとに作成したバッチファイルを実行するバッチファイルが必要です。
- OS が Windows Server 2008 の場合は、次のどちらかの方法でコマンドを実行してください。
  - ユーザーアカウント制御機能が有効で、Administrator 以外の Administrators 権限を持つユーザーの場合、Administrator で Windows Server 2008 にログインし直してから、コマンドを実行する。
  - 管理者として実行する設定に変更してから、コマンドを実行する。  
管理者として実行する設定への変更については、「コマンド一覧」を参照してください。





# 11 定義ファイル

この章では、JP1/IM - Service Support の定義ファイルの形式および文法について説明します。

---

定義ファイルの説明形式

---

定義ファイル一覧

---

定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否

---

## 定義ファイルの説明形式

---

定義ファイルについて、次の形式で説明しています。

### 説明

定義ファイルの概要について説明します。

### 形式

定義ファイルの入力形式を示します。

### ファイル名

定義ファイルのファイル名を示します。

### 格納先フォルダ

定義ファイルの格納先フォルダを示します。

### 定義の反映時期

定義ファイルの反映時期を示します。

### 記述内容

定義ファイルの記述内容について説明します。

### 注意事項

定義ファイルを編集する上での注意事項について説明します。

### 定義例

定義ファイルの定義例を示します。

### 注意事項

すべての定義ファイルで上記の項目をすべて説明しているわけではありません。また、上記以外に、各定義ファイルの固有情報を記載している場合があります。

---

## 定義ファイル一覧

JP1/IM・Service Support の定義ファイルを次の表に示します。

表 11-1 定義ファイル一覧

| 定義ファイル名   | 説明  |
|---|---|
| JP1 イベント発行設定ファイル<br>( hptl_jp1_imss_jplevent_setting.properties )   | JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行するかどうか、また、JP1 イベントを発行するために接続するイベントサーバ名を定義したファイル。                   |
| URL 定義ファイル ( jsslogin.url )   | JP1/IM・Service Support をインストールしたサーバのスタートメニューから JP1/IM・Service Support にログインする際の URL を定義するファイル。          |
| 案件自動入力プロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.properties ) | 画面およびメールで案件を登録するときに一部項目への自動入力の可否、および自動入力するデフォルトの値について設定するファイル。  |
| 案件自動入力プロパティファイル<br>( jplimss_itementry_default.conf )               | コマンドで案件を登録するときに一部項目への自動入力の可否、および自動入力するデフォルトの値について設定するファイル。  |
| 案件集計プロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties )      | メイン画面（案件状況）で案件の集計結果を表示する際の各種しきい値、対象案件一覧に表示する内容のデフォルト値などを定義したファイル。                                       |
| 案件情報入力ファイル（任意）  | 複数の案件情報を入力した CSV ファイル。<br>jssitemimport コマンドを使って、JP1/IM・Service Support に複数の案件を一括登録する際に使用する。            |
| 案件フォーム定義ファイル（任意）  | 各プロセスで扱う案件の項目を定義するファイル。<br>jssformdef コマンドを使って、案件の項目をカスタマイズする際に使用する。                                    |
| 滞留案件定義ファイル<br>( jplinformleave_setting.conf )                       | 案件を監視する条件を定義したファイル。<br>jssinformleave コマンドを使って、案件が滞留しているかどうかを確認する際に使用する。                                |
| 案件検索用の案件フォーム定義ファイル（任意）  | [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示される案件の項目を定義するファイル。各プロセス用の案件フォーム定義ファイルをカスタマイズした際や検索で使用する案件の項目を減らす際に使用する。               |
| 関連リンクプロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_link_setting.properties )         | メイン画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」に登録するリンク先を定義したファイル。  |
| コードマッピングファイル<br>( jplimss_itemedit_codemap.conf )                   | jssitemedit コマンドで指定した選択肢コードとステータスを案件の項目に表示される情報を関連づけるための定義ファイル。<br>jssitemedit コマンドを使って、案件を登録する際に使用する。  |
| コードマッピングファイル<br>( jplimss_itementry_codemap.conf )                  | jssitementry コマンドで指定したオプション情報と選択式の案件の項目に表示される情報を関連づけるための定義ファイル。<br>jssitementry コマンドを使って、案件を登録する際に使用する。 |

## 11. 定義ファイル

### 定義ファイル一覧

| 定義ファイル名  | 説明   |
|--|--|
| コードマッピングファイル<br>(jplimss_itemimport_codemap.conf)                    | jssitemimport コマンドで指定した案件情報入力ファイルと選択式の案件の項目に表示される情報を関連づけるための定義ファイル。<br>jssitemimport コマンドを使って、案件を一括登録する際に使用する。   |
| システムプロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_main_setting.properties)             | JP1/NETM/AIM との連携、画面に表示される案件一覧の情報のソート規則などを定義したファイル。  |
| ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル<br>(hptl_jp1_imss_jplevent_status.properties) | ステータス変更 JP1 イベントの拡張属性に、案件が保持する情報を定義するファイル。このファイルを編集することで、JP1 イベントに格納する案件情報を定義できる。  |
| タスク実行サービス定義ファイル<br>(jplimss_service_setting.conf)                    | jsscollectdata, jssitementrybyemail, jssinformperiod および jssinformleave コマンドを自動実行する場合に、実行時刻や実行間隔を定義するファイル。このファイルを編集して、JP1/Service Support - Task Service サービスを起動することで、各コマンドを自動実行できる。 |
| 入力候補値設定ファイル (任意)   | 入力補助機能で、画面に項目ごとの入力候補値を表示したり、項目間で連携して入力候補値を表示したりするため、あらかじめ入力候補値を設定しておくファイル。   |
| 入力補助機能プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.properties)    | 入力候補値設定ファイルの解析結果をユーザー公開用のログファイルに出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイル。  |
| メール定義ファイル<br>(jplimss_mail_setting.conf)                             | メール送信のタイミングやメール送信者、メール送信の際のメールタイトル、本文、期限前通知メールの送信可否、メールによる案件登録の可否、滞留案件通知メールの送信可否などを定義したファイル。   |
| 機器情報外部参照プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_ci_link_setting.properties)      | JP1/IM - UCMDB サーバと接続するための JP1/IM - UCMDB サーバ、ユーザー ID、パスワード、結果を出力するユーザー公開用のログファイルのサイズおよび面数を定義したファイル。   |
| JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル<br>(hptl_jp1_imss_ua_conf.properties)             | LDAP 認証に必要な設定を定義したファイル。  |
| ユーザー情報入力ファイル (任意)  | 複数のユーザー情報を入力した CSV ファイル。<br>jssuserimport コマンドを使って、JP1/IM - Service Support に複数のユーザー情報を一括登録する際に使用する。   |
| ユーザー管理プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_usermgr.properties)                | 画面に表示されるユーザー一覧、ロール一覧の情報のソート規則などを定義したファイル。  |
| ユーザーログ定義ファイル<br>(jplinformperiod.conf)                               | jssinformperiod コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイルに出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイル。   |
| ユーザーログ定義ファイル<br>(jplitemedit.conf)                                   | jssitemedit コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイルに出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイル。   |

| 定義ファイル名                                    | 説明   |
|--|--|
| ユーザーログ定義ファイル<br>(jplitementry.conf)        | jssitementry コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイルに出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイル。        |
| ユーザーログ定義ファイル<br>(jplitementrybyemail.conf) | jssitementrybyemail コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイルに出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイル。 |
| ユーザーログ定義ファイル<br>(jplmailnotification.conf) | メール通知の実行結果をユーザー公開用のログファイルに出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイル。                    |
| ユーザーログ定義ファイル<br>(jssinformleave.conf)      | jssinformleave コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイルに出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイル。      |

## 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否

JP1/IM・Service Support の定義ファイル変更時に、JP1/IM・Service Support のサービスを再起動する必要があるかどうか、また JP1/IM・Service Support サービスを再起動する必要がある場合、どのサービスを再起動するかについて、次の表に示します。

表 11-2 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否

| 定義ファイル名   | サービス   |                            |  |  |   |
|---|--|----------------------------|--|--|---|
|   | JP1/<br>Service<br>Support -<br>Web<br>Service | JP1/<br>Service<br>Support | JP1/<br>Service<br>Support -<br>DB<br>Server | JP1/<br>Service<br>Support -<br>DB<br>Cluster<br>Service | JP1/<br>Service<br>Support -<br>Task<br>Service |
| JP1 イベント発行設定ファイル<br>( hptl_jp1_imss_jplevent_setting.prop<br>erties )   |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| URL 定義ファイル ( jsslogin.url )   | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| 案件自動入力プロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.<br>properties ) |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| 案件自動入力プロパティファイル<br>( jplimss_itementry_default.conf )                   | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| 案件集計プロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.pro<br>perties )      |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| 案件情報入力ファイル ( 任意 )   | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| 案件フォーム定義ファイル ( 任意 )   | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| 滞留案件定義ファイル<br>( jplinformleave_setting.conf )                           | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| 案件検索用の案件フォーム定義ファイル<br>( 任意 )  | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| 関連リンクプロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_link_setting.propertie<br>s )         |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| コードマッピングファイル<br>( jplimss_itemedit_codemap.conf )                       | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| コードマッピングファイル<br>( jplimss_itementry_codemap.conf )                      | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| コードマッピングファイル<br>( jplimss_itemimport_codemap.conf )                     | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |

| 定義ファイル名  | サービス   |                            |  |  |   |
|--|--|----------------------------|--|--|---|
|  | JP1/<br>Service<br>Support -<br>Web<br>Service | JP1/<br>Service<br>Support | JP1/<br>Service<br>Support -<br>DB<br>Server | JP1/<br>Service<br>Support -<br>DB<br>Cluster<br>Service | JP1/<br>Service<br>Support -<br>Task<br>Service |
| システムプロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_main_setting.properties )             |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル<br>( hptl_jp1_imss_jplevent_status.properties ) |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| タスク実行サービス定義ファイル<br>( jplimss_service_setting.conf )                    | ×  | ×                          | ×  | ×  |   |
| 入力候補値設定ファイル ( 任意 )   | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| 入力補助機能プロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.properties )    |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| メール定義ファイル<br>( jplimss_mail_setting.conf )                             |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| 機器情報外部参照プロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_ci_link_setting.properties )      |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル<br>( hptl_jp1_imss_ua_conf.properties )             | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| ユーザー情報入力ファイル ( 任意 )  | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| ユーザー管理プロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_usermgr.properties )                |  |                            | ×  | ×  | ×   |
| ユーザーログ定義ファイル<br>( jplinformperiod.conf )                               | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| ユーザーログ定義ファイル<br>( jplitemedit.conf )                                   | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| ユーザーログ定義ファイル<br>( jplitementry.conf )                                  | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| ユーザーログ定義ファイル<br>( jplitementrybymail.conf )                            | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| ユーザーログ定義ファイル<br>( jplmailnotification.conf )                           | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |
| ユーザーログ定義ファイル<br>( jssinformleave.conf )                                | ×  | ×                          | ×  | ×  | ×   |

( 凡例 )

## 11. 定義ファイル

定義ファイルの変更とサービスの再起動の要否

- : サービス再起動が必要
- x : サービス再起動は不要



# JP1 イベント発行設定ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_setting.properties )

---

## 説明

JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行するかどうか、また、JP1 イベントを発行するために接続するイベントサーバ名を定義したファイルです。

次のような場合に、JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行するためには、このファイルを編集する必要があります。

- JP1/IM・Manager から自動登録された案件のステータスが「クローズ」に変更されたときに、連動して（自動アクション経由で）対処状況を「対処済」に変更する
- 案件のステータスに変更されたときに、外部のシステムに通知する

なお、JP1 イベントの詳細については、「付録 E JP1 イベント一覧」を参照してください。

## 形式

---

```
hptl_jp1_imss_je_def_flag= 発行する, しない
hptl_jp1_imss_je_def_jp1base= イベントサーバ名
hptl_jp1_imss_je_log_file_num= ログファイルの面数
hptl_jp1_imss_je_log_file_size= ログファイル 1 面の最大サイズ
```

---

## ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_setting.properties
- hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_setting.properties.model ( JP1 イベント発行設定ファイルのモデルファイル )

### 注

モデルファイルは JP1 イベント発行設定ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。JP1 イベント発行設定ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで JP1 イベント発行設定ファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

## 定義の反映時期

JP1/IM・Service Support サービスを再起動したあと反映されます。

## 11. 定義ファイル

JP1 イベント発行設定ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_setting.properties )

### 記述内容

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。指定キーと値は「= (イコール)」でつなぎます。

表 11-3 JP1 イベント発行設定ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                          | 説明  | デフォルト値  |
|--------------------------------|---|---------|
| hptl_jp1_imss_je_def_flag      | JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行するかどうかを設定する。 <ul style="list-style-type: none"><li>• false : 発行しない<br/>false を指定した場合、すべてのプロセスおよびプロセスワークボードから JP1 イベントは発行されない。</li><li>• true : 発行する<br/>true を指定した場合、プロセスワークボード単位で JP1 イベントを発行するかどうかを設定できる。また、プロセス単位およびプロセスワークボード単位で、ステータス変更 JP1 イベントを発行するステータスを設定できる。</li></ul> | false   |
| hptl_jp1_imss_je_def_jp1base   | JP1 イベントを発行するために接続する JP1/IM - Service Support が動作しているホスト上のイベントサーバ名を指定する。指定されたイベントサーバに接続し、JP1 イベントを発行する。JP1/Base をクラスタ運用している場合は、論理ホスト名を指定する。省略した場合は、JP1/IM - Service Support が動作しているホスト名が仮定される。  | -       |
| hptl_jp1_imss_je_log_file_num  | JP1 イベント発行機能用ログファイル ( jplimssevent[n].log ) の面数を指定する。指定できる値は 1 ~ 16 の半角数字 ( 整数 )。   | 8       |
| hptl_jp1_imss_je_log_file_size | JP1 イベント発行機能用ログファイル ( jplimssevent[n].log ) 1 面の最大サイズをバイト換算で指定する。指定できる値は 4096 ~ 2147483647 の半角数字 ( 整数 )。  | 4194304 |

( 凡例 )

- : 設定値なし

### 定義例

サーバ名を「Server」と仮定した場合の定義例を次に示します。

```
hptl_jp1_imss_je_def_flag=true
hptl_jp1_imss_je_def_jp1base=Server
hptl_jp1_imss_je_log_file_num=8
hptl_jp1_imss_je_log_file_size=4194304
```

### 注意事項

JP1/IM - Service Support と JP1/IM - Manager が別々のホストに存在する場合は、JP1/Base の転送設定ファイル ( forward ) に転送条件を指定して、JP1 イベントを転

送する必要があります。

hptl\_jp1\_imss\_je\_def\_jp1base に指定するイベントサーバ名は、JP1/IM - Service Support が動作しているホスト上のイベントサーバ名を指定してください。別のホストのイベントサーバ名を指定した場合、イベントの発行に失敗します。

## URL 定義ファイル (jsslogin.url)

---

### 説明

Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューに登録された [ JP1\_IM-SS ログイン画面 ] から JP1/IM - Service Support にログインする際の URL を定義したファイルです。次の場合に編集が必要です。

- JP1/IM - Service Support の使用するポート番号を変更した場合
- ホスト名を変更した場合
- メール通知設定をした場合

### 形式

---

[DEFAULT]

BASEURL=http:// サーバ名 : ポート番号 /jp1ss/index.jsp

[InternetShortcut]

URL=http:// サーバ名 : ポート番号 /jp1ss/index.jsp

---

### ファイル名

- jsslogin.url
- jsslogin.url.model ( URL 定義ファイルのモデルファイル )

#### 注

モデルファイルは URL 定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。URL 定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで URL 定義ファイルとして使用できます。

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥login¥

### 定義の反映時期

次回、[ JP1\_IM-SS ログイン画面 ] から JP1/IM - Service Support を起動したときに反映されます。

### 記述内容

次で説明するパラメーター以外は編集しないでください。

#### サーバ名

JP1/IM - Service Support をインストールしたサーバ名を指定します。デフォルトは「localhost」です。変更する場合は、BASEURL、URL それぞれで指定されているサーバ名部分を同じ名称に変更してください。

## ポート番号

JP1/IM・Service Support と WWW ブラウザーを介して通信するためのポート番号を指定します。セットアップ時に使用するポート番号を変更しなかった場合には、変更不要です。デフォルトは「24401」です。変更する場合は、BASEURL、URL それぞれで指定されているポート番号部分を同じ数字に変更してください。

## 定義例

サーバ名を Server1 (JP1/IM・Service Support をインストールしたサーバ名) に変更した場合の定義例を次に示します。

```
[DEFAULT]
BASEURL=http://Server1:24401/jplss/index.jsp
[InternetShortcut]
URL=http://Server1:24401/jplss/index.jsp
```

# 案件自動入力プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties )

---

## 説明

プロセスワークボード単位に、案件の発生日時、開始日時、優先度、作業期限などのデフォルトの値を自動入力するかどうか、また、案件の優先度のデフォルトを指定します。

hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties ファイルは、画面から案件を登録する場合と、メールによる案件登録コマンドから案件を登録する場合に使用されます。

画面で [ 案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する ] チェックボックスをチェックしている場合は、案件を登録するときに「発生日時」「開始日時」「優先度」「作業期限」が自動で登録されます。

[ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面からも、案件の自動入力を設定できます。

案件自動入力プロパティファイルには、2 種類のファイルがあるため、両ファイルとも同じ設定にしてください。案件登録コマンドで案件を登録する場合のファイルについては、「11. 定義ファイル」の「案件自動入力プロパティファイル

( jplimss\_itementry\_default.conf )」を参照してください。

## 注意事項

2 種類の案件自動入力プロパティファイルの設定が異なると、案件の登録方法によって、自動で入力される値が異なるのでご注意ください。

## 形式

---

```
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_auto_priority= 案件の優先度の自動入力の可否
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_priority_YY_ZZ= 優先度 ( 重大度と影響度 )
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_auto_accrual_date= 案件の発生日時の自動入力の可否
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_auto_start_date= 案件の開始日時の自動入力の可否
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_auto_deadline= 案件の作業期限の自動入力の可否
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_deadline_pri_high= 優先度が大至急の場合の加算時間
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_deadline_pri_middle= 優先度が至急の場合の加算時間
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_deadline_pri_normal= 優先度が標準の場合の加算時間
hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_deadline_pri_nothing= 優先度が未設定の場合の加算時間
hptl_jp1_imss_auto_deadline_start_time= 作業時間の算出方法
:
```

---

上記は、画面用の案件自動入力プロパティファイルの形式です。

## ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties ( 画面用 )
- hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties.model ( 画面用のモデルファイル )

## 注

モデルファイルは案件自動入力プロパティファイルの内容をリセットする場合に利用してください。案件自動入力プロパティファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで案件自動入力プロパティファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

## 定義の反映時期

案件の自動入力設定で、案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する場合、次の JP1/IM - Service Support のサービスを再起動したあと、案件の登録時に反映されます。

- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

## 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-4 案件自動入力プロパティファイルで設定できる指定キー一覧 (画面用)

| 指定キー名  | 説明   | デフォルト値 |
|--|--|--------|
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_auto_priority | <p>対象のプロセスワークボードで、案件を作成する際に、「案件の優先度」に値を自動入力するかどうかを指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• false : 設定しない</li> <li>• true : 設定する</li> </ul> <p>優先度に設定する値は、「重大度」と「影響度」の組み合わせによって異なる。</p> | false  |

## 11. 定義ファイル

案件自動入力プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties )

| 指定キー名  | 説明  | デフォルト値   |
|--|---|--|
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_prio<br>rity_YY_ZZ    | <p>案件の優先度に設定する値を指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• high : 大至急</li> <li>• middle : 至急</li> <li>• normal : 標準</li> <li>• nothing : 未設定 ( なし )</li> </ul> <p>優先度は、YY_ZZ ( 「重大度」 と 「影響度」 の値の組み合わせ ) によって決定する。<br/>YY ( 重大度 ) には次の整数を指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 : 緊急</li> <li>• 2 : 警戒</li> <li>• 3 : 致命的</li> <li>• 4 : エラー</li> <li>• 5 : 警告</li> <li>• 6 : 通知</li> <li>• 7 : 情報</li> <li>• 8 : デバッグ</li> <li>• 0 : 未設定</li> </ul> <p>案件フォームをカスタマイズし、重大度の選択肢コードを追加しても、追加した選択肢コードは優先度を決定する際には使用されない。</p> <p>ZZ ( 影響度 ) には次の整数を指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 : 大</li> <li>• 2 : 中</li> <li>• 1 : 小</li> <li>• 0 : 未設定</li> </ul> <p>案件フォームをカスタマイズし、影響度の選択肢コードを追加しても、追加した選択肢コードは優先度を決定する際には使用されない。</p> | 1_3=high<br>1_2=high<br>1_1=high<br>1_0=middle<br>2_3=high<br>2_2=high<br>2_1=middle<br>2_0=middle<br>3_3=high<br>3_2=middle<br>3_1=middle<br>3_0=middle<br>4_3=middle<br>4_2=middle<br>4_1=middle<br>4_0=normal<br>5_3=middle<br>5_2=middle<br>5_1=normal<br>5_0=normal<br>6_3=middle<br>6_2=normal<br>6_1=normal<br>6_0=normal<br>7_3=normal<br>7_2=normal<br>7_1=normal<br>7_0=nothing<br>8_3=normal<br>8_2=normal<br>8_1=nothing<br>8_0=nothing<br>0_3=normal<br>0_2=nothing<br>0_1=nothing<br>0_0=nothing |
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_aut<br>o_accrual_date | <p>対象のプロセスワークボードで案件を作成する際に、「案件の発生日時」に値を自動入力するかどうかを指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• false : 設定しない</li> <li>• true : 設定する</li> </ul> <p>自動入力を設定して [ 案件作成 ] 画面で案件を作成した場合は、画面を開いた日時が自動的に設定される。</p>  | false  |
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_aut<br>o_start_date   | <p>対象のプロセスワークボードで、案件を作成する際に、「案件の開始日時」に値を自動入力するかどうかを指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• false : 設定しない</li> <li>• true : 設定する</li> </ul> <p>自動入力を設定して [ 案件作成 ] 画面で案件を作成した場合は、画面を開いた日時が自動的に設定される。</p>   | false  |



| 指定キー名   | 説明   | デフォルト値 |
|---|--|--------|
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_auto_deadline        | <p>対象のプロセスワークボードで、案件を作成する際に、「案件の作業期限」に値を自動入力するかどうかを指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• false：設定しない</li> <li>• true：設定する</li> </ul> <p>自動入力を設定して [ 案件作成 ] 画面で案件を作成した場合は、画面を開いた日時に加算時間が追加された日時が自動的に設定される。自動入力を設定して [ 案件編集 ] 画面で案件を編集した場合は、案件の優先度の設定が変更されたときにきざり、画面を開いた日時、または案件登録日時に加算時間が追加された日時が自動的に設定される。加算される時間は優先度によって異なる。</p> | false  |
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_deadline_pri_high    | <p>作業期限を自動入力する場合に加算する時間数を指定する。優先度が「大至急」の場合に、案件の登録日時にこのキーで指定した時間数を加算して作業期限へ自動入力する。0 ~ 8760 の半角数字で指定する（単位：時間数）。</p>  | 24     |
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_deadline_pri_middle  | <p>作業期限を自動入力する場合に加算する時間数を指定する。優先度が「至急」の場合に、案件の登録日時にこのキーで指定した時間数を加算して作業期限へ自動入力する。0 ~ 8760 の半角数字で指定する（単位：時間数）。</p>   | 36     |
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_deadline_pri_normal  | <p>作業期限を自動入力する場合に加算する時間数を指定する。優先度が「標準」の場合に、案件の登録日時にこのキーで指定した時間数を加算して作業期限へ自動入力する。0 ~ 8760 の半角数字で指定する（単位：時間数）。</p>   | 48     |
| hptl_jp1_imss_pwb_default_XXXX_deadline_pri_nothing | <p>作業期限を自動入力する場合に加算する時間数を指定する。優先度が設定されていない場合に、案件の登録日時にこのキーで指定した時間数を加算して作業期限へ自動入力する。0 ~ 8760 の半角数字で指定する（単位：時間数）。</p>  | 60     |
| hptl_jp1_imss_auto_deadline_start_time              | <p>作業期限を自動入力する計算方法を指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• create：案件の登録日時に対して、優先度に応じた作業時間を足す方法</li> <li>• open：[ 案件編集 ] 画面を表示した日時に対して、作業時間を足す方法</li> </ul> <p>このプロパティのデフォルト値は create のため、バージョンアップ前後で動作が変更になる。バージョンアップ前の動作と同様にしたい場合は、このプロパティに open を設定すること。</p>  | create |

## 11. 定義ファイル

案件自動入力プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties )

### 注

「XXXX」には次のプロセス名を指定します。

「incident」( インシデント管理 )

「problem」( 問題管理 )

「change」( 変更管理 )

「release」( リリース管理 )

### 定義例

インシデント管理の案件項目を自動入力する場合の定義例を次に示します。

```
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_auto_priority=false
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_1_3=high
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_1_2=high
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_1_1=high
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_1_0=middle
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_2_3=high
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_2_2=high
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_2_1=middle
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_2_0=middle
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_3_3=high
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_priority_3_2=middle
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_auto_accrual_date=false
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_auto_start_date=false
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_auto_deadline=false
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_deadline_pri_high=24
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_deadline_pri_middle=36
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_deadline_pri_normal=48
hptl_jp1_imss_pwb_default_incident_deadline_pri_nothing=60
hptl_jp1_imss_auto_deadline_start_time=create
:
```

# 案件自動入力プロパティファイル (jp1imss\_itementry\_default.conf)

---

## 説明

案件登録コマンドを実行する場合に、プロセスワークボード単位に、案件の発生日時、開始日時、優先度、作業期限などのデフォルトの値を自動入力するかどうか、また、案件の優先度のデフォルトを指定します。

jp1imss\_itementry\_default.conf ファイルは、案件登録コマンドで案件を登録する場合、および案件編集コマンドから案件を編集する場合に使用されます。案件編集コマンドで案件を編集する場合は、「優先度」「作業期限」が自動で登録されます。

案件自動入力プロパティファイルには、2 種類のファイルがあるため、両ファイルとも同じ設定にしてください。画面から案件を登録する場合と、メールによる案件登録コマンドで案件を登録する場合のファイルについては、「11. 定義ファイル」の「案件自動入力プロパティファイル (hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.properties)」を参照してください。

## 注意事項

2 種類の案件自動入力プロパティファイルの設定が異なると、案件の登録方法によって、自動で入力される値が異なるのでご注意ください。

## 形式

---

XXXX\_auto\_accrual\_date= 案件の発生日時の自動入力の可否  
XXXX\_auto\_start\_date= 案件の開始日時の自動入力の可否  
XXXX\_auto\_priority= 案件の優先度の自動入力の可否  
XXXX\_priority\_YY\_ZZ= 優先度 (重大度と影響度)  
XXXX\_auto\_deadline= 案件の作業期限の自動入力の可否  
XXXX\_deadline\_pri\_high= 優先度が大至急の場合の加算時間  
XXXX\_deadline\_pri\_middle= 優先度が至急の場合の加算時間  
XXXX\_deadline\_pri\_normal= 優先度が標準の場合の加算時間  
XXXX\_deadline\_pri\_nothing= 優先度が未設定の場合の加算時間  
:

---

上記は、コマンド用の案件自動入力プロパティファイルの形式です。

## ファイル名

- jp1imss\_itementry\_default.conf (コマンド用)
- jp1imss\_itementry\_default.conf.model (コマンド用のモデルファイル)

## 注

モデルファイルは案件自動入力プロパティファイルの内容をリセットする場合に利用してください。案件自動入力プロパティファイルを削除し、モデルファイル

11. 定義ファイル

案件自動入力プロパティファイル (jp1imss\_itementry\_default.conf)

をコピー，リネームすることで案件自動入力プロパティファイルとして使用できます。

格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

定義の反映時期

案件の自動入力設定で，案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する場合は，案件登録時に定義内容が反映されます。

表 11-5 案件自動入力プロパティファイルで設定できる指定キー一覧（コマンド用）

| 指定キー名                  | 説明   | デフォルト値 |
|------------------------|--|--------|
| XXXX_auto_accrual_date | 対象のプロセスワークボードで案件を作成する際に，「案件の発生日時」に値を自動入力するかどうかを指定する。 <ul style="list-style-type: none"><li>• false：設定しない</li><li>• true：設定する</li></ul> 自動入力を設定した場合は，コマンドが実行された日時が自動的に設定される。  | false  |
| XXXX_auto_start_date   | 対象のプロセスワークボードで，案件を作成する際に，「案件の開始日時」に値を自動入力するかどうかを指定する。 <ul style="list-style-type: none"><li>• false：設定しない</li><li>• true：設定する</li></ul> 自動入力を設定した場合は，コマンドが実行された日時が自動的に設定される。 | false  |
| XXXX_auto_priority     | 対象のプロセスワークボードで，案件を作成する際に，「案件の優先度」に値を自動入力するかどうかを指定する。 <ul style="list-style-type: none"><li>• false：設定しない</li><li>• true：設定する</li></ul> 優先度に設定する値は，「重大度」と「影響度」の組み合わせによって異なる。  | false  |

| 指定キー名                  | 説明   | デフォルト値   |
|------------------------|--|--|
| XXXX_priority_YY_ZZ    | <p>案件の優先度に設定する値を指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3: 大至急</li> <li>2: 至急</li> <li>1: 標準</li> <li>0: 未設定 (なし)</li> </ul> <p>優先度は, YY_ZZ (「重大度」と「影響度」の値の組み合わせ) によって決定する。<br/>         YY (重大度) には次の整数を指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1: 緊急</li> <li>2: 警戒</li> <li>3: 致命的</li> <li>4: エラー</li> <li>5: 警告</li> <li>6: 通知</li> <li>7: 情報</li> <li>8: デバッグ</li> <li>0: 未設定</li> </ul> <p>ZZ (影響度) には次の整数を指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3: 大</li> <li>2: 中</li> <li>1: 小</li> <li>0: 未設定</li> </ul> | 1_3=3<br>1_2=3<br>1_1=3<br>1_0=2<br>2_3=3<br>2_2=3<br>2_1=2<br>2_0=2<br>3_3=3<br>3_2=2<br>3_1=2<br>3_0=2<br>4_3=2<br>4_2=2<br>4_1=2<br>4_0=1<br>5_3=2<br>5_2=2<br>5_1=1<br>5_0=1<br>6_3=2<br>6_2=1<br>6_1=1<br>6_0=1<br>7_3=1<br>7_2=1<br>7_1=1<br>7_0=0<br>8_3=1<br>8_2=1<br>8_1=0<br>8_0=0<br>0_3=1<br>0_2=0<br>0_1=0<br>0_0=0 |
| XXXX_auto_deadline     | <p>対象のプロセスワークボードで, 案件を作成する際に, 「案件の作業期限」に値を自動入力するかどうかを指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>false: 設定しない</li> <li>true: 設定する</li> </ul> <p>自動入力を設定した場合は, コマンド実行日時に加算時間が追加された日時が, 自動的に設定される。加算される時間は優先度によって異なる。</p>   | false  |
| XXXX_deadline_pri_high | <p>作業期限を自動入力する場合に加算する時間数を指定する。優先度が「大至急」の場合に, 案件の登録日時にこのキーで指定した時間数を加算して作業期限へ自動入力する。0 ~ 8760 の半角数字で指定する (単位: 時間数)。</p>   | 24   |

## 11. 定義ファイル

案件自動入力プロパティファイル (jp1imss\_itementry\_default.conf)

| 指定キー名                     | 説明   | デフォルト値 |
|---------------------------|--|--------|
| XXXX_deadline_pri_middle  | 作業期限を自動入力する場合に加算する時間数を指定する。優先度が「至急」の場合に、案件の登録日時にこのキーで指定した時間数を加算して作業期限へ自動入力する。0 ~ 8760 の半角数字で指定する（単位：時間数）。    | 36     |
| XXXX_deadline_pri_normal  | 作業期限を自動入力する場合に加算する時間数を指定する。優先度が「標準」の場合に、案件の登録日時にこのキーで指定した時間数を加算して作業期限へ自動入力する。0 ~ 8760 の半角数字で指定する（単位：時間数）。    | 48     |
| XXXX_deadline_pri_nothing | 作業期限を自動入力する場合に加算する時間数を指定する。優先度が設定されていない場合に、案件の登録日時にこのキーで指定した時間数を加算して作業期限へ自動入力する。0 ~ 8760 の半角数字で指定する（単位：時間数）。 | 60     |

### 注

「XXXX」には次のプロセス名を指定します。

「incident」( インシデント管理 )

「problem」( 問題管理 )

「change」( 変更管理 )

「release」( リリース管理 )

## 定義例

変更管理の案件項目を自動入力する場合の定義例を次に示します。

```
change_auto_accrual_date=false
change_auto_start_date=false
change_auto_priority=true
change_priority_1_3=3
change_priority_1_2=3
change_priority_1_1=3
change_priority_1_0=2
change_priority_2_3=3
change_priority_2_2=3
change_priority_2_1=2
change_priority_2_0=2
change_priority_3_3=3
change_priority_3_2=2
change_auto_deadline=true
change_deadline_pri_high=24
change_deadline_pri_middle=36
change_deadline_pri_normal=48
change_deadline_pri_nothing=60
:
```

# 案件集計プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.properties )

---

## 説明

メイン画面（案件状況）で案件の集計結果を表示する際の各種しきい値，対象案件一覧に表示する内容のデフォルト値などを定義したファイルです。

次に示す情報が定義されています。運用に合わせて編集してください。

- 長期化と判断する未解決期間
- 未処理案件を警告表示するためのしきい値
- 未完了案件を警告表示するためのしきい値
- 審議中案件を警告表示するためのしきい値
- 長期化案件を警告表示するためのしきい値
- 最優先案件を警告表示するためのしきい値
- 当日期限の案件を警告表示するためのしきい値
- システム選択時に対象案件一覧に表示する案件の種別
- プロセス選択時に対象案件一覧に表示する案件の種別

[ プロセスワークボード作成 ] 画面または [ プロセスワークボード編集 ] 画面からも，メイン画面（案件状況）で警告表示するための案件のしきい値を設定できます。

## 形式

---

```
hptl_jp1_imss_kpi_term_incident= 長期化と判断する未解決期間（インシデント管理）
hptl_jp1_imss_kpi_term_problem= 長期化と判断する未解決期間（問題管理）
hptl_jp1_imss_kpi_term_change= 長期化と判断する未解決期間（変更管理）
hptl_jp1_imss_kpi_term_release= 長期化と判断する未解決期間（リリース管理）
:
hptl_jp1_imss_kpi_system_default_list= システム選択時に対象案件一覧に表示する案件の種別
hptl_jp1_imss_kpi_process_default_list= プロセス選択時に対象案件一覧に表示する案件の種別
```

---

# で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.properties
- hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.properties.model（案件集計プロパティファイルのモデルファイル）

## 注

モデルファイルは案件集計プロパティファイルの内容をリセットする場合に利用してください。案件集計プロパティファイルを削除し，モデルファイルをコピー，リネームすることで案件集計プロパティファイルとして使用できます。

11. 定義ファイル

案件集計プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.properties )

格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

定義の反映時期

jsscollectdata コマンドの実行時に反映されます。

記述内容

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。指定キーと値は「= (イコール)」でつなぎます。

表 11-6 案件集計プロパティファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                           | 説明  | デフォルト値 |
|---------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_kpi_term_incident | インシデント管理で長期化と判断する未解決期間を時間 (単位: 時間) で指定する。<br>指定できる値は 0 ~ 876000 の半角数字 (整数)。 | 72     |
| hptl_jp1_imss_kpi_term_problem  | 問題管理で長期化と判断する未解決期間を時間 (単位: 時間) で指定する。<br>指定できる値は 0 ~ 876000 の半角数字 (整数)。     | 168    |
| hptl_jp1_imss_kpi_term_change   | 変更管理で長期化と判断する未解決期間を時間 (単位: 時間) で指定する。<br>指定できる値は 0 ~ 876000 の半角数字 (整数)。     | 480    |
| hptl_jp1_imss_kpi_term_release  | リリース管理で長期化と判断する未解決期間を時間 (単位: 時間) で指定する。<br>指定できる値は 0 ~ 876000 の半角数字 (整数)。   | 480    |



| 指定キー名                                  | 説明   | デフォルト値 |
|--|--|--------|
| hptl_jp1_imss_kpi_term_for_XXX         | <p>特定のプロセスワークボードで長期化と判断する未解決期間を変更する場合に、未解決期間を時間（単位：時間）で指定する。</p> <p>この指定キーは、複数指定できる。デフォルトではコメントアウト（行頭に #）されているため、設定したい場合にはコメントを外すか、この指定キーを追記し、次の設定をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定キー名の XXX に、未解決期間を変更するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を指定する。</li> <li>値を指定する。</li> </ul> <p>この指定キーでの指定は、各プロセスでの指定よりも優先される。ただし、不正なプロセスワークボード ID を指定したり、不正な値（次に説明する値以外の値）を指定したりした場合は、各プロセスで指定した値が適用される。指定できる値は 0 ～ 876000 の半角数字（整数）。</p> | -      |
| hptl_jp1_imss_kpi_unprocessed_incident | <p>インシデント管理で未処理案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_unprocessed_problem  | <p>問題管理で未処理案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_unprocessed_change   | <p>変更管理で未処理案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_unprocessed_release  | <p>リリース管理で未処理案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |

## 11. 定義ファイル

案件集計プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.properties )

| 指定キー名                                     | 説明  | デフォルト値 |
|---|---|--------|
| hptl_jp1_imss_kpi_unprocessed_for_XX<br>X | <p>特定のプロセスワークボードで、未処理案件を警告表示するためのしきい値を変更する場合、しきい値を案件数で指定する。</p> <p>この指定キーは、複数指定できる。デフォルトではコメントアウト（行頭に#）されているため、設定したい場合にはコメントを外すか、この指定キーを追記し、次の設定をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定キー名の XXX に、しきい値を変更するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を指定する。</li> <li>値を指定する。</li> </ul> <p>この指定キーでの指定は、各プロセスでの指定よりも優先される。ただし、不正なプロセスワークボード ID を指定したり、不正な値（次に説明する値以外の値）を指定したりした場合は、各プロセスで指定した値が適用される。指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p> | -      |
| hptl_jp1_imss_kpi_processing_incident     | <p>インシデント管理で未完了案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 30     |
| hptl_jp1_imss_kpi_processing_problem      | <p>問題管理で未完了案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 30     |
| hptl_jp1_imss_kpi_processing_change       | <p>変更管理で未完了案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 30     |
| hptl_jp1_imss_kpi_processing_release      | <p>リリース管理で未完了案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 30     |

| 指定キー名                                | 説明   | デフォルト値 |
|--------------------------------------|--|--------|
| hptl_jp1_imss_kpi_processing_for_XXX | <p>特定のプロセスワークボードで未完了案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>この指定キーは、複数指定できる。</p> <p>デフォルトではコメントアウト（行頭に #）されているため、設定したい場合にはコメントを外すか、この指定キーを追記し、次の設定をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定キー名の XXX に、しきい値を変更するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を指定する。</li> <li>値を指定する。</li> </ul> <p>この指定キーでの指定は、各プロセスでの指定よりも優先される。ただし、不正なプロセスワークボード ID を指定したり、不正な値（次に説明する値以外の値）を指定したりした場合は、各プロセスで指定した値が適用される。指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p> | -      |
| hptl_jp1_imss_kpi_judging_incident   | <p>インシデント管理で審議中案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_judging_problem    | <p>問題管理で審議中案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_judging_change     | <p>変更管理で審議中案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_judging_release    | <p>リリース管理で審議中案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |

## 11. 定義ファイル

案件集計プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.properties )

| 指定キー名                               | 説明   | デフォルト値 |
|-------------------------------------|--|--------|
| hptl_jp1_imss_kpi_judging_for_XXX   | <p>特定のプロセスワークボードで審議中案件を警告表示するためのしきい値を変更する場合、しきい値を案件数で指定する。</p> <p>この指定キーは、複数指定できる。<br/>デフォルトではコメントアウト（行頭に#）されているため、設定したい場合にはコメントを外すか、この指定キーを追記し、次の設定をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定キー名の XXX に、しきい値を変更するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を指定する。</li> <li>値を指定する。</li> </ul> <p>この指定キーでの指定は、各プロセスでの指定よりも優先される。ただし、不正なプロセスワークボード ID を指定したり、不正な値（次に説明する値以外の値）を指定したりした場合は、各プロセスで指定した値が適用される。<br/>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p> | -      |
| hptl_jp1_imss_kpi_longterm_incident | <p>インシデント管理で長期化案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。<br/>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_longterm_problem  | <p>問題管理で長期化案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。<br/>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_longterm_change   | <p>変更管理で長期化案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。<br/>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_longterm_release  | <p>リリース管理で長期化案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。<br/>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |

| 指定キー名                               | 説明  | デフォルト値 |
|-------------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_kpi_longterm_for_XXX  | <p>特定のプロセスワークボードで長期化案件を警告表示するためのしきい値を変更する場合、しきい値を案件数で指定する。</p> <p>この指定キーは、複数指定できる。デフォルトではコメントアウト（行頭に #）されているため、設定したい場合にはコメントを外すか、この指定キーを追記し、次の設定をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定キー名の XXX に、しきい値を変更するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を指定する。</li> <li>値を指定する。</li> </ul> <p>この指定キーでの指定は、各プロセスでの指定よりも優先される。ただし、不正なプロセスワークボード ID を指定したり、不正な値（次に説明する値以外の値）を指定したりした場合は、各プロセスで指定した値が適用される。指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p> | -      |
| hptl_jp1_imss_kpi_priority_incident | <p>インシデント管理で最優先案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_priority_problem  | <p>問題管理で最優先案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_priority_change   | <p>変更管理で最優先案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_priority_release  | <p>リリース管理で最優先案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |

## 11. 定義ファイル

案件集計プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.properties )

| 指定キー名                              | 説明  | デフォルト値 |
|------------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_kpi_priority_for_XXX | <p>特定のプロセスワークボードで最優先案件を警告表示するためのしきい値を変更する場合は、しきい値を案件数で指定する。</p> <p>この指定キーは、複数指定できる。デフォルトではコメントアウト（行頭に#）されているため、設定したい場合にはコメントを外すか、この指定キーを追記し、次の設定をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定キー名の XXX に、しきい値を変更するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を指定する。</li> <li>値を指定する。</li> </ul> <p>この指定キーでの指定は、各プロセスでの指定よりも優先される。ただし、不正なプロセスワークボード ID を指定したり、不正な値（次に説明する値以外の値）を指定したりした場合は、各プロセスで指定した値が適用される。指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p> | -      |
| hptl_jp1_imss_kpi_today_incident   | <p>インシデント管理で当日期限の案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_today_problem    | <p>問題管理の当日期限の案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_today_change     | <p>変更管理の当日期限の案件を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>   | 10     |
| hptl_jp1_imss_kpi_today_release    | <p>リリース管理の当日期限を警告表示するためのしきい値を、案件数で指定する。</p> <p>指定できる値は 0 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。</p>  | 10     |

| 指定キー名                                  | 説明  | デフォルト値   |
|--|---|----------|
| hptl_jp1_imss_kpi_today_for_XXX        | <p>特定のプロセスワークボードで当日期限の案件を警告表示するためのしきい値を変更する場合、しきい値を案件数で指定する。</p> <p>この指定キーは、複数指定できる。デフォルトではコメントアウト（行頭に #）されているため、設定したい場合にはコメントを外すか、この指定キーを追記し、次の設定をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定キー名の XXX に、しきい値を変更するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を指定する。</li> <li>値を指定する。</li> </ul> <p>この指定キーでの指定は、各プロセスでの指定よりも優先される。ただし、不正なプロセスワークボード ID を指定したり、不正な値（次に説明する値以外の値）を指定したりした場合は、各プロセスで指定した値が適用される。指定できる値は 0 ~ 2147483647 の半角数字（整数）。</p> | -        |
| hptl_jp1_imss_kpi_system_default_list  | <p>メイン画面（案件状況）の状況確認で、システム視点の案件状況を表示したときに、対象案件一覧に表示される案件の種別を指定する。なお、表示されるのは状況確認で一番上に表示されている対象システムの案件となる。</p> <p>指定できる値を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>process：未完了</li> <li>long：長期化</li> <li>priority：最優先</li> </ul>   | priority |
| hptl_jp1_imss_kpi_process_default_list | <p>メイン画面（案件状況）の状況確認で、プロセス視点の案件状況を表示したときに、対象案件一覧に表示される案件の種別を指定する。なお、表示されるのはインシデント管理の案件となる。</p> <p>指定できる値を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>process：未完了</li> <li>unprocess：未処理</li> <li>judging：審議中</li> <li>long：長期化</li> <li>priority：最優先</li> <li>today：当日期限</li> </ul>   | priority |

（凡例）  
 - ：設定値なし

## 注意事項

案件集計プロパティファイルの定義内容を変更した場合は、jssc集計data コマンドを実行して、新しい定義内容で集計データを作成してください。

# 案件情報入力ファイル（任意）

## 説明

JP1/IM - Service Support に登録する案件情報を入力したファイルです。このファイルは、CSV 形式で作成する必要があります。このファイルの内容を JP1/IM - Service Support に登録するには、jssitemimport コマンドを実行する必要があります。

## 形式

|   |
|---|
| # コメント文（改行）   |
| " プロセスワークボード ID"," タイトル "," 重大度 "," 影響度 "," 優先度 ",・・・（改行） |
| " プロセスワークボード ID"," タイトル "," 重大度 "," 影響度 "," 優先度 ",・・・（改行） |
| :   |
| :   |

# で始まる行はコメント扱いとなります。

（凡例）  
（改行）: 改行を示す

## ファイル名

任意のファイル名を使用します。

## 格納先フォルダ

jssitemimport コマンドを実行するホストの任意のフォルダ

## 定義の反映時期

jssitemimport コマンドを実行すると、このファイルの内容が JP1/IM - Service Support に反映されます。

## 記述内容

次の表に示す順序に従って案件情報を指定してください。

表 11-7 案件情報入力ファイルで指定する案件情報（行単位）

| 指定<br>順序 | 項目名           | 設定できる文字                      | 設定できるバイト数   | 指定<br>要否 |
|----------|---------------|------------------------------|-------------|----------|
| 1        | プロセスワークボード ID | 半角英数字                        | 1 ～ 64 バイト  |          |
| 2        | タイトル          | 制御文字（ 0x00 ～ 0x1F , 0x7F ）以外 | 1 ～ 512 バイト |          |
| 3        | 重大度           | コードマッピングファイルで定義された値          | -           |          |



11. 定義ファイル  
案件情報入力ファイル（任意）

| 指定<br>順序 | 項目名               | 設定できる文字                                  | 設定できるバイト数   | 指定<br>要否 |
|----------|-------------------|--|-------------|----------|
| 4        | 影響度               | コードマッピングファイルで定義された値                      | -           |          |
| 5        | 優先度               | コードマッピングファイルで定義された値                      | -           |          |
| 6        | 案件種別              | コードマッピングファイルで定義された値                      | -           |          |
| 7        | 問題分野              | コードマッピングファイルで定義された値                      | -           |          |
| 8        | ステータス             | コードマッピングファイルで定義された値                      | -           |          |
| 9        | 作業状況              | 制御文字（0x00 ~ 0x1F , 0x7F）以外               | 4,096 バイト以内 |          |
| 10       | 結果                | コードマッピングファイルで定義された値                      | -           |          |
| 11       | 更新日時 <sup>1</sup> | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 12       | 発生日時              | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 13       | 登録日時              | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 14       | 開始日時              | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 15       | 担当者種別             | 「USER」または「ROLE」のどちらか                     | -           |          |
| 16       | 担当者               | 制御文字（0x00 ~ 0x1F , 0x7F）以外               | 255 バイト以内   |          |
| 17       | 担当者 ID            | 半角英数字と「_（下線）」                            | 64 バイト以内    |          |
| 18       | 作業期限              | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 19       | 回答責任者種別           | 「USER」または「ROLE」のどちらか                     | -           | 3        |
| 20       | 回答責任者             | 制御文字（0x00 ~ 0x1F , 0x7F）以外               | 255 バイト以内   | 3        |
| 21       | 回答責任者 ID          | 半角英数字                                    | 64 バイト以内    | 3        |
| 22       | 完了日時              | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 23       | 顧客名               | 制御文字（0x00 ~ 0x1F , 0x7F）以外               | 1,024 バイト以内 |          |

11. 定義ファイル  
案件情報入力ファイル（任意）

| 指定<br>順序 | 項目名         | 設定できる文字                       | 設定できるバイト数   | 指定<br>要否 |
|----------|-------------|-------------------------------|-------------|----------|
| 24       | 問い合わせ者      | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 255 バイト以内   |          |
| 25       | 費用（予算）      | 0 ～ 2147483647 の 10 進整数       | -           |          |
| 26       | 費用（実績）      | 0 ～ 2147483647 の 10 進整数       | -           |          |
| 27       | 影響業務        | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 255 バイト以内   |          |
| 28       | 概要          | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 2,048 バイト以内 |          |
| 29       | 現象種別        | コードマッピングファイルで定義された値           | -           |          |
| 30       | 要因          | コードマッピングファイルで定義された値           | -           |          |
| 31       | 根本原因        | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 32       | 回避策種別       | コードマッピングファイルで定義された値           | -           |          |
| 33       | 回避策         | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 34       | 解決区分        | コードマッピングファイルで定義された値           | -           |          |
| 35       | 解決策         | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 36       | 問題個所とバージョン  | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 1,024 バイト以内 |          |
| 37       | 再発防止のための考察  | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 38       | スケジュール，手順概要 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 39       | 変更の影響評価     | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 40       | 変更規模        | コードマッピングファイルで定義された値           | -           |          |
| 41       | リリースタイプ     | コードマッピングファイルで定義された値           | -           |          |
| 42       | 審議結果        | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 2,048 バイト以内 |          |
| 43       | フリー記入欄      | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 44       | 重大度の理由      | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 512 バイト以内   |          |

| 指定<br>順序 | 項目名             | 設定できる文字                       | 設定できるバイト数   | 指定<br>要否 |
|----------|-----------------|-------------------------------|-------------|----------|
| 45       | 影響度の理由          | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 512 バイト以内   |          |
| 46       | 優先度の理由          | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 512 バイト以内   |          |
| 47       | プロダクト名          | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 1,024 バイト以内 |          |
| 48       | ジョブネット名         | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 1,024 バイト以内 |          |
| 49       | ジョブ名            | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 1,024 バイト以内 |          |
| 50       | SNMP ソース        | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 1,024 バイト以内 |          |
| 51       | 監視ノード名          | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 255 バイト以内   |          |
| 52       | アラーム名           | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 255 バイト以内   |          |
| 53       | 拡張テキストデータ<br>01 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 54       | 拡張テキストデータ<br>02 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 55       | 拡張テキストデータ<br>03 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 56       | 拡張テキストデータ<br>04 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 57       | 拡張テキストデータ<br>05 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 4,096 バイト以内 |          |
| 58       | 拡張テキストデータ<br>06 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 2,048 バイト以内 |          |
| 59       | 拡張テキストデータ<br>07 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 2,048 バイト以内 |          |
| 60       | 拡張テキストデータ<br>08 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 2,048 バイト以内 |          |
| 61       | 拡張テキストデータ<br>09 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 2,048 バイト以内 |          |
| 62       | 拡張テキストデータ<br>10 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 2,048 バイト以内 |          |
| 63       | 拡張テキストデータ<br>11 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外 | 2,048 バイト以内 |          |

11. 定義ファイル  
案件情報入力ファイル（任意）

| 指定<br>順序 | 項目名             | 設定できる文字                                      | 設定できるバイト数   | 指定<br>要否 |
|----------|-----------------|--|-------------|----------|
| 64       | 拡張テキストデータ<br>12 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 2,048 バイト以内 |          |
| 65       | 拡張テキストデータ<br>13 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 2,048 バイト以内 |          |
| 66       | 拡張テキストデータ<br>14 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 2,048 バイト以内 |          |
| 67       | 拡張テキストデータ<br>15 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 2,048 バイト以内 |          |
| 68       | 拡張テキストデータ<br>16 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 512 バイト以内   |          |
| 69       | 拡張テキストデータ<br>17 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 512 バイト以内   |          |
| 70       | 拡張テキストデータ<br>18 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 512 バイト以内   |          |
| 71       | 拡張テキストデータ<br>19 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 512 バイト以内   |          |
| 72       | 拡張テキストデータ<br>20 | 制御文字（0x00 ～ 0x1F ,<br>0x7F）以外                | 512 バイト以内   |          |
| 73       | 拡張時刻データ 01      | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形<br>式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 74       | 拡張時刻データ 02      | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形<br>式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 75       | 拡張時刻データ 03      | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形<br>式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 76       | 拡張時刻データ 04      | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形<br>式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 77       | 拡張時刻データ 05      | 「YYYY/MM/DD hh:mm:ss」形<br>式の文字列 <sup>2</sup> | -           |          |
| 78       | 拡張コードデータ<br>01  | コードマッピングファイルで定<br>義された値                      | -           |          |
| 79       | 拡張コードデータ<br>02  | コードマッピングファイルで定<br>義された値                      | -           |          |
| 80       | 拡張コードデータ<br>03  | コードマッピングファイルで定<br>義された値                      | -           |          |
| 81       | 拡張コードデータ<br>04  | コードマッピングファイルで定<br>義された値                      | -           |          |
| 82       | 拡張コードデータ<br>05  | コードマッピングファイルで定<br>義された値                      | -           |          |
| 83       | 拡張数値データ 01      | 0 ～ 2147483647 の 10 進整数<br>または空白             | -           |          |

| 指定<br>順序 | 項目名             | 設定できる文字                          | 設定できるバイト数 | 指定<br>要否 |
|----------|-----------------|----------------------------------|-----------|----------|
| 84       | 拡張数値データ 02      | 0 ~ 2147483647 の 10 進整数<br>または空白 | -         |          |
| 85       | 拡張数値データ 03      | 0 ~ 2147483647 の 10 進整数<br>または空白 | -         |          |
| 86       | 拡張数値データ 04      | 0 ~ 2147483647 の 10 進整数<br>または空白 | -         |          |
| 87       | 拡張数値データ 05      | 0 ~ 2147483647 の 10 進整数<br>または空白 | -         |          |
| 88       | 拡張ユーザ情報種別<br>01 | 「USER」または「ROLE」のど<br>ちらか         | -         | 4        |
| 89       | 拡張ユーザ情報 01      | 制御文字（0x00 ~ 0x1F ,<br>0x7F）以外    | 255 バイト以内 |          |
| 90       | 拡張ユーザ情報<br>ID01 | 半角英数字                            | 64 バイト以内  |          |
| 91       | 拡張ユーザ情報種別<br>02 | 「USER」または「ROLE」のど<br>ちらか         | -         | 4        |
| 92       | 拡張ユーザ情報 02      | 制御文字（0x00 ~ 0x1F ,<br>0x7F）以外    | 255 バイト以内 |          |
| 93       | 拡張ユーザ情報<br>ID02 | 半角英数字                            | 64 バイト以内  |          |
| 94       | 拡張ユーザ情報種別<br>03 | 「USER」または「ROLE」のど<br>ちらか         | -         | 4        |
| 95       | 拡張ユーザ情報 03      | 制御文字（0x00 ~ 0x1F ,<br>0x7F）以外    | 255 バイト以内 |          |
| 96       | 拡張ユーザ情報<br>ID03 | 半角英数字                            | 64 バイト以内  |          |
| 97       | 拡張ユーザ情報種別<br>04 | 「USER」または「ROLE」のど<br>ちらか         | -         | 4        |
| 98       | 拡張ユーザ情報 04      | 制御文字（0x00 ~ 0x1F ,<br>0x7F）以外    | 255 バイト以内 |          |
| 99       | 拡張ユーザ情報<br>ID04 | 半角英数字                            | 64 バイト以内  |          |
| 100      | 拡張ユーザ情報種別<br>05 | 「USER」または「ROLE」のど<br>ちらか         | -         | 4        |
| 101      | 拡張ユーザ情報 05      | 制御文字（0x00 ~ 0x1F ,<br>0x7F）以外    | 255 バイト以内 |          |
| 102      | 拡張ユーザ情報<br>ID05 | 半角英数字                            | 64 バイト以内  |          |

（凡例）

- : 指定できる値が決まっているため、その値が設定できるバイト数となる

## 11. 定義ファイル

### 案件情報入力ファイル (任意)

: 指定が必要な項目

: 必要に応じて指定する項目

#### 注 1

案件情報入力ファイルで更新日時を指定しても、JP1/IM - Service Support には、jssitemimport コマンドを実行した時間で登録されます。

#### 注 2

YYYY は年、MM は月、DD は日、hh は時、mm は分、ss は秒を表します。指定できる範囲は 1970/01/02 00:00:00 ~ 2036/12/31 23:59:59 です。例えば、2007 年 5 月 10 日の 10 時 30 分 25 秒を設定する場合、「2007/05/10 10:30:25」となります。

#### 注 3

回答責任者に関連する項目を入力する場合、回答責任者種別、回答責任者、回答責任者 ID すべてを入力する必要があります。すべて入力されていない場合、エラーとなります。

#### 注 4

拡張ユーザ情報 ID との組み合わせによって、存在しないユーザーまたはロールが指定されていた場合は、エラーとなります。

1 行で 1 案件の情報となります。案件情報の各項目は「" (ダブルクォーテーション)」で囲み、「, (コンマ)」で区切ります。プロセスワークボード ID、タイトル、ステータス、担当者種別、担当者、および担当者 ID 以外は任意指定ですが、項目は省略できません。指定しない場合でも「" (ダブルクォーテーション)」で該当項目を囲んでください。また、各項目の指定順序も決まっています。

「重大度」を省略した場合の例を次に示します。

" プロセスワークボード ID"," タイトル","", " 影響度 "," 優先度 ",... (改行)

### 注意事項

プロセスワークボード ID、タイトル、ステータス、担当者種別、担当者、および担当者 ID は指定する必要があります。また、このファイルの内容を JP1/IM - Service Support に反映する前に、該当するプロセスワークボード ID を持つプロセスワークボードを作成しておく必要があります。

次に示す項目に情報を指定する場合、コードマッピングファイルで定義した値と同期を取る必要があります。

重大度、影響度、優先度、案件種別、問題分野、ステータス、結果、現象種別、回避策種別、解決区分、変更規模、リリースタイプ

詳細については、「11. 定義ファイル」の「コードマッピングファイル

(jplimss\_itemimport\_codemap.conf)」を参照してください。

項目名は、カスタマイズによって変わることがあります。詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル (任意)」を参照してください。カスタマイズした場合は、カスタマイズ後の項目名に置き換えて、表 11-6 をお読みください。なお、カスタマイズによって項目名を変更した場合でも、指定順序は変わりません。

入力ファイルの項目を 103 項目以上指定した場合は、102 番目の項目までが登録され

ます。53 ～ 102 番目の項目は任意のため、省略すると空欄になります。

## 定義例

プロセスワークボード ID「AWebSystem」に複数の案件情報を登録する場合の定義例を次に示します。

```
"AWebSystem","システム障害","緊急","小","標準","障害","アプリケーション",  
", "受付", "作業着手前", "未確認", "登録", "2006/10/30 10:15:30", "2006/10/  
29 23:55:40", "2006/10/30 10:15:30" . . . (改行)  
"AWebSystem","システム障害","警告","中","標準","障害","ミドルウェア","受  
付", "作業着手前", "未確認", "登録", "2006/10/30 10:15:30", "2006/10/30  
08:30:30", "2006/10/30 10:15:30" . . . (改行)  
"AWebSystem","プロセス異常終了","致命的","大","至急","障害","アプリケー  
ション", "受付", "作業着手前", "未確認", "登録", "2006/10/30  
10:15:30", "2006/10/30 09:14:40", "2006/10/30 10:15:30" . . . (改行)  
:
```

## 案件フォーム定義ファイル（任意）

### 説明

各プロセスの案件の項目を定義するファイルです。JP1/IM・Service Support に定義を反映すると、それ以降、登録する案件の項目が、このファイルで定義した項目に変わります。

デフォルト提供されている案件フォーム定義ファイルを次の表に示します。これらのファイルの内容を参考に定義ファイルを作成、カスタマイズしてください。カスタマイズした定義ファイルは、jssformcustomizer コマンドで読み込めるため、保存しておくことをお勧めします。

表 11-8 デフォルト提供されている案件フォーム定義ファイル

| ファイル名                                    | 説明                             |
|--|--------------------------------|
| IM-SS パス ¥itemform¥jssincident.xml       | インシデント管理用の案件フォーム定義ファイル         |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssincident.xml.model | インシデント管理用の案件フォーム定義ファイルのモデルファイル |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssproblem.xml        | 問題管理用の案件フォーム定義ファイル             |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssproblem.xml.model  | 問題管理用の案件フォーム定義ファイルのモデルファイル     |
| IM-SS パス ¥itemform¥jsschange.xml         | 変更管理用の案件フォーム定義ファイル             |
| IM-SS パス ¥itemform¥jsschange.xml.model   | 変更管理用の案件フォーム定義ファイルのモデルファイル     |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssrelease.xml        | リリース管理用の案件フォーム定義ファイル           |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssrelease.xml.model  | リリース管理用の案件フォーム定義ファイルのモデルファイル   |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssdefault.xml        | 案件検索用の案件フォーム定義ファイル             |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssdefault.xml.model  | 案件検索用の案件フォーム定義ファイルのモデルファイル     |

### 注

各プロセス用の案件フォームをカスタマイズした場合、それに合わせて案件検索用の案件フォームもカスタマイズしてください。カスタマイズの指定が一致していないと、[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示できない場合や、[ 案件検索結果一覧 ] 画面から出力した CSV ファイルの選択肢コードを表示名に変換できない場合があります。案件検索用の案件フォームの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件検索用の案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。[ 案件検索条件指定 ] 画面の詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 操作ガイド」の案件を検索する手順について説明している章を参照してください。



## 形式

```
<!-- xmlの宣言 -->
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>

<!-- 案件フォーム定義 -->
<form-def xmlns="http://www.hitachi.co.jp/jpl/im-ss/jimss_form-1.0">
  <fid>案件フォームID</fid>
  <fname value="案件フォーム名" />
  <description>コメント</description>
<!-- 表示位置 -->
<display-def>
  <position>
    <row><col fiid="項目ID" /></row>
    <row><col fiid="項目ID" /><col fiid="項目ID" /></row>
    <row><col fiid="項目ID" /></row>
    :
  </position>
</display-def>

<!-- 項目情報 -->
<item-def>
  <item-text fiid="項目ID" search=" [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >
    <label labelname="表示名" />
    <validate required="入力必須" />
  </item-text>
  :
  <item-code fiid="項目ID" search=" [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >
    <label labelname="表示名" />
    <options>
      <option value="0"></option>
      <option value="1">選択肢コード表示名</option>
      <option value="2">選択肢コード表示名</option>
      <option value="3">選択肢コード表示名</option>
    </options>
    <validate required="入力必須" />
  </item-code>
  :
</item-def>
</form-def>
```

「<!--」「-->」で囲んだ内容は、コメント扱いとなります。

## ファイル名

任意のファイル名を使用します。

## 格納先フォルダ

jssformdef コマンドを実行するホストの任意のフォルダ

## 定義の反映時期

jssformdef コマンドで案件フォーム定義ファイルの内容を反映したあとに有効になります。

## 記述内容

ここで説明しないパラメーターについては、変更しないでください。

## 11. 定義ファイル

### 案件フォーム定義ファイル (任意)

#### xml の宣言

ファイルの先頭行に次の宣言文を定義します。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
```

#### 案件フォーム定義

次の 4 行を定義 (<description> タグだけは省略可能) したあと、表示位置、項目情報をそれぞれ定義します。また、ファイルの最後の行に </form-def> を定義します。

```
<form-def xmlns="http://www.hitachi.co.jp/jpl/im-ss/
jimss_form-1.0">
  <fid>案件フォームID</fid>
  <fname value="案件フォーム名" />
  <description>コメント</description>
```

次に各タグで指定する値について説明します。

#### 案件フォーム ID

指定できる ID は、プロセスごとに異なります。次に示す値を指定してください。

インシデント管理用の案件フォームの場合: JIMSD\_FORM\_INCIDENT

問題管理用の案件フォームの場合: JIMSD\_FORM\_PROBLEM

変更管理用の案件フォームの場合: JIMSD\_FORM\_CHANGE

リリース管理用の案件フォームの場合: JIMSD\_FORM\_RELEASE

#### 案件フォーム名

案件フォーム名を 255 バイト以内で指定します。デフォルトでは次に示す値が指定されています。

インシデント管理用の案件フォームの場合: インシデント管理フォーム

問題管理用の案件フォームの場合: 問題管理フォーム

変更管理用の案件フォームの場合: 変更管理フォーム

リリース管理用の案件フォームの場合: リリース管理フォーム

#### コメント

案件フォームに対するコメントを 1,024 バイト以内で指定します。

なお、案件フォーム ID、案件フォーム名、コメントに指定した内容は、[ 案件フォームの管理 ] 画面、[ 案件フォームの詳細情報 ] 画面で確認できます。

#### 表示位置

画面での案件の項目の表示位置を定義します。

<position> タグと </position> タグの間に次の形で項目を定義します。

```
<row><col fiid="項目ID" /></row>
<row><col fiid="項目ID" /><col fiid="項目ID" /></row>
<row><col fiid="項目ID" /></row>
;
```

<row> タグと </row> タグで一つの行を表しています。タグ内には、一つまたは二つの <col> タグを指定できます。<col> タグには表示する案件項目の項目 ID を指定します。この定義によって、画面に表示する項目の位置を決めています。画面での表示順序は、本定義ファイルでの記載順序と同じです。

項目 ID については、表 11-9 で確認してください。

#### 注意事項

- 次の情報は、表示位置の定義から削除しないでください。( ) は項目 ID を表しています。  
タイトル (JIMSD\_FORM\_TITLE), プロセス (JIMSD\_FORM\_PROCESS), システム (JIMSD\_FORM\_SYSTEM), 案件 ID (JIMSD\_FORM\_ITEMID), プロセス間 ID (JIMSD\_FORM\_PROCESSITEMID), 優先度 (JIMSD\_FORM\_PRIORITYCODE), ステータス (JIMSD\_FORM\_ITEMSTATUSID), 登録者 (JIMSD\_FORM\_REGISTRANT), 登録日時 (JIMSD\_FORM\_REGISTDATE), 担当者 (JIMSD\_FORM\_ASSIGNED), 作業期限 (JIMSD\_FORM\_DEADLINE), 更新日時 (JIMSD\_FORM\_LASTUPDATE)
- ここで定義していない項目は、次の「項目情報」で定義した項目であっても画面に表示されません。

#### 項目情報

項目の属性を定義します。<item-def> と </item-def> の間に次の形で複数定義します。なお、説明文中のゴシック (太字) 部分だけが変更できます。

#### テキスト入力系の項目の形式

```
<item-text fiid="項目ID" type="型" search="[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >  
  <label labelname="表示名" />  
  <validate required="入力必須" />  
</item-text>
```

#### 項目 ID

案件の各項目で固定となっています。表 11-9 を参照してください。

#### 型

項目 ID が「JIMSD\_FORM\_USERTEXT01 ~ JIMSD\_FORM\_USERTEXT20」のものだけ指定、値を変更できます (ここで説明する項目 ID 以外のときは「type="型"」は指定不要です)。text または textarea のどちらかを指定します。省略した場合は text が仮定されます。  
text : テキストの入力行が単一行となります。  
textarea : テキストの入力行が複数行となります。

#### [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示するかを指定します。true または false のどちらかを指定します。省略した場合は true が仮定されます。

## 11. 定義ファイル

### 案件フォーム定義ファイル（任意）

true : [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されます。

false : [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されません。

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示する場合、キーワード条件指定のプルダウンに表示名が表示されます。

#### 表示名

画面に表示される項目名を 255 バイト以内で指定します。

#### 入力必須

項目を必須入力にするか、任意入力にするか、クローズ時に必須入力にするかを指定します。入力必須の指定が必要な場合に追加してください。指定が省略された場合は、none が仮定されます。

all : 入力が必要になります。

none : 入力が任意になります。

close : ステータスをクローズにして登録する場合に必須になります。

#### 数値入力系の項目の形式

```
<item-number fiid="項目ID" search="[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >
  <label labelname="表示名" />
  <validate required="入力必須" />
</item-number>
```

#### 項目 ID

案件の各項目で固定となっています。表 11-9 を参照してください。

#### [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示するかを指定します。true または false のどちらかを指定します。省略した場合は true が仮定されます。

true : [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されます。

false : [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されません。

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示する場合、属性条件指定に項目が追加されます。

#### 表示名

画面に表示される項目名を 255 バイト以内で指定します。

#### 入力必須

項目を必須入力にするか、任意入力にするか、クローズ時に必須入力にするかを指定します。入力必須の指定が必要な場合に追加してください。指定が省略された場合は、none が仮定されます。

all : 入力が必要になります。

none : 入力が任意になります。

close : ステータスをクローズにして登録する場合に必須になります。

#### ユーザー、ロール指定系の項目の形式

```
<item-user fiid="項目ID" type="型" search="[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >
```

```
<label labelname="表示名" />  
<validate required="入力必須" />  
</item-user>
```

#### 項目 ID

案件の各項目で固定となっています。表 11-9 を参照してください。

#### 型

項目 ID が「JIMSD\_FORM\_USEREXTTYPE01 ~ JIMSD\_FORM\_USEREXTTYPE05」のものだけ指定、値を変更できます（ここで説明する項目 ID 以外のときは「type="型"」は指定不要です）。user または userrole のどちらかを指定します。省略した場合は user が仮定されます。  
user：入力個所横の [ 参照 ] ボタンから [ ユーザー選択 ] 画面を呼び出せます。  
userrole：入力個所横の [ 参照 ] ボタンから [ ユーザー・ロール選択 ] 画面を呼び出せます。

#### [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示するかを指定します。true または false のどちらかを指定します。省略した場合は true が仮定されます。

true：[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されます。

false：[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されません。

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示する場合、キーワード条件指定のプルダウンに表示名が表示されます。また、属性条件指定にも項目が追加されます。

#### 表示名

画面に表示される項目名を 255 バイト以内で指定します。

#### 入力必須

項目を必須入力にするか、任意入力にするか、クローズ時に必須入力にするかを指定します。入力必須の指定が必要な場合に追加してください。指定が省略された場合は、none が仮定されます。

all：入力が必須になります。

none：入力が任意になります。

close：ステータスをクローズにして登録する場合に必須になります。

#### 選択系の項目の形式

```
<item-code fiid="項目ID" search="[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無"  
>  
  <label labelname="表示名" />  
  <options>  
    <option value="選択肢コード">選択肢コード表示名</option>  
    <option value="選択肢コード">選択肢コード表示名</option>  
    <option value="選択肢コード">選択肢コード表示名</option>  
    :  
  </options>  
  <validate required="入力必須" />  
</item-code>
```

#### 項目 ID

## 11. 定義ファイル

### 案件フォーム定義ファイル（任意）

案件の各項目で固定となっています。表 11-9 を参照してください。

#### [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示するかを指定します。true または false のどちらかを指定します。省略した場合は true が仮定されます。

true : [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されます。

false : [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されません。

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示する場合、属性条件指定に項目が追加されます。

#### 表示名

画面に表示される項目名を 255 バイト以内で指定します。

#### 選択肢コード

0 から順に数字を指定します。

画面上では指定した数字順にプルダウンに選択肢コードが表示されます。

備考 : <option> タグは最大 30 指定できます。「<option value="0"></option>」は「<option value="0" />」と指定することもできます。

#### 選択肢コード表示名

画面に表示される選択肢コードを 255 バイト以内で指定します。指定しなかった（空白とした）場合、画面上でも空白で表示されます。

なお、画面では、数字に 0 を指定した選択肢コードが初期表示されます。

#### 入力必須

項目を必須入力にするか、任意入力にするか、クローズ時に必須入力にするかを指定します。入力必須の指定が必要な場合に追加してください。指定が省略された場合は、none が仮定されます。

all : 入力が必要になります。

none : 入力が任意になります。

close : ステータスをクローズにして登録する場合に必須になります。

#### 日時指定系の項目の形式

```
<item-datetime fiid="項目ID" search="[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >
  <label labelname="表示名" />
  <validate required="入力必須" />
</item-datetime>
```

#### 項目 ID

案件の各項目で固定となっています。表 11-9 を参照してください。

#### [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示するかを指定します。true または false のどちらかを指定します。省略した場合は true が仮定されます。

true : [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されます。

false : [ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されません。

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示する場合、属性条件指定に項目が追加さ

れます。

#### 表示名

画面に表示される項目名を 255 バイト以内で指定します。

#### 入力必須

項目を必須入力にするか、任意入力にするか、クローズ時に必須入力にするかを指定します。入力必須の指定が必要な場合に追加してください。指定が省略された場合は、none が仮定されます。

all：入力が必要になります。

none：入力が任意になります。

close：ステータスをクローズにして登録する場合に必須になります。

#### リンク指定系の項目の形式

```
<item-link fiid="項目ID" type="型" search=" [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >  
  <label labelname="表示名" />  
  <validate required="入力必須" />  
</item-link>
```

#### 項目 ID

案件の各項目で固定となっています。表 11-9 を参照してください。

#### 型

項目 ID が「JIMSD\_FORM\_REFINFO01 ~ JIMSD\_FORM\_REFINFO05」のものだけ指定、値を変更できます（ここで説明する項目 ID 以外のときは「type="型"」は指定不要です）。aim, item, url のどれかを指定します。省略した場合は url が仮定されます。

aim：JP1/NETM/AIM または JP1/IM - UCMDB の管理情報にリンクをはる場合に指定します。

item：ほかの案件にリンクをはる場合に指定します。

url：URL にリンクをはる場合に指定します。

#### [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示するかを指定します。true または false のどちらかを指定します。省略した場合は true が仮定されます。

true：[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されます。

false：[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されません。

[ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示する場合、キーワード条件指定のプルダウンに表示名が表示されます。また、属性条件指定にも項目が追加されます。

#### 表示名

画面に表示される項目名を 255 バイト以内で指定します。

#### 入力必須

項目を必須入力にするか、任意入力にするか、クローズ時に必須入力にするかを指定します。入力必須の指定が必要な場合に追加してください。指定が省略された場合は、none が仮定されます。

11. 定義ファイル

案件フォーム定義ファイル（任意）

- all：入力が必要になります。
- none：入力が任意になります。
- close：ステータスをクローズにして登録する場合に必須になります。

添付ファイル用の項目の形式

```
<item-attached fiid="JIMSD_FORM_ATTACHED" search="[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >
  <label labelname="添付ファイル" />
</item-attached>
```

- [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無
  - [ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示するかを指定します。true または false のどちらかを指定します。省略した場合は true が仮定されます。
  - true：[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されます。
  - false：[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されません。
  - [ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示する場合、キーワード条件指定のプルダウンに表示名が表示されます。

ステータス用の項目の形式

```
<item-status fiid="JIMSD_FORM_ITEMSTATUSID" search="[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無" >
  <label labelname="ステータス" />
</item-status>
```

- [ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無
  - [ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示するかを指定します。true または false のどちらかを指定します。省略した場合は true が仮定されます。
  - true：[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されます。
  - false：[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示されません。
  - [ 案件検索条件指定 ] 画面に項目を表示する場合、属性条件指定に項目が追加されます。

案件フォーム定義ファイルでの定義状態

デフォルトで提供されている案件フォーム定義ファイルには、ユーザーがーから作成しなくてもいいように、各プロセスで必要と思われる項目を定義しています。各案件フォーム定義ファイルでの定義状態を次の表に示します。これを参考にカスタマイズしてください。

表 11-9 各案件フォーム定義ファイルでの定義状態

| 表示名<br>(項目 ID)            | 画面での入力形式<br>(最大値) | 型    | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>  |
|---------------------------|-------------------|------|------|---|---|---|---|
|                           |                   |      | I    | P | C | R |   |
| タイトル<br>(JIMSD_FORM_TITL) | テキスト(512バイト)      | text |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"><li>表示位置の変更</li><li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li></ul> |



| 表示名<br>(項目 ID)                             | 画面での入力形式<br>(最大値)                                 | 型    | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>   |
|--|---|------|------|---|---|---|--|
|  |   |      | I    | P | C | R |  |
| システム<br>(JIMSD_FORM_SY<br>STEM)            | 自動生成  | text |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> </ul>  |
| プロセス<br>(JIMSD_FORM_PR<br>OCESS)           | 自動生成  | text |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> </ul>  |
| 案件 ID<br>(JIMSD_FORM_IT<br>EMID)           | 自動生成  | text |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>[ 案件検索条件指<br/>定 ] 画面への表示<br/>有無</li> </ul>   |
| プロセス間 ID<br>(JIMSD_FORM_PR<br>OCESSITEMID) | 自動生成  | text |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>[ 案件検索条件指<br/>定 ] 画面への表示<br/>有無</li> </ul>   |
| 重大度<br>(JIMSD_FORM_SE<br>VERITYCODE)       | 次から選択<br>緊急, 警戒, 致命的,<br>エラー, 警告, 通知,<br>情報, デバッグ | code |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指<br/>定 ] 画面への表示<br/>有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表<br/>示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 重大度の理由<br>(JIMSD_FORM_SE<br>VERITYREASON)  | テキスト (512 バイ<br>ト)                                | text |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指<br/>定 ] 画面への表示<br/>有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>   |
| 影響度<br>(JIMSD_FORM_IM<br>PACTCODE)         | 次から選択<br>小, 中, 大                                  | code |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指<br/>定 ] 画面への表示<br/>有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表<br/>示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 影響度の理由<br>(JIMSD_FORM_IM<br>PACTREASON)    | テキスト (512 バイ<br>ト)                                | text |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指<br/>定 ] 画面への表示<br/>有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>   |

# 11. 定義ファイル

## 案件フォーム定義ファイル（任意）

| 表示名<br>(項目 ID)                         | 画面での入力形式<br>(最大値)                              | 型    | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>  |
|--|--|------|------|---|---|---|---|
|  |  |      | I    | P | C | R |   |
| 優先度<br>(JIMSD_FORM_PRIORITYCODE)       | 次から選択<br>標準，至急，大至急                             | code |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>   |
| 優先度の理由<br>(JIMSD_FORM_PRIORITYREASON)  | テキスト (512 バイト)                                 | text |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |
| 案件種別<br>(JIMSD_FORM_ITEMCATEGORYCODE)  | 次から選択<br>問い合わせ，障害，顧客要望                         | code |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 問題分野<br>(JIMSD_FORM_ISSUECATEGORYCODE) | 次から選択<br>アプリケーション，ミドルウェア，OS，ハードウェア，ネットワーク，プロセス | code |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 変更の規模<br>(JIMSD_FORM_CHANGESEALCODE)   | 次から選択<br>小規模，中規模，大規模                           | code | -    | - |   | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |

| 表示名<br>(項目ID)                           | 画面での入力形式<br>(最大値)  | 型      | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>  |
|---|--|--------|------|---|---|---|---|
|   |  |        | I    | P | C | R |   |
| リリースタイプ<br>(JIMSD_FORM_RELEASETYPECODE) | 次から選択<br>パッケージリリース,<br>フルリリース, デル<br>タリリース   | code   | -    | - | - |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| ステータス<br>(JIMSD_FORM_ITEMSTATUSID)      | 次から選択<br>インシデント管理の<br>場合<br>受付, 調査中,<br>対応依頼中, 審<br>議中, 承認済み,<br>クローズ<br>問題管理の場合<br>受付, 調査中,<br>審議中, 承認済<br>み, 対応依頼中,<br>クローズ<br>変更管理の場合<br>受付, 計画中,<br>審議中, 承認済<br>み, 対応依頼中,<br>レビュー中, ク<br>ローズ<br>リリース管理の場合<br>受付, 計画中,<br>審議中, 承認済<br>み, 対応依頼中,<br>クローズ | status |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更<sup>3</sup></li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> </ul>  |
| 結果<br>(JIMSD_FORM_RESULTCODE)           | 次から選択<br>インシデント管理の<br>場合<br>完了, 打ち切り,<br>未確認<br>問題管理の場合<br>変更完了, 既知<br>の問題, 原因不<br>明<br>変更管理, リリース<br>管理の場合<br>成功, 失敗 (計<br>画ミス), 失敗<br>(人的ミス), 失<br>敗 (その他)   | code   |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |

## 11. 定義ファイル

### 案件フォーム定義ファイル（任意）

| 表示名<br>(項目 ID)                                       | 画面での入力形式<br>(最大値)                                 | 型        | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>  |
|--|---|----------|------|---|---|---|---|
|  |   |          | I    | P | C | R |   |
| 発生日時<br>(JIMSD_FORM_AC<br>CRUALDATE)                 | 日付, 時刻  | datetime |      | - |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |
| 現象種別 <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_PH<br>ENOMENONCODE) | 選択肢のデフォルト提供はなく, ユーザーによるカスタマイズが前提                  | code     | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 解決区分<br>(JIMSD_FORM_SO<br>LUTIONCODE)                | 次から選択<br>ナレッジ, ドキュメント, ユーザー解決, 二次サポート, 問題管理, 他社調査 | code     |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 登録者<br>(JIMSD_FORM_RE<br>GISTRANT)                   | 自動生成  | user     |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> </ul>  |
| 登録日時<br>(JIMSD_FORM_RE<br>GISTDATE)                  | 自動生成  | datetime |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li></li> </ul>  |
| 担当者<br>(JIMSD_FORM_AS<br>SIGNED)                     | 選択によるユーザー, ロールの指定                                 | userrole |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> </ul>  |
| 作業期限<br>(JIMSD_FORM_DE<br>ADLINE)                    | 日付, 時刻  | datetime |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>   |

| 表示名<br>(項目 ID)                                | 画面での入力形式<br>(最大値)     | 型        | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>   |
|---|-----------------------|----------|------|---|---|---|--|
|   |                       |          | I    | P | C | R |  |
| 回答責任者 <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_RESPONDENT) | 選択によるユーザー ,<br>ロールの指定 | userrole | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 開始日時<br>(JIMSD_FORM_STARTDATE)                | 日付, 時刻                | datetime |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 完了日時<br>(JIMSD_FORM_COMPMDATE)                | 日付, 時刻                | datetime |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 顧客名<br>(JIMSD_FORM_CUSTOMERNAME)              | テキスト (1,024 バイト)      | text     |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 問い合わせ者<br>(JIMSD_FORM_INQUIRYNAME)            | テキスト (255 バイト)        | text     |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 費用 (予算)<br>(JIMSD_FORM_ESTIMATEDCOST)         | 0 ~ 2147483647 の整数値   | number   | -    | - |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 費用 (実績)<br>(JIMSD_FORM_ACTUALCOST)            | 0 ~ 2147483647 の整数値   | number   | -    | - |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |

# 11. 定義ファイル

## 案件フォーム定義ファイル（任意）

| 表示名<br>(項目 ID)                                  | 画面での入力形式<br>(最大値)                    | 型        | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>   |
|---|--------------------------------------|----------|------|---|---|---|--|
|   |                                      |          | I    | P | C | R |  |
| 影響業務 <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_EFFECTSERVICE) | テキスト (255 バイト)                       | textarea | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 機器情報<br>(JIMSD_FORM_LI NKAIM)                   | JP1/NETM/AIM または JP1/IM・UCMDB への参照設定 | aim      |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 問題個所とバージョン<br>(JIMSD_FORM_FAILURELOCATION)      | テキスト (1,024 バイト)                     | textarea | -    | - |   | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 関連案件<br>(JIMSD_FORM_LI NKITEM)                  | 関連案件への参照設定                           | item     |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 関連情報<br>(JIMSD_FORM_LI NKURL)                   | URL への参照設定                           | url      |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 概要<br>(JIMSD_FORM_SUMMARY)                      | テキスト (2,048 バイト)                     | textarea |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |

| 表示名<br>(項目 ID)                                   | 画面での入力形式<br>(最大値)                                   | 型        | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>  |
|--|---|----------|------|---|---|---|---|
|  |   |          | I    | P | C | R |   |
| 回避策種別<br>(JIMSD_FORM_AVOIDANCECODE)              | 次から選択<br>なし, 運用回避, 縮退運転, 再起動,<br>ファイル回復, 変更の戻し, その他 | code     |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 回避策<br>(JIMSD_FORM_AVOIDANCE)                    | テキスト ( 4,096 バイト )                                  | textarea |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |
| 作業状況<br>(JIMSD_FORM_SITUATION)                   | テキスト ( 4,096 バイト )                                  | textarea |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |
| 再発防止のための考察 <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_MEASURES) | テキスト ( 4,096 バイト )                                  | textarea | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |

# 11. 定義ファイル

## 案件フォーム定義ファイル（任意）

| 表示名<br>(項目 ID)                           | 画面での入力形式<br>(最大値)   | 型        | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>  |
|--|---|----------|------|---|---|---|---|
|  |   |          | I    | P | C | R |   |
| 要因<br>(JIMSD_FORM_CA<br>USECODE)         | 次から選択<br>インシデント管理，<br>問題管理の場合<br>新規ソフトウェア不良，既知ソフトウェア不良，<br>新規ハードウェア不良，既知ハードウェア不良，<br>ドキュメント不良，資料不足，ユーザーミス，仕様，他社問題，プロセス不良<br>変更管理，リリース管理の場合<br>顧客要望，機能拡張，業務要件，<br>インシデント・問題修正，プロセス改善 | code     |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 根本原因<br>(JIMSD_FORM_RO<br>OTCAUSE)       | テキスト (4,096 バイト)  | textarea |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |
| 解決策<br>(JIMSD_FORM_SO<br>LUTION)         | テキスト (4,096 バイト)  | textarea |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |
| スケジュール，手順概要<br>(JIMSD_FORM_SC<br>HEDULE) | テキスト (4,096 バイト)  | textarea | -    | - |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |
| 変更の影響評価<br>(JIMSD_FORM_IM<br>PACTEVAL)   | テキスト (4,096 バイト)  | textarea | -    | - |   | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |



| 表示名<br>(項目 ID)                          | 画面での入力形式<br>(最大値) | 型        | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>   |
|---|-------------------|----------|------|---|---|---|--|
|   |                   |          | I    | P | C | R |  |
| 審議結果<br>(JIMSD_FORM_DELIBERATIONRST)    | テキスト (2,048 バイト)  | textarea |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| フリー記入欄<br>(JIMSD_FORM_FREETDESCRIPTION) | テキスト (4,096 バイト)  | textarea |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| プロダクト名<br>(JIMSD_FORM_JP1PRODUCTNAME)   | テキスト (1,024 バイト)  | text     |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| ジョブネット名<br>(JIMSD_FORM_JP1JOBNETNAME)   | テキスト (1,024 バイト)  | text     |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| ジョブ名<br>(JIMSD_FORM_JP1JOBNAME)         | テキスト (1,024 バイト)  | text     |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| SNMP ソース<br>(JIMSD_FORM_JP1SNMPSRC)     | テキスト (1,024 バイト)  | text     |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |
| 監視ノード名<br>(JIMSD_FORM_JP1NODENAME)      | テキスト (255 バイト)    | text     |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul> |

# 11. 定義ファイル

案件フォーム定義ファイル（任意）

| 表示名<br>(項目 ID)   | 画面での入力形式<br>(最大値)                      | 型            | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>   |
|--|--|--------------|------|---|---|---|--|
|  |  |              | I    | P | C | R |  |
| アラーム名<br>(JIMSD_FORM_JP<br>1ALARMNAME)   | テキスト (255 バイト)                         | text         |      |   | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>               |
| 添付ファイル<br>(JIMSD_FORM_AT<br>TACHED)  | ファイル (最大 5 件,<br>1 件につき最大 5 メガ<br>バイト) | attache<br>d |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> </ul>                                |
| 更新日時<br>(JIMSD_FORM_LA<br>STUPDATE)  | 自動生成                                   | datetim<br>e |      |   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> </ul>   |
| イベント DB 内通し番<br>号 <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_IM<br>EVENTNO)                         | テキスト (64 バイト)                          | text         | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>               |
| JP1/IM - Manager の<br>ホスト名 <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_IM<br>HOSTNAME)               | テキスト (1,024 バイト)                       | text         | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>               |
| 追加項目：テキスト <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_US<br>ERTEXT01 ~<br>JIMSD_FORM_USE<br>RTEXT05) | テキスト (4,096 バイト)                       | text         | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>型の変更</li> </ul> |
|  |  | textare<br>a |      |   |   |   |  |
| 追加項目：テキスト <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_US<br>ERTEXT06 ~<br>JIMSD_FORM_USE<br>RTEXT15) | テキスト (2,048 バイト)                       | text         | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>型の変更</li> </ul> |

| 表示名<br>(項目 ID)   | 画面での入力形式<br>(最大値)                           | 型        | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>  |
|--|---|----------|------|---|---|---|---|
|  |   |          | I    | P | C | R |   |
|  |   | textarea |      |   |   |   |   |
| 追加項目：テキスト <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_US<br>ERTEXT16 ~<br>JIMSD_FORM_USE<br>RTEXT20)       | テキスト (512 バイト)                              | text     | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>型の変更</li> </ul>                            |
|  |   | textarea |      |   |   |   |   |
| 追加項目：数値 <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_US<br>ERINT01 ~<br>JIMSD_FORM_USE<br>RINT05)           | 0 ~ 2147483647 の整数値                         | number   | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |
| 追加項目：ユーザー <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_US<br>EREXTTYPE01 ~<br>JIMSD_FORM_USE<br>REXTTYPE05) | 選択によるユーザー，<br>ロールの指定                        | user     | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>型の変更</li> </ul>                            |
|  |   | userrole |      |   |   |   |   |
| 追加項目：コード <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_US<br>ERCODE01 ~<br>JIMSD_FORM_USE<br>RCODE05)        | 選択肢のデフォルト<br>提供はなく，ユー<br>ザーによるカスタ<br>マイズが前提 | code     | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>選択肢コードの表示順序変更</li> <li>選択肢コード変更</li> </ul> |
| 追加項目：日時 <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_US<br>ERTIME01 ~<br>JIMSD_FORM_USE<br>RTIME05)         | 日付，時刻                                       | datetime | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> </ul>  |

## 11. 定義ファイル

### 案件フォーム定義ファイル（任意）

| 表示名<br>(項目 ID)  | 画面での入力形式<br>(最大値) | 型    | 定義状態 |   |   |   | カスタマイズ<br>できる箇所 <sup>1</sup>   |
|---|-------------------|------|------|---|---|---|--|
|   |                   |      | I    | P | C | R |  |
| 追加項目：リンク <sup>2</sup><br>(JIMSD_FORM_REF<br>INFO01 ~<br>JIMSD_FORM_REF<br>INFO05) | URL への参照設定        | aim  | -    | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>表示位置の変更</li> <li>表示・非表示設定</li> <li>[ 案件検索条件指定 ] 画面への表示有無</li> <li>表示名変更</li> <li>必須・任意設定</li> <li>型の変更</li> </ul> |
|   |                   | item |      |   |   |   |  |
|   |                   | url  |      |   |   |   |  |

#### (凡例)

I：インシデント管理用の案件フォーム定義ファイル

P：問題管理用の案件フォーム定義ファイル

C：変更管理用の案件フォーム定義ファイル

R：リリース管理用の案件フォーム定義ファイル

：デフォルトで表示設定されている項目

-：デフォルトで非表示設定（定義されていない）となっている項目

#### 注 1

表示位置の変更，表示・非表示設定は，「記述内容」記載の「表示位置」で定義します。それ以外は，「記述内容」記載の「項目情報」で定義します。

#### 注 2

ユーザーの作成が前提の項目です。

#### 注 3

その他のカスタマイズ方法については，「2.12 ステータスの管理」を参照してください。

## 注意事項

選択肢コードは各プロセス間で統一してください。統一していない場合，エスカレーション時に意図しない選択肢コードに変換されたり，引き継がれなかったりします。例えば，インシデント管理プロセスで「案件種別」に「<option value="4"> 情報 </option>」を追加定義し，問題管理プロセスで「<option value="4"> 参考情報 </option>」を追加定義していた場合，インシデント管理プロセスから問題管理プロセスへの引き継ぎで「情報」は「参考情報」に変換されます。また，ほかのプロセスで追加定義していなかった場合，「情報」は引き継がれません。

各プロセス用の案件フォームや案件検索用の案件フォームをカスタマイズする場合，今まで使っていた選択肢コードの名称は変更しないでください。運用を始めてから選択肢コードの名称を変更すると，[ 案件検索結果一覧 ] 画面の検索結果や [ 案件検索結果一覧 ] 画面から出力した CSV ファイルの選択肢コードが正しく表示できなくなります。

各プロセス用の案件フォームから選択肢コードを削除した場合，案件検索用の案件

フォームからは削除しないでください。案件検索用の案件フォームから選択肢コードを削除すると、削除した選択肢コードを使っている案件が検索できなくなります。

案件の項目を削除する場合、削除したい項目の表示位置の定義を削除した案件フォーム定義ファイルを作成し、JP1/IM - Service Support に定義を反映してください。削除したい項目の情報については、削除する必要はありませんが、案件フォーム定義ファイルの内容をわかりやすくするため、あわせて削除することをお勧めします。

選択系の項目の案件は、選択肢コードで検索されます。

## 定義例

### 定義例 1

デフォルトで提供されているインシデント管理用の案件フォーム定義ファイルから SNMP ソース、監視ノード名、アラーム名を削除した場合の定義例を次に示します。なお、この例では、表示位置の変更に関係する部分だけを抜き出しています。

```
<display-def>
<position>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_TITLE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_ITEMID" /><col
fiid="JIMSD_FORM_LASTUPDATE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_SYSTEM" /><col
fiid="JIMSD_FORM_PROCESS" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_ACCRUALDATE" /><col
fiid="JIMSD_FORM_DEADLINE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_ASSIGNED" /><col
fiid="JIMSD_FORM_ITEMSTATUSID" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_CUSTOMERNAME" /><col
fiid="JIMSD_FORM_INQUIRYNAME" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_ITEMCATEGORYCODE" /><col
fiid="JIMSD_FORM_PROCESSITEMID" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_SUMMARY" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_REGISTDATE" /><col
fiid="JIMSD_FORM_REGISTRANT" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_STARTDATE" /><col
fiid="JIMSD_FORM_COMPPDATE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_SEVERITYCODE" /><col
fiid="JIMSD_FORM_SEVERITYREASON" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_IMPACTCODE" /><col
fiid="JIMSD_FORM_IMPACTREASON" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_PRIORITYCODE" /><col
fiid="JIMSD_FORM_PRIORITYREASON" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_SITUATION" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_LINKAIM" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_LINKITEM" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_LINKURL" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_JP1PRODUCTNAME" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_JP1JOBNETNAME" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_JP1JOBNAME" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_RESULTCODE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_AVOIDANCECODE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_AVOIDANCE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_CAUSECODE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_ROOTCAUSE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_SOLUTIONCODE" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_SOLUTION" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_DELIBERATIONRST" /></row>
<row><col fiid="JIMSD_FORM_FREEDDESCRIPTION" /></row>
```

## 11. 定義ファイル

### 案件フォーム定義ファイル (任意)

```
<row><col fiid="JIMSD_FORM_ATTACHED" /></row>
</position>
</display-def>
```

#### 定義例 2

案件フォーム定義ファイルで案件の項目「案件種別」に表示順序「4」、選択肢コード「情報」を追加した場合の定義例を次に示します。なお、この例では、案件の項目「案件種別」に関係する部分だけを抜き出しています。

```
<item-code fiid="JIMSD_FORM_ITEMCATEGORYCODE" search="true">
  <label labelname="案件種別" />
  <options>
    <option value="0"></option>
    <option value="1">問い合わせ</option>
    <option value="2">障害</option>
    <option value="3">顧客要望</option>
    <option value="4">情報</option>
  </options>
</item-code>
```

#### 定義例 3

案件フォーム定義ファイルにテキスト入力 (4,096 バイト) の案件の項目「覚書」を追加した場合の定義例を次に示します。なお、この例では、案件の項目「覚書」に関係する部分だけを抜き出しています。

```
<!-- 表示位置 -->
<row><col fiid="JIMSD_FORM_USERTEXT01" /></row>

<!-- 項目情報 -->
<item-text fiid="JIMSD_FORM_USERTEXT01" search="true"
type="textarea" >
  <label labelname="覚書" />
</item-text>
```

# 滞留案件定義ファイル (jp1informleave\_setting.conf)

---

## 説明

滞留案件通知コマンドを実行する場合に、案件処理が滞留されていると見なすための条件を定義するファイルです。

## 形式

---

```
hptl_jp1_imss_target_pwb_list= プロセスワークボード ID
hptl_jp1_imss_target_priority_code= 優先度
hptl_jp1_imss_target_range= 更新日時をさかのぼって監視する範囲
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_INQUIRY= ステータスが「受付」の案件に対して滞留案件と見なす案件
処理の放置時間
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_RESEARCH= ステータスが「調査中」の案件に対して滞留案件と見なす
案件処理の放置時間
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_PLANNING= ステータスが「計画中」の案件に対して滞留案件と見なす
案件処理の放置時間
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_DISCUSSING= ステータスが「審議中」の案件に対して滞留案件と見な
す案件処理の放置時間
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_APPROVED= ステータスが「承認済み」の案件に対して滞留案件と見な
す案件処理の放置時間
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_WAITING= ステータスが「対応依頼中」の案件に対して滞留案件と見な
す案件処理の放置時間
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_REVIEW= ステータスが「レビュー中」の案件に対して滞留案件と見な
す案件処理の放置時間
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_USER01= ユーザー拡張ステータスの案件に対して滞留案件と見なす案件
処理の放置時間
:
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_USER40= ユーザー拡張ステータスの案件に対して滞留案件と見なす案件
処理の放置時間
```

---

## ファイル名

- jp1informleave\_setting.conf (滞留案件定義ファイル)
- jp1informleave\_setting.conf.model (滞留案件定義ファイルのモデルファイル)

## 注

モデルファイルは滞留案件定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。滞留案件定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで滞留案件定義ファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

## 11. 定義ファイル

滞留案件定義ファイル (jp1informleave\_setting.conf)

### 定義の反映時期

jssinformleave コマンドの実行時に反映されます。

### 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつながります。

表 11-10 滞留案件定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                              | 説明   | デフォルト値  |
|------------------------------------|--|---------|
| hptl_jp1_imss_target_pwb_list      | 監視するプロセスワークボードのプロセスワークボード ID を指定する。複数のプロセスワークボード ID を指定する場合は、「,(コンマ)」区切りで指定する。存在しない ID を指定した場合は、存在しない ID を無視する。  | -       |
| hptl_jp1_imss_target_priority_code | ステータスごとに滞留案件の監視対象となる優先度を指定する。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 3: 大至急</li><li>• 2: 至急</li><li>• 1: 標準</li><li>• 0: 未設定 (なし)</li></ul> 複数の優先度を指定する場合は、「,(コンマ)」区切りで指定する。            | 3 (大至急) |
| hptl_jp1_imss_target_range         | 案件の更新日時をさかのぼって監視する期間を 1 ~ 168 (7 日) の半角数字で指定する (単位: 時間)。   | 24      |
| hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_INQUIRY   | ステータスが「受付」の案件に対して滞留案件と見なす案件処理の放置時間を、0 ~ 1440 (24*60) の半角数字で指定する (単位: 分)。<br>指定がない場合はそのステータスは監視対象から除外する。<br>0 ~ 1440 以外の値、または hptl_jp1_imss_target_range を超えた値を指定した場合は、60 (1 時間) が適用される。  | -       |
| hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_RESEARCH  | ステータスが「調査中」の案件に対して滞留案件と見なす案件処理の放置時間を 0 ~ 1440 (24*60) の半角数字で指定する (単位: 分)。<br>指定がない場合はそのステータスは監視対象から除外する。<br>0 ~ 1440 以外の値、または hptl_jp1_imss_target_range を超えた値を指定した場合は、60 (1 時間) が適用される。 | -       |



| 指定キー名                               | 説明  | デフォルト値 |
|-------------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_PLANNING   | ステータスが「計画中」の案件に対して滞留案件と見なす案件処理の放置時間を 0 ~ 1440 (24*60) の半角数字で指定する (単位: 分)。<br>指定がない場合はそのステータスは監視対象から除外する。<br>0 ~ 1440 以外の値, または<br>hptl_jp1_imss_target_range を超えた値を指定した場合は, 60 (1 時間) が適用される。   | -      |
| hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_DISCUSSING | ステータスが「審議中」の案件に対して滞留案件と見なす案件処理の放置時間を 0 ~ 1440 (24*60) の半角数字で指定する (単位: 分)。<br>指定がない場合はそのステータスは監視対象から除外する。<br>0 ~ 1440 以外の値, または<br>hptl_jp1_imss_target_range を超えた値を指定した場合は, 60 (1 時間) が適用される。   | -      |
| hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_APPROVED   | ステータスが「承認済み」の案件に対して滞留案件と見なす案件処理の放置時間を 0 ~ 1440 (24*60) の半角数字で指定する (単位: 分)。<br>指定がない場合はそのステータスは監視対象から除外する。<br>0 ~ 1440 以外の値, または<br>hptl_jp1_imss_target_range を超えた値を指定した場合は, 60 (1 時間) が適用される。  | -      |
| hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_WAITING    | ステータスが「対応依頼中」の案件に対して滞留案件と見なす案件処理の放置時間を 0 ~ 1440 (24*60) の半角数字で指定する (単位: 分)。<br>指定がない場合はそのステータスは監視対象から除外する。<br>0 ~ 1440 以外の値, または<br>hptl_jp1_imss_target_range を超えた値を指定した場合は, 60 (1 時間) が適用される。 | -      |
| hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_REVIEW     | ステータスが「レビュー中」の案件に対して滞留案件と見なす案件処理の放置時間を 0 ~ 1440 (24*60) の半角数字で指定する (単位: 分)。<br>指定がない場合はそのステータスは監視対象から除外する。<br>0 ~ 1440 以外の値, または<br>hptl_jp1_imss_target_range を超えた値を指定した場合は, 60 (1 時間) が適用される。 | -      |

## 11. 定義ファイル

滞留案件定義ファイル (jp1informleave\_setting.conf)

| 指定キー名   | 説明  | デフォルト値 |
|---|---|--------|
| hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_USER01<br>~<br>hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_USER40 | ユーザー拡張ステータスの案件に対して滞留案件と見なす案件処理の放置時間を 0 ~ 1440 (24*60) の半角数字で指定する (単位: 分)。<br>指定がない場合はそのステータスは監視対象から除外する。<br>0 ~ 1440 以外の値, または<br>hptl_jp1_imss_target_range を超えた値を指定した場合は, 60 (1 時間) が適用される。 | -      |

(凡例)

- : 設定値なし

### 定義例

優先度が「大至急」、ステータスが「調査中」および「計画中」の案件で、処理を 60 分以上放置した案件を 24 時間の範囲で監視対象とした場合の定義例を次に示します。

```
hptl_jp1_imss_target_pwb_list=pwb01,pwb02  
hptl_jp1_imss_target_priority_code=3  
hptl_jp1_imss_target_range=24
```

```
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_INQUIRY=  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_RESEARCH=60  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_PLANNING=60  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_DISCUSSING=  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_APPROVED=  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_WAITING=  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_REVIEW=  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_USER01=  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_USER02=  
:  
hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_USER40=
```

上記の設定で、12 時に jssinformleave コマンドを実行した場合、滞留案件と見なされる案件と見なされない案件の例を次に示します。

| ステータス         | 案件の更新日時                  | 判定          |
|---------------|--------------------------|-------------|
| 「調査中」および「計画中」 | 前日 12:00 以降,<br>11:00 以前 | 滞留案件と見なされる  |
| 「調査中」および「計画中」 | 11:00 より後                | 滞留案件と見なされない |

### 注意事項

クラスタ環境では現用系および予備系両方の定義ファイルを設定する必要があります。

## 案件検索用の案件フォーム定義ファイル（任意）

### 説明

メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で、最上位の「プロセスワークボード」やシステムを選択した際の「案件検索条件指定」画面に表示される案件の項目を定義するファイルです。また、「案件検索結果一覧」画面から CSV ファイルを出力するときに、選択肢コードを表示名に変換するために使用します。JP1/IM・Service Support に定義を反映すると、それ以降、最上位の「プロセスワークボード」やシステム選択時に検索条件として表示される案件の項目が、このファイルで定義した項目に変わります。

各プロセス用の案件フォーム定義ファイルをカスタマイズしたときや検索で使用する案件の項目を減らしたいときにカスタマイズしてください。各プロセス用の案件フォーム定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。

デフォルト提供されている案件検索用の案件フォーム定義ファイルを次の表に示します。これらのファイルの内容を参考に定義ファイルを作成、カスタマイズしてください。

表 11-11 デフォルト提供されている案件検索用の案件フォーム定義ファイル

| ファイル名                                   | 説明                         |
|---|----------------------------|
| IM-SS パス ¥itemform¥jssdefault.xml       | 案件検索用の案件フォーム定義ファイル         |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssdefault.xml.model | 案件検索用の案件フォーム定義ファイルのモデルファイル |

## 11. 定義ファイル

案件検索用の案件フォーム定義ファイル（任意）

### 形式

---

```
<!-- xmlの宣言 -->
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>

<!-- 案件フォーム定義 -->
<form-def xmlns="http://www.hitachi.co.jp/jpl/im-ss/jimss_form-1.0">
  <fid>JIMSD_FORM_MASTER</fid>
  <fname value="案件フォーム名" />
  <description>コメント</description>

  <!-- 表示項目 -->
  <display-def>
    <position>
      <row><col fiid="項目ID" /></row>
      <row><col fiid="項目ID" /><col fiid="項目ID" /></row>
      <row><col fiid="項目ID" /></row>
      :
    </position>
  </display-def>

  <!-- 項目情報 -->
  <item-def>
    <item-text fiid="項目ID" search="true" >
      <label labelname="表示名" />
    </item-text>
    :
    <item-code fiid="項目ID" search="true" >
      <label labelname="表示名" />
      <options>
        <option value="0"></option>
        <option value="1">選択肢コード表示名</option>
        <option value="2">選択肢コード表示名</option>
        <option value="3">選択肢コード表示名</option>
      </options>
    </item-code>
    :
  </item-def>
</form-def>
```

---

「<!--」「-->」で囲んだ内容は、コメント扱いとなります。

### ファイル名

任意のファイル名を使用します。

### 格納先フォルダ

jssformdef コマンドを実行するホストの任意のフォルダ

### 定義の反映時期

jssformdef コマンドで案件フォーム定義ファイルの内容を反映したあとに有効になります。

### 記述内容

ここで説明しないパラメーターについては、変更しないでください。

## xml の宣言

ファイルの先頭行に次の宣言文を定義します。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
```

## 案件フォーム定義

次の 4 行を定義 (<description> タグだけは省略可能) したあと、表示項目、項目情報をそれぞれ定義します。また、ファイルの最後の行に </form-def> を定義します。

```
<form-def xmlns="http://www.hitachi.co.jp/jpl/im-ss/
jimss_form-1.0">
  <fid>案件フォームID</fid>
  <fname value="案件フォーム名" />
  <description>コメント</description>
```

次に各タグで指定する値について説明します。

### 案件フォーム ID

案件検索用の案件フォームに指定できる案件フォーム ID は、  
JIMSD\_FORM\_MASTER です。これ以外は指定できません。

### 案件フォーム名

案件フォーム名を 255 バイト以内で指定します。デフォルトでは「マスター表示項目」が指定されています。

### コメント

案件フォームに対するコメントを 1,024 バイト以内で指定します。デフォルトでは「案件検索用の案件フォーム」が指定されています。

なお、案件フォーム ID、案件フォーム名、コメントに指定した内容は、[ 案件フォームの管理 ] 画面、[ 案件フォームの詳細情報 ] 画面で確認できます。

## 表示項目

画面に表示する案件の項目を定義します。

<position> タグと </position> タグの間に次の形で項目を定義します。

```
<row><col fiid="項目ID" /></row>
<row><col fiid="項目ID" /><col fiid="項目ID" /></row>
<row><col fiid="項目ID" /></row>
:
```

<row> タグと </row> タグで一つの行を表しています。タグ内には、一つまたは二つの <col> タグを指定できます。<col> タグには表示する案件項目の項目 ID を指定します。各プロセス用の案件フォームで定義した項目をすべて定義します。なお、各プロセス用の案件フォームと異なり、記載順序は関係ありません。

項目 ID の詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル (任意)」を参照してください。

## 11. 定義ファイル

案件検索用の案件フォーム定義ファイル（任意）

### 項目情報

項目の属性を定義します。各プロセス用の案件フォームで定義した項目をすべて定義します。項目の属性の詳細については、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。なお、定義の際には、「fiid="項目 ID"」のあとに「search="true"」または「search="false"」を追記します。「search="true"」を追記した項目は、案件を検索する際に画面表示されます。「search="false"」を追記した項目は、案件を検索する際に画面表示されません。

### 指定例

```
<item-text fiid="JIMSD_FORM_SUMMARY" search="true" >
  <label labelname="概要" />
</item-text>
```

### 注意事項

項目情報に選択系の項目を指定する場合には、各プロセスで定義されているすべての選択肢コードを指定する必要があります。例えば、案件の項目「要因」のように各プロセスで選択肢コードが異なるものがあった場合、各プロセスで定義されている「要因」の選択肢コードすべてを指定する必要があります。指定されていないと、[ 案件検索条件指定 ] 画面に表示できない場合や、[ 案件検索結果一覧 ] 画面から出力した CSV ファイルの選択肢コードを表示名に変換できない場合があります。

### 定義例

#### 定義例 1

各プロセス用の案件フォーム定義ファイルで案件の項目「案件種別」に表示順序「4」、選択肢コード「情報」を追加した場合の、案件検索用の案件フォームでの定義例を次に示します。なお、この例では、案件の項目「案件種別」に関係する部分だけを抜き出しています。

```
<item-code fiid="JIMSD_FORM_ITEMCATEGORYCODE" search="true" >
  <label labelname="案件種別" />
  <options>
    <option value="0"></option>
    <option value="1">問い合わせ</option>
    <option value="2">障害</option>
    <option value="3">顧客要望</option>
    <option value="4">情報</option>
  </options>
</item-code>
```

#### 定義例 2

インシデント管理プロセス用の案件フォーム定義ファイルにテキスト入力（4,096 バイト）の案件の項目「覚書」を追加した場合の、案件検索用の案件フォームでの定義例を次に示します。なお、この例では、案件の項目「覚書」に関係する部分だけを抜き出しています。

```
<!-- 表示項目 -->
```

```
<row><col fiid="JIMSD_FORM_USERTEXT01" /></row>

<!-- 項目情報 -->
<item-text fiid="JIMSD_FORM_USERTEXT01" search="true"
type="textarea" >
  <label labelname="覚書" />
</item-text>
```

## 関連リンクプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_link\_setting.properties )

---

### 説明

メイン画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」およびメイン画面（案件一覧）のオプションメニューに、追加するリンクを定義するファイルです。

### 形式

---

```
# 関連リンク（メイン画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」用）の設定
hptl_jp1_imss_link_info_num= リンク数
hptl_jp1_imss_link_name_n= 表示名
hptl_jp1_imss_link_url_n=URL
# 関連リンク（メイン画面（案件一覧）のオプションメニュー用）の設定
hptl_jp1_imss_main_link_info_num= リンク数
hptl_jp1_imss_main_link_name_$n= 表示名
hptl_jp1_imss_main_link_url_$n=URL
```

---

# で始まる行はコメント扱いとなります。

### ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_link\_setting.properties（関連リンクプロパティファイル）
- hptl\_jp1\_imss\_link\_setting.properties.model（関連リンクプロパティファイルのモデルファイル）

### 注

モデルファイルは関連リンクプロパティファイルの内容をリセットする場合に利用してください。関連リンクプロパティファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで関連リンクプロパティファイルとして使用できます。

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

### 定義の反映時期

次の JP1/IM・Service Support のサービスを再起動したあと、反映されます。

- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

### 記述内容

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。指定キーと値は「=（イコール）」でつなぎます。



表 11-12 関連リンクプロパティファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                            | 説明   | デフォルト値 |
|----------------------------------|--|--------|
| hptl_jp1_imss_link_info_num      | メイン画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」に表示するリンクの数を指定する。<br>ここに指定した数だけ、<br>「hptl_jp1_imss_link_name_n」と<br>「hptl_jp1_imss_link_url_n」をセットで定義する。<br>「hptl_jp1_imss_link_name_n」と<br>「hptl_jp1_imss_link_url_n」が、指定した数より多く定義されている場合は、指定された数までの定義が有効となる。<br>指定できる値は、0 ~ 100 の範囲の半角数字（整数）。                          | 0      |
| hptl_jp1_imss_link_name_n        | メイン画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」に表示するリンクの表示名を指定する。<br>指定できる値は、1 ~ 255 バイトの範囲の文字列。<br>指定キー名の n には、1 から<br>「hptl_jp1_imss_link_info_num」に指定した数までの半角数字（整数）を指定する。   | -      |
| hptl_jp1_imss_link_url_n         | メイン画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」に表示するリンクの URL を指定する。<br>指定できる値は、1 ~ 4,096 バイトの範囲の文字列。<br>指定キー名の n には、1 から<br>「hptl_jp1_imss_link_info_num」に指定した数までの半角数字（整数）を指定する。   | -      |
| hptl_jp1_imss_main_link_info_num | メイン画面（案件一覧）のオプションメニューに表示するリンクの数を指定する。<br>ここに指定した数だけ、<br>「hptl_jp1_imss_main_link_name_\$n」と<br>「hptl_jp1_imss_main_link_url_\$n」をセットで定義する。<br>「hptl_jp1_imss_main_link_name_\$n」と<br>「hptl_jp1_imss_main_link_url_\$n」が、指定した数より多く定義されている場合は、指定された数までの定義が有効となる。<br>指定できる値は、0 ~ 10 の範囲の半角数字（整数）。 | 0      |
| hptl_jp1_imss_main_link_name_\$n | メイン画面（案件一覧）のオプションメニューに表示するリンクの表示名を指定する。<br>指定できる値は、1 ~ 255 バイトの範囲の文字列。<br>指定キー名の \$n には、1 から<br>「hptl_jp1_imss_main_link_info_num」に指定した数までの半角数字（整数）を指定する。  | -      |
| hptl_jp1_imss_main_link_url_\$n  | メイン画面（案件一覧）のオプションメニューに表示するリンクの URL を指定する。<br>指定できる値は、1 ~ 4,096 バイトの範囲の文字列。<br>指定キー名の \$n には、1 から<br>「hptl_jp1_imss_main_link_info_num」に指定した数までの半角数字（整数）を指定する。  | -      |

（凡例）

## 11. 定義ファイル

関連リンクプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_link\_setting.properties )

- : 設定値なし

### 定義例

JP1/NETM/AIM と連携するため、JP1/NETM/AIM のログイン画面をリンクに設定した場合の定義例を次に示します。なお、この定義例では、設定に必要な部分だけを抜き出しています。

```
hptl_jp1_imss_link_info_num=1  
hptl_jp1_imss_link_name_1=JP1/NETM/AIM  
hptl_jp1_imss_link_url_1=http://Server1/jplasset/login.htm
```

# コードマッピングファイル (jp1imss\_itemedit\_codemap.conf)

---

## 説明

jsitemedit コマンドで指定した選択肢コードとステータスを案件の項目に表示される情報を関連づけるための定義ファイルです。なお、このファイルは、デフォルトで定義されている選択式の案件の項目に対応しているため、編集できません。

案件の項目やステータス名などをカスタマイズした場合には、そのカスタマイズ内容に合わせ、ファイルを新規に作成してください。

## 形式

---

```
; コメント文
[SEVERITY]
緊急 =1
:
[IMPACT]
小 =1
:
[PRIORITY]
標準 =1
:
[ITEMCATEGORY]
問い合わせ =1
:
[ISSUECATEGORY]
アプリケーション =1
:
```

---

「; (セミコロン)」で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- jp1imss\_itemedit\_codemap.conf (コードマッピングファイル)
- jjp1imss\_itemedit\_codemap.conf.model (コードマッピングファイルのモデルファイル)

## 注

モデルファイルは、コードマッピングファイルの内容をリセットする場合に利用してください。コードマッピングファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでコードマッピングファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

## 定義の反映時期

jssitemedit コマンドを実行すると、定義が JP1/IM - Service Support に反映されます。

## 記述内容

コードマッピングファイルの形式は、次のようになっています。

[セクション]

キー=値

キー=値

:

セクションには、案件の項目を表す名称を指定します。これはコードマッピングファイル内で決まった名称となります。キーには jssitemedit コマンドのオプションで指定する値を指定します。キーに指定できる文字列は、半角英数字または全角文字です。値には案件フォーム定義ファイルで定義されている選択肢コードの表示順序を指定します。

JP1/IM - Service Support をデフォルトの案件フォームで運用した場合には、製品が提供するコードマッピングファイルをそのまま使用できます。ファイル内に定義されているセクション、キー、値は次の表のとおりです。

ただし、案件フォームをカスタマイズした場合には、そのカスタマイズに合わせて、内容を編集したコードマッピングファイルを新規に作成する必要があります。

表 11-13 コードマッピングファイルに定義されたセクション、キー、値

| セクション  | 説明                           | キー    | 案件項目での<br>選択肢コード | 値                             |
|--------|------------------------------|-------|------------------|-------------------------------|
| STATUS | 案件項目「ステータス」の選択値を決定するためのセクション | 受付    | 受付               | JIMSD_ST<br>AT_INQUI<br>RY    |
|        |                              | クローズ  | クローズ             | JIMSD_ST<br>AT_CLOS<br>E      |
|        |                              | 調査中   | 調査中              | JIMSD_ST<br>AT_RESE<br>ARCH   |
|        |                              | 計画中   | 計画中              | JIMSD_ST<br>AT_PLAN<br>NING   |
|        |                              | 審議中   | 審議中              | JIMSD_ST<br>AT_DISC<br>USSING |
|        |                              | 承認済み  | 承認済み             | JIMSD_ST<br>AT_APPR<br>OVED   |
|        |                              | 対応依頼中 | 対応依頼中            | JIMSD_ST<br>AT_WAITI<br>NG    |

| セクション  | 説明                                | キー                         | 案件項目での<br>選択肢コード               | 値  |
|--------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------|--|
|        |                                   | レビュー中                      | レビュー中                          | JIMSD_ST<br>AT_REVI<br>EW                                |
|        |                                   | 拡張ステータス 01<br>～ 拡張ステータス 40 | 拡張ステータス<br>01 ～ 拡張ステー<br>タス 40 | JIMSD_ST<br>AT_USER<br>01 ～<br>JIMSD_ST<br>AT_USER<br>40 |
| CAUSE  | 案件項目「要因」の選<br>択値を決定するための<br>セクション | 空白                         | ( ブランク )                       | 0  |
|        |                                   | 新規ソフトウェア不<br>良             | 新規ソフトウェア<br>不良                 | 1  |
|        |                                   | 既知ソフトウェア不<br>良             | 既知ソフトウェア<br>不良                 | 2  |
|        |                                   | 新規ハードウェア不<br>良             | 新規ハードウェア<br>不良                 | 3  |
|        |                                   | 既知ハードウェア不<br>良             | 既知ハードウェア<br>不良                 | 4  |
|        |                                   | ドキュメント不良                   | ドキュメント不良                       | 5  |
|        |                                   | 資料不足                       | 資料不足                           | 6  |
|        |                                   | ユーザーミス                     | ユーザーミス                         | 7  |
|        |                                   | 仕様                         | 仕様                             | 8  |
|        |                                   | 他社問題                       | 他社問題                           | 9  |
|        |                                   | プロセス不良                     | プロセス不良                         | 10   |
|        |                                   | 顧客要望                       | 顧客要望                           | 11   |
|        |                                   | 機能拡張                       | 機能拡張                           | 12   |
|        |                                   | 業務要件                       | 業務要件                           | 13   |
|        |                                   | インシデント・問題<br>修正            | インシデント・問<br>題修正                | 14   |
|        |                                   | プロセス改善                     | プロセス改善                         | 15   |
| RESULT | 案件項目「結果」の選<br>択値を決定するための<br>セクション | 空白                         | ( ブランク )                       | 0  |
|        |                                   | 完了                         | 完了                             | 1  |
|        |                                   | 打ち切り                       | 打ち切り                           | 2  |
|        |                                   | 未確認                        | 未確認                            | 3  |
|        |                                   | 変更完了                       | 変更完了                           | 4  |
|        |                                   | 既知の問題                      | 既知の問題                          | 5  |

# 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itemedit\_codemap.conf)

| セクション       | 説明                             | キー        | 案件項目での<br>選択肢コード | 値  |
|-------------|--------------------------------|-----------|------------------|----|
|             |                                | 原因不明      | 原因不明             | 6  |
|             |                                | 成功        | 成功               | 7  |
|             |                                | 失敗（計画ミス）  | 失敗（計画ミス）         | 8  |
|             |                                | 失敗（人的ミス）  | 失敗（人的ミス）         | 9  |
|             |                                | 失敗（その他）   | 失敗（その他）          | 10 |
| AVOIDANCE   | 案件項目「回避策種別」の選択値を決定するためのセクション   | 空白        | （ ブランク ）         | 0  |
|             |                                | なし        | なし               | 1  |
|             |                                | 運用回避      | 運用回避             | 2  |
|             |                                | 縮退運転      | 縮退運転             | 3  |
|             |                                | 再起動       | 再起動              | 4  |
|             |                                | ファイル回復    | ファイル回復           | 5  |
|             |                                | 変更の戻し     | 変更の戻し            | 6  |
|             |                                | その他       | その他              | 7  |
| SOLUTION    | 案件項目「解決区分」の選択値を決定するためのセクション    | 空白        | （ ブランク ）         | 0  |
|             |                                | ナレッジ      | ナレッジ             | 1  |
|             |                                | ドキュメント    | ドキュメント           | 2  |
|             |                                | ユーザー解決    | ユーザー解決           | 3  |
|             |                                | 二次サポート    | 二次サポート           | 4  |
|             |                                | 問題管理      | 問題管理             | 5  |
|             |                                | 他社調査      | 他社調査             | 6  |
| CHANGESCALE | 案件項目「変更規模」の選択値を決定するためのセクション    | 空白        | （ ブランク ）         | 0  |
|             |                                | 小規模       | 小規模              | 1  |
|             |                                | 中規模       | 中規模              | 2  |
|             |                                | 大規模       | 大規模              | 3  |
| RELEASETYPE | 案件項目「リリースタイプ」の選択値を決定するためのセクション | 空白        | （ ブランク ）         | 0  |
|             |                                | パッケージリリース | パッケージリリース        | 1  |
|             |                                | フルリリース    | フルリリース           | 2  |
|             |                                | デルタリリース   | デルタリリース          | 3  |

| セクション             | 説明                                  | キー       | 案件項目での<br>選択肢コード | 値 |
|-------------------|-------------------------------------|----------|------------------|---|
| PHENOMENO<br>N    | 案件項目「現象種別」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション | 空白       | ( ブランク )         | 0 |
| SEVERITY          | 案件項目「重大度」の<br>選択値を決定するた<br>めのセクション  | 空白       | ( ブランク )         | 0 |
|                   |                                     | 緊急       | 緊急               | 1 |
|                   |                                     | 警戒       | 警戒               | 2 |
|                   |                                     | 致命的      | 致命的              | 3 |
|                   |                                     | エラー      | エラー              | 4 |
|                   |                                     | 警告       | 警告               | 5 |
|                   |                                     | 通知       | 通知               | 6 |
|                   |                                     | 情報       | 情報               | 7 |
|                   |                                     | デバッグ     | デバッグ             | 8 |
| IMPACT            | 案件項目「影響度」の<br>選択値を決定するた<br>めのセクション  | 空白       | ( ブランク )         | 0 |
|                   |                                     | 小        | 小                | 1 |
|                   |                                     | 中        | 中                | 2 |
|                   |                                     | 大        | 大                | 3 |
| PRIORITY          | 案件項目「優先度」の<br>選択値を決定するた<br>めのセクション  | 空白       | ( ブランク )         | 0 |
|                   |                                     | 標準       | 標準               | 1 |
|                   |                                     | 至急       | 至急               | 2 |
|                   |                                     | 大至急      | 大至急              | 3 |
| ITEMCATEGO<br>RY  | 案件項目「案件種別」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション | 空白       | ( ブランク )         | 0 |
|                   |                                     | 問い合わせ    | 問い合わせ            | 1 |
|                   |                                     | 障害       | 障害               | 2 |
|                   |                                     | 顧客要望     | 顧客要望             | 3 |
| ISSUECATEGO<br>RY | 案件項目「問題分野」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション | 空白       | ( ブランク )         | 0 |
|                   |                                     | アプリケーション | アプリケーション         | 1 |
|                   |                                     | ミドルウェア   | ミドルウェア           | 2 |
|                   |                                     | OS       | OS               | 3 |
|                   |                                     | ハードウェア   | ハードウェア           | 4 |

## 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itemedit\_codemap.conf)

| セクション      | 説明        | キー     | 案件項目での<br>選択肢コード | 値  |
|------------|-----------|--------|------------------|----|
|            |           | ネットワーク | ネットワーク           | 5  |
|            |           | プロセス   | プロセス             | 6  |
| USERCODE01 | ユーザー拡張コード | 任意     | 任意               | 任意 |
| USERCODE02 |           |        |                  |    |
| USERCODE03 |           |        |                  |    |
| USERCODE04 |           |        |                  |    |
| USERCODE05 |           |        |                  |    |

### 注意事項

jssitemedit コマンドで指定できる優先度コードは 0 ~ 3 です。0 ~ 3 以外の値を「PRIORITY」のセクションに指定した場合は、KNAB28006-E のエラーが発生します。

jssitemedit コマンドで指定できるステータスは、JP1/IM - Service Support がデフォルトで提供している 8 個と、ユーザーがカスタマイズできる 40 個の合計 48 個です。この 48 個以外の値を指定した場合は、KNAB28006-E のエラーが発生します。

### 定義例

デフォルト提供しているコードマッピングファイル (jp1imss\_itemedit\_codemap.conf) の内容を次に示します。

```
;All Rights Reserved. Copyright (C) 2010, Hitachi, Ltd.  
;Licensed Material of Hitachi, Ltd.
```

```
[STATUS]  
受付=JIMSD_STAT_INQUIRY  
調査中=JIMSD_STAT_RESEARCH  
計画中=JIMSD_STAT_PLANNING  
審議中=JIMSD_STAT_DISCUSSING  
対応依頼中=JIMSD_STAT_WAITING  
レビュー中=JIMSD_STAT_REVIEW  
承認済み=JIMSD_STAT_APPROVED  
クローズ=JIMSD_STAT_CLOSE  
拡張ステータス01=JIMSD_STAT_USER01  
拡張ステータス02=JIMSD_STAT_USER02  
拡張ステータス03=JIMSD_STAT_USER03  
拡張ステータス04=JIMSD_STAT_USER04  
拡張ステータス05=JIMSD_STAT_USER05  
拡張ステータス06=JIMSD_STAT_USER06  
拡張ステータス07=JIMSD_STAT_USER07  
拡張ステータス08=JIMSD_STAT_USER08  
拡張ステータス09=JIMSD_STAT_USER09  
拡張ステータス10=JIMSD_STAT_USER10  
拡張ステータス11=JIMSD_STAT_USER11  
拡張ステータス12=JIMSD_STAT_USER12  
拡張ステータス13=JIMSD_STAT_USER13
```



拡張ステータス14=JIMSD\_STAT\_USER14  
拡張ステータス15=JIMSD\_STAT\_USER15  
拡張ステータス16=JIMSD\_STAT\_USER16  
拡張ステータス17=JIMSD\_STAT\_USER17  
拡張ステータス18=JIMSD\_STAT\_USER18  
拡張ステータス19=JIMSD\_STAT\_USER19  
拡張ステータス20=JIMSD\_STAT\_USER20  
拡張ステータス21=JIMSD\_STAT\_USER21  
拡張ステータス22=JIMSD\_STAT\_USER22  
拡張ステータス23=JIMSD\_STAT\_USER23  
拡張ステータス24=JIMSD\_STAT\_USER24  
拡張ステータス25=JIMSD\_STAT\_USER25  
拡張ステータス26=JIMSD\_STAT\_USER26  
拡張ステータス27=JIMSD\_STAT\_USER27  
拡張ステータス28=JIMSD\_STAT\_USER28  
拡張ステータス29=JIMSD\_STAT\_USER29  
拡張ステータス30=JIMSD\_STAT\_USER30  
拡張ステータス31=JIMSD\_STAT\_USER31  
拡張ステータス32=JIMSD\_STAT\_USER32  
拡張ステータス33=JIMSD\_STAT\_USER33  
拡張ステータス34=JIMSD\_STAT\_USER34  
拡張ステータス35=JIMSD\_STAT\_USER35  
拡張ステータス36=JIMSD\_STAT\_USER36  
拡張ステータス37=JIMSD\_STAT\_USER37  
拡張ステータス38=JIMSD\_STAT\_USER38  
拡張ステータス39=JIMSD\_STAT\_USER39  
拡張ステータス40=JIMSD\_STAT\_USER40

## [CAUSE]

空白=0  
新規ソフトウェア不良=1  
既知ソフトウェア不良=2  
新規ハードウェア不良=3  
既知ハードウェア不良=4  
ドキュメント不良=5  
資料不足=6  
ユーザーミス=7  
仕様=8  
他社問題=9  
プロセス不良=10  
顧客要望=11  
機能拡張=12  
業務要件=13  
インシデント・問題修正=14  
プロセス改善=15

## [RESULT]

空白=0  
完了=1  
打ち切り=2  
未確認=3  
変更完了=4  
既知の問題=5  
原因不明=6  
成功=7  
失敗(計画ミス)=8  
失敗(人的ミス)=9  
失敗(その他)=10

## 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itemedit\_codemap.conf)

### [ AVOIDANCE ]

空白=0  
なし=1  
運用回避=2  
縮退運転=3  
再起動=4  
ファイル回復=5  
変更の戻し=6  
その他=7

### [ SOLUTION ]

空白=0  
ナレッジ=1  
ドキュメント=2  
ユーザー解決=3  
二次サポート=4  
問題管理=5  
他社調査=6

### [ CHANGESCALE ]

空白=0  
小規模=1  
中規模=2  
大規模=3

### [ RELEASETYPE ]

空白=0  
パッケージリリース=1  
フルリリース=2  
デルタリリース=3

### [ PHENOMENON ]

空白=0

### [ SEVERITY ]

空白=0  
緊急=1  
警戒=2  
致命的=3  
エラー=4  
警告=5  
通知=6  
情報=7  
デバッグ=8

### [ IMPACT ]

空白=0  
小=1  
中=2  
大=3

### [ PRIORITY ]

空白=0  
標準=1  
至急=2  
大至急=3

### [ ITEMCATEGORY ]

空白=0  
問い合わせ=1  
障害=2  
顧客要望=3

[ISSUECATEGORY]  
空白=0  
アプリケーション=1  
ミドルウェア=2  
OS=3  
ハードウェア=4  
ネットワーク=5  
プロセス=6

[USERCODE01]  
[USERCODE02]  
[USERCODE03]  
[USERCODE04]  
[USERCODE05]

# コードマッピングファイル (jp1imss\_itementry\_codemap.conf)

---

## 説明

jssitementry コマンドで指定したオプション情報と案件フォームの選択肢コードの案件の項目に表示される情報を関連づけるための定義ファイルです。なお、このファイルは、デフォルトで定義されている選択式の案件の項目に対応しており、編集できません。

案件の項目やステータス名などをカスタマイズした場合には、そのカスタマイズ内容に合わせ、ファイルを新規に作成してください。

## 形式

---

```
; コメント文
[SEVERITY]
Emergency=1
:
[IMPACT]
S=1
:
[PRIORITY]
N=1
:
[ITEMCATEGORY]
QUE=1
:
[ISSUECATEGORY]
APP=1
:
[CITYPE]
HOST=0
:
```

---

「;(セミコロン)」で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- jp1imss\_itementry\_codemap.conf (コードマッピングファイル)
- jp1imss\_itementry\_codemap.conf.model (コードマッピングファイルのモデルファイル)

## 注

モデルファイルは、コードマッピングファイルの内容をリセットする場合に利用してください。コードマッピングファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでコードマッピングファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

## 定義の反映時期

jssitementry コマンドを実行すると、定義が JP1/IM - Service Support に反映されます。

## 記述内容

コードマッピングファイルの形式は、次のようになっています。

```
[セクション]
キー=値
キー=値
:
```

セクションには、案件の項目を表す名称を指定します。これはコードマッピングファイル内で決まった名称となります。キーには jssitementry コマンドのオプションで指定する値を指定します。キーに指定できる文字列は、半角英数字または全角文字です。値には案件フォーム定義ファイルで定義されている選択肢コードの表示順序を指定します。

JP1/IM - Service Support をデフォルトの案件フォームで運用した場合には、製品が提供するコードマッピングファイルをそのまま使用できます。ファイル内に定義されているセクション、キー、値は次の表のとおりです。

ただし、案件フォームをカスタマイズした場合には、そのカスタマイズに合わせて、内容を編集したコードマッピングファイルを新規に作成する必要があります。

表 11-14 コードマッピングファイルに定義されたセクション、キー、値

| セクション    | 説明                                 | キー          | 案件項目での<br>選択肢コード | 値 |
|----------|------------------------------------|-------------|------------------|---|
| SEVERITY | 案件項目「重大度」の<br>選択値を決定するための<br>セクション | Emergency   | 緊急               | 1 |
|          |                                    | Alert       | 警戒               | 2 |
|          |                                    | Critical    | 致命的              | 3 |
|          |                                    | Error       | エラー              | 4 |
|          |                                    | Warning     | 警告               | 5 |
|          |                                    | Notice      | 通知               | 6 |
|          |                                    | Information | 情報               | 7 |
|          |                                    | Debug       | デバッグ             | 8 |
| IMPACT   | 案件項目「影響度」の<br>選択値を決定するための<br>セクション | S           | 小                | 1 |
|          |                                    | M           | 中                | 2 |
|          |                                    | B           | 大                | 3 |

# 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itementry\_codemap.conf)

| セクション         | 説明                                  | キー        | 案件項目での<br>選択肢コード               | 値  |
|---------------|-------------------------------------|-----------|--------------------------------|----|
| PRIORITY      | 案件項目「優先度」の<br>選択値を決定するた<br>めのセクション  | N         | 通常                             | 1  |
|               |                                     | M         | 至急                             | 2  |
|               |                                     | H         | 大至急                            | 3  |
| ITEMCATEGORY  | 案件項目「案件種別」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション | QUE       | 問い合わせ                          | 1  |
|               |                                     | FAL       | 障害                             | 2  |
|               |                                     | CR        | 顧客要望                           | 3  |
| ISSUECATEGORY | 案件項目「問題分野」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション | APP       | アプリケーション                       | 1  |
|               |                                     | MID       | ミドルウェア                         | 2  |
|               |                                     | OS        | OS                             | 3  |
|               |                                     | HRD       | ハードウェア                         | 4  |
|               |                                     | NET       | ネットワーク                         | 5  |
|               |                                     | PRO       | プロセス                           | 6  |
| CITYPE        | 案件項目「資産種別」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション | HOST      | ホスト名 (JP1/<br>NETM/AIM)        | 0  |
|               |                                     | IP        | IP アドレス<br>(JP1/NETM/<br>AIM)  | 1  |
|               |                                     | ASSETID   | 資産番号                           | 2  |
|               |                                     | UCMDBHOST | ホスト名 (JP1/<br>IM - UCMDB)      | 3  |
|               |                                     | UCMDBIP   | IP アドレス<br>(JP1/IM -<br>UCMDB) | 4  |
|               |                                     | UCMDBID   | JP1/IM -<br>UCMDB ID           | 5  |
| USERCODE01    | ユーザー拡張コード                           | 任意        | 任意                             | 任意 |
| USERCODE02    |                                     |           |                                |    |
| USERCODE03    |                                     |           |                                |    |
| USERCODE04    |                                     |           |                                |    |
| USERCODE05    |                                     |           |                                |    |

## 注意事項

「PRIORITY」のセクションは、カスタマイズしないでください。カスタマイズして案件を登録した場合、カスタマイズした情報で案件管理 DB に登録されますが、画面には表示されません。

案件フォーム定義ファイルで定義済みの選択式の項目に対し、選択肢コードを増減した場合には、コードマッピングファイルで定義しているキー、および値も、それに合わせて修正する必要があります。例えば、案件フォーム定義ファイルで項目「影響度」に選択肢コードの表示順序「4」、選択肢コード「極大」を追加した場合、コードマッピングファイルでは次のように定義する必要があります。

```
[IMPACT]
S=1
M=2
B=3
BB=4
```

なお、ここで定義した「BB」はjssitementry コマンドの -ipt オプションの指定値としても使用することになります。

jssitementry コマンドについては、「10. コマンド」の「jssitementry (案件登録)」を参照してください。

案件フォーム定義ファイルについては、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル (任意)」を参照してください。

## 定義例

デフォルト提供しているコードマッピングファイル (jplimss\_itementry\_codemap.conf) の内容を次に示します。

```
;All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, Hitachi, Ltd.
;Licensed Material of Hitachi, Ltd.
```

```
[SEVERITY]
Emergency=1
Alert=2
Critical=3
Error=4
Warning=5
Notice=6
Information=7
Debug=8
```

```
[IMPACT]
S=1
M=2
B=3
```

```
[PRIORITY]
N=1
M=2
H=3
```

```
[ITEMCATEGORY]
QUE=1
FAL=2
CR=3
```

## 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル ( jp1imss\_itementry\_codemap.conf )

```
[ ISSUECATEGORY ]  
APP=1  
MID=2  
OS=3  
HRD=4  
NET=5  
PRO=6
```

```
[ CITYTYPE ]  
HOST=0  
IP=1  
ASSETID=2  
UCMDBHOST=3  
UCMDBIP=4  
UCMDBID=5
```

```
[ USERCODE01 ]
```

```
[ USERCODE02 ]
```

```
[ USERCODE03 ]
```

```
[ USERCODE04 ]
```

```
[ USERCODE05 ]
```



## コードマッピングファイル (jp1imss\_itemimport\_codemap.conf)

---

### 説明

jssitemimport コマンドで指定した案件情報入力ファイルの内容と、案件フォームの選択肢コードの案件の項目に表示される情報を関連づけるための定義ファイルです。なお、このファイルは、デフォルトで定義されている選択式の案件の項目に対応しており、編集できません。

案件の項目やステータス名などをカスタマイズした場合には、そのカスタマイズ内容に合わせ、ファイルを新規に作成してください。

## 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itemimport\_codemap.conf)

### 形式

---

```
; コメント文
[SEVERITY]
緊急 =1
:
[IMPACT]
小 =1
:
[PRIORITY]
標準 =1
:
[ITEMCATEGORY]
問い合わせ =1
:
[ISSUECATEGORY]
アプリケーション =1
:
[PHENOMENON]
-
[STATUS]
受付 =JIMSS_STAT_INQUIRY
:
[CAUSE]
新規ソフトウェア不良 =1
:
[RESULT]
完了 =1
:
[SOLUTION]
ナレッジ =1
:
[AVOIDANCE]
なし =1
:
[CHANGESCALE]
小規模 =1
:
[RELEASETYPE]
パッケージリリース =1
:
```

---

「;(セミコロン)」で始まる行はコメント扱いとなります。

(凡例)

- : 指定なし

### ファイル名

- jp1imss\_itemimport\_codemap.conf (コードマッピングファイル)
- jp1imss\_itemimport\_codemap.conf.model (コードマッピングファイルのモデルファイル)

注

モデルファイルは、コードマッピングファイルの内容をリセットする場合に利用

してください。コードマッピングファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでコードマッピングファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

## 定義の反映時期

jssitemimport コマンドを実行すると、定義が JP1/IM - Service Support に反映されます。

## 記述内容

コードマッピングファイルの形式は、次のようになっています。

[セクション]

キー=値

キー=値

:

セクションには、案件の項目を表す名称を指定します。これはコードマッピングファイル内で決まった名称となります。キーには jssitemimport コマンドのオプションで指定する案件情報入力ファイルの中で定義した値を指定します。キーに指定できる文字列は、半角英数字または全角文字です。値には案件フォーム定義ファイルで定義されている選択肢コードの表示順序を指定します。

JP1/IM - Service Support をデフォルトの案件フォームで運用した場合には、製品が提供するコードマッピングファイルをそのまま使用できます。ファイル内に定義されているセクション、キー、値は次の表のとおりです。

ただし、案件フォームをカスタマイズした場合には、そのカスタマイズに合わせて、内容を編集したコードマッピングファイルを新規に作成する必要があります。

表 11-15 コードマッピングファイルに定義されたセクション、キー、値

| セクション    | 説明                                 | キー   | 案件項目での<br>選択肢コード | 値 |
|----------|------------------------------------|------|------------------|---|
| SEVERITY | 案件項目「重大度」の<br>選択値を決定するた<br>めのセクション | 緊急   | 緊急               | 1 |
|          |                                    | 警戒   | 警戒               | 2 |
|          |                                    | 致命的  | 致命的              | 3 |
|          |                                    | エラー  | エラー              | 4 |
|          |                                    | 警告   | 警告               | 5 |
|          |                                    | 通知   | 通知               | 6 |
|          |                                    | 情報   | 情報               | 7 |
|          |                                    | デバッグ | デバッグ             | 8 |

# 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itemimport\_codemap.conf)

| セクション         | 説明                                   | キー        | 案件項目での<br>選択肢コード | 値                             |
|---------------|--------------------------------------|-----------|------------------|-------------------------------|
| IMPACT        | 案件項目「影響度」の<br>選択値を決定するた<br>めのセクション   | 小         | 小                | 1                             |
|               |                                      | 中         | 中                | 2                             |
|               |                                      | 大         | 大                | 3                             |
| PRIORITY      | 案件項目「優先度」の<br>選択値を決定するた<br>めのセクション   | 標準        | 標準               | 1                             |
|               |                                      | 至急        | 至急               | 2                             |
|               |                                      | 大至急       | 大至急              | 3                             |
| ITEMCATEGORY  | 案件項目「案件種別」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション  | 問い合わせ     | 問い合わせ            | 1                             |
|               |                                      | 障害        | 障害               | 2                             |
|               |                                      | 顧客要望      | 顧客要望             | 3                             |
| ISSUECATEGORY | 案件項目「問題分野」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション  | アプリケーション  | アプリケーション         | 1                             |
|               |                                      | ミドルウェア    | ミドルウェア           | 2                             |
|               |                                      | OS        | OS               | 3                             |
|               |                                      | ハードウェア    | ハードウェア           | 4                             |
|               |                                      | ネットワーク    | ネットワーク           | 5                             |
|               |                                      | プロセス      | プロセス             | 6                             |
| PHENOMENON    | 案件項目「現象種別」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション  | - (コードなし) | - (コードなし)        | -                             |
| STATUS        | 案件項目「ステータ<br>ス」の選択値を決定す<br>るためのセクション | 受付        | 受付               | JIMSD_S<br>TAT_INQ<br>UIRY    |
|               |                                      | クローズ      | クローズ             | JIMSD_S<br>TAT_CLO<br>SE      |
|               |                                      | 調査中       | 調査中              | JIMSD_S<br>TAT_RES<br>EARCH   |
|               |                                      | 計画中       | 計画中              | JIMSD_S<br>TAT_PLA<br>NNING   |
|               |                                      | 審議中       | 審議中              | JIMSD_S<br>TAT_DISC<br>USSING |

| セクション  | 説明                                | キー                            | 案件項目での<br>選択肢コード               | 値  |
|--------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--|
|        |                                   | 承認済み                          | 承認済み                           | JIMSD_S<br>TAT_APP<br>ROVED                              |
|        |                                   | 対応依頼中                         | 対応依頼中                          | JIMSD_S<br>TAT_WAI<br>TING                               |
|        |                                   | レビュー中                         | レビュー中                          | JIMSD_S<br>TAT_REVI<br>EW                                |
|        |                                   | 拡張ステータス 01<br>～ 拡張ステータス<br>40 | 拡張ステータス<br>01 ～ 拡張ステー<br>タス 40 | JIMSD_S<br>TAT_USE<br>R01 ～<br>JIMSD_S<br>TAT_USE<br>R40 |
| CAUSE  | 案件項目「要因」の選<br>択値を決定するための<br>セクション | 新規ソフトウェア不<br>良                | 新規ソフトウェア<br>不良                 | 1  |
|        |                                   | 既知ソフトウェア不<br>良                | 既知ソフトウェア<br>不良                 | 2  |
|        |                                   | 新規ハードウェア不<br>良                | 新規ハードウェア<br>不良                 | 3  |
|        |                                   | 既知ハードウェア不<br>良                | 既知ハードウェア<br>不良                 | 4  |
|        |                                   | ドキュメント不良                      | ドキュメント不良                       | 5  |
|        |                                   | 資料不足                          | 資料不足                           | 6  |
|        |                                   | ユーザーミス                        | ユーザーミス                         | 7  |
|        |                                   | 仕様                            | 仕様                             | 8  |
|        |                                   | 他社問題                          | 他社問題                           | 9  |
|        |                                   | プロセス不良                        | プロセス不良                         | 10   |
|        |                                   | 顧客要望                          | 顧客要望                           | 11   |
|        |                                   | 機能拡張                          | 機能拡張                           | 12   |
|        |                                   | 業務要件                          | 業務要件                           | 13   |
|        |                                   | インシデント・問題<br>修正               | インシデント・問<br>題修正                | 14   |
|        |                                   | プロセス改善                        | プロセス改善                         | 15   |
| RESULT | 案件項目「結果」の選<br>択値を決定するための<br>セクション | 完了                            | 完了                             | 1  |
|        |                                   | 打ち切り                          | 打ち切り                           | 2  |
|        |                                   | 未確認                           | 未確認                            | 3  |

# 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itemimport\_codemap.conf)

| セクション       | 説明                                     | キー        | 案件項目での<br>選択肢コード | 値  |
|-------------|--|-----------|------------------|----|
|             |  | 変更完了      | 変更完了             | 4  |
|             |  | 既知の問題     | 既知の問題            | 5  |
|             |  | 原因不明      | 原因不明             | 6  |
|             |  | 成功        | 成功               | 7  |
|             |  | 失敗（計画ミス）  | 失敗（計画ミス）         | 8  |
|             |  | 失敗（人的ミス）  | 失敗（人的ミス）         | 9  |
|             |  | 失敗（その他）   | 失敗（その他）          | 10 |
| SOLUTION    | 案件項目「解決区分」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション    | ナレッジ      | ナレッジ             | 1  |
|             |  | ドキュメント    | ドキュメント           | 2  |
|             |  | ユーザー解決    | ユーザー解決           | 3  |
|             |  | 二次サポート    | 二次サポート           | 4  |
|             |  | 問題管理      | 問題管理             | 5  |
|             |  | 他社調査      | 他社調査             | 6  |
| AVOIDANCE   | 案件項目「回避策種<br>別」の選択値を決定す<br>るためのセクション   | なし        | なし               | 1  |
|             |  | 運用回避      | 運用回避             | 2  |
|             |  | 縮退運転      | 縮退運転             | 3  |
|             |  | 再起動       | 再起動              | 4  |
|             |  | ファイル回復    | ファイル回復           | 5  |
|             |  | 変更の戻し     | 変更の戻し            | 6  |
|             |  | その他       | その他              | 7  |
| CHANGESCALE | 案件項目「変更規模」<br>の選択値を決定するた<br>めのセクション    | 小規模       | 小規模              | 1  |
|             |  | 中規模       | 中規模              | 2  |
|             |  | 大規模       | 大規模              | 3  |
| RELEASETYPE | 案件項目「リリースタ<br>イプ」の選択値を決定<br>するためのセクション | パッケージリリース | パッケージリリース        | 1  |
|             |  | フルリリース    | フルリリース           | 2  |
|             |  | デルタリリース   | デルタリリース          | 3  |
| USERCODE01  | ユーザー拡張コード                              | 任意        | 任意               | 任意 |
| USERCODE02  |  |           |                  |    |
| USERCODE03  |  |           |                  |    |

| セクション      | 説明 | キー | 案件項目での<br>選択肢コード | 値 |
|------------|----|----|------------------|---|
| USERCODE04 |    |    |                  |   |
| USERCODE05 |    |    |                  |   |

## 注意事項

「PRIORITY」のセクションは、カスタマイズしないでください。カスタマイズして案件をインポートした場合、カスタマイズした情報で案件管理 DB に登録されますが、画面には表示されません。

jssitemimport コマンドでインポート時に指定できるステータスは、JP1/IM - Service Support がデフォルトで提供している 8 個のステータスと、ユーザーがカスタマイズできる 40 個のステータスです。この 48 個のステータス以外の文字列が指定されていた場合は、KNAB26013-E のエラーが発生します。jssitemimport コマンドから登録する案件のステータスは、登録先のプロセスワークボードで使用されているか、または使用されていないかに関係なく登録できます。

案件フォーム定義ファイルで定義済みの選択式の項目に対し、選択肢コードを増減した場合には、コードマッピングファイルで定義しているキー、および値も、それに合わせて修正する必要があります。例えば、案件フォーム定義ファイルで項目「影響度」に選択肢コードの表示順序「4」、選択肢コード「極大」を追加した場合、コードマッピングファイルでは次のように定義する必要があります。

```
[ IMPACT ]
小=1
中=2
大=3
極大=4
```

なお、ここで定義した「極大」は jssitemimport コマンドの引数として使用する案件情報ファイルに入力する「影響度」の指定値としても使用することになります。

jssitemimport コマンドについては、「10. コマンド」の「jssitemimport (案件情報インポート)」を参照してください。

案件フォーム定義ファイルについては、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル (任意)」を参照してください。

ステータスの名称を編集した場合、次の順番でコードマッピングファイル、および案件情報入力ファイルを編集してください。

1. ステータスの名称を編集する
2. コードマッピングファイルを編集する
3. 案件情報入力ファイルを編集する

コードマッピングファイルでは、編集後のステータスの名称に合わせて、定義しているキーを編集します。例えば、「クローズ」を「終了」に編集した場合、コードマッピングファイルでは次のように定義する必要があります。

```
[ STATUS ]
```

## 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itemimport\_codemap.conf)

```
受付=JIMSD_STAT_INQUIRY  
終了=JIMSD_STAT_CLOSE
```

なお、ステータスの名称とコードマッピングファイルで定義したキーが異なる場合でも、エラーにはなりません。ただし、コードマッピングファイルと案件情報入力ファイルのキーが異なる場合はエラーとなります。

### 定義例

デフォルト提供しているコードマッピングファイル

(jp1imss\_itemimport\_codemap.conf) の内容を次に示します。

```
;All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, Hitachi, Ltd.  
;Licensed Material of Hitachi, Ltd.
```

```
[SEVERITY]
```

```
緊急=1  
警戒=2  
致命的=3  
エラー=4  
警告=5  
通知=6  
情報=7  
デバッグ=8
```

```
[IMPACT]
```

```
小=1  
中=2  
大=3
```

```
[PRIORITY]
```

```
標準=1  
至急=2  
大至急=3
```

```
[ITEMCATEGORY]
```

```
問い合わせ=1  
障害=2  
顧客要望=3
```

```
[ISSUECATEGORY]
```

```
アプリケーション=1  
ミドルウェア=2  
OS=3  
ハードウェア=4  
ネットワーク=5  
プロセス=6
```

```
[PHENOMENON]
```

```
[STATUS]
```

```
受付=JIMSD_STAT_INQUIRY  
クローズ=JIMSD_STAT_CLOSE
```

```
[CAUSE]
```

```
新規ソフトウェア不良=1  
既知ソフトウェア不良=2  
新規ハードウェア不良=3
```



既知ハードウェア不良=4  
ドキュメント不良=5  
資料不足=6  
ユーザーミス=7  
仕様=8  
他社問題=9  
プロセス不良=10  
顧客要望=11  
機能拡張=12  
業務要件=13  
インシデント・問題修正=14  
プロセス改善=15

[RESULT]  
完了=1  
打ち切り=2  
未確認=3  
変更完了=4  
既知の問題=5  
原因不明=6  
成功=7  
失敗(計画ミス)=8  
失敗(人的ミス)=9  
失敗(その他)=10

[SOLUTION]  
ナレッジ=1  
ドキュメント=2  
ユーザー解決=3  
二次サポート=4  
問題管理=5  
他社調査=6

[AVOIDANCE]  
なし=1  
運用回避=2  
縮退運転=3  
再起動=4  
ファイル回復=5  
変更の戻し=6  
その他=7

[CHANGESCALE]  
小規模=1  
中規模=2  
大規模=3

[RELEASETYPE]  
パッケージリリース=1  
フルリリース=2  
デルタリリース=3

[USERCODE01]

[USERCODE02]

[USERCODE03]

[USERCODE04]

## 11. 定義ファイル

コードマッピングファイル (jp1imss\_itemimport\_codemap.conf)

[USERCODE05]

# システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )

---

## 説明

次に示す設定情報が定義されたファイルです。運用に合わせて編集してください。

1. 画面上でのダブルクリック間隔のタイムアウト値
  2. 画面に表示される案件一覧の情報のソート規則，表示文字数，表示件数
  3. JP1/NETM/AIM のサーバ名
  4. [ 案件フォームの管理 ] 画面に表示される案件フォーム一覧のソート規則
  5. 使用する拡張ステータスの数
  6. プロセスワークボード一覧のツリー展開状態
  7. ログファイル ( jplimssmain 数字 .log ) の面数，サイズ，出力レベル
  8. ロールごとのログイン後の表示画面，メイン画面切り替え後の視点
  9. [ 案件作成 ] 画面，または [ 案件編集 ] 画面での案件の編集状態，チェックボックスの表示，担当者の選択方法，関連案件に設定する URL の先頭文字列，関連案件に設定する URL の個数
  10. 簡易検索時の対象項目数と対象項目
  11. 入力補助機能を設定できる案件フォームの項目数，入力候補値の上限数，入力候補値の最大文字数，入力補助機能を使用するプロセスワークボード ID，入力候補値の表示文字数
  12. 集計項目の種別「最優先」として集計する「優先度」のコード値
1. ~ 11. は，JP1/IM - Service Support のデフォルトでの動作が定義済みで，カスタマイズできる設定情報です。3. は，JP1/NETM/AIM と連携する場合に変更が必要です。12. は，案件フォームをカスタマイズした場合に，必要に応じて追加します。

## 11. 定義ファイル

システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )

### 形式

---

```
# システムの設定
hptl_jp1_imss_doubleclick_timeout= マウスのダブルクリック間隔
hptl_jp1_imss_item_list_initial_sort_key= 初期ソートキー
hptl_jp1_imss_item_list_initial_sort_order= 初期ソート順序
hptl_jp1_imss_item_list_display_characters= 案件一覧の表示文字数
hptl_jp1_imss_item_list_display_number= 案件一覧の表示件数
:
hptl_jp1_imss_jp1_aim=JP1/NETM/AIM のサーバ
hptl_jp1_imss_itemformlist_initial_sort_key= 初期ソートキー
hptl_jp1_imss_itemformlist_initial_sort_order= 初期ソート順序
:
hptl_jp1_imss_extstatus_number= 拡張ステータスの数
hptl_jp1_imss_pwblast_tree_default= 初期表示時のツリー展開状態
:
# ログの設定
hptl_jp1_imss_log_file_num= ログファイル面数
hptl_jp1_imss_log_file_size= ログファイルサイズ
:
# ログインの設定
hptl_jp1_imss_login_working_manager= ログイン後のメイン画面（作業管理ロール）
hptl_jp1_imss_login_pwb_manager= ログイン後のメイン画面（プロセスワークボード管理ロール）
hptl_jp1_imss_login_user_manager= ログイン後のメイン画面（ユーザー管理ロール）
hptl_jp1_imss_login_else= ログイン後のメイン画面（システムロール以外）
hptl_jp1_imss_login_default= 切り替え後メイン画面（案件状況）の視点
:
# 案件の設定
hptl_jp1_imss_item_edit_lock_cancel= 案件の編集状態
hptl_jp1_imss_assigned_selection_checkbox= チェックボックスの表示
hptl_jp1_imss_assigned_selection_initial= 担当者の選択
hptl_jp1_imss_add_item_info_url_num= 案件の情報を付加したい URL の個数
hptl_jp1_imss_add_item_info_url_$n= 案件の情報を付加したい URL の先頭文字列

# 簡易検索の設定
hptl_jp1_imss_research_simple_string_number= 簡易検索の検索対象項目数
hptl_jp1_imss_research_simple_target= 簡易検索の検索対象項目

# 入力補助機能の設定
hptl_jp1_imss_input_assist_target_max= 入力補助機能を設定できる案件フォームの項目数
hptl_jp1_imss_input_assist_nominate_max= 入力候補値の上限数
hptl_jp1_imss_input_assist_nominate_string_max= 入力候補値の最大文字数
hptl_jp1_imss_input_assist_pwb_list= 入力補助機能を使用するプロセスワークボード ID
hptl_jp1_imss_item_popup_display_characters= 入力候補値の表示文字数

# 案件集計機能の設定
hptl_jp1_imss_kpi_priority_code= 「優先度」のコード値
```

---

# で始まる行はコメント扱いとなります。

### ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties ( システムプロパティファイル )

- hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties.model ( システムプロパティファイルのモデルファイル )

#### 注

モデルファイルはシステムプロパティファイルの内容をリセットする場合に利用してください。システムプロパティファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでシステムプロパティファイルとして使用できます。

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

### 定義の反映時期

次の JP1/IM - Service Support のサービスを再起動したあと、反映されます。

- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

### 記述内容

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。

#### システムの設定

これらの指定キーの一部は、デフォルトではコメントアウト（行頭に #）されています。必要に応じてコメントを外してください。なお、指定キーと値は「=（イコール）」でつながります。

表 11-16 システムプロパティファイルで設定できる指定キー一覧（システムの設定）

| 指定キー名                             | 説明  | デフォルト値 |
|-----------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_doubleclick_timeout | 画面操作時の、マウスのダブルクリック間隔のタイムアウト値（ミリ秒）を指定する。<br>指定できる値は 1 ～ 2000 の半角数字（整数）。<br>デフォルトではコメントアウト（行頭に #）されているため、値を変更する場合には、コメントを外し、値を変更すること。 | 300    |

## 11. 定義ファイル

システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )

| 指定キー名                                       | 説明   | デフォルト値              |
|---|--|---------------------|
| hptl_jp1_imss_item_list_initial_sort_key    | <p>案件一覧を表示するときの、初期ソート項目を指定する。<br/>指定できる値を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>priority：優先度</li> <li>status：ステータス</li> <li>editStatus：編集状態</li> <li>title：タイトル</li> <li>chargeUser：担当者</li> <li>workTimeLimit：作業期限</li> <li>updateTime：更新日時</li> <li>systemName：システム名</li> <li>processName：プロセス名</li> <li>id：案件の ID</li> <li>registrationTime：登録日時</li> </ul> | registrationTime    |
| hptl_jp1_imss_item_list_initial_sort_order  | <p>案件一覧を表示するときの、初期ソートの順序を指定する。<br/>指定できる値を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>asc：昇順</li> <li>desc：降順</li> </ul>  | desc                |
| hptl_jp1_imss_item_list_display_characters  | <p>案件一覧の「タイトル」に表示する文字数を指定する。この文字数を超える部分については画面上「…」と表される。<br/>指定できる値は 1 ～ 512 の半角数字（整数）。</p>  | 20                  |
| hptl_jp1_imss_item_list_display_number      | <p>案件一覧に表示する、案件の件数を指定する。<br/>指定できる値は 1 ～ 255 の半角数字（整数）。ただし、デフォルト値の 50 のまま運用することを推奨する。</p>  | 50                  |
| hptl_jp1_imss_jp1_aim                       | <p>案件項目「機器情報」を参照するため、JP1/NETM/AIM がインストールされた JP1/NETM/AIM サーバを指定する。<br/>指定できる文字は、半角英数字と「.」（ピリオド）、「:」（コロン）、「-」（ハイフン）。一つの JP1/NETM/AIM サーバ名は、1 ～ 64 バイトの文字列が指定でき、「.」（コンマ）」区切りで最大 255 指定できる。</p>  | -                   |
| hptl_jp1_imss_itemformlist_initial_sort_key | <p>案件フォーム一覧を表示するときの、初期ソート項目を指定する。<br/>指定できる値を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>itemFormProcessName：プロセス名</li> <li>itemFormStandard：標準</li> <li>itemFormId：案件フォーム ID</li> <li>itemFormVersion：バージョン</li> <li>itemFormName：案件フォーム</li> <li>itemFormUpdateDate：更新日時</li> </ul>   | itemFormProcessName |

| 指定キー名   | 説明   | デフォルト値 |
|---|--|--------|
| hptl_jp1_imss_itemformlist_initial_sort_order | 案件フォーム一覧を表示するときの、初期ソートの順序を指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• asc：昇順</li> <li>• desc：降順</li> </ul>   | asc    |
| hptl_jp1_imss_extstatus_number                | 使用できる拡張ステータスの数を指定する。<br>指定できる値は 0 ～ 40 の範囲の半角数字（整数）。   | 10     |
| hptl_jp1_imss_pwblast_tree_default            | メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で、初期表示時のツリーの展開状態を指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• open：ツリーを展開した状態で表示する</li> <li>• close：ツリーを閉じた状態で表示する</li> </ul> | open   |

（凡例）

-：設定値なし

#### ログの設定

指定キーと値は「=（イコール）」でつなぎます。

表 11-17 システムプロパティファイルで設定できる指定キー一覧（ログの設定）

| 指定キー名                       | 説明  | デフォルト値  |
|-----------------------------|---|---------|
| hptl_jp1_imss_log_file_num  | ログファイル（jp1imssmain 数字 .log）の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ～ 16 の半角数字（整数）。                   | 8       |
| hptl_jp1_imss_log_file_size | ログファイル（jp1imssmain 数字 .log）のサイズをバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4096 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。 | 4194304 |

#### ログインの設定

指定キーと値は「=（イコール）」でつなぎます。

表 11-18 システムプロパティファイルで設定できる指定キー一覧（ログインの設定）

| 指定キー名                               | 説明  | デフォルト値 |
|-------------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_login_working_manager | 作業管理ロールのユーザーがログインした場合に表示されるメイン画面を指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• kpi：メイン画面（案件状況）</li> <li>• item：メイン画面（案件一覧）</li> </ul> | kpi    |

## 11. 定義ファイル

システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )

| 指定キー名                            | 説明  | デフォルト値 |
|----------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_login_pwb_manager  | プロセスワークボード管理ロールのユーザーがログインした場合に表示されるメイン画面を指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• kpi：メイン画面（案件状況）</li> <li>• item：メイン画面（案件一覧）</li> </ul> | item   |
| hptl_jp1_imss_login_user_manager | ユーザー管理ロールのユーザーがログインした場合に表示されるメイン画面を指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• kpi：メイン画面（案件状況）</li> <li>• item：メイン画面（案件一覧）</li> </ul>       | item   |
| hptl_jp1_imss_login_else         | システムロールに属さないユーザーがログインした場合に表示されるメイン画面を指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• kpi：メイン画面（案件状況）</li> <li>• item：メイン画面（案件一覧）</li> </ul>     | item   |
| hptl_jp1_imss_login_default      | メイン画面（案件状況）に切り替えたときにデフォルトで表示される視点を指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• system：システム視点</li> <li>• process：プロセス視点</li> </ul>            | system |

### 案件の設定

指定キーと値は「=（イコール）」でつなぎます。

表 11-19 システムプロパティファイルで設定できる指定キー一覧（案件の設定）

| 指定キー名                                     | 説明   | デフォルト値 |
|---|--|--------|
| hptl_jp1_imss_item_edit_lock_cancel       | [ 案件編集 ] 画面を WWW ブラウザーの [ × ] ボタンから閉じた場合、案件の編集状態を解除するかどうかを指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• true：案件の編集状態を解除する</li> <li>• false：案件の編集状態を解除しない</li> </ul>                            | true   |
| hptl_jp1_imss_assigned_selection_checkbox | [ 案件作成 ] 画面, [ 案件編集 ] 画面を表示したときに、「ロールメンバ選択」チェックボックスを表示するかどうかを指定する。<br>指定できる値を次に示す。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• display：「ロールメンバ選択」チェックボックスを表示する</li> <li>• hide：「ロールメンバ選択」チェックボックスを表示しない</li> </ul> | hide   |



| 指定キー名                                    | 説明   | デフォルト値 |
|--|--|--------|
| hptl_jp1_imss_assigned_selection_initial | <p>[ 案件作成 ] 画面, [ 案件編集 ] 画面を表示したときに, 担当者をロールから選択するか, ロールに所属するメンバーから選択するかどうかを指定する。<br/>指定できる値を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• role : 担当者をロールから選択する</li> <li>• member : 担当者をロールメンバーから選択する</li> </ul> <p>hptl_jp1_imss_assigned_selection_checkbox の設定値が display の場合, member を指定しても, role が指定されたとして動作する。</p> | role   |
| hptl_jp1_imss_add_item_info_url_num      | <p>関連案件の URL に案件の情報を付加したい場合, 案件の情報を付加したい URL の数を指定する。<br/>指定できる値は 0 ~ 100 の半角数字 ( 整数 )。</p>  | 0      |
| hptl_jp1_imss_add_item_info_url_\$n      | <p>関連案件の URL に案件の情報を付加したい場合, 案件の情報を付加したい URL の先頭文字列を指定する。<br/>指定できる値は 1 ~ 4,096 バイトの文字列。<br/>なお, 「\$n」には 1 から<br/>「hptl_jp1_imss_add_item_info_url_num」で指定した値までの数値を指定する。</p>   | -      |

( 凡例 )

- : 設定値なし

#### 簡易検索の設定

指定キーと値は「= ( イコール )」でつなぎます。

表 11-20 システムプロパティファイルで設定できる指定キー一覧 ( 簡易検索の設定 )

| 指定キー名                                       | 説明  | デフォルト値 |
|---|---|--------|
| hptl_jp1_imss_research_simple_string_number | <p>簡易検索時に指定できる項目数を指定する。<br/>指定できる値は 1 ~ 5 の半角数字 ( 整数 )。</p> | 3      |

## 11. 定義ファイル

システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )

| 指定キー名                                | 説明   | デフォルト値                      |
|--------------------------------------|--|-----------------------------|
| hptl_jp1_imss_research_simple_target | <p>簡易検索時の検索対象項目を指定する。項目は「,」で区切って5個まで指定できる。指定できる項目を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• title : タイトル</li> <li>• severityReason : 重大度の理由</li> <li>• impactReason : 影響度の理由</li> <li>• priorityReason : 優先度の理由</li> <li>• registrant : 登録者</li> <li>• assigned : 担当者</li> <li>• respondent : 回答責任者</li> <li>• customerName : 顧客名</li> <li>• inquiryName : 問い合わせ者</li> <li>• effectService : 影響業務</li> <li>• failureLocation : 問題個所とバージョン</li> <li>• summary : 概要</li> <li>• avoidance : 回避策</li> <li>• situation : 作業状況</li> <li>• measures : 再発防止のための考察</li> <li>• rootcause : 根本原因</li> <li>• solution : 解決策</li> <li>• schedule : スケジュール, 手順概要</li> <li>• impactEval : 変更の影響評価</li> <li>• deliberationRST : 審議結果</li> <li>• freeDescription : フリー記入欄</li> <li>• productName : プロダクト名</li> <li>• jobnetName : ジョブネット名</li> <li>• jobName : ジョブ名</li> <li>• SNMPSRC : SNMP ソース</li> <li>• nodeName : 監視ノード名</li> <li>• alarmName : アラーム名</li> <li>• userText_XX ( XX は , 01 ~ 20 ): 追加項目 ( テキスト )</li> <li>• userExtName_XX ( XX は , 01 ~ 05 ): 追加項目 ( ユーザー , ロール )</li> <li>• IMEventNo : イベント DB 内通し番号</li> <li>• IMHostName : JP1/IM-M ホスト名</li> </ul> | title,summar<br>y,situation |

### 注

登録者, 担当者, 回答責任者は名前だけを検索します。ID, 英語名は検索しません。

### 入力補助機能の設定

指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-21 システムプロパティファイルで設定できる指定キー一覧（入力補助機能の設定）

| 指定キー名  | 説明   | デフォルト値 |
|--|--|--------|
| hptl_jp1_imss_input_assist_target_max          | 一つのプロセスワークボードで入力補助機能が設定できる案件フォームの項目数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 100 の半角数字（整数）。   | 10     |
| hptl_jp1_imss_input_assist_nominate_max        | 一つの案件フォーム項目 ID に対して指定できる入力候補値の上限数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 100 の半角数字（整数）。  | 30     |
| hptl_jp1_imss_input_assist_nominate_string_max | 入力候補値として指定できる最大文字数を、バイト数に変換して指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 512 の半角数字（整数）。   | 128    |
| hptl_jp1_imss_input_assist_pwb_list            | 入力補助機能を使用するプロセスワークボード ID を「,」区切りで指定する。存在しない ID を指定した場合は、存在しない ID を無視する。  | -      |
| hptl_jp1_imss_item_popup_display_characters    | [ 案件作成 ] 画面, [ 案件編集 ] 画面で表示される入力候補値の文字数を指定する。この文字数を超える部分については画面上「...」と表される。文字数は半角, 全角を区別しないで、それぞれ 1 文字と数える。<br>指定できる値は 1 ~ 255 までの半角数字（整数）。ただし, [ 案件作成 ] 画面, [ 案件編集 ] 画面の大きさを考慮し、デフォルト値で指定することを推奨する。 | 15     |

（凡例）

- : 設定値なし

#### 案件集計機能の設定

この指定キーは、デフォルトでは記載されていません。必要に応じて追加してください。  
なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつながります。

表 11-22 システムプロパティファイルで設定できる指定キー一覧（案件集計機能の設定）

| 指定キー名                           | 説明  | デフォルト値 |
|---------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_kpi_priority_code | 「最優先」の案件として集計する「優先度」のコード値を指定する。<br>この項目は、案件フォームをカスタマイズしたときに、必要に応じて指定する。 | 3      |

## 11. 定義ファイル

システムプロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )

### 注意事項

「記述内容」で説明した指定キー以外の個所は編集しないでください。

hptl\_jp1\_imss\_extstatus\_number で使用できる拡張ステータス数を変更した場合、指定した数を超えて使用できなくなった拡張ステータスは検索できなくなります。検索できなくなった拡張ステータスを再度検索したいときは、使用できる拡張ステータス数を変更する必要があります。

hptl\_jp1\_imss\_add\_item\_info\_url\_\$n で指定した URL の個数は、  
hptl\_jp1\_imss\_add\_item\_info\_url\_num で指定した値と一致させてください。

### 定義例

JP1/NETM/AIM と連携するため、JP1/NETM/AIM サーバ (サーバ名: Server1) の設定をした場合の定義例を次に示します。なお、この定義例では、設定に必要な部分だけを抜き出しています。

```
#JP1/NETM/AIM連携の設定  
hptl_jp1_imss_jp1_aim=Server1
```

# ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_status.properties )

---

## 説明

ステータス変更 JP1 イベントの拡張属性に、案件が保持する情報を定義するファイルです。このファイルを編集することで、JP1 イベントに格納する案件情報を定義できます。

なお、JP1 イベントの詳細については、「付録 E JP1 イベント一覧」を参照してください。

## 形式

---

hptl\_jp1\_imss\_je\_status\_num= 拡張属性の数 ( インデックスの値 )

hptl\_jp1\_imss\_je\_status\_extattr\_ インデックスの値 = 拡張属性名

---

## ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_status.properties ( ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル )
- hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_status.properties.model ( ステータス変更 JP1 イベント定義ファイルのモデルファイル )

## 注

モデルファイルは、ステータス変更 JP1 イベント定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。ステータス変更 JP1 イベント定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでステータス変更 JP1 イベント定義ファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥event¥

## 定義の反映時期

JP1/IM - Service Support サービスを再起動したあと、反映されます。

## 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

## 11. 定義ファイル

ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_status.properties )

表 11-23 ステータス変更 JP1 イベント定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                             | 説明   | デフォルト値 |
|-----------------------------------|--|--------|
| hptl_jp1_imss_je_status_num       | hptl_jp1_imss_je_status_extattr_n が有効となる n の値を、0 ~ 90 の範囲の整数で指定する。指定範囲を超えた場合は、0 が仮定される。                      | 0      |
| hptl_jp1_imss_je_status_extattr_n | 案件項目に対応した拡張属性名を指定する。指定した項目が JP1 イベントの拡張属性として格納される。それぞれの拡張属性のプロパティは「#」でコメントアウトできる。指定できる値については、表 11-24 を参照のこと。 | -      |

( 凡例 )

- : 設定値なし

表 11-24 指定できる拡張属性名一覧

| 項番 | 案件に関する項目           | 拡張属性                | 格納先<br>拡張属性 | 指定<br>可否 | 備考                                  |
|----|--------------------|---------------------|-------------|----------|-------------------------------------|
| 1  | タイトル ( 案件名 )       | TITLE               | 固有          |          | -                                   |
| 2  | システム名              | SYSTEM              | 固有          |          | -                                   |
| 3  | システム ID            | SYSTEMID            | 固有          |          | -                                   |
| 4  | プロセス名              | PROCESS             | 固有          |          | -                                   |
| 5  | プロセスワークボード ID      | PWBID               | 固有          |          | -                                   |
| 6  | 案件 ID              | OBJECT_ID           | 共通          | ×        | 定義ファイルに指定できない ( 必ず JP1 イベントに格納される ) |
| 7  | プロセス間 ID           | PROCESS_SEPID       | 固有          |          | -                                   |
| 8  | エスカレーション元<br>案件 ID | FRESC_ITEMID        | 固有          |          | -                                   |
| 9  | エスカレーション先<br>案件 ID | TOESC_ITEMID        | 固有          |          | 複数のエスカレーション先がある場合はコンマ区切りで格納。        |
| 10 | 重大度                | ITEMSEVERITY        | 固有          |          | -                                   |
| 11 | 重大度の理由             | ITEMSEVERITY_REASON | 固有          |          | -                                   |
| 12 | 影響度                | IMPACT              | 固有          |          | -                                   |
| 13 | 影響度の理由             | IMPACT_REASON       | 固有          |          | -                                   |
| 14 | 優先度                | PRIORITY            | 固有          |          | -                                   |
| 15 | 優先度の理由             | PRIORITY_REASON     | 固有          |          | -                                   |

| 項番 | 案件に関する項目                                | 拡張属性               | 格納先<br>拡張属性 | 指定<br>可否 | 備考                                       |
|----|---|--------------------|-------------|----------|--|
| 16 | 案件種別                                    | ITEM_CATEGORY      | 固有          |          | -  |
| 17 | 問題分野                                    | ISSUE_CATEGORY     | 固有          |          | -  |
| 18 | 変更の規模                                   | CHANGE_SCALE       | 固有          |          | -  |
| 19 | リリースタイプ                                 | RELEASE_TYPE       | 固有          |          | -  |
| 20 | ステータス                                   | STATUS             | 固有          |          | -  |
| 21 | 結果                                      | RESULT             | 固有          |          | -  |
| 22 | 発生日時                                    | ACCRUALDATE        | 固有          |          | -  |
| 23 | 現象種別 <sup>1</sup>                       | PHENOMENON         | 固有          |          | -  |
| 24 | 解決区分                                    | SOLUTIONCODE       | 固有          |          | -  |
| 25 | 登録者                                     | REGISTRANT         | 固有          |          | -  |
| 26 | 登録者 ID                                  | REGISTRANT ID      | 固有          |          | -  |
| 27 | 登録者のメールアドレス                             | REGISTRANT_ADDRESS | 固有          |          | -  |
| 28 | 登録者の電話番号<br><sup>2</sup>                | REGISTRANT_TEL     | 固有          |          | -  |
| 29 | 登録日時                                    | CREATIONDATE       | 固有          |          | -  |
| 30 | 担当者                                     | ASSIGNED           | 固有          |          | -  |
| 31 | 担当者種別                                   | ASSIGNEDTYPE       | 固有          |          | -  |
| 32 | 担当者 ID                                  | ASSIGNEDID         | 固有          |          | -  |
| 33 | 担当者のメールアドレス<br><sup>3</sup>             | ASSIGNED_ADDRESS   | 固有          |          | -  |
| 34 | 担当者の電話番号<br><sup>2</sup> <sup>3</sup>   | ASSIGNED_TEL       | 固有          |          | -  |
| 35 | 作業期限                                    | DEADLINE           | 固有          |          | -  |
| 36 | 回答責任者                                   | RESPONDENT         | 固有          |          | -  |
| 37 | 回答責任者種別                                 | RESPONDENTTYPE     | 固有          |          | -  |
| 38 | 回答責任者 ID                                | RESPONDENTID       | 固有          |          | -  |
| 39 | 回答責任者のメールアドレス<br><sup>3</sup>           | RESPONDENT_ADDRESS | 固有          |          | -  |
| 40 | 回答責任者の電話番号<br><sup>2</sup> <sup>3</sup> | RESPONDENT_TEL     | 固有          |          | -  |
| 41 | 編集者                                     | USER_NAME          | 共通          | ×        | 定義ファイルに<br>指定できない<br>(必ず JP1 イベントに格納される) |
| 42 | 編集者 ID                                  | CREATOR_ID         | 固有          |          | -  |

## 11. 定義ファイル

ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_status.properties )

| 項番 | 案件に関する項目                               | 拡張属性                                 | 格納先<br>拡張属性 | 指定<br>可否 | 備考 |
|----|--|--------------------------------------|-------------|----------|----|
| 43 | 編集者のメールアドレス                            | CREATOR_ADDRESS                      | 固有          |          | -  |
| 44 | 編集者の電話番号 <sup>2</sup>                  | CREATOR_TEL                          | 固有          |          | -  |
| 45 | プロセスワークボード管理者                          | PWB_ADMIN                            | 固有          |          | -  |
| 46 | プロセスワークボード管理者 ID                       | PWB_ADMINID                          | 固有          |          | -  |
| 47 | プロセスワークボード管理者のメールアドレス <sup>3</sup>     | PWB_ADMIN_ADDRESS                    | 固有          |          | -  |
| 48 | プロセスワークボード管理者の電話番号 <sup>2 3</sup>      | PWB_ADMIN_TEL                        | 固有          |          | -  |
| 49 | 開始日時                                   | STARTDATE                            | 固有          |          | -  |
| 50 | 完了日時                                   | COMPDATE                             | 固有          |          | -  |
| 51 | 顧客名                                    | CUSTOMER                             | 固有          |          | -  |
| 52 | 問い合わせ者                                 | INQUIRY                              | 固有          |          | -  |
| 53 | 費用 ( 予算 )                              | ESTIMATEDCOST                        | 固有          |          | -  |
| 54 | 費用 ( 実績 )                              | ACTUALCOST                           | 固有          |          | -  |
| 55 | 影響業務 <sup>1</sup>                      | EFFECTSRV                            | 固有          |          | -  |
| 56 | 機器情報 01 ~ 20 <sup>4 5</sup>            | EQUIPMENT01 ~<br>EQUIPMENT20         | 固有          |          | -  |
| 57 | 機器種別 01 ~ 20 <sup>4 5</sup>            | EQUIPMENTTYPE01 ~<br>EQUIPMENTTYPE20 | 固有          |          | -  |
| 58 | サーバ名 01 ~ 20 <sup>4 5</sup>            | AIMSRV01 ~ AIMSrv20                  | 固有          |          | -  |
| 59 | 問題箇所とバージョン                             | FAILLOCATION                         | 固有          |          | -  |
| 60 | 関連案件 01 ~ 20 <sup>4 5</sup>            | REFITEM01 ~<br>REFITEM20             | 固有          |          | -  |
| 61 | 関連情報 ( 表示名 )<br>01 ~ 20 <sup>4 5</sup> | REFINFODISP01 ~<br>REFINFODISP20     | 固有          |          | -  |
| 62 | 関連情報 01 ~ 20 <sup>4 5</sup>            | REFINF01 ~ REFINF20                  | 固有          |          | -  |
| 63 | 概要                                     | SUMMARY                              | 固有          |          | -  |
| 64 | 回避策種別                                  | AVOIDANCETYPE                        | 固有          |          | -  |
| 65 | 回避策                                    | AVOIDANCE                            | 固有          |          | -  |



| 項番 | 案件に関する項目   | 拡張属性                             | 格納先<br>拡張属性 | 指定<br>可否 | 備考   |
|----|--|----------------------------------|-------------|----------|--|
| 66 | 作業状況   | SITUATION                        | 固有          |          | -  |
| 67 | 再発防止のための考察 <sup>1</sup>  | MEASURES                         | 固有          |          | -  |
| 68 | 要因   | CAUSE                            | 固有          |          | -  |
| 69 | 根本原因   | ROOTCAUSE                        | 固有          |          | -  |
| 70 | 解決策  | SOLUTION                         | 固有          |          | -  |
| 71 | スケジュール, 手順概要   | SCHEDULE                         | 固有          |          | -  |
| 72 | 変更の影響評価  | IMPACTEVAL                       | 固有          |          | -  |
| 73 | 審議結果   | DELIBERATIONRST                  | 固有          |          | -  |
| 74 | フリー記入欄   | FREEDESC                         | 固有          |          | -  |
| 75 | プロダクト名   | PRODUCTNAME                      | 固有          |          | -  |
| 76 | ジョブネット名  | JOBNETNAME                       | 固有          |          | -  |
| 77 | ジョブ名   | JOBNAME                          | 固有          |          | -  |
| 78 | SNMP ソース   | SNMPSRC                          | 固有          |          | -  |
| 79 | 監視ノード名   | NODENAME                         | 固有          |          | -  |
| 80 | アラーム名  | ALARMNAME                        | 固有          |          | -  |
| 81 | 更新日時   | LASTUPDATE                       | 共通          | ×        | 定義ファイルに<br>指定できない<br>(必ずJP1イベン<br>トに格納され<br>る) |
| 82 | 連動元イベント DB<br>内通し番号  | ITEMENTRY_SEQNO                  | 固有          |          | -  |
| 83 | JP1/IM・Manager<br>のホスト名  | ITEMENTRY_ACTHOST                | 固有          |          | -  |
| 84 | 拡張テキストデータ<br>01 ~ 05 <sup>4</sup>  | USERTEXT01 ~<br>USERTEXT05       | 固有          |          | -  |
| 85 | 拡張テキストデータ<br>06 ~ 15 <sup>4</sup>  | USERTEXT06 ~<br>USERTEXT15       | 固有          |          | -  |
| 86 | 拡張テキストデータ<br>16 ~ 20 <sup>4 5</sup>  | USERTEXT16 ~<br>USERTEXT20       | 固有          |          | -  |
| 87 | 拡張数値データ 01<br>~ 05 <sup>4</sup>  | USERINT01 ~<br>USERINT05         | 固有          |          | -  |
| 88 | 拡張ユーザー / ロール<br>種別 01 ~ 05 <sup>4</sup><br>または拡張ユーザー<br>/ ロール ID01 ~ 05 <sup>4</sup> | USEREXTNAME01 ~<br>USEREXTNAME05 | 固有          |          | -  |

# 11. 定義ファイル

ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_status.properties )

| 項番 | 案件に関する項目  | 拡張属性   | 格納先<br>拡張属性 | 指定<br>可否 | 備考 |
|----|---|--|-------------|----------|----|
| 89 | 拡張ユーザー情報<br>ID01 ~ 05 <sup>4</sup>                      | USEREXTINF01 ~<br>USEREXTINF05   | 固有          |          | -  |
| 90 | 拡張ユーザー種別<br>01 ~ 05 <sup>4</sup>                        | USEREXTTYPE01 ~<br>USEREXTTYPE05   | 固有          |          | -  |
| 91 | 拡張コードデータ<br>01 ~ 05 <sup>4</sup>                        | USERCODE01 ~<br>USERCODE05   | 固有          |          | -  |
| 92 | 拡張時刻データ 01<br>~ 05 <sup>4</sup>                         | USERTIME01 ~<br>USERTIME 05  | 固有          |          | -  |
| 93 | 拡張リンクデータ<br>機器情報 1 ~ 5_01<br>~ 20 <sup>4 5</sup>        | USERLINK_EQUIPMENT<br>01_01 ~<br>USERLINK_EQUIPMENT<br>01_20<br>USERLINK_EQUIPMENT<br>02_01 ~<br>USERLINK_EQUIPMENT<br>05_20                 | 固有          |          | -  |
| 94 | 拡張リンクデータ<br>機器種別 1 ~ 5_01<br>~ 20 <sup>4 5</sup>        | USERLINK_EQUIPMENT<br>TYPE01_01 ~<br>USERLINK_EQUIPMENT<br>TYPE01_20<br>USERLINK_EQUIPMENT<br>TYPE02_01 ~<br>USERLINK_EQUIPMENT<br>TYPE05_20 | 固有          |          | -  |
| 95 | 拡張リンクデータ<br>サーバ名 1 ~ 5_01<br>~ 20 <sup>4 5</sup>        | USERLINK_AIMSRV01_01<br>~<br>USERLINK_AIMSRV01_20<br>USERLINK_AIMSRV02_01<br>~<br>USERLINK_AIMSRV05_20                                       | 固有          |          | -  |
| 96 | 拡張リンクデータ<br>関連案件 1 ~ 5_01<br>~ 20 <sup>4 5</sup>        | USERLINK_REFITEM01_<br>01 ~<br>USERLINK_REFITEM01_<br>20<br>USERLINK_REFITEM02_<br>01 ~<br>USERLINK_REFITEM05_<br>20                         | 固有          |          | -  |
| 97 | 拡張リンクデータ<br>関連情報 ( 表示名 )1<br>~ 5_01 ~ 20 <sup>4 5</sup> | USERLINK_REFINFODIS<br>P01_01 ~<br>USERLINK_REFINFODIS<br>P01_20<br>USERLINK_REFINFODIS<br>P02_01 ~<br>USERLINK_REFINFODIS<br>P05_20         | 固有          |          | -  |

| 項番 | 案件に関する項目  | 拡張属性   | 格納先<br>拡張属性 | 指定<br>可否 | 備考 |
|----|---|--|-------------|----------|----|
| 98 | 拡張リンクデータ<br>関連情報 1 ~ 5_01<br>~ 20 <sup>4</sup> <sup>5</sup> | USERLINK_REFINFO01_<br>01 ~<br>USERLINK_REFINFO01_<br>20<br>USERLINK_REFINFO02_<br>01 ~<br>USERLINK_REFINFO05_<br>20 | 固有          |          | -  |

( 凡例 )

- : 定義ファイルに指定できる項目
- × : 定義ファイルに指定できない項目
- : なし

注 1

案件の初期表示では、表示されない項目です。

注 2

ユーザー情報の「電話番号」の情報が設定されます。「電話番号 2」の情報は設定されません。

注 3

案件の担当者、回答責任者およびプロセスワークボード管理者がロールだった場合、情報は格納されません。

注 4

複数の拡張属性をまとめて示しています。

注 5

案件に指定している項番に対応しています。

## 注意事項

hptl\_jp1\_imss\_je\_status\_num で指定した値より大きいインデックスの値 ( n ) を持つ拡張属性のプロパティ ( hptl\_jp1\_imss\_je\_status\_extattr\_n ) は、無視されます。

拡張属性のプロパティ ( hptl\_jp1\_imss\_je\_status\_extattr\_n ) のインデックスが hptl\_jp1\_imss\_je\_status\_num で指定した値より小さい場合、n までのプロパティが有効になります。

同じ拡張属性のプロパティ ( hptl\_jp1\_imss\_je\_status\_extattr\_n ) が指定された場合は、あとから指定された値が有効になります。

「#」で始まる行はコメントアウトされるため、無視されます。

hptl\_jp1\_imss\_je\_status\_extattr\_n に、存在しない拡張属性名を指定した場合は無視されます。

発行する JP1 イベントの基本属性値と拡張属性値の合計サイズが 10 キロバイト以上の場合、イベント発行時にエラー画面とログにエラーメッセージが出力されます。ただし、案件は正常に案件 DB に登録されます。

## 11. 定義ファイル

ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_jp1event\_status.properties )

JP1 イベントの発行に失敗しても、案件は正常に案件 DB に登録されます。

拡張属性に格納された案件項目に、改行文字、タブ文字および制御文字が含まれている場合は、JP1 イベントに格納される際に、スペースに置き換えられます。

### 定義例

JP1 イベントに格納する案件情報（拡張属性）の定義例を次に示します。

```
#発行するJP1イベントに格納する拡張属性の数
hptl_jp1_imss_je_status_num=5
#案件のタイトル
hptl_jp1_imss_je_status_extattr_1=TITLE
#案件の優先度
hptl_jp1_imss_je_status_extattr_2=PRIORITY
#案件の担当者の電話番号
hptl_jp1_imss_je_status_extattr_3=ASSIGNED_TEL
#案件の問題分野
hptl_jp1_imss_je_status_extattr_4=ISSUE_CATEGORY
#案件の発生日時
hptl_jp1_imss_je_status_extattr_5=ACCRUALDATE
```

# タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf)

---

## 説明

案件情報の集計 (jsscollectdata) コマンド、メールによる案件登録 (jssitementrybyemail) コマンド、期限前通知 (jssinformperiod) コマンド、および滞留案件通知 (jssinformleave) コマンドを自動実行する場合に、実行時刻や実行間隔を定義したりします。このファイルを編集して、JP1/Service Support - Task Service サービスを起動することで、各コマンドを自動実行できるようになります。

## 形式

---

```
; コメント文
[jsscollectdata]
use=false
basetime=02:00
:
[jssitementrybyemail]
use=false
period=60
:
[jssinformperiod]
use=false
basetime=03:00
:
[jssinformleave]
use=false
period=60
monitorStart=08:00
monitorEnd=18:000
:
```

---

「; (セミコロン)」で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- jp1imss\_service\_setting.conf (タスク実行サービス定義ファイル)
- jp1imss\_service\_setting.conf.model (タスク実行サービス定義ファイルのモデルファイル)

### 注

モデルファイルはタスク実行サービス定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。タスク実行サービス定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでタスク実行サービス定義ファイルとして使用できます。

格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

定義の反映時期

JP1/Service Support - Task Service サービスを再起動したあと、反映されます。

記述内容

タスク実行サービス定義ファイルの形式は、次のようになっています。

[セクション]  
キー=値  
キー=値  
:

各セクションには、次の表に示す指定キーを指定できます。なお、指定キーと値は「= (イコール)」でつなぎます。

表 11-25 タスク実行サービス定義ファイルで指定するセクションおよび指定キー一覧

| 項目     |  | 説明                                   | デフォルト値                    |
|--------|--|--------------------------------------|---------------------------|
| セクション名 | <ul style="list-style-type: none"><li>• [jsscollectdata]</li><li>• [jssitementrybymail]</li><li>• [jssinformperiod]</li><li>• [jssinformleave]</li></ul> | 実行したいコマンドを識別する名称を指定する。左記の値以外は指定できない。 | モデルファイルには各セクション名が記述されている。 |

| 項目    | 説明  | デフォルト値  |
|-------|---|---|
| 指定キー名 | use<br>コマンドを実行するかどうかを指定する。<br>• false = 実行しない<br>• true = 実行する  | false   |
|       | basetime<br>セクション名が jsscollectdata と jssinformperiod の場合は、コマンドを実行する時刻を 00:00 ~ 23:59 の範囲で hh:mm 形式で指定する。指定した時刻にコマンドを実行するには、事前にサービスを起動する必要がある。   | • jsscollectdata : 02:00<br>• jssinformperiod : 03:00 |
|       | period<br>セクション名が jssitementrybyemail または jssinformleave の場合は、コマンドを実行する間隔を分単位の数字で指定する。指定できる値を次に示す。<br>• jssitementrybyemail : 5 ~ 120<br>• jssinformleave : 15 ~ 1440   | 60  |
|       | monitorStart<br>セクション名が jssinformleave の場合は、監視開始時刻を 00:00 ~ 24:00 の範囲で hh:mm 形式で指定する。   | なし  |
|       | monitorEnd<br>セクション名が jssinformleave の場合は、監視終了時刻を 00:00 ~ 24:00 の範囲で hh:mm 形式で指定する。<br>monitorStart より前の時刻は、翌日の時刻と見なす。<br>例えば、monitorStart が 21:00、monitorEnd が 08:00 の場合は、21:00 ~ 翌日の 08:00 の間、監視する。<br>monitorStart と同じ時刻の場合は、常に監視する。<br>例えば、monitorStart が 00:00、monitorEnd が 00:00 または 24:00 の場合は、常に監視する。 | なし  |

## 11. 定義ファイル

タスク実行サービス定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf)

### 注意事項

jssdelrec コマンドや jssdbbackup.bat コマンドなど、JP1/Service Support - Task Service サービスが停止している状態で実行するコマンドを、ほかのプログラムから定期的に行う場合、それらの実行時刻を考慮して、JP1/Service Support - Task Service サービスによるコマンドの実行時刻を設定してください。

指定した時刻にコマンドが実行されると、そのコマンドの処理が終わるまでは、次の指定時刻になってもコマンドは実行されません。このため、コマンドの処理に時間が掛かると、次のコマンドの開始が指定時刻よりも遅れることがあります。

JP1/Support Service - Task Service サービスを起動したあとに、タスク実行定義ファイル (jp1imss\_service\_setting.conf) を変更した場合は、サービスを再起動してください。

すべての use キーの値が「false」の状態 JP1/Service Support - Task Service サービスを起動すると、サービスの起動に失敗します。JP1/Service Support - Task Service サービスを起動する場合は、必ず一つの use キーに「true」を設定して、サービスを起動してください。



## 入力候補値設定ファイル（任意）

### 説明

案件フォームの項目に表示される入力候補値，および案件フォームの項目を連動させて表示させる項目間連携について定義するファイルです。入力候補値設定ファイルは，入力補助機能を使用するプロセスワークボードごとに作成してください。

デフォルト提供されているサンプルの入力候補値設定ファイルを次の表に示します。これらのファイルの内容を参考に定義ファイルを作成，カスタマイズしてください。

表 11-26 デフォルト提供されているサンプルの入力候補値設定ファイル

| ファイル名  | 説明                       |
|--|--------------------------|
| IM-SS パス<br>¥home¥public¥inputassist¥jss_input_assist_sample.txt       | サンプルの入力候補値設定ファイル         |
| IM-SS パス<br>¥home¥public¥inputassist¥jss_input_assist_sample.txt.model | サンプルの入力候補値設定ファイルのモデルファイル |

### 形式

```
# コメント文
# <キー値> = <値>

# 入力候補値を設定する項目 ID の設定
JIMSD_INPUT_ASSIST_n= 項目 ID
:
# 入力候補値の値の設定
項目 ID_n= 入力候補値
項目 ID_n= 入力候補値
:
# 項目間連携の設定
関連元の項目 ID_n_RELATION_ 関連先の項目 ID=n[,n...]
関連元の項目 ID_n_RELATION_ 関連先の項目 ID=n[,n...]
:
```

# で始まる行はコメント扱いとなります。

### ファイル名

入力補助機能を使用するプロセスワークボードの ID に「.txt」を付けたものがファイル名となります。例えば，プロセスワークボードの ID が「pwb」の場合，ファイル名は「pwb.txt」になります。プロセスワークボードの ID に「.txt」以外の拡張子が付いているファイル，または拡張子がないファイルは，入力候補値設定ファイルと見なされません。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥home¥public¥inputassist

## 定義の反映時期

[ 案件作成 ] 画面または [ 案件編集 ] 画面を表示するときに、定義内容が反映されて画面が表示されます。

## 記述内容

入力候補値設定ファイルの形式は、次のようになっています。

< キー値 > = < 値 >  
:

入力候補値設定ファイルでは、次の三つの内容をキー値と値を使って設定します。

- 入力候補値を設定する項目 ID の設定
- 入力候補値の値の設定
- 項目間連携の設定

それぞれで指定するキー値および値について次に説明します。

### 入力候補値を設定する項目 ID の設定

ここでは、入力候補値を設定したい項目の項目 ID について設定します。

#### キー値

「JIMSD\_INPUT\_ASSIST\_n」を指定します。「n」にはキー値内でユニークかつ 0 以上の整数を指定してください。

#### 値

案件フォームの項目 ID を指定します。指定できる項目とその項目 ID を次の表に示します。なお、次の表にない項目 ID を指定した場合は無効となります。

表 11-27 入力候補値を設定できる案件項目および項目 ID の一覧

| 案件項目    | 項目 ID                     |
|---------|---------------------------|
| タイトル    | JIMSD_FORM_TITLE          |
| 重大度の理由  | JIMSD_FORM_SEVERITYREASON |
| 影響度の理由  | JIMSD_FORM_IMPACTREASON   |
| 優先度の理由  | JIMSD_FORM_PRIORITYREASON |
| 顧客名     | JIMSD_FORM_CUSTOMENAME    |
| 問い合わせ者  | JIMSD_FORM_INQUIRYNAME    |
| プロダクト名  | JIMSD_FORM_JP1PRODUCTNAME |
| ジョブネット名 | JIMSD_FORM_JP1JOBNETNAME  |

| 案件項目                 | 項目 ID                      |
|----------------------|----------------------------|
| ジョブ名                 | JIMSD_FORM_JP1JOBNAME      |
| SNMP ソース             | JIMSD_FORM_JP1SNMPSRC      |
| 監視ノード名               | JIMSD_FORM_JP1NODENAME     |
| アラーム名                | JIMSD_FORM_JP1ALARMNAME    |
| イベント DB 内通し番号        | JIMSD_FORM_IMEVENTNO       |
| JP1/IM・Manager のホスト名 | JIMSD_FORM_IMHOSTNAME      |
| 追加項目：テキスト            | JIMSD_FORM_USERTEXT01 ~ 05 |
|                      | JIMSD_FORM_USERTEXT06 ~ 15 |
|                      | JIMSD_FORM_USERTEXT16 ~ 20 |

#### 注

ユーザーの作成が前提の項目です。なお、ユーザーが作成したテキスト入力系の項目は、単一行の項目（項目の型が item-text となっているもの）だけに入力候補値を設定でき、複数行の項目（項目の型が item-textarea となっているもの）には設定できません。複数行の項目に入力候補値を設定した場合、動作は保障されません。項目の型については、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。

#### 設定例

入力候補値を設定したい項目が「タイトル」、「顧客名」の場合の設定例について次に示します。

```
JIMSD_INPUT_ASSIST_0=JIMSD_FORM_TITLE
JIMSD_INPUT_ASSIST_1=JIMSD_FORM_CUSTOMENAME
```

#### 入力候補値の値の設定

ここでは、表示させる入力候補値について設定します。

#### キー値

「項目 ID\_n」を指定します。「項目 ID」には「入力候補値を設定する項目 ID の設定」で指定した項目 ID を指定してください。「n」にはキー値内でユニークかつ 0 以上の整数を指定してください。

指定した項目 ID が誤っている場合、または「入力候補値を設定する項目 ID の設定」で指定した項目 ID でない場合は、指定した内容が無効となります。

#### 値

表示させる入力候補値を指定します。

#### 設定例

「顧客名」の入力候補値に「A 社」、「B 社」を設定したい場合の設定例について次に示します。

```
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_0=A社
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_1=B社
```

## 11. 定義ファイル

### 入力候補値設定ファイル（任意）

#### 項目間連携の設定

ここでは、項目間連携について設定します。項目を連携させることで、関連元の項目で指定した選択肢にあわせて、関連先の項目の入力候補値を絞り込むことができます。

関連元には、案件フォームの項目の形式がテキスト入力系および選択系の項目を設定できます。関連先には、項目の形式がテキスト入力系の項目を設定できます。

ただし、テキスト入力系の項目に項目間連携を設定する場合、関連元および関連先のどちらのときでも、項目に入力候補値を設定する必要があります。項目間の連携では関連元の項目で指定した選択肢にあわせて、関連先の項目の入力候補値を絞り込むので、関連元および関連先の項目が選択形式である必要があるためです。

また、テキスト入力系の項目は単一行の項目（項目の型が `item-text` となっているもの）だけに項目間連携を設定でき、複数行の項目（項目の型が `item-textarea` となっているもの）には設定できません。複数行の項目に入力候補値を設定した場合、動作は保証されません。関連元および関連先に設定できる項目の一覧については、表 11-28 および表 11-29 を参照してください。

なお、項目間連携では、項目を次のように関連づけることもできます。

- 一つの関連元に対して複数の関連先を設定できます。  
例えば、関連元に「顧客名」を設定して、関連先に「タイトル」と「問い合わせ者」を設定することもできます。ただし、複数の関連元に対して一つの関連先を設定することはできません。この設定をした場合は無効となります。
- 関連先となった項目を関連元の項目に設定できます。  
例えば、関連元の「顧客名」に対して関連先を「問い合わせ者」と設定し、かつ「問い合わせ者」を関連元としてその関連先を「タイトル」に設定することもできます。
- 一つの関連元で選択肢が決まると、関連しているすべての項目の入力候補値が決まるよう設定できます。  
例えば、「顧客名」、「問い合わせ者」、「タイトル」の三つを関連づけると、次のように入力候補値が決まります。
  - 「顧客名」での選択にあわせて、「問い合わせ者」と「タイトル」の入力候補値が決まる。
  - 「問い合わせ者」での選択にあわせて、「顧客名」と「タイトル」の入力候補値が決まる。
  - 「タイトル」での選択にあわせて、「顧客名」と「問い合わせ者」の入力候補値が決まる。

このように関連付けたい場合は、関連元に「顧客名」で関連先に「問い合わせ者」、関連元に「問い合わせ者」で関連先に「タイトル」、関連元に「タイトル」で関連先に「顧客名」を設定します。

#### キー値

関連元と関連先の項目をマッピングさせるために、「関連元の項目 ID\_n\_RELATION\_関連先の項目 ID」の形式でキー値を指定します。

「関連元の項目 ID」および「n」は、関連元の項目の形式がテキスト入力系か選択系

かによって、指定する値が異なります。「関連先の項目 ID」には、関連先となる項目の項目 ID を指定します。

「関連元の項目 ID」および「n」で指定する値について、関連元の項目の形式がテキスト入力系の場合と選択系の場合に分けて説明します。

#### テキスト入力系の場合

「関連元の項目 ID\_n」には、関連元の入力候補値を設定したときに「入力候補値の値の設定」のキー値で指定した「項目 ID\_n」を指定します。

#### 選択系の場合

「関連元の項目 ID」には案件フォームの項目 ID, 「n」には、案件フォーム定義ファイルの「選択系の項目の形式」にある「option value=" 表示順序 "」の表示順序に入力されている値と同じ値を指定します。

選択系の項目の項目 ID は表 11-29 を参照してください。「option value=" 表示順序 "」の値については、「11. 定義ファイル」の「案件フォーム定義ファイル（任意）」を参照してください。

#### 値

関連先の項目の入力候補値を絞り込むために、「n[,n...]」の形式で値を指定します。

「n」には、関連先の項目で入力候補値を設定するために指定した、「入力候補値の値の設定」のキー値の「n」を指定します。「入力候補値の値の設定」のキー値の「n」以外の値が指定された場合は無効となります。

複数の値を指定したい場合は半角のコンマで区切ります。

#### 設定例

関連元に「顧客名」、関連先に「問い合わせ者」を指定して、項目間連携を設定する場合の設定例を次に示します。

JIMSD\_FORM\_CUSTOMERNAME\_0\_RELATION\_JIMSD\_FORM\_INQUIRYNAME=0,1,2  
JIMSD\_FORM\_CUSTOMERNAME\_1\_RELATION\_JIMSD\_FORM\_INQUIRYNAME=3,4

関連元および関連先に設定できる項目の一覧について、関連元の項目の形式がテキスト入力系または選択系ごとに次の表に示します。

表 11-28 関連元および関連先に設定できる項目の一覧（関連元がテキスト入力系の場合）

| 関連元の案件項目<br>(項目 ID)                       | 関連先に設定できる案件項目  |
|---|--|
| タイトル<br>(JIMSD_FORM_TITLE)                | 重大度の理由、影響度の理由、優先度の理由、顧客名、問い合わせ者、プロダクト名、ジョブネット名、ジョブ名、SNMP ソース、監視ノード名、アラーム名、イベント DB 内通し番号、JP1/IM・Manager のホスト名、追加項目：テキスト (01 ~ 20) |
| 重大度の理由<br>(JIMSD_FORM_SEVERITYREA<br>SON) | タイトル、影響度の理由、優先度の理由、顧客名、問い合わせ者、プロダクト名、ジョブネット名、ジョブ名、SNMP ソース、監視ノード名、アラーム名、イベント DB 内通し番号、JP1/IM・Manager のホスト名、追加項目：テキスト (01 ~ 20)   |

# 11. 定義ファイル

入力候補値設定ファイル（任意）

| 関連元の案件項目<br>(項目 ID)                           | 関連先に設定できる案件項目   |
|---|---|
| 影響度の理由<br>(JIMSD_FORM<br>_IMPACTREASON)       | タイトル, 重大度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)    |
| 優先度の理由<br>(JIMSD_FORM<br>_PRIORITYREA<br>SON) | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)    |
| 顧客名<br>(JIMSD_FORM<br>_CUSTOMERNA<br>ME)      | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |
| 問い合わせ者<br>(JIMSD_FORM<br>_INQUIRYNAM<br>E)    | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)    |
| プロダクト名<br>(JIMSD_FORM<br>_INPRODUCTN<br>AME)  | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)    |
| ジョブネット名<br>(JIMSD_FORM<br>_JP1JOBNETNA<br>ME) | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)     |
| ジョブ名<br>(JIMSD_FORM<br>_JP1JOBNAME)           | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)  |
| SNMP ソース<br>(JIMSD_FORM<br>_JP1SNMPSRC)       | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, 監視ノード名, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)      |
| 監視ノード名<br>(JIMSD_FORM<br>_JP1NODENAM<br>E)    | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, アラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)    |
| アラーム名<br>(JIMSD_FORM<br>_JP1ALARMNA<br>ME)    | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)   |
| イベント DB 内通し番号<br>(JIMSD_FORM<br>_IMEVENTNO)   | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラーム名, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20)           |

| 関連元の案件項目<br>（項目 ID）   | 関連先に設定できる案件項目   |
|---|---|
| JP1/IM -<br>Manager のホス<br>ト名<br>( JIMSD_FORM<br>_IMHOSTNAME<br>) | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, 追加項目: テキスト ( 01 ~ 20 )                                     |
| 追加項目: テキス<br>ト<br>( JIMSD_FORM<br>_USERTEXT01<br>~ 05 )           | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目:<br>テキスト ( 06 ~ 20 )          |
| 追加項目: テキス<br>ト<br>( JIMSD_FORM<br>_USERTEXT06<br>~ 15 )           | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目:<br>テキスト ( 01 ~ 05, 16 ~ 20 ) |
| 追加項目: テキス<br>ト<br>( JIMSD_FORM<br>_USERTEXT<br>16 ~ 20 )          | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目:<br>テキスト ( 01 ~ 15 )          |

表 11-29 関連元および関連先に設定できる項目の一覧（関連元が選択系の場合）

| 関連元の案件項目<br>（項目 ID）                              | 関連先に指定できる案件項目  |
|--|--|
| 重大度<br>( JIMSD_FORM<br>_SEVERITYCOD<br>E )       | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目:<br>テキスト ( 01 ~ 20 ) |
| 影響度<br>( JIMSD_FORM<br>_IMPACTCODE )             | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目:<br>テキスト ( 01 ~ 20 ) |
| 優先度<br>( JIMSD_FORM<br>_PRIORITYCOD<br>E )       | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目:<br>テキスト ( 01 ~ 20 ) |
| 案件種別<br>( JIMSD_FORM<br>_ITEMCATEGO<br>RYCODE )  | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目:<br>テキスト ( 01 ~ 20 ) |
| 問題分野<br>( JIMSD_FORM<br>_ISSUECATEGO<br>RYCODE ) | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者,<br>プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, ア<br>ラーム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目:<br>テキスト ( 01 ~ 20 ) |

## 11. 定義ファイル

入力候補値設定ファイル（任意）

| 関連元の案件項目<br>(項目 ID)                                | 関連先に指定できる案件項目   |
|--|---|
| 変更の規模<br>(JIMSD_FORM<br>_CHANGESCAL<br>ECODE)      | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |
| リリースタイプ<br>(JIMSD_FORM<br>_RELEASESTYPE<br>CODE)   | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |
| 結果<br>(JIMSD_FORM<br>_RESULTCODE)                  | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |
| 現象種別<br>(JIMSD_FORM<br>_PHENOMENO<br>NCODE)        | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |
| 解決区分<br>(JIMSD_FORM<br>_SOLUTIONCO<br>DE)          | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |
| 回避策種別<br>(JIMSD_FORM<br>_AVOIDANCEC<br>ODE)        | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |
| 要因<br>(JIMSD_FORM<br>_CAUSECODE)                   | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |
| ユーザー追加コード項目<br>(JIMSD_FORM<br>_USERCODE01<br>~ 05) | タイトル, 重大度の理由, 影響度の理由, 優先度の理由, 顧客名, 問い合わせ者, プロダクト名, ジョブネット名, ジョブ名, SNMP ソース, 監視ノード名, アラム名, イベント DB 内通し番号, JP1/IM - Manager のホスト名, 追加項目: テキスト (01 ~ 20) |

### 注意事項

キー値と値では制御文字以外の文字を使用してください。制御文字を使用した場合は無効な設定となります。

キー値と値で使用する「n」は、ユニークな数であれば連番でなくても有効となります。また、一けたの数字を設定する場合は一けた、二けたの数字を設定する場合は二けたで設定してください。一けたの数字を設定する場合に、「01」のように二けたで設定すると無効となります。

キー値が次の条件のどれかを満たした場合、その設定は無効となります。

- キー値に含まれる固定の文字列（「項目間連携の設定」の「\_RELATION\_」など）



が誤っている場合。

- 「\_」を使って、キー値を構成する文字列以上の項目を指定している場合。
- キー値が「JIMSD\_INPUT\_ASSIST」または「JIMSD\_FORM」以外の文字列で始まっている場合。

「入力候補値を設定する項目 ID の設定」での設定内容が正しくても、「入力候補値の値の設定」での設定内容が誤っている、または設定されていない場合、「入力候補値を設定する項目 ID の設定」での設定内容も無効となります。「入力候補値を設定する項目 ID の設定」で指定している案件の項目に対して、入力補助機能を使用できません。

キー値と値で使用する「n」の上限値や入力候補値の最大文字数などはシステムプロパティファイルで変更できます。詳細については、「11. 定義ファイル」の「システムプロパティファイル（hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties）」を参照してください。

「入力候補値の値の設定」の値で同じ文字列を複数指定している場合、「項目間連携の設定」では、「関連元の項目 ID\_n」の「n」の値が最も小さいものがキー値として使用されます。

## 定義例

### 定義例 1

「顧客名」に入力候補値を表示する場合の入力候補値設定ファイルの定義例を示します。「顧客名」の入力候補値は「A 社」、「B 社」、「C 社」です。

```
#入力候補値を設定する案件項目IDの設定
JIMSD_INPUT_ASSIST_0=JIMSD_FORM_CUSTOMERNAME

#入力候補値の値の設定
JIMSD_FORM_CUSTOMERNAME_0=A社
JIMSD_FORM_CUSTOMERNAME_1=B社
JIMSD_FORM_CUSTOMERNAME_2=C社
```

### 定義例 2

関連元と関連先ともにテキスト入力系の形式である項目に対し、項目間連携を設定する場合の入力候補値設定ファイルの定義例を示します。

関連元を「顧客名」、関連先を「問い合わせ者」として設定します。「顧客名」の入力候補値は「A 社」、「B 社」、「C 社」、「D 社」です。「問い合わせ者」の入力候補値は「日立太郎」、「日立次郎」、「日立三郎」、「日立四郎」、「日立五郎」です。

関連元で「A 社」が選択された場合は、関連先の入力候補値として「日立太郎」、「日立次郎」が表示されます。関連元で「B 社」が選択された場合は、関連先の入力候補値として「日立次郎」、「日立三郎」が表示されます。関連元で「C 社」が選択された場合は、関連先の入力候補値として「日立三郎」、「日立四郎」が表示されます。関連元で「D 社」が選択された場合は、関連先の入力候補値として「日立四郎」、「日立五郎」が表示され

## 11. 定義ファイル

### 入力候補値設定ファイル（任意）

ます。

#### #入力候補値を設定する案件項目IDの設定

```
JIMSD_INPUT_ASSIST_0=JIMSD_FORM_CUSTOMENAME  
JIMSD_INPUT_ASSIST_1=JIMSD_FORM_INQUIRYNAME
```

#### #入力候補値の値の設定

```
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_0=A社  
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_1=B社  
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_2=C社  
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_3=D社  
JIMSD_FORM_INQUIRYNAME_0=日立太郎  
JIMSD_FORM_INQUIRYNAME_1=日立次郎  
JIMSD_FORM_INQUIRYNAME_2=日立三郎  
JIMSD_FORM_INQUIRYNAME_3=日立四郎  
JIMSD_FORM_INQUIRYNAME_4=日立五郎
```

#### #項目間連携の設定

```
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_0_RELATION_JIMSD_FORM_INQUIRYNAME=0,1  
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_1_RELATION_JIMSD_FORM_INQUIRYNAME=1,2  
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_2_RELATION_JIMSD_FORM_INQUIRYNAME=2,3  
JIMSD_FORM_CUSTOMENAME_3_RELATION_JIMSD_FORM_INQUIRYNAME=3,4
```

### 定義例 3

関連元が選択系の形式、関連先がテキスト入力系の形式である項目に対し、項目間連携を設定する場合の入力候補値設定ファイルの定義例を示します。

関連元を「重大度」、関連先を「重大度の理由」として設定します。「重大度」は、案件フォーム定義ファイルで次のように定義されています。

```
<item-code fiid="JIMSD_FORM_SEVERITYCODE" search="true" >  
  <label labelname="重大度" />  
  <options>  
    <option value="0"></option>  
    <option value="1">緊急</option>  
    <option value="2">警戒</option>  
    <option value="3">致命的</option>  
  </options>  
</item-code>
```

「重大度の理由」の入力候補値は、「理由」、「理由 1」、「理由 2」、「理由 3」、「理由 4」、「理由 5」です。

関連元で「選択なし」の場合は、関連先の入力候補値として「理由」、「理由 1」、「理由 2」が表示されます。関連元で「緊急」が選択された場合は、関連先の入力候補値として「理由 3」、「理由 4」、「理由 5」が表示されます。関連元で「警戒」が選択された場合は、関連先の入力候補値として「理由 1」、「理由 3」、「理由 5」が表示されます。

#### #入力候補値を設定する案件項目IDの設定

```
JIMSD_INPUT_ASSIST_0=JIMSD_FORM_SEVERITYREASON
```

#### #入力候補値の値の設定

```
JIMSD_FORM_SEVERITYREASON_0=理由
```

```
JIMSD_FORM_SEVERITYREASON_1=理由1  
JIMSD_FORM_SEVERITYREASON_2=理由2  
JIMSD_FORM_SEVERITYREASON_3=理由3  
JIMSD_FORM_SEVERITYREASON_4=理由4  
JIMSD_FORM_SEVERITYREASON_5=理由5
```

**#項目間連携の設定**

```
JIMSD_FORM_SEVERITYCODE_0_RELATION_JIMSD_FORM_SEVERITYREASON=0,1,2  
JIMSD_FORM_SEVERITYCODE_1_RELATION_JIMSD_FORM_SEVERITYREASON=3,4,5  
JIMSD_FORM_SEVERITYCODE_2_RELATION_JIMSD_FORM_SEVERITYREASON=1,3,5
```

# 入力補助機能プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_plugin.properties )

---

## 説明

入力補助機能プロパティファイルは、ユーザー公開用のログファイルに関する情報を定義したファイルです。ログファイルは、入力補助機能で使用する入力候補値設定ファイルを解析した結果を出力するログです。

## 形式

---

hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_log= ログファイル出力をする、しない  
hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_log\_file\_size= ログファイルサイズ  
hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_log\_file\_num= ログファイル面数

---

## ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_plugin.properties
- hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_plugin.properties.model ( 入力補助機能プロパティファイルのモデルファイル )

## 注

モデルファイルは入力補助機能プロパティファイルの内容をリセットする場合に利用してください。入力補助機能プロパティファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで入力補助機能プロパティファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

## 定義の反映時期

JP1/IM - Service Support サービスを再起動したあと反映されます。

## 記述内容

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。指定キーと値は「=(イコール)」でつながります。

表 11-30 入力補助機能プロパティファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                                    | 説明  | デフォルト値 |
|--|---|--------|
| hptl_jp1_imss_input_assist_log           | ログファイル (jssinputassist_info 数字 .log) を出力するかどうかを指定する。<br>出力先フォルダ: IM-SS パス ¥log¥public¥<br>Y が指定された場合は, ログを出力する。<br>Y 以外の文字列が指定された場合は, ログを出力しない。 | Y      |
| hptl_jp1_imss_input_assist_log_file_size | ログファイル (jssinputassist_info 数字 .log) のサイズをキロバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4 ~ 16384 の半角数字 (整数)。  | 8192   |
| hptl_jp1_imss_input_assist_log_file_num  | ログファイル (jssinputassist_info 数字 .log) の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 16 の半角数字 (整数)。  | 2      |

## ログファイルに出力されるメッセージ

ログファイルに出力されるメッセージについては, 「12.1 メッセージの出力先」を参照してください。

## 注意事項

入力補助機能プロパティファイルに記述した設定内容が正しくない場合, 入力補助機能のログファイルにメッセージを出力します。

## 定義例

デフォルトの定義例を次に示します。

```
hptl_jp1_imss_input_assist_log=Y
hptl_jp1_imss_input_assist_log_file_size=8192
hptl_jp1_imss_input_assist_log_file_num=2
```

## メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

---

### 説明

メール送信のタイミングやメール送信者，メール送信の際のメールタイトル，本文，メールによる案件登録の可否，期限前通知のためのメール，滞留案件通知のためのメールなどを定義するファイルです。

## 形式

---

hptl\_jp1\_imss\_mail\_server= メールサーバ  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_port= メール送信での使用ポート  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_user\_max= 一度に送信できる最大ユーザー数  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_form\_name= メール送信者名  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_form\_address= メール送信者のアドレス  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_charset= 期限前通知用のメールの文字コード  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_notice\_charset= 期限前通知メール以外のメールの文字コード  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_format= メール形式

hptl\_jp1\_imss\_mail\_user\_delete\_flag= ユーザー削除時の送信可否  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_user\_delete\_title= ユーザー削除時のメールタイトル  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_user\_delete\_text= ユーザー削除時のメール本文

hptl\_jp1\_imss\_mail\_role\_delete\_flag= ロール削除時の送信可否  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_role\_delete\_title= ロール削除時のメールタイトル  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_role\_delete\_text= ロール削除時のメール本文

hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_create\_flag= 案件作成時の送信可否  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_create\_title= 案件作成時のメールタイトル  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_create\_text= 案件作成時のメール本文

hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_escalation\_flag= 案件エスカレーション時の送信可否  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_escalation\_title= 案件エスカレーション時のメールタイトル  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_escalation\_text= 案件エスカレーション時のメール本文

hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_charge\_flag= 案件担当者変更時の送信可否  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_charge\_title= 案件担当者変更時のメールタイトル  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_charge\_text= 案件担当者変更時のメール本文

hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_close\_flag= 案件クローズ時の送信可否  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_close\_title= 案件クローズ時のメールタイトル  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_item\_close\_text= 案件クローズ時のメール本文

hptl\_jp1\_imss\_mail\_inform\_deadline\_mail\_maximum\_num= 担当者あての1通のメールにまとめる案件の最大数 (期限前通知)  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_inform\_deadline\_assigned\_title= 担当者あてメールのタイトル (期限前通知)  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_inform\_deadline\_assigned\_text= 担当者あてメールの本文 (期限前通知)  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_inform\_deadline\_assigned\_text\_rep= 担当者あてメールの本文 (繰り返し部分) (期限前通知)  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_inform\_deadline\_assigned\_text\_over= 担当者あてメールの本文 (1通にまとめる最大数を超えた場合) (期限前通知)  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_inform\_deadline\_pwb\_title= プロセスワークボード管理者あてメールのタイトル (期限前通知)  
hptl\_jp1\_imss\_mail\_inform\_deadline\_pwb\_text= プロセスワークボード管理者あてメールの本文 (期限前通知)

---

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

---

```
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_mail_maximum_num= 担当者あての 1 通のメールにまとめる案件の
最大数 (滞留案件通知)
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_title= 担当者あてメールのタイトル (滞留案件通知)
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text= 担当者あてメールの本文 (滞留案件通知)
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text_rep= 担当者あてメールの本文 (繰り返し部分) (滞留
案件通知)
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text_over= 担当者あてメールの本文 (1 通にまとめる最大
数を越えた場合) (滞留案件通知)
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_pwb_title= プロセスワークボード管理者あてメールのタイトル (滞
留案件通知)
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_pwb_text= プロセスワークボード管理者あてメールの本文 (滞留案
件通知)

hptl_jp1_imss_mail_use_jssitementrybymail= メールによる案件登録の運用可否
hptl_jp1_imss_mail_pop3_server=POP3 サーバのアドレス
hptl_jp1_imss_mail_pop3_port=POP3 サーバのポート番号
hptl_jp1_imss_mail_pop3_domain= メールから案件登録するユーザーのドメイン
hptl_jp1_imss_mail_pop3_address= メールから案件登録するユーザーのメールアドレス
hptl_jp1_imss_mail_pop3_user= メールによる案件登録用メールの送信先となるメールサーバのユー
ザーアカウント
hptl_jp1_imss_mail_pop3_password= メールによる案件登録用メールの送信先となるメールサーバのパ
スワード
hptl_jp1_imss_mail_receive_number= メールサーバから一度に取得するメールの件数
hptl_jp1_imss_mail_messageid_maxlen= 二重登録抑止に使用するメールの MessageID 長
hptl_jp1_imss_mail_tmp_file_max_size= メール一時退避ファイルの最大サイズ
hptl_jp1_imss_mail_tmp_file_max_num= メール一時退避ファイルの最大出力数
hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_path= 添付ファイルの出力先フォルダのパス
hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_folder_max= 添付ファイル出力先の最大フォルダ数
hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_max_size= 出力する添付ファイルの最大サイズ
```

---

# で始まる行はコメント扱いとなります。

### ファイル名

- jp1imss\_mail\_setting.conf
- jp1imss\_mail\_setting.conf.model (メール定義ファイルのモデルファイル)

注

モデルファイルはメール定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。メール定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでメール定義ファイルとして使用できます。

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf

### 定義の反映時期

次の JP1/IM・Service Support のサービスを再起動したあと、反映されます。

- JP1/Service Support・Web Service
- JP1/Service Support



## 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。

メールサーバ, メール送信設定

指定キーと値は「= (イコール)」でつなぎます。

表 11-31 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (メールサーバ, メール送信設定)

| 指定キー名                           | 説明   | デフォルト値      | 指定<br>要否 |
|---------------------------------|--|-------------|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_server       | メールを送信する SMTP サーバ名を指定する。   | localhost   |          |
| hptl_jp1_imss_mail_port         | メールを送信する SMTP サーバのポート番号を指定する。<br>1 ~ 65535 の範囲で指定する。   | 25          |          |
| hptl_jp1_imss_mail_user_max     | 一度に送信できる最大ユーザー数を指定する。ここで指定した数を超えるユーザーにメールを送信する場合、ここで指定した数でユーザー数を区切ってメールを送信する。<br>0 ~ 1000 の範囲で指定する。<br>0 を定義した場合、送信する最大ユーザー数の制限をしない。   | 256         |          |
| hptl_jp1_imss_mail_form_name    | メールソフトで表示するためのメール送信者の名前を指定する。  | JP1/IM-SS   |          |
| hptl_jp1_imss_mail_form_address | メールソフトで表示するためのメール送信者のメールアドレスを指定する。<br>例: administrator@hitachi.com<br>誤ったメールアドレスを指定した場合でも、そのまま送信されるため、注意すること。  | -           |          |
| hptl_jp1_imss_mail_charset      | 期限前通知用のメールの文字コードを指定する。次のコードから指定できる。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>us-ascii : ANSI コード</li> <li>iso-8859-1 : Latin 1 コード</li> <li>iso-2022-jp : JIS コード</li> <li>shift_jis : シフト JIS</li> <li>euc-jp : EUC</li> <li>utf-8 : Unicode UTF-8</li> <li>Windows-31J : Windows-31J</li> </ul> | iso-2022-jp |          |

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

| 指定キー名                             | 説明  | デフォルト値      | 指定要否 |
|-----------------------------------|---|-------------|------|
| hptl_jp1_imss_mail_notice_charset | <p>期限前通知メール以外の、次の操作をする際に送信されるメールの文字コードを指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 案件の作成</li> <li>• 案件のエスカレーション</li> <li>• 案件の担当者の変更</li> <li>• 案件のクローズ</li> <li>• ユーザーの削除</li> <li>• ロールの削除</li> </ul> <p>次のコードから指定できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• us-ascii : ANSI コード</li> <li>• iso-8859-1 : Latin 1 コード</li> <li>• iso-2022-jp : JIS コード</li> <li>• shift_jis : シフト JIS</li> <li>• euc-jp : EUC</li> <li>• utf-8 : Unicode UTF-8</li> <li>• Windows-31J : Windows-31J</li> </ul> | Windows-31J |      |
| hptl_jp1_imss_mail_format         | メールの形式を指定する。  | text/plain  |      |

( 凡例 )

: 必ず指定する

: 必要に応じて指定する

- : 設定値なし

### ユーザー削除時のメール送信設定

指定キーと値は「=(イコール)」でつながります。

表 11-32 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (ユーザー削除時のメール送信設定)

| 指定キー名                               | 説明   | デフォルト値 | 指定要否 |
|-------------------------------------|--|--------|------|
| hptl_jp1_imss_mail_user_delete_flag | ユーザー削除時にメールを送信するかどうかを指定する。ON のとき送信する。ON 以外の場合は送信しない。 | OFF    |      |

| 指定キー名                                    | 説明   | デフォルト値  | 指定<br>要否 |
|--|--|---|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_use<br>r_delete_title | ユーザー削除時に送信するメールのタイトルを指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数によるタイトルの置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合は、表示されない。   | 【ユーザー削除通知】  |          |
| hptl_jp1_imss_mail_use<br>r_delete_text  | ユーザー削除時に送信するメールの本文を指定する。<br>変数による本文の置き換えができる。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。<br>タブを使用したい場合は「¥t」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合 (次の文字が n, t, ¥ 以外) は、表示されない。 | ユーザー<br>「%USERID%(%USERNAME%)」が削除されました。<br>¥n ユーザー<br>「%USERID%(%USERNAME%)」に関する案件の確認をお願いします。 |          |

( 凡例 )

: 必要に応じて指定する

注

変数については、次の「変数による情報の変換について」を参照してください。

ロール削除時のメール送信設定

指定キーと値は「= (イコール)」でつなぎます。

表 11-33 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (ロール削除時のメール送信設定)

| 指定キー名                               | 説明  | デフォルト値 | 指定<br>要否 |
|-------------------------------------|---|--------|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_role_delete_flag | ロール削除時にメールを送信するかどうかを指定する。ON のとき送信する。ON 以外のときは送信しない。 | OFF    |          |

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

| 指定キー名                                | 説明  | デフォルト値  | 指定<br>要否 |
|--------------------------------------|---|---|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_role_delete_title | ルール削除時に送信するメールのタイトルを指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数によるタイトルの置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合は、表示されない。   | 【ルール削除通知】   |          |
| hptl_jp1_imss_mail_role_delete_text  | ルール削除時に送信するメールの本文を指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数による本文の置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。<br>タブを使用したい場合は「¥t」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合 (次の文字が n, t, ¥ 以外) は、表示されない。 | ルール<br>「%ROLEID%(%ROLENAME%)」が削除されました。<br>¥n ルール<br>「%ROLEID%(%ROLENAME%)」に関する案件の確認をお願いします。 |          |

(凡例)

: 必要に応じて指定する

注

変数については、次の「変数による情報の変換について」を参照してください。

案件作成時のメール送信設定

指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-34 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (案件作成時のメール送信設定)

| 指定キー名                               | 説明   | デフォルト値 | 指定<br>要否 |
|-------------------------------------|--|--------|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_item_create_flag | 案件作成時にメールを送信するかどうかを指定する。ON のとき送信する。ON 以外のときは送信しない。 | OFF    |          |

| 指定キー名                                | 説明   | デフォルト値   | 指定<br>要否 |
|--------------------------------------|--|--|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_item_create_title | 案件作成時に送信するメールのタイトルを指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数によるタイトルの置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合は、表示されない。   | 【案件作成通知 %ITEMID%】<br>%TITLE%   |          |
| hptl_jp1_imss_mail_item_create_text  | 案件作成時に送信するメールの本文を指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数による本文の置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。<br>タブを使用したい場合は「¥t」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合 (次の文字が n, t, ¥ 以外) は、表示されない。 | 「%SYSTEM%」システムの<br>「%PROCESS%」プロセスで<br>新規案件が作成されました。<br>¥n 案件 ID: %ITEMID%¥n<br>タイトル: %TITLE%¥n 優先度: %PRIORITY%¥n<br>ステータス: %STATUS%¥n<br>担当者: %CHARGE%¥n 作業期限: %PERIOD%¥n |          |

( 凡例 )

: 必要に応じて指定する

注

変数については、次の「変数による情報の変換について」を参照してください。

案件エスカレーション時のメール送信設定

指定キーと値は「= (イコール)」でつなぎます。

表 11-35 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (案件エスカレーション時のメール送信設定)

| 指定キー名                                   | 説明   | デフォルト値 | 指定<br>要否 |
|---|--|--------|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_item_escalation_flag | 案件エスカレーション時にメールを送信するかどうかを指定する。<br>ON のとき送信する。ON 以外の場合は送信しない。 | OFF    |          |

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

| 指定キー名                                    | 説明   | デフォルト値  | 指定要否 |
|--|--|---|------|
| hptl_jp1_imss_mail_item_escalation_title | 案件エスカレーション時に送信するメールのタイトルを指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数によるタイトルの置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合は、表示されない。   | 【案件エスカレーション通知<br>%ITEMID%】%TITLE%   |      |
| hptl_jp1_imss_mail_item_escalation_text  | 案件エスカレーション時に送信するメールの本文を指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数による本文の置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。<br>タブを使用したい場合は「¥t」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合 (次の文字が n, t, ¥ 以外) は、表示されない。 | 「%SYSTEM%」システムの<br>「%PROCESS%」プロセスに<br>案件がエスカレーションされました。¥n 案件 ID :<br>%ITEMID%¥n タイトル :<br>%TITLE%¥n 優先度 :<br>%PRIORITY%¥n ステータス :<br>%STATUS%¥n 担当者 :<br>%CHARGE%¥n 作業期限 :<br>%PERIOD%¥n |      |

( 凡例 )

: 必要に応じて指定する

注

変数については、次の「変数による情報の変換について」を参照してください。

案件担当者変更時のメールタイトル、本文

指定キーと値は「= (イコール)」でつながります。

表 11-36 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (案件担当者変更時のメールタイトル、本文)

| 指定キー名                               | 説明  | デフォルト値 | 指定要否 |
|-------------------------------------|---|--------|------|
| hptl_jp1_imss_mail_item_charge_flag | 案件担当者変更時にメールを送信するかどうかを指定する。ON のとき送信する。ON 以外のはきは送信しない。 | OFF    |      |

| 指定キー名                                | 説明   | デフォルト値  | 指定要否 |
|--------------------------------------|--|---|------|
| hptl_jp1_imss_mail_item_charge_title | <p>案件担当者変更時に送信するメールのタイトルを指定する。<br/>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数によるタイトルの置き換えができる。<br/>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br/>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br/>「¥」だけを指定した場合は、表示されない。</p>   | 【案件担当者変更通知 %ITEMID%】%TITLE%   |      |
| hptl_jp1_imss_mail_item_charge_text  | <p>案件担当者変更時に送信するメールの本文を指定する。<br/>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数による本文の置き換えができる。<br/>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br/>改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。<br/>タブを使用したい場合は「¥t」と指定する。<br/>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br/>「¥」だけを指定した場合 (次の文字が n, t, ¥ 以外) は、表示されない。</p> | <p>「案件 ID : %ITEMID%」の案件の担当者が変更になりました。¥n システム : %SYSTEM%¥n プロセス : %PROCESS%¥n タイトル : %TITLE%¥n 優先度 : %PRIORITY%¥n ステータス : %STATUS%¥n 担当者 : %CHARGE%¥n 作業期限 : %PERIOD%¥n</p> |      |

( 凡例 )

：必要に応じて指定する

注

変数については、次の「変数による情報の変換について」を参照してください。

案件クローズ時のメールタイトル、本文

指定キーと値は「= (イコール)」でつながります。

表 11-37 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (案件クローズ時のメールタイトル、本文)

| 指定キー名                              | 説明  | デフォルト値 | 指定要否 |
|------------------------------------|---|--------|------|
| hptl_jp1_imss_mail_item_close_flag | <p>案件クローズ時にメールを送信するかどうかを指定する。ON のとき送信する。ON 以外の上きは送信しない。</p> | OFF    |      |

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

| 指定キー名                               | 説明   | デフォルト値   | 指定<br>要否 |
|-------------------------------------|--|--|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_item_close_title | 案件クローズ時に送信するメールのタイトルを指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数によるタイトルの置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合は、表示されない。   | 【案件クローズ通知<br>%ITEMID%】%TITLE%  |          |
| hptl_jp1_imss_mail_item_close_text  | 案件クローズ時に送信するメールの本文を指定する。<br>制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列が指定できる。変数による本文の置き換えができる。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。<br>改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。<br>タブを使用したい場合は「¥t」と指定する。<br>「¥¥」を指定した場合は「¥」に変換される。<br>「¥」だけを指定した場合 (次の文字が n, t, ¥ 以外) は、表示されない。 | 「案件 ID : %ITEMID%」の<br>案件がクローズになりました。 ¥n システム :<br>%SYSTEM%¥n プロセス :<br>%PROCESS%¥n タイトル :<br>%TITLE%¥n 優先度 :<br>%PRIORITY%¥n ステータス :<br>%STATUS%¥n 担当者 :<br>%CHARGE%¥n 作業期限 :<br>%PERIOD%¥n |          |

( 凡例 )

: 必要に応じて指定する

注

変数については、次の「変数による情報の変換について」を参照してください。

期限前通知のための設定

指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-38 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (期限前通知のための設定)

| 指定キー名   | 説明   | デフォルト値 | 指定<br>要否 |
|---|--|--------|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_info_deadline_mail_maximum_num | 期限前通知の担当者あてに送る 1 通のメールにまとめる案件の最大数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 100 の半角数字 (整数)。 | 20     |          |



| 指定キー名   | 説明  | デフォルト値   | 指定<br>要否 |
|---|---|--|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_title     | 期限前通知の担当者あてメールのタイトルを指定する。   | 【作業期限通知 担当者向け】<br>案件の作業期限が迫っています   |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text      | 期限前通知の担当者あてメールの本文を指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。                            | 作業期限が近づいている案件は<br>%ITEMNUM_ASSIGNED% 件です。¥n<br>優先度が最大至急の案件は<br>%ITEMNUM_PRIHIGH_ASSIGNED% 件です。¥n<br>優先度が至急の案件は<br>%ITEMNUM_PRIMID_ASSIGNED% 件です。¥n<br>優先度が標準の案件は<br>%ITEMNUM_PRINOR_ASSIGNED% 件です。¥n<br>システム：%SYSTEM%¥n<br>プロセス：%PROCESS%¥n<br>-----¥n |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text_rep  | 期限前通知の担当者あてメールの本文（繰り返し部分）を指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。                    | %ITEMID% の案件の作業期限が近づいています。¥n<br>タイトル：%TITLE%¥n<br>優先度：%PRIORITY%¥n<br>ステータス：%STATUS%¥n<br>担当者：%CHARGE%¥n<br>作業期限：%PERIOD%¥n<br>-----¥n   |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text_over | 1 通にまとめる案件の最大数を越えたときに出力される、期限前通知の担当者あてメールの本文を指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。 | 本通知に記載できる案件の上限数を越えました。¥n<br>期限が近づいている案件が残り<br>%ITEMNUM_ASSIGNED_REMAIN% 件あります。¥n   |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_pwb_title          | 期限前通知のプロセスワークボード管理者あてメールのタイトルを指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。                | 【作業期限通知 プロセスワークボード管理者向け】<br>%ITEMNUM_PWB% 件の案件の作業期限が迫っています   |          |

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

| 指定キー名                                       | 説明   | デフォルト値  | 指定<br>要否 |
|---|--|---|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_pwb_text | 期限前通知のプロセスワークボード管理者あてメールの本文を指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。 | 作業期限が近い案件数をお知らせします。¥n<br>期限前日数：<br>%BEFORE_DAYS%¥n メール通知回数設定：<br>%SEND_FREQUENCY%¥n<br>システム：%SYSTEM%¥n<br>プロセス：%PROCESS%¥n<br>案件数：<br>%ITEMNUM_PWB% 件 ¥n<br>優先度が大至急の案件は<br>%ITEMNUM_PRIHIGH_PWB% 件です。¥n<br>優先度が至急の案件は<br>%ITEMNUM_PRIMID_PWB% 件です。¥n<br>優先度が標準の案件は<br>%ITEMNUM_PRINOR_PWB% 件です。¥n |          |

( 凡例 )

：必要に応じて指定する

注

変数については、次の「変数による情報の変換について」を参照してください。

滞留案件通知のための設定

指定キーと値は「= (イコール)」でつなぎます。

表 11-39 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (滞留案件通知のための設定)

| 指定キー名  | 説明   | デフォルト値                         | 指定<br>要否 |
|--|--|--------------------------------|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_mail_maximum_num | 滞留案件通知の担当者あてに送る 1 通のメールにまとめる案件の最大数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 100 の半角数字 ( 整数 ) | 20                             |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_title   | 滞留案件通知の担当者あてメールのタイトルを指定する。   | 【滞留案件通知 担当者向け】<br>案件の処理が遅れています |          |

| 指定キー名  | 説明   | デフォルト値  | 指定<br>要否 |
|--|--|---|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text      | 滞留案件通知の担当者あてメールの本文を指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。                            | 処理が遅れている案件は<br>%ITEMNUM_ASSIGNED%<br>件です。<br>¥n%ITEMNUM_LEAVE_DETAIL%¥n 監視対象となる<br>優先度：<br>%PRIORITY_LIST%¥n 更新<br>されていない時間：<br>¥n%ITEM_LEAVE_THRESHOLD%¥n システム：<br>%SYSTEM%¥n プロセス：<br>%PROCESS%¥n-----¥n                  |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text_rep  | 滞留案件通知の担当者あてメールの本文（繰り返し部分）を指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。                    | %ITEMID% の案件の処理が遅れています。 ¥n タイトル：%TITLE%¥n 優先度：<br>%PRIORITY%¥n ステータス：<br>%STATUS%¥n 担当者：<br>%CHARGE%¥n 更新日時：<br>%LASTUPDATE%¥n-----¥n   |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text_over | 1 通にまとめる案件の最大数を超えたときに出力される、滞留案件通知の担当者あてメールの本文を指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。 | 本通知に記載できる案件の上限数を超えました。 ¥n 処理<br>が遅れている案件が残り<br>%ITEMNUM_ASSIGNED_REMAIN% 件あります。 ¥n  |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_pwb_title          | 滞留案件通知のプロセスワークボード管理者あてメールのタイトルを指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。                | 【滞留案件通知 プロセスワークボード管理者向け】<br>%ITEMNUM_PWB% 件の<br>案件の処理が遅れています  |          |
| hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_pwb_text           | 滞留案件通知のプロセスワークボード管理者あてメールの本文を指定する。<br>「%」を使用したい場合は「%%」と指定する。改行を使用したい場合は「¥n」と指定する。                  | 処理が遅れている案件数をお知らせします。 ¥n 処理が遅<br>れている案件は<br>%ITEMNUM_PWB% 件で<br>す。<br>¥n%ITEMNUM_LEAVE_DETAIL%¥n 監視対象となる<br>優先度：<br>%PRIORITY_LIST%¥n 更新<br>されていない時間：<br>¥n%ITEM_LEAVE_THRESHOLD%¥n システム：<br>%SYSTEM%¥n プロセス：<br>%PROCESS%¥n |          |

( 凡例 )

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

: 必要に応じて指定する

注

変数については、次の「変数による情報の変換について」を参照してください。

メールによる案件登録のための設定

指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-40 メール定義ファイルで設定できる指定キー一覧 (メールによる案件登録のための設定)

| 指定キー名   | 説明  | デフォルト値    | 指定<br>要否 |
|---|---|-----------|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_use_jssitem<br>entrybymail | メールによる案件登録コマンドを使用<br>するかどうかを設定する。ON 以外の<br>ときは、メールによる案件登録コマ<br>ンドは使用できない。                                       | OFF       |          |
| hptl_jp1_imss_mail_pop3_ser<br>ver            | POP3 サーバのアドレスを指定する。   | localhost |          |
| hptl_jp1_imss_mail_pop3_port                  | POP3 サーバのポート番号を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 65535 の半角数字<br>(整数)。  | 110       |          |
| hptl_jp1_imss_mail_pop3_domai<br>n            | メールから案件を登録できるユーザー<br>をドメインで指定する。複数指定する<br>場合は「;」で区切って記述する。最大<br>100 のドメイン (RFC822 に準拠した<br>文字列) を指定できる。         | -         |          |
| hptl_jp1_imss_mail_pop3_addre<br>ss           | メールから案件を登録できるユーザー<br>のメールアドレスを指定する。複数指<br>定する場合は「;」で区切って記述する。<br>最大 1,000 のメールアドレス (RFC822<br>に準拠した文字列) を指定できる。 | -         |          |
| hptl_jp1_imss_mail_pop3_user                  | メールによる案件登録用メールの送信<br>先となるメールサーバのユーザーアカ<br>ウントを指定する。   | -         |          |
| hptl_jp1_imss_mail_pop3_passw<br>ord          | メールによる案件登録用メールの送信<br>先となるメールサーバのパスワードを<br>指定する。   | -         |          |
| hptl_jp1_imss_mail_receive_nu<br>mber         | メールサーバから一度に取得するメー<br>ルの件数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 100 の半角数字<br>(整数)。   | 50        |          |
| hptl_jp1_imss_mail_messageid_<br>maxlen       | 二重登録を抑止するために使用する<br>メールの MessageID 長を、バイト単位<br>で指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 255 の半角数字<br>(整数)。                         | 64        |          |

| 指定キー名  | 説明   | デフォルト値 | 指定<br>要否 |
|--|--|--------|----------|
| hptl_jp1_imss_mail_tmp_file_max_size             | メール一時退避ファイルの最大ファイルサイズを、メガバイト単位で指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 10 の半角数字 (整数)。 | 5      |          |
| hptl_jp1_imss_mail_tmp_file_max_num              | メール一時退避ファイルとして出力する最大ファイル数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 200 の半角数字 (整数)。     | 100    |          |
| hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_path       | 添付ファイルの出力先フォルダのパスを 100 文字以内で指定する。パスは「/ (スラント)」で区切る。                | -      |          |
| hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_folder_max | 添付ファイルの出力先となる最大フォルダ数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 999 の半角数字 (整数)。          | 200    |          |
| hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_max_size   | 出力できる添付ファイルの最大サイズを、メガバイト単位で指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 100 の半角数字 (整数)。    | 5      |          |

( 凡例 )

- : 必ず指定する
- : 必要に応じて指定する
- : 設定値なし

## 変数による情報の変換について

メールタイトル、メール本文には、変数を使って案件情報に含まれる情報を指定できます。メール送信時に、変数が案件情報中の情報に変換されて送信されます。変数を記述する場合は、「%USERID%」のような形式で指定します。使用できる変数および変換後の内容を次に示します。

表 11-41 メールタイトル、メール本文で使用できる変数

| 送信情報   | 変数が指定可能なキー名                            | 指定可能な変数名   |
|--------|--|------------|
| ユーザー削除 | • hptl_jp1_imss_mail_user_delete_title | %USERID%   |
|        | • hptl_jp1_imss_mail_user_delete_text  | %USERNAME% |
| ロール削除  | • hptl_jp1_imss_mail_role_delete_title | %ROLEID%   |
|        | • hptl_jp1_imss_mail_role_delete_text  | %ROLENAM%  |
| 案件の作成  | • hptl_jp1_imss_mail_item_create_title | %ITEMID%   |
|        | • hptl_jp1_imss_mail_item_create_text  | %TITLE%    |
|        |  | %SYSTEM%   |

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

| 送信情報        | 変数が指定可能なキー名  | 指定可能な変数名           |
|-------------|--|--------------------|
|             |  | %PROCESS%          |
|             |  | %PRIORITY%         |
|             |  | %STATUS%           |
|             |  | %CHARGE%           |
|             |  | %PERIOD%           |
| 案件のエスカレーション | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_item_escalation_title</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_item_escalation_text</li> </ul>  | %ITEMID%           |
|             |  | %TITLE%            |
|             |  | %SYSTEM%           |
|             |  | %PROCESS%          |
|             |  | %PRIORITY%         |
|             |  | %STATUS%           |
|             |  | %CHARGE%           |
|             |  | %PERIOD%           |
| 案件の担当者変更    | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_item_charge_title</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_item_charge_text</li> </ul>  | %ITEMID%           |
|             |  | %TITLE%            |
|             |  | %SYSTEM%           |
|             |  | %PROCESS%          |
|             |  | %PRIORITY%         |
|             |  | %STATUS%           |
|             |  | %CHARGE%           |
|             |  | %PERIOD%           |
| 案件のクローズ     | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_item_close_title</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_item_close_text</li> </ul>  | %ITEMID%           |
|             |  | %TITLE%            |
|             |  | %SYSTEM%           |
|             |  | %PROCESS%          |
|             |  | %PRIORITY%         |
|             |  | %STATUS%           |
|             |  | %CHARGE%           |
|             |  | %PERIOD%           |
| 作業の期限前通知    | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_title</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text_over</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text</li> </ul> | %SYSTEM%           |
|             |  | %PROCESS%          |
|             |  | %ITEMNUM_ASSIGNED% |

| 送信情報 | 変数が指定可能なキー名   | 指定可能な変数名                   |
|------|---|----------------------------|
|      |   | %ITEMNUM_PRIHIGH_ASSIGNED% |
|      |   | %ITEMNUM_PRIMID_ASSIGNED%  |
|      |   | %ITEMNUM_PRINOR_ASSIGNED%  |
|      |   | %ITEMNUM_ASSIGNED_REMAIN%  |
|      |   | %ITEMNUM_PWB%              |
|      |   | %ITEMNUM_PRIHIGH_PWB%      |
|      |   | %ITEMNUM_PRIMID_PWB%       |
|      |   | %ITEMNUM_PRINOR_PWB%       |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_pwb_title</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_pwb_text</li> </ul> | %SYSTEM%                   |
|      |   | %PROCESS%                  |
|      |   | %ITEMNUM_ASSIGNED%         |
|      |   | %ITEMNUM_PRIHIGH_ASSIGNED% |
|      |   | %ITEMNUM_PRIMID_ASSIGNED%  |
|      |   | %ITEMNUM_PRINOR_ASSIGNED%  |
|      |   | %ITEMNUM_PWB%              |
|      |   | %BEFORE_DAYS%              |
|      |   | %SEND_FREQUENCY%           |
|      |   | %ITEMNUM_PRIHIGH_PWB%      |
|      |   | %ITEMNUM_PRIMID_PWB%       |
|      |   | %ITEMNUM_PRINOR_PWB%       |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text_rep</li> </ul>  | %ITEMID%                   |
|      |   | %TITLE%                    |
|      |   | %PRIORITY%                 |
|      |   | %STATUS%                   |
|      |   | %CHARGE%                   |

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

| 送信情報    | 変数が指定可能なキー名   | 指定可能な変数名                  |
|---------|---|---------------------------|
|         |   | %PERIOD%                  |
| 案件の滞留通知 | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_title</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text_over</li> </ul> | %ITEMNUM_ASSIGNED%        |
|         |   | %ITEM_LEAVE_THRESHOLD%    |
|         |   | %PRIORITY_LIST%           |
|         |   | %ITEMNUM_LEAVE_DETAIL%    |
|         |   | %SYSTEM%                  |
|         |   | %PROCESS%                 |
|         |   | %ITEMNUM_ASSIGNED_REMAIN% |
|         |   | %ITEMNUM_PWB%             |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_pwb_title</li> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_pwb_text</li> </ul>   | %ITEMNUM_ASSIGNED%        |
|         |   | %ITEM_LEAVE_THRESHOLD%    |
|         |   | %PRIORITY_LIST%           |
|         |   | %ITEMNUM_LEAVE_DETAIL%    |
|         |   | %SYSTEM%                  |
|         |   | %PROCESS%                 |
|         |   | %ITEMNUM_PWB%             |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text_rep</li> </ul>   | %ITEMID%                  |
|         |   | %TITLE%                   |
|         |   | %PRIORITY%                |
|         |   | %CHARGE%                  |
|         |   | %LASTUPDATE%              |
|         |   | %PERIOD%                  |

表 11-42 変数の変換後の内容

| 指定可能な変数名   | 変換後の内容                    |
|------------|---------------------------|
| %USERID%   | 削除対象ユーザーの「ユーザー ID」に変換される。 |
| %USERNAME% | 削除対象ユーザーの「ユーザー名」に変換される。   |
| %ROLEID%   | 削除対象ロールの「ロール ID」に変換される。   |
| %ROLENAME% | 削除対象ロールの「ロール名」に変換される。     |



| 指定可能な変数名                   | 変換後の内容                           |
|----------------------------|----------------------------------|
| %ITEMID%                   | 該当する案件の「案件 ID」の内容に変換される。         |
| %TITLE%                    | 該当する案件の「タイトル」の内容に変換される。          |
| %SYSTEM%                   | 該当する案件の「システム」の内容に変換される。          |
| %PROCESS%                  | 該当する案件の「プロセス」の内容に変換される。          |
| %PRIORITY%                 | 該当する案件の「優先度」の内容に変換される。           |
| %STATUS%                   | 該当する案件の「ステータス」の内容に変換される。         |
| %CHARGE%                   | 該当する案件の「担当者」の内容に変換される。           |
| %PERIOD%                   | 該当する案件の「作業期限」の内容に変換される。          |
| %ITEMNUM_ASSIGNED%         | 担当者のすべての対象案件数に変換される。             |
| %ITEMNUM_PRIHIGH_ASSIGNED% | 担当者の優先度が大至急の案件数に変換される。           |
| %ITEMNUM_PRIMID_ASSIGNED%  | 担当者の優先度が至急の案件数に変換される。            |
| %ITEMNUM_PRINOR_ASSIGNED%  | 担当者の優先度が標準の案件数に変換される。            |
| %ITEMNUM_ASSIGNED_REMAIN%  | 担当者あてのメールに含まれていない案件の残数に変換される。    |
| %ITEMNUM_PWB%              | プロセスワークボード管理者のすべての対象案件数に変換される。   |
| %ITEMNUM_PRIHIGH_PWB%      | プロセスワークボード管理者の優先度が大至急の案件数に変換される。 |
| %ITEMNUM_PRIMID_PWB%       | プロセスワークボード管理者の優先度が至急の案件数に変換される。  |
| %ITEMNUM_PRINOR_PWB%       | プロセスワークボード管理者の優先度が標準の案件数に変換される。  |
| %BEFORE_DAYS%              | 期限前通知の対象とする日数に変換される。             |
| %SEND_FREQUENCY%           | メールで通知する頻度に変換される。                |
| %ITEM_LEAVE_THRESHOLD%     | ステータスごとの滞留案件と見なされる時間のリストに変換される。  |
| %PRIORITY_LIST%            | 監視対象の優先度のリストに変換される。              |
| %ITEMNUM_LEAVE_DETAIL%     | ステータスごとの滞留案件の件数に変換される。           |
| %LASTUPDATE%               | 該当する案件の「更新日時」の内容に変換される。          |

#### 注意事項

- 前方の % だけがある場合（例：%USERID）は、変換されないでそのまま送信されます。
- 変数名に誤りがある場合は、変換されないでそのまま送信されます。

## 11. 定義ファイル

メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)

### 定義例

案件の担当者変更時にメール送信する設定をした場合の定義例を次に示します。なお、この定義例では、設定に必要な部分だけを抜き出しています。

```
hptl_jp1_imss_mail_server=MailServer1
hptl_jp1_imss_mail_port=25
hptl_jp1_imss_mail_user_max=256
hptl_jp1_imss_mail_form_address=administrator@hitachi.com
hptl_jp1_imss_mail_notice_charset=Windows-31J
hptl_jp1_imss_mail_item_charge_flag=ON
hptl_jp1_imss_mail_item_charge_title=【案件担当者変更通知 %ITEMID%】
%TITLE%
hptl_jp1_imss_mail_item_charge_text=「案件ID:%ITEMID%」の案件の担当者が変更になりました。¥nシステム:%SYSTEM%¥nプロセス:%PROCESS%¥nタイトル:%TITLE%¥n優先度:%PRIORITY%¥nステータス:%STATUS%¥n担当者:%CHARGE%¥n作業期限:%PERIOD%¥n
```

期限前通知に使用するメールの定義例を次に示します。

```
hptl_jp1_imss_mail_form_name=JP1/IM-SS
hptl_jp1_imss_mail_form_address=administrator@hitachi.com
hptl_jp1_imss_mail_charset=iso-2022-jp
hptl_jp1_imss_mail_format=text/plain
hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_mail_maximum_num=20
hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_title=【作業期限通知 担当者向け】案件の作業期限が迫っています
hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text=作業期限が近づいている案件は%ITEMNUM_ASSIGNED%件です。¥n 優先度が至急の案件は%ITEMNUM_PRIHIGH_ASSIGNED%件です。¥n 優先度が標準の案件は%ITEMNUM_PRIMID_ASSIGNED%件です。¥n 優先度が標準の案件は%ITEMNUM_PRINOR_ASSIGNED%件です。¥nシステム:%SYSTEM%¥nプロセス:%PROCESS%¥n-----¥n
hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text_rep=%ITEMID%の案件の作業期限が近づいています。¥nタイトル:%TITLE%¥n優先度:%PRIORITY%¥nステータス:%STATUS%¥n担当者:%CHARGE%¥n作業期限:%PERIOD%¥n -----¥n
hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_assigned_text_over=本通知に記載できる案件の上限数を超えました。¥n期限が近づいている案件が残ります。¥n%ITEMNUM_ASSIGNED_REMAIN%件あります。¥n
hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_pwb_title=【作業期限通知 プロセスワークボード管理者向け】%ITEMNUM_PWB%件の案件の作業期限が迫っています
hptl_jp1_imss_mail_inform_deadline_pwb_text=作業期限が近い案件数をお知らせします。¥n期限前日数:%BEFORE_HOURS%¥nメール通知回数設定:%SEND_FREQUENCY%¥nシステム:%SYSTEM%¥nプロセス:%PROCESS%¥n案件数:%ITEMNUM_PWB%件¥n 優先度が至急の案件は%ITEMNUM_PRIHIGH_ASSIGNED%件です。¥n 優先度が至急の案件は%ITEMNUM_PRIMID_ASSIGNED%件です。¥n 優先度が標準の案件は%ITEMNUM_PRINOR_ASSIGNED%件です。¥n
```

滞留案件通知に使用するメールの定義例を次に示します。

```
hptl_jp1_imss_mail_form_name=JP1/IM-SS
hptl_jp1_imss_mail_form_address=administrator@hitachi.com
hptl_jp1_imss_mail_charset=iso-2022-jp
hptl_jp1_imss_mail_format=text/plain
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_mail_maximum_num=20
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_title=【滞留案件通知 担当者向け】案件の処理が遅れています
```

```
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text=処理が遅れている案件は
%ITEMNUM_ASSIGNED%件です。¥n%ITEMNUM_LEAVE_DETAIL%¥n監視対象となる優先
度：%PRIORITY_LIST%¥n更新されていない時間：¥n%ITEM_LEAVE_THRESHOLD%¥nシ
ステム：%SYSTEM%¥nプロセス：%PROCESS%¥n-----¥n
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text_rep=%ITEMID%の案件の処
理が遅れています。¥nタイトル：%TITLE%¥n優先度：%PRIORITY%¥nステータス：
%STATUS%¥n担当者：%CHARGE%¥n更新日時：%LASTUPDATE%¥n-----¥n
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_assigned_text_over=本通知に記載できる
案件の上限数を超過しました。¥n処理が遅れている案件が残り
%ITEMNUM_ASSIGNED_REMAIN%件あります。¥n
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_pwb_title=【作業期限通知 プロセスワー
クボード管理者向け】%ITEMNUM_PWB%件の案件の作業が遅れています
hptl_jp1_imss_mail_inform_leave_pwb_text=処理が遅れている案件数をお知ら
せします。¥n処理が遅れている案件は%ITEMNUM_PWB%件です。
¥n%ITEMNUM_LEAVE_DETAIL%¥n監視対象となる優先度：%PRIORITY_LIST%¥n更新さ
れていない時間：¥n%ITEM_LEAVE_THRESHOLD%¥nシステム：%SYSTEM%¥nプロセス：
%PROCESS%¥n
```

メールによる案件登録に使用するメールの定義例を次に示します。

```
hptl_jp1_imss_mail_use_jssitementrybymail=ON
hptl_jp1_imss_mail_pop3_server=MailServer2
hptl_jp1_imss_mail_pop3_port=110
hptl_jp1_imss_mail_pop3_address=user1@hitachi.com;user2@hitachi.co
m
hptl_jp1_imss_mail_pop3_domain=hitachi.co.jp
hptl_jp1_imss_mail_pop3_user=sender@hitachi.co.jp
hptl_jp1_imss_mail_pop3_password=sender_pswd
hptl_jp1_imss_mail_receive_number=50
hptl_jp1_imss_mail_messageid_maxlen=64
hptl_jp1_imss_mail_tmp_file_max_size=5
hptl_jp1_imss_mail_tmp_file_max_num=100
hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_path=C:/jp1_imss/mail/
append_file
hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_folder_max=200
hptl_jp1_imss_mail_append_file_output_max_size=5
```

## 機器情報外部参照プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties )

---

### 説明

JP1/IM - UCMDB サーバと接続するための JP1/IM - UCMDB サーバ、ユーザー ID、パスワード、結果を出力するユーザー公開用のログファイルのサイズおよび面数を定義するファイルです。

### 形式

---

hptl\_jp1\_imss\_ci\_log\_file\_num= ログファイルの面数  
hptl\_jp1\_imss\_ci\_log\_file\_size= ログファイル 1 面の最大サイズ  
hptl\_jp1\_imss\_ucmdb=JP1/IM - UCMDB サーバ  
hptl\_jp1\_imss\_ucmdb\_user= ユーザー ID  
hptl\_jp1\_imss\_ucmdb\_pass= パスワード

---

### ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties ( 機器情報外部参照プロパティファイル )
- hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties.model ( 機器情報外部参照プロパティファイルのモデルファイル )

#### 注

モデルファイルは機器情報外部参照プロパティファイルの内容をリセットする場合に利用してください。機器情報外部参照プロパティファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで機器情報外部参照プロパティファイルとして使用できます。

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

### 定義の反映時期

次の JP1/IM - Service Support のサービスを再起動したあと、反映されます。

- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

### 記述内容

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-43 機器情報外部参照プロパティファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                          | 説明  | デフォルト値 |
|--------------------------------|---|--------|
| hptl_jp1_imss_ci_log_file_num  | ログファイル ( jss_pluginlog_info 数字 .log ) の面数を指定する。指定できる値は 1 ~ 16 の半角数字 ( 整数 )<br>出力先フォルダ : IM-SS パス<br>¥log¥public¥  | 2      |
| hptl_jp1_imss_ci_log_file_size | ログファイル ( jss_pluginlog_info 数字 .log ) のサイズをキロバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4 ~ 16384 の半角数字 ( 整数 )  | 8192   |
| hptl_jp1_imss_ucmdb            | JP1/IM・UCMDB がインストールされた JP1/IM・UCMDB サーバを指定する。<br>「サーバ名または IP アドレス : ポート番号」の形式で指定する。<br>指定できる文字は、半角英数字と「.(ピリオド)」「:(コロン)」「-(ハイフン)」。<br>一つの JP1/IM・UCMDB サーバ名は、1 ~ 250 バイトの文字列が指定でき、「.(コンマ)」区切りで最大 255 指定できる。 | -      |
| hptl_jp1_imss_ucmdb_user       | JP1/IM・UCMDB サーバから情報を取得するためのユーザー ID を指定する。  | -      |
| hptl_jp1_imss_ucmdb_pass       | JP1/IM・UCMDB サーバから情報を取得するためのパスワードを指定する。   | -      |

( 凡例 )

- : 設定値なし

## 注意事項

hptl\_jp1\_imss\_ucmdb\_user に指定するユーザーの ID は、JP1/IM・UCMDB サーバの情報を参照できるユーザーの ID を指定してください。JP1/IM・UCMDB サーバの情報を更新できるユーザーの ID である必要はありません。

## 定義例

定義例を次に示します。

```
hptl_jp1_imss_ci_log_file_num=2
hptl_jp1_imss_ci_log_file_size=8192
hptl_jp1_imss_ucmdb=ucmdb-server:8080,10.208.40.28:8080
hptl_jp1_imss_ucmdb_user=guest
hptl_jp1_imss_ucmdb_pass=password
```

# JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル ( hptl\_jp1\_imss\_ua\_conf.properties )

---

## 説明

LDAP 認証を行う場合に設定する内容を定義するファイルです。

## 形式

---

java.naming.provider.url.0=LDAP サーバの URL  
com.jp1.imss.admin.auth.ldap.basedn.0=LDAP サーバのベース DN

---

# で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_ua\_conf.properties ( JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル )
- hptl\_jp1\_imss\_ua\_conf.properties.model ( JAAS 対応ユーザ管理定義ファイルのモデルファイル )

## 注

モデルファイルは JAAS 対応ユーザ管理定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。JAAS 対応ユーザ管理定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることで JAAS 対応ユーザ管理定義ファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

## 定義の反映時期

jsschauthorityserver コマンドを実行し、JP1/Service Support サービスを再起動すると、JP1/IM - Service Support に反映されます。

## 記述内容

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-44 JAAS 対応ユーザ管理定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                                 | 説明  | デフォルト値 |
|---------------------------------------|---|--------|
| java.naming.provider.url.0            | LDAP ディレクトリサーバの URL を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 4096 バイトの範囲の文字列。            | -      |
| com.jp1.imss.admin.auth.ldap.basedn.0 | LDAP ディレクトリサーバのベース DN を半角英数字の文字列で指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 512 バイトの範囲の文字列。 | -      |

( 凡例 )

- : 設定値なし

## 定義例

Active Directory のドメインが「jp1.imss」の場合の定義例を次に示します。

```
java.naming.provider.url.0=ldap://ldap-server:389
com.jp1.imss.admin.auth.ldap.basedn.0=CN=Users,DC=jp1,DC=imss
```

# ユーザー情報入力ファイル（任意）

## 説明

JP1/IM - Service Support に登録するユーザー情報を入力したファイルです。このファイルは、CSV 形式で作成する必要があります。このファイルの内容を JP1/IM - Service Support に登録するには、jssuserimport コマンドを実行する必要があります。

## 形式

|  |
|--|
| # コメント文（改行）  |
| "ID","名前","英語名","所属組織","役職","役職順位","メールアドレス","電話番号","電話番号2","コメント"（改行） |
| "ID","名前","英語名","所属組織","役職","役職順位","メールアドレス","電話番号","電話番号2","コメント"（改行） |
| :  |
| :  |

# で始まる行はコメント扱いとなります。

（凡例）  
（改行）: 改行を示す

## ファイル名

任意のファイル名を使用します。

## 格納先フォルダ

jssuserimport コマンドを実行するホストの任意のフォルダ

## 定義の反映時期

jssuserimport コマンドを実行すると、定義が JP1/IM - Service Support に反映されます。

## 記述内容

次の表に示す順序に従ってユーザー情報を指定してください。

表 11-45 ユーザー情報入力ファイルで指定するユーザー情報（行単位）

| 指定<br>順序 | 項目名 | 指定できる文字と条件                       | 指定できるバイト数   | 指定<br>要否 |
|----------|-----|----------------------------------|-------------|----------|
| 1        | ID  | 半角英数字                            | 1 ~ 64 バイト  |          |
| 2        | 名前  | 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）<br>以外の文字 | 1 ~ 255 バイト |          |
| 3        | 英語名 | 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）<br>以外の文字 | 255 バイト以内   |          |



| 指定<br>順序 | 項目名     | 指定できる文字と条件   | 指定できるバイト数 | 指定<br>要否 |
|----------|---------|--|-----------|----------|
| 4        | 所属組織    | 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）<br>以外の文字   | 512 バイト以内 |          |
| 5        | 役職      | 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）<br>以外の文字   | 255 バイト以内 |          |
| 6        | 役職順位    | 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）<br>以外の文字   | 255 バイト以内 |          |
| 7        | メールアドレス | ASCII 文字コード表に掲載され<br>ている文字。ただし、次の条件が<br>ある。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）以外の文字</li> <li>・ 「@（単価記号）」が一つだけ含<br/>まれている。</li> <li>・ 「@（単価記号）」の前後に文字<br/>がある。</li> <li>・ 先頭または最後尾に「.（ピリ<br/>オド）」がない。</li> <li>・ （）&lt;&gt;[]:;¥, 半角スペース<br/>（0x20）がない。</li> </ul> | 255 バイト以内 |          |
| 8        | 電話番号    | 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）<br>以外の文字   | 255 バイト以内 |          |
| 9        | 電話番号 2  | 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）<br>以外の文字   | 255 バイト以内 |          |
| 10       | コメント    | 制御文字（0x00 ~ 0x1F, 0x7F）<br>以外の文字   | 512 バイト以内 |          |

（凡例）

- ：指定が必要な項目
- ：必要に応じて指定する項目

1 行で 1 ユーザーの情報となります。ユーザー情報の各項目は「」（ダブルクォーテーション）で囲み、「」（コンマ）で区切ります。ID、名前以外は任意指定ですが、項目は省略できません。指定しない場合でも「」（ダブルクォーテーション）で該当項目を囲んでください。また、各項目の指定順序も決まっています。

「役職順位」を省略した場合の例を次に示します。

"ID","名前","英語名","所属組織","役職","","メールアドレス","電話番号","電話番号  
2","コメント"（改行）

## 注意事項

この定義ファイルで設定したユーザーのパスワードには、ID と同じ文字が設定されま  
す。

1 ユーザー分の情報として、誤って 11 項目以上指定した場合、先頭から 10 項目まで

## 11. 定義ファイル

ユーザー情報入力ファイル（任意）

が登録され、11 項目以降は登録されません。

### 定義例

ユーザー情報入力ファイルに 10 人のユーザー情報を入力した場合の定義例を次に示します。

```
"10009","代々木一郎","Ichiro Yoyogi","システム開発部","部長",
",", "1", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10010","戸塚友三","Tomoza Totsuka","システム開発部","課長",
",", "2", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10011","山田義男","Yoshio Yamada","システム開発部","課長",
",", "2", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10012","上田次郎","Jiro Ueda","システム開発部","主任",
",", "3", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10013","三越和子","Kazuko Mitsukoshi","システム開発部","主任",
",", "3", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10014","相原良子","Yoshiko Aihara","システム開発部","担当",
",", "4", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10015","片倉将太","Shota Katakura","システム開発部","担当",
",", "4", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10016","渋谷幹司","Kanji Shibuya","システム開発部","担当",
",", "4", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10017","中川陽太","Yota Nakagawa","システム開発部","担当",
",", "4", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
"10018","中野太一","Taichi Nakano","システム開発部","担当",
",", "4", "XXXXXX@hitachi.com", " - - x x x x", "", ""
```

# ユーザー管理プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties )

---

## 説明

次に示す設定情報が定義されたファイルです。運用に合わせて編集してください。

1. ログファイル ( jplimssuser 数字 .log ) の面数, サイズ, 出力レベル
2. 画面に表示されるユーザー一覧, ロール一覧の情報のソート規則

これらは, JP1/IM - Service Support のデフォルトでの動作が定義済みで, カスタマイズできる設定情報です。

## 形式

---

### # ユーザー一覧の設定

```
hptl_jp1_imss_usermgr_userlist_initial_sort_key= 初期ソートキー  
hptl_jp1_imss_usermgr_userlist_initial_sort_order= 初期ソート順序  
hptl_jp1_imss_usermgr_userlist_post_sort_flg= 役職のソート順序
```

### # ロール一覧の設定

```
hptl_jp1_imss_usermgr_rolelist_initial_sort_key= 初期ソートキー  
hptl_jp1_imss_usermgr_rolelist_initial_sort_order= 初期ソート順序
```

### # システムの設定

```
hptl_jp1_imss_usermgr_log_file_num= ログファイル面数  
hptl_jp1_imss_usermgr_log_file_size= ログファイルサイズ
```

### # パスワード変更の設定

```
hptl_jp1_imss_usermgr_edit_user_password= パスワードの変更可否
```

---

# で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties ( ユーザー管理プロパティファイル )
- hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties.model ( ユーザー管理プロパティファイルのモデルファイル )

## 注

モデルファイルはユーザー管理プロパティファイルの内容をリセットする場合に利用してください。ユーザー管理プロパティファイルを削除し, モデルファイルをコピー, リネームすることでユーザー管理プロパティファイルとして使用できます。

# 11. 定義ファイル

ユーザー管理プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties )

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥

## 定義の反映時期

次の JP1/IM・Service Support のサービスを再起動したあと、反映されます。

- JP1/Service Support・Web Service
- JP1/Service Support

## 記述内容

### ユーザー一覧の設定

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-46 ユーザー管理プロパティファイルで設定できる指定キー一覧（ユーザー一覧の設定）

| 指定キー名   | 説明  | デフォルト値   |
|---|---|----------|
| hptl_jp1_imss_usermgr_userlist_initial_sort_key   | ユーザー一覧を表示するときの初期ソートキーを指定する。指定できる値を次に示す。 <ul style="list-style-type: none"><li>• name：名前</li><li>• org：所属組織</li><li>• post：役職</li><li>• telNo：電話番号</li><li>• mail：メールアドレス</li></ul> post を指定した場合、hptl_jp1_imss_usermgr_userlist_post_sort_flg に従いソートされる。 | name     |
| hptl_jp1_imss_usermgr_userlist_initial_sort_order | ユーザー一覧を表示するときの初期ソート順序を指定する。指定できる値を次に示す。 <ul style="list-style-type: none"><li>• asc：昇順</li><li>• desc：降順</li></ul>  | asc      |
| hptl_jp1_imss_usermgr_userlist_post_sort_flg      | ユーザー一覧を役職順でソートするときの、ソート方法を指定する。指定できる値を次に示す。 <ul style="list-style-type: none"><li>• postName：役職名の文字コード（UTF-8）でソート</li><li>• postOrderAsc：役職順位の文字コード（UTF-8）の昇順でソート</li><li>• postOrderDesc：役職順位の文字コード（UTF-8）の降順でソート</li></ul>                            | postName |

### ローラー一覧の設定

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

表 11-47 ユーザー管理プロパティファイルで設定できる指定キー一覧（ロール一覧の設定）

| 指定キー名   | 説明  | デフォルト値   |
|---|---|----------|
| hptl_jp1_imss_usermgr_rolelist_initial_sort_key   | ロール一覧を表示するときの、初期ソートキーを指定する。指定できる値を次に示す。<br>• roleId：ロール ID<br>• roleName：ロール名 | roleName |
| hptl_jp1_imss_usermgr_rolelist_initial_sort_order | ロール一覧を表示するときの、初期ソートの順序を指定する。指定できる値を次に示す。<br>• asc：昇順<br>• desc：降順             | asc      |

### システムの設定

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。指定キーと値は「=（イコール）」でつなぎます。

表 11-48 ユーザー管理プロパティファイルで設定できる指定キー一覧（システムの設定）

| 指定キー名                               | 説明  | デフォルト値  |
|-------------------------------------|---|---------|
| hptl_jp1_imss_usermgr_log_file_num  | ログファイル（jp1imssuser 数字 .log）の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ～ 16 の半角数字（整数）。                   | 8       |
| hptl_jp1_imss_usermgr_log_file_size | ログファイル（jp1imssuser 数字 .log）のサイズをバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4096 ～ 2147483647 の半角数字（整数）。 | 4194304 |

### パスワード変更の設定

次で説明する指定キー以外は編集しないでください。指定キーと値は「=（イコール）」でつなぎます。

## 11. 定義ファイル

ユーザー管理プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_usermgr.properties )

表 11-49 ユーザー管理プロパティファイルで設定できる指定キー一覧 (パスワード変更の設定)

| 指定キー名                                    | 説明   | デフォルト値 |
|--|--|--------|
| hptl_jp1_imss_usermgr_edit_user_password | <p>ユーザー情報の編集時にパスワードを変更できるかどうかを指定する。<br/>指定できる値を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• true: パスワードの変更が可能</li><li>• false: パスワードの変更が不可能</li></ul> <p>認証サーバとして LDAP サーバを使用している場合、ユーザー情報のパスワードを変更しても LDAP サーバ上のパスワードは変更されない。LDAP サーバを使用する場合は、パスワードの変更を抑止するため false を指定すること。</p> | true   |

### 注意事項

「記述内容」で説明した指定キー以外の個所は編集しないでください。

### 定義例

ユーザー一覧を表示する際の初期ソートキーを役職に変更した場合の定義例を次に示します。なお、この定義例では、設定に必要な部分だけを抜き出しています。

```
hptl_jp1_imss_usermgr_userlist_initial_sort_key=post
```

# ユーザーログ定義ファイル (jp1informperiod.conf)

---

## 説明

jsinformperiod コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイル (jsinformperiod\_info 数字 .log) に出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイルです。デフォルトでは、出力する設定となっています。JP1/Service Support - Task Service サービスを起動して jsinformperiod コマンドを自動実行する場合には、ログファイルに実行結果を出力する運用にしてください。

## 形式

---

```
; コメント文
[LOG]
INFORM_LOG= ログファイル出力をする, しない
INFORM_FILESIZE= ログファイルサイズ
INFORM_FILEENUM= ログファイル面数
```

---

; で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- jp1informperiod.conf (ユーザーログ定義ファイル)
- jp1informperiod.conf.model (ユーザーログ定義ファイルのモデルファイル)

### 注

モデルファイルはユーザーログ定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。ユーザーログ定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでユーザーログ定義ファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

## 定義の反映時期

次の JP1/IM - Service Support のサービスを再起動したあと、反映されます。

- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

## 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつなぎます。

## 11. 定義ファイル

ユーザーログ定義ファイル (jp1informperiod.conf)

表 11-50 ユーザーログ定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名           | 説明  | デフォルト値 |
|-----------------|---|--------|
| INFORM_LOG      | ログファイル (jssinformperiod_info 数字 .log) を出力するかどうかを指定する。設定が不正な場合は、ログファイルは出力されない。<br>出力先フォルダ: IM-SS パス ¥log¥public¥<br>指定できる値は Y (出力する), または N (出力しない)。 | Y      |
| INFORM_FILESIZE | ログファイル (jssinformperiod_info 数字 .log) のサイズをキロバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4 ~ 16384 の半角数字 (整数)。   | 8192   |
| INFORM_FILENUM  | ログファイル (jssinformperiod_info 数字 .log) の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 64 の半角数字 (整数)。   | 2      |

### ログファイルに出力されるメッセージ

ログファイルに出力されるメッセージについては、「12.1 メッセージの出力先」を参照してください。

### 注意事項

ログファイルを出力する設定にすると、ログファイル出力先フォルダ (IM-SS パス ¥log¥public¥) 下に mmap フォルダが作成されます。運用開始後、ログファイルのサイズと面数を変更する場合には、この mmap フォルダを削除してください。削除しないと変更が有効になりません。

### 定義例

ログファイルを出力する設定に変更した場合の定義例を次に示します。この定義例ではログファイルのサイズを 10 メガバイト (10,240 キロバイト)、面数を 4 に変更しています。

```
[LOG]
INFORM_LOG=Y
INFORM_FILESIZE=10240
INFORM_FILENUM=4
```



## ユーザーログ定義ファイル (jp1itemedit.conf)

---

### 説明

jssitemedit コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイル (jssitemedit\_info 数字 .log) に出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイルです。デフォルトでは、出力する設定となっています。JP1/IM - Manager などの連携製品から jssitemedit コマンドを自動実行する場合には、ログファイルに実行結果を出力する運用にしてください。

### 形式

---

```
; コメント文
[LOG]
EDIT_LOG= ログファイル出力をする / しない
EDIT_FILESIZE= ログファイルサイズ
EDIT_FILENUM= ログファイル面数
```

---

「; (セミコロン)」で始まる行はコメント扱いとなります。

### ファイル名

- jp1itemedit.conf (ユーザーログ定義ファイル)
- jp1itemedit.conf.model (ユーザーログ定義ファイルのモデルファイル)

#### 注

モデルファイルはユーザーログ定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。ユーザーログ定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでユーザーログ定義ファイルとして使用できます。

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

### 定義の反映時期

jssitemedit コマンドを実行すると反映されます。

### 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「= (イコール)」でつながります。

## 11. 定義ファイル

ユーザーログ定義ファイル (jp1itemedit.conf)

表 11-51 ユーザーログ定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名         | 説明   | デフォルト値 |
|---------------|--|--------|
| EDIT_LOG      | ログファイル (jssitemedit_info 数字 .log) を出力するかどうかを指定する。設定が不正な場合は、ログファイルは出力されない。<br>出力先フォルダ: IM-SS パス ¥log¥command¥jssitemedit¥<br>指定できる値は Y (出力する), または N (出力しない)。 | Y      |
| EDIT_FILESIZE | ログファイル (jssitemedit_info 数字 .log) のサイズをキロバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4 ~ 16384 の半角数字 (整数)。  | 8192   |
| EDIT_FILENUM  | ログファイル (jssitemedit_info 数字 .log) の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 64 の半角数字 (整数)。  | 2      |

### ログファイルに出力されるメッセージ

ログファイルに出力されるメッセージについては、「12.1 メッセージの出力先」を参照してください。

### 注意事項

ログファイルを出力する設定にすると、ログファイル出力先フォルダ (IM-SS パス ¥log¥command¥jssitemedit¥) 下に mmap フォルダが作成されます。運用開始後、ログファイルのサイズと面数を変更する場合には、この mmap フォルダを削除してください。削除しないと変更が有効になりません。

### 定義例

ログファイルを出力する設定に変更した場合の定義例を次に示します。

```
[LOG]
EDIT_LOG=Y
EDIT_FILESIZE=8192
EDIT_FILENUM=2
```

## ユーザーログ定義ファイル (jp1itementry.conf)

---

### 説明

jssitementry コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイル (jssitementry\_info 数字 .log) に出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイルです。デフォルトでは、出力する設定となっています。JP1/IM - Manager などの連携製品から jssitementry コマンドを自動実行する場合には、ログファイルに実行結果を出力する運用にしてください。

### 形式

---

```
; コメント文  
[LOG]  
ENTRY_LOG= ログファイル出力をする, しない  
ENTRY_FILESIZE= ログファイルサイズ  
ENTRY_FILENUM= ログファイル面数
```

---

; で始まる行はコメント扱いとなります。

### ファイル名

- jp1itementry.conf (ユーザーログ定義ファイル)
- jp1itementry.conf.model (ユーザーログ定義ファイルのモデルファイル)

#### 注

モデルファイルはユーザーログ定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。ユーザーログ定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでユーザーログ定義ファイルとして使用できます。

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

### 定義の反映時期

jssitementry コマンドの実行時に反映されます。

### 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつながります。

## 11. 定義ファイル

ユーザーログ定義ファイル (jp1itementry.conf)

表 11-52 ユーザーログ定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名          | 説明   | デフォルト値 |
|----------------|--|--------|
| ENTRY_LOG      | ログファイル (jssitementry_info 数字 .log) を出力するかどうかを指定する。設定が不正な場合は、ログファイルは出力されない。<br>出力先フォルダ: IM-SS パス ¥log¥command¥jssitementry¥<br>指定できる値は Y (出力する), または N (出力しない)。 | Y      |
| ENTRY_FILESIZE | ログファイル (jssitementry_info 数字 .log) のサイズをキロバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4 ~ 16384 の半角数字 (整数)。   | 8192   |
| ENTRY_FILENUM  | ログファイル (jssitementry_info 数字 .log) の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 64 の半角数字 (整数)。   | 2      |

### ログファイルに出力されるメッセージ

ログファイルに出力されるメッセージについては、「12.1 メッセージの出力先」を参照してください。

### 注意事項

ログファイルを出力する設定にすると、ログファイル出力先フォルダ (IM-SS パス ¥log¥command¥jssitementry¥) 下に mmap フォルダが作成されます。運用開始後、ログファイルのサイズと面数を変更する場合には、この mmap フォルダを削除してください。削除しないと変更が有効になりません。

### 定義例

ログファイルを出力する設定に変更した場合の定義例を次に示します。この定義例ではログファイルのサイズを 10 メガバイト (10,240 キロバイト)、面数を 4 に変更しています。

```
[LOG]
ENTRY_LOG=Y
ENTRY_FILESIZE=10240
ENTRY_FILENUM=4
```

# ユーザーログ定義ファイル (jp1itementrybymail.conf)

---

## 説明

jssitementrybymail コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイル (jssitementrybymail\_info 数字 .log) に出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイルです。デフォルトでは、出力する設定となっています。JP1/Service Support - Task Service サービスを起動して jssitementrybymail コマンドを自動実行する場合には、ログファイルに実行結果を出力する運用にしてください。

## 形式

---

```
; コメント文
[LOG]
ENTRY_LOG= ログファイル出力をする, しない
ENTRY_FILESIZE= ログファイルサイズ
ENTRY_FILENUM= ログファイル面数
```

---

; で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- jp1itementrybymail.conf (ユーザーログ定義ファイル)
- jp1itementrybymail.conf.model (ユーザーログ定義ファイルのモデルファイル)

## 注

モデルファイルはユーザーログ定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。ユーザーログ定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでユーザーログ定義ファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

## 定義の反映時期

jssitementrybymail コマンドの実行時に反映されます。

## 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつながります。

## 11. 定義ファイル

ユーザーログ定義ファイル (jp1itementrybymail.conf)

表 11-53 ユーザーログ定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名          | 説明   | デフォルト値 |
|----------------|--|--------|
| ENTRY_LOG      | ログファイル (jssitementrybymail_info 数字 .log) を出力するかどうかを指定する。設定が不正な場合は、ログファイルは出力されない。<br>出力先フォルダ: IM-SS パス ¥log¥public¥<br>指定できる値は Y (出力する), または N (出力しない)。 | Y      |
| ENTRY_FILESIZE | ログファイル (jssitementrybymail_info 数字 .log) のサイズをキロバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4 ~ 16384 の半角数字 (整数)。   | 8192   |
| ENTRY_FILENUM  | ログファイル (jssitementrybymail_info 数字 .log) の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 64 の半角数字 (整数)。   | 2      |

### ログファイルに出力されるメッセージ

ログファイルに出力されるメッセージについては、「12.1 メッセージの出力先」を参照してください。

### 注意事項

ログファイルを出力する設定にすると、ログファイル出力先フォルダ (IM-SS パス ¥log¥public¥) 下に mmap フォルダが作成されます。運用開始後、ログファイルのサイズと面数を変更する場合には、この mmap フォルダを削除してください。削除しないと変更が有効になりません。

### 定義例

ログファイルを出力する設定に変更した場合の定義例を次に示します。この定義例ではログファイルのサイズを 10 メガバイト (10,240 キロバイト)、面数を 4 に変更しています。

```
[LOG]
ENTRY_LOG=Y
ENTRY_FILESIZE=10240
ENTRY_FILENUM=4
```

## ユーザーログ定義ファイル (jp1mailnotification.conf)

---

### 説明

jssitementry コマンド, jssitementrybyemail コマンドおよび jssitemedit コマンドからのメール通知の実行結果をユーザー公開用のログファイル (jssmailnotification\_info 数字 .log) に出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイルです。デフォルトでは、出力しない設定となっています。

### 形式

---

```
; コメント文  
[LOG]  
MAILNOTIF_LOG= ログファイル出力をする, しない  
MAILNOTIF_FILESIZE= ログファイルサイズ  
MAILNOTIF_FILENUM= ログファイル面数
```

---

; で始まる行はコメント扱いとなります。

### ファイル名

- jp1mailnotification.conf (ユーザーログ定義ファイル)
- jp1mailnotification.conf.model (ユーザーログ定義ファイルのモデルファイル)

### 注

モデルファイルはユーザーログ定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。ユーザーログ定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでユーザーログ定義ファイルとして使用できます。

### 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

### 定義の反映時期

jssitemedit コマンド, jssitementry コマンドおよび jssitementrybyemail コマンドで -mail オプションを指定して実行したときに反映されます。

### 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつながります。

## 11. 定義ファイル

ユーザーログ定義ファイル (jp1mailnotification.conf)

表 11-54 ユーザーログ定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名              | 説明  | デフォルト値 |
|--------------------|---|--------|
| MAILNOTIF_LOG      | ログファイル (jssmailnotification_info 数字 .log) を出力するかどうかを指定する。設定が不正な場合は、ログファイルは出力されない。<br>出力先フォルダ: IM-SS パス ¥log¥public¥<br>指定できる値は Y (出力する), または N (出力しない)。 | N      |
| MAILNOTIF_FILESIZE | ログファイル (jssmailnotification_info 数字 .log) のサイズをキロバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4 ~ 16384 の半角数字 (整数)。   | 8192   |
| MAILNOTIF_FILENUM  | ログファイル (jssmailnotification_info 数字 .log) の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 64 の半角数字 (整数)。   | 2      |

### ログファイルに出力されるメッセージ

ログファイルに出力されるメッセージについては、「12.1 メッセージの出力先」を参照してください。

### 注意事項

ログファイルを出力する設定にすると、ログファイル出力先フォルダ (IM-SS パス ¥log¥public¥) 下に「mmap」という名称のフォルダが作成されます。運用開始後、ログファイルのサイズと面数を変更する場合には、この「mmap」フォルダを削除してください。削除しないと変更が有効になりません。

### 定義例

ログファイルを出力する設定に変更した場合の定義例を次に示します。この定義例ではログファイルのサイズを 10 メガバイト (10,240 キロバイト)、面数を 4 に変更しています。

```
[LOG]
MAILNOTIF_LOG=Y
MAILNOTIF_FILESIZE=10240
MAILNOTIF_FILENUM=4
```



# ユーザーログ定義ファイル (jssinformleave.conf)

---

## 説明

jssinformleave コマンドの実行結果をユーザー公開用のログファイル (jssinformleave\_info 数字.log) に出力するかどうか、また、そのログファイルのサイズ、面数を定義したファイルです。デフォルトでは、出力する設定となっています。JP1/Service Support - Task Service サービスを起動して jssinformleave コマンドを自動実行する場合には、ログファイルに実行結果を出力する運用にしてください。

## 形式

---

```
; コメント文  
[LOG]  
INFORMLE_LOG= ログファイル出力をする, しない  
INFORMLE_FILESIZE= ログファイルサイズ  
INFORMLE_FILENUM= ログファイル面数
```

---

; で始まる行はコメント扱いとなります。

## ファイル名

- jssinformleave.conf (ユーザーログ定義ファイル)
- jssinformleave.conf.model (ユーザーログ定義ファイルのモデルファイル)

### 注

モデルファイルはユーザーログ定義ファイルの内容をリセットする場合に利用してください。ユーザーログ定義ファイルを削除し、モデルファイルをコピー、リネームすることでユーザーログ定義ファイルとして使用できます。

## 格納先フォルダ

IM-SS パス ¥conf¥command¥

## 定義の反映時期

jssinformleave コマンドの実行時に反映されます。

## 記述内容

次で説明する指定キーが編集できます。なお、指定キーと値は「=(イコール)」でつながります。

## 11. 定義ファイル

ユーザーログ定義ファイル (jssinformleave.conf)

表 11-55 ユーザーログ定義ファイルで設定できる指定キー一覧

| 指定キー名                 | 説明   | デフォルト値 |
|-----------------------|--|--------|
| INFORMLE_LOG          | ログファイル (jssinformleave_info 数字 .log) を出力するかどうかを指定する。設定が不正な場合は、ログファイルは出力されない。<br>出力先フォルダ: IM-SS パス ¥log¥public¥<br>指定できる値は Y (出力する), または N (出力しない)。 | Y      |
| INFORMLE_FILE<br>SIZE | ログファイル (jssinformleave_info 数字 .log) のサイズをキロバイト換算で指定する。<br>指定できる値は 4 ~ 16384 の半角数字 (整数)。   | 8192   |
| INFORMLE_FILE<br>NUM  | ログファイル (jssinformleave_info 数字 .log) の面数を指定する。<br>指定できる値は 1 ~ 64 の半角数字 (整数)。   | 2      |

### ログファイルに出力されるメッセージ

ログファイルに出力されるメッセージについては、「12.1 メッセージの出力先」を参照してください。

### 注意事項

ログファイルを出力する設定にすると、ログファイル出力先フォルダ (IM-SS パス ¥log¥public¥) 下に mmap フォルダが作成されます。運用開始後、ログファイルのサイズと面数を変更する場合には、この mmap フォルダを削除してください。削除しないと変更が有効になりません。

### 定義例

ログファイルを出力する設定に変更した場合の定義例を次に示します。この定義例ではログファイルのサイズを 10 メガバイト (10,240 キロバイト)、面数を 4 に変更しています。

```
[LOG]
INFORMLE_LOG=Y
INFORMLE_FILESIZE=10240
INFORMLE_FILENUM=4
```

# 12 メッセージ

この章では、JP1/IM - Service Support が出力するメッセージについて説明します。

---

12.1 メッセージの出力先

---

12.2 イベントログの一覧

---

12.3 メッセージの形式

---

12.4 メッセージ一覧

---

## 12.1 メッセージの出力先

JP1/IM - Service Support が出力する KNAB メッセージの出力先を次の表に示します。

表 12-1 メッセージの出力先

| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB00002-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB00003-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB00004-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB00005-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB00006-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB00007-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB00008-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB01001-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB01002-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB01003-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB01004-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB01005-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB01006-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB01007-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB01008-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB01009-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB01010-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB02002-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB02003-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB02004-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB03001-W | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB03002-W | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB04005-I | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB04006-I | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB04007-I | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB10013-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB10017-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB11001-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |

| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB11002-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11003-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11004-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11005-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11006-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11007-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11008-E | -            | -          |    |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB11009-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11010-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11011-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11012-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11013-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11015-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11016-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11017-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11018-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11021-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11022-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11023-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11025-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11026-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11027-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11028-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11030-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11031-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11032-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11033-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11035-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11037-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11038-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11039-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11040-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11041-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |

## 12. メッセージ

| メッセージID     | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB11042-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB11043-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB12001-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB12002-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB12003-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB12013-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB13003-W | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB13004-W | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB14007-I | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB15042-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15064-W | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15065-W | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15066-W | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15067-W | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15068-W | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15069-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB15070-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB15071-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15074-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15075-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15076-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15077-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15078-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15079-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15080-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15081-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15082-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15084-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15087-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15088-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15091-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB15093-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15094-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |

| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB15095-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15096-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15098-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15099-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15100-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB15101-E | -            | -          |    | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB20001-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20002-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20003-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20004-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20005-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20006-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20007-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20008-I | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB20010-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20011-I |              |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB20012-I |              |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB20013-W | -            |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB20014-E | -            |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB20103-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20104-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20105-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20106-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20107-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20108-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20109-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20110-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20111-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20112-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20114-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20115-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20116-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20117-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |

## 12. メッセージ

| メッセージID     | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB20118-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20119-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20120-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20121-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20122-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20123-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB20124-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB20125-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20128-I |              |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB20129-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20130-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20131-I |              |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB20133-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB20134-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB20135-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20136-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20137-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20138-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20139-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20140-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20141-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20142-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20143-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20144-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20145-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20146-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20147-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20148-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20149-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20201-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20202-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20203-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20204-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |



| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB20216-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20217-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20221-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB20222-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20223-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20224-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20225-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20226-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20228-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20229-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB20230-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20231-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20232-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20233-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20234-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20235-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20236-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20237-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20238-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20239-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20240-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20241-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20242-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20243-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20244-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20251-I | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB20257-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB20258-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB20259-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB20260-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB20263-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB20264-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB20265-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |

## 12. メッセージ

| メッセージID     | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB20266-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20267-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20268-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20269-I | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB20270-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB20271-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22001-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22002-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22003-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22004-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22005-W | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB22006-W | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB22007-W | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB22008-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB22009-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB22010-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB22011-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB22012-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB22013-W | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB22014-W | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB22015-W | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB22016-W | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB22017-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB22018-W | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB22101-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22102-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22103-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22104-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22105-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22106-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22107-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22108-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22109-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |

| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB22110-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22111-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22112-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22113-W | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB22114-W | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB22115-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB22116-W | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB24001-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24002-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24003-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24004-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24005-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24006-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB24007-E | -            |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB24008-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        | -           |
| KNAB24101-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24102-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24103-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24104-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24105-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24106-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24107-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB24108-E |              |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB24201-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24202-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24203-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24204-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24205-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB24206-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24207-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24208-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24209-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24210-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |

## 12. メッセージ

| メッセージID     | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB24211-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB24212-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB24216-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        | -        |             |
| KNAB26001-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26002-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26003-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB26004-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26005-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26006-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26007-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26008-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26009-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26011-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26012-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26013-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26015-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26016-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26017-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26019-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26020-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26021-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26022-E | -            |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB26023-E | -            |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB26024-E | -            |            | -  | -         | -           | -        | -        | -           |
| KNAB26025-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB26026-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26027-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26028-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26029-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26030-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26031-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26032-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26033-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |

| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB26034-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26036-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26037-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26038-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26039-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26040-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26041-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26042-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26043-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26044-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26045-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26047-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26048-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26049-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26050-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26051-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26052-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB26054-E | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB26055-E | -            | -          | -  | -         | -           |          |          |             |
| KNAB26056-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26057-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26058-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26059-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26060-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26061-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26062-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26063-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26071-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26072-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26073-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26074-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26081-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26082-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |

## 12. メッセージ

| メッセージID     | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB26083-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26084-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26085-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26086-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26087-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26088-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26089-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26090-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26091-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          | -           |
| KNAB26101-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        | -           |
| KNAB26102-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26103-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26104-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26105-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26106-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26107-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26108-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        | -           |
| KNAB26109-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26110-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26111-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26112-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26113-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26114-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26115-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26116-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26117-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB26118-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26119-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26120-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26121-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26122-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26123-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26124-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |

| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB26125-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26126-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26127-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB26128-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB26129-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB26130-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB26131-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26132-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB26133-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB26134-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        |             |
| KNAB26135-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26136-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26137-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26138-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26139-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26140-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26141-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26142-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26143-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26144-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26145-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26146-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26147-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26148-W | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26149-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26150-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26151-W | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26152-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26153-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26154-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26201-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26202-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26203-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |

## 12. メッセージ

| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB26204-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26205-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26208-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26209-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26210-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26213-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26214-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB26215-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28001-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB28002-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB28003-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB28004-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB28005-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB28006-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB28007-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28008-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28010-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB28011-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28012-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28013-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        | -           |
| KNAB28014-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB28015-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB28016-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB28017-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB28018-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB28020-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB28021-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB28022-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28023-E | -            | -          | -  | -         |             | -        |          |             |
| KNAB28024-E | -            | -          | -  | -         | -           | -        |          |             |
| KNAB28101-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28102-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28103-E | -            | -          | -  | -         |             |          | -        | -           |



| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB28104-Q | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB28107-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB28108-Q | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB28109-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB28110-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB28111-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB28112-E | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB28113-I | -            | -          | -  | -         | -           |          | -        | -           |
| KNAB28114-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28115-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB28116-E | -            | -          | -  | -         |             | -        | -        |             |
| KNAB30002-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        | -           |
| KNAB30003-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        | -           |
| KNAB30004-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        | -           |
| KNAB30005-I | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        | -           |
| KNAB30006-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        | -           |
| KNAB30007-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        | -           |
| KNAB30008-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        | -           |
| KNAB30012-I | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30013-I | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        | -           |
| KNAB30105-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30106-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30107-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30108-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30109-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30111-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30112-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30114-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30155-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30202-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30205-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30208-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30210-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |

## 12. メッセージ

| メッセージ ID    | 出力先          |            |    |           |             |          |          |             |
|-------------|--------------|------------|----|-----------|-------------|----------|----------|-------------|
|             | HNTR<br>Lib2 | イベン<br>トログ | 画面 | ダイア<br>ログ | 標準エ<br>ラー出力 | 標準<br>出力 | 公開<br>ログ | プロセス<br>別ログ |
| KNAB30211-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB30214-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99001-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99002-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99003-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99006-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99007-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99008-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99009-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99010-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99011-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99012-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99013-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99014-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99015-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99017-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99019-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99025-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99027-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99028-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99030-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99031-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99032-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99034-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99035-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99037-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99040-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99041-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99042-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99043-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99044-E | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99045-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |
| KNAB99046-W | -            | -          | -  |           | -           | -        | -        |             |

| メッセージ ID    | 出力先       |        |    |       |         |      |      |         |
|-------------|-----------|--------|----|-------|---------|------|------|---------|
|             | HNTR Lib2 | イベントログ | 画面 | ダイアログ | 標準エラー出力 | 標準出力 | 公開ログ | プロセス別ログ |
| KNAB99047-E | -         | -      | -  |       | -       | -    | -    |         |
| KNAB99048-E | -         | -      | -  |       | -       | -    | -    |         |
| KNAB99049-E | -         | -      | -  |       | -       | -    | -    |         |
| KNAB99090-E | -         | -      | -  |       | -       | -    | -    |         |
| KNAB99091-E | -         | -      | -  |       | -       | -    | -    |         |
| KNAB99098-E | -         | -      | -  |       | -       | -    | -    |         |
| KNAB99099-E | -         | -      | -  |       | -       | -    | -    |         |

( 凡例 )

HNTRLib2 : 統合トレースログ

: 出力する

- : 出力しない

注

jssinformperiod コマンド , jssitementry コマンド , jssitemedit コマンド , jssitementrybyemail コマンド , jssinformleave コマンドの実行結果 , jssitementry コマンド , jssitemedit コマンド , jssitementrybyemail コマンドに -mail オプションを指定した場合の実行結果 , および入力候補値設定ファイルの解析結果が出力されるログファイルです。ユーザーログ定義ファイルおよび入力補助機能プロパティファイルで出力設定をした場合にだけ出力されます。詳細については、それぞれ「11. 定義ファイル」の「ユーザーログ定義ファイル ( jplinformperiod.conf )」, 「ユーザーログ定義ファイル ( jplitementry.conf )」, 「ユーザーログ定義ファイル ( jplitemedit.conf )」, 「ユーザーログ定義ファイル ( jplitementrybyemail.conf )」, 「ユーザーログ定義ファイル ( jssinformleave.conf )」, 「入力補助機能プロパティファイル ( hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_plugin.properties )」を参照してください。

## 12.2 イベントログの一覧

JP1/IM - Service Support が出力するイベントログは、[ イベントビューア ] ウィンドウのアプリケーションログに表示されます。

[ イベントビューア ] ウィンドウは、Windows Server 2008 または Windows Server 2003 のスタートメニューの [ 管理ツール ] - [ イベントビューア ] から表示できます。

### 12.2.1 JP1/IM - Service Support が出力する Windows イベントログ

[ ソース ] に識別子「JP1/IM - Service Support」と表示されるものが、JP1/IM - Service Support が出力する Windows イベントログです。

JP1/IM - Service Support が Windows イベントログに出力するメッセージ情報の一覧を次の表に示します。

表 12-2 Windows イベントログ出力メッセージ情報一覧

| メッセージ ID  | イベント ID | 種類  |
|-----------|---------|-----|
| KNAB20011 | 1       | 情報  |
| KNAB20012 | 1       | 情報  |
| KNAB20013 | 2       | 警告  |
| KNAB20014 | 3       | エラー |
| KNAB20128 | 1       | 情報  |
| KNAB20131 | 1       | 情報  |
| KNAB24007 | 3       | エラー |
| KNAB24108 | 3       | エラー |
| KNAB26022 | 3       | エラー |
| KNAB26023 | 3       | エラー |
| KNAB26024 | 3       | エラー |

### 12.2.2 案件管理 DB がイベントログに出力するメッセージ

[ ソース ] に識別子「JP1/Service Support - DB Server」と表示されるものが、案件管理 DB が出力するメッセージです。案件管理 DB がイベントログに出力するメッセージ情報の一覧を次の表に示します。

表 12-3 案件管理 DB がイベントログに出力するメッセージ

| メッセージ ID    | イベント ID | 種類 | 説明  | 対処  |
|-------------|---------|----|---|---|
| KFPS01850-I | 30000   | 情報 | 案件管理 DB が停止しました。  | -   |
| KFPS05210-I | 30000   | 情報 | 案件管理 DB の起動が完了しました。   | 「JP1/Service Support - DB Server」サービスを開始した直後は、案件管理 DB の起動処理が完了していないため、起動が完了したかどうかを正確に判断したいときは、このメッセージが出力されているかどうかで判断してください。   |
| KFPH00211-I | 30000   | 情報 | 案件管理 DB の残り容量が少なくなっています。案件管理 DB の使用容量が全容量の 80%, 90%, 100% になったタイミングで出力されます。 | 不要なデータを削除して、次の操作を実行してください。<br>1. jssdelrec コマンドを実行し、削除待ち状態のデータを削除する。<br>2. jssdborg.bat コマンドを実行し、データベースの空き領域を再編成する。<br><br>同じメッセージが再度発生する場合は、次の手順でデータベースのサイズを大きくしてください。<br>1. jssdbbackup.bat コマンドでデータベースをバックアップする。<br>2. jsssetup.bat コマンドでデータベースのサイズを大きくする。<br>3. jssdbrecovery.bat コマンドで、バックアップデータをリカバリする。 |
| KFPH00212-I | 30000   | 情報 | 案件管理 DB の再編成が必要です。  |   |
| KFPH00213-W | 30001   | 警告 | 案件管理 DB の容量が不足しています。案件管理 DB の領域を使い切った場合に出力されます。                             |   |

( 凡例 )

- : 該当しない

これ以外の「KFP」で始まるメッセージが表示された場合は、案件管理 DB で障害が発生したおそれがあります。資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

## 12.3 メッセージの形式

---

JP1/IM - Service Support が出力するメッセージの形式を示します。

### 12.3.1 メッセージの出力形式

メッセージはメッセージ ID と、それに続くメッセージテキストで構成されています。出力されるメッセージの形式を次に示します。

KNABnnnnn-Z メッセージテキスト

メッセージ ID は次の内容で構成されています。

K

システム識別子を示します。

NAB

JP1/IM - Service Support のメッセージであることを示します。

nnnnn

メッセージの通し番号を示します。

Z

メッセージの種類を表します。

E：エラーメッセージを示します。処理は中断されます。

W：警告メッセージを示します。メッセージ出力後、処理は続行されます。

I：通知メッセージを示します。ユーザーに情報を知らせます。

Q：通知メッセージを示します。ユーザーに実行の選択を促します。

### 12.3.2 メッセージの記載形式

このマニュアルでのメッセージの記載形式を次に示します。

#### メッセージ ID

---

日本語メッセージテキスト

メッセージの説明文

(S)

システムの処置を示します。

(O)

メッセージが出力されたときに、オペレーターの取る処置を示します。

注

メッセージテキストが斜体で記載されていた場合は、その文字列が状態に応じて変更になることを示します。

## 12.4 メッセージ一覧

---

JP1/IM - Service Support が出力するメッセージの一覧を次に示します。

なお、JP1/IM - Service Support のマニュアルでは、メッセージの対処で 2 種類の管理者を使い分けています。それぞれの管理者について次に示します。

- システム管理者  
このマニュアルのメッセージの対処にある「システム管理者」とは、案件管理サーバやメールサーバなどの JP1/IM - Service Support を運用するために必要なシステムを管理するユーザーのことです。
- JP1/IM - Service Support の運用管理者  
マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 操作ガイド」のメッセージの対処にある「JP1/IM - Service Support の運用管理者」とは、このマニュアルを参考にして、プロセスワークボードの作成やアクセス権の付与などの JP1/IM - Service Support の運用を管理するユーザーのことです。

### 12.4.1 画面操作時（ユーザー管理，ロール管理）のメッセージ（KNAB00002 ～ KNAB04007）

画面操作時（ユーザー管理，ロール管理）に出力されるメッセージを次に示します。

#### KNAB00002-E

---

入力項目名に設定されている値は長過ぎます。入力できるバイト数バイト以内の文字列で入力してください

入力文字数が最大値を超えています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り，入力文字数を見直してください。なお，JP1/IM - Service Support に登録されるデータは UTF-8 で換算されます。そのため，全角文字は 3 バイトまたは 4 バイトに相当するので注意してください。

#### KNAB00003-E

---

入力項目名は半角英数字で入力してください

半角英数字以外の文字が使われています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り，入力文字を見直してください。

#### **KNAB00004-E**

---

入力項目名はメールアドレスに指定できる文字で入力してください  
メールアドレスに指定できない文字が入力されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

#### **KNAB00005-E**

---

入力項目名はパスワードに指定できる文字で入力してください  
パスワードに指定できない文字が入力されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

#### **KNAB00006-E**

---

パスワードとパスワードの確認入力一致していません  
パスワードとパスワードの確認入力一致していません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

パスワードを確認してください。

#### **KNAB00007-E**

---

\_jp1 で始まる文字列はシステムで予約されています  
ロール ID に \_jp1 で始まる文字列を指定しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

#### **KNAB00008-E**

---

入力項目名に指定できる文字で入力してください  
指定できない文字が入力されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)



入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

### KNAB01001-E

---

選択したユーザー・ロールは存在しません

選択したユーザーまたはロールが見つかりません。すでに削除されたユーザーまたはロールを選択しているおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、ユーザーまたはロールが削除されていないかを確認してください。

### KNAB01002-E

---

権限がないため、画面名画面を開けません

操作しているユーザーにアクセス権がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

### KNAB01003-E

---

権限がないため、ユーザー・ロールの登録はできません

操作しているユーザーにユーザーまたはロールを登録する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

### KNAB01004-E

---

権限がないため、ユーザー・ロールの削除はできません

操作しているユーザーにユーザーまたはロールを削除する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

### **KNAB01005-E**

---

JP1 管理者 (jp1admin) は削除できません

JP1 管理者 (jp1admin ユーザー) は削除できません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1 管理者 (jp1admin ユーザー) を選択しないで、ユーザーを削除してください。

### **KNAB01006-E**

---

JP1 管理者 (jp1admin) はシステムロールから削除できません

jp1admin ユーザーはシステムロールから削除できません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

jp1admin ユーザーを選択しないで、ユーザーを削除してください。

### **KNAB01007-E**

---

システムロールは削除できません

システムロールは削除できません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

システムロールを選択しないで、ロールを削除してください。

### **KNAB01008-E**

---

ID が重複しています

ID が重複しています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

別の ID を入力してください。

### **KNAB01009-E**

---

旧パスワードが異なります

旧パスワードが間違っています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

パスワードを確認してください。

#### **KNAB01010-E**

---

ユーザー・ロールの上限数（上限値）を超えたため、登録はできません  
登録できるユーザー、ロールの最大値を超えました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ユーザー数、およびロール数の上限値を変更したい場合は、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB02002-E**

---

サーバ側で障害が発生しました  
サーバで障害が発生しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

エラーが発生したことを、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB02003-E**

---

リクエストに不正な値が設定されました  
URL から直接起動した場合、クライアントから WWW サーバへのリクエストデータに不正があります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面操作からエラーが発生した場合は、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB02004-E**

---

データベースで障害が発生しました。（詳細コード）  
データベースへのアクセスに失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

詳細コードに -756 が出力された場合

データベースの容量が不足しています。不要なデータを削除して、次の操作を実行してください。

## 12. メッセージ

1. jssdelrec コマンドを実行し、削除待ち状態のデータを削除する。
2. jssdborg.bat コマンドを実行し、データベースの空き領域を再編成する。

同じメッセージが再度発生する場合は、次の手順でデータベースのサイズを大きくしてください。

1. jssdbbackup.bat コマンドでデータベースをバックアップする。
2. jsssetup.bat コマンドでデータベースのサイズを大きくする。
3. jssdbrecovery.bat コマンドで、バックアップデータをリカバリーする。

詳細コードに -770 が出力された場合

データベースに処理が集中しています。しばらく時間を空けてから、再度実行してください。

それ以外の場合

jssdbbackup.bat コマンド、jssdbrecovery.bat コマンド、jssdborg.bat コマンド、または jssdbreclaim.bat コマンドを実行していないか確認してください。コマンドを実行している場合はコマンドを終了してから、もう一度操作してください。

また、マシンに負荷が掛かっているおそれがあります。しばらく時間を空けてから、再度実行してください。

同じエラーが再度発生する場合は、システム管理者に連絡してください。

### KNAB03001-W

---

ユーザー・ロール名は、すでに削除されています

すでに削除されたユーザー名、ロール名を削除しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、ユーザーまたはロールが削除されているかを確認してください。

### KNAB03002-W

---

ユーザー名は、すでに登録されています

すでに登録されているメンバーをロールに追加しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、メンバーがロールに追加されているかを確認してください。

### KNAB04005-I

---

ユーザー・ロールが選択されていません

[ユーザー選択] 画面または [ユーザー・ロール選択] 画面で、ユーザー、ロールを選択しないで [設定] を選択しました。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
ユーザーまたはロールを選択して再度実行してください。

#### **KNAB04006-I**

---

画面を閉じてください

サーバ障害時，または再ログイン後に表示されます。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
画面を閉じてください。

#### **KNAB04007-I**

---

[ 戻る ] ボタンを押してください

サーバ障害時，または再ログイン後に表示されます。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
入力画面に戻り，操作してください。再度同じメッセージが表示される場合は，システム管理者に連絡してください。

### 12.4.2 画面操作時（案件管理）のメッセージ（KNAB10013～KNAB15101）

画面操作時（案件管理）に出力されるメッセージを次に示します。

#### **KNAB10013-E**

---

添付ファイルを登録できません。添付ファイルの最大サイズは上限値MB までです  
添付ファイルとして登録できる 1 ファイルサイズが，上限値を超えました。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
ファイルを分割するなど，ファイルサイズを上限値より小さくしてから，添付し直してください。

#### **KNAB10017-E**

---

指定したプロセスワークボードはすでに存在します

指定したシステム，プロセスと同じ組み合わせのプロセスワークボードがすでに作成さ

## 12. メッセージ

れています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、システム、またはプロセスの指定を見直してください。

### KNAB11001-E

---

選択された*選択対象*が見つかりません

データベースにない項目を選択しました。選択した項目がほかのユーザーに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、項目が削除されているかを確認してください。

### KNAB11002-E

---

権限がないため、*参照対象*の参照はできません

選択した項目を参照する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

### KNAB11003-E

---

権限がないため、*検索対象*の検索はできません

指定した項目を参照する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

### KNAB11004-E

---

権限がないため、*登録対象*の登録はできません

指定した項目を登録する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

#### **KNAB11005-E**

---

権限がないため、*更新対象の更新*はできません

指定した項目を更新する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

#### **KNAB11006-E**

---

権限がないため、*削除対象の削除*はできません

指定した項目を削除する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

#### **KNAB11007-E**

---

権限がないため、*操作内容*はできません

指定した内容进行操作する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

#### **KNAB11008-E**

---

*登録対象の上限数（上限値）*を超えたため、登録はできません

登録できる案件の最大値を超えました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

案件の作成数の上限値を変更したい場合は、システム管理者に連絡してください。

### KNAB11009-E

---

システムまたはプロセスワークボードの状態が更新されています。再表示して最新の状態を確認してください

システムまたはプロセスワークボードがほかのユーザーに更新されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、システムまたはプロセスワークボードの状態を確認してください。

### KNAB11010-E

---

案件が編集集中ではないため、*操作内容*はできません

案件の状態が編集集中ではないため、指定した操作ができません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、案件の状態を確認してください。

### KNAB11011-E

---

ほかのユーザー（*編集集中のユーザー名*）が案件を編集集中のため、*操作内容*はできません

ほかのユーザーが編集集中の案件を操作しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ほかのユーザーが編集を終えてから、操作を実行してください。

### KNAB11012-E

---

編集集中の案件は、削除できません

編集集中の案件を削除しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ほかのユーザーが編集を終えてから、削除してください。

### KNAB11013-E

---

指定した案件のプロセスワークボードが見つかりません

案件の作成元、参照元または登録先のプロセスワークボードがありません。ほかのユーザーにすでに削除されたおそれがあります。



(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、プロセスワークボードが削除されていないかを確認してください。

### **KNAB11015-E**

---

指定した案件のエスカレーション元の案件が見つかりません

エスカレーション元の案件がありません。ほかのユーザーにすでに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、エスカレーション元の案件が削除されていないかを確認してください。

### **KNAB11016-E**

---

指定した案件のエスカレーション元のプロセスワークボードが見つかりません

エスカレーション元のプロセスワークボードがありません。ほかのユーザーにすでに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、エスカレーション元のプロセスワークボードが削除されていないかを確認してください。

### **KNAB11017-E**

---

ユーザー ID またはパスワードに誤りがあります

ユーザー ID またはパスワードが間違っています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

登録されているユーザー ID または正しいパスワードを指定して、もう一度操作してください。

正しいユーザー ID およびパスワードを入力しても、このメッセージが表示される場合は、次の内容を確認して、ログインし直してください。

認証サーバとして案件管理 DB を使用している場合

- 「JP1/Service Support - DB Server」サービス、または「JP1/Service Support - DB Cluster Service」サービス（クラスタ運用時）が起動しているか確認す

る。

- 案件管理 DB の環境変数グループの設定を確認する。
- jssdbbackup.bat コマンド , jssdbrecovery.bat コマンド , jssdbroorg.bat コマンドおよび jssdbreclaim.bat コマンドを実行していないか確認する。

認証サーバとしてサービスが起動している場合

接続先の LDAP サーバの状態を確認してください。

これらの内容を確認しても同じエラーが再度発生する場合は、資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

---

### KNAB11018-E

プロセスワークボードの状態が運用中ではないため、*編集*はできません

運用中ではないプロセスワークボードを編集しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、プロセスワークボードが運用中であることを確認してから、操作してください。

---

### KNAB11021-E

エスカレーション先のプロセスワークボードが見つかりません

エスカレーション先の案件のプロセスワークボードがありません。ほかのユーザーにすでに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、エスカレーション先のプロセスワークボードが削除されていないかを確認してください。

---

### KNAB11022-E

ほかのユーザーが案件を編集中のため、*登録・編集*はできません

ほかのユーザーが編集中の案件を登録または編集しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ほかのユーザーが編集を終えてから、操作してください。

---

### KNAB11023-E

ID が重複しています

ID が重複しています。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
入力画面に戻り、ID が重複しないよう入力し直してください。

---

**KNAB11025-E**

---

プロセスワークボードの状態が運用中のため、*操作内容*はできません  
運用中のプロセスワークボードではできない操作をしようとした。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
プロセスワークボードの状態を変更してから操作してください。

---

**KNAB11026-E**

---

すでに更新されています  
編集中にほかのユーザーが更新しました。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
画面を再表示して、更新されていることを確認してから、操作してください。

---

**KNAB11027-E**

---

*操作対象*が削除されているため、*操作内容*はできません  
すでに削除されている項目を操作しようとした。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
画面を再表示して、操作対象が削除されていることを確認してください。

---

**KNAB11028-E**

---

*操作対象*が最新ではありません。再表示して最新の状態を確認してください  
表示されている項目が最新ではありません。

- (S)  
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)  
画面を再表示して、最新の状態を確認してください。

### KNAB11030-E

---

システム名が重複しています

同じシステム名がすでに登録されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、システム名が重複しないよう入力し直してください。

### KNAB11031-E

---

対象システムが存在しないため、プロセスワークボードを作成できません

対象システムを作成する前に、プロセスワークボードを作成しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象システムを作成してください。

### KNAB11032-E

---

添付ファイルが取得できません。添付ファイルのファイル名称に誤りがないか確認してください。また、ファイルサイズが1バイト以上であるか確認してください

存在しないファイル、または0バイトのファイルを指定しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

指定したファイルがあるかどうか、0バイト以上のファイルかを確認してください。

### KNAB11033-E

---

ファイルの添付に失敗しました。[戻る]ボタンをクリックし、再度実行してください

添付ファイルの取得に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

[戻る]ボタンをクリックして、入力画面でファイルを添付し直してください。

### KNAB11035-E

---

選択された案件フォームは使用中のため、削除できません

使用中の案件フォームを削除しようとした場合に表示されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

案件フォームが使用されています。次に示す対処をしてから、案件フォームを削除してください。

- 案件フォームを使用している案件をすべて削除してください。
- 案件フォームをプロセスワークボードに設定している場合は、変更してください。
- 案件フォームをプロセスの標準案件フォームに使用している場合は、変更してください。

### KNAB11037-E

---

マクロファイルが存在しません

JP1/IM・Service Support のマクロ格納先フォルダ (IM-SS パス ¥home¥public¥report¥) にマクロファイルがありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM・Service Support のマクロ格納先フォルダ (IM-SS パス ¥home¥public¥report¥) を確認し、マクロファイルがない場合はマクロファイルを配置してください。

### KNAB11038-E

---

出力対象のシステムまたはプロセスが存在しません

[ 集計データのファイル出力 ] 画面で、出力対象となる対象システム、プロセスが存在しない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象システム、プロセスを作成してから再度画面を開いてください。

### KNAB11039-E

---

登録内容が重複しています。異なる名称を入力してください。(名称: 重複した名称)  
重複を許可しない名称を入力した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

異なる名称を指定してください。

### KNAB11040-E

---

検索条件は検索条件の個数つ以内で入力してください。

メイン画面の検索エリアで、一定個数以上の検索条件を指定した場合に出力されます。

## 12. メッセージ

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

メイン画面の検索エリアで、検索条件を減らして再度検索してください。

### KNAB11041-E

---

案件のステータスにエスカレーションの禁止設定があるため、案件をエスカレーションできません

案件のステータスに、エスカレーション禁止の設定がある案件をエスカレーションした場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

エスカレーション禁止の設定がない案件をエスカレーションしてください。エスカレーション禁止の設定がある案件をエスカレーションしたい場合は、エスカレーション禁止の設定を見直してください。

### KNAB11042-E

---

案件を登録するプロセスワークボードが見つかりません

案件の登録先のプロセスワークボードが見つからない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

案件を登録するプロセスワークボードを作成し、案件を登録できる権限を割り当ててください。

### KNAB11043-E

---

使用している案件フォームが切り替えられたため、検索できません

検索中に使用している案件フォームが切り替えられた場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

[ 検索条件指定 ] 画面を起動して、検索し直してください。

### KNAB12001-E

---

データベースで障害が発生しました。( 詳細コード )

データベースへのアクセスに失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

詳細コードに -756 が出力された場合

データベースの容量が不足しています。不要なデータを削除して、次の操作を実行してください。

1. jssdelrec コマンドを実行し、削除待ち状態のデータを削除する。
2. jssdbroorg.bat コマンドを実行し、データベースの空き領域を再編成する。

同じメッセージが再度発生する場合は、次の手順でデータベースのサイズを大きくしてください。

1. jssdbbackup.bat コマンドでデータベースをバックアップする。
2. jsssetup.bat コマンドでデータベースのサイズを大きくする。
3. jssdbrecovery.bat コマンドで、バックアップデータをリカバリーする。

詳細コードに -204 が出力された場合

旧バージョンの環境で採取したバックアップファイルを、最新バージョンの環境にリカバリーしたおそれがあります。その場合は次の手順で対処してください。

1. 最新バージョンをアンインストールする。
2. バックアップファイルを採取した際のバージョンの JP1/IM - Service Support を新規インストールする。
3. セットアップする。
4. 旧バージョンの環境で採取したバックアップファイルをリカバリーする。
5. 最新バージョンを上書きインストールする。
6. -vup オプションを指定してセットアップする。

それ以外の場合

jssdbbackup.bat コマンド、jssdbrecovery.bat コマンド、jssdbroorg.bat コマンド、jssdbreclaim.bat コマンドを実行していないか確認してください。コマンドを実行している場合はコマンドを終了してから、もう一度操作してください。また、マシンに負荷が掛かっているおそれがあります。しばらく時間を空けてから、再度実行してください。

同じエラーが再度発生する場合は、システム管理者に連絡してください。

## KNAB12002-E

---

サーバ側で障害が発生しました。(エラーコード)

サーバで障害が発生しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

環境構築が正しく行われているかを確認し、再度実行してください。同じエラーが再度発生する場合は、エラーが発生したことを、システム管理者に連絡してください。

### KNAB12003-E

---

リクエストに不正な値が設定されました

URL から直接起動したときに、クライアントから WWW サーバへのリクエストデータに不正があります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

エラーが発生した画面を閉じ、新規に画面を表示して、再度処理を実行してください。画面操作からエラーが発生した場合は、最新バージョンの環境で採取したバックアップファイルを、旧バージョンの環境にリカバリーしたおそれがあります。その場合は、次の手順で対処してください。

1. 最新バージョンに上書きインストールする。
2. -vup オプションを指定してセットアップする。
3. 最新バージョンの環境で採取したバックアップファイルをリカバリーする。

同じエラーが再度発生する場合は、システム管理者に連絡してください。

### KNAB12013-E

---

セッションが切断されています。ログイン後、再度実行してください

予期しないセッション切断時に表示されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ログイン後、再度実行してください。

### KNAB13003-W

---

案件が参照できません

案件が案件管理 DB から削除されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、案件があるかどうかを確認してください。

### KNAB13004-W

---

検索が一定時間を超えたため、タイムアウトが発生しました

検索が一定時間を超え、タイムアウトが発生した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)



[ 案件検索条件指定 ] 画面で、検索範囲指定、キーワード条件指定、属性条件指定、  
[ すべての条件を満たす ] ラジオボタンを選択するなどの操作を行い、検索範囲を絞り込んでから再度検索してください。

### KNAB14007-I

---

ヘルプファイルが存在しません

HTML マニュアルが JP1/IM・Service Support にありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

提供している HTML マニュアルが IM-SS パス ¥home¥public¥manual¥ja¥ に正しく組み込まれているか確認してください。組み込みの手順については、「5.6 マニュアルの組み込み手順」を参照してください。

### KNAB15042-E

---

ユーザー情報の取得に失敗しました

ユーザー情報の取得に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

認証サーバとして LDAP サーバを使用している場合は、案件管理 DB にユーザー情報を登録してください。認証サーバとして案件管理 DB を使用している場合は、システム管理者に連絡してください。

### KNAB15064-W

---

JP1 イベントの発行に失敗しました。JP1/Base が同一ホストに存在しません。イベント ID：イベント ID 案件 ID：案件 ID ( 操作内容は成功しました )

JP1/Base が同一ホストに存在しないため、JP1 イベントを発行できませんでした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

ログを出力します。

(O)

JP1/Base を同一ホストにインストールしているか確認してください。または、JP1 イベント発行設定ファイルで指定したイベントサーバ名が正しいか見直してください。操作内容の結果は、画面の再表示で確認できます。

### KNAB15065-W

---

JP1 イベントの発行に失敗しました。JP1 イベント送信先サーバに接続できません。イベント ID：イベント ID 案件 ID：案件 ID ( 操作内容は成功しました )

JP1/Base のイベントサーバが起動していないため、JP1 イベントを発行できませんでした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。  
ログを出力します。

(O)

JP1/Base のイベントサーバを起動してください。操作内容の結果は、画面の再表示で確認できます。

### **KNAB15066-W**

---

JP1 イベントの発行に失敗しました。JP1 イベントに格納できる属性値の合計が上限値（10 キロバイト）を超えています。イベント ID：イベント ID 案件 ID：案件 ID（操作内容は成功しました）

JP1 イベントの属性値の合計が上限 10 キロバイトを超えたため、JP1 イベントを発行できませんでした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。  
ログを出力します。

(O)

ステータス変更 JP1 イベント定義ファイルに設定した拡張属性を見直してください。操作内容の結果は、画面の再表示で確認できます。

### **KNAB15067-W**

---

JP1 イベントの発行処理中にエラーが発生しました。イベント ID：イベント ID 案件 ID：案件 ID（操作内容は成功しました）

JP1 イベントの発行処理に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。  
ログを出力します。

(O)

エラーが発生したことを、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB15068-W**

---

JP1 イベントの送信処理中にエラーが発生しました。イベント ID：イベント ID 案件 ID：案件 ID（操作内容は成功しました）

JP1 イベントの送信処理に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。  
ログを出力します。

(O)

エラーが発生したことを、システム管理者に連絡してください。

### KNAB15069-I

案件のステータスがクローズで登録されました

案件のステータスが「クローズ」で登録されました。

JP1 イベントの基本属性 MESSAGE に格納するメッセージです。

### KNAB15070-I

案件が JP1 イベント発行対象のステータスで登録されました

案件が JP1 イベント発行対象のステータスで登録されました。

JP1 イベントの基本属性 MESSAGE に格納するメッセージです。

### KNAB15071-I

JP1 イベントの発行に成功しました。イベント ID：イベント ID 案件 ID：案件 ID

JP1 イベントの発行に成功しました。

### KNAB15074-W

入力候補値設定ファイル（設定ファイル名）の値が不正です。設定を無視します。（Key：キー値，Value：値，ErrorType：エラーの種別）

入力候補値設定ファイルに指定した値が不正な場合に出力されます。エラーの種別の意味を次の表に示します。

表 12-4 エラーの種別の意味

| エラーの種別 | 意味  |
|--------|---|
| 1      | 値に制御文字が含まれている。                                      |
| 2      | 案件項目 ID ではない文字列が指定されている。                            |
| 3      | 案件項目 ID のタイプとして指定できないタイプの案件項目 ID が指定されている。          |
| 4      | 指定できる最大文字列長を超えた文字列が指定されている。                         |
| 5      | 「入力候補値を設定する案件項目 ID の設定」で定義した案件項目 ID 以外の文字列が指定されている。 |

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

入力候補値設定ファイルとシステムプロパティファイルの内容を見直してください。

### KNAB15075-W

---

入力候補値設定ファイル（設定ファイル名）のキー値が不正です。設定を無視します。キー値の「n」の値が指定可能な数値ではありません。（Key：キー値）

入力候補値設定ファイルに指定したキー値の「n」の値が指定可能な数値ではない場合に出力されます。

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

入力候補値設定ファイルの内容を見直してください。

### KNAB15076-W

---

入力候補値設定ファイル（設定ファイル名）の設定が不正です。設定を無視します。「入力候補値を設定する案件項目 ID の設定」に対する「入力候補値の値の設定」がありません。（Key：キー値，Value：値）

「入力候補値を設定する案件項目 ID の設定」で設定した案件項目 ID 値に対する入力候補値が定義されていない場合に出力されます。

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

入力候補値設定ファイルの内容を見直してください。

### KNAB15077-W

---

入力候補値設定ファイル（設定ファイル名）の設定が不正です。設定を無視します。キー名のフォーマットが不正です。（Key：キー値）

入力候補値設定ファイルに指定したキー名のフォーマットが不正な場合に表示します。

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

入力候補値設定ファイルの内容を見直してください。

### KNAB15078-W

---

入力候補値設定ファイル（設定ファイル名）の設定が不正です。設定を無視します。同一のキー値で複数の定義が行われています。（Key：キー値，Value：値）

同一のキー値で複数の定義が行われている場合に出力されます。設定ファイルの最も下の行の定義が有効となります。

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

入力候補値設定ファイルの内容を見直してください。

### KNAB15079-W

入力候補値設定ファイル（*設定ファイル名*）の設定が不正です。設定を無視します。一つの関連先に対して複数の関連元が定義されています。（Key：*キー値*，Value：*値*）

一つの関連先に対して複数の関連元が定義されている場合に出力されます。

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

入力候補値設定ファイルの内容を見直してください。

### KNAB15080-W

入力候補値設定ファイル（*設定ファイル名*）の値が不正です。設定を無視します。（Key：*キー値*，ErrorType：*エラーの種別*）

入力候補値設定ファイルに指定した値が不正な場合に表示します。エラーの種別の意味を次の表に示します。

表 12-5 エラーの種別の意味

| エラーの種別 | 意味   |
|--------|--|
| 1      | 入力候補値を設定する案件項目 ID の設定で、指定した案件項目 ID 以外の文字列がキー値に含まれる。    |
| 2      | 関連元に案件項目 ID ではない文字列が指定されている。                           |
| 3      | 関連元に案件項目 ID のタイプとして指定できないタイプの案件項目 ID が指定されている。         |
| 4      | 関連元に入力候補値を設定する案件項目 ID の設定で、定義した案件項目 ID 以外の文字列が指定されている。 |
| 5      | 関連先に案件項目 ID ではない文字列が指定されている。                           |
| 6      | 関連先に案件項目 ID のタイプとして指定できないタイプの案件項目 ID が指定されている。         |
| 7      | 関連先に入力候補値を設定する案件項目 ID の設定で、定義した案件項目 ID 以外の文字列が指定されている。 |

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

入力候補値設定ファイルの内容を見直してください。

### KNAB15081-W

入力候補値設定ファイルが存在しません。（プロセスワークボード ID：*プロセスワークボード ID*）

「hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_pwb\_list」に指定してあるプロセスワークボードの入力候補値設定ファイルが存在しない場合に出力されます。

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

システムプロパティファイルの指定キーである

hptl\_jp1\_imss\_input\_assist\_pwb\_list の定義内容を見直してください。案件の入力補助機能を使用したい場合は、入力候補値設定ファイルを作成してください。

### **KNAB15082-W**

---

入力候補値設定ファイルのサイズが上限を超えています。ファイルサイズの上限は**上限値**kbyteです。(ファイル名：設定ファイル名)

入力候補値設定ファイルのサイズが上限を超えている場合に出力されます。

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

入力候補値設定ファイルの内容を見直してください。

### **KNAB15084-W**

---

入力候補値設定ファイルの読み込みに失敗しました。(要因：要因)

入力候補値設定ファイルの読み込みに失敗した場合に出力されます。

(S)

ログを出力します。設定を無視して処理を続行します。

(O)

ファイルの読み込みに失敗した要因を取り除いて再度実行してください。要因を取り除いても読み込みに失敗する場合は、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB15087-I**

---

入力候補値設定ファイルの解析処理を開始します

入力候補値設定ファイルの解析処理を開始した場合に出力されます。

### **KNAB15088-I**

---

入力候補値設定ファイルの解析処理を終了しました

入力候補値設定ファイルの解析処理を終了した場合に出力されます。

### **KNAB15091-E**

---

JP1/IM - UCMDB 連携の環境に誤りがあります

JP1/IM - UCMDB 連携の環境設定に誤りがある場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

「7.13.4 JP1/IM - UCMDB と連携するための環境設定」を参照して、三つの jar ファイルのコピーを見直してください。

### **KNAB15093-I**

---

JP1/IM - UCMDB サーバとの接続処理を開始します

JP1/IM - UCMDB サーバとの接続処理を開始した場合に出力されます。

(S)

処理を続行します。

### **KNAB15094-I**

---

JP1/IM - UCMDB サーバに接続しました ( *JP1/IM - UCMDB バージョン, 内部コード* )

JP1/IM - UCMDB サーバに接続した場合に出力されます。

(S)

処理を続行します。

### **KNAB15095-I**

---

JP1/IM - UCMDB リソースの検索を開始します ( *種別, 機器情報* )

JP1/IM - UCMDB リソースの検索を開始した場合に出力されます。

(S)

処理を続行します。

### **KNAB15096-I**

---

JP1/IM - UCMDB リソースの検索が終了しました ( *検索した数* )

JP1/IM - UCMDB リソースの検索が終了した場合に出力されます。

(S)

処理を続行します。

### **KNAB15098-E**

---

パラメタが不正です ( *詳細メッセージ, 補足情報* )

指定値が正しくない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

機器情報外部参照プロパティファイル ( *hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties* ) の指定値を見直してください。

### KNAB15099-E

---

JP1/IM - UCMDB サーバとの接続に失敗しました (詳細メッセージ)

JP1/IM - UCMDB サーバとの接続に失敗した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - UCMDB の運用管理者に連絡し、サーバの状態を確認してください。

### KNAB15100-E

---

JP1/IM - UCMDB から情報の取得に失敗しました

JP1/IM - UCMDB から情報の取得に失敗した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

指定した機器情報を確認して再度実行してください。指定した機器情報が正しい場合は、JP1/IM - UCMDB の運用管理者に連絡し、サーバの状態を確認してください。

### KNAB15101-E

---

JP1/IM - UCMDB のバージョンが正しくありません

接続できないバージョンの JP1/IM - UCMDB と接続しようとしている場合に出力されません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - UCMDB の運用管理者に連絡し、バージョンを確認してください。

## 12.4.3 セットアップ・コマンド実行時のメッセージ (KNAB20001 ~ KNAB28116)

セットアップ・コマンド実行時のメッセージを次に示します。

### KNAB20001-I

---

処理名を開始します

コマンドの処理を開始します。

### KNAB20002-I

---

しばらくお待ちください



コマンド実行中です。

---

**KNAB20003-I**

---

案件一覧出力が正常に終了しました

案件一覧出力コマンドが正常に終了しました。

---

**KNAB20004-I**

---

案件登録が正常に終了しました

案件登録コマンドが正常に終了しました。

---

**KNAB20005-I**

---

インポートしたユーザー情報の件数件のユーザー情報をインポートしました

ユーザー情報インポートコマンドが正常終了しました。

---

**KNAB20006-I**

---

インポートした案件情報の件数件の案件情報をインポートしました

案件情報インポートコマンドが正常終了しました。

---

**KNAB20007-I**

---

案件履歴出力が正常に終了しました

案件履歴出力コマンドが正常に終了しました。

---

**KNAB20008-I**

---

案件編集は正常に終了しました

案件編集コマンドが正常に終了しました。

---

**KNAB20010-I**

---

コマンドパラメータ ( *コマンドの実行内容* )

*コマンドの実行内容*でコマンドが実行されたことを示すメッセージです。

---

**KNAB20011-I**

---

JP1/Service Support - Task Service サービスが起動しました

「JP1/Service Support - Task Service」サービスが起動したことを通知するメッセージです。

---

**KNAB20012-I**

---

JP1/Service Support - Task Service サービスが停止しました

「JP1/Service Support - Task Service」サービスが停止したことを通知するメッセージです。

## KNAB20013-W

プロパティファイルのセクション名 ( セクション名 ) が不正です

タスク実行サービス定義ファイル ( jplimss\_service\_setting.conf ) に指定されたセクション名 が不正です。

注 セクション名は、32 バイトまで表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

(O)

このセクションは有効ではありません。タスク実行サービス定義ファイルを見直し、再度「JP1/Service Support - Task Service」サービスを開始してください。同じエラーが再度発生する場合は、システム管理者に連絡してください。

## KNAB20014-E

プロパティファイルの内容が不正です。( 詳細 : 詳細 )

タスク実行サービス定義ファイル ( jplimss\_service\_setting.conf ) の指定内容に不正があります。

詳細情報は次のように出力されます。

表 12-6 詳細情報

| 詳細情報                                    | 要因   |
|---|--|
| セクション数が多過ぎます。                           | セクション数が多い。   |
| 同一のセクション名セクションが存在します。                   | 同一のセクション名が存在する。  |
| セクション名セクションのキー名キーの指定が正しくありません。          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• use キーが存在しないか、use キーの値が値域外である。</li> <li>• period キーが存在しないか、period キーの値が値域外である。</li> <li>• basetime キーが存在しないか、basetime キーの値が値域外である。</li> </ul> |
| プロパティファイルが存在しない、または、有効なセクションが一つも存在しません。 | タスク実行サービス定義ファイルが存在しない、または、有効なセクションが一つも存在しない。   |

(S)

サービス起動の処理を中止します。

(O)

タスク実行サービス定義ファイル ( jplimss\_service\_setting.conf ) の指定を見直し、再度「JP1/Service Support - Task Service」サービスを開始してください。同じエラーが再度発生する場合は、システム管理者に連絡してください。

## KNAB20103-I

バックアップ処理を開始します

バックアップを開始します。

---

**KNAB20104-I**

---

データベースのバックアップは正常に終了しました  
バックアップが正常終了しました。

---

**KNAB20105-I**

---

リカバリー処理を開始します  
リカバリーを開始します。

---

**KNAB20106-I**

---

データベースのリカバリーは正常に終了しました  
リカバリーが正常終了しました。

---

**KNAB20107-I**

---

再編成処理を開始します  
再編成を開始します。

---

**KNAB20108-I**

---

データベースの再編成は正常に終了しました  
再編成が正常終了しました。

---

**KNAB20109-I**

---

空き領域解放処理を開始します  
空き領域解放を開始します。

---

**KNAB20110-I**

---

データベースの空き領域解放は正常に終了しました  
空き領域解放が正常終了しました。

---

**KNAB20111-I**

---

データベースの初期化を開始します  
案件管理 DB の初期化コマンドを実行します。

---

**KNAB20112-I**

---

データベースの初期化は正常に終了しました  
案件管理 DB の初期化コマンドが終了しました。

---

### KNAB20114-I

---

セットアップを開始します

JP1/IM - Service Support のセットアップを開始します。

---

### KNAB20115-I

---

データベースを初期化します

JP1/IM - Service Support のセットアップで案件管理 DB の初期化処理を開始します。

---

### KNAB20116-I

---

定義ファイルを更新します

JP1/IM - Service Support のセットアップで定義ファイルの更新処理を開始します。

---

### KNAB20117-I

---

コネクションプーリングを設定します

JP1/IM - Service Support のセットアップでコネクションプーリングの設定処理を開始します。

---

### KNAB20118-I

---

WWW アプリケーションを登録します

JP1/IM - Service Support のセットアップで WWW アプリケーションの登録処理を開始します。

---

### KNAB20119-I

---

セットアップは正常に終了しました

JP1/IM - Service Support のセットアップが正常に終了しました。

---

### KNAB20120-I

---

アンセットアップを開始します

JP1/IM - Service Support のアンセットアップを開始します。

---

### KNAB20121-I

---

データベースを削除します

JP1/IM - Service Support のアンセットアップで案件管理 DB の削除処理を開始します。

---

### KNAB20122-I

---

アンセットアップは正常に終了しました

JP1/IM - Service Support のアンセットアップが正常に終了しました。

**KNAB20123-I**

---

JP1/IM - Service Support をセットアップします  
セットアップコマンドを実行します。

**KNAB20124-I**

---

JP1/IM - Service Support をアンセットアップします  
アンセットアップコマンドを実行します。

**KNAB20125-I**

---

データベースを初期化します。( サイズ：データベースサイズ ( S|M|L|LL ) )  
案件管理 DB の初期化コマンドを実行します。

**KNAB20128-I**

---

JP1/Service Support サービスが起動しました  
JP1/Service Support サービスが正常に起動しました。

**KNAB20129-I**

---

資料の採取処理を開始します  
資料の採取処理を開始します。

**KNAB20130-I**

---

資料の採取を正常に終了しました  
資料採取ツールが正常終了しました。

**KNAB20131-I**

---

JP1/Service Support サービスが停止しました  
JP1/Service Support サービスが停止しました。

**KNAB20133-I**

---

データベースは初期化されます。( サイズ：データベースサイズ ( S|M|L|LL ) )  
JP1/IM - Service Support のセットアップ時に、データベースを初期化します。

**KNAB20134-I**

---

データベースは初期化されません  
JP1/IM - Service Support のセットアップ時に、データベースを初期化しません。

### **KNAB20135-I**

---

JP1/IM - Service Support のクラスタ構成をセットアップします

JP1/IM - Service Support のクラスタセットアップ開始時に出力されるメッセージです。

### **KNAB20136-I**

---

クラスタセットアップは正常に終了しました

JP1/IM - Service Support のクラスタセットアップが正常に終了した場合に出力されるメッセージです。

### **KNAB20137-I**

---

クラスタ用の定義ファイルを更新します

JP1/IM - Service Support のクラスタセットアップでクラスタ用に定義ファイルを更新する際に出力されるメッセージです。

### **KNAB20138-I**

---

共有ディレクトリパスの格納レジストリを登録します

JP1/IM - Service Support のクラスタセットアップでレジストリを登録する際に出力されるメッセージです。

### **KNAB20139-I**

---

セットアップ種類情報ファイルを更新します

JP1/IM - Service Support のセットアップで今回のセットアップに合わせてセットアップ種類情報ファイルを更新する際に出力されるメッセージです。

### **KNAB20140-I**

---

共有ディスク上のデータベースを削除します

JP1/IM - Service Support のクラスタアンセットアップで共有フォルダのデータベースを削除する際に出力されるメッセージです。

### **KNAB20141-I**

---

共有ディレクトリパスの格納レジストリを削除します

JP1/IM - Service Support のクラスタアンセットアップでレジストリを削除する際に出力されるメッセージです。

### **KNAB20142-I**

---

JP1/IM - Service Support のクラスタ構成をアンセットアップします

JP1/IM - Service Support のクラスタアンセットアップ開始時に出力されるメッセージです。

**KNAB20143-I**

---

クラスタアンセットアップは正常に終了しました

JP1/IM・Service Support のクラスタアンセットアップが正常に終了した場合に出力されるメッセージです。

**KNAB20144-I**

---

バージョンアップを開始します

JP1/IM・Service Support のバージョンアップ開始時に出力されるメッセージです。

**KNAB20145-I**

---

バージョンアップは正常に終了しました

JP1/IM・Service Support のバージョンアップが正常に終了した場合に出力されるメッセージです。

**KNAB20146-I**

---

JP1/IM・Service Support をバージョンアップします

セットアップコマンド実行時に出力されるメッセージです。

**KNAB20147-I**

---

データベースをバージョンアップします

JP1/IM・Service Support のバージョンアップでデータベースの更新処理を開始するときに出力されるメッセージです。

**KNAB20148-I**

---

WWW アプリケーションをバージョンアップします

JP1/IM・Service Support のバージョンアップで WWW アプリケーションの更新処理を開始するときに出力されるメッセージです。

**KNAB20149-I**

---

データベースの環境を設定します

JP1/IM・Service Support のクラスタセットアップで待機系のデータベースを設定するときに出力されるメッセージです。

**KNAB20201-I**

---

案件フォーム登録処理を開始します

案件フォーム登録を開始します。

#### **KNAB20202-I**

---

案件フォーム登録は正常に終了しました  
案件フォーム登録が正常終了しました。

#### **KNAB20203-I**

---

削除待ちデータの削除処理を開始します  
削除待ちデータの削除を開始します。

#### **KNAB20204-I**

---

削除待ちデータの削除は正常に終了しました  
削除待ちデータの削除が正常終了しました。

#### **KNAB20216-I**

---

案件情報の集計を開始します  
集計テーブル更新開始時に表示されるメッセージです。

#### **KNAB20217-I**

---

案件情報の集計を終了しました  
集計テーブルの更新が正常終了した場合に表示されるメッセージです。

#### **KNAB20221-E**

---

すでに案件情報の集計中であるため、案件情報の集計に失敗しました  
案件情報集計コマンドを実行している状態で、新たに案件情報集計コマンドを実行した  
ときに表示されるメッセージです。  
(S)  
コマンドの処理を中止します。  
(O)  
実行中の案件情報集計コマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

#### **KNAB20222-I**

---

メールによる案件登録処理を開始します  
メールによる案件登録処理開始時に表示されます。

#### **KNAB20223-I**

---

メールによる案件登録処理を終了しました  
メールによる案件登録処理終了時に表示されます。



**KNAB20224-I**

---

マスターシステム / 一時受付プロセスワークボード作成処理を開始します

マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成処理開始時に表示されます。

**KNAB20225-I**

---

マスターシステム / 一時受付プロセスワークボード作成処理を終了します

マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成処理終了時に表示されます。

**KNAB20226-I**

---

すべてのメールで案件の登録に成功しました

メールによる案件登録コマンドで、すべてのメールの案件登録処理に成功した場合に表示されます。

**KNAB20228-I**

---

添付ファイルの保存に成功しました

添付ファイルを保存に成功した場合に出力されます。

**KNAB20229-I**

---

メール一時退避ファイルの保存に成功しました

メール一時退避ファイルを保存に成功した場合に出力されます。

**KNAB20230-I**

---

期限前メール通知処理を開始します

期限前通知コマンドによる、期限前メール通知処理開始時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20231-I**

---

期限前メール通知処理を終了します

期限前通知コマンドによる、期限前メール通知処理終了時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20232-I**

---

期限前案件のチェックを行います

期限前通知コマンドによる、案件の作業期限チェック処理開始時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

### KNAB20233-I

---

期限前通知対象の案件は案件数件です

期限前通知コマンドによる、案件の作業期限チェック処理終了時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

### KNAB20234-I

---

担当者 (ユーザー ID= ユーザー ID) にメールを送信しました

期限前通知コマンドが担当者にメールを送信するときに表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

### KNAB20235-I

---

プロセスワークボード管理者 (ユーザー ID= ユーザー ID) にメールを送信しました (PWBID= プロセスワークボード ID)

期限前通知コマンドによってプロセスワークボード管理者にメールが送信されるときに表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

### KNAB20236-I

---

マスターシステムまたは一時受付プロセスワークボードの作成に成功しました

マスターシステムまたは一時受付プロセスワークボードの作成に成功したときに表示されます。

### KNAB20237-I

---

案件の削除を開始します

案件削除処理開始時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

### KNAB20238-I

---

案件の削除が正常に終了しました

案件削除処理終了時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20239-I**

---

案件数件の案件を削除しました

案件削除処理終了時に処理した案件の数を表示します。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20240-I**

---

案件を削除します

案件削除処理開始時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20241-I**

---

削除取り消し処理を開始します

削除取り消し処理開始時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20242-I**

---

削除取り消し処理は正常に終了しました

削除取り消し処理終了時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20243-I**

---

案件数件の削除を取り消しました

削除取り消し処理終了時に処理した案件の数を表示します。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20244-I**

---

削除を取り消します

削除取り消し処理開始時に表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB20251-I**

---

メールサーバにメールが登録されていませんでした

## 12. メッセージ

メールによる案件登録コマンドを実行した場合、メールサーバにメールが登録されていないときに表示されます。

(S)

処理を続行します。

### **KNAB20257-I**

---

滞留案件メール通知処理を開始します

滞留案件メール通知処理開始時に表示されます。

### **KNAB20258-I**

---

滞留案件メール通知処理を終了します

滞留案件メール通知処理終了時に表示されます。

### **KNAB20259-I**

---

滞留案件のチェックを行います

滞留案件のチェック時に表示されます。

### **KNAB20260-I**

---

滞留案件通知対象の案件は案件数件です

滞留案件通知コマンドによる、案件のチェック処理終了時に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

### **KNAB20263-I**

---

メール発行処理を開始します

メール発行処理開始時に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

### **KNAB20264-I**

---

メール発行処理は正常に終了しました

メール発行処理終了時に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

### **KNAB20265-I**

---

メール通知を行う設定ではありません

メール定義ファイル (jplimss\_mail\_setting.conf) で、該当のタイミングでのメール通知が設定されていない場合に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

---

**KNAB20266-I**

---

認証サーバ切り替え処理を開始します

認証サーバ切り替え処理開始時に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

---

**KNAB20267-I**

---

認証サーバ切り替え処理を終了します

認証サーバ切り替え処理終了時に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

---

**KNAB20268-I**

---

認証に *LDAP* または *JP1/IM - Service Support* サーバを使用しています

認証に使用しているサーバの情報出力時に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

---

**KNAB20269-I**

---

メールで通知する変更内容がありません

メール通知を実行したが、ユーザーに通知する変更内容がない場合に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

---

**KNAB20270-I**

---

認証サーバ確認処理を開始します

現在の認証に使用しているサーバの確認処理開始時に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

---

**KNAB20271-I**

---

認証サーバ確認処理を終了します

現在の認証に使用しているサーバの確認処理終了時に表示されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

**KNAB22001-W**

ユーザー情報のインポートに失敗しました。(詳細情報：詳細情報)

ユーザーインポートコマンドで、CSV ファイル中のユーザー情報のインポートに失敗しました。

詳細情報は次のように出力されます。

表 12-7 詳細情報

| 詳細情報                       | 要因                           |
|----------------------------|------------------------------|
| 行番号行目の (項目名) の値が不正です       | CSV ファイルの値が不正。               |
| 行番号行目のデータ (項目データ) の形式が不正です | CSV ファイルの形式が不正。              |
| 行番号行目のデータ項目が不足しています        | CSV ファイルのデータ項目数が必要数に満たない。    |
| ユーザー (ユーザー ID) はすでに存在します   | 指定したユーザー ID を持つユーザーがすでに存在する。 |

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

(O)

インポートに失敗したユーザー情報を修正して、ユーザー情報インポートコマンドを実行してください。

**KNAB22002-W**

案件情報のインポートに失敗しました。(詳細情報：詳細情報)

案件情報インポートコマンドで、CSV ファイルの案件情報のインポートに失敗しました。詳細情報は次のように出力されます。

表 12-8 詳細情報

| 詳細情報                                   | 要因                        |
|--|---------------------------|
| 行番号行目の (項目名) の値が不正です                   | CSV ファイルの値が不正。            |
| 行番号行目のデータ (項目データ) の形式が不正です             | CSV ファイルの形式が不正。           |
| 行番号行目のデータ項目が不足しています                    | CSV ファイルのデータ項目数が必要数に満たない。 |
| プロセスワークボード (プロセスワークボード ID) は存在しません     | 指定したプロセスワークボードがない。        |
| プロセスワークボード (プロセスワークボード ID) は運用中ではありません | 指定したプロセスワークボードが運用中でない。    |
| ユーザー ID またはロール ID は存在しません              | 指定したユーザー、またはロールがない。       |

- (S)  
メッセージを出力して処理を続行します。
- (O)  
インポートに失敗した案件情報を修正して、案件情報インポートコマンドを実行してください。

### KNAB22003-W

---

指定した ID (ユーザー ID) を持つユーザーはすでに存在します

ユーザー情報インポートコマンドで、CSV ファイル中のユーザー情報のログイン ID がすでに案件管理 DB に登録されています。

- (S)  
メッセージを出力して処理を続行します。
- (O)  
インポートしようとしたユーザーのログイン ID を修正するか、既存のユーザーを削除してからユーザー情報インポートコマンドを実行してください。

### KNAB22004-W

---

出力対象の案件数が上限値を超えているため、CSV ファイルへの出力上限値件だけ出力しました

案件一覧出力コマンド、案件履歴出力コマンドで、出力対象となる案件の数がコマンドで出力できる上限値を超えています。

- (S)  
メッセージを出力して処理を続行します。
- (O)  
出力対象データの指定条件を変えてコマンドを再度実行してください。

### KNAB22005-W

---

JP1/IM - Service Support に登録されているユーザー数が最大値 (登録できるユーザーの最大値件) に達しているため登録できません

登録されているユーザーが最大値に達しています。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
JP1/IM - Service Support に登録されているユーザーを削除してから再度コマンドを実行してください。

### KNAB22006-W

---

JP1/IM - Service Support に登録されている案件数が最大値 (登録できる案件の最大値件) に達しているため登録できません

## 12. メッセージ

登録されている案件が最大値に達しています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

JP1/IM - Service Support に登録されている案件を削除してから、再度コマンドを実行してください。

### KNAB22007-W

---

プロセスワークボードに登録されている案件数が最大値（登録できる案件の最大値件）に達しているため登録できません

プロセスワークボードに登録されている案件が最大値に達しています。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

(O)

プロセスワークボードの削除待ちの案件を jssdelrec コマンドで削除してから、再度コマンドを実行してください。削除待ちの案件がない場合は、必要がない案件を画面から削除し、jssdelrec コマンドでデータベースから削除してから、再度コマンドを実行してください。

### KNAB22008-W

---

メールに主題が設定されていないので、案件の主題を「No Subject」とします

メールの主題が設定されていない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

### KNAB22009-W

---

案件の登録先のプロセスワークボードの状態が運用中ではないため、案件の登録に失敗しました。一時受付プロセスワークボードへ案件を登録します。

案件の登録先のプロセスワークボードが「運用中」ではないために、案件の登録に失敗した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

### KNAB22010-W

---

案件の登録先が存在しません。一時受付プロセスワークボードへ案件を登録します。

案件の登録先が存在しない場合に、出力されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。



**KNAB22011-W**

---

案件の登録先のプロセスワークボードに、添付ファイル付の案件が登録できません。一時受付プロセスワークボードへ案件を登録します。

案件の登録先のプロセスワークボードが使用している案件フォームに、添付ファイルの項目が含まれていない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

**KNAB22012-W**

---

メールの送信者のアドレスに不正なアドレスが含まれています。不正なメールアドレス

メールの送信者に指定したメールアドレスが不正な場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

メールの送信者のアドレスを見直してください。

**KNAB22013-W**

---

担当者またはプロセスワークボード管理者(ユーザー ID= ユーザー ID) にメールアドレスが設定されていません

担当者またはプロセスワークボード管理者にメールアドレスが設定されていないときに表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

送信対象ユーザーにメールアドレスを設定してください。

**KNAB22014-W**

---

ユーザー名またはロール名が存在しません

送信対象のユーザー名またはロール名が存在しないときに表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

ユーザー情報を見直してください。

**KNAB22015-W**

---

担当者またはプロセスワークボード管理者(ユーザー ID= ユーザー ID) にメールを送信できませんでした

送信対象のユーザーのメールアドレスが不正のときに表示されます。

## 12. メッセージ

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

送信対象ユーザーに正しいメールアドレスを設定してください。

### KNAB22016-W

---

プロパティファイル ( *プロパティファイル名* ) の値が不正です。デフォルト値を使用します

(Key: *プロパティキー名*, Value: *設定したデフォルトの値*)

メール定義ファイル ( *jp1imss\_mail\_setting.conf* ) の設定値が不正の場合に、デフォルトの値を設定します。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

メール定義ファイル ( *jp1imss\_mail\_setting.conf* ) の設定値を見直してください。

### KNAB22017-W

---

案件の登録に失敗しました。一時受付プロセスワークボードへ案件を登録します。

特定のプロセスワークボードへ案件を登録する場合に、内部エラーの発生によって案件の登録に失敗したときに表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

### KNAB22018-W

---

データの最適化処理に失敗しました

データの最適化処理に失敗したときに表示されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

システム管理者に連絡してください。

### KNAB22101-W

---

マシンのシステム情報が正常に採取できません

マシンのシステム情報を正常に取得できません。

(S)

マシンのシステム情報を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

マシンのシステム情報を個別に採取してください。

**KNAB22102-W**

---

ワトソンログ・クラッシュダンプが正常に採取できません

ワトソンログ・クラッシュダンプを正常に取得できません。

(S)

ワトソンログ・クラッシュダンプを採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

使用している OS が Windows Server 2008 の場合

ユーザーダンプを個別に採取してください。

使用している OS が Windows Server 2003 の場合

ワトソンログ・クラッシュダンプを個別に採取してください。

**KNAB22103-W**

---

バージョン情報が正常に採取できません

バージョン情報を正常に取得できません。

(S)

バージョン情報を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

バージョン情報を個別に採取してください。

**KNAB22104-W**

---

統合トレースログが正常に採取できません

統合トレースログを正常に取得できません。

(S)

統合トレースログを採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

統合トレースログを個別に採取してください。

**KNAB22105-W**

---

マシンに設定されているホスト名の設定が正常に採取できません

Hosts ファイルを正常に取得できません。

(S)

マシンに設定されているホスト名の設定を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

マシンに設定されているホスト名の設定を個別に採取してください。

**KNAB22106-W**

---

マシンに設定されているサービスポートの設定の資料が正常に採取できません

## 12. メッセージ

Services ファイルを正常に取得できません。

(S)

マシンに設定されているサービスポートの設定を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

マシンに設定されているサービスポートの設定を個別に採取してください。

### **KNAB22107-W**

---

レジストリ情報が正常に採取できません

レジストリ情報を正常に取得できません。

(S)

レジストリ情報を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

レジストリ情報を個別に採取してください。

### **KNAB22108-W**

---

JP1/IM - Service Support のバインド状況が正常に採取できません

JP1/IM - Service Support のバインド状況を正常に取得できません。

(S)

JP1/IM - Service Support のバインド状況を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

JP1/IM - Service Support のバインド状況を個別に採取してください。

### **KNAB22109-W**

---

NIC の実装状況が正常に採取できません

NIC の実装状況を正常に取得できません。

(S)

NIC の実装状況を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

NIC の実装状況を個別に採取してください。

### **KNAB22110-W**

---

起動サービス一覧の資料が正常に採取できません

起動サービス一覧情報を正常に取得できません。

(S)

起動サービス一覧の資料を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

起動サービス一覧の資料を個別に採取してください。

#### **KNAB22111-W**

---

マシンの環境変数が正常に採取できません

マシンの環境変数を正常に取得できません。

(S)

マシンの環境変数を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

マシンの環境変数を個別に採取してください。

#### **KNAB22112-W**

---

取得資料名の資料が正常に採取できません

資料を正常に取得できません。

(S)

資料を採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

資料を個別に採取してください。

#### **KNAB22113-W**

---

ロケールの設定に失敗したため、ロケールは C を仮定します

ロケールの設定に失敗しました。C に仮定されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB22114-W**

---

Windows イベントログ ( イベントログ名 ) のサイズが イベントログサイズキロバイトを超えているため、採取しません

Windows イベントログのサイズが、取得できる最大値を超えています。イベントログを取得できません。

(S)

Windows イベントログを採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

Windows イベントログ ( イベントログ名 ) を個別に採取してください。

#### **KNAB22115-W**

---

指定したプロセスワークボード ID ( プロセスワークボード ID ) が存在しません

## 12. メッセージ

滞留案件定義ファイル (jplinformleave\_setting.conf) で指定しているプロセスワークボード ID が存在しない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

滞留案件定義ファイル (jplinformleave\_setting.conf) の  
hptl\_jpl\_imss\_target\_pwb\_list に存在するプロセスワークボード ID を指定しているかどうか、設定を見直してください。

### KNAB22116-W

---

滞留案件しきい値が監視範囲を超えているため、滞留案件しきい値にデフォルト値を使用します (Key: プロパティキー名, Value: 設定したデフォルトの値)

滞留案件と見なす案件処理の放置時間が監視範囲を超えている場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

滞留案件定義ファイル (jplinformleave\_setting.conf) の設定を見直してください。

### KNAB24001-E

---

サーバでシステムエラーが発生しました

サーバでシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB24002-E

---

JP1/IM - Service Support のデータベースでエラーが発生しました。(詳細コード)

JP1/IM - Service Support のデータベースでエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

詳細コードに -713 が出力された場合

データベースの作業領域が不足しています。jssitemhistory コマンド、または jssitemlist コマンドで大量の案件情報を出力する場合は、案件情報を絞り込んで (開始年月日, 終了年月日の指定など)、再度実行してください。それ以外の場合は、しばらく時間を空けてから、再度実行してください。同じエラーが再度発生する場合は、システム管理者に連絡してください。

**詳細コードに -722 が出力された場合**

データベースのログエリアが不足しています。jssitemimport コマンドで大量の案件を一度に登録しているおそれがあります。登録する案件情報の数を減らして再度実行してください。それ以外の場合は、システム管理者に連絡してください。

**詳細コードに -756 が出力された場合**

データベースの容量が不足しています。不要なデータを削除して、次の操作を実行してください。

1. jssdelrec コマンドを実行し、削除待ち状態のデータを削除する。
2. jssdbbrorg.bat コマンドを実行し、データベースの空き領域を再編成する。

同じメッセージが再度発生する場合は、次の手順でデータベースのサイズを大きくしてください。

1. jssdbbackup.bat コマンドでデータベースをバックアップする。
2. jsssetup.bat コマンドでデータベースのサイズを大きくする。
3. jssdbrecovery.bat コマンドで、バックアップデータをリカバリーする。

**詳細コードに -770 が出力された場合**

データベースに処理が集中しています。しばらく時間を空けてから、再度実行してください。

**詳細コードに -1703 が出力された場合**

データベースで新しいトランザクションの開始が抑止されています。

jssitemimport コマンドで大量の案件を一度に登録している場合は、登録する案件情報の数を減らして、しばらく時間を空けてから再度実行してください。それ以外の場合は、システム管理者に連絡してください。

**それ以外の場合**

jssdbbackup.bat コマンド、jssdbrecovery.bat コマンド、jssdbbrorg.bat コマンド、jssdbreclaim.bat コマンドを実行していないか確認してください。コマンドを実行している場合はコマンドを終了してから、もう一度操作してください。また、マシンに負荷が掛かっているおそれがあります。しばらく時間を空けてから、再度実行してください。

同じエラーが再度発生する場合は、システム管理者に連絡してください。

**KNAB24003-E****コマンドで内部エラーが発生しました**

コマンドで内部エラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドの実行中に [ Ctrl ] + [ C ] キーなどでコマンドの実行を打ち切った場合に表示されることがあります。しばらく時間を置いてからコマンドを再実行してくだ

さい。コマンドの実行を打ち切っていない場合に表示されたときは、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24004-E**

---

JP1/IM - Service Support のデータベースに接続できません

JP1/IM - Service Support のデータベースに接続できません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

JP1/IM - Service Support のデータベースの起動状態、ネットワークの接続状態を確認して、実行できる状態にしてください。

jssdbbackup.bat コマンド、jssdbrecovery.bat コマンド、jssdbbrorg.bat コマンド、jssdbreclaim.bat コマンドを同時に実行していないか確認して再実行してください。再度エラーが発生する場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24005-E**

---

JP1/IM - Service Support のデータベースとの接続が切断されました

コマンド実行中に、JP1/IM - Service Support のデータベースとの接続が切断されました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

案件管理 DB の起動状態、ネットワークの接続状態を確認し、実行できる状態にして再実行してください。改善されない場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24006-E**

---

ディスク容量が不足しています

コマンド実行中に、ディスク容量不足でファイルなどが出力できません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行ホストのディスク容量を確認し、必要なディスク容量を確保してから再実行してください。

#### **KNAB24007-E**

---

システムエラーが発生しました。(詳細コード: 保守用コード)

「JP1/Service Support - Task Service」サービスの実行中に、致命的なエラーが発生した



場合に出力されます。

(S)

サービス起動時：サービス起動の処理を中止します。

サービス実行中：メッセージを出力して処理を続行します。

サービス停止時：サービスを停止します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB24008-E**

---

コマンドの初期化に失敗しました

コマンドの初期化に失敗したときに表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ログの出力先のアクセス権限、ディスク容量などを確認してください。

### **KNAB24101-E**

---

「JP1/Service Support - DB Server」サービスが起動していません

「JP1/Service Support - DB Server」サービスが起動していません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

「JP1/Service Support - DB Server」サービスを起動して、再実行してください。

### **KNAB24102-E**

---

データベースが動作していません

データベースが起動していません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

「JP1/Service Support - DB Server」サービスを再起動して、しばらくしてから再実行してください。

### **KNAB24103-E**

---

セットアップコマンド実行中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因)

セットアップコマンド実行中に予期できない障害を検出しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24104-E**

---

メモリ不足が発生しました

メモリ不足が発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

メモリ容量を増やしてください。

jssitementrybyemail コマンド実行時にメモリ不足が発生した場合、メール定義ファイル (jplimss\_mail\_setting.conf) の hptl\_jp1\_imss\_mail\_receive\_number の値を小さくしてから、コマンドを再実行してください。値を小さくしてもメモリ不足が発生する場合は、メールサーバからメールを取得し、メールの内容を画面から登録してください。

#### **KNAB24105-E**

---

「JP1/Service Support」サービスの起動に失敗しました

JP1/Service Support サービスの起動に失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

サービスが起動するかを確認し、コマンドを再実行してください。

起動できなかった場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24106-E**

---

「JP1/Service Support」サービスの停止に失敗しました

JP1/Service Support サービスの停止に失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

サービスが停止するかを確認し、コマンドを再実行してください。

停止できなかった場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24107-E**

---

ロケールの設定でシステムエラーが発生しました

ロケールを設定したときにシステムエラーが発生しました。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24108-E**

---

JP1/Service Support サービスの起動に失敗しました

JP1/Service Support サービスの起動に失敗しました。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
起動できなかった場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24201-E**

---

案件フォーム登録中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)

案件フォーム登録中にシステムエラーが発生しました。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24202-E**

---

削除待ちデータの削除処理中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)

削除待ちデータの削除処理中にシステムエラーが発生しました。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB24203-E**

---

案件情報の集計中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)

案件情報の集計中にシステムエラーが発生しました。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB24204-E

---

期限前通知メールの配信処理中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)  
期限前通知メールの配信中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

### KNAB24205-E

---

データベースのバージョンアップ中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因)  
データベースのバージョンアップ中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

### KNAB24206-E

---

案件の削除中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)  
案件の削除中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

### KNAB24207-E

---

削除取り消し中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)  
削除取り消し中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

### KNAB24208-E

---

メールからの案件登録中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)  
メールからの案件登録中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### KNAB24209-E

---

マスターシステム・一時受付プロセスワークボードの作成中にシステムエラーが発生しました。

(要因：要因，詳細：詳細)

マスターシステム・一時受付プロセスワークボードの作成中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### KNAB24210-E

---

メール発行処理中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)

メール発行処理中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### KNAB24211-E

---

滞留案件通知メールの配信処理中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)

滞留案件通知メールの配信中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### KNAB24212-E

---

認証サーバ切り替えコマンド実行中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因，詳細：詳細)

認証サーバ切り替えコマンド実行中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB24216-E

---

案件フォーム定義編集ユーティリティの実行中にシステムエラーが発生しました。(要因：要因, 詳細：詳細)

案件フォーム定義編集ユーティリティの実行中にシステムエラーが発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26001-E

---

指定したファイル (ファイルパス) はすでに存在します

引数で指定したパスにすでに同名のファイルがあります。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

重複しないファイル名を指定して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26002-E

---

指定したファイル (ファイルパス) は存在しません

引数で指定したパスにファイルがありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

存在するファイル名を指定して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26003-E

---

指定したディレクトリ (ディレクトリのパス) は存在しません

引数で指定したディレクトリがありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

存在するディレクトリ名を指定して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26004-E

---

(ファイルパス) はディレクトリです

読み込み対象としてディレクトリが指定されています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ファイル名を指定して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26005-E

---

ファイル（ファイルパス）を作成できません

ファイルを作成できません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ファイル名、作成先フォルダのアクセス権限などを見直して、ファイルを作成できる状態にしてから、コマンドを再実行してください。

### KNAB26006-E

---

指定したプロセスワークボード（プロセスワークボード名）は存在しません

指定したプロセスワークボードがありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

存在するプロセスワークボードを指定して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26007-E

---

指定した案件（案件のタイトル、プロセスワークボード内通し番号）は存在しません

指定した案件（案件履歴出力コマンドの場合：案件のタイトル、案件一括削除取り消しコマンドまたはメール通知処理の場合：プロセスワークボード内通し番号）が存在しない場合に出力します。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

存在する案件を指定して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26008-E

---

指定したユーザー ID・ロール ID は存在しません

指定したユーザーまたはロールがありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

存在するユーザー、またはロールを指定して、コマンドを再実行してください。

## KNAB26009-E

登録者ログイン ID には案件登録権限がありません

登録者に案件の登録権限がありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

登録者に案件の登録権限を持つユーザーを指定して、コマンドを再実行してください。

## KNAB26011-E

指定した ID (ユーザーのログイン ID) を持つユーザーはすでに存在します

ユーザー情報インポートコマンドで、CSV ファイル中のユーザーのログイン ID が、すでに案件管理 DB に登録されています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

インポートしようとしたユーザーのログイン ID を修正するか、既存のユーザーを削除してからユーザー情報インポートコマンドを実行してください。

## KNAB26012-E

ユーザー情報のインポートに失敗しました。(詳細情報: 詳細情報)

ユーザー情報インポートコマンドで、CSV ファイル中のユーザー情報のインポートに失敗しました。

詳細情報は次のように出力されます。

表 12-9 詳細情報

| 詳細情報                       | 要因                           |
|----------------------------|------------------------------|
| 行番号行目の (項目名) の値が不正です       | CSV ファイルの値が不正。               |
| 行番号行目のデータ (項目データ) の形式が不正です | CSV ファイルの形式が不正。              |
| 行番号行目のデータ項目が不足しています        | CSV ファイルのデータ項目数が必要数に満たない。    |
| ユーザー (ユーザー ID) はすでに存在します   | 指定したユーザー ID を持つユーザーがすでに存在する。 |

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

インポートに失敗したユーザー情報を修正して、ユーザー情報インポートコマンド



を実行してください。

### KNAB26013-E

案件情報のインポートに失敗しました。(詳細情報: [詳細情報](#))

案件情報インポートコマンドで、CSV ファイル中の案件情報のインポートに失敗しました。

詳細情報は次のように出力されます。

表 12-10 詳細情報

| 詳細情報                                 | 要因                        |
|--------------------------------------|---------------------------|
| 行番号行目の(項目名)の値が不正です                   | CSV ファイルの値が不正。            |
| 行番号行目のデータ(項目データ)の形式が不正です             | CSV ファイルの形式が不正。           |
| 行番号行目のデータ項目が不足しています                  | CSV ファイルのデータ項目数が必要数に満たない。 |
| プロセスワークボード(プロセスワークボード ID)は存在しません     | 指定したプロセスワークボードがない。        |
| プロセスワークボード(プロセスワークボード ID)は運用中ではありません | 指定したプロセスワークボードが運用中でない。    |
| ユーザー ID またはロール ID は存在しません            | 指定したユーザー、またはロールがない。       |

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

インポートに失敗した案件情報を修正して、案件情報インポートコマンドを実行してください。

### KNAB26015-E

指定したプロセスワークボード(プロセスワークボード ID)は運用中ではありません

指定したプロセスワークボードが運用中ではありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

プロセスワークボードの状態を運用中にして、コマンドを実行してください。

### KNAB26016-E

JP1/IM - Service Support に登録されているユーザー数が最大値(登録できるユーザーの最大値件)に達しているため登録できません

登録されているユーザーが最大値を超えました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

必要がないユーザーを削除してから、コマンドを実行してください。

### KNAB26017-E

---

JP1/IM - Service Support に登録されている案件数が最大値（登録できる案件の最大値件）に達しているため登録できません

登録されている案件が最大値を超えました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

jssdelrec コマンドで削除待ちの案件をデータベースから削除してから、再度コマンドを実行してください。

削除待ちの案件がない場合は、必要がない案件を画面から削除し、jssdelrec コマンドで案件をデータベースから削除してから、再度コマンドを実行してください。

### KNAB26019-E

---

プロセスワークボードに登録されている案件数が最大値（プロセスワークボードに登録できる案件の最大値件）に達しているため登録できません

プロセスワークボードに登録されている案件が最大値を超えました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

プロセスワークボードの削除待ちの案件を jssdelrec コマンドで削除してから、再度コマンドを実行してください。

削除待ちの案件がない場合は、必要がない案件を画面から削除し、jssdelrec コマンドでデータベースから削除してから、再度コマンドを実行してください。

### KNAB26020-E

---

出力対象の案件情報が多いため、データベースの作業領域が不足しています

出力対象の案件情報が多く、データベースの作業領域が不足している場合に出力されるメッセージです。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

データベースの作業領域が不足しています。jssitemhistory コマンド、または jssitemlist コマンドで大量の案件情報を出力しようとしている場合は、開始年月日・終了年月日を指定するなどして、案件情報を絞り込んでから再度実行してください。これ以外の場合は、しばらく時間を空けてから再度実行してください。同じエラー

が再度発生する場合は、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26021-E

---

案件情報入力ファイルに指定する案件情報が多いため、データベースの作業領域が不足しています

案件情報入力ファイルに指定する案件情報が多く、データベースの作業領域が不足している場合に出力されるメッセージです。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

データベースの作業領域が不足しています。jssitemimport コマンドで大量の案件を一度に登録しようとしていることが考えられます。案件情報入力ファイルに入力する案件情報の数を減らして再度実行してください。これ以外の場合は、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26022-E

---

コマンドの起動に失敗しました。(コマンド名: 失敗したコマンド名, 詳細コード: 保守用エラーコード)

運用コマンドの起動に失敗した場合に出力されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26023-E

---

コマンドが正常に終了しませんでした。(コマンド名: 失敗したコマンド名, 詳細コード: コマンドの戻り値)

実行したコマンドが正常に終了しなかった場合に出力されます。

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

(O)

対処方法については、「10. コマンド」の「jsscollectdata (案件情報集計)」、「jssinformperiod (期限前通知)」または「jssitementrybyemail (メールによる案件登録)」を参照してください。

### KNAB26024-E

---

コマンドの停止に失敗しました。(コマンド名: 失敗したコマンド名, 詳細コード: 保守用エラーコード)

実行中の運用コマンドの停止に失敗した場合に出力されます。

## 12. メッセージ

(S)

メッセージを出力して処理を続行します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26025-E

---

マスターシステムまたは一時受付プロセスワークボードの作成に失敗しました。

マスターシステムまたは一時受付プロセスワークボードの作成に失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このエラー以外に別のエラーが起きている場合は、別のエラーについての対処法を参照してください。別のエラーが起きていない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26026-E

---

メールサーバへの接続に失敗しました

メールサーバへ接続できない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

メール定義ファイル (jplimss\_mail\_setting.conf) の指定キー

( hptl\_jp1\_imss\_mail\_pop3\_server , hptl\_jp1\_imss\_mail\_pop3\_port ,

hptl\_jp1\_imss\_mail\_pop3\_user , hptl\_jp1\_imss\_mail\_pop3\_password ) の設定値を見直してください。

問題が解決しない場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26027-E

---

すでにメールによる案件登録コマンドが実行中であるため、メールによる案件登録コマンドを新たに実行できません

メールによる案件登録コマンドを実行中に、新たにメールによる案件登録コマンドを実行した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中のメールによる案件登録コマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

**KNAB26028-E**

---

登録されていないユーザー / ドメインからのメールを受信しました。(Mail Address: メール送信者のメールアドレス)

事前に登録されていないユーザーまたはドメインから、メールを受信した場合に出力されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

メールによる案件登録ができるユーザーまたはドメインの設定を見直してください。

**KNAB26029-E**

---

サポートされていないエンコード文字列を指定しています

メールの主題に、サポートされていないエンコード文字列が指定されている場合に出力されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

送信したメールのエンコード文字列を見直してください。サポートできるエンコード形式は「ISO-2022-JP」です。

**KNAB26030-E**

---

添付ファイルの出力先が見つかりません

メールに添付されたファイルの出力先のフォルダが存在しない場合に出力されます。

(S)

処理中のメールについて、添付ファイル出力処理を中止します。

(O)

メール定義ファイル ( jplimss\_mail\_setting.conf ) のプロパティキー  
( hptl\_jp1\_imss\_mail\_append\_file\_output\_path ) の設定値を見直してください。

**KNAB26031-E**

---

添付ファイルの出力先サブフォルダの作成に失敗しました

作成できる添付ファイルの出力先サブフォルダの上限に達したため、フォルダの作成に失敗した場合に出力されます。

(S)

処理中のメールについて、添付ファイル出力処理を中止します。

(O)

添付ファイルの出力先フォルダにある不要なサブフォルダを削除してください。

### KNAB26032-E

---

添付ファイルの出力に失敗しました

添付ファイルの出力処理で、保存できるファイルサイズの上限を超えた場合に出力されます。また、メールに添付されたファイル名が長過ぎる場合に出力されます。

(S)

処理中のメールについて、添付ファイル出力処理を中止します。

(O)

添付するファイルのサイズを小さくして、メールを再送してください。保存できるファイルの上限を見直してください。メールに添付するファイルの名称は 100 文字以内としてください。

### KNAB26033-E

---

一時受付プロセスワークボードの状態が運用中ではないため、案件の登録に失敗しました

一時受付プロセスワークボードの状態が運用中ではないために、案件の登録に失敗した場合に出力されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

一時受付プロセスワークボードの状態を見直してください。

### KNAB26034-E

---

一時受付プロセスワークボードが存在しません

一時受付プロセスワークボードが存在しないため、案件の登録に失敗した場合に出力されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

一時受付プロセスワークボードを作成してください。

### KNAB26036-E

---

すでに案件として登録されているため、案件の登録に失敗しました

すでにメールによる案件登録コマンドによって、同じ内容のメールが案件として登録されている場合に出力されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

案件の登録に失敗したメールについて、案件として登録したい場合は、画面から行ってください。

### **KNAB26037-E**

---

一時受付プロセスワークボードに、添付ファイル付の案件が登録できません

一時受付プロセスワークボードが使用する案件フォームに、添付ファイルの項目がない場合に出力されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

一時受付プロセスワークボードが使用するフォームに、添付ファイルの項目を追加してください。

### **KNAB26038-E**

---

メール一時退避ファイルの出力に失敗しました。( 詳細情報 )

メール一時退避ファイルの出力に失敗した場合に出力します。

詳細情報：

-1：出力できるファイルの数の上限を超えた場合

-2：出力できるファイルサイズの上限を超えた場合

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26039-E**

---

メールサーバからメールを削除する処理に失敗しました

メールサーバからメールを削除する処理に失敗した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26040-E**

---

すでにマスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドが実行中であるため、マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドを新たに実行できません

マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドを実行中に、新たにマスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドを実行した場合に出力さ

れます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中のマスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

#### **KNAB26041-E**

---

マスターシステムが存在しないため、一時受付プロセスワークボードは作成できません  
マスターシステムが存在しない場合に、一時受付プロセスワークボードを作成する場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

マスターシステムを作成後、再度一時受付プロセスワークボードを作成してください。

#### **KNAB26042-E**

---

案件の登録に失敗したメールが幾つかあります  
案件の登録に失敗したメールがある場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ユーザー公開ログを参照し、エラーになった原因を取り除いてください。原因が取り除けない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB26043-E**

---

すべてのメールで案件の登録に失敗しました  
すべてのメールで案件の登録に失敗した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ユーザー公開ログを参照し、エラーになった原因を取り除いてください。原因が取り除けない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB26044-E**

---

マスターシステムまたは一時受付プロセスワークボードは、すでに存在しています  
マスターシステム、または一時受付プロセスワークボードが存在するときに、新たにマスターシステム、または一時受付プロセスワークボードを作成する場合に出力されます。



(S)

コマンドの処理を中止します。

### KNAB26045-E

---

メールの送信者のアドレスとドメインの指定がどちらも無効です

メールの送信者のアドレスとドメインの指定がどちらも無効の場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

メールの送信者のアドレスとドメインに正しい値を設定してください。

### KNAB26047-E

---

マスターシステムの状態が削除待ちであるため、一時受付プロセスワークボードの作成はできません

一時受付プロセスワークボードを作成するときに、マスターシステムが削除待ちの状態である場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

マスターシステムの状態を運用中に変更して、コマンドを再度実行してください。

### KNAB26048-E

---

案件フォームの(追加項目:リンク)の定義と一致しません。(不一致のオプション(*ulink\$*))

指定した拡張リンク項目の型と案件フォームの型が異なる場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

項目の型を確認してください。

### KNAB26049-E

---

すでに期限前通知コマンドが実行中であるため、期限前通知コマンドを新たに実行できません  
期限前通知コマンドを実行中に、新たに期限前通知コマンドを実行した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中の期限前通知コマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

### KNAB26050-E

---

幾つかの案件について期限前通知に失敗しました

期限前通知に失敗した案件がある場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ユーザー公開ログを参照し、エラーになった原因を取り除いてください。原因が取り除けない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26051-E

---

すべての案件について期限前通知に失敗しました

すべての案件で期限前通知に失敗した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ユーザー公開ログを参照し、エラーになった原因を取り除いてください。原因が取り除けない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26052-E

---

案件の登録に失敗しました

一時受付プロセスワークボードに案件を登録する場合に、内部エラーの発生によって案件の登録に失敗したときに表示されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26054-E

---

ファイルが添付されている一部のメールで、ファイルの出力に失敗しました

ファイルが添付されている一部のメールで、ファイルの出力に失敗した場合に表示されます。

(S)

添付ファイルの出力処理を中止します。メールによる案件登録コマンドの処理は継続します。

(O)

ユーザー公開ログを参照し、エラーになった原因を取り除いてください。原因が取り除けない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26055-E**

---

ファイルが添付されているすべてのメールで、ファイルの出力に失敗しました  
 ファイルが添付されているすべてのメールで、ファイルの出力に失敗した場合に表示されます。

(S)

添付ファイルの出力処理を中止します。メールによる案件登録コマンドの処理は継続します。

(O)

ユーザー公開ログを参照し、エラーになった原因を取り除いてください。原因が取り除けない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26056-E**

---

指定したシステム（システム名）は存在しません  
 指定したシステムが存在しない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

存在するシステムを指定して、コマンドを再実行してください。

**KNAB26057-E**

---

案件の削除に失敗しました  
 案件の削除に失敗した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

設定を見直し、再度実行してください。

**KNAB26058-E**

---

削除取り消しに失敗しました  
 削除取り消しに失敗した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

設定を見直し、再度実行してください。

**KNAB26059-E**

---

すでに案件削除コマンドが実行中であるため、案件削除コマンドを新たに実行できません  
 案件一括削除コマンドを実行中に、新たに案件一括削除コマンドを実行した場合に出力されます。

## 12. メッセージ

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中の案件一括削除コマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

### **KNAB26060-E**

---

すでに削除取り消しコマンドが実行中であるため、削除取り消しを新たに実行できません

案件一括削除取り消しコマンドを実行中に、新たに案件一括削除取り消しコマンドを実行した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中の案件一括削除取り消しコマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

### **KNAB26061-E**

---

削除取り消しコマンドが実行中であるため、案件削除コマンドを実行できません

案件一括削除取り消しコマンドの実行中に、案件一括削除コマンドを実行した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中の案件一括削除取り消しコマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

### **KNAB26062-E**

---

案件削除コマンドが実行中であるため、削除取り消しコマンドを実行できません

案件一括削除コマンドの実行中に、案件一括削除取り消しコマンドを実行した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中の案件一括削除コマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

### **KNAB26063-E**

---

滞留案件通知コマンドが実行中であるため、滞留案件通知コマンドを実行できません

滞留案件通知コマンドの実行中に、滞留案件通知コマンドを実行した場合に出力されません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中の滞留案件通知コマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

### **KNAB26071-E**

---

*編集者ログインID* には案件編集権限がありません

編集者に案件の編集権限がない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

編集者に案件の編集権限を持つユーザーを指定して、コマンドを再実行してください。

### **KNAB26072-E**

---

*編集者ログインID* には案件承認または案件クローズ権限がありません

編集者に案件の承認権限またはクローズ権限がない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

編集者に案件の承認権限またはクローズ権限を持つユーザーを指定して、コマンドを再実行してください。

### **KNAB26073-E**

---

指定した JP1 イベント DB 通し番号 (*JP1 イベント DB 通し番号*) を持つ案件が複数存在します  
指定した JP1 イベント DB 通し番号を持つ案件が複数存在する場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

JP1 イベント DB 通し番号を修正して、コマンドを再実行してください。

### **KNAB26074-E**

---

指定した案件 ( *プロセスワークボード内通し番号* または *JP1 イベント DB 通し番号* ) は他のユーザーが編集中です

指定した案件がほかのユーザーによって編集中の場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

案件の編集が完了してから、コマンドを再実行してください。または、*-f* オプション

ンを指定して、コマンドを再実行してください。

#### KNAB26081-E

---

「担当者」または「登録者」(ユーザー名)が存在しません

送信対象のユーザーがデータベースに存在しない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

送信対象のユーザー情報を確認してください

#### KNAB26082-E

---

「担当者」または「プロセスワークボード管理者」(ユーザー ID= ユーザー ID) にメールアドレスが設定されていません

送信対象のユーザーにメールアドレスが設定されていない場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

送信対象ユーザーにメールアドレスを設定してください。

#### KNAB26083-E

---

幾つかの案件について滞留案件通知に失敗しました

滞留案件通知に失敗した案件がある場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ユーザー公開ログを参照し、エラーになった原因を取り除いてください。原因が取り除けない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

#### KNAB26084-E

---

すべての案件について滞留案件通知に失敗しました

すべての案件で滞留案件通知に失敗した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ユーザー公開ログを参照し、エラーになった原因を取り除いてください。原因が取り除けない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26085-E**

---

メールの発行に失敗しました

メール通知処理でメールの発行に失敗した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このエラー以外に別のエラーが起きている場合は、別のエラーについての対処法を参照してください。別のエラーが起きていない場合は、資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26086-E**

---

すでに認証サーバ切り替えコマンドが実行中であるため、認証サーバ切り替えコマンドを新たに実行できません

認証サーバ切り替えコマンドを実行中に、新たに認証サーバ切り替えコマンドを実行した場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行中の認証サーバ切り替えコマンドが終了するのを待ってから、再度実行してください。

**KNAB26087-E**

---

チェック対象のプロセスワークボードが設定されていません

滞留案件定義ファイル (jp1informleave\_setting.conf) で監視対象に指定しているプロセスワークボードに対して、プロセスワークボード ID が設定されていない場合に出力されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

(O)

滞留案件定義ファイル (jp1informleave\_setting.conf) の設定内容を確認してから、滞留案件通知コマンドを実行してください。

**KNAB26088-E**

---

チェック対象のステータスが設定されていません

滞留案件定義ファイル (jp1informleave\_setting.conf) で監視対象に指定しているステータスに対して、滞留案件と見なす案件処理の放置時間が設定されていない場合に出力されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

## 12. メッセージ

(O)

滞留案件定義ファイル (jplinformleave\_setting.conf) の設定内容を確認してから、滞留案件通知コマンドを実行してください。

### KNAB26089-E

---

監視対象が存在しません

滞留案件通知コマンドを実行した際に、監視対象に指定したプロセスワークボードまたはステータスがない場合に出力されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

(O)

滞留案件定義ファイル (jplinformleave\_setting.conf) を編集してから、滞留案件通知コマンドを実行してください。また、JP1/Service Support - Task Service サービスによる滞留案件通知コマンドの実行が不要な場合は、JP1/Service Support - Task Service サービスの設定で、滞留案件通知コマンドを使用しないようにしてから、JP1/Service Support - Task Service サービスを再起動してください。

### KNAB26090-E

---

認証サーバの設定が不正です

認証サーバの設定が不正な場合に出力されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

(O)

-ldap オプションまたは -imss オプションを指定してコマンドを再実行してください。再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26091-E

---

有効なプロセスワークボード ID が指定されていません

滞留案件通知コマンドを実行した際に、監視対象に指定したプロセスワークボード ID がデータベースにない場合に出力されます。

(S)

メッセージを出力して処理を終了します。

(O)

滞留案件定義ファイル (jplinformleave\_setting.conf) を編集してから、滞留案件通知コマンドを実行してください。

### KNAB26101-E

---

JP1/IM - Service Support のコマンドプロンプトから実行してください



コマンドを JP1/IM - Service Support のコマンドプロンプト以外から実行しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

スタートメニューの [ プログラム ] - [ JP1\_Integrated Management - Service Support ] - [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] でコマンドを実行してください。

## KNAB26102-E

---

データベースのバックアップに失敗しました

案件管理 DB のバックアップコマンドが失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

次の状態になっていないか確認し、該当する場合は原因を解決してから実行してください。

- ファイル名またはフォルダ名を絶対パスで指定していない。
- バックアップファイルをネットワークドライブ上に指定している。
- バックアップファイル名にフォルダを指定している。
- UNC パス指定になっている。
- 絶対パスで指定したバックアップファイル名が、259 バイトを超えている。
- バックアップファイルのファイル名が 255 バイトを超えている。
- ファイル名に日本語を指定している、または OS で指定できない文字列を指定している。
- バックアップファイルの出力先に指定したドライブがない、またはメディアが挿入されていない。
- バックアップファイルの出力先に指定したドライブが使用できる状態になっていない。
- ファイルを格納するドライブの空き領域が足りない。
- コマンド実行中に「JP1/Service Support」サービスを起動した。
- コマンド実行中に「JP1/Service Support - DB Server」サービスを停止した。
- コマンド実行中にほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行した。

これらに該当しない場合は資料を収集して、システム管理者に連絡してください。

## KNAB26103-E

---

データベースのリカバリーに失敗しました

案件管理 DB のリカバリーコマンドが失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

次の状態になっていないか確認し、該当する場合は原因を解決してから実行してください。

- ファイル名またはフォルダ名を絶対パスで指定していない。
- バックアップファイルをネットワークドライブ上に指定している。
- バックアップファイル名にフォルダを指定している。
- UNC パス指定になっている。
- 絶対パスで指定したバックアップファイル名が、259 バイトを超えている。
- バックアップファイルのファイル名が 255 バイトを超えている。
- ファイル名に日本語を指定している、または OS で指定できない文字列を指定している。
- バックアップファイルの出力先に指定したドライブがない、またはメディアが挿入されていない。
- バックアップファイルの出力先に指定したドライブが使用できる状態になっていない。
- コマンド実行中に「JP1/Service Support」サービスを起動した。
- コマンド実行中に「JP1/Service Support - DB Server」サービスを停止した。
- コマンド実行中にほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行した。
- 障害用バックアップで採取したファイルで拡張用リカバリーを実行した。また、拡張用バックアップで採取したファイルで障害用リカバリーを実行した。
- 拡張用バックアップ実行時のサイズより小さいサイズで拡張用リカバリーを実行した。またはバックアップ実行時のデータベース再編成によって、リカバリー先の案件管理 DB のサイズに格納できなかった。

また、異なるバージョンの環境で採取したバックアップファイルを使ってリカバリーした場合は次の手順を実行してください。

最新バージョンの環境で採取したバックアップファイルを、旧バージョンの環境にリカバリーした場合

1. 最新バージョンに上書きインストールする。
2. -vup オプションを指定してセットアップする。
3. 最新バージョンの環境で採取したバックアップファイルをリカバリーする。

旧バージョンの環境で採取したバックアップファイルを、最新バージョンの環境にリカバリーした場合

1. 最新バージョンをアンインストールする。
2. バックアップファイルを採取した際のバージョンの JP1/IM - Service Support を新規インストールする。
3. セットアップする。
4. 旧バージョンの環境で採取したバックアップファイルをリカバリーする。
5. 最新バージョンを上書きインストールする。
6. -vup オプションを指定してセットアップする。

これらに該当しない場合は資料を収集して、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26104-E**

---

コマンド実行に必要なファイル（必要なファイルのパス）がありません  
 コマンド実行に必要なファイルがありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ファイルを移動した場合はファイルを元の場所に戻してください。削除した場合は JP1/IM - Service Support を再インストールしてください。

**KNAB26105-E**

---

データベースの再編成に失敗しました

案件管理 DB の再編成コマンドが失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

次の状態になっていないか確認し、該当する場合は原因を解決してから実行してください。

- ・ コマンド実行中に「JP1/Service Support」サービスを起動した。
- ・ コマンド実行中に「JP1/Service Support - DB Server」サービスを停止した。
- ・ コマンド実行中にほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行した。

また、jssdborg.bat（案件管理 DB 再編成）コマンド実行時に、再編成実行用の一時ファイルの出力先フォルダを指定している場合は、次の原因が該当するかを確認してください。

- ・ 出力先フォルダに指定したドライブの空き容量が不足している。
- ・ 出力先フォルダに、ファイルを指定している。
- ・ 出力先フォルダに、ディスクドライブ直下を指定している。
- ・ 出力先フォルダに、ネットワークドライブを指定している。
- ・ 出力先フォルダに、日本語を含む文字列、または OS で指定できない文字列を指定している。
- ・ 出力先フォルダに、次に示す文字列以外を含む文字列を指定している。
  - ・ 半角英数字
  - ・ 半角スペース
  - ・ 半角記号
  - ・ ¥, @, #, ., ( )
- ・ 出力先フォルダに指定したドライブが存在しない。
- ・ 出力先フォルダに、UNC パスを指定している。
- ・ 出力先フォルダに、180 バイト以上の文字列を指定している。

これらのどれかに該当する場合は、まず、jssdborg.bat コマンドを実行する前に取得したバックアップファイルでリカバリーを実行してください。次にエラーの原因

を取り除き、再度 jssdborg.bat コマンドを実行してください。

また、データベースの再編成によるデータの格納効率変更によって、再編成前のサイズよりも大きいサイズが必要になっています。あらかじめ、jssitemdeletion コマンドおよび jssdelrec コマンドを実行して不要な案件を削除してから、jssdborg.bat コマンドを実行してください。

これらに該当しない場合は資料を収集して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26106-E

---

データベースの空き領域解放に失敗しました

案件管理 DB の空き領域解放コマンドが失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

次の状態になっていないか確認し、該当する場合は原因を解決してから実行してください。

- コマンド実行中に「JP1/Service Support - DB Server」サービスを停止した。
- コマンド実行中にほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行した。

これらに該当しない場合は資料を収集して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26107-E

---

データベースのセットアップが完了していません

セットアップコマンドが完了されていない、またはデータベースの初期化が完了していません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

セットアップが完了していない場合はセットアップコマンドを実行してください。

案件管理 DB の初期化が完了していない場合は初期化コマンドを実行してください。

### KNAB26108-E

---

「JP1/Service Support」サービスが起動しています

JP1/Service Support サービスが起動しています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

JP1/Service Support サービスを終了してから再実行してください。

**KNAB26109-E**

---

データベースの初期化に失敗しました。(詳細コード: *詳細コード*)  
案件管理 DB の初期化に失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを再実行してください。  
再度エラーが発生した場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26110-E**

---

セットアップ情報ファイルに指定した値が不正です。(詳細コード: *詳細コード*)  
セットアップ情報ファイルに指定した値が不正です。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

セットアップ情報ファイルに指定した値を見直してください。

**KNAB26111-E**

---

指定したポート番号はすでに使用されています。(ポート番号: *ポート番号*)  
指定したポート番号はすでに使用されています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

他製品と競合しないポート番号を指定してください。

**KNAB26112-E**

---

指定したディスクに必要な容量がありません。(詳細コード: *詳細コード*)  
指定したディスクに必要な容量がありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ディスク容量を見直してください。

**KNAB26113-E**

---

既存のデータベースの削除に失敗しました。(詳細コード: *詳細コード*)  
案件管理 DB の削除に失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを実行したホストにリソース（共有ディスク，論理 IP アドレス，論理ホスト名）が割り当てられていません。コマンドを実行するホストにリソースを割り当てて，コマンドを再実行してください。

再度エラーが発生した場合は，資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

---

#### KNAB26114-E

メモリ不足が発生しました。（詳細コード：詳細コード）

メモリ不足が発生しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

メモリ容量を増やしてください。

---

#### KNAB26115-E

初期データの格納に失敗しました。（詳細コード：詳細コード）

初期データの格納に失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを再実行してください。

再度エラーが発生した場合は，資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

---

#### KNAB26116-E

テーブルの作成に失敗しました。（詳細コード：詳細コード）

テーブルの作成に失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを再実行してください。

再度エラーが発生した場合は，資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

---

#### KNAB26117-E

Administrators 権限がありません

コマンドを実行したユーザーに Administrators 権限がありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

Administrators 権限を持つユーザーでコマンドを実行してください。

### KNAB26118-E

---

ファイル（ファイルパス）のコピーに失敗しました

ファイルのコピーに失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

jsshasetup コマンドを実行した場合

コマンドを実行したホストにリソース（共有ディスク，論理 IP アドレス，論理ホスト名）が割り当てられていないおそれがあります。コマンドを実行したホストのリソースを確認してください。リソースが割り当てられていないときは，リソースを割り当てて，コマンドを再実行してください。

上記以外の場合

エラーメッセージに表示されたファイルを確認し，コマンドを再実行してください。

再度失敗した場合，資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

### KNAB26119-E

---

コネクションプーリングの設定に失敗しました。（詳細コード：詳細コード）

コネクションプーリングの設定に失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

-r オプションを指定した場合

-s オプションを指定したセットアップ（すべてのセットアップ）が正常に実行されていることを確認してください。正常に実行されていない場合は，-s オプションを指定したセットアップを実施してください。

上記以外の場合

コマンドを再実行してください。同じエラーが発生する場合は，資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

### KNAB26120-E

---

WWW アプリケーションの削除に失敗しました

WWW アプリケーションの削除に失敗しました。

## 12. メッセージ

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26121-E**

---

セットアップに失敗しました

セットアップに失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このエラーメッセージの前に出力されているメッセージに従って対処し、再度セットアップコマンドを実行してください。

### **KNAB26122-E**

---

ファイル ( ファイルパス ) が存在しません

ファイルが存在しません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26123-E**

---

ファイル ( ファイルパス ) の読み込みに失敗しました

ファイルの読み込みに失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

エラーメッセージに表示されたファイルを確認し、コマンドを再実行してください。  
再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26124-E**

---

ファイル ( ファイルパス ) の書き込みに失敗しました

ファイルの書き込みに失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

エラーメッセージに表示されたファイルを確認し、コマンドを再実行してください。



再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB26125-E**

---

アンセットアップに失敗しました

アンセットアップに失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このエラーメッセージの前に出力されているメッセージに従って対処し、再度アンセットアップコマンドを実行してください。

#### **KNAB26126-E**

---

指定した案件フォーム定義ファイルの形式が不正です

案件フォーム定義ファイルの形式または XML の記述に誤りがあります。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

案件フォーム定義ファイルの形式を見直して再実行してください。

#### **KNAB26127-E**

---

取得情報名の情報が取得できません

情報を取得できません。

(S)

メッセージに表示された情報を取得しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

取得情報名の情報を個別に採取してください。

#### **KNAB26128-E**

---

ディレクトリ (ディレクトリ名) を作成できません

ディレクトリを作成できません。

(S)

一部の資料を採取しません。

(O)

ディレクトリ名、アクセス権限を見直し再設定を行って再実行してください。

#### **KNAB26129-E**

---

内部コマンドオプションが不正です

## 12. メッセージ

内部コマンドオプションが不正です。

(S)

一部の資料を採取しません。

(O)

システム管理者に連絡してください。

### KNAB26130-E

---

Windows イベントログ ( イベントログ名 ) は採取できません

イベントログを取得できません。

(S)

Windows イベントログを採取しないで、コマンドの処理を続行します。

(O)

Windows イベントログ ( イベントログ名 ) を個別に採取してください。

### KNAB26131-E

---

データベースの初期化に失敗しました

データベースの初期化に失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このエラーメッセージの前に出力されているメッセージに従って対処し、コマンドを再実行してください。

再度エラーが発生した場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26132-E

---

一部の資料が採取できません

資料採取ツールで採取できなかった資料があります。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

システム管理者に連絡してください。

### KNAB26133-E

---

データベースの { バックアップ | リカバリー } には成功しましたが、データベースの再起動に失敗しました

データベースのバックアップ、またはリカバリーの内部コマンド実行後、データベースの再起動に失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

データベースの状態を確認し、データベースを再起動してください。

バックアップ実行時に生成されたファイルは、そのまま使用できます。

データベースの再起動に失敗する場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

## KNAB26134-E

データベースの{バックアップ|リカバリー}、およびデータベースの再起動に失敗しました  
データベースのバックアップ、またはリカバリーの内部コマンド実行、およびデータベースの再起動が共に失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

マニュアルに記載されている注意事項、または下記の原因が該当していないか確認してください。

- ファイル名を絶対パスかつフルパスで指定していない。
- バックアップファイルをネットワークドライブ上に指定している。
- バックアップファイル名にフォルダを指定している。
- UNC パス指定になっている。
- バックアップファイル名がフルパスで 259 バイト以内になっていない。
- フォルダに格納されているバックアップファイルのファイル名が 255 バイト以内になっていない。
- ファイル名に日本語を指定しているか、OS で指定できない文字列を指定している。
- バックアップファイルの出力先に指定したドライブが存在しない。
- バックアップファイルの出力先に指定したドライブにメディアが挿入されていない。
- バックアップファイルの出力先に指定したドライブが使用できる状態になっていない。
- コマンド実行中に「JP1/Service Support」サービスを起動した。
- コマンド実行中に「JP1/Service Support - DB Server」サービスを終了した。
- コマンド実行中にそのほかの JP1/IM - Service Support のコマンドを実行した。
- 障害用バックアップで採取したファイルで拡張用リカバリーを実行した。また、拡張用バックアップで採取したファイルで障害用リカバリーを実行した。
- 拡張用バックアップ実行時のサイズより小さいサイズで拡張用リカバリーを実行した。

該当しない場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

障害用リカバリー実行時で該当する場合は原因を除去し、データベースを再起動し

てから、コマンドを再実行してください。

拡張用リカバリー実行時で該当する場合は、次の手順に従って操作してください。

1. データベースを再起動する。
2. コマンド実行前に採取した障害用バックアップファイルで障害用リカバリーを実行する。
3. 拡張用リカバリー実行失敗の原因を除去し、拡張用リカバリーを再実行する。

データベースの再起動に失敗する場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26135-E

---

「-c online」を指定してセットアップコマンドを実行してください

クラスタ環境で初めてセットアップする場合に「-c standby」指定でコマンドを実行すると表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

引数に「-c online」を指定して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26136-E

---

共有ディレクトリの格納レジストリの登録に失敗しました

共有フォルダ格納先のレジストリを登録できなかった場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを再実行してください。

再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26137-E

---

セットアップ種類情報ファイルの更新に失敗しました

ローカルセットアップ種類情報ファイル、またはクラスタセットアップ種類情報ファイルの更新に失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを再実行してください。

再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26138-E**

---

異なる構成で用いるコマンドを実行しています

単体構成の際に「jsshaxxxx.bat」形式のコマンド、またはクラスタ構成の際に「jssxxxx.bat」形式のコマンドを実行した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

単体構成の場合は「jssxxxx.bat」形式のコマンド、クラスタ構成の場合は「jsshaxxxx.bat」形式のコマンドを実行してください。

**KNAB26139-E**

---

共有ディレクトリの格納レジストリの削除に失敗しました

共有フォルダ格納先のレジストリを削除できなかった場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを再実行してください。

再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26140-E**

---

クラスタセットアップに失敗しました

クラスタセットアップに失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このエラーメッセージの前に出力されているメッセージに従って対処し、再度クラスタセットアップコマンドを実行してください。

**KNAB26141-E**

---

クラスタアンセットアップに失敗しました

クラスタアンセットアップに失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このエラーメッセージの前に出力されているメッセージに従って対処し、再度クラスタアンセットアップコマンドを実行してください。

### **KNAB26142-E**

---

バージョンアップに失敗しました

バージョンアップに失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このエラーメッセージの前に出力されているメッセージに従って対処し、再度更新セットアップコマンドを実行してください。

### **KNAB26143-E**

---

データベースのバージョンアップに失敗しました

データベースのバージョンアップに失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

事前に採取したバックアップデータでデータベースをリカバリーしたあと、コマンドを再実行してください。再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26144-E**

---

WWW アプリケーションのバージョンアップに失敗しました

WWW アプリケーションのバージョンアップに失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

事前に採取したバックアップデータでデータベースをリカバリーしたあと、コマンドを再実行してください。再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26145-E**

---

既に最新版の JP1/IM - Service Support がセットアップされています

すでに最新版の JP1/IM - Service Support がセットアップされている場合に表示されません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを実行する必要はありません。

**KNAB26146-E**

---

構成をアンセットアップしてから、セットアップしてください

構成を変更する際に、アンセットアップしていない場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

実行したホストが単体構成の場合は、単体構成をアンセットアップし、コマンドを再実行してください。それ以外の場合は、クラスタ環境を構成するすべてのホストでクラスタ構成をアンセットアップしてください。そのあと、クラスタ環境を作成し直してください。

**KNAB26147-E**

---

セットアップ環境が不正です

セットアップ環境が不正の場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

jsshadbinit.bat コマンドを実行した場合

コマンドを実行したホストにリソース（共有ディスク，論理 IP アドレス，論理ホスト名）が割り当てられていないおそれがあります。コマンドを実行したホストのリソースを確認してください。リソースが割り当てられていないときは，リソースを割り当てて，コマンドを再実行してください。

上記以外の場合

資料採取ツールで資料を採取し，システム管理者に連絡してください。

**KNAB26148-W**

---

一時受付プロセスワークボードの作成に失敗しました。（詳細コード：詳細コード）

マスターシステム・一時受付プロセスワークボードの作成に失敗しました。

詳細コードの内容を次に示します。

- 1：システム ID が重複しています。
- 2：プロセスワークボード ID が重複しています。
- 3：すでにマスターシステムが存在します。
- 4：すでに一時受付プロセスワークボードが存在します。
- 5：不正なシステム ID が指定されています。
- 6：不正なプロセスワークボード ID が指定されています。
- 7：マスターシステムが存在しません。
- 8：マスターシステムが削除待ちの状態です。
- 9：コマンドが起動中です。
- 10：そのほかの要因によって作成に失敗しました。

11 : 「マスターシステム」と同じ名前のシステムがすでに存在します。

(S)

コマンドの処理を続行します。

(O)

詳細コードに表示されたエラーの要因を取り除き、マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドを実行してください。

詳細コードの値が 5, 6, 10 の場合はシステム管理者に連絡してください。

---

### KNAB26149-E

「JP1/Service Support - Task Service」サービスが起動しています

「JP1/Service Support - Task Service」サービスが起動しています。

(S)

「JP1/Service Support - Task Service」サービスが起動しています。

(O)

「JP1/Service Support - Task Service」サービスを停止してからコマンドを再実行してください。

---

### KNAB26150-E

バージョン 08-10 からのバージョンアップは「-s {S|M|L}」オプションを省略できません

バージョン 08-10 からバージョンアップする場合は、「-s {S|M|L}」オプションを省略できません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

バージョンアップ前のバージョンで作成したデータベースのサイズを -s {S|M|L} オプションに指定して、コマンドを再実行してください。

---

### KNAB26151-W

前回作成したデータベースのサイズを設定します。(サイズ: サイズ)

バージョン 08-11 以降からバージョンアップする場合は、「-s {S|M|L|LL}」オプションに指定した値は無効となります。前回作成したデータベースのサイズが設定されます。

(S)

コマンドの処理を続行します。

---

### KNAB26152-E

「JP1/Service Support-DB Cluster Service」サービスが起動しています

「JP1/Service Support-DB Cluster Service」サービスが起動している場合に表示されません。



- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
「JP1/Service Support-DB Cluster Service」サービスを停止してからコマンドを再実行してください。

### KNAB26153-E

---

予備系のバージョンアップでは引数「-t」を指定できません

予備系のバージョンアップでは、引数にマスターシステム・一時受付プロセスワークボードを作成する -t オプションを指定できません。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
-t オプションを削除して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26154-E

---

バージョン 08-10 からのバージョンアップは「LL」サイズを指定できません

バージョン 08-10 からのバージョンアップは「LL」サイズを指定できません。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
バージョンアップ前のバージョンで作成したデータベースサイズを「-s {S|M|L}」に指定して、コマンドを再実行してください。

### KNAB26201-E

---

コマンド環境定義ファイルの内容が不正です

コマンド環境定義ファイルの内容が不正です。

- (S)  
コマンドの処理を中止します。
- (O)  
セットアップが正常に実施されていることを確認してください。  
セットアップが不完全である場合は再度セットアップを実施してください。  
セットアップが正常の場合は、システム管理者に連絡してください。

### KNAB26202-E

---

案件フォーム定義ファイルの解析中にエラーが発生しました。(詳細コード: *詳細コード*, 詳細情報: *詳細情報*)

案件フォーム定義ファイルの解析中にエラーが発生しました。  
詳細コードの意味を次の表に示します。

表 12-11 詳細コードの意味

| 詳細コード | 意味  |
|-------|---|
| 0     | 詳細情報。   |
| 1     | 指定できない範囲の値を指定した。  |
| 2     | 必ず指定する項目が指定されていない。  |
| 3     | 指定できない要素数が指定された。  |
| 4     | 指定された値は、"/form-def/item-def/*/@fiid" に指定された案件フォーム項目 ID に対応していない。            |
| 5     | 存在しないユーザ ID またはロール ID が指定された。   |
| 6     | "/form-def/display-def/position/row/col/@fiid" に指定されていない案件フォーム項目 ID が指定された。 |

また、詳細コードが 0 の場合、詳細情報は詳細エラーメッセージが出力されます。詳細コードが 1 以上の場合、エラーを検知した要素、または属性の絶対パスが出力されます。絶対パスの出力例を次の表に示します。

表 12-12 絶対パスの出力例

| 出力例           | 意味   |
|---------------|--|
| "/AAA"        | 要素名が AAA であるルート要素。   |
| "/AAA/BBB"    | 要素名が BBB であるルート要素の子要素。   |
| "/AAA/*"      | 要素名が任意であるルート要素の子要素。  |
| "/AAA/@CCC"   | 属性名が CCC であるルート要素の属性。  |
| "/AAA/BBB(2)" | ルート要素の子要素であり、要素名が BBB である 2 番目の要素。(n) は同名の要素を複数指定できる場合にだけ出力する。 |

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

エラーの原因を取り除き、再度コマンドを実行してください。

## KNAB26203-E

コマンド環境定義ファイルの読み込みに失敗しました

コマンド環境定義ファイルの読み込みに失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

セットアップが正常に実施されていることを確認してください。

セットアップが不完全である場合は再度セットアップを実施してください。

セットアップが正常の場合は、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26204-E**

---

案件フォーム登録に失敗しました

案件フォーム登録が失敗しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このメッセージの直前までに出力されているメッセージによって、対応するオペレーターの取る処置を行ってください。

**KNAB26205-E**

---

削除待ちデータの削除に失敗しました

削除待ちデータが削除できません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

このメッセージの直前までに出力されているメッセージによって、対応するオペレーターの取る処置を行ってください。

**KNAB26208-E**

---

同一の案件フォーム ID を持つ案件フォームは ( 同一案件フォーム ID の案件フォームの最大数 ) 個しか登録できません

同一の案件フォーム ID を持つ案件フォームがデータベース内に ( 同一案件フォーム ID の案件フォームの最大数 ) 個以上在るため、登録できません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

使用していない案件フォームを削除して、再度コマンドを実行してください。

**KNAB26209-E**

---

出力対象の案件が存在しません

指定した条件で出力対象となる案件がありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

**KNAB26210-E**

---

案件情報の集計に失敗しました

## 12. メッセージ

案件情報の集計に失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26213-E**

---

認証サーバ切り替え処理に失敗しました

認証サーバ切り替え処理に失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26214-E**

---

認証サーバ確認処理に失敗しました

認証サーバ確認処理に失敗した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB26215-E**

---

認証サーバ切り替えコマンドの実行に失敗しました

認証サーバ切り替えコマンドの実行中に、問題が発生した場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

セットアップが正常に実施されていることを確認してください。

セットアップが不完全である場合は再度セットアップを実施してください。

セットアップが完全である場合はコマンドを再実行してください。

再度失敗した場合は、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

### **KNAB28001-E**

---

コマンドを実行する権限がありません

実行ユーザーに Administrators 権限がありません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

Administrators 権限を持つユーザーでコマンドを実行してください。

### KNAB28002-E

---

引数に指定できない文字が指定されています

引数の値に指定できない文字を指定しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

エラーのあった引数の値を指定できる値に修正して再実行してください。

### KNAB28003-E

---

コマンドの引数が不正です

引数の形式が不正です。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドの引数を見直してください。

### KNAB28004-E

---

( オプションの値 ) は指定できるバイト数を超過しています

オプションの値に指定できるバイト数を超過しました。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

エラーのあったオプションの値を指定できる値に修正して再実行してください。

### KNAB28005-E

---

コマンド環境設定ファイルの内容が不正です

コマンド環境設定ファイルの値が不正です。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB28006-E

---

マッピングファイルの内容が不正です

マッピングファイルの内容が不正です。

## 12. メッセージ

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

エラーのあったマッピングファイルの内容を、指定できる内容に修正して再実行してください。

### **KNAB28007-E**

---

終了年月日が開始年月日よりも前に指定されています

出力範囲を指定するための終了年月日が、開始年月日よりも前に指定されています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

年月日の範囲を指定できる値に修正して再実行してください。

### **KNAB28008-E**

---

ファイルを読み込めません

指定されたファイルを読み込めません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

読み込み権限があるファイルを指定して再実行してください。

### **KNAB28010-E**

---

オプション ( オプション名 ) が重複しています

コマンドの実行時に指定したオプションが重複しています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

エラーメッセージのあとに出力される Usage に従って、正しい引数を指定してください。

### **KNAB28011-E**

---

引数に指定できない日付が指定されています

日時を設定するオプションに、指定できない値を指定しています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

日時の範囲を指定できる値に修正して再実行してください。

**KNAB28012-E**

---

引数に指定できない値が指定されています

設定するオプションに、指定できない値を指定しています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

エラーメッセージのあとに出力される Usage に従って、正しい引数を指定してください。

**KNAB28013-E**

---

ログ設定ファイルの内容が不正です

ログ設定ファイルに記載された内容が不正です。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

ログ設定ファイルに記載されている値を修正し、再度コマンドを実行してください。

**KNAB28014-E**

---

コマンド環境設定ファイルの内容が不正です (不正な値が設定されているキー名)

コマンド環境設定ファイルの値が不正な場合に出力されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

**KNAB28015-E**

---

メールによる案件登録コマンドを使用しない設定になっているため、コマンドが実行できません

メール定義ファイルでメールによる案件登録コマンドを使用しない設定が行われていません。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

**KNAB28016-E**

---

メールの主題, メール本文, メール MessageID が取得できません

メールから情報が取得できない場合に出力されます。

## 12. メッセージ

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB28017-E

---

メールの主題、メールの本文、メールの MessageID が長過ぎます

メールから取得した情報のサイズが長過ぎる場合に出力されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

メールの主題または本文が長過ぎる場合は、主題または本文を短くしてメールを送信してください。メールのメッセージ ID が長過ぎる場合は、メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf) の指定キー (hptl\_jp1\_imss\_mail\_messageid\_maxlen) の設定を見直してください。

### KNAB28018-E

---

メールのフォーマットが不正です

メールのフォーマットが不正な場合に出力されます。

例えば、メールの MessageID のフォーマットに不正があったり、メールの MIME パートの開始と終了の対応が取れていなかったりする場合などです。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

メールを送信したクライアントの処理が不正であるおそれがあります。メールを送信するクライアントを変更して再度メールを送信してください。

### KNAB28020-E

---

メールの MIME パートのネストの階層が深過ぎるため、解析できません

受信したメールの MIME のネストの回数が多いため、メールを解析できない場合に出力されます。何度も転送を繰り返したメールを案件として登録しようとする場合などに発生します。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)



新規メールを作成し、再度メールを送信してください。

### KNAB28021-E

---

メールの送信者 (From) に複数のアドレスを指定しています

メールの送信者 (From) に複数のアドレスを指定している場合に出力されます。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

メールの送信者 (From) に複数のアドレスを指定しないで、メールを送信してください。

### KNAB28022-E

---

システム名、システム ID、またはプロセスワークボード ID が重複しています

指定したシステム名、システム ID またはプロセスワークボード ID がすでに存在する場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

異なる ID を指定して、再度コマンドを実行してください。または、すでに存在する「マスターシステム」というシステム名を変更して、再度コマンドを実行してください。

### KNAB28023-E

---

メールの主題、システム ID またはプロセスワークボード ID が不正です

メールサーバから取得したメールのサイズが大き過ぎる場合に表示します。システム ID、プロセスワークボード ID に半角英数字以外の文字が含まれる場合に表示されます。プロセスワークボード内通し番号に数字以外の文字が含まれる場合に表示されます。

(S)

メールによる案件登録コマンドの場合

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドの場合

コマンドの処理を中止します。

案件一括削除取り消しコマンドの場合

コマンドの処理を中止します。

(O)

メールによる案件登録コマンドの場合

メールの主題から制御文字を取り除いて、再度メールを送信してください。

マスターシステム・一時受付プロセスワークボード作成コマンドの場合

異なる ID を指定して、再度コマンドを実行してください。ID に指定できるのは 1 バイト以上 64 バイト以下の半角英数字です。

案件一括削除取り消しコマンドの場合

プロセスワークボード内通し番号に指定できるのは数字だけです。案件一覧出力コマンドによって出力されるプロセスワークボード内通し番号を参照してプロセスワークボード内通し番号を指定してください。

## **KNAB28024-E**

---

メールのサイズが大き過ぎます

メールサーバから取得したメールのサイズが大き過ぎるときに表示されるメッセージです。

(S)

案件登録処理中のメールに対する処理を中止し、別のメールについて案件登録処理を開始します。

(O)

案件の登録に失敗したメールについて、案件として登録したい場合は、画面から行ってください。

## **KNAB28101-E**

---

セットアップ情報ファイルに指定した値が不正です。(項目名: 項目名)

セットアップ情報ファイルに記載された設定が不正です。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

jsshasetup.bat コマンドを実行した場合

コマンドを実行したホストにリソース（共有ディスク、論理 IP アドレス、論理ホスト名）が割り当てられていないおそれがあります。コマンドを実行したホストのリソースを確認してください。リソースが割り当てられていないときは、リソースを割り当てて、コマンドを再実行してください。

上記以外の場合

セットアップ情報ファイルに記載されている値を修正し、セットアップコマンドを実行してください。

## **KNAB28102-E**

---

セットアップ情報ファイルが不正です

セットアップ情報ファイルに不正な文字が混在しています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

セットアップ情報ファイルに不正な文字がないかを確認し、セットアップコマンドを実行してください。

---

#### KNAB28103-E

(ファイル名) は予約デバイス名です

ファイル名、フォルダ名に予約デバイス名が含まれています。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

指定したフォルダ名から予約デバイス名を取り除いて再実行してください。

---

#### KNAB28104-Q

処理を続行しますか？(Y/N):

Y を指定すると、処理を続行します。N を指定すると、処理を中断します。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

---

#### KNAB28107-I

データベース接続用のパスワードを変更します

(S)

コマンドの処理を続行します。

---

#### KNAB28108-Q

パスワードを入力してください:

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

---

#### KNAB28109-I

パスワードを変更しました

(S)

コマンドの処理を続行します。

---

#### KNAB28110-E

不正なパスワードが入力されました

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

設定できるパスワードを指定し、コマンドを再実行してください。

#### **KNAB28111-E**

---

パスワードファイルの編集に失敗しました

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを再実行してください。再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB28112-E**

---

設定ファイルの編集に失敗しました

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

コマンドを再実行してください。再度失敗した場合、資料採取ツールで資料を採取し、システム管理者に連絡してください。

#### **KNAB28113-I**

---

パスワードファイルを作成します

(S)

コマンドの処理を続行します。

#### **KNAB28114-E**

---

プロパティファイル( **ファイル名** )にオプション( **オプション名** )が指定されていません

プロパティファイルにオプションが指定されていない場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

プロパティファイルにオプションが指定されているか確認して、コマンドを再実行してください。

#### **KNAB28115-E**

---

プロパティファイル( **ファイル名** )の内容が不正です( **不正な値が設定されているオプション名** )

プロパティファイルの値が不正だった場合に表示されます。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

プロパティファイルのオプションの値を確認して、コマンドを再実行してください。

---

### KNAB28116-E

LDAP サーバ種別が不正です

認証サーバ切り替えコマンドで、-ldap オプションを指定した場合、サーバ種別名が異なっていたり、サーバ種別名がなかった場合に表示されるメッセージです。

(S)

コマンドの処理を中止します。

(O)

サーバ種別名を確認して、コマンドを再実行してください。

## 12.4.4 案件フォーム定義ファイル編集時のメッセージ ( KNAB30002 ~ KNAB30214 )

案件フォーム定義ファイル編集時のメッセージを次に示します。

---

### KNAB30002-E

指定したファイル ( 指定したファイルパス ) は存在しません

画面入力で指定したファイルが見つからない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、指定したファイルパスを確認してください。

---

### KNAB30003-E

( 指定したファイルパス ) はディレクトリです

画面入力で指定したファイルがパスであった場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、指定したファイルパスを確認してください。

---

### KNAB30004-E

指定したディレクトリ ( 指定したファイルパス ) は存在しません

画面入力チェックで、出力先に指定したディレクトリが存在しない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、指定したファイルパスを確認してください。

---

#### KNAB30005-I

指定したファイル（指定したファイルパス）はすでに存在します。上書きしますか？

画面入力チェックで、出力先に指定したファイルと同じファイルがすでに存在する場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

はい：上書きしてファイルを出力します。

いいえ：元の画面に戻ります。

---

#### KNAB30006-E

ファイル（指定したファイルパス）を作成できません

画面入力で指定したファイルを作成できない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、指定したファイルパス、ファイル名、作成先ディレクトリのアクセス権限などを見直して、ファイルを作成できる状態にしてから、再実行してください。

---

#### KNAB30007-E

ディスク容量が不足しています

コマンド実行中に、ディスク容量不足でファイルなどが出力できない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、ディスク容量を確保してから再実行してください。

---

#### KNAB30008-E

ファイル（指定したファイルパス）の読み込みに失敗しました

ファイルの読み込みに失敗した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、指定したファイルパス、ファイル名、アクセス権限などを見直して、ファイルを参照できる状態にしてから、再実行してください。

**KNAB30012-I**

---

案件フォーム定義ファイル名を出力しました  
ファイルを正しく出力した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

**KNAB30013-I**

---

編集を破棄してもよいですか？  
作成中の定義情報がある場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

はい：編集を破棄し、処理を続行します。

いいえ：元の画面に戻ります。

**KNAB30105-E**

---

削除できない項目です  
画面配置されたシステム上入力必須の項目を、画面から削除しようとした場合に出力されます。

(S)

削除を取り消し、ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、編集を継続してください。

**KNAB30106-E**

---

指定した項目はすでに画面に配置されています  
画面上に配置した項目を、再度配置しようとした場合に出力されます。

(S)

追加を取り消し、ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、編集を継続してください。

**KNAB30107-E**

---

1行に3つ以上の項目を配置することはできません  
画面に三つ目の項目を横に並べようとした場合に出力されます。

(S)

追加を取り消し、ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、編集を継続してください。

### KNAB30108-E

---

(項目ID)の(属性名称)に指定した値は長過ぎます。長さバイト以内の文字列で入力してください

画面入力チェックで、入力文字数が最大値を超えた場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字数が最大を超えないように調整してください。

### KNAB30109-E

---

(項目ID)の(属性名称)に制御文字を使用しないでください

画面入力チェックで、制御文字の入力を禁止している属性に、制御文字を入力した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、制御文字が含まれないように調整してください。

### KNAB30111-E

---

(項目ID)の(属性名称)の指定が正しくありません

画面入力チェックで、指定が誤っている場合、または矛盾がある場合に出力されます。複数の候補値から選択する場合は、別の値を設定しているとき、または設定に矛盾があるときに出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力した値を確認してください。

### KNAB30112-E

---

(項目ID)の(属性名称)には数字を指定してください

画面入力チェックで、数字を指定する属性に別の値を設定した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力した値を確認してください。

### KNAB30114-E

---

(項目ID)の選択肢コードは([MAX\_CODENO]の値)を超えない範囲にしてください



画面入力チェックで、選択肢コードに設定できる以上のコードを定義した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、上限を超えない範囲の選択肢コードになるように調整してください。

### KNAB30155-E

---

一時ファイルを作成できないため、プレビュー画面を表示できません

プレビュー画面を表示する場合、IM-SS パス ¥log フォルダに一時ファイルを作成します。ディスク容量が不足している、またはアクセス権がないため、一時ファイルを作成できないときに出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

IM-SS パス ¥log フォルダのアクセス権を変更していないか、またはディスクに空き容量があるかどうかを確認してください。

### KNAB30202-E

---

案件フォーム定義ファイル解析中にエラーが発生しました（[詳細情報](#)）

案件フォーム定義ファイルの解析中にエラーが発生した場合に出力されます。

(S)

案件フォーム定義ファイルの読み込みを中断します。

(O)

正しい案件フォーム定義ファイルが確認してください。

### KNAB30205-E

---

入力必須の項目が見つかりません（[項目 ID](#)）

案件フォーム定義チェックで、システム上入力必須の項目が存在しない場合に出力されます。

(S)

案件フォーム定義ファイルの読み込みを中断します。

(O)

案件フォーム定義ファイルに入力必須の項目 ID を追加してください。

### KNAB30208-E

---

（[項目 ID](#)）の（[属性の xml タグ](#)）に長さバイト以上の文字列が設定されています

案件フォーム定義チェックで、入力文字数が最大値を超えた場合に出力されます。

(S)

案件フォーム定義ファイルの読み込みを中断します。

(O)

案件フォーム定義ファイルの項目 ID のタグに指定した文字列を、最大値以下になるように調整してください。

#### KNAB30210-E

---

( 項目 ID ) の ( 属性の xml タグ ) が ( 正しい値 ) から変更されています

案件フォーム定義チェックで、変更できない属性を変更しようとした場合に出力されます。

(S)

案件フォーム定義ファイルの読み込みを中断します。

(O)

案件フォーム定義ファイルの項目 ID のタグに指定した値を、変更できる値に戻してください。

#### KNAB30211-E

---

( 項目 ID ) の ( 属性の xml タグ ) の指定が正しくありません

案件フォーム定義チェックで、指定が誤っている場合、または矛盾がある場合に出力されます。

複数の候補値から選択する場合は、別の値を設定しているとき、または設定に矛盾があるときに出力されます。

(S)

案件フォーム定義ファイルの読み込みを中断します。

(O)

案件フォーム定義ファイルの項目 ID のタグに指定した値を、確認してください。

#### KNAB30214-E

---

( 項目 ID ) の選択肢コードが上限 ( [MAX\_CODENO] の値 ) を超えています

案件フォーム定義チェックで、選択肢コードに設定できる以上のコードを定義した場合に出力されます。

(S)

案件フォーム定義ファイルの読み込みを中断します。

(O)

案件フォーム定義ファイルの項目 ID の選択肢コードが、上限を超えないように調整してください。

## 12.4.5 インストール実行時のメッセージ (KNAB99001 ~ KNAB99099)

インストール実行時のメッセージを次に示します。

### KNAB99001-W

---

このプラットフォームは未サポートです。インストールを中断しますか？

このプラットフォームは未サポートです。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

はい：処理を中断します。

いいえ：処理を続行します。

(O)

サポートしている OS にインストールしてください。

### KNAB99002-E

---

このプラットフォームは未サポートです。インストールを中断します

このプラットフォームは未サポートです。

(S)

処理を中断します。

(O)

サポートしている OS にインストールしてください。

### KNAB99003-E

---

ログインアカウントはインストールするために必要な権限を持っていません。

管理者アカウントを使用してください

ログインアカウントはインストールするために必要な権限を持っていません。

(S)

処理を中断します。

(O)

管理者アカウントを使用してインストールしてください。

### KNAB99006-W

---

インストール先として指定されたパスが不正です。

固定ディスクを指定してください

インストール先として指定されたパスが不正です。

(S)

処理を中断します。

## 12. メッセージ

(O)

インストール先として指定できるドライブは固定ディスクだけです。指定したパスを確認して、再度正しいインストールパスを指定してください。

### KNAB99007-E

---

製品名 バージョンのアンインストールに失敗しました

アンインストールに失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

リカバリー手順に従い、対処してください。

### KNAB99008-E

---

サービスの停止に失敗しました

サービスの停止に失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

不要なサービスを停止させたあと、再度インストールを実行してください。

### KNAB99009-E

---

サービスの削除に失敗しました

サービスの削除に失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取して、システム管理者に連絡してください。

### KNAB99010-E

---

ファイルのコピーに失敗しました

ファイルのコピーに失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

不要なサービスを停止させたあと、再度インストールを実行してください。

### KNAB99011-W

---

ファイルの削除に失敗しました。

インストール完了後に以下のファイルを削除してください。

削除に失敗したファイル：削除に失敗したファイル

ファイルの削除に失敗しました。

(S)

処理を続行します。

(O)

インストール完了後に削除に失敗したファイルを削除してください。

---

#### KNAB99012-E

ファイルのオープンに失敗しました。

オープンに失敗したファイル：ファイル名

ファイルのオープンに失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

不要なサービスを停止させた後、再度インストールを実行してください。

---

#### KNAB99013-E

ファイルにアクセスできません。

アクセスできなかったファイル：ファイル名

ファイルにアクセスできません。

(S)

処理を中断します。

(O)

不要なサービスを停止させた後、再度インストールを実行してください。

---

#### KNAB99014-E

インストールに必要な情報が不足しているためインストールを中断します

インストールに必要な情報が不足しています。

(S)

処理を中断します。

(O)

不要なサービスを停止させたあと、再度インストールを実行してください。

---

#### KNAB99015-E

レジストリに情報を設定できません

レジストリに情報を設定できません。

(S)

処理を中断します。

(O)

不要なサービスを停止させたあと、再度インストールを実行してください。

---

#### KNAB99017-W

環境変数 Path の設定に失敗しました。

登録に失敗した値：パス名

環境変数 Path の設定に失敗しました。

(S)

処理を続行します。

(O)

インストール完了後、環境変数 Path のダイアログボックスに表示された、登録に失敗した値を登録してください。

---

#### KNAB99019-E

サービス（サービス名）が起動しているため、処理を中断します

不要なサービスが起動しています。

(S)

処理を中断します。

(O)

サービス名に示されたサービスを停止後、再度インストールを実行してください。

---

#### KNAB99025-E

インストールに必要なファイルが見つかりません

インストールに必要なファイルが見つかりません。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

---

#### KNAB99027-E

サービスの登録に失敗しました

サービスが起動しています。

(S)

処理を中断します。

(O)

コンピュータを再起動したあとに再度インストールを実行してください。

**KNAB99028-E**

---

ファイルの作成に失敗しました

インストールに必要なファイルが見つかりません。

(S)

処理を中断します。

(O)

不要なサービスを停止させたあと、再度インストールを実行してください。

**KNAB99030-E**

---

インストールされている製品名バージョンの情報を取得できません

情報を取得できません。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

**KNAB99031-E**

---

製品名バージョンの情報のバックアップに失敗しました

バックアップに失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

**KNAB99032-E**

---

製品名バージョンの情報の引き継ぎに失敗しました

引き継ぎに失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

**KNAB99034-W**

---

環境変数 Path の削除に失敗しました。

削除に失敗した値：パス名

環境変数 Path の削除に失敗しました。

(S)

処理を続行します。

(O)

インストール完了後に環境変数 Path からダイアログボックスに表示された削除に失敗した値を削除してください。

---

#### KNAB99035-E

製品名 バージョンのインストール先が固定ディスクではないため、インストールできません  
インストール先が固定ディスクではありません。

(S)

処理を中断します。

(O)

製品名に示された製品が正しくインストールされていることを確認してください。

---

#### KNAB99037-W

インストール先として指定されたディスクには十分な空き容量がありません。

ほかのディスクを指定してください

インストール先として指定されたディスクに十分な空き容量がありません。

(S)

処理を中断します。

(O)

空き容量が十分にあるドライブを選択してください。

---

#### KNAB99040-W

インストール先として指定されたパスが不正です。

不正な特殊文字( ; \* ? " < > | \$ % & ' ` / ^ ! # { } [ ] + - = @ ~ : ¥ ¥ ) , もしくは日本語が指定されました

インストール先として指定されたパスに、不正な特殊文字( ; \* ? " < > | \$ % & ' ` / ^ ! # { } [ ] + - = @ ~ : ¥ ¥ ) , または日本語が指定されました。

(S)

前の画面に戻ります。

(O)

マニュアルを確認して、正しい文字列を入力してください。

---

#### KNAB99041-W

インストール先として指定されたパスが不正です。

インストールパスに文字列が 39 バイト以上指定されました

インストールパスに文字列が 39 バイト以上指定されました。



(S)

前の画面に戻ります。

(O)

指定したインストールパスを 39 バイト未満にしてください。

#### **KNAB99042-E**

---

データベースサーバの構築に失敗しました

データベースサーバの構築に失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

#### **KNAB99043-E**

---

データベースサーバの削除に失敗しました

データベースサーバの削除に失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

#### **KNAB99044-E**

---

WWW アプリケーションサーバの構築に失敗しました

WWW アプリケーションサーバの構築に失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

#### **KNAB99045-W**

---

プログラムフォルダ名が不正です。

プログラムフォルダに文字列が 256 バイト以上指定されました

プログラムフォルダに文字列が 256 バイト以上指定されました。

(S)

前の画面に戻ります。

(O)

指定したプログラムフォルダ名の文字列を 256 バイト以内にしてください。

### KNAB99046-W

---

プログラムフォルダ名として指定された文字列が不正です。

不正な特殊文字( ; \* ? " < > | \$ % & ' ` / ^ ! # { } [ ] + = @ : ¥ ) , もしくは日本語が指定されました  
プログラムフォルダ名に , 不正な特殊文字( ; \* ? " < > | \$ % & ' ` / ^ ! # { } [ ] + = @ : ¥ ) ,  
または日本語が指定されました。

(S)

前の画面に戻ります。

(O)

マニュアルを確認して正しい文字列を入力してください。

### KNAB99047-E

---

WWW アプリケーションサーバの削除に失敗しました

WWW アプリケーションサーバの削除に失敗しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

### KNAB99048-E

---

( ファイル名 ) があるため、インストールできません

「 ( ファイル名 ) 」に示したファイルがあるため、インストールできません。

(S)

処理を中断します。

(O)

次のどれかの対処を実施してください。

- インストールフォルダを変更する。
- 「 ( ファイル名 ) 」に示したファイルの名称を変更する。
- 「 ( ファイル名 ) 」に示したファイルを移動する。
- 「 ( ファイル名 ) 」に示したファイルを削除する。

### KNAB99049-E

---

サービスの停止中に内部エラーが発生しました

サービスの停止中に内部エラーが発生しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

クラスタ環境の場合

インストールを実行中のマシンに系が切り替わっているか確認してください。

インストールを実行中のマシンに系が切り替わっていない場合、次の手順を実行してください。

1. インストールを実行するマシンに系を切り替える。
2. サービスコントロールマネージャで、案件管理 DB サーバの JP1/Service Support - DB Server サービスを停止する。
3. インストールを実施する。

JP1/IM - Service Support をバージョン 8 からバージョン 9 へバージョンアップする場合

ご使用中の JP1/IM - Service Support のバージョン 8 を修復インストールしたあと、バージョン 9 へバージョンアップしてください。

JP1/IM - Service Support のバージョン 9 を修復インストールする場合

次のフォルダに「recovery.bat」という名称のファイルを作成し、JP1/IM - Service Support のバージョン 9 の修復インストールをしてください。

IM-SS パス ¥tools¥setup¥tmp

修復インストールしたあと、「recovery.bat」は削除してください。

### KNAB99090-E

---

メモリが不足しています。

不要なアプリケーションを停止後、再度インストールしてください

メモリが不足しています。

(S)

処理を中断します。

(O)

不要なアプリケーションを停止後、再度インストールしてください。

### KNAB99091-E

---

内部エラーが発生しました。

資料を採取してシステム管理者に連絡してください

内部エラーが発生しました。

(S)

処理を中断します。

(O)

資料を採取してシステム管理者に連絡してください。

### KNAB99098-E

---

操作に誤りがあるおそれがあります。HCD\_INST.EXE よりインストールを行ってください

操作に誤りがあるおそれがあります。

(S)

## 12. メッセージ

処理を中断します。

(O)

HCD\_INST.EXE からインストールしてください。

### **KNAB99099-E**

---

コード 9999

媒体不良のおそれがあります。購入元にご連絡ください

媒体不良のおそれがあります。

(S)

処理を中断します。

(O)

購入元に連絡してください。

# 13 トラブルシューティング

この章では、JP1/IM - Service Support でトラブルが発生した場合の対処方法や、トラブルの原因になりやすい項目について説明します。

---

13.1 対処の手順

---

13.2 ログ情報の種類

---

13.3 トラブル発生時に採取が必要な資料

---

13.4 資料の採取

---

13.5 トラブルへの対処方法

---

## 13.1 対処の手順

---

JP1/IM・Service Support でトラブルが発生した場合は、次の手順で対処してください。

1. 現象の確認

トラブルが発生したときの現象を確認してください。メッセージが出力されている場合は、メッセージの内容を確認してください。

また、一般的に想定されるトラブルの対処法については、「13.5 トラブルへの対処方法」を参照してください。

2. 資料の採取

1. でトラブルが解消されない場合、または内部エラー、通信エラーなどの場合は、トラブルの要因を調べるために資料の採取が必要です。「13.2 ログ情報の種類」を参照して、必要な資料を採取してください。

3. 問題の調査

採取した資料を基に問題の要因を調査し、問題が発生している部分、または問題の範囲を切り分けてください。

## 13.2 ログ情報の種類

JP1/IM - Service Support を運用しているときに出力されるログ情報は 4 種類あります。

- 共通メッセージログ
- 統合トレースログ
- 公開ログ
- プロセス別トレースログ

この節では、4 種類のログ情報について説明します。JP1/IM - Service Support が出力するログファイルの一覧については、「付録 A ファイル一覧」を参照してください。

### 13.2.1 共通メッセージログ

共通メッセージログとは、システム側のトラブルを通知する、システム管理者向けのログ情報のことです。共通メッセージログは、必要最小限のトラブル情報を通知します。

共通メッセージログは、Windows イベントログに出力されます。

### 13.2.2 統合トレースログ

統合トレースログとは、各プログラムが出力するトレース情報を、統合トレース機能 (HNTRLib2) を通じて、一つの出力先ファイルにまとめて採取するログ情報のことです。共通メッセージログより詳しい内容のメッセージが出力されます。

統合トレースログのデフォルトの出力先は次のとおりです。

システムドライブ :¥Program Files¥Hitachi¥HNTRLib2¥spool¥hntr2{1|2|3|4}.log

統合トレースログファイルは、任意のテキストエディターで参照できます。統合トレースログの出力例を次に示します。

図 13-1 統合トレースログファイルの出力例

| タイムゾーン   | OS情報        | 統合トレースログ機能<br>起動時刻      | ホスト名        |
|--|-------------|-------------------------|-------------|
| **** Microsoft WindowsNT5.2 (Build:3790) Service Pack 1<br>TZ=(local)-9:00 |             | 2007/03/08 15:12:53.992 | JP1-IMSS1   |
| yyyy/mm/dd hh:mm:ss.sss  |             | pid                     | tid         |
| message (LANG=0x0411)  |             |                         | message-id  |
| 0004 2007/03/09 12:22:34.367   | jss_service | 00001450                | 00000DE8    |
| JP1/Service Supportサービスが起動しました   |             |                         | KNAB20128-I |
| 番号   | 日付          | 時刻                      | AP名         |
|  |             |                         | pid         |
|  |             |                         | tid         |
|  |             |                         | メッセージID     |
| メッセージテキスト  |             |                         |             |

統合トレースログファイルに出力されるヘッダー情報と出力項目の説明を表 13-1 および

## 13. トラブルシューティング

表 13-2 に示します。

表 13-1 統合トレースログファイルのヘッダー情報

| ヘッダー情報         | 説明                            |
|----------------|-------------------------------|
| OS 情報          | 統合トレース機能が起動している OS の情報が出力される。 |
| ホスト名           | 統合トレース機能が起動しているホスト名が出力される。    |
| タイムゾーン         | OS のタイムゾーンが出力される。             |
| 統合トレースログ機能起動時刻 | 統合トレース機能を起動した時刻が出力される。        |

表 13-2 統合トレースログファイルの出力項目

| 出力項目        | 説明  |
|-------------|---|
| 番号 (4 けた)   | トレースレコードの通番。<br>番号はログを出力したプロセスごとに採番される。   |
| 日付 (10 バイト) | トレースの取得日付: yyyy/mm/dd (年 / 月 / 日)   |
| 時刻 (12 バイト) | トレースの取得時刻 (ローカル時刻): hh:mm:ss.sss (時 : 分 : 秒 . ミリ秒)                                      |
| AP 名        | アプリケーションを識別するための名称 (アプリケーション識別名)。<br>JP1/IM - Service Support で出力される AP 名は jss_service。 |
| pid         | プロセス ID。OS が付けるプロセス ID。   |
| tid         | スレッド ID。スレッドを識別するための ID。  |
| メッセージ ID    | メッセージの出力形式で説明したメッセージ ID。この製品で使用するメッセージ ID。  |
| メッセージテキスト   | 統合トレースログに出力されるメッセージのテキスト。この製品から出力されるメッセージテキスト。  |

### 13.2.3 公開ログ

公開ログとは、ユーザーに公開し、問題解決を促すために使用するログ情報のことです。次の表に示す項目の実行結果が、公開ログとして出力されます。それぞれの項目の実行結果を公開ログに出力するかどうか、また、ログファイルのサイズや面数については、次に示す定義ファイルで定義します。詳細については、各定義ファイルの説明を参照してください。

表 13-3 公開ログを出力する項目と定義ファイル

| 項番 | 項目              | 定義ファイル  |
|----|-----------------|---|
| 1  | JP1/IM-UCMDB 連携 | 機器情報外部参照プロパティファイル<br>( hptl_jp1_imss_ci_link_setting.properties ) |
| 2  | JP1 イベントの発行     | JP1 イベント発行設定ファイル<br>( hptl_jp1_imss_jplevent_setting.properties ) |



| 項番 | 項目                       | 定義ファイル  |
|----|--------------------------|---|
| 3  | jssinformleave コマンド      | ユーザーログ定義ファイル (jssinformleave.conf)                                |
| 4  | jssinformperiod コマンド     | ユーザーログ定義ファイル (jplinformperiod.conf)                               |
| 5  | jssitemedit コマンド         | ユーザーログ定義ファイル (jplitemedit.conf)                                   |
| 6  | jssitementry コマンド        | ユーザーログ定義ファイル (jplitementry.conf)                                  |
| 7  | jssitementrybyemail コマンド | ユーザーログ定義ファイル (jplitementrybyemail.conf)                           |
| 8  | 入力補助機能                   | 入力補助機能プロパティファイル<br>(hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.properties) |
| 9  | メール通知機能                  | ユーザーログ定義ファイル (jplmailnotification.conf)                           |

### 13.2.4 プロセス別トレースログ

プロセス別トレースログとは、JP1/IM - Service Support の各機能が出力するログ情報のことです。各機能によって異なるログファイルに出力されます。なお、プロセス別トレースログには製品情報が含まれているため、内容は公開していません。

## 13.3 トラブル発生時に採取が必要な資料

トラブルが発生したときに採取が必要な資料を示します。

なお、JP1 では採取が必要な資料を一括採取するための資料採取ツールを用意しています。資料採取ツールで採取できる資料は、OS のシステム情報や JP1 の情報です。

### (1) OS のシステム情報

OS に関する次の情報の採取が必要です。これらの情報は資料採取ツールで採取できます。

表 13-4 OS のシステム情報

| 情報の種類                 | 採取資料   | ファイル名  |
|-----------------------|--|--|
| 資料採取日時                | <ul style="list-style-type: none"> <li>date /t の実行結果</li> <li>time /t の実行結果</li> </ul>   | date.log   |
| Windows イベントログ        | <ul style="list-style-type: none"> <li>アプリケーション<br/>システムルートフォルダ<br/>¥system32¥config¥AppEvent.Evt</li> <li>システム<br/>システムルートフォルダ<br/>¥system32¥config¥SysEvent.Evt</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>SysEvent(Backup).evt</li> <li>AppEvent(Backup).evt</li> </ul> |
| マシンに設定されているホスト名の設定    | システムルートフォルダ<br>¥system32¥drivers¥etc¥hosts   | hosts  |
| マシンに設定されているサービスポートの設定 | システムルートフォルダ<br>¥system32¥drivers¥etc¥services  | services   |
| NIC の実装状況             | ipconfig /all の実行結果  | ipconfig.log   |
| 起動サービス一覧              | net start の実行結果  | netstart.log   |
| バインド状況                | netstat の実行結果  | netstat.log  |
| レジストリ情報               | regedit の実行結果  | regedit.log  |
| ファイル一覧                | dir の実行結果  | dir.log  |
| マシンの環境変数              | set の実行結果  | set.log  |
| ワトソンログファイル            | ワトソン博士のログ格納先フォルダ<br>¥drwtsn32.log  | drwtsn32.log   |
| クラッシュダンプ              | ワトソン博士のクラッシュダンプ格納先フォルダ ¥user.dmp   | user.dmp   |
| マシンのシステム情報            | msinfo32 /report ファイル名の実行結果  | msinfo32.log   |

注

資料採取ツールを実行したあとの格納先でのファイル名です。格納先については、「10. コマ

ンド」の「jss\_log.bat (資料採取)」を参照してください。

## (2) JP1 の情報

JP1 に関する次の情報の採取が必要です。これらの情報は資料採取ツールで採取できます。また、ネットワーク接続でのトラブルの場合、接続先マシン上のファイルの採取も必要です。

表 13-5 JP1 の情報

| 情報の種類                    |          | 採取資料   | ファイル名                 |
|--------------------------|----------|--|-----------------------|
| JP1/IM - Service Support | 統合トレースログ | システムドライブ :¥Program Files¥Hitachi¥HNTRLib2¥spool¥ 以下のファイル   | 採取元のファイル名と同じファイル名     |
|                          | 環境設定情報   | IM-SS パス ¥conf 以下のファイル   | 採取元のファイル名と同じファイル名     |
|                          | ログ情報     | IM-SS パス ¥log 以下のファイル  | 採取元のファイル名と同じファイル名     |
|                          |          | 共有フォルダ ¥log¥ 以下のファイル   |                       |
|                          | セットアップ情報 | <ul style="list-style-type: none"> <li>IM-SS パス ¥tools¥setup¥ 以下のファイル</li> <li>IM-SS パス ¥work¥setup¥ 以下のファイル</li> </ul>      | 採取元のファイル名と同じファイル名     |
|                          |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>共有フォルダ ¥tools¥setup¥ 以下のファイル</li> </ul>   |                       |
|                          | バージョン情報  | システムドライブ :¥Program Files¥InstallShield Installation Information¥{FFF9C54A-48C0-4898-ACBF-93137C462B42}¥Setup.ilg , Setup.ini | Setup.ilg , Setup.ini |
|                          | パッチの適用履歴 | IM-SS パス ¥Patchlog.txt   | 採取元のファイル名と同じファイル名     |

注

クラスタ運用時にだけ採取される資料です。

## (3) オペレーション内容

トラブル発生時のオペレーション内容について、次に示す情報が必要です。

- オペレーション内容の詳細
- 発生している現象の詳細
- 発生時刻
- マシン構成 (各 OS のバージョン, ホスト名, JP1/IM - Service Support の構成)
- 再現性
- ログインユーザー名

## (4) 画面上のエラー情報

次に示すハードコピーを採取してください。

### 13. トラブルシューティング

- JP1/IM - Service Support , および OS が出力しているエラーメッセージのハードコピー
- コマンドが出力しているメッセージのハードコピー

## 13.4 資料の採取

---

トラブルが発生したときに資料を採取する方法を次に示します。

### (1) 資料採取ツールを実行する

コマンドプロンプトを起動して、資料採取ツール ( `jss_log.bat` ) を実行します。

ただし、トラブル発生後、資料採取ツールを実行する前にマシンを再起動しないでください。再起動すると、資料が消失するおそれがあります。

### (2) オペレーション内容を確認する

トラブル発生時のオペレーション内容を確認し、記録しておいてください。確認が必要な情報を次に示します。

- オペレーション内容の詳細
- 発生している現象の詳細
- 発生時刻
- マシン構成 ( 各 OS のバージョン, ホスト名, JP1/IM - Service Support の構成 )
- 再現性
- ログインユーザー名

### (3) 画面上のエラー情報を採取する

画面にエラーが表示された場合は、その情報も採取します。次に示すハードコピーを採取してください。

- JP1/IM - Service Support, および OS が出力しているエラーメッセージのハードコピー
- コマンドが出力しているメッセージのハードコピー

## 13.5 トラブルへの対処方法

一般的に想定されるトラブルについて、対処方法を説明します。

表 13-6 一般的に想定されるトラブル

| 項番 | トラブルの内容  |
|----|--|
| 1  | WWW ブラウザーから JP1/IM・Service Support に接続できない。  |
| 2  | ユーザー情報，ロール情報，プロセスワークボード情報，またはシステム情報を更新したが，異なった更新内容が表示される。  |
| 3  | 検索を実行してから検索結果が表示されるまで時間が掛かる。   |
| 4  | プロセスワークボードまたは対象システムが表示されない。  |
| 5  | 画面操作中にエラーメッセージ KNAB12001-E が出力された。   |
| 6  | 案件フォームを登録したが，プロセスの標準案件フォームが更新されない。   |
| 7  | 案件フォームを登録したら，プロセスの標準案件フォームが更新されてしまった。  |
| 8  | エラーメッセージ KNAB11017-E が出力されたが，ユーザー名・パスワードに誤りがない。  |
| 9  | 案件フォーム登録コマンド実行時に，エラーメッセージ KNAB26202-E が出力された。  |
| 10 | 簡易検索で，検索条件に合った案件が [ 案件検索結果一覧 ] 画面に表示されない。  |
| 11 | 定義ファイルの設定が正しく反映されない。   |
| 12 | 送信されたメールが文字化けしている。   |
| 13 | [ プロセスワークボード作成 ] 画面，または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で，「長期化とする未解決時間」に任意の値を設定しているのに，メイン画面（案件状況）では，デフォルトの 72 時間で長期化の案件と判断されてしまう。   |
| 14 | [ プロセスワークボード編集 ] 画面で，「長期化とする未解決時間」に値を入力するとエラーが発生する。  |
| 15 | コマンドの実行中に，[ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切ったが，コマンドの終了が確認できない。  |
| 16 | Windows イベントログに次のメッセージが表示された。この場合の対処方法については，「12.2.2 案件管理 DB がイベントログに出力するメッセージ」を参照してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• KFPH00211-I</li> <li>• KFPH00212-I</li> <li>• KFPH00213-W</li> </ul> |

### ( 1 ) WWW ブラウザーから JP1/IM - Service Support に接続できない場合

#### 要因

次の要因が考えられます。

- JP1/Service Support サービス，または JP1/Service Support・Web Service サービスが停止している。
- WWW ブラウザーと JP1/IM・Service Support のサーバ間でネットワークトラブルが発生している。
- 指定したポート番号に誤りがある。

## 対処

- JP1/Service Support サービス ,または JP1/Service Support - Web Service サービスが起動しているかどうか確認してください。
- Ping コマンドを実行して、サーバに接続できるかどうかを確認してください。
- telnet コマンドを実行して、対象のポートに接続できるかどうかを確認してください。

## (2) ユーザー情報、ロール情報、プロセスワークボード情報、またはシステム情報を更新したが、異なった更新内容が表示される場合

## 要因

情報を更新した時刻と同時刻に、別のユーザーが同じ情報を更新しています。

## 対処

正しい情報を入力して、再度更新してください。

## (3) 検索を実行してから検索結果が表示されるまで時間が掛かる場合

## 要因

検索条件に指定した文字列を含む案件が多過ぎるため、処理に時間が掛かっています。

## 対処

ステータスや登録日時などの絞り込み条件を検索条件に追加して、検索範囲を絞り込んでください。

検索範囲を絞り込むために、[ すべての条件を満たす ] ラジオボタンを選択してください。

## (4) プロセスワークボードまたは対象システムが表示されない場合

## 要因

操作の誤りなどの要因で、プロセスワークボードまたは対象システムが削除されたおそれがあります。

## 対処

プロセスワークボードを削除した場合は、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーでログインして、メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で対象プロセスワークボードを選択した状態から [ アクション ] - [ プロセスワークボードの削除取り消し ] を実行してください。

対象システムを削除した場合は、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーでログインして、対象システム管理画面で対象システムを選択した状態で [ アクション ] - [ 削除の取り消し ] を実行してください。

## (5) 画面操作中にエラーメッセージ KNAB12001-E が出力された場合

## 要因

次の要因が考えられます。

- JP1/Service Support - DB Server が停止している。
- クライアント環境変数グループの設定が誤っている。
- 案件管理 DB の容量が不足している。
- マシンに多大な負荷が掛かっている。
- jssdbbackup.bat コマンド, jssdbrecovery.bat コマンド, jssdbrorg.bat コマンド, または jssdbreclaim.bat コマンドを実行している。

#### 対処

次の対処を実行してください。

- JP1/Service Support - DB Server が起動しているか確認してください。
- HiRDB クライアント環境変数登録ツール (IM-SS パス ¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdeltadm.exe) を起動し, 次の項目についてクライアント環境変数グループの設定を確認してください。このとき, [ テスト ] ボタンをクリックするとエラーになるので, クリックしないでください。

#### クライアント環境変数グループの設定の確認項目

- システムグループではなくユーザーグループを作成していないか。
- 環境変数グループ名が間違っていないか。
- 環境変数グループの設定が間違っていないか。

HiRDB クライアント環境変数登録ツールの設定値の前後にスペースが含まれる場合, スペースを含めた文字列がそのまま設定されます。設定値を確認するとき, 前後のスペースの有無が間違っていないか注意してください。

- 詳細コードに -756 が出力された場合は, 案件管理 DB の容量が不足しています。不要なデータを削除し, 次の操作を実行してください。
  1. jssdelrec コマンドを実行し, 削除待ち状態のデータを削除する。
  2. jssdbrorg.bat コマンドを実行し, 案件管理 DB の空き領域を再編成する。
- マシンに多大な負荷が掛かっていないか確認し, しばらく時間を空けてから再度操作を実行してください。
- jssdbbackup.bat コマンド, jssdbrecovery.bat コマンド, jssdbrorg.bat コマンド, または jssdbreclaim.bat コマンドを実行していた場合は, コマンドを終了してから再度実行してください。

### (6) 案件フォームを登録したが, プロセスの標準案件フォームが更新されない場合

#### 要因

案件フォームを登録するときに, 案件フォーム登録コマンドの -n オプションを指定したため, プロセスの標準案件フォームとして登録されなかったおそれがあります。

#### 対処

- [ 案件フォームの管理 ] 画面で, 標準案件フォームに指定したい案件フォームを選択した状態から [ アクション ] - [ プロセスの標準案件フォームに設定 ] を実行してください。
- 案件フォームを変更する前に案件が登録された場合は, 再度案件を登録してくだ



さい。

### (7) 案件フォームを登録したら、プロセスの標準案件フォームが更新されてしまった場合

#### 要因

案件フォームを登録するときに、案件フォーム登録コマンドの -n オプションを指定しなかったため、プロセスの標準案件フォームとして登録されたおそれがあります。

#### 対処

- [ 案件フォームの管理 ] 画面で、標準案件フォームに指定したい案件フォームを選択した状態から [ アクション ] - [ プロセスの標準案件フォームに設定 ] を実行してください。
- 案件フォームを変更する前に案件が登録された場合は、再度案件を登録してください。

### (8) エラーメッセージ KNAB11017-E が出力されたが、ユーザー名・パスワードに誤りがない場合

#### 要因

次の要因が考えられます。

- JP1/Service Support - DB Server が停止している。
- クライアント環境変数グループを設定していない。
- クライアント環境変数グループの設定が誤っている。
- jssdbbackup.bat コマンド、jssdbrecovery.bat コマンド、jssdbbrorg.bat コマンド、または jssdbreclaim.bat コマンドを実行している。
- Windows Server 2008 環境でユーザーアカウント制御機能が有効の場合に、管理者として IM-SS パス ¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdcltadm.exe を実行しなかったため、クライアント環境変数グループの設定が有効になっていない。

#### 対処

- JP1/Service Support - DB Server が起動しているか確認してください。
- HiRDB クライアント環境変数登録ツール (IM-SS パス ¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdcltadm.exe) を起動し、次の項目についてクライアント環境変数グループの設定を確認してください。このとき、[ テスト ] ボタンをクリックするとエラーになるので、クリックしないでください。

#### クライアント環境変数グループの設定の確認項目

- システムグループではなくユーザーグループを作成していないか。
- 環境変数グループ名が間違っていないか。
- 環境変数グループの設定が間違っていないか。

HiRDB クライアント環境変数登録ツールの設定値の前後にスペースが含まれる場合、スペースを含めた文字列がそのまま設定されます。設定値を確認するとき、前後のスペースの有無が間違っていないか注意してください。

### 13. トラブルシューティング

- jssdbbackup.bat コマンド, jssdbrecovery.bat コマンド, jssdbbrorg.bat コマンド, jssdbreclaim.bat コマンドを実行していた場合は, コマンドを終了してから再度実行してください。
- Windows Server 2008 環境でユーザーアカウント制御機能が有効の場合は, 管理者として HiRDB クライアント環境変数登録ツール (IM-SS パス ¥dbms¥db¥CLIENT¥UTL¥pdcltadm.exe) を起動してください。なお, 管理者として HiRDB クライアント環境変数登録ツールを起動するには, pdcltadm.exe を右クリックして表示されるプロパティから「管理者として実行」を選択してください。

#### (9) 案件フォーム登録コマンド実行時に, エラーメッセージ KNAB26202-E が出力された場合

##### 要因

次の要因が考えられます。

- 開始タグと終了タグがセットで記述されていない。
- セットとなっている開始タグと終了タグの外側に, 半角スペース, 改行文字およびタブ文字以外の文字が記述されている。
- 項目 ID に誤りがある。

##### 対処

- 開始タグと終了タグをセットで記述してください。
- セットとなっている開始タグと終了タグの外側に, 半角スペース, 改行文字およびタブ文字以外の文字が記述されている場合は, 削除してください。
- 0 (数字のゼロ) と O (英字のオー) に注意して, 正しい項目 ID を指定してください。

#### (10) 簡易検索で, 検索条件に合った案件が [ 案件検索結果一覧 ] 画面に表示されない場合

##### 要因

検索対象に設定した項目の記述方法が誤っているおそれがあります。

##### 対処

システムプロパティファイルに設定した検索対象の項目について, 次の内容を確認してください。

- 指定したすべての項目名は正しいか。また, 大文字・小文字の誤りはないか。
- 検索対象の項目を六つ以上指定していないか。

#### (11) 定義ファイルの設定が正しく反映されない場合

##### 要因

次の要因が考えられます。

- 定義内容が間違っている。
- JP1/IM - Service Support のサービスを再起動していない。

- 定義ファイル内に重複した設定内容を記述している。

#### 対処

次の対処を実行してください。

- 定義内容を見直してください。
- JP1/IM - Service Support のサービスを再起動してください。
- 重複している設定内容を削除してください。

### (12) 送信されたメールが文字化けしている場合

#### 要因

JP1/IM - Service Support から、メールサーバまたはメールクライアントの対応していない文字コードでメールが送信されたおそれがあります。

#### 対処

次のどれかの対処を実施してください。

- メール定義ファイルで指定しているメール本文の文字列の最後に、「¥n」を追加してください。
- メール定義ファイルで指定しているメールの文字コード  
( hptl\_jp1\_imss\_mail\_notice\_charset キー , hptl\_jp1\_imss\_mail\_charset キー )  
を変更してください。
- メール定義ファイルで指定しているメールのタイトルおよび本文で、日本語を使用しないよう変更してください。

メール定義ファイルの詳細については、「11. 定義ファイル」の「メール定義ファイル (jp1imss\_mail\_setting.conf)」を参照してください。

### (13) [ プロセスワークボード作成 ] 画面、または [ プロセスワークボード編集 ] 画面で、「長期化とする未解決時間」に任意の値を設定しているのに、メイン画面（案件状況）では、デフォルトの 72 時間で長期化の案件と判断されてしまう場合

#### 要因

「長期化とする未解決時間」に、876,000 時間より大きな値を指定しているおそれがあります。

#### 対処

[ プロセスワークボード編集 ] 画面で、「長期化とする未解決時間」の設定値を、0 ~ 876,000 の範囲内で、半角数字の整数で入力してください。

### (14) [ プロセスワークボード編集 ] 画面で、「長期化とする未解決時間」に値を入力するとエラーが発生する場合

#### 要因

「長期化とする未解決時間」に、876,000 時間より大きな値を指定しているおそれがあります。

対処

[ プロセスワークボード編集 ] 画面で、「長期化とする未解決時間」の設定値を，0  
～ 876,000 の範囲内で，半角数字の整数で入力してください。

( 15 ) コマンドの実行中に，[ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切ったが，コ  
マンドの終了が確認できない場合

要因

[ Ctrl ] + [ C ] キーなどで実行を打ち切ったため，子プロセスの実行が継続している  
おそれがあります。

対処

次の対処を実行してください。

- [ JP1\_IM-SS コマンドプロンプト ] を終了してください。
- しばらく時間を空けてから，各コマンドの注意事項に従って再度実行してください。

# 付録

---

付録 A ファイル一覧

---

付録 B プロセス一覧

---

付録 C ポート番号一覧

---

付録 D 制限値一覧

---

付録 E JP1 イベント一覧

---

付録 F 各バージョンの変更内容

---

付録 G 用語解説

---

## 付録 A ファイル一覧

JP1/IM - Service Support で使用するファイルおよびフォルダの一覧について説明します。また、JP1/IM - Service Support が出力するログファイルについても説明します。

### (1) JP1/IM - Service Support で使用するファイルおよびフォルダの一覧

JP1/IM - Service Support で使用するファイルおよびフォルダの一覧を次の表に示します。なお、表内の「参照」は次の意味で使用しています。

- ・フォルダに対する「参照」：フォルダ以下に何が格納されているかの確認。
- ・ファイルに対する「参照」：ファイルを開いての内容確認。

表 A-1 ユーザーが参照・編集できるファイル・フォルダ一覧

| ファイル名・フォルダ名   | 内容                       | 参照 | 編集 |
|---|--------------------------|----|----|
| IM-SS パス ¥conf¥   | 環境設定フォルダ                 |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_jplevent_setting.properties       | JP1 イベント発行設定ファイル         |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_jplevent_setting.properties.model | JP1 イベント発行設定ファイルのモデルファイル |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_link_setting.properties           | 関連リンクプロパティファイル           |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_link_setting.properties.model     | 関連リンクプロパティファイルのモデルファイル   |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_main_setting.properties           | システムのプロパティファイル           |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_main_setting.properties.model     | システムのプロパティファイルのモデルファイル   |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties       | 案件集計プロパティファイル            |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_main_setting_kpi.properties.model | 案件集計プロパティファイルのモデルファイル    |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.properties    | 案件自動入力プロパティファイル          |    |    |

| ファイル名・フォルダ名  | 内容  | 参照 | 編集 |
|--|---|----|----|
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_pwb_default_setting.p<br>roperties.model | 案件自動入力プロパティファイルのモ<br>デルファイル                 |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_usermgr.properties                       | ユーザー管理プロパティファイル                             |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_usermgr.properties.mo<br>del             | ユーザー管理プロパティファイルのモ<br>デルファイル                 |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.pr<br>operties       | 入力補助機能プロパティファイル                             |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥hptl_jp1_imss_input_assist_plugin.pr<br>operties.model | 入力補助機能プロパティファイルのモ<br>デルファイル                 |    | ×  |
| IM-SS パス ¥conf¥jplimss_mail_setting.conf                                 | メール定義ファイル                                   |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥jplimss_mail_setting.conf.model                        | メール定義ファイルのモデルファイル                           |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥jplimss_service_setting.conf                           | タスク実行サービス定義ファイル                             |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥jplimss_service_setting.conf.model                     | タスク実行サービス定義ファイルのモ<br>デルファイル                 |    | ×  |
| IM-SS パス ¥conf¥command¥  | コマンド環境設定フォルダ                                |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplimss_itemedit_codema<br>p.conf              | 案件編集コマンド用のコードマッピン<br>グファイル                  |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplimss_itemedit_codema<br>p.conf.conf.model   | 案件編集コマンド用のコードマッピン<br>グファイルのモデルファイル          |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplimss_itementry_codem<br>ap.conf             | 案件登録コマンド用のコードマッピン<br>グファイル                  |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplimss_itementry_codem<br>ap.conf.model       | 案件登録コマンド用のコードマッピン<br>グファイルのモデルファイル          |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplimss_itemimport_code<br>map.conf            | 案件情報インポートコマンド用のコー<br>ドマッピングファイル             |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplimss_itemimport_code<br>map.conf.model      | 案件情報インポートコマンド用のコー<br>ドマッピングファイルのモデルファイ<br>ル |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplimss_itementry_default<br>.conf             | 案件自動入力プロパティファイル（コ<br>マンド用）                  |    |    |

| ファイル名・フォルダ名  | 内容                                | 参照 | 編集 |
|--|-----------------------------------|----|----|
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplimss_itementry_default.conf.model         | 案件自動入力プロパティファイル（コマンド用）のモデルファイル    |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplininformperiod.conf                       | ユーザーログ定義（期限前通知用）ファイル              |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplininformperiod.conf.model                 | ユーザーログ定義（期限前通知用）ファイルのモデルファイル      |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplitemedit.conf                             | ユーザーログ定義（案件編集用）ファイル               |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplitemedit.conf.model                       | ユーザーログ定義（案件編集用）ファイルのモデルファイル       |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplitementry.conf                            | ユーザーログ定義（案件登録用）ファイル               |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplitementry.conf.model                      | ユーザーログ定義（案件登録用）ファイルのモデルファイル       |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplitementrybymail.conf                      | ユーザーログ定義（メールによる案件登録用）ファイル         |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥command¥jplitementrybymail.conf.model                | ユーザーログ定義（メールによる案件登録用）ファイルのモデルファイル |    | ×  |
| IM-SS パス<br>¥conf¥event¥hptl_jpl_imss_jplevent_status.properties       | ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル            |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥event¥hptl_jpl_imss_jplevent_status.properties.model | ステータス変更 JP1 イベント定義ファイルのモデルファイル    |    | ×  |
| IM-SS パス ¥conf¥setup¥  | セットアップ環境設定フォルダ                    |    | ×  |
| IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat                                  | セットアップ情報ファイル                      |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat.model                         | セットアップ情報ファイルのモデルファイル              |    | ×  |
| IM-SS パス ¥conf¥setup¥jsshasetupinfo.bat                                | クラスタ用セットアップ情報ファイル                 |    |    |
| IM-SS パス<br>¥conf¥setup¥jsshasetupinfo.bat.model                       | クラスタ用セットアップ情報ファイルのモデルファイル         |    | ×  |
| IM-SS パス ¥home¥public¥manual¥ja¥                                       | マニュアル格納フォルダ                       |    | ×  |
| IM-SS パス ¥home¥public¥report¥  | レポート作成用のマクロファイル格納フォルダ             |    |    |
| IM-SS パス<br>¥home¥public¥report¥jss_report.xls                         | レポート作成用のマクロファイル                   |    |    |
| IM-SS パス<br>¥home¥public¥report¥jss_report.xls.model                   | レポート作成用のマクロファイルのモデルファイル           |    | ×  |



| ファイル名・フォルダ名  | 内容                              | 参照 | 編集 |
|--|---------------------------------|----|----|
| IM-SS パス ¥home¥public¥inputassist¥                                     | 入力候補値設定ファイル格納フォルダ               |    |    |
| IM-SS パス<br>¥home¥public¥inputassist¥jss_input_assist_sample.txt       | 入力候補値設定ファイルのサンプルファイル            |    |    |
| IM-SS パス<br>¥home¥public¥inputassist¥jss_input_assist_sample.txt.model | 入力候補値設定ファイルのサンプルファイルのモデルファイル    |    | ×  |
| IM-SS パス ¥itemform¥  | 案件フォーム定義ファイル格納フォルダ              |    | ×  |
| IM-SS パス ¥itemform¥jsschange.xml                                       | 案件フォーム定義ファイル（変更管理用）             |    |    |
| IM-SS パス ¥itemform¥jsschange.xml.model                                 | 案件フォーム定義ファイル（変更管理用）のモデルファイル     |    | ×  |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssdefault.xml                                      | デフォルトの案件フォーム定義ファイル              |    |    |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssdefault.xml.model                                | デフォルトの案件フォーム定義ファイルのモデルファイル      |    | ×  |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssincident.xml                                     | 案件フォーム定義ファイル（インシデント管理用）         |    |    |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssincident.xml.model                               | 案件フォーム定義ファイル（インシデント管理用）のモデルファイル |    | ×  |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssproblem.xml                                      | 案件フォーム定義ファイル（問題管理用）             |    |    |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssproblem.xml.model                                | 案件フォーム定義ファイル（問題管理用）のモデルファイル     |    | ×  |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssrelease.xml                                      | 案件フォーム定義ファイル（リリース管理用）           |    |    |
| IM-SS パス ¥itemform¥jssrelease.xml.model                                | 案件フォーム定義ファイル（リリース管理用）のモデルファイル   |    | ×  |
| IM-SS パス ¥log¥   | ログフォルダ                          |    | ×  |

（凡例）

：参照または編集できる

×：参照または編集できない

ユーザーが参照および編集する必要のないファイルとフォルダを次の表に示します。

表 A-2 ユーザーが参照・編集する必要のないファイル・フォルダ一覧

| ファイル名・フォルダ名                                   | 内容   |
|---|--|
| IM-SS パス ¥bin¥                                | コマンド格納フォルダ                                   |
| IM-SS パス ¥conf¥ 以下にある，表 A-1 に記載がないファイルおよびフォルダ | JP1/IM・Service Support の環境設定で使用するファイルおよびフォルダ |

| ファイル名・フォルダ名  | 内容                       |
|--|--------------------------|
| IM-SS パス ¥conf¥command 以下にある，表 A-1 に記載がないファイルおよびフォルダ | 案件フォーム登録コマンド用フォルダ        |
| IM-SS パス ¥db¥  | 案件管理 DB 格納先フォルダ          |
| IM-SS パス ¥dbms¥                                      | 案件管理 DB のシステムファイルおよびフォルダ |
| IM-SS パス ¥lib¥                                       | ライブラリフォルダ                |
| IM-SS パス ¥tools¥                                     | ツールおよびツールの格納フォルダ         |
| IM-SS パス ¥uCPSB¥                                     | WWW コンテナサーバのファイルおよびフォルダ  |
| IM-SS パス ¥work¥                                      | デプロイ対象物格納フォルダ            |

注

jsssetupinfo.bat コマンドで設定する案件管理 DB の格納先フォルダ名がデフォルト値（IM-SS パス ¥db）の場合に作成されます。

## （２）JP1/IM - Service Support が出力するログファイルの一覧

JP1/IM - Service Support が出力するログ情報の種類とデフォルトのファイル名およびフォルダ名を次の表に示します。

「ファイルの切り替え時期」には，JP1/IM - Service Support によって出力先のログファイルが切り替わるタイミングを記載しています。ファイルがこの欄に示すサイズに達したとき，またはこの欄に示す事象が起きたときに，出力先の切り替え，またはファイルの上書きが行われます。なお，ログファイルが複数あり，最大ディスク占有量に達した場合は，更新日付の古いファイルから上書きされます。

また，クラスタ運用の場合には，これらのログファイルは共有ディスクに格納されます。クラスタ運用時には，次の表中の「IM-SS パス ¥log¥」部分を「共有フォルダ ¥log¥」に置き換えてください。

表 A-3 JP1/IM - Service Support のログファイルおよびフォルダー一覧

| ログの種類                             | ファイル名・フォルダ名  | 最大<br>ディス<br>ク占有<br>量 | ファイル<br>の切り替<br>え時期 |
|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------|
| JP1/IM - Service Support ポートレットログ | IM-SS パス<br>¥log¥Server¥jplimssmain{1 2 3 4 5 6 7 8}.log | 32 メガ<br>バイト          | 4 メガバ<br>イト         |
| ユーザー管理ポート<br>レットログ                | IM-SS パス<br>¥log¥Server¥jplimssuser{1 2 3 4 5 6 7 8}.log | 32 メガ<br>バイト          | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件一覧出力コマンド<br>のログ                 | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitemlist{1 2 3 4}.log        | 16 メガ<br>バイト          | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件履歴出力コマンド<br>のログ                 | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitemhistory{1 2 3 4}.log     | 16 メガ<br>バイト          | 4 メガバ<br>イト         |

| ログの種類                                      | ファイル名・フォルダ名  | 最大<br>ディスク占有<br>量 | ファイル<br>の切り替<br>え時期 |
|--|--|-------------------|---------------------|
| 案件登録コマンドのログ                                | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitementry{1 2 3 4}.log         | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| ユーザーインポートコマンドのログ                           | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssuserimport{1 2 3 4}.log        | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件インポートコマンドのログ                             | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitemimport{1 2 3 4}.log        | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件フォーム登録コマンドのログ (C 言語用)                    | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssformdefc{1 2 3 4}.log          | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件フォーム登録コマンドのログ (Java 用)                   | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssformdefj{1 2 3 4}.log          | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 削除コマンドのログ (C 言語用)                          | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdelrecc{1 2 3 4}.log              | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 削除コマンドのログ (Java 用)                         | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdelrecj{1 2 3 4}.log              | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| メールによる案件登録コマンドのログ                          | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitementrybymail{1 2 3 4}.log   | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| マスターシステム・一時受付プロセスワークボードの作成コマンドのログ (C 言語用)  | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jsscreatesysandpwbcc{1 2 3 4}.log | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| マスターシステム・一時受付プロセスワークボードの作成コマンドのログ (Java 用) | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jsscreatesysandpwbj{1 2 3 4}.log  | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件情報集計コマンドのログ (C 言語用)                      | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jsscollectdatac{1 2 3 4}.log      | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件情報集計コマンドのログ (Java 用)                     | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jsscollectdataj{1 2 3 4}.log      | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 期限前通知コマンドのログ                               | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssinformperiod{1 2 3 4}.log      | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| データベースバージョンアップのログ (C 言語用)                  | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssvupdbdatac{1 2 3 4}.log        | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| データベースバージョンアップのログ (Java 用)                 | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssvupdbdataj{1 2 3 4}.log        | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件一括削除コマンドのログ (C 言語用)                      | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitemdeletionc{1 2 3 4}.log     | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件一括削除コマンドのログ (Java 用)                     | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitemdeletionj{1 2 3 4}.log     | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |

| ログの種類                             | ファイル名・フォルダ名   | 最大<br>ディスク占有<br>量 | ファイル<br>の切り替<br>え時期 |
|-----------------------------------|---|-------------------|---------------------|
| 案件一括削除取り消し<br>コマンドのログ (C 言<br>語用) | IM-SS パス ¥log¥command¥jssrevc{1 2 3 4}.log                                    | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件一括削除取り消し<br>コマンドのログ (Java<br>用) | IM-SS パス ¥log¥command¥jssrevj{1 2 3 4}.log                                    | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| 案件編集コマンドのロ<br>グ                   | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitemedit{1 2 3 4}.log                             | 16 メガ<br>バイト      | 4 メガバ<br>イト         |
| DB 初期化コマンドの<br>ログ                 | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdbinit.log   | 100 キ<br>ロバイ<br>ト | コマンド<br>実行時         |
| DB 再編成コマンドの<br>ログ                 | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdbrorg.log   | 100 キ<br>ロバイ<br>ト | コマンド<br>実行時         |
| DB 空き領域解放コマ<br>ンドのログ              | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdbreclaim.log  | 20 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| DB バックアップコマ<br>ンドのログ              | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdbbackup.log   | 10 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| DB リカバリーコマ<br>ンドのログ               | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdbrecovery.log                                       | 10 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| DB バックアップファ<br>イルのログ              | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdbbackupresult.log                                   | 10 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| リカバリーした RD エ<br>リアのログ             | IM-SS パス ¥log¥command¥jssdbrecoveryresult.log                                 | 20 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| セットアップコマ<br>ンドのログ                 | IM-SS パス ¥log¥command¥jsssetup.log  | 1 メガ<br>バイト       | コマンド<br>実行時         |
| アンセットアップコマ<br>ンドのログ               | IM-SS パス ¥log¥command¥jssunsetup.log  | 10 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| ファイルの環境設定の<br>ログ                  | IM-SS パス ¥log¥command¥jsswebconconf.log                                       | 20 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| セットアップのチェッ<br>ク処理のログ              | IM-SS パス ¥log¥command¥jsssetupcheckinfo.log                                   | 10 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| クラスタ用 DB 初期化<br>コマンドのログ           | IM-SS パス ¥log¥command¥jssshadbinit.log  | 100 キ<br>ロバイ<br>ト | コマンド<br>実行時         |
| クラスタ用セットアッ<br>プコマンドのログ            | クラスタ用セットアップコマンドのログは、現用系<br>サーバ、予備系サーバ、および実行時に指定したオ<br>プションで、出力先と出力するログが変わります。 | 1 メガ<br>バイト       | コマンド<br>実行時         |

| ログの種類 | ファイル名・フォルダ名  | 最大<br>ディスク<br>占有<br>量 | ファイル<br>の切り替<br>え時期 |
|-------|--|-----------------------|---------------------|
|       | <p>【現用系で実行した場合】</p> <p>1. 「-c online」を指定した場合</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsshasetup.log</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsshadbinit.log</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsshaconconf.log</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsshasetupcheckinfo.log</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsswebconconf.log</p> <p>2. 「-r」を指定した場合</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsshasetup.log</p> <p>3. 「-vup」を指定した場合</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsshasetup.log</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsshaconconf.log</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥online¥jsswebconconf.log</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥jssvupdbdatac{1 2 3 4}.log</p> <p>共有フォルダ<br/>¥log¥command¥jssvupdbdataj{1 2 3 4}.log</p> <p>【予備系で実行した場合】</p> <p>1. 「-c standby」を指定した場合</p> <p>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br/>サーバ名 ¥jsshasetup.log</p> <p>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br/>サーバ名 ¥jsshadbinit.log</p> <p>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br/>サーバ名 ¥jsshaconconf.log</p> <p>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br/>サーバ名 ¥jsshasetupcheckinfo.log</p> <p>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br/>サーバ名 ¥jsswebconconf.log</p> <p>2. 「-r」を指定した場合</p> <p>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br/>サーバ名 ¥jsshasetup.log</p> |                       |                     |

| ログの種類  | ファイル名・フォルダ名   | 最大<br>ディスク占有<br>量 | ファイル<br>の切り替<br>え時期 |
|--|---|-------------------|---------------------|
|  | 3. 「-vup」を指定した場合<br>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br>サーバ名 ¥jsshasetup.log<br>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br>サーバ名 ¥jsshadbinit.log<br>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br>サーバ名 ¥jssshaconf.log<br>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br>サーバ名 ¥jsswebconf.log |                   |                     |
| クラスタ用アンセット<br>アップコマンドのログ                     | クラスタ用アンセットアップコマンドのログは、現<br>用系サーバと予備系サーバで実行した場合に、ログ<br>の出力先が変わります。<br><br><b>【現用系で実行した場合】</b><br>共有フォルダ<br>¥log¥command¥online¥jsshaunsetup.log<br><br><b>【予備系で実行した場合】</b><br>共有フォルダ ¥log¥command¥standby_ 予備系の<br>サーバ名 ¥jsshaunsetup.log                              | 10 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| クラスタ用セットアップ<br>コマンド（クラスタ<br>定義ファイル更新）の<br>ログ | IM-SS パス ¥log¥command¥jssshaconf.log  | 20 キロ<br>バイト      | コマンド<br>実行時         |
| サービスの登録・起<br>動・削除のログ                         | IM-SS パス ¥log¥system¥jssService{1 2}.log  | 2 メガ<br>バイト       | 1 メガバ<br>イト         |
| タスクサービスの登<br>録・起動・削除のログ                      | IM-SS パス<br>¥log¥system¥jssTaskService{1 2 3 4}.log   | 4 メガ<br>バイト       | 1 メガバ<br>イト         |

## 注

クラスタ運用時でも、出力先のパスを「共有フォルダ ¥log¥」に置き換える必要はありません。

JP1/IM - Service Support では、システムから出力されるログファイルのほかに、ユーザーに公開しているユーザー公開ログがあります。ユーザー公開ログを出力するかどうかや面数、サイズなどはユーザーが任意に設定できます。デフォルトは出力しない設定になっています。なお、次に示すユーザー公開ログの名称、フォルダおよびサイズについてはデフォルトのものです。

表 A-4 JP1/IM - Service Support のユーザー公開ログおよびフォルダ

| ログの種類                    | ファイル名・フォルダ名   | サイズ            | ログファイルの形式              |
|--------------------------|---|----------------|------------------------|
| 案件登録コマンドのユーザー公開ログ        | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitementry¥jssitementry_info{1 2}.log              | 8,192<br>キロバイト | マルチプロセス対応トレースファイル      |
| メールによる案件登録コマンドのユーザー公開ログ  | IM-SS パス<br>¥log¥public¥jssitementrybyemail¥jssitementrybyemail_info{1 2}.log | 8,192<br>キロバイト | マルチプロセス対応トレースファイル      |
| JP1 イベント発行機能のユーザー公開ログ    | IM-SS パス<br>¥log¥public¥jplimssevent{1 2 3 4 5 6 7 8}.log                     | 4,096<br>キロバイト | ラップラウンドファイル<br>(WRAP2) |
| 期限前通知コマンドのユーザー公開ログ       | IM-SS パス<br>¥log¥public¥jssinformperiod_info{1 2}.log                         | 8,192<br>キロバイト | マルチプロセス対応トレースファイル      |
| 入力補助機能のユーザー公開ログ          | IM-SS パス<br>¥log¥public¥jssinputassist_info{1 2}.log                          | 8,192<br>キロバイト | ラップラウンドファイル<br>(WRAP2) |
| JP1/IM・UCMDB 連携のユーザー公開ログ | IM-SS パス<br>¥log¥public¥jss_pluginlog_info{1 2}.log                           | 8,192<br>キロバイト | マルチプロセス対応トレースファイル      |
| 案件編集コマンドのユーザー公開ログ        | IM-SS パス<br>¥log¥command¥jssitemedit¥jssitemedit_info{1 2}.log                | 8,192<br>キロバイト | マルチプロセス対応トレースファイル      |

ログファイルの形式は、JP1/Base のログファイルトラップ機能を使用する場合に必要な情報です。JP1/Base のログファイルトラップ機能の詳細については、マニュアル「JP1/Base 運用ガイド」を参照してください。

## 付録 B プロセス一覧

JP1/IM - Service Support のプロセスを次の表に示します。なお、表内の括弧（ ）内の数値は同時に実行するプロセス数です。

表 B-1 JP1/IM - Service Support のプロセス

| プロセス名                  | 機能   |
|------------------------|--|
| jss_service.exe(1)     | JP1/IM - Service Support を起動するサービスの制御用プロセス           |
| cjstartweb.exe(1)      | WWW コンテナサーバのサービス用プロセス                                |
| cprfd.exe(1)           | WWW コンテナサーバのトレース情報をファイルに出力するプロセス                     |
| pdprcd.exe(1)          | 案件管理 DB サーバの監視や起動を管理するプロセス                           |
| httpsd.exe(2)          | WWW サーバのサービス用プロセス                                    |
| rotatelog2.exe(2)      | WWW サーバのログ出力用プロセス                                    |
| pdsha.exe(1)           | クラスタ環境用のプロセス（クラスタ運用のときだけ起動する）                        |
| hntr2srv.exe(1)        | 統合トレース (HNTRLib2) 起動用のプロセス                           |
| hntr2mon.exe(1)        | 統合トレース (HNTRLib2) 用のプロセス                             |
| jss_taskservice.exe(1) | JP1/Service Support - Task Service を起動するサービスの制御用プロセス |



## 付録 C ポート番号一覧

JP1/IM - Service Support のポート番号について説明します。使用するプロトコルは、TCP/IP です。ポート番号は、JP1/IM - Service Support のセットアップ時に設定されます。

### 付録 C.1 JP1/IM - Service Support が使用するポート番号

JP1/IM - Service Support のポート番号を次の表に示します。

表 C-1 JP1/IM - Service Support のポート番号

| ポート番号     | 説明  |
|-----------|---|
| 24400/tcp | 案件管理 DB サーバとの通信用に使用する。                    |
| 24401/tcp | WWW サーバとの通信用に使用する。また、WWW ブラウザーとの通信用に使用する。 |
| 24402/tcp | WWW コンテナサーバと WWW サーバの連携用に使用する。            |
| 24403/tcp | WWW コンテナサーバとの通信をシャットダウンするときに使用する。         |
| 24404/tcp | システム設定用の WWW サーバとの通信用に使用する。               |

なお、メールの送受信には次の表のポート番号を使用します。

表 C-2 メール送受信に使用するポート番号

| ポート番号   | 説明                  |
|---------|---------------------|
| 25/tcp  | SMTP サーバとの通信用に使用する。 |
| 110/tcp | POP3 サーバとの通信用に使用する。 |

### 付録 C.2 ファイアウォールの通過方向

ファイアウォールの通過方向を次の表に示します。なお、JP1/IM - Service Support は、パケットフィルタリング型、NAT（スタティックモード）型のファイアウォールに対応しています。

表 C-3 ファイアウォールの通過方向

| サービス名                             | ポート番号     | 説明                                 |
|-----------------------------------|-----------|------------------------------------|
| JP1/Service Support - Web Service | 24401/tcp | WWW ブラウザー JP1/IM - Service Support |

（凡例）

：コネクション確立時の接続方向を表す

注

デフォルトのポート番号を使用している場合のポート番号です。

## 付録 D 制限値一覧

JP1/IM・Service Support の各種制限値を次の表に示します。

表 D-1 JP1/IM・Service Support の各種制限値

| 項目  | 制限値   |
|---|---|
| 作成できる対象システムの総数                                | 100 個<br>(削除待ち状態のシステムを含む。マスターシステムを除く)             |
| 1 システムに作成できるプロセスワークボードの件数                     | 4 件   |
| プロセスの総数                                       | 4 個   |
| 作成できるプロセスワークボードの総数                            | 400 件<br>(削除待ち状態のプロセスワークボードを含む。一時受付プロセスワークボードを除く) |
| 一度にログインできるユーザーの数                              | 100 ユーザー <sup>1</sup>                             |
| プロセスワークボードで設定するアクセス権で、一つの権限に対して設定できるユーザー・ロール数 | 1,000 個   |
| 手動または自動で作成できるプロセスワークボード内の案件の数                 | 作成、およびエスカレーションの合計で 99,999 件                       |
| 手動または自動でエスカレーションできるプロセスワークボード内の案件の数           |   |
| 手動または自動で作成できる JP1/IM・Service Support 内の案件の数   | 2,147,483,647 件 <sup>2</sup>                      |
| 関連案件通し番号ごとにエスカレーションできる回数                      | 98 回  |
| 一つの案件を編集できる回数                                 | 2,147,483,646 回 <sup>2</sup>                      |
| 一つの案件に添付できるファイルの数                             | 5 ファイル  |
| 一つの案件に添付できるファイル一つ当たりのサイズ                      | 5 メガバイト   |
| 一つの案件に設定できる関連情報の数                             | 20 個  |
| 一つの案件フォームの変更回数                                | 255 回   |
| 一つの選択系の項目に指定できる選択肢の数                          | 30 個  |
| 作成できるステータスの数                                  | 30 個  |
| 作成できるユーザーの数                                   | 1,000 ユーザー<br>(jp1admin ユーザーを含む)                  |
| 作成できるロールの数                                    | 1,000 個<br>(システムロールを含む)                           |
| 一つのロールに所属するユーザーの数                             | 1,000 ユーザー  |
| 案件一覧の 1 ページ当たりの表示件数                           | 50 件  |
| 検索結果として一覧に表示できる表示件数                           | 100 件   |

| 項目  | 制限値     |
|---|---------|
| 1 台の JP1/IM - Service Support と連携できる JP1/IM - Manager サーバの数 | 1 サーバ   |
| 1 台の JP1/IM - Service Support と連携できる JP1/NETM/AIM サーバの数     | 255 サーバ |

注 1

一度にログインできるユーザーの数は 100 人ですが、案件管理 DB へのアクセス多重度は 10 としています。そのため、11 人以上が同時に案件管理 DB へアクセスした場合、レスポンスが悪くなる場合があります。

注 2

案件管理 DB の容量が上限に達した場合、制限値を超えていなくても、案件の作成や編集ができなくなることがあります。

## 付録 E JP1 イベント一覧

JP1/IM・Service Support から発行される JP1 イベントの詳細を、イベント ID 別に示します。

なお、JP1 イベントの属性の詳細については、マニュアル「JP1/Base 運用ガイド」を参照してください。

### (1) イベント ID : 00005F00 の詳細

| 属性種別 |      | 項目                      | 属性名               | 内容  |
|------|------|-------------------------|-------------------|---|
| 基本属性 |      | イベント ID                 | -                 | 00005F00  |
|      |      | メッセージ                   | -                 | KNAB15069-I 案件のステータスがクローズで登録されました。                              |
| 拡張属性 | 共通情報 | 重大度                     | SEVERITY          | Information   |
|      |      | ユーザー名                   | USER_NAME         | 案件を編集・登録したユーザー名   |
|      |      | プロダクト名                  | PRODUCT_NAME      | /HITACHI/JP1/IM/SS  |
|      |      | オブジェクトタイプ               | OBJECT_TYPE       | ITEM  |
|      |      | オブジェクト名                 | OBJECT_NAME       | / システム名 / プロセス名 / 案件名   |
|      |      | オブジェクト ID               | OBJECT_ID         | 案件 ID   |
|      |      | 事象種別                    | OCCURRENCE        | CLOSE   |
|      |      | 終了時刻                    | END_TIME          | 案件の更新時刻   |
|      |      | プラットフォーム <sup>1</sup>   | PLATFORM          | Windows   |
|      |      | アクションバージョン <sup>1</sup> | ACTION_VERSION    | 085000  |
|      | 固有情報 | 登録者 <sup>1</sup>        | REGISTRANT        | 案件を作成したユーザー名  |
|      |      | JP1/IM・Manager ホスト名     | ITEMENTRY_ACTHOST | JP1/IM・Manager の自動アクション（案件登録）を実行したホスト名 <sup>2</sup>             |
|      |      | 連動元イベント DB 内通し番号        | ITEMENTRY_SEQNO   | JP1/IM・Manager の自動アクション（案件登録）の契機となったイベント DB 内の通し番号 <sup>2</sup> |

( 凡例 )

- : なし

注 1

JP1/IM・View のデフォルトでは、イベントの詳細情報に表示されません。

表示させる方法については、「7.13.1 JP1/IM・Manager と連携するための環境設定」を参照してください。

注 2

案件登録時の自動アクションに定義されていない場合は、JP1 イベントは発行されません。

## (2) イベント ID : 00005F01 の詳細

| 属性種別 |      | 項目                       | 属性名                | 内容  |
|------|------|--------------------------|--------------------|---|
| 基本属性 |      | イベント ID                  | -                  | 00005F01                                    |
|      |      | メッセージ                    | -                  | KNAB15070-I 案件が JP1 イベント発行対象のステータスで登録されました。 |
| 拡張属性 | 共通情報 | 重大度                      | SEVERITY           | Information                                 |
|      |      | ユーザー名                    | USER_NAME          | 案件を編集・登録したユーザー名                             |
|      |      | プロダクト名                   | PRODUCT_NAME       | /HITACHI/JP1/IM/SS                          |
|      |      | オブジェクトタイプ                | OBJECT_TYPE        | ITEM  |
|      |      | オブジェクト名                  | OBJECT_NAME        | / システム名 / プロセス名 / 案件名                       |
|      |      | オブジェクト ID                | OBJECT_ID          | 案件 ID                                       |
|      |      | 事象種別                     | OCCURRENCE         | STATUS                                      |
|      |      | 終了時刻                     | END_TIME           | 案件の更新時刻                                     |
|      |      | プラットフォーム <sup>1</sup>    | PLATFORM           | Windows                                     |
|      |      | アクションバージョン <sup>1</sup>  | ACTION_VERSION     | 085000                                      |
|      | 固有情報 | ユーザー指定の拡張属性 <sup>1</sup> | JP1 イベントに格納できる拡張属性 | ユーザーが定義ファイルで指定するイベント拡張属性の項目 <sup>2</sup>    |

(凡例)

- : なし

注 1

JP1/IM・View のデフォルトでは、イベントの詳細情報に表示されません。

注 2

JP1 イベントに格納できる拡張属性については、「11. 定義ファイル」の「ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル (hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_status.properties)」を参照してください。

---

## 付録 F 各バージョンの変更内容

各バージョンの変更内容を示します。

### 付録 F.1 09-00 の変更内容

- 対応 OS に Windows Server 2008 を追加した。
- バージョン 9 以降の JP1/Cm2/NNMi と連携する場合の、自動アクションの定義例を追加した。
- 入力された文字が UTF-8 に変換されることを考慮し、操作手順で説明している画面上での入力時の制限文字数を、バイト数から文字数に変更した。
- 次のメッセージのシステムの処置とオペレーターの処置を追加した。  
KNAB04005-I
- 次のメッセージのオペレーターの処置を変更した。  
KNAB22102-W
- 次のメッセージを追加した。  
KNAB24205-E ~ KNAB24209-E
- 次のメッセージの説明文を変更した。  
KNAB26151-W

### 付録 F.2 08-51 の変更内容

- メイン画面から簡易検索ができるようにした。
- メイン画面のプロセスワークボード一覧で、ツリーを開閉できるようにした。
- 案件一括削除コマンド (jssitemdeletion)、案件一括削除取り消しコマンド (jssrev) を追加した。
- 案件の検索時に OR 条件を指定できるようにした。
- [ 案件作成 ] 画面および [ 案件編集 ] 画面で、担当者にロールのメンバーを指定できるようにした。
- 案件の作成または編集時に、入力候補値を表示できるようにした。
- 案件の作成または編集時に、項目同士を連携させ、関連元の入力値にあわせて、関連先に候補値を表示できるようにした。
- 案件フォームの項目に対して、次のタイミングに情報を必ず入力する設定を追加した。
  - 案件登録時
  - 案件クローズ時
- 作成できる対象システムの数を、20 個から 100 個に変更した。
- 案件管理 DB のサイズに LL を追加した。
- WWW ブラウザーの終了操作をして [ 案件編集 ] 画面を閉じた時にも、案件の編集状態を解除できるようにした。
- 案件一覧出力コマンド (jssitemlist) に、-d オプションを追加した。
- 案件情報インポートコマンド (jssitemimport) のコードマッピングファイルで、

STATUS セクションに指定できるキー値を追加した。

- メール定義ファイルの hptl\_jp1\_imss\_mail\_server キー , および hptl\_jp1\_imss\_mail\_pop3\_server キーのデフォルト値を , 空欄から localhost に変更した。
- メール定義ファイルの hptl\_jp1\_imss\_mail\_send\_address キーを削除した。
- ユーザーログ定義ファイルの INFORM\_LOG キーのデフォルト値を , N から Y に変更した。
- 次のメッセージの出力先を変更した。  
KNAB20001-I , KNAB28013-E
- 次のメッセージを追加した。  
KNAB11040-E , KNAB13004-W , KNAB15074-W ~ KNAB15082-W ,  
KNAB15084-W , KNAB15087-I , KNAB15088-I , KNAB20237-I ~ KNAB20244-I ,  
KNAB22018-W , KNAB26056-E ~ KNAB26062-E , KNAB26152-E ,  
KNAB26154-E , KNAB28024-E , KNAB28107-I ~ KNAB28113-I
- 次のメッセージを削除した。  
KNAB26014-E , KNAB26018-E
- 次のメッセージのメッセージ ID を変更した。  
KNAB26148-W , KNAB99041-W
- 次のメッセージでオペレーターの処置を変更した。  
KNAB00002-E , KNAB14007-I , KNAB26026-E , KNAB26029-E , KNAB28023-E
- 次のメッセージの本文を変更した。  
KNAB20125-I , KNAB20133-I , KNAB26007-E
- 次のメッセージの説明文を変更した。  
KNAB20139-I , KNAB26007-E , KNAB26151-W , KNAB28023-E
- 次のメッセージでシステムの処置を変更した。  
KNAB28023-E
- 作成できるプロセスワークボードの総数を , 80 件から 400 件に変更した。
- プロセスワークボードで設定するアクセス権で , 一つの権限に対して設定できるユーザー・ロール数を , 255 個から 1,000 個に変更した。
- 一つの選択系の項目に指定できる選択肢の数を , 255 個から 30 個に変更した。

## 付録 F.3 08-50 の変更内容

- メールから案件を作成できるようにした。
- ステータスの表示名や表示順序をカスタマイズできるようにした。
- 作業の期限が近づいていることを関係者にメールで通知できるようにした。
- 次のメッセージを削除した。画面操作をするマシンの前提 OS に , Windows Vista を追加した。
- 画面操作をするマシンの前提プログラムに , Windows Internet Explorer 7 を追加した。
- JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行して他製品と連携できるようにし



- た。
- プロセスワークボードごとに、案件項目の値を自動入力するかどうかを設定できるようにした。
- プロセスワークボードごとに、メイン画面（案件状況）での案件状況の確認に使用するしきい値を設定できるようにした。
- 案件フォームを管理するため、次の機能を追加した。
  - プロセスワークボードごとにカスタマイズした案件フォームの設定
  - プロセスの標準案件フォームの設定
- メール通知定義ファイルの名称を、メール定義ファイルに変更した。
- 次のコマンドを、指定した時刻や間隔で自動実行させるための JP1/Service Support - Task Service サービスを追加した。
  - jsscollectdata（案件情報の集計）
  - jssinformperiod（期限前通知）
  - jssitementrybyemail（メールによる案件登録）
- クラスタ環境でのバージョンアップをできるようにした。
- [ 関連案件状態 ] 画面に右クリックメニューを追加した。
- 次のコマンドでも、ユーザーが追加した項目を処理できるようにした。
  - jssitementry（案件登録）
  - jssitemhistory（案件履歴出力）
  - jssitemimport（案件情報インポート）
  - jssitemlist（案件一覧出力）
- jsssetup.bat コマンド実行時に、バージョンアップ前のバージョンおよび指定したオプションによって行われるセットアップ処理を変更した。
- メッセージを削除した。  
KNAB11036-E
- メッセージを追加した。  
KNAB11039-E, KNAB12013-E, KNAB15064-W, KNAB15065-W, KNAB15066-W, KNAB15067-W, KNAB15068-W, KNAB15069-I, KNAB15070-I, KNAB15071-I, KNAB20011-I, KNAB20012-I, KNAB20013-W, KNAB20014-E, KNAB20222-I, KNAB20223-I, KNAB20224-I, KNAB20225-I, KNAB20226-I, KNAB20228-I, KNAB20229-I, KNAB20230-I, KNAB20231-I, KNAB20232-I, KNAB20233-I, KNAB20234-I, KNAB20235-I, KNAB20236-I, KNAB22008-W, KNAB22009-W, KNAB22010-W, KNAB22011-W, KNAB22012-W, KNAB22013-W, KNAB22014-W, KNAB22015-W, KNAB22016-W, KNAB22017-W, KNAB22114-W, KNAB24007-E, KNAB24204-E, KNAB26022-E, KNAB26023-E, KNAB26024-E, KNAB26025-E, KNAB26026-E, KNAB26027-E, KNAB26028-E, KNAB26029-E, KNAB26030-E, KNAB26031-E, KNAB26032-E, KNAB26033-E, KNAB26034-E, KNAB26036-E, KNAB26037-E, KNAB26038-E, KNAB26039-E, KNAB26040-E, KNAB26041-E,

KNAB26042-E , KNAB26043-E , KNAB26044-E , KNAB26045-E ,  
KNAB26047-E , KNAB26048-E , KNAB26049-E , KNAB26050-E ,  
KNAB26051-E , KNAB26052-E , KNAB26054-E , KNAB26055-E ,  
KNAB26148-E , KNAB26149-E , KNAB26150-E , KNAB26151-W ,  
KNAB26153-E , KNAB28014-E , KNAB28015-E , KNAB28016-E ,  
KNAB28017-E , KNAB28018-E , KNAB28020-E , KNAB28021-E ,  
KNAB28022-E , KNAB28023-E

- メッセージの処置を変更した。

KNAB11035-E , KNAB24104-E , KNAB26105-E , KNAB26113-E ,  
KNAB26118-E , KNAB26147-E , KNAB28010-E , KNAB28011-E ,  
KNAB28012-E , KNAB28101-E , KNAB99041-W

## 付録 F.4 08-11 の変更内容

- 案件の状況を確認できるよう次の機能を追加した。
  - 案件の集計機能
  - 集計データの出力機能
- メイン画面（案件一覧）にツールバーを追加した。
- 画面操作をするマシンの前提 OS に、Windows 2000 を追加した。
- 案件フォームを管理するため、次の機能を追加した。
  - 案件フォームの詳細情報の参照
  - 不要な案件フォームの削除
- クラスタシステムで運用できるようにした。
- エスカレーションルート（エスカレーションの経路）の決め方について、運用例を追加した。
- jssitementry コマンドの実行結果をユーザー公開ログに出力できるようにした。
- jsssetup.bat コマンドに -vup オプションを追加した。
- メイン画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」から、関連する製品のログイン画面などを表示できるようにした。
- メッセージを追加した。

KNAB11035-E , KNAB11036-E , KNAB11037-E , KNAB11038-E ,  
KNAB15042-E , KNAB20010-I , KNAB20135-I , KNAB20136-I , KNAB20137-I ,  
KNAB20138-I , KNAB20139-I , KNAB20140-I , KNAB20141-I , KNAB20142-I ,  
KNAB20143-I , KNAB20144-I , KNAB20145-I , KNAB20146-I , KNAB20147-I ,  
KNAB20148-I , KNAB20149-I , KNAB20216-I , KNAB20217-I , KNAB20221-E ,  
KNAB24203-E , KNAB26020-E , KNAB26021-E , KNAB26133-E ,  
KNAB26134-E , KNAB26135-E , KNAB26136-E , KNAB26137-E ,  
KNAB26138-E , KNAB26139-E , KNAB26140-E , KNAB26141-E ,  
KNAB26142-E , KNAB26143-E , KNAB26144-E , KNAB26145-E ,  
KNAB26146-E , KNAB26147-E , KNAB26210-E , KNAB28013-E

- メッセージの対処を変更した。  
KNAB11017-E , KNAB22007-W , KNAB24102-E , KNAB26102-E , KNAB26103-E
- メッセージを変更した。  
KNAB26208-E , KNAB99042-E , KNAB99043-E , KNAB99044-E , KNAB99047-E

---

## 付録 G 用語解説

### ( 英字 )

---

#### IT サービス

ビジネスやサービスの遂行を支援する仕組みとして IT システムを活用した、ユーザーの要望を満たすサービスのことです。

#### JP1/AJS

業務を自動的に運用するためのプログラムです。  
処理を順序付けて定期的に行ったり、特定の事象が発生したときに処理を開始したりできます。

#### JP1/Base

JP1/IM の基盤機能を提供するプログラムです。  
JP1 イベントの送受信や、ユーザーの管理、起動の制御などをします。また、JP1/IM システムのエージェントとしての役割も持ちます。  
JP1/Base は、JP1/IM - Manager の前提プログラムです。

#### JP1/Cm2/NNM

ネットワークの構成管理、性能管理および障害管理のための統合ネットワーク管理プログラムの総称です。

#### JP1/IM - Manager

JP1/IM - Manager は、システム全体の一元的な監視と操作を実現することで、システムを統合管理するためのプログラムです。

#### JP1/IM - Service Support

JP1/IM - Service Support は、ユーザーからの問い合わせやシステム障害、そこから派生した問題、検討課題などを、解決が必要な案件として記録、管理するためのプログラムです。  
関連項目     案件

#### JP1/NETM/AIM

ネットワーク装置を含めたハードウェア情報、ソフトウェア情報、契約情報などをデータベースに一元管理することで、資産の導入、ソフトウェアのライセンス管理、機器の保守などに伴う IT 資産管理業務の合理化および管理コストの低減を支援するプログラムです。

#### JP1/NETM/AIM サーバ

JP1/NETM/AIM が稼働するサーバの総称です。資産情報を管理し、資産情報に関するサービスを提供します。  
関連項目     JP1/NETM/AIM

#### JP1/NETM/DM

ソフトウェアの配布およびクライアントの管理を、ネットワークを利用し一括して行うシステムの総称です。

## JP1/PFM - Web Console

JP1/PFM を構成するプログラムの一つです。WWW ブラウザーでシステムの稼働状況を一元的に監視するため WWW アプリケーションサーバの機能を提供します。JP1/PFM - Web Console には、次の機能があります。

- GUI の表示
- 統合監視および管理機能
- レポートの定義およびアラームの定義

## jp1admin ユーザー

JP1/IM - Service Support のシステム管理者用ユーザーで、デフォルトで登録されています。

## JP1 イベント

システムで発生した事象を JP1 で管理するための情報です。

JP1 イベントは、次のような属性に分けて、事象を記録しています。

### 基本属性

すべての JP1 イベントが持つ属性です。

属性名を表記する場合、例えばイベント ID は B.ID (または単に ID) のように記述します。

### 拡張属性

JP1 イベントの発行元が任意に指定できる属性です。拡張属性は、次の共通情報と固有情報で構成されます。

- ・ 共通情報 (形式が統一されている拡張属性の情報)
- ・ 固有情報 (共通情報以外の各製品固有の形式の情報)

属性名を表記する場合、例えば重大度は E.SEVERITY (または単に SEVERITY) のように記述します。

JP1 イベントは、JP1/Base のイベントサービス機能が管理しています。システムで発生した事象を JP1 イベントとしてデータベースに記録しています。

## WWW コンテナサーバ

画面の表示制御をする JP1/IM - Service Support の内部コンポーネントです。

関連項目     WWW サーバ, 案件管理 DB サーバ

## WWW サーバ

案件管理コンソール (WWW ブラウザー) との通信の窓口となる JP1/IM - Service Support の内部コンポーネントです。

関連項目     WWW コンテナサーバ, 案件管理 DB サーバ

## (ア行)

---

### 案件

プロセスワークボードで解決する作業の単位であり、作業の情報を記録するレコードのことです。一つのプロセスワークボードに複数の案件を登録でき、案件に記録された情報を、複数の作業者が更新できます。案件同士の関係は、各案件の項目に、関係する案件の情報を記載することで定義できます。

なお、マニュアル内では、案件を登録するプロセスに合わせて、次のように呼ぶこともあります。

- インシデント管理プロセスに登録される案件：インシデント

- 問題管理プロセスに登録される案件：問題点
- 変更管理プロセスに登録される案件：変更点
- リリース管理プロセスに登録される案件：リリース案件

関連項目 プロセスワークボード, プロセス

## 案件 ID

案件に登録した際に、その案件に対し JP1/IM・Service Support が自動で採番する ID です。JP1/IM・Service Support 内で一意の ID となります。

## 案件一覧

JP1/IM・Service Support の表示条件に従って、案件の一覧を表示する個所のことです。例えば、メイン画面（案件一覧）の案件一覧には、プロセスワークボード一覧で選択した対象システムまたはプロセスの案件が、一覧で表示されます。

案件一覧では、各案件のタイトルや作業状況、担当者などが確認できます。

## 案件管理 DB

JP1/IM・Service Support が提供するデータベースの名称です。

JP1/IM・Service Support を使ってユーザーが構築した対象システム、プロセスの構成情報や、登録、更新した案件情報など、ユーザーが JP1/IM・Service Support を利用するために作成、定義した情報のすべてが案件管理 DB で管理されます

## 案件管理 DB サーバ

案件管理 DB の管理をする JP1/IM・Service Support の内部コンポーネントです。

関連項目 WWW コンテナサーバ, WWW サーバ

## 案件管理コンソール

WWW ブラウザーから案件管理サーバの JP1/IM・Service Support にログインして、案件を参照または操作するマシンを指します。

関連項目 案件管理サーバ

## 案件管理サーバ

JP1/IM・Service Support がインストールされたサーバです。案件は、案件管理サーバの案件管理 DB で管理されています。WWW ブラウザーから案件管理サーバにアクセスすることで、案件を参照できます

関連項目 案件, 案件管理 DB

## 案件フォーム

案件を入力する画面のフォーマットを指します。案件フォームは定義ファイルによって定義され、プロセスワークボードと関連づけられて管理されます。

関連項目 プロセスワークボード

## イベントサーバ

JP1/Base で JP1 イベントを管理する機能を持つプログラムです。イベントサーバを起動すると、JP1 イベントを収集・配布できる状態になります。

## インシデント管理

サービスへの影響を最小限にとどめるための活動です。ユーザーからの問い合わせやシステムの正

常な運用を妨げる事象をインシデントとして管理し、適切な回答や回避策を早急に提示します。  
JP1/IM・Service Support では、この活動の内容を「インシデント管理」と呼ばれるプロセスワークボード上で管理します。  
関連項目 プロセスワークボード

## エージェント

JP1/IM・Manager によって管理されるマシンの総称です。このマシンには JP1/Base が必要です。

## エスカレーション

案件の内容に応じて、適切な対応ができるほかのプロセス担当者に、案件の対応を依頼することです。

## (カ行)

---

### クラスタシステム

複数のサーバを連携させて一つのシステムとして運用するシステムのことです。  
障害が発生してもほかのサーバに処理を引き継ぐことで業務が中断することを避け、可用性を向上させることを目的としています。この処理を引き継ぐことをフェールオーバーといいます。  
業務を実行中のサーバ（実行系）で障害が発生すると、待機していた別のサーバ（待機系）が業務の処理を引き継ぎます。実行「系」から待機「系」へ業務を切り替えるので、「系切り替えシステム」とも呼びます。  
なお、クラスタシステムの種類には、複数のサーバが並列処理をして負荷分散することを目的としたシステム構成などもありますが、このマニュアルでは、フェールオーバーによって業務の中断を防ぐシステム構成のことだけを指します。  
関連項目 フェールオーバー

### 系切り替えシステム

関連項目 クラスタシステム

## (サ行)

---

### システム視点

メイン画面（案件状況）で案件の状況を確認するときの視点のことです。システム視点は、JP1/IM・Service Support で管理しているシステム全体の案件の状況を確認する場合に適しています。  
関連項目 プロセス視点

### システムロール

システムで定義されているロールのことです。ロール ID に「\_jp1」で始まる名称が付けられています。JP1/IM・Service Support の画面を操作して、環境を構築するユーザーは、このロールに所属している必要があります。

### ステータス

案件の状態を表す情報です。案件に対する作業状況を案件ごとに案件一覧から確認できます。通常、案件が解決したか、解決していないのであればどの段階かを監視、集計するために使用します。  
関連項目 案件、案件一覧

## ステータス ID

JP1/IM・Service Support 内でステータスを一意に識別するための ID です。デフォルトでは、通常の運用で使用するステータスの ID が 8 種類、ユーザー拡張用に用意されているステータスの ID が 10 種類あります。

## 制御文字

このマニュアルでは、次に示す文字を制御文字と呼びます。

- ASCII 文字コードの 0x00 ~ 0x1F と 0x7F の文字

## ( 夕行 )

---

### 対象システム

JP1/IM・Service Support の管理対象となるシステムを意味します。JP1/IM・Service Support の管理対象となったシステムは、プロセスワークボード一覧で管理されます。

関連項目 プロセスワークボード一覧

### 添付資料

案件に添付できるファイルを指します。

### 統合マネージャー

JP1/IM・Manager が稼働するサーバの総称です。システムで発生する事象を管理し、事象に対応する運用操作の基盤を提供します。

関連項目 JP1/IM・Manager

## ( 八行 )

---

### フェールオーバー

JP1 を実行するサーバに障害が発生した場合に、ほかの正常なサーバに JP1 を移動させて処理を続行することです。または、システム管理者の操作によって、JP1 を実行するサーバを切り替えることです。

実行系サーバから待機系サーバにフェールオーバーするため、系切り替えともいいます。

### 物理ホスト

クラスタシステムで JP1 を運用する場合の、クラスタシステムを構成する物理的なサーバのことです。論理ホスト（物理的なサーバに依存しないで、フェールオーバーできる論理的なサーバ）に対する用語です。

関連項目 クラスタシステム、論理ホスト、フェールオーバー

### プロセス

このマニュアルでは次の二つの意味で使用しています。

- JP1/IM・Service Support でカテゴリ分けした作業の単位。インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理の 4 種類がある。
- 製品が動作するための内部プログラム

関連項目 インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理



## プロセス間 ID

案件作成時に自動で採番される関連案件通し番号と、エスカレーションごとに上がる番号を組み合わせた値をプロセス間 ID と呼びます。関連案件通し番号が同じ案件は、エスカレーションによって関連づけられた案件だとわかります。エスカレーションごとに上がる番号によって、その案件が何回エスカレーションしたかがわかります。JP1/IM・Service Support 内で一意の ID となります。

## プロセス視点

メイン画面（案件状況）で案件の状況を確認するときの視点のことです。プロセス視点は、特定のシステム内のプロセスの状況を詳細に確認する場合に適しています。

関連項目 システム視点

## プロセスの標準案件フォーム

プロセスワークボードごとに異なる案件フォームを登録しておくことで、複数の案件フォームを使い分けられます。プロセスの標準案件フォームは、プロセスごとに設定されたデフォルトで使用する案件フォームのことです。[案件フォームの管理]画面で設定できます。

## プロセスワークボード

プロセスごとの作業を記録する場所の単位です。ユーザーは、プロセスワークボード上で案件の登録や更新、ほかのプロセスへのエスカレーションなど、問題解決に向けた作業を実施します。

関連項目 プロセス

## プロセスワークボード一覧

プロセスごとの作業を管理するプロセスワークボードの一覧のことです。対象システム、プロセスの階層で管理され、階層ごとに案件を案件一覧で参照できます。

関連項目 プロセスワークボード、対象システム、プロセス、案件一覧

## プロセスワークボード管理者

プロセスワークボードの管理をするユーザー、ロールのことです。プロセスワークボード管理者になると、そのプロセスワークボードに対する編集権限と案件に対するすべてのアクセス権を持つようになります。

## 変更管理

IT サービスの改善を目的とした、IT サービスの変更を検討するための活動です。変更による障害発生リスクや業務への影響度を考慮に入れた上で、変更内容の審議と変更計画の立案を実施します。

JP1/IM・Service Support では、この活動の内容を「変更管理」と呼ばれるプロセスワークボード上で管理します。

関連項目 プロセスワークボード

## （マ行）

---

### メイン画面（案件一覧）

JP1/IM・Service Support の主画面の一つです。左フレームにプロセスワークボード一覧、右上フレームに案件一覧、右下フレームに案件プレビューが表示されます。この画面を起点に案件の管理を実施します。

### メイン画面（案件状況）

JP1/IM・Service Support の主画面の一つです。左フレームにメニュー、右上フレームに状況確認、

右下フレームに対象案件一覧が表示されます。この画面を起点に、案件の作業状況の管理を実施します。

## メール管理サーバ

メールによる案件登録の際に、送信されたメールを管理するメールサーバです。

## 問題管理

システムの正常運用を妨げる事象の原因を追求、解決するための活動です。ユーザーからの問い合わせやシステム障害などを機に、原因追及が必要と判断したものを問題点として管理し、その問題点の根本原因の究明と恒久的な解決策を提示します。

JP1/IM・Service Support では、この活動の内容を「問題管理」と呼ばれるプロセスワークボード上で管理します。

関連項目 プロセスワークボード

## (ラ行)

---

## リリース管理

変更管理で検討した IT サービスの改善を、実装するための活動です。実装計画に基づき、構築、テスト、実装を実施します。

JP1/IM・Service Support では、この活動の内容を「リリース管理」と呼ばれるプロセスワークボード上で管理します。

関連項目 プロセスワークボード

## ロール

JP1/IM・Service Support にログインするユーザーをグループ定義したものです。ユーザーと同様に、プロセスワークボード、案件へのアクセス権を与えられます。

## 論理ホスト

クラスタシステムで JP1 を運用するときに、JP1 の実行環境となる論理上のサーバです。また、障害が発生した場合に、フェールオーバーするときの単位です。

論理ホストは、フェールオーバーの時に引き継がれる論理 IP アドレスと共有ディスクを持ち、それらを使って実行する JP1 などのアプリケーションから構成されます。

フェールオーバー時は、論理 IP アドレスと共有ディスクを引き継いで JP1 の実行を継続します。

これによって、JP1 を実行するサーバが物理的に変わっても、ほかのホストからは同じ IP アドレスでアクセスでき、一つのホストが常に動作しているように見えます。

関連項目 クラスタシステム、フェールオーバー

---

# 索引

## 数字

---

08-11 の変更内容 828  
08-50 の変更内容 826  
08-51 の変更内容 825  
09-00 の変更内容 825

## C

---

CSV ファイルへの出力 98  
    jssitemhistory ( 案件履歴出力 ) 419  
    jssitemlist ( 案件一覧出力 ) 430  
    検討 196

## H

---

HNTRLib2 126  
    統合トレースログ 793

## I

---

ITIL 2  
IT サービス 2  
    用語解説 830  
IT サービス管理でのサービスサポートの役割 2  
[IT プロセス管理] 画面 ( 案件フォーム定義情報のプレビュー ) 283

## J

---

JAAS 対応ユーザ管理定義ファイル  
    ( hptl\_jp1\_imss\_ua\_conf.properties ) 632  
JP1/AJS  
    JP1 イベント連携 199  
    用語解説 830  
JP1/Base  
    JP1/IM - Manager と連携する場合のシステム構成 33  
    用語解説 830  
JP1/Cm2/NNMi  
    JP1 イベント連携 200  
    用語解説 830

JP1/Cm2/NNMi

    JP1 イベント連携 199

JP1/IM - Manager

    JP1 イベント連携 ( 統合スコープ ) 200

    サービスおよびプロセス ( クラスタシステム ) 324

    用語解説 830

    連携 136

    連携するための環境設定 302

    連携する場合のシステム構成 33

    連携の検討 198

JP1/IM - Service Support

    JP1/IM - Service Support とは 2

    案件解決の流れ 18

    アンセットアップとアンインストール 229

    運用サイクル 163

    運用例 14

    概要 1

    環境構築 237

    環境見直し 360

    起動 234

    起動と終了 233

    機能 39

    構成 30

    サービス 126

    サービスサポートの運用支援 4

    システム構成 30

    終了 235

    状況確認と分析 27

    使用するポート番号 819

    設計 161

    特長 7

    メンテナンス 351

    用語解説 830

JP1/IM - Service Support 以外のシステムからの案件データの移行 ( 手順 ) 311

JP1/IM - Service Support 以外のシステムからのユーザー情報の移行 ( 手順 ) 313

JP1/IM - Service Support 以外のシステムで  
管理している情報との連携 156

環境設定 309

JP1/IM - UCMDB

管理する機器情報の表示 150

接続 151

連携 150

連携するための環境設定 307

連携する場合のシステム構成 36

連携の検討 205

JP1/IM - UCMDB サーバ 36

JP1/IM - View

案件登録 146

連携 146

連携するための環境設定 306

連携の検討 204

JP1/NETM/AIM

管理する機器情報の表示 148

接続 149

用語解説 830

連携 148

連携するための環境設定 307

連携する場合のシステム構成 34

連携する場合のシステム構成 (JP1/  
NETM/AIM, JP1/NETM/DM) 37

連携の検討 204

JP1/NETM/AIM サーバ 35

用語解説 830

JP1/NETM/DM

JP1/NETM/AIM, JP1/NETM/DM と  
連携する場合のシステム構成 37

JP1 イベント連携 201

用語解説 830

JP1/NETM/DM を使ったリモートインス  
トール 217

JP1/PFM - Web Console

JP1 イベント連携 201

用語解説 831

JP1/Service Support - Task Serviceサービス  
591

jp1admin ユーザー 121

所属するロール 122

[ユーザー管理]画面 246

用語解説 831

JP1 以外の運用管理製品との連携 153

JP1 イベント

JP1/IM - Manager との連携 136

JP1 イベント発行設定ファイル 483

イベント ID:00005F00 203

イベント ID:00005F00 の詳細 823

イベント ID:00005F01 203

イベント ID:00005F01 の詳細 824

自動アクション定義例 202

ステータス変更 JP1 イベント定義  
ファイル 583

ステータス変更の通知 143

対処状況の変更 141

用語解説 831

JP1 イベント一覧 823

JP1 イベントによるステータス変更の通知と  
自動アクション 143

JP1 イベント発行設定ファイル

( hptl\_1\_imss\_jplevent\_setting.propertie  
s ) 483

jss\_log.bat ( 資料採取 ) 374

jsschauthorityserver( 認証サーバ切り替え )  
377

jsscollectdata ( 案件情報集計 ) 379

jsscreatesysandpwb ( マスターシステム・  
時受付プロセスワークボード作成 ) 438

jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアッ  
プ ) 441

jssdbinit.bat ( 案件管理 DB 初期化 ) 445

jssdbreclaim.bat ( 案件管理 DB 空き領域解  
放 ) 447

jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバ  
リー ) 449

jssdbrorg.bat ( 案件管理 DB 再編成 ) 453

jssdelrec ( 案件管理 DB データ削除 ) 381

jssformcustomizer ( 案件フォーム定義ファ  
イル編集 ) 383

jssformdef ( 案件フォーム登録 ) 384

jsshadbinit.bat ( クラスタ環境用案件管理  
DB 初期化 ) 455

jsshasetup.bat ( クラスタ環境用セットアッ  
プ ) 458

jsshaunsetup.bat ( クラスタ環境用アンセットアップ ) 463  
 jssinformleave ( 滞留案件通知 ) 386  
 jssinformperiod ( 期限前通知 ) 388  
 jssitemdeletion ( 案件一括削除 ) 390  
 jssitemedit ( 案件編集 ) 392  
 jssitementry ( 案件登録 ) 406  
 jssitementrybyemail ( メールによる案件登録 ) 416  
 jssitemhistory ( 案件履歴出力 ) 419  
 jssitemimport ( 案件情報インポート ) 427  
 jssitemlist ( 案件一覧出力 ) 430  
 jssrev ( 案件一括削除取り消し ) 434  
 jsssetup.bat ( セットアップ ) 465  
 jssunsetup.bat ( アンセットアップ ) 470  
 jssuserimport ( ユーザー情報インポート ) 436

## L

LDAP サーバとの連携 159

## O

OS の環境構築 214

## U

URL 定義ファイル ( jsslogin.url ) 486

## W

WWW コンテナサーバ 127

用語解説 831

WWW サーバ 127

用語解説 831

## あ

アクセス権

アクセス権の削除 269

アクセス権の追加 268

案件に対するアクセス権の管理 91

設定手順 266

割り当て 266

割り当ての設計 171

[ アクセス権編集 ] 画面 268

アンインストール手順 230

案件 4

アクセス権の管理 91

案件一覧 ( 用語解説 ) 832

[ 案件作成 ] 画面での案件の作成 72

案件データの移行 311

案件で管理する項目と入力方法の検討 189

案件の一覧表示 54

案件の管理 43

案件の作業状況の表示 63

案件の表示 60

案件を操作するための環境設定 294

受付から解決まで 21

エスカレーション 83

関連案件の表示 65

検索 68

コマンドによる案件の作成 82

削除 89

作成 72

自動登録の検討 195

詳細表示 60

ステータスの変更 86

内容の編集 86

編集 85

メールによる案件の作成 77

用語解説 831

履歴の表示 62

案件 ID 56

用語解説 832

案件管理 DB 8

jssdbbackup.bat ( 案件管理 DB バックアップ ) 441

jssdbinit.bat ( 案件管理 DB 初期化 ) 445

jssdbreclaim.bat ( 案件管理 DB 空き領域解放 ) 447

jssdbrecovery.bat ( 案件管理 DB リカバリー ) 449

jssdborg.bat ( 案件管理 DB 再編成 ) 453

jssdelrec ( 案件管理 DB データ削除 )  
     381  
     コマンドを使った案件管理 DB の情報の更新 129  
     用語解説 832  
 案件管理 DB サーバ 127  
     用語解説 832  
 案件管理コンソール 31  
     用語解説 832  
 案件管理サーバ 31  
     用語解説 832  
 案件検索用の案件フォーム定義ファイル ( 任意 ) 541  
 [ 案件作成 ] 画面での案件の作成 72  
 案件自動入力プロパティファイル  
     hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.  
         properties 488  
     jplimss\_itementry\_default.conf 493  
 案件自動入力プロパティファイル  
     ( hptl\_jp1\_imss\_pwb\_default\_setting.pro  
         erties ) 488  
 案件自動入力プロパティファイル  
     ( jplimss\_itementry\_default.conf ) 493  
 案件集計プロパティファイル  
     ( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting\_kpi.prope  
         rties ) 497  
 案件情報入力ファイル ( 任意 ) 506  
 案件情報の出力に関する検討 196  
 案件で管理する項目と入力方法の検討 189  
 案件内容の編集 86  
 案件の作業状況の管理 106  
 案件の作業状況の表示 63  
 案件の集計データのファイル出力 112  
 案件の集計と集計結果のファイル出力に関する検討 197  
 案件のステータスの検討 186  
 案件のステータス変更に応じた JP1 イベントの対処状況の変更 141  
 案件フォーム 8  
     jssformdef ( 案件フォーム登録 ) 384  
     案件フォームの管理 99  
     カスタマイズ 274  
     削除 276

    情報の参照 275  
     用語解説 832  
 [ 案件フォーム定義 ] 画面 ( 案件フォーム定義 ) 281  
 案件フォーム定義ファイル  
     jssformcustomizer ( 案件フォーム定義ファイル編集 ) 383  
     カスタマイズ 278  
 案件フォーム定義ファイル ( 任意 ) 514  
 案件フォーム定義ファイル編集時のメッセージ 775  
 [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面 ( 案件フォームカスタマイズ ) 280  
 [ 案件フォーム定義編集ユーティリティ ] 画面 ( 案件フォーム定義選択 ) 279  
 案件フォームの管理 99  
 [ 案件フォームの管理 ] 画面 275  
 [ 案件フォームの詳細情報 ] 画面 276  
 案件履歴の表示 62  
 アンセットアップ手順 229

## い

一時受付プロセスワークボード 79  
 イベントサーバ  
     用語解説 832  
 イベントログの一覧 670  
 インシデント管理 3  
     用語解説 832  
 インストール実行時のメッセージ 781  
 インストールとセットアップ 211  
 インストールとセットアップの流れ 212  
 インストール前に必要な作業 214  
 インポート  
     jssitemimport ( 案件情報インポート )  
         427  
     jssuserimport ( ユーザー情報イン  
         ポート ) 436

## え

エージェント 34  
     用語解説 833  
 エスカレーション 83

エスケーション (概要) 10  
用語解説 833

## か

各バージョンの変更内容 825  
カスタマイズ  
  jsssetupinfo.bat コマンドの編集 217  
  案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ 278  
  案件フォームのカスタマイズ 274  
  ステータスのカスタマイズ 284  
  定義ファイルによる環境設定 297

## 画面

[IT プロセス管理] 画面 (案件フォーム定義情報のプレビュー) 283  
[アクセス権編集] 画面 268  
[案件フォーム定義] 画面 (案件フォーム定義) 281  
[案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォームカスタマイズ) 280  
[案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォーム定義選択) 279  
[案件フォームの管理] 画面 275  
[案件フォームの詳細情報] 画面 276  
[対象システム管理] 画面 252  
[対象システム作成] 画面 253  
[対象システム編集] 画面 254  
[プロセスワークボード作成] 画面 256  
[プロセスワークボード参照] 画面 265  
[プロセスワークボード編集] 画面 262  
[ユーザー管理] 画面 241  
[ユーザー作成] 画面 242  
[ユーザー選択] 画面 248  
[ユーザー編集] 画面 244  
[ロール管理] 画面 247  
[ロール作成] 画面 247  
[ロール編集] 画面 249

画面操作時 (案件管理) のメッセージ 679

画面操作時 (ユーザー管理, ロール管理) のメッセージ 673  
環境構築の流れ 239  
環境を構築するための設計 214  
関連案件の表示 65  
関連リンク  
  定義ファイルによる環境設定 297  
関連リンクプロパティファイル  
  (hptl\_jp1\_imss\_link\_setting.properties) 546

## き

機器情報外部参照プロパティファイル  
  (hptl\_jp1\_imss\_ci\_link\_setting.properties) 630  
期限前通知 608  
既存の JP1/IM・Service Support からのデータの移行 (手順) 314  
機能一覧 41  
共通メッセージログ 793  
共有ディスク 319  
  共有ディスク上のファイル構成 324  
  前提条件 320

## く

クラスタシステム  
  JP1/IM・Manager 連携 203  
  JP1/IM・Service Support がサポートする範囲 321  
  JP1/IM・Service Support の起動と終了 236  
  JP1/IM・Service Support の構成 322  
  JP1/IM・Service Support をクラスタシステムで運用するための制限 321  
  jsshasetupinfo.bat の編集 329  
  案件管理 DB のサイズ拡張 337  
  インストール 328  
  運用 132  
  運用と環境構築 317  
  概要 (一般論) 318

環境設定（新規インストールからの環境構築） 327  
 環境設定（物理ホストからの移行） 335  
 環境設定の流れ（新規インストールからの環境構築） 327  
 環境設定前に必要な作業 327  
 クライアント環境変数，ODBC の設定 334  
 クラスタ運用 319  
 クラスタ運用時の注意事項 348  
 クラスタ運用の概要 318  
 クラスタ運用の前提条件 319  
 クラスタ環境での JP1 イベントの発行 340  
 クラスタ環境でのバージョンアップ 342  
 クラスタソフト 318  
 クラスタソフトへのサービスの登録 332  
 クラスタソフトへのリソースの登録 331  
 実行系サーバ，待機系サーバで実行できるコマンド 133  
 認証サーバの設定 333  
 フェールオーバー時の JP1/IM - Service Support の動作 132  
 マニュアルの組み込み手順 334  
 用語解説 833  
 論理ホスト 318  
 論理ホスト削除 339  
 論理ホストのセットアップ（現用系） 331  
 論理ホストのセットアップ（予備系） 332

## け

---

系切り替えシステム  
   用語解説 833  
 検索 68  
   検索結果の表示 70  
   検索範囲および検索条件の指定 68  
 検討

JP1/IM - Manager 連携 198  
 JP1/IM - UCMDB 連携 205  
 JP1/IM - View 連携 204  
 JP1/NETM/AIM 連携 204  
 案件情報の出力 196  
 案件の自動登録 195  
 案件の集計と集計結果のファイル出力 197  
 案件のステータス 186  
 データ移行 210  
 データベース 206  
 メールによる案件登録 194

## こ

---

公開ログ 794  
 構成管理 4  
 項目間連携 158  
 コードマッピングファイル  
   jplimss\_itemedit\_codemap.conf 549  
   jplimss\_itementry\_codemap.conf 558  
   jplimss\_itemimport\_codemap.conf 563  
 コードマッピングファイル  
   （jplimss\_itemedit\_codemap.conf） 549  
 コードマッピングファイル  
   （jplimss\_itementry\_codemap.conf） 558  
 コードマッピングファイル  
   （jplimss\_itemimport\_codemap.conf） 563  
 コマンド 367  
 コマンド一覧 370  
 コマンド実行時のサービスの状態 372  
 コマンドによる案件の作成 82  
 コマンドの自動実行スケジュールの設定 271  
 コマンドの文法 368  
 コマンドプロンプトを使用したコマンドの実行方法 472  
 コマンドを使った案件管理 DB の情報の更新 129

## さ

---

サービスサポート 2



サービスデリバリ 2

## し

システム視点 27

用語解説 833

システム視点での案件の集計 107

システムプロパティファイル

( hptl\_jp1\_imss\_main\_setting.properties )  
573

システムロール

用語解説 833

[ ロール管理 ] 画面 247

自動アクションによる案件の自動登録 137

自動アクションを利用した JP1 製品とのイ  
ベント連携 140

集計データを基にした運用状況の分析 29

資料の採取 799

## す

ステータス 86

アクセス権 267

案件のステータスの検討 186

ステータスのカスタマイズ 284

ステータスの管理 103

用語解説 833

ステータス ID

用語解説 834

ステータスのカスタマイズ 284

ステータスの管理 103

ステータス変更 JP1 イベント定義ファイル

( hptl\_jp1\_imss\_jplevent\_status.propert  
ies ) 583

## せ

制御文字

jssitementry ( 案件登録 ) 406

jssitementrybyemail ( メールによる案  
件登録 ) 416

ステータス名称の編集 289

用語解説 834

制限値一覧 821

設計する

JP1/IM - Manager 連携の検討 198

JP1/IM - Service Support 以外のシス  
テムからの案件データの移行につい  
て 210

JP1/IM - Service Support 以外のシス  
テムからのユーザー情報の移行につ  
いて 210

JP1/IM - Service Support の運用サイ  
クル 163

JP1/IM - Service Support の環境見直  
し 360

JP1/IM - UCMDB 連携の検討 205

JP1/IM - View 連携の検討 204

JP1/NETM/AIM 連携の検討 204

アクセス権の割り当ての設計 171

案件情報の出力に関する検討 196

案件で管理する項目と入力方法の検討  
189

案件の自動登録の検討 195

案件の集計と集計結果のファイル出力  
に関する検討 197

案件のステータスの検討 186

既存の JP1/IM - Service Support から  
のデータの移行について 210

対象システム、プロセスの決定と体制  
作り 164

対象システム、プロセスワークボード  
の設計 170

他製品との連携の検討 198

データ移行に関する検討 210

データベースからのデータの削除の検  
討 207

データベースに対する検討 206

データベースの再編成の検討 208

データベースの初期化の検討 206

データベースのセットアップの検討  
206

メール通知の検討 192

メールによる案件登録の検討 194

ユーザー、ロールの設計 169

設定する

JP1/IM - Manager と連携するための  
環境設定 302

JP1/IM・Service Support 以外のシステムからの案件データの移行 311

JP1/IM・Service Support 以外のシステムからのユーザー情報の移行 313

JP1/IM・Service Support 以外のシステムで管理している情報と連携するための環境設定 309

JP1/IM・UCMDB と連携するための環境設定 307

JP1/IM・View と連携するための環境設定 306

JP1/NETM/AIM と連携するための環境設定 307

アクセス権の削除 269

アクセス権の追加 268

アクセス権の割り当て 266

案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ 278

案件フォームのカスタマイズ 274

案件を操作するための環境設定 294

既存の JP1/IM・Service Support からのデータの移行 314

コマンドの自動実行スケジュールの設定 271

ステータスのカスタマイズ 284

対象システム情報の編集 253

対象システムの削除 255

対象システムの作成 252

対象システムの追加 252

定義ファイルによる環境設定 297

プロセスワークボード情報の編集 261

プロセスワークボードの削除 263

プロセスワークボードの作成 256

プロセスワークボードの参照 264

プロセスワークボードの追加 256

メールで案件を登録するための環境設定 299

メンバーの追加 249

ユーザー情報の編集 243

ユーザーの削除 245

ユーザーの作成 241

ユーザーの追加 241

ロールの削除 250

ロールの作成 246

ロールの追加 246

ロールの編集 248

セットアップ・コマンド実行時のメッセージ 698

前提 OS および前提プログラム 30

## た

対象システム

設計 170

設定項目 45

対象システム 44

対象システム情報の編集 253

対象システムの削除 255

対象システムの作成 252

対象システムの追加 252

定義機能 45

用語解説 834

対象システム，プロセスの決定と体制作り 164

対象システム，プロセスワークボードの設計 170

[対象システム管理]画面 252

[対象システム作成]画面 253

[対象システム編集]画面 254

対処の手順 792

滞留案件通知 608

滞留案件定義ファイル

(jplinformleave\_setting.conf) 537

タスク実行サービス定義ファイル

(jplimss\_service\_setting.conf) 591

他製品との連携 135

検討 198

他プロセスへのエスカレーション 25

## て

定義情報

バックアップ 352

バックアップ・リカバリー 352

リカバリー 353

定義ファイル 475  
 定義ファイル一覧 477  
 定義ファイルの説明形式 476  
 定義ファイルの変更とサービスの再起動の要  
 否 480  
 データ移行に関する検討 210  
 データベース  
   空き領域解放 358  
   検討 206  
   再編成 358  
   再編成の検討 208  
   初期化 359  
   初期化の検討 206  
   セットアップの検討 206  
   データ削除 357  
   データの削除の検討 207  
   バックアップとリカバリー 355  
   メンテナンス 355  
 データベースからの案件の一括削除 356  
 添付資料  
   ファイル添付の利用 191  
   用語解説 834

## と

---

統合トレースログ 793  
 統合マネージャー 34  
   用語解説 834  
 トラブルシューティング 791  
 トラブル発生時に採取が必要な資料 796  
 トラブルへの対処方法 800

## に

---

入力候補値 156  
 入力候補値設定ファイル（任意）595  
 入力補助機能 158  
 入力補助機能プロパティファイル  
   (hptl\_jpl\_imss\_input\_assist\_plugin.pro  
   perties) 606

## ふ

---

ファイアウォール環境への対応 125  
 ファイアウォールの通過方向 819

ファイル一覧 808  
 フェールオーバー 318  
   用語解説 834  
 二つの視点による案件の状況確認 27  
 物理ホスト 319  
   物理ホスト環境の前提条件（クラスタ  
   システム）321  
   用語解説 834  
 プロセス 2  
   プロセス 44  
   用語解説 834  
 プロセス一覧 818  
 プロセス間 ID 66  
   用語解説 835  
 プロセス視点 27  
   用語解説 835  
 プロセス視点での案件の集計 110  
 プロセスの標準案件フォーム 102  
   用語解説 835  
 プロセス別トレースログ 795  
 プロセスワークボード 6  
   案件の一覧表示 54  
   案件の管理 44  
   設計 170  
   設定項目 47  
   定義機能 51  
   プロセスワークボード情報の編集  
   261  
   プロセスワークボードの削除 263  
   プロセスワークボードの作成 256  
   プロセスワークボードの参照 264  
   プロセスワークボードの状態と実行で  
   きる操作 52  
   プロセスワークボードの追加 256  
   用語解説 835  
 プロセスワークボード一覧  
   用語解説 835  
 プロセスワークボード管理者  
   [プロセスワークボード作成]画面  
   256  
 プロセスワークボードによる案件の管  
   理 44

〔プロセスワークボード編集〕画面  
262

用語解説 835

〔プロセスワークボード作成〕画面 256

〔プロセスワークボード参照〕画面 265

プロセスワークボードに登録された案件の一  
覧表示 54

プロセスワークボードによる案件の管理 44

〔プロセスワークボード編集〕画面 262

## へ

変更管理 4

用語解説 835

## ほ

ポート番号一覧 819

## ま

マスターシステム 79

## め

メイン画面（案件一覧）

用語解説 835

メイン画面（案件状況）

定義ファイルによる環境設定 297

用語解説 835

メール管理サーバ

用語解説 836

メール通知 95

検討 192

定義ファイルによる環境設定 297

メールで案件を登録するための環境設定 299

メール定義ファイル

（jplimss\_mail\_setting.conf）608

メールによる案件登録 608

メールによる案件の作成 77

メッセージ一覧 673

メッセージの記載形式 672

メッセージの形式 672

メッセージの出力形式 672

メッセージの出力先 654

## も

問題管理 3

用語解説 836

## ゆ

ユーザー、ロールの設計 169

ユーザー管理 119

設計 169

ユーザー情報の編集 243

ユーザーの削除 245

ユーザーの追加 241

〔ユーザー管理〕画面 241

ユーザー管理プロパティファイル

（hptl\_jpl\_imss\_usermgr.properties）637

〔ユーザー作成〕画面 242

ユーザー情報入力ファイル（任意）634

〔ユーザー選択〕画面 248

ユーザーとロールの管理 119

ユーザーとロールの作成 241

ユーザーの作成 241

〔ユーザー編集〕画面 244

ユーザーログ定義ファイル

jplinformperiod.conf 641

jplitemedit.conf 643

jplitementry.conf 645

jplitementrybymail.conf 647

jplmailnotification.conf 649

jssinformleave.conf 651

ユーザーログ定義ファイル

（jplinformperiod.conf）641

ユーザーログ定義ファイル

（jplitemedit.conf）643

ユーザーログ定義ファイル

（jplitementry.conf）645

ユーザーログ定義ファイル

（jplitementrybymail.conf）647

ユーザーログ定義ファイル

（jplmailnotification.conf）649

ユーザーログ定義ファイル

（jssinformleave.conf）651

## よ

---

用語解説 830

## り

---

リリース管理 4  
用語解説 836

## れ

---

連携製品  
JP1/IM - Manager 136  
JP1/IM - UCMDB 150  
JP1/IM - View 146  
JP1/NETM/AIM 148  
JP1 以外の運用管理製品 153  
JP1 製品と連携するための環境設定  
302

## ろ

---

ロール 12  
用語解説 836  
ロール管理 122  
設計 169  
メンバーの追加 249  
ロールの削除 250  
ロールの追加 246  
ロールの編集 248  
[ロール管理]画面 247  
[ロール作成]画面 247  
ロールの作成 246  
[ロール編集]画面 249  
ログ情報の種類 793  
論理 IP アドレス 319  
前提条件 320  
論理ホスト 318  
用語解説 836  
論理ホスト環境の前提条件 320