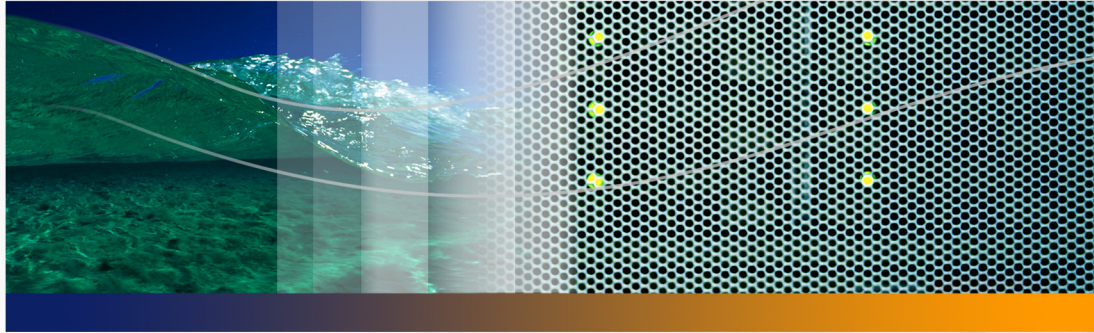


Peregrine Systems, Inc.

# Get-Services™ 4.2



Documentation  
du produit

## Manuel d'installation

RÉF. No. DGS-42-FR28



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LISEZ ATTENTIVEMENT LE MESSAGE SUIVANT AVANT D'INSTALLER ET D'UTILISER CE PRODUIT. CE DERNIER EST LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE PEREGRINE SYSTEMS, INC. (« PEREGRINE ») ET EST PROTÉGÉ PAR LA RÉGLEMENTATION SUR LES DROITS DE REPRODUCTION. VOUS VOUS ENGAGEZ À RESPECTER LE CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE CONCLU ENTRE VOUS ET PEREGRINE. EN INSTALLANT OU EN UTILISANT CE PRODUIT, VOUS RECONNAISSEZ ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE. TOUTE INSTALLATION, UTILISATION, REPRODUCTION OU MODIFICATION DE CE PRODUIT EN VIOLATION AVEC LES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE ENTRE VOUS ET PEREGRINE EST FORMELLEMENT INTERDITE.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile et ServiceCenter sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server, et les autres noms de produits Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Ce produit inclut également des logiciels développés par : Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation et InstallShield Software Corporation. Consultez l'annexe du manuel d'installation pour plus d'informations sur les termes de licence supplémentaires qui s'appliquent (l'annexe est en anglais uniquement).

Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis et ne tiennent pas lieu d'engagement de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document. Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence. Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique à l'adresse [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com). Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com). Cette édition s'applique à la version 4.2 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130  
Tél : +1 858.481.5000  
Fax : +1 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Table des matières

À propos de ce manuel . . . . .	11
Public visé . . . . .	12
Documentation connexe . . . . .	12
Applications associées . . . . .	13
Terminologie . . . . .	13
Conventions typographiques . . . . .	13
Indications particulières . . . . .	14
Structure du manuel . . . . .	14
Comment contacter Peregrine Systems . . . . .	15
Customer Support (Assistance clientèle) . . . . .	15
Site Web de documentation . . . . .	16
Site Web des services de formation . . . . .	16

Chapitre 1	Introduction . . . . .	17
	Conditions requises pour l'installation . . . . .	17
	Types d'installation . . . . .	18
	Déploiement de plusieurs applications de portail Peregrine . . . . .	19
	Systèmes principaux . . . . .	19
Chapitre 2	Installation . . . . .	21
	Vue d'ensemble de la préinstallation . . . . .	23
	Configuration des serveurs pour exécuter Get-Services . . . . .	26
	Serveurs Tomcat et Apache . . . . .	26
	Serveurs Tomcat et IIS . . . . .	33
	WebLogic 6.1 SP4 et IIS . . . . .	46
	WebLogic 8.1 . . . . .	55
	WebLogic 8.1 et IIS 5 . . . . .	61
	WebLogic 8.1 et Sun ONE . . . . .	69
	WebSphere 5.0.2. . . . .	74
	WebSphere 5.1 et IBM HTTP Server . . . . .	81
	Spécification d'un chemin d'accès au fichier local.xml . . . . .	88
	Exécution du programme d'installation . . . . .	90
	Installation de plusieurs applications de portail Peregrine . . . . .	92
	Configuration de Get-Services . . . . .	93
	Désinstallation de Get-Services sous Windows . . . . .	94

Chapitre 3	Mise à niveau de Get-Services sur les serveurs d'applications . . . . .	95
	Mise à niveau de Get-Services sur Tomcat 4.1.x et 5.0.x . . . . .	96
	Sauvegarde du fichier local.xml et des personnalisations . . . . .	97
	Désinstallation de Get-Services du serveur Tomcat . . . . .	97
	Exécution du programme d'installation de Get-Services . . . . .	97
	Application des fichiers sauvegardés dans la zone de test . . . . .	98
	Génération du fichier WAR . . . . .	98
	Copie du fichier WAR sur le serveur Tomcat . . . . .	99
	Vérification des fichiers d'analyseur XML . . . . .	99
	Démarrage de Tomcat et mise à niveau de Get-Services . . . . .	99
	Mise à niveau de Get-Services sur WebLogic 6.1 et 8.1 . . . . .	100
	Sauvegarde du fichier local.xml et des personnalisations . . . . .	101
	Désinstallation de Get-Services du serveur WebLogic . . . . .	101
	Exécution du programme d'installation de Get-Services . . . . .	101
	Application des fichiers sauvegardés dans la zone de test . . . . .	102
	Génération du fichier WAR . . . . .	102
	Copie du fichier WAR sur le serveur WebLogic. . . . .	103
	Vérification des fichiers d'analyseur XML de WebLogic. . . . .	103
	Déploiement du fichier WAR sur le serveur WebLogic . . . . .	103
	Mise à niveau de Get-Services . . . . .	103

	Mise à niveau de Get-Services sur WebSphere 5.0.2 et 5.1 . . . . .	104
	Sauvegarde du fichier local.xml et des personnalisations . . . . .	106
	Désinstallation de Get-Services du serveur WebSphere . . . . .	106
	Exécution du programme d'installation de Get-Services . . . . .	106
	Application des fichiers sauvegardés dans la zone de test . . . . .	107
	Génération du fichier WAR . . . . .	107
	Copie du fichier WAR sur le serveur WebSphere . . . . .	107
	Copie des bibliothèques JVM requises . . . . .	108
	Utilisation de WebSphere pour déployer le fichier WAR . . . . .	108
	Mise à niveau de Get-Services . . . . .	109
	Recréation des personnalisations dans Get-Services 4.2 . . . . .	109
	Configuration d'une base de données principale existante pour Get-Services 4.2 . . . . .	112
	Conservation des paramètres personnalisés du fichier web.xml . . . . .	112
Chapitre 4	Équilibrage de la charge des serveurs . . . . .	113
	Équilibrage de la charge des serveurs d'applications . . . . .	113
	Équilibrage de la charge des serveurs Apache et Tomcat . . . . .	116
	Création d'instances multiples de Tomcat. . . . .	116
	Modification du fichier mod_jk2.conf . . . . .	117
	Modification du fichier httpd.conf . . . . .	118
	Test de l'équilibrage de la charge sur Apache . . . . .	118

	Équilibrage de la charge des serveurs IIS et Tomcat . . . . .	120
	Création d'instances multiples de Tomcat . . . . .	120
	Test de l'équilibrage de la charge sur IIS. . . . .	120
	Création d'instances multiples de Tomcat . . . . .	122
	Copie du répertoire Tomcat . . . . .	123
	Modification du fichier workers2.properties . . . . .	124
	Modification des fichiers server.xml . . . . .	126
	Modification des fichiers jk2.properties . . . . .	129
	Installation des instances de Tomcat comme services . . . . .	129
Chapitre 5	Configuration du système principal . . . . .	131
	Configuration de ServiceCenter pour Get-Services. . . . .	132
	Transfert des fichiers de déchargement dans ServiceCenter . . . . .	132
	Fichiers de déchargement de ServiceCenter 5.1 avec Get-Services 4.2. . . . .	133
	Fichiers de déchargement de ServiceCenter 6.0 avec Get-Services 4.2. . . . .	133
Chapitre 6	Configuration de Get-Services . . . . .	135
	Accès au module d'administration du portail Peregrine . . . . .	136
	Menu d'activités . . . . .	138
	Utilisation du Panneau de configuration . . . . .	138
	Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur . . . . .	139
	Réinitialisation du serveur . . . . .	140

	Configuration des connexions à ServiceCenter . . . . .	141
	Paramètres de connexion . . . . .	142
	Paramètres de la base de données ServiceCenter . . . . .	144
	Configuration du connecteur de la base de données du portail. . . . .	146
	Configuration du connecteur de base de données de l'application Web . . . . .	147
	Configuration du connecteur BD commune GI . . . . .	148
	Définition des paramètres de Gestion des changements. . . . .	149
	Configuration des paramètres du Service Desk . . . . .	150
	Dépannage de la connexion à la base de données ServiceCenter. . . . .	158
Chapitre 7	Dépannage . . . . .	159
	Dépannage du serveur Web Apache sous Windows. . . . .	161
	Le serveur Web ne répond pas . . . . .	161
	Les utilisateurs ne parviennent pas à accéder au serveur Web . . . . .	163
	Dépannage du serveur Web Apache sous UNIX . . . . .	165
	Le serveur Web ne répond pas . . . . .	165
	Contrôle des fichiers journaux du service Apache pour détection d'erreurs avancées. . . . .	166
	Dépannage d'IBM HTTP Server . . . . .	166
	Dépannage de Tomcat. . . . .	167
	Contrôle de l'absence de conflit de port pour le service Tomcat. . . . .	167
	Contrôle de l'absence d'erreur pour le service Tomcat . . . . .	168



Dépannage du système OAA . . . . .	171
Configuration OAA principale . . . . .	171
Fichiers journaux OAA . . . . .	172
Dépannage du serveur WebSphere . . . . .	172
Dépannage du serveur ServiceCenter . . . . .	173
Vérification du code d'authentification et du paramétrage de port associés à ServiceCenter . . . . .	174
Consultation du fichier journal de ServiceCenter . . . . .	174
Utilisation de ServiceCenter sous Oracle. . . . .	175
Annexe A    Avis relatif aux droits d'auteur . . . . .	177
Avis . . . . .	177
Index . . . . .	185





# À propos de ce manuel

**PEREGRINE**

Get-Services est une application qui offre une interface Web pour accéder à Peregrine ServiceCenter®. Get-Services permet aux utilisateurs de signaler les problèmes qu'ils rencontrent dans leur environnement de travail, en ouvrant des fiches d'incident dans le système principal approprié.

Ce manuel propose des instructions pas à pas pour **installer** Get-Services. Il vous permet notamment d'effectuer les opérations suivantes :

- installer la plate-forme Peregrine OAA et Get-Services ;
- configurer Get-Services pour ServiceCenter.

Ce manuel propose des instructions pas à pas pour installer Get-Services. Il vous permet notamment d'effectuer les opérations suivantes :

- installer la plate-forme Peregrine OAA et Get-Services ;
- configurer ServiceCenter en vue d'une utilisation en tant que système principal avec Get-Services ;
- utiliser le module Administration du portail Peregrine pour se connecter au système principal et configurer les paramètres de Get-Services.

## Public visé

Ce manuel s'adresse aux administrateurs de Get-Services chargés de configurer l'application et d'en assurer la maintenance. Pour utiliser efficacement ce manuel, vous devez consulter les ouvrages et posséder de bonnes connaissances dans les domaines suivants :

- XML et ECMAScript ou JScript/JavaScript (si vous utilisez le kit de personnalisation)
- Guides d'utilisation, manuels de référence et toute documentation relative à votre matériel et système d'exploitation
- Administration de serveur Web et de serveur d'applications
- Administration et fonctionnement de ServiceCenter

## Documentation connexe

Reportez-vous à la documentation suivante pour plus d'informations.

Document	Description
<a href="#">Get-Services Manuel de l'administrateur</a>	Il présente la plate-forme Peregrine OAA et l'administration de Get-Services.
<a href="#">Get-Services Notes de mise à jour</a>	Elles regroupent des informations de dernière minute ou des problèmes détectés dans Get-Services. Ces documents, régulièrement actualisés, sont disponibles sur le site Web d'assistance clientèle. Pour plus d'informations sur l'accès à ce site, reportez-vous à la section <a href="#">Comment contacter Peregrine Systems</a> à la page 15.

## Applications associées

Ce manuel ne contient pas d'informations sur les produits pouvant être utilisés avec Get-Services, comme par exemple ServiceCenter. Reportez-vous à la documentation relative à ces produits pour obtenir des informations sur leur installation, configuration et utilisation.

**Remarque :** ServiceCenter doit impérativement être installé et configuré pour pouvoir installer et configurer Get-Services. La plate-forme Peregrine OAA s'installe en même temps que Get-Services, et seule l'installation de Peregrine OAA pour Get-Services est abordée dans ce manuel.

## Terminologie

Le présent manuel et l'interface de Get-Services reprennent la terminologie utilisée dans ServiceCenter 5.1.x et 6.0.

## Conventions typographiques

Ce manuel comprend différentes conventions typographiques pour indiquer des actions ou des termes particuliers. Signification de ces conventions :

Convention	Signification
<b>Gras</b>	Les informations que vous devez taper exactement telles qu'elles apparaissent sont indiquées en <b>gras</b> . Les noms de boutons, de menus et d'options de menu apparaissent également en <b>gras</b> .
<i>Italique</i>	Les variables et les valeurs que vous devez fournir sont indiquées en <i>italique</i> . Les nouveaux termes apparaissent également en <i>italique</i> .
Police à pas fixe	Les exemples de code ou de script, les sorties et les messages système sont indiqués dans une police à pas fixe. <pre>var msgTicket = new Message( "Problem" );</pre> <pre>...</pre> <pre>msgTicket.set( "_event", "epmc" );</pre> <p>Des points de suspension (...) indiquent qu'une portion de script a été omise, car elle ne s'applique pas au sujet traité. Les exemples de code ne sont pas des fichiers entiers, mais viennent illustrer une information traitée dans une section donnée.</p> <p>Les noms de fichiers, tels que <code>login.asp</code>, sont indiqués dans une police à pas fixe.</p>

## Indications particulières

Ce manuel propose des indications particulières pour vous aider à localiser les informations. Le tableau suivant répertorie ces indications et leur utilisation.

Indication	Utilisation
<b>Important :</b>	Informations requises pour effectuer une tâche.
<b>Remarque :</b>	Informations d'intérêt général.
<b>Conseil :</b>	Informations permettant de faciliter ou d'accélérer une tâche.
<b>Avvertissement :</b>	Informations nécessaires en cas de risque de perte de données.

## Structure du manuel

Le tableau suivant présente les chapitres dans lesquels vous trouverez les informations dont vous avez besoin.

Section	Informations fournies
Chapitre 1, Introduction	Conditions requises pour l'installation et description des différents types d'installations pour Get-Services.
Chapitre 2, Installation	Instructions détaillées sur l'installation de Get-Services dans un environnement Windows.
Chapitre 3, Mise à niveau de Get-Services sur les serveurs d'applications	Instructions détaillées sur l'installation de Get-Services dans un environnement Unix.
Chapitre 4, Équilibrage de la charge des serveurs	Informations sur l'équilibrage de la charge du serveur d'applications pour une gestion optimale de la mémoire système.
Chapitre 5, Configuration du système principal	Instructions détaillées sur la configuration de ServiceCenter ou AssetCenter en tant que système principal avec Get-Services.
Chapitre 6, Configuration de Get-Services	Paramètres de configuration dans le module Administration du portail Peregrine pour finaliser l'installation de Get-Services.

Section	Informations fournies
Chapitre 7, Dépannage	Résolution des problèmes d'installation avec un serveur Web Apache, Tomcat, OAA et AssetCenter et ServiceCenter.
Annexe A, Avis relatif aux droits d'auteur	Informations complémentaires relatives aux licences.

## Comment contacter Peregrine Systems

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires concernant cette version, vous pouvez télécharger la documentation ou prévoir une formation.

### Customer Support (Assistance clientèle)

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires, contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems sur le site Web CenterPoint de Peregrine.

Comment contacter l'assistance clientèle :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Pour trouver la réponse recherchée, suivez les indications fournies sur le site. Commencez par effectuer une recherche dans la base de connaissances, laquelle contient des informations sur toutes les catégories de produits Peregrine.
- 4 Si vous n'y trouvez aucun article traitant le sujet qui vous intéresse, vous pouvez rechercher les informations par produit, rechercher les forums de discussion et enfin rechercher les téléchargements de produits.

## Site Web de documentation

Pour une liste complète de la documentation actuelle de Get-Services, consultez les pages Documentation du site Web d'assistance clientèle de Peregrine.

Pour afficher la liste des documents :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur Documentation ou sur Release Notes (Notes de mise à jour) en haut de la page.
- 4 Cliquez sur le lien Get-Services.
- 5 Cliquez sur le lien d'une version du produit pour afficher la liste des documents disponibles pour cette version de Get-Services.
- 6 Les documents peuvent exister en plusieurs langues. Cliquez sur le bouton Download pour télécharger le fichier PDF dans la langue de votre choix.

Vous pouvez afficher les fichiers PDF à l'aide d'Acrobat Reader, logiciel disponible sur le site Web de l'assistance clientèle et sur le site d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com>.

**Important :** Les Notes de mise à jour de ce produit sont constamment actualisées après la date de commercialisation du produit. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de ces Notes de mise à jour.

## Site Web des services de formation

Peregrine Systems propose des cours de formation partout dans le monde ainsi qu'une formation « à votre bureau » via Internet. Pour obtenir la liste complète des cours de formation proposés par Peregrine, visitez le site Web suivant :

<http://www.peregrine.com/education>

Vous pouvez également contacter Peregrine directement par téléphone, au numéro +1 858.794.5009.





# 1 Introduction

CHAPITRE

Ce chapitre traite des sujets suivants pour Get-Services :

- Conditions requises pour l'installation à la page 17
- Types d'installation à la page 18
- Systèmes principaux à la page 19

---

## Conditions requises pour l'installation

Cette section présente la configuration matérielle minimale recommandée pour installer et configurer Get-Services. Avant de procéder à l'installation, vérifiez que vous disposez des éléments suivants.

Composant	pour Windows	pour Unix
Processeur système	Pentium, 400 MHz ou supérieur	Linux : Pentium, 400 MHz ou supérieur AIX : POWER 3, 375 MHz ou supérieur Solaris : Ultra SPARC II, 300 MHz ou supérieur
RAM	512 Mo ou plus	512 Mo ou plus
Espace disque	100 Mo pour Get-Services et 200 Mo pour les fichiers MSI	100 Mo pour Get-Services

Pour plus d'informations sur la compatibilité des logiciels avec Get-Services, accédez au site Web d'assistance clientèle de Peregrine Systems à l'adresse <http://support.peregrine.com>. Cliquez sur Documentation > Get-Services > Compatibility Matrices (Matrices de compatibilité), puis cliquez sur le lien correspondant à votre version de Get-Services.

---

## Types d'installation

Vous pouvez optimiser l'installation personnalisée de Get-Services pour deux types d'environnements :

- Environnement de développement
- Environnement de production

Dans un *environnement de développement*, tous les logiciels et données nécessaires sont placés sur un seul et même serveur. Cela permet aux techniciens chargés de l'implémentation de Get-Services de vérifier le bon fonctionnement de l'application et de tester les personnalisations avant de procéder au déploiement dans un environnement de production. Par défaut, le programme d'installation de Get-Services procède à l'installation dans un environnement de développement.

**Conseil :** Installez le même serveur Web et le même serveur d'applications dans l'environnement de développement que vous souhaitez utiliser comme environnement de production.

Dans un *environnement de production*, l'installation est optimisée pour offrir de meilleures performances et une plus grande évolutivité. Chaque composant, tel qu'un serveur d'applications et un serveur Web, réside sur différents ordinateurs serveurs. De plus, il peut exister plusieurs instances d'un même composant. Étant donné la souplesse de cette installation, il convient de configurer manuellement un environnement de production.

---

## Déploiement de plusieurs applications de portail Peregrine

Lorsque plusieurs applications de portail Peregrine (notamment Get-Services) sont déployées, elles doivent toutes utiliser la même version de la plate-forme OAA. Les applications de portail Peregrine utilisant différentes versions de OAA ne sont pas prises en charge.

D'autre part, lorsque vous procédez à une mise à niveau à partir d'une version antérieure à la version 4.1, vous devez commencer par mettre à niveau l'intégralité des applications de portail Peregrine vers la version 4.1. Vous pouvez ensuite procéder à la mise à niveau des applications de portail Peregrine vers la version 4.2.

---

## Systèmes principaux

**Important :** Pour utiliser Get-Services, le système principal doit être correctement configuré.

Get-Services utilise ServiceCenter comme base de données principale. Get-Services utilise ce système principal pour effectuer les opérations suivantes :

- identifier les utilisateurs et définir les droits d'accès ;
- traiter les workflows d'application et stocker les données ;
- stocker les paramètres de personnalisation pour l'application Web.

Reportez-vous à la matrice de compatibilité, disponible sur le site Web d'assistance clientèle, pour connaître la liste des versions compatibles avec Get-Services.





# 2 Installation

## CHAPITRE

Ce chapitre indique la procédure à suivre pour installer et configurer Get-Services sur la plate-forme OAA, sous un système Windows ou UNIX, à l'aide des serveurs d'applications répertoriés dans la matrice de compatibilité de Get-Services. Suivez ces instructions uniquement si vous effectuez une nouvelle installation de Get-Services. Si vous procédez à une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Get-Services, reportez-vous au chapitre 3.

Le programme d'installation ne déploie plus les fichiers directement dans une arborescence de répertoires du serveur d'applications, mais dans une *zone de test* du système de fichiers. Cette zone de test fonctionne comme un emplacement commun dans lequel une ou plusieurs applications de portail Peregrine sont déployées. À partir de ces fichiers déployés, le programme d'installation génère un fichier WAR.

**Important :** Après l'exécution de ce programme, vous devez suivre des procédures complémentaires pour terminer l'installation.

Avec le fichier WAR, vous devez utiliser le processus de déploiement du serveur d'applications pour installer l'application de portail Peregrine. Une fois l'application installée et en cours d'exécution sur le serveur d'applications, un administrateur peut accéder à la page Administration de Get-Services pour terminer l'installation.

La distribution de ce fichier WAR est compatible avec le déploiement d'applications J2EE et permet à un fichier WAR, qui contient l'application de portail Peregrine, d'être déployé commodément dans des environnements de test et de production distincts.

Avant d'installer la plate-forme OAA sur le serveur Web, vérifiez la configuration recommandée dans la matrice de compatibilité de Get-Services, disponible sur le site Web d'assistance clientèle de Peregrine Systems.

Pour consulter les matrices de compatibilité :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur **Documentation** > **Get-Services** > **Compatibility Matrices**.

**Avertissement :** Avant de commencer l'installation, fermez tous les logiciels antivirus.

Cette section présente la configuration requise des serveurs d'applications et des serveurs Web pour prendre en charge la plate-forme OAA (Open Application Architecture, architecture d'application ouverte) de Peregrine et les applications Get-It.

Serveurs d'applications	Serveurs Web
Tomcat	Apache
WebSphere Application Server	IBM HTTP Server
WebLogic	IIS
	iPlanet
	SunONE

**Remarque :** Dans les informations de configuration suivantes, on part du principe que le ou les serveurs sont installés et que les services sont activés et en cours d'exécution.

## Vue d'ensemble de la préinstallation

Avant d'installer une des applications Get-It 4.2, prenez connaissance des changements suivants.

**Remarque :** Cette section propose simplement une vue d'ensemble des modifications de configuration décrits dans ce chapitre. Suivez les instructions détaillées pour toutes les configurations prises en charge par Peregrine Systems.

- Utilisez le kit JDK 1.4.2 avec les applications OAA 4.2 lorsque celles-ci ne sont pas déployées sur un serveur d'applications fournissant son propre JDK. Cette procédure simplifie grandement l'installation.
- Lorsque vous utilisez le kit JDK 1.4.2 avec un application OAA 4.2, il n'est plus nécessaire de copier des fichiers dans le répertoire `$JAVA_HOME/jre/lib/ext`.

**Remarque :** Il ne faut pas placer de fichiers dans le répertoire `JRE/lib/ext` avec le kit JDK 1.4 lorsque l'extension standard vers 1.3 a été intégrée dans la version 1.4, comme c'est le cas pour JAAS, JCE, JSSE et JAXP. Pour remplacer le comportement intégré de la machine virtuelle Java JVM 1.4, vous devez impérativement utiliser le mécanisme ESOM (Endorsed Standards Override Mechanism), disponible à l'adresse <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/guide/standards/index.html>. Cette procédure est nécessaire pour utiliser l'analyseur syntaxique XML Xerces, mais Tomcat gère déjà ce cas dans son script de démarrage. Alors que le kit JDK 1.4 comprend Xalan, l'analyseur XML inclus est Crimson, et non Xerces.

- Lorsque vous utilisez une application Get-It 4.2 avec le kit JDK 1.4.2 et Tomcat, il est inutile de placer des fichiers dans le répertoire `JRE/lib/ext` ou d'utiliser directement le mécanisme ESOM (Endorsed Standards Override Mechanism). Voici la liste des seuls fichiers auparavant stockés dans `jre/lib/ext`, qui sont toujours nécessaires :

```
js.jar
jai_core.jar
jai_codec.jar
mllibwrapper_jai.jar
```

Installez ces fichiers dans le répertoire `WEB-INF/lib`. Les produits Xerces et Xalan fournis avec Tomcat suffisent, tout comme les versions de `mail.jar` et `activation.jar`. Le fichier `oaasecurityproxy.jar` n'est plus requis car l'erreur nécessitant cette solution temporaire a été résolue lorsque JAAS a été intégré au JDK 1.4. Suivez les instructions détaillées dans les sections ci-après.

- Lorsque vous utilisez WebSphere avec une application Get-It 4.2, assurez-vous que le système de chargement de classe du serveur d'applications Web est configuré de manière à favoriser les classes sous `WEB-INF` par rapport aux chargeurs de classes (classloaders) parent visibles. Ce paramètre est configuré dans l'outil d'administration WAS. Définissez le paramètre *parent last*. Ce paramètre est automatiquement défini lorsque vous utilisez WebLogic avec le fichier `weblogic.xml` inclus.
- Lorsque vous utilisez WebSphere 4 ou 5, il n'est plus nécessaire d'ajouter les paramètres suivants au fichier `local.xml`.

```
<SSLProvider>com.ibm.jsse.JSSEProvider</SSLProvider>
<HTTPSHandlerPkg>com.ibm.net.ssl.internal.www.protocol</HTTPSHandlerPkg>
<CryptoProvider>com.ibm.crypto.provider.IBMJCE</CryptoProvider>
```

Ces options sont toujours disponibles, mais il n'est plus nécessaire de les définir manuellement sur les plates-formes Peregrine Systems prises en charge pour les applications Get-It 4.2.



- Lorsque vous utilisez Tomcat avec le JDK 1.4, n'utilisez PAS la version LE de Tomcat. Lisez la réponse extraite de la foire aux questions (FAQ) du site Tomcat, disponible à l'adresse <http://jakarta.apache.org/tomcat/faq/misc.html>.

#### **Faut-il utiliser la version LE ?**

Non ; il s'agissait d'une version expérimentale, mais cela a été un échec. La version LE a été proposée car le kit JDK 1.4 propose un grand nombre de fonctionnalités standard utilisées par Tomcat, et qui n'étaient pas incluses dans la version 1.3. Pour économiser de l'espace, deux distributions ont été réalisées afin d'économiser la bande passante. Depuis lors, cet exercice s'est révélé confus...

Vous devez également placer le fichier `xa1an.jar` dans le répertoire Tomcat `/endorsed`.

- Lorsque vous utilisez un serveur d'applications différent de Tomcat avec le kit JDK 1.4, vous devrez peut-être ajouter Xerces et Xalan en utilisant le mécanisme ESOM (Endorsed Standards Override Mechanism).
- Si vous utilisez WebSphere Application Server (WAS) 5.1, procédez à une mise à jour vers la version WAS 5.1.1 ou une version ultérieure.

# Configuration des serveurs pour exécuter Get-Services

Il vous faut impérativement configurer vos serveurs d'applications et Web *avant* d'exécuter le programme d'installation de Get-Services. Cette section indique la procédure à suivre pour configurer les serveurs d'applications et Web les plus couramment utilisés avec Get-Services.

## Serveurs Tomcat et Apache

Ces instructions indiquent comment configurer Tomcat 4.1.x en tant que serveur d'applications et Apache en tant que serveur Web, sans aucune autre application en cours d'exécution dans cette configuration. La procédure est la même pour Tomcat 5.0.x.

Pour configurer Tomcat et Apache :

- Étape 1** Téléchargez et installez le kit de développement logiciel Java SDK et les serveurs. Voir la section [Téléchargement des logiciels](#) à la page 27.
- Étape 2** Téléchargez les connecteurs de serveur Web adaptés à Apache. Voir la section [Téléchargement des connecteurs de serveur Web adaptés à Apache](#) à la page 27.
- Étape 3** Exécutez le programme d'installation. Voir la section [Exécution du programme d'installation](#) à la page 28.
- Étape 4** Copiez le fichier `oaa.war`. Voir la section [Copie du fichier oaa.war](#) à la page 28.
- Étape 5** Démarrez le serveur d'applications. Voir la section [Démarrage du serveur d'applications Tomcat](#) à la page 28.
- Étape 6** Copiez les fichiers `jar`. Voir la section [Copie des fichiers jar](#) à la page 29.
- Étape 7** Modifiez les fichiers `httpd.conf`, `mod_jk2.conf` et `workers2.properties`. Voir la section [Modification des fichiers de connecteurs](#) à la page 30.

**Étape 8** Démarrez le serveur Web. Voir la section Démarrage du serveur Web Apache à la page 32.

**Étape 9** Testez la configuration. Voir la section Test de la configuration à la page 33.

## Téléchargement des logiciels

Téléchargez et installez le kit de développement logiciel Java (SDK), le serveur d'applications Tomcat et le serveur Web Apache.

Télécharger	Site Web
Kit de développement logiciel (SDK) Java J2SE v 1.4.x	<a href="http://java.sun.com">http://java.sun.com</a>
Serveur d'applications Tomcat 4.1.x ou Tomcat 5.0.x	<a href="http://jakarta.apache.org">http://jakarta.apache.org</a>
Serveur Web Apache	<a href="http://httpd.apache.org">http://httpd.apache.org</a>

## Téléchargement des connecteurs de serveur Web adaptés à Apache

Pour configurer correctement les serveurs, vous devez télécharger les connecteurs du serveur Web Tomcat (JK2) pour Apache et extraire les fichiers.

- 1 Téléchargez le fichier compressé suivant, qui contient les connecteurs du serveur Web Tomcat (JK2) pour Apache, à l'adresse <http://jakarta.apache.org> :

(jakarta-tomcat-connectors-jk2.0.4-[système\_exploitation]-apache2.x.x.zip)

- 2 Décompressez le fichier `mod_jk2.so` dans le répertoire `Apache2\modules`.
- 3 Décompressez le fichier `mod_jk2.conf.sample` dans le répertoire `Apache2\conf`.
  - a Copiez-le dans le même répertoire.
  - b Renommez-le `mod_jk2.conf`.

- 4 Décompressez le fichier `workers2.properties.sample` dans le répertoire `Apache2\conf`.
  - a Copiez-le dans le même répertoire.
  - b Renommez-le `workers2.properties`.

## Exécution du programme d'installation

Suivez les instructions de la section [Exécution du programme d'installation](#) à la page 90 pour installer Get-Services sur un serveur d'applications Tomcat.

**Remarque :** Veillez à arrêter Tomcat et Apache avant de procéder à l'installation de Get-Services.

## Copie du fichier `oaa.war`

Le programme d'installation crée le fichier `oaa.war` dont vous avez besoin pour déployer l'application.

- Copiez le fichier `oaa.war`, généré par le programme d'installation et stocké dans le répertoire `Portal`, dans le répertoire `<installation_tomcat>\webapps`, `<installation_tomcat>` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation du serveur d'applications Tomcat.

Le chemin d'accès par défaut à Tomcat est : `C:\Program Files\Apache Group\Tomcat 4.1`.

## Démarrage du serveur d'applications Tomcat

Lorsque vous démarrez le serveur d'applications Tomcat, l'application se déploie automatiquement, en créant un répertoire nommé `oaa` sous le répertoire `webapps`. Le chemin par défaut est : `C:\Program Files\Apache Group\Tomcat 4.1\webapps\oaa`.

À la fin du déploiement de l'application, arrêtez le serveur d'applications Tomcat.

## Copie des fichiers jar

Le programme d'installation génère des fichiers jar qu'il vous faut copier dans le répertoire endorsed du serveur d'applications.

- 1 Copiez les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
xalan.jar  
xercesImpl.jar  
xml-apis.jar
```

C:\Program Files\Peregrine\Portal indiquant l'emplacement du répertoire d'installation de l'application,

et placez-les dans le répertoire <installation\_tomcat>\common\endorsed.

**Remarque :** Créez le répertoire endorsed s'il n'existe pas.

- 2 Remplacez les versions précédentes de ces fichiers, le cas échéant.
- 3 Si le fichier xmlParserAPIs.jar existe dans le répertoire endorsed, supprimez-le.
- 4 Pour Tomcat 5.0.x, copiez les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

et placez-les dans le répertoire <installation\_tomcat>\webapps\oaa\WEB-INF\lib.

## Modification des fichiers de connecteurs

Vous devez modifier les fichiers `httpd.conf`, `mod_jk2.conf` et `workers2.properties` pour configurer correctement les serveurs.

- 1 Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `httpd.conf`, stocké dans le répertoire `Apache\conf`.

- a Ajoutez le code suivant à la fin du fichier :

```
include "C:\Program Files\Apache Group\Apache2\conf\mod_jk2.conf"
```

`C:\Program Files\Apache Group\Apache2\conf\mod_jk2.conf` indiquant l'emplacement du fichier `mod_jk2.conf` sur le serveur Web Apache.

- b Enregistrez et fermez le fichier.

- 2 Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `mod_jk2.conf`, stocké dans le répertoire `Apache2\conf`.

- a Supprimez tout le contenu du fichier, le cas échéant.

- b Ajoutez le code suivant pour indiquer à Apache de charger le module `jk2` :

```
LoadModule jk2_module modules\mod_jk2.so
```

- c Ajoutez le code suivant pour indiquer à Apache d'utiliser le fichier `workers2.properties` pour la configuration :

```
JkSet config.file "C:\Program Files\Apache Group\Apache2\conf\workers2.properties"
```

`C:\Program Files\Apache Group\Apache2\conf\workers2.properties` indiquant l'emplacement du fichier `workers2.properties` sur le serveur Web.

- d** Ajoutez le code suivant pour indiquer à Apache l'emplacement du contexte `/oaa` :

```
Alias /oaa "C:/Program Files/Apache Group/Tomcat 4.1/webapps/oaa"
```

`C:/Program Files/Apache Group/Tomcat 4.1/webapps/oaa` indiquant l'emplacement du répertoire `webapps/oaa` sur le serveur d'applications Apache Tomcat.

- e** Ajoutez les entrées suivantes pour définir l'accès au contenu spécifié dans le répertoire `/oaa` :

```
<Directory "C:/Program Files/Apache Group/Tomcat 4.1/webapps/oaa">
    AllowOverride None
    Options None
    Order allow,deny
    Allow from all
</Directory>
<Location "/oaa/WEB-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Location>

# Use Directory attribute also. Location doesn't work unless case
# matches.
<Directory "C:/Program Files/Apache Group/Tomcat 4.1
/webapps/oaa/WEB-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Directory>

# The following line prohibits users from directly accessing
META-INF
<Location "/oaa/META-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Location>

# Use Directory attribute also. Location doesn't work unless case
# matches.
<Directory "C:/Program Files/Apache Group/Tomcat 4.1
/webapps/oaa/META-INF/">
    AllowOverride None
    deny from all
</Directory>
```

**Remarque :** N'oubliez pas de remplacer le chemin spécifié dans les exemples par le chemin d'accès au répertoire d'installation de Tomcat : (C:/Program Files/Apache Group/Tomcat/...).

- f Enregistrez et fermez le fichier.
- 3 Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `workers2.properties`, stocké dans le répertoire `Apache2\conf`.
- a Ajoutez les lignes de code suivantes :

```
[uri:/oaa/servlet/*]
info=Prefix mapping

[uri:/oaa/*.do]
info=Extension mapping

[uri:/oaa/*.jsp]
info=Extension mapping

[uri:/oaa/answers/attachments/*]
info=Prefix mapping

[uri:/oaa/attachments/*]
info=Attachment mapping
```

- b Enregistrez et fermez le fichier.

## Démarrage du serveur Web Apache

Pour activer les nouvelles configurations, démarrez le serveur Web Apache.



## Test de la configuration

Après avoir configuré les serveurs d'applications et Web, connectez-vous à la page Administration de Get-Services pour définir les paramètres stockés dans le fichier `local.xml`.

- 1 Pour vous assurer que les serveurs Tomcat et Apache sont correctement configurés, vérifiez les URL suivantes.
  - <http://<serveur>:80> pour le serveur Web Apache
  - <http://<serveur>:8080> pour le serveur d'applications TomcatVérifiez que les services ou applications Tomcat et Apache appropriés sont lancés avant de poursuivre.
- 2 Suivez les étapes de la section [Configuration de Get-Services à la page 93](#) pour procéder à la configuration de Get-Services.

## Serveurs Tomcat et IIS

Les instructions suivantes indiquent comment configurer Tomcat 4.1.x pour se connecter à un serveur Web IIS 5.0, et Tomcat 5.0.x pour se connecter à un serveur Web IIS 5.0 ou IIS 6.0. Ces instructions vous permettent de configurer Tomcat de façon qu'il utilise une seule machine virtuelle Java (JVM). Pour plus d'informations sur l'installation de plusieurs JVM, reportez-vous au chapitre [Équilibrage de la charge des serveurs d'applications](#) du présent manuel.

Pour configurer Tomcat et IIS :

- Étape 1** Téléchargez et installez le kit de développement logiciel Java SDK et le serveur d'applications Tomcat. Voir la section [Téléchargement des logiciels à la page 35](#).
- Étape 2** Téléchargez le fichier .zip du connecteur du serveur Web Tomcat-IIS JK2. Voir la section [Téléchargement du connecteur de serveur Web adapté à IIS à la page 35](#).
- Étape 3** Redémarrez le système. Voir la section [Redémarrage du système à la page 36](#).
- Étape 4** Exécutez le programme d'installation. Voir la section [Exécution du programme d'installation à la page 36](#).

- Étape 5** Copiez le fichier `oaa.war`. Voir la section [Copie du fichier oaa.war](#) à la page 37.
- Étape 6** Démarrez le serveur d'applications. Voir la section [Démarrage du serveur d'applications Tomcat](#) à la page 37.
- Étape 7** Copiez les fichiers `jar`. Voir la section [Copie des fichiers jar](#) à la page 37.
- Étape 8** Copiez le fichier `jk2.reg`. Voir la section [Copie du fichier jk2.reg](#) à la page 38.
- Étape 9** Configurez le module d'extension ISAPI pour IIS. Voir la section [Configuration du module d'extension ISAPI pour IIS](#) à la page 39.
- Étape 10** Configurez IIS pour qu'il utilise `isapi_redirector2.dll` en tant que filtre ISAPI. Voir la section [Configuration de isapi\\_redirector2.dll comme filtre ISAPI](#) à la page 40.
- Étape 11** Créez et configurez un répertoire virtuel `jakarta` dans IIS. Voir la section [Configuration d'un répertoire virtuel jakarta dans IIS](#) à la page 42.
- Étape 12** Créez et configurez un répertoire virtuel `oaa` dans IIS. Voir la section [Configuration d'un répertoire virtuel oaa dans IIS](#) à la page 42.
- Étape 13** Modifiez le fichier `server.xml` pour ajouter des paramètres de performance et configurer d'autres ports de communication (facultatif). Voir la section [Modification du fichier server.xml pour IIS](#) à la page 42.
- Étape 14** Installez Tomcat en tant que service à l'aide du fichier `installservice.bat` (facultatif). Ce fichier se trouve dans le répertoire `<installation_tomcat>\bin`. Voir la section [Installation de Tomcat en tant que service](#) à la page 44.
- Étape 15** Testez la configuration. Voir la section [Test de la configuration](#) à la page 45.

## Téléchargement des logiciels

Téléchargez et installez le kit de développement logiciel Java SDK et le serveur d'applications Tomcat.

Télécharger	Site Web
Kit de développement logiciel (SDK) Java J2SE v 1.4.x	<a href="http://java.sun.com">http://java.sun.com</a>
Serveur d'applications Tomcat 4.1.x ou 5.0.x	<a href="http://jakarta.apache.org">http://jakarta.apache.org</a>

## Téléchargement du connecteur de serveur Web adapté à IIS

Pour configurer correctement les serveurs, vous devez télécharger le connecteur du serveur Web Tomcat (JK2) pour IIS et extraire les fichiers.

- 1 Téléchargez le fichier compressé suivant, qui contient le connecteur du serveur Web Tomcat (JK2) pour IIS, à l'adresse <http://jakarta.apache.org> :  
  
(jakarta-tomcat-connectors-jk2.0.4-[système\_exploitation]-IIS.zip)
- 2 Décompressez le fichier `workers2.properties.sample` dans le répertoire `<installation_tomcat>\conf`.
  - a Copiez-le dans le même répertoire.
  - b Renommez-le `workers2.properties`.

- c Dans un éditeur de texte, ajoutez les lignes de code suivantes à la fin du fichier :

```
[uri:/oaa/servlet/*]
info=Prefix mapping
group=1b

[uri:/oaa/*.do]
info=Extension mapping
group=1b

[uri:/oaa/*.jsp]
info=Extension mapping
group=1b

[uri:/oaa/answers/attachments/*]
info=Prefix mapping
group=1b

[uri:/oaa/attachments/*]
info=Attachment mapping
group=1b
```

- 3 Décompressez le fichier `isapi_redirector2.dll` dans le répertoire `<installation_tomcat>\bin`.

## Redémarrage du système

Avant de poursuivre la configuration, redémarrez votre système.

## Exécution du programme d'installation

Suivez les instructions de la section [Exécution du programme d'installation](#) à la page 90 pour installer Get-Services sur un serveur d'applications Tomcat.

**Remarque :** Veillez à arrêter Tomcat et IIS avant de procéder à l'installation de Get-Services.

## Copie du fichier oaa.war

Le programme d'installation crée le fichier oaa.war dont vous avez besoin pour déployer l'application.

- Copiez le fichier oaa.war, généré par le programme d'installation et stocké dans le répertoire Portal, dans le répertoire <installation\_tomcat>\webapps, <installation\_tomcat> étant le chemin d'accès au répertoire d'installation du serveur d'applications Tomcat.

Le chemin d'accès par défaut à Tomcat est : C:\Program Files\Apache Group\Tomcat.

## Démarrage du serveur d'applications Tomcat

Lorsque vous démarrez le serveur d'applications Tomcat, l'application se déploie automatiquement, en créant un répertoire nommé oaa sous le répertoire webapps. Le chemin par défaut est : C:\Program Files\Apache Group\Tomcat\webapps\oaa.

À la fin du déploiement de l'application, arrêtez le serveur d'applications Tomcat.

## Copie des fichiers jar

Le programme d'installation génère des fichiers jar qu'il vous faut copier dans le répertoire endorsed du serveur d'applications.

- 1 Copiez les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
xalan.jar  
xercesImpl.jar  
xml-apis.jar
```

C:\Program Files\Peregrine\Portal indiquant l'emplacement du répertoire d'installation de l'application,

et placez-les dans le répertoire <installation\_tomcat>\conf.

**Remarque :** Créez le répertoire endorsed s'il n'existe pas.

- 2 Remplacez les versions précédentes de ces fichiers, le cas échéant.
- 3 Si le fichier `xmlParserAPIs.jar` existe dans le répertoire `endorsed`, supprimez-le.
- 4 Pour Tomcat 5.0.x, copiez les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation `C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions`

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

et placez-les dans le répertoire  
`<installation_tomcat>\webapps\oaa\WEB-INF\lib`.

## Copie du fichier `jk2.reg`

Le fichier `jk2.reg` crée une entrée dans le Registre Windows.

Copiez le fichier `jk2.reg`, stocké dans le répertoire d'installation `C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\AppServerFiles`, dans le répertoire `<installation_tomcat>\common\endorsed`,

`C:\Program Files\Peregrine\Portal` indiquant le chemin d'accès au répertoire d'installation de l'application, et `<installation_tomcat>` le chemin d'accès au serveur d'applications Tomcat.

Le chemin d'accès par défaut à Tomcat 4.1 est :  
`C:\Program Files\Apache Group\Tomcat 4.1`.

Le chemin d'accès par défaut à Tomcat 5.0 est :  
`C:\Program Files\Apache Software Foundation\Tomcat 5.0`.

## Configuration du module d'extension ISAPI pour IIS

Le module d'extension ISAPI pour IIS établit une connexion entre Tomcat et le serveur Web IIS. Avant de configurer IIS pour qu'il utilise ce connecteur, vous devez mettre à jour l'entrée de fichier de base de registre associée au connecteur afin de définir les chemins appropriés pour le serveur d'applications Tomcat.

Suivez les procédures ci-après afin de configurer le module d'extension pour votre environnement intranet.

Pour configurer le module d'extension ISAPI pour IIS 5.0 ou IIS 6.0 :

- 1 Ouvrez le fichier `jk2.reg` dans un éditeur de texte. Le chemin d'accès à Tomcat 4.1.x est :

```
C:\Program Files\Apache Group\Tomcat 4.1\conf
```

Le chemin d'accès à Tomcat 5.0.x est :

```
C:\Program Files\Apache Software Foundation\Tomcat 5.0\conf
```

- 2 Vérifiez que les entrées `ServerRoot` et `workersFile` indiquent le chemin d'accès au répertoire d'installation de Tomcat.

- Pour Tomcat 4.1.x, les valeurs par défaut sont :

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Group\Jakarta Isapi Redirector\2.0]
"ServerRoot"="C:\\Program Files\\Apache Group\\Tomcat 4.1"
"workersFile"="C:\\Program Files\\Apache Group\\Tomcat 4.1\\conf\\workers2.properties"
```

- Pour Tomcat 5.0.x, les valeurs par défaut sont :

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Group\Jakarta Isapi Redirector\2.0]
"ServerRoot"="C:\\Program Files\\Apache Software Foundation\\Tomcat 5.0"
"workersFile"="C:\\Program Files\\Apache Software Foundation\\Tomcat 5.0\\conf\\workers2.properties"
```

- 3 Vérifiez que le chemin HKEY\_LOCAL\_MACHINE correspond bien à votre version de Tomcat.

- Pour Tomcat 4.1.x, modifiez chaque version de Tomcat, comme suit :

```
Windows Registry Editor Version 5.00
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Group\Jakarta Isapi Redirector\2.0]
"serverRoot"="C:\\Program Files\\Apache Group\\Tomcat 4.1"
"extensionUri"="/jakarta/isapi_redirector2.dll"
"workersFile"="C:\\Program Files\\Apache Group
\\Tomcat 4.1\\conf\\workers2.properties"
```

- Pour Tomcat 5.0.x, modifiez chaque version de Tomcat, comme suit :

```
Windows Registry Editor Version 5.00
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Apache Software Foundation\Jakarta Isapi
Redirector\2.0]
"serverRoot"="C:\\Program Files\\Apache Software Foundation\\Tomcat 5.0"
"extensionUri"="/jakarta/isapi_redirector2.dll"
"workersFile"="C:\\Program Files\\Apache Software Foundation
\\Tomcat 5.0\\conf\\workers2.properties"
```

- 4 Enregistrez et fermez le fichier jk2.reg.
- 5 Cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez l'option FUSIONNER, ou double-cliquez sur le fichier jk2.reg dans l'Explorateur Windows.

Windows ajoute les paramètres correspondants dans sa base de registre.

## Configuration de isapi\_redirector2.dll comme filtre ISAPI

Pour établir une connexion entre Tomcat et IIS, vous devez installer le fichier isapi\_redirector2.dll en tant que filtre ISAPI.

Pour installer isapi\_redirector2.dll en tant que filtre ISAPI :

- 1 Dans le Panneau de configuration de Windows, sélectionnez Outils d'administration, puis ouvrez la console de gestion des services Internet.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur le nœud Site Web par défaut, puis sélectionnez Propriétés.



- 3 Cliquez sur l'onglet Filtres ISAPI.
- 4 Cliquez sur Ajouter.
- 5 Entrez les informations suivantes :

Champ	Valeur	Commentaires
Nom du filtre	jakarta	Le nom du filtre doit correspondre au nom défini dans le fichier de la base de registre jk2.reg. Par défaut, le nom du filtre est jakarta.
Exécutable	isapi_redirector2.dll	Le chemin par défaut est : C:\<installation_tomcat>\bin\ isapi_redirector2.dll

- 6 Cliquez sur **OK**.

**Remarque :** Arrêtez puis redémarrez le service IIS pour que les modifications soient prises en compte. Redémarrez également le service Tomcat.

- 7 Dans la console de gestion des services Internet, cliquez avec le bouton droit sur le nœud **Site Web par défaut**, puis sélectionnez à nouveau **Propriétés > Filtres ISAPI**.

Dans IIS, le filtre ISAPI affiche une flèche d'état verte pour indiquer qu'il est actif.

## Configuration d'un répertoire virtuel jakarta dans IIS

Le module d'extension ISAPI pour IIS nécessite un répertoire virtuel spécifique pour pouvoir s'exécuter. Suivez les indications ci-dessous pour créer le répertoire virtuel sur le site Web par défaut. Pour obtenir des instructions spécifiques concernant la configuration d'IIS, reportez-vous à l'aide en ligne de Windows.

Pour configurer un répertoire virtuel jakarta dans IIS :

Suivez les indications ci-dessous pour créer le répertoire virtuel sur le site Web par défaut.

Configuration	Paramètre
Création du répertoire virtuel	jakarta
Correspondance avec le chemin physique	<installation_tomcat>\bin
Droits d'accès au répertoire	Lecture, Exécution de scripts, Exécution

## Configuration d'un répertoire virtuel oaa dans IIS

Pour exécuter Get-Services depuis IIS, vous devez créer un répertoire virtuel pointant sur le dossier de déploiement de Tomcat. Pour obtenir des instructions spécifiques concernant la configuration d'IIS, reportez-vous à l'aide en ligne de Windows.

Pour configurer un répertoire virtuel oaa dans IIS :

Suivez les indications ci-dessous pour créer le répertoire virtuel.

Configuration	Paramètre
Création du répertoire virtuel	oaa
Correspondance avec le chemin physique	<installation_tomcat>\webapps\oaa
Droits d'accès au répertoire	Lecture, Exécution de scripts

## Modification du fichier server.xml pour IIS

Dans la plupart des installations de Get-Services, une installation Tomcat par défaut suffit. Toutefois, si vous rencontrez des problèmes de performances ou des conflits de port de communication, vous aurez peut-être besoin de modifier le fichier `server.xml` de Tomcat pour venir à bout de ces problèmes.

## Paramètres de performance

Le fichier `server.xml` de Tomcat vous permet de déterminer la façon dont Tomcat traite les fichiers de Get-Services. Si vous rencontrez des problèmes de performances, vous pouvez modifier le paramètre `<Context>` de Get-Services pour désactiver le rechargement des pages.

**Conseil :** Sauvegardez toujours le fichier `server.xml` avant de le modifier.

Pour modifier les paramètres de performance du fichier `server.xml` :

- 1 Ouvrez le fichier `server.xml` dans un éditeur de texte. Le chemin par défaut est :
- 2 Créez à partir de Tomcat une entrée `<Context>` qui renvoie au répertoire de déploiement de Get-Services afin d'établir un point de référence pour `docBase`.

- Pour Tomcat 4.1.x, ajoutez une entrée immédiatement avant l'entrée `Context examples`.

Exemple :

```
<Context path="/oaa"  
docBase="<installation_tomcat>/webapps/oaa"  
crossContext="false"  
debug="0"  
reloadable="false" >  
</Context>
```

- Pour Tomcat 5.0.x, consultez le code permettant de créer un élément `<Context>` à la [page 126](#) de la section [Modification des fichiers server.xml](#).

En donnant la valeur `false` à l'attribut `reloadable`, vous accélérez le traitement des pages JSP.

Pour l'attribut `docBase`, remplacez `<installation_tomcat>` par le chemin absolu de la première instance ou de l'instance principale de Tomcat.

## Installation de Tomcat en tant que service

Après avoir modifié les fichiers Tomcat, vous pouvez installer Tomcat sous forme de services Windows à l'aide du fichier `installservice.bat`. Pour plus d'informations, consultez la section [Installation des instances de Tomcat comme services](#) à la page 129.

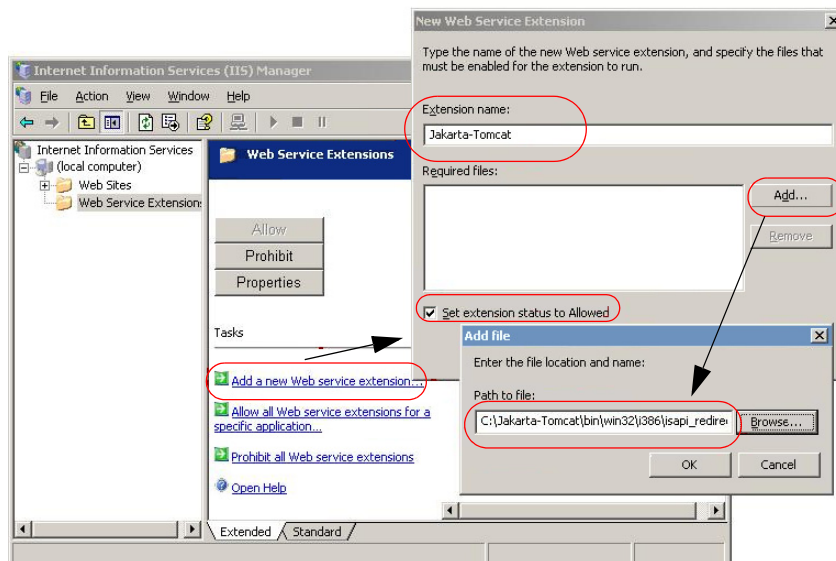
La procédure de configuration pour IIS 5.0 est alors terminée.

Pour configurer la connexion du module d'extension ISAPI entre Tomcat et IIS 6.0, procédez comme suit :

- 1 Attribuez la valeur **Allowed (Autorisé)** au fichier DLL de filtre de redirection ISAPI dans la fenêtre Web Service Extensions (Extensions de service Web).

**Remarque :** Cette opération permet à la DLL de redirection de fonctionner au sein du serveur IIS. Le niveau plus élevé de sécurité de IIS 6.0 inclut les **Web Service Extensions**. La DLL de redirection, ajoutée en tant que filtre ISAPI, doit être ajoutée dans cette zone de IIS et définie sur **Allowed**.

- 2 Accédez à la console de gestion.
- 3 Cliquez sur **Web Services Extensions**.



- 4 Sélectionnez **Add a new Web service extension (Ajouter une nouvelle extension de service Web)**.
- 5 Entrez un nom pour l'extension (Jakarta-Tomcat, par exemple), puis activez la case à cocher **Set extension status to Allowed (Définir le statut de l'extension sur Autorisé)**.
- 6 Cliquez sur le bouton **Add (Ajouter)**.
- 7 Entrez le chemin d'accès au fichier `i sapi_redirector2.dll`, puis cliquez sur le bouton **OK**.

## Test de la configuration

Après avoir configuré les serveurs d'applications et Web, connectez-vous à la page Administration de Get-Services pour définir les paramètres stockés dans le fichier `local.xml`.

- 1 Pour vous assurer que les serveurs Tomcat et IIS sont correctement configurés, vérifiez les URL suivantes.
  - *<http://<serveur>:80> pour le serveur Web IIS*
  - *<http://<serveur>:8080> pour le serveur d'applications Tomcat*

Vérifiez que les services ou applications Tomcat et IIS appropriés sont lancés avant de poursuivre.

- 2 Suivez les étapes de la section [Configuration de Get-Services](#) à la page 93 pour procéder à la configuration de Get-Services.

## WebLogic 6.1 SP4 et IIS

Suivez les procédures ci-dessous afin de configurer WebLogic pour qu'il exécute Get-Services sous Windows.

Pour configurer WebLogic 6.1 SP4 avec IIS :

- Étape 1** Arrêtez WebLogic et votre serveur Web. Voir la section [Arrêt des serveurs à la page 47](#).
- Étape 2** Modifiez le fichier `startWebLogic.cmd` afin de définir le mot de passe, les paramètres de mémoire et le mode de démarrage du système. Voir la section [Modification du fichier startWebLogic.cmd à la page 47](#).
- Étape 3** Modifiez le fichier `Server.Policy` pour activer le débogage. Voir la section [Modification du fichier Server.Policy à la page 48](#).
- Étape 4** Exécutez le programme d'installation de Get-Services. Voir la section [Exécution du programme d'installation à la page 49](#).
- Étape 5** Déplacez les fichiers jar vers le répertoire ext du kit de développement Java. Voir la section [Déplacement des fichiers jar vers le répertoire ext du kit de développement Java à la page 49](#).
- Étape 6** Configurez IIS pour qu'il utilise `iisforward.dll` en tant que filtre ISAPI et qu'il crée une extension. Voir la section [Configuration de iisforward.dll en tant que filtre ISAPI et extension à la page 50](#).
- Étape 7** Configurez IIS pour qu'il utilise `iisproxy.dll` en tant qu'extension. Voir la section [Configuration de iisproxy.dll en tant qu'extension à la page 52](#).
- Étape 8** Copiez les fichiers installés dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic. Voir la section [Copie des fichiers installés dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic à la page 53](#).
- Étape 9** Créez un répertoire virtuel pour Get-Services sur votre serveur Web. Voir la section [Création d'un répertoire virtuel pour Get-Services à la page 53](#).

**Étape 10** Redémarrez WebLogic et votre serveur Web. Voir la section Redémarrage des serveurs à la page 54.

**Étape 11** Configurez Get-Services. Voir la section Configuration de Get-Services à la page 54.

## Arrêt des serveurs

Avant de commencer à configurer WebLogic, arrêtez le serveur WebLogic et le serveur Web.

Pour commencer à configurer WebLogic :

- 1 Arrêtez le serveur d'applications WebLogic.
- 2 Arrêtez le serveur Web.

## Modification du fichier startWebLogic.cmd

Pour modifier le fichier startWebLogic.cmd :

- 1 Ouvrez le fichier startWebLogic.cmd dans un éditeur de texte. Le chemin par défaut est :

```
c:\bea\wlserver6.1\config\

```

- 2 Faites défiler le script jusqu'à la section suivante :

```
echo *****
echo * To start WebLogic Server, use the password *
echo * assigned to the system user. The system *
echo * username and password must also be used to *
echo * access the WebLogic Server console from a web *
echo * browser. *
echo *****
@rem Set WLS_PW equal to your system password for no password
prompt.
set WLS_PW=password
```

- 3 Sur la dernière ligne, remplacez le mot password par votre mot de passe d'accès au système WebLogic.
- 4 Recherchez le paramètre -ms et attribuez-lui une valeur égale ou supérieure à 256m.

- Recherchez la valeur du paramètre `-mx` dans le fichier. La valeur conseillée est 512m.

**Remarque :** Assurez-vous que la taille maximale de segment mémoire est inférieure à la quantité de RAM disponible pour le(s) serveur(s) d'applications. Le dépassement de la RAM disponible force la machine virtuelle Java à effectuer des échanges sur le disque, ce qui nuit aux performances globales.

- Configurez la variable `STARTMODE` de la manière suivante : `STARTMODE=false`.

Lorsque vous démarrez le serveur WebLogic pour la première fois après l'installation, vous devez le faire en mode Développement pour qu'il puisse localiser les applications Web déployées.

- Ajoutez l'instruction suivante à l'entrée qui précède l'entrée `weblogic.Server`. Veillez bien à taper les guillemets.

```
"-Djava.security.auth.login.config=<WebLogic>\lib\server.policy"
```

<WebLogic> étant le chemin d'accès au répertoire d'installation de WebLogic. Le chemin par défaut est : `c:\bea\wlserver6.1`.

- Enregistrez le fichier.

## Modification du fichier Server.Policy

Pour modifier le fichier `Server.Policy` :

- Ouvrez le fichier `Server.Policy` dans un éditeur de texte. Le chemin par défaut est : `c:\bea\wlserver6.1\lib\`
- Ajoutez les lignes suivantes à la fin du fichier :

```
ServerLoginModule
{
    weblogic.security.internal.ServerLoginModule required debug=true;
};
```

- Enregistrez et fermez le fichier.



## Exécution du programme d'installation

Suivez les instructions de la section [Exécution du programme d'installation](#) à la page 90 pour installer Get-Services sur un serveur d'applications WebLogic 6.1.

## Déplacement des fichiers jar vers le répertoire ext du kit de développement Java

Le programme d'installation génère des fichiers jar qu'il vous faut copier (ou transférer sur un serveur FTP) dans le répertoire ext du kit de développement Java.

Pour déplacer les fichiers jar :

- 1 Vérifiez que le répertoire suivant existe. S'il n'existe pas, créez-le :  
c:\bea\jdk131\jre\lib\ext
- 2 Accédez à <rép\_installation>\Portal\image\WEB-INF\lib, <rép\_installation> étant le chemin d'accès au répertoire d'installation de Get-Services. Le chemin par défaut est C:\Program Files\Peregrine\Portal\image\WEB-INF\lib.
  - a Déplacez le fichier log4j-1.2.6.jar vers le répertoire \bea\jdk131\jre\lib\ext.
  - b Copiez les fichiers suivants dans le répertoire \bea\jdk131\jre\lib\ext.

```
jai_codec.jar  
jai_core.jar  
mliwrapper_jai.jar
```

- 3 Accédez au répertoire <rép\_installation>\Portal\SupportFiles\JavaExtensions et copiez les fichiers suivants dans le répertoire \bea\jdk131\jre\lib\ext.

```
jaas.jar  
jce1_2_2.jar  
jcert.jar  
jnet.jar  
jsse.jar  
ocal_policy.jar  
oaasecurityproxy.jar  
sunjce_provider.jar  
US_export_policy.jar  
xalan.jar  
xercesImpl.jar  
xml-apis.jar
```

- 4 Copiez les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

et placez-les dans le répertoire  
<rép\_déploiement\_application>\WEB-INF\lib.

## Configuration de iisforward.dll en tant que filtre ISAPI et extension

Pour établir une connexion entre WebLogic et IIS, vous devez installer le fichier `iisforward.dll` en tant que filtre ISAPI.

Pour installer `iisforward.dll` en tant que filtre ISAPI et extension :

- 1 Ouvrez la console de gestion des services Internet.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur le <Nom\_machine> et cliquez sur **Propriétés**.

**Remarque :** Il ne s'agit pas d'un site Web, mais du nœud parent de l'arborescence des sites Web.

- 3 Cliquez sur **Modifier** dans le volet Propriétés principales.

4 Cliquez sur l'onglet **Filtres ISAPI**.

5 Cliquez sur le bouton **Ajouter**.

6 Entrez les informations suivantes.

Nom du filtre	<code>iisforward</code>
Exécutable	<code>iisforward.dll</code> Le chemin par défaut est : <code>c:\bea\wlserver6.1\bin\iisforward.dll</code>

7 Cliquez sur **OK**.

8 Cliquez sur l'onglet **Répertoire de base**.

9 Cliquez sur **Configuration**.

La page Configuration de l'application s'affiche sous l'onglet Mappages d'application.

10 Vérifiez qu'il existe un mappage pour l'extension `.wlforward`. S'il n'y en a pas, cliquez sur **Ajouter** pour mapper l'extension `.wlforward`.

11 Entrez les informations suivantes.

Exécutable	<code>iisforward.dll</code> Le chemin par défaut est : <code>c:\bea\wlserver6.1\bin\iisforward.dll</code>
Extension	<code>.wlforward</code>

12 Fermez la console de gestion des services Internet.

## Configuration de iisproxy.dll en tant qu'extension

Pour établir une connexion entre WebLogic et IIS, vous devez installer le fichier `iisproxy.dll` en tant qu'extension.

Pour installer `iisproxy.dll` en tant qu'extension :

- 1 Ouvrez la console de gestion des services Internet.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur le nœud **Site Web par défaut**, puis sélectionnez **Propriétés**.
- 3 Cliquez sur l'onglet **Répertoire de base**.
  - a Activez la case à cocher **Lecture**.
  - b Dans la liste déroulante **Autorisations d'exécution**, sélectionnez **Scripts et exécutables**.
- 4 Cliquez sur **Configuration**.

La page Configuration de l'application s'affiche sous l'onglet Mappages d'application.

- 5 Vérifiez qu'il existe un mappage pour l'extension `.jsp` et qu'il pointe vers `c:\bea\wlserver6.1\bin\iisproxy.dll`.
  - a En l'absence de mappage de l'extension `.jsp`, cliquez sur **Ajouter**.
  - b Entrez les informations suivantes.

Exécutable	<code>iisproxy.dll</code> Le chemin par défaut est : <code>c:\bea\wlserver6.1\bin\iisproxy.dll</code>
Extension	<code>.jsp</code>

**Remarque :** Vérifiez que `iisproxy.dll` figure dans le même répertoire que `iisforward.dll`.

- 6 Fermez la console de gestion des services Internet.

## Copie des fichiers installés dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic

Le programme d'installation génère des fichiers qu'il vous faut copier (ou transférer sur un serveur FTP) dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic.

Pour copier les fichiers installés :

- 1 Copiez le répertoire `Portal\image` (le chemin par défaut est `C:\Program Files\Peregrine\Portal\image`) dans le répertoire `<WebLogic>\applications`.

Le chemin d'accès par défaut à WebLogic est :  
`C:\bea\weblogic6.1\config\<mon_domaine>`

- 2 Renommez le répertoire `<WebLogic>\applications\image` en `<WebLogic>\applications\oaa`.

**Conseil :** Si vous devez copier les fichiers d'un serveur à un autre, il est plus pratique de transférer via FTP le fichier `oaa.war` du répertoire `<Portal>\oaa.war` vers le serveur WebLogic, que d'extraire le fichier `oaa.war` dans un répertoire `<WebLogic>\applications\oaa`.

## Création d'un répertoire virtuel pour Get-Services

Pour exécuter Get-Services, vous devez créer sur votre serveur Web un répertoire virtuel pointant sur le répertoire de déploiement de WebLogic.

Pour configurer un répertoire virtuel :

- 1 Suivez les instructions ci-dessous pour créer le répertoire virtuel dans WebLogic et le mapper vers le répertoire de déploiement, avec les paramètres suivants.

Configuration	Paramètre
Création du répertoire virtuel	<code>&lt;oaa&gt;</code>
Droits d'accès	Lecture, Exécution de scripts
Correspondance avec le chemin physique	<code>&lt;WebLogic&gt;\applications\oaa</code>
Droits d'exécution pour	Scripts et exécutables

<oaa> étant le nom du répertoire virtuel à utiliser pour Get-Services. Peregrine recommande d'attribuer le nom oaa au répertoire virtuel. Utilisez ce nom lors de la configuration du serveur d'applications.

Remplacez <WebLogic> par le chemin d'accès au répertoire d'installation de WebLogic. Le chemin par défaut est :  
c:\bea\weblogic6.1\config\

- 2 Cliquez avec le bouton droit sur le répertoire nouvellement créé sous Site Web par défaut.
  - a Sélectionnez **Propriétés**.
  - b Vérifiez que le droit d'accès est **Scripts et exécutable**s.
- 3 Cliquez sur **Configuration** dans l'onglet Répertoire de base.

La page Configuration de l'application s'affiche sous l'onglet Mappages d'application.

- 4 Vérifiez qu'il existe un mappage pour l'extension .jsp et qu'il pointe vers c:\bea\wlserver6.1\bin\iisproxy.dll.

## Redémarrage des serveurs

Pour activer les nouvelles configurations de WebLogic, redémarrez les serveurs.

Pour activer les configurations de WebLogic :

- 1 Redémarrez le serveur Web.
- 2 Redémarrez le serveur WebLogic.
- 3 Démarrez Get-Services.

## Configuration de Get-Services

Suivez les instructions de la section [Configuration de Get-Services à la page 93](#).

## WebLogic 8.1

Ces sections indiquent la procédure à suivre pour installer et configurer Get-Services sur une plate-forme Windows ou Unix avec WebLogic 8.1 en utilisant le serveur Web interne de WebLogic.

- Étape 1** Installez Get-Services, puis copiez (ou transférez via FTP) le répertoire image. Voir la section [Installation de Get-Services](#) à la page 55.
- Étape 2** Copiez les fichiers jar. Voir la section [Copie des fichiers jar](#) à la page 56.
- Étape 3** Modifiez le fichier startmydomain. Voir la section [Modification du fichier startmydomain](#) à la page 57.
- Étape 4** Modifiez le fichier Server.Policy. Voir la section [Modification du fichier Server.Policy](#) à la page 59.
- Étape 5** Déployez le module d'application Web sur le serveur d'applications. Voir la section [Déploiement sur le serveur d'applications](#) à la page 59.
- Étape 6** Modifiez le fichier local.xml pour configurer Get-Services. Voir la section [Configuration de Get-Services à l'aide du fichier local.xml](#) à la page 59.

### Installation de Get-Services

Suivez ces instructions pas à pas pour installer Get-Services sur un serveur d'applications WebLogic 8.1. Le programme d'installation crée un répertoire image qu'il vous faut copier (ou transférer via FTP) dans un répertoire de déploiement sur le serveur WebLogic.

Pour installer Get-Services :

- 1 Exécutez le programme d'installation accessible sur le CD-ROM d'installation. (Voir la section [Exécution du programme d'installation à la page 90](#))
- 2 Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Sous Windows, copiez l'intégralité du répertoire image (le chemin par défaut est `C:\Program Files\Peregrine\Portal\image`) dans un répertoire de déploiement de votre choix sur le serveur WebLogic.  
Exemple : `C:\Program Files\Peregrine\Portal\applications\oaa`
  - Sous Unix, transférez via FTP l'intégralité du répertoire image (le chemin par défaut est `C:\Program Files\Peregrine\Portal\image`) dans un répertoire de déploiement de votre choix sur le serveur WebLogic.

Exemple : `app\peregrine\applications\oaa`.

**Remarque :** Dans ces instructions, le répertoire de déploiement est nommé `<rép_déploiement_application>`.

## Copie des fichiers jar

Le programme d'installation génère des fichiers jar qu'il vous faut copier (ou transférer via FTP) dans le répertoire endorsed du serveur d'applications.

- Sous Windows, copiez les fichiers suivants dans le répertoire `<rép_jdk>\jre\lib\endorsed` sur le serveur WebLogic, `<rép_jdk>` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation du JDK.
  - `xercesImpl.jar`
  - `xalan.jar`
  - `xml-apis.jar`

Le chemin d'accès par défaut à ces fichiers est :

`C:\Program Files\Peregrine\Portal\JavaExtensions`

Créez le répertoire endorsed s'il n'existe pas dans le répertoire d'installation du JDK.



- Sous Unix, transférez via FTP les fichiers suivants dans le répertoire <rép\_jdk>\jre\lib\endorsed sur le serveur WebLogic, <rép\_jdk> étant le chemin d'accès au répertoire d'installation du JDK.

```
xercesImpl.jar
xalan.jar
xml-apis.jar
```

Le chemin d'accès par défaut à ces fichiers est :

```
C:\Program Files\Peregrine\Portal\JavaExtensions
```

Créez le répertoire endorsed s'il n'existe pas dans le répertoire d'installation du JDK.

- Copiez (ou transférez via FTP) les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
activation.jar
mail.jar
pop3.jar
```

et placez-les dans le répertoire

```
<rép_déploiement_application>\WEB-INF\lib.
```

## Modification du fichier startmydomain

- Sous Windows, modifiez le fichier startmydomain.cmd (ou le fichier que vous utilisez pour démarrer le serveur WebLogic) dans un éditeur de texte. Ajoutez la chaîne suivante à la commande de démarrage finale (appel à Java) :

```
-Djava.security.auth.login.config=%WL_HOME%\server\lib\Server.Policy
```

Exemple :

```
%JAVA_HOME%\bin\java %JAVA_VM% %MEM_ARGS% %JAVA_OPTIONS%
-Dweblogic.Name=%SERVER_NAME%
-Dweblogic.ProductionModeEnabled=%PRODUCTION_MODE%
-Djava.security.policy="%WL_HOME%\server\lib\weblogic.policy"
-Djava.security.auth.login.config="%WL_HOME%\server\lib\
Server.Policy" weblogic.Server
```

- Sous Unix, modifiez le fichier startmydomain.sh en fonction de votre système d'exploitation.

Système d'exploitation	Action
Solaris	<p>Ajoutez la chaîne suivante à la commande de démarrage finale (appel à Java) :</p> <pre>-Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy</pre> <p>Exemple :</p> <pre>java \${JAVA_VM} \${MEM_ARGS} \${JAVA_OPTIONS} -Dweblogic.Name=\${SERVER_NAME} -Dweblogic.management.username=\${WLS_USER} -Dweblogic.management.password=\${WLS_PW} -Dweblogic.ProductionModeEnabled=\${STARTMODE} -Djava.security.policy="\${WL_HOME}/server/lib/weblogic.policy" -Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy weblogic.Server</pre>
AIX	<p>Au début du fichier, ajoutez une seule entrée pour LIBPATH et indiquez le chemin d'accès approprié aux bibliothèques ServiceCenter.</p> <p>Par exemple, si vous exécutez ServiceCenter 5 :</p> <pre>LIBPATH=&lt;APP_DEPLOYMENT_DIR&gt;/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter5</pre> <p>Si vous exécutez ServiceCenter 6 :</p> <pre>LIBPATH=&lt;APP_DEPLOYMENT_DIR&gt;/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter6</pre> <p>Exportez l'entrée de variable à l'aide de la commande suivante :</p> <pre>export LIBPATH</pre>
Linux	<p>Ajoutez la chaîne suivante à la commande de démarrage finale (appel à Java) :</p> <pre>-Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy</pre> <p>Exemple :</p> <pre>java \${JAVA_VM} \${MEM_ARGS} \${JAVA_OPTIONS} -Dweblogic.Name=\${SERVER_NAME} -Dweblogic.management.username=\${WLS_USER} -Dweblogic.management.password=\${WLS_PW} -Dweblogic.ProductionModeEnabled=\${STARTMODE} -Djava.security.policy="\${WL_HOME}/server/lib/weblogic.policy" -Djava.security.auth.login.config=\${WL_HOME}/server/lib/Server.Policy weblogic.Server</pre>

## Modification du fichier Server.Policy

Modifiez le fichier `Server.Policy` pour définir le système principal.

- Créez ou modifiez le fichier `Server.Policy` (stocké dans le répertoire `<WL_HOME>/server/lib` sous Unix, ou `<WL_HOME>\server\lib\` sous Windows), en ajoutant le contenu suivant.

```
oaa{
  com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule optional target=sc;
};
getit.admin{com.peregrine.oaa.security.GetitAdminLoginModule required;};
getit.anonymous{com.peregrine.oaa.security.GetitAnonymousLoginModule required;};
sc{com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule required target=sc;};
ServerLoginModule{weblogic.security.internal.ServerLoginModule required;};
```

## Déploiement sur le serveur d'applications

Déployez le module d'application Web à partir de la console Web de WebLogic 8.1, en utilisant `<rép_déploiement_application>` comme cible.

## Configuration de Get-Services à l'aide du fichier local.xml

Pour configurer Get-Services, vous devez modifier manuellement le fichier `local.xml` stocké dans le répertoire `<rép_déploiement_application>/WEB-INF/local.xml`. Si vous ne trouvez pas le fichier `local.xml` dans `<rép_déploiement_application>/WEB-INF/`, vous devez le créer en suivant les étapes de la section [Création d'un fichier local.xml à la page 59](#). Si le fichier `local.xml` existe déjà, passez à la section [Modification du fichier local.xml à la page 60](#).

### Création d'un fichier local.xml

- 1 Démarrez le serveur WebLogic 8.1 en exécutant le script `startmydomain.sh`.

Une fois l'initialisation du serveur terminée, accédez à l'URL <http://<Serveur WebLogic>:7001/<Racine contextuelle>/admin.jsp> dans un navigateur. Dans cet exemple, le numéro de port du serveur est **7001**. Remplacez-le par le numéro de port adéquat si vous n'utilisez pas le port **7001**.

- 2 Connectez-vous en tapant le nom d'utilisateur **System** et ne renseignez pas le champ du mot de passe.
  - a Dans le menu Administration, cliquez sur **Paramètres**.
  - b Cliquez sur l'onglet **Commun**.
  - c Faites défiler la page pour accéder au champ URL du serveur, dans lequel vous devez indiquer l'URL correcte.  
  
Exemple : `http://<Serveur_WebLogic>:7001/<Context Root/Login.jsp`
  - d Cliquez sur **Enregistrer** au bas de l'onglet.
  - e Déconnectez-vous du portail Peregrine.
  - f Arrêtez le serveur WebLogic.

Cette procédure permet de créer le fichier `local.xml`, que vous pouvez maintenant modifier.

## Modification du fichier local.xml

Modifiez le fichier `local.xml` stocké dans le répertoire `<rép_déploiement_application/WEB-INF/local.xml`.

Pour modifier le fichier `local.xml` :

- 1 Dans un éditeur de texte, ajoutez les lignes suivantes dans la section `<settings></settings>` du fichier `<rép_déploiement_application/>/WEB-INF/local.xml`.

```
<jaaconfig>  
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>  
  <jaaconfiguration>oaa</jaaconfiguration>  
</jaaconfig>
```

- 2 Démarrez le serveur WebLogic 8.1 en exécutant la commande `startmydomain.sh` ou `startmydomain.cmd`.

- 3 Une fois l'initialisation du serveur terminée, accédez à l'URL *http://<Serveur WebLogic>:7001/<Racine contextuelle>/admin.jsp* dans un navigateur.

Dans cet exemple, le numéro de port du serveur est **7001**. Remplacez-le par le numéro de port adéquat si vous n'utilisez pas le port **7001**.

- 4 Connectez-vous en tapant le nom d'utilisateur **System** et ne renseignez pas le champ du mot de passe.
- 5 Suivez les étapes de la section [Configuration de Get-Services à la page 93](#).

## WebLogic 8.1 et IIS 5

Les instructions suivantes indiquent comment configurer le serveur d'applications WebLogic 8.1 avec le serveur Web Microsoft Internet Information Server (IIS).

- Étape 1** Arrêtez WebLogic et votre serveur Web IIS. Voir la section [Arrêt des serveurs à la page 62](#).
- Étape 2** Exécutez le programme d'installation de Get-Services. Voir la section [Exécution du programme d'installation à la page 62](#).
- Étape 3** Copiez les fichiers installés dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic. Voir la section [Copie des fichiers installés dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic à la page 62](#).
- Étape 4** Créez le répertoire virtuel oaa. Voir la section [Création d'un répertoire virtuel pour Get-Services à la page 63](#).
- Étape 5** Copiez le fichier `iisproxy.dll`. Voir la section [Copie du fichier iisproxy.dll à la page 64](#).
- Étape 6** Configurez le module d'extension IIS. Voir la section [Configuration du module d'extension IIS à la page 64](#).
- Étape 7** Redémarrez les serveurs. Voir la section [Redémarrage des serveurs à la page 68](#).
- Étape 8** Testez vos configurations. [Test de la configuration à la page 68](#).

## Arrêt des serveurs

Avant de commencer à configurer WebLogic, fermez votre serveur WebLogic et votre serveur Web IIS.

## Exécution du programme d'installation

Vous devez procéder à cette installation sur un ordinateur Windows. Voir la section [Exécution du programme d'installation à la page 90](#).

## Copie des fichiers installés dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic

Le programme d'installation génère des fichiers qu'il vous faut copier (ou transférer via FTP) dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic.

Pour copier les fichiers installés :

- 1 Copiez le répertoire `Portal\image` (le chemin par défaut est `C:\Program Files\Peregrine\Portal\image`) dans le répertoire `<WebLogic>\applications`.

Le chemin d'accès par défaut à WebLogic est :  
`C:\bea\weblogic8.1\config\<mon_domaine>`

- 2 Renommez le répertoire `<WebLogic>\applications\image` en `<WebLogic>\applications\oaa`.

**Conseil :** Si vous devez copier les fichiers d'un serveur à un autre, il est plus pratique de transférer via FTP le fichier `oaa.war` du répertoire `<Portal>\oaa.war` vers le serveur WebLogic, que d'extraire le fichier `oaa.war` dans un répertoire `<WebLogic>\applications\oaa`.

## Création d'un répertoire virtuel pour Get-Services

Pour exécuter Get-Services depuis IIS, vous devez créer un répertoire virtuel pointant sur le répertoire de déploiement de WebLogic.

- 1 Créez le répertoire virtuel dans WebLogic et mappez-le vers le répertoire de déploiement, avec les paramètres suivants.

Configuration	Paramètre
Création du répertoire virtuel	<oaa>
Correspondance avec le chemin physique	<WebLogic>/applications/oaa
Droits d'accès au répertoire	Lecture, Exécution de scripts, Exécution

<oaa> étant le nom du répertoire virtuel à utiliser pour Get-Services. Peregrine recommande d'attribuer le nom oaa au répertoire virtuel. Vous devez répliquer le nom que vous attribuez au répertoire virtuel lors de la configuration du serveur d'applications.

Remplacez <WebLogic> par le chemin d'accès au répertoire d'installation de WebLogic. Le chemin par défaut est : c:/bea/weblogic81.

- 2 Copiez (ou transférez via FTP) les fichiers suivants dans le répertoire <rep\_jdk>/jre/lib/endorsed/ sur le serveur WebLogic, <rep\_jdk> étant le chemin d'accès au répertoire d'installation du JDK.

```
xercesImpl.jar
xalan.jar
xml-apis.jar
```

Le chemin d'accès par défaut à ces fichiers est :

```
C:/Program Files/Peregrine/Portal/JavaExtensions
```

Créez le répertoire endorsed s'il n'existe pas dans le répertoire d'installation du JDK.

- 3 Copiez les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation  
C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

et placez-les dans le répertoire  
<rép\_déploiement\_application>\WEB-INF\lib.

## Copie du fichier iisproxy.dll

Dans ces instructions, le répertoire WL\_HOME/server/bin correspond à l'emplacement par défaut des DLL.

- Copiez le fichier `iisproxy.dll`, stocké dans le répertoire WL\_HOME/server/bin du serveur WebLogic, dans un répertoire approprié, accessible à IIS.

WL\_HOME/server/bin étant le répertoire racine de la plate-forme et du serveur WebLogic, qui contient les fichiers d'installation du serveur WebLogic.

BEA conseille d'ajouter à ce répertoire le fichier `iisproxy.ini`, créé à l'Étape 5 à la page 67 de la section [Configuration du module d'extension IIS](#).

## Configuration du module d'extension IIS

WebLogic prend en charge deux méthodes de configuration du module d'extension IIS :

- proxying by path (proxy par chemin)
- proxying by MIME type (proxy par type MIME)

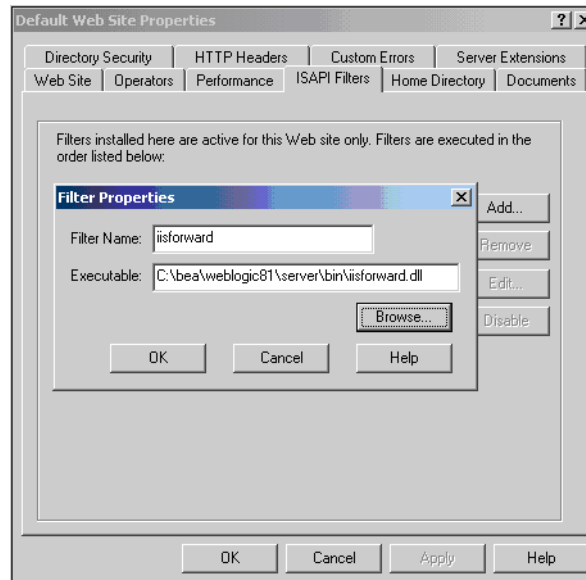
Ces instructions sont axées sur la méthode `proxying by path`. Cette méthode prime sur la méthode `proxying by MIME type`. Pour plus d'informations sur ces méthodes de configuration du module d'extension IIS, reportez-vous à la documentation BEA WebLogic.



- 1 Démarrez le gestionnaire Internet Information Service à partir du menu Démarrer.
- 2 Placez le fichier `iisforward.dll` dans le même répertoire que le fichier `iisproxy.dll`, puis ajoutez le fichier `iisforward.dll` en tant que service de filtre dans IIS.
  - a Ouvrez Default Web Site Properties (propriétés du site Web par défaut) en cliquant avec le bouton droit sur le site Web, dans le volet de gauche et en sélectionnant Propriétés.

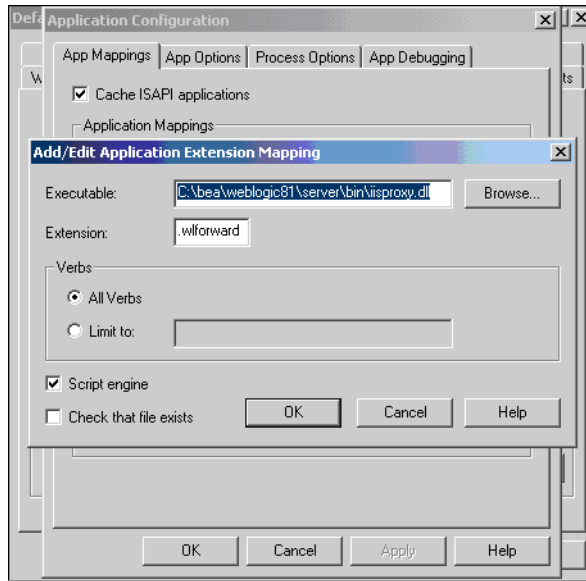
**Remarque :** Remplacez le site Web par défaut par le site approprié, le cas échéant.

- b Cliquez sur l'onglet ISAPI Filters (Filtres ISAPI) et cliquez sur **Add (Ajouter)**.
- c Définissez le filtre ISAPI, comme indiqué dans l'exemple suivant.



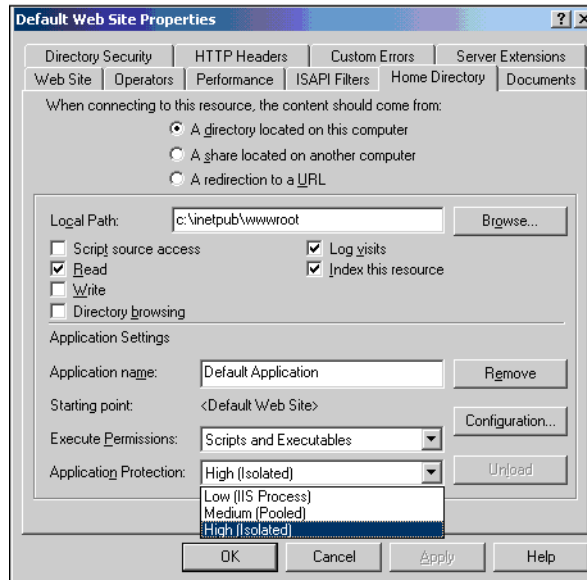
- d Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour enregistrer la configuration.

- 3 Inscrivez `.wlforward` en tant que type de fichier particulier, pris en charge par `iiisproxy.dll`.
  - a Dans le volet Propriétés, cliquez sur l'onglet Répertoire de base, puis sur **Configuration** dans la section Paramètres des applications.
  - b Définissez le mappage d'applications, comme indiqué dans l'exemple suivant.



- c Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour enregistrer la configuration.
- d Dans la fenêtre de configuration de l'application, sélectionnez l'option **Cache ISAPI applications (Mise en cache des applications ISAPI)**.
- e Cliquez sur **OK** pour sauvegarder la configuration.

- f Dans la fenêtre des propriétés du site Web, attribuez la valeur **High (isolated) (Haute - isolée)** au paramètre Application Protection (Protection de l'application).



- 4 Créez le fichier `iisproxy.ini` dans le répertoire dans lequel est stocké le fichier `iisproxy.dll`.
- 5 Définissez les propriétés suivantes dans le fichier `iisproxy.ini`.

```
# This file contains the configuration parameters
# for the IIS/WebLogic plug-in.
WebLogicHost=csx602
# substitute your WebLogic hostname above
WebLogicPort=7001
# substitute your WebLogic port number above
ConnectTimeoutSecs=20
ConnectRetrySecs=2
WLIOTimeoutSecs=unlimited
WlForwardPath=/oaa/servlet/archway,/oaa/servlet/oemlicense.OE
MlicenseServlet,/oaa/answers/attachments*/,/oaa/servlet/rpcro
uter,/oaa/servlet/messagerouter,/oaa/servlet/download*/,/oaa/
attachments*/,/oaa/servlet/upload,/oaa/*.do,/oaa/*.jsp,/oaa/*
.jspv,/oaa/*.jsw,/oaa/j_security_check
```

**Remarque :** Le paramètre `WLForwardPath` est une seule et même ligne dont les valeurs sont séparées par des virgules.

Si vous devez déboguer votre application, définissez le paramètre `Debug=ON` dans le fichier `iisproxy.ini`. Le système génère un fichier `c:\tmp\iisforward.log` contenant un fichier journal des activités du module d'extension, que vous pouvez utiliser à des fins de débogage.

Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration disponibles pour le fichier `iisproxy.ini`, reportez-vous à la documentation de BEA WebLogic.

## Redémarrage des serveurs

Redémarrez WebLogic et votre serveur Web IIS pour que les nouveaux paramètres soient pris en compte. Les services IIS Admin and World Wide Web Publishing (Administration et publication Web) contrôlent le module d'extension IIS.

- 1 Démarrez le serveur d'applications WebLogic.
- 2 Pour IIS, dans le menu Démarrer, cliquez sur **Panneau de configuration > Outils d'administration > Services**, puis sélectionnez les services IIS Admin and World Wide Web Publishing.

## Test de la configuration

Après avoir configuré les serveurs d'applications et Web, connectez-vous à la page Administration de Get-Services pour définir les paramètres stockés dans le fichier `Local.xml`.

Vérifiez que les serveurs et les services sont démarrés avant de poursuivre.

- 1 Pour vous assurer que les serveurs WebLogic et IIS sont correctement configurés, vérifiez les URL suivantes.
  - <http://<serveur>:7001/oa/login.jsp> pour le serveur d'applications WebLogic
  - <http://<serveur>/oa/login.jsp> pour le serveur Web IIS
- 2 Suivez les étapes de la section [Configuration de Get-Services à la page 93](#) pour procéder à la configuration de Get-Services.

## WebLogic 8.1 et Sun ONE

Ces instructions indiquent comment configurer le serveur d'applications WebLogic 8.1 avec le serveur Web Sun ONE 6.1. Vous devez modifier deux fichiers Sun ONE, `obj.conf` et `magnus.conf`, stockés dans le répertoire `<installation_SunONE>/https-<serveur.domaine>/config`.

**Important :** Avant de suivre cette procédure, vérifiez que vous avez effectué toutes les étapes de configuration du serveur WebLogic 8.1, présentées à la section [WebLogic 8.1 à la page 55](#).

Pour configurer WebLogic 8.1 et Sun ONE :

**Étape 1** Modifiez le fichier `obj.conf`. Voir la section [Modification du fichier obj.conf](#).

**Étape 2** Modifiez le fichier `magnus.conf`. Voir la section [Modification du fichier magnus.conf à la page 73](#).

## Modification du fichier obj.conf

Pour que les serveurs WebLogic et Sun ONE exécutent le portail Peregrine, vous devez configurer le fichier obj.conf.

Pour modifier le fichier obj.conf :

**Remarque :** Dans ces instructions, le répertoire de déploiement est nommé `<rep_déploiement_application>`.

- 1 Dans un éditeur de texte, modifiez le fichier obj.conf d'origine.

Fichier obj.conf d'origine

```
<Object name="default">
AuthTrans fn="match-browser" browser="*MSIE*" ssl-unclean-shutdown="true"
NameTrans fn="ntrans-j2ee" name="j2ee"
NameTrans fn=pfx2dir from=/mc-icons dir="/SunOne61_WS/ns-icons"
name="es-internal"
NameTrans fn=document-root root="$docroot"
PathCheck fn=unix-uri-clean
PathCheck fn="check-acl" acl="default"
PathCheck fn=find-pathinfo
PathCheck fn=find-index index-names="index.html,home.html,index.jsp"
ObjectType fn=type-by-extension
ObjectType fn=force-type type=text/plain
Service method=(GET|HEAD) type=magnus-internal/imagemap fn=imagemap
Service method=(GET|HEAD) type=magnus-internal/directory fn=index-common
Service method=(GET|HEAD|POST) type=~magnus-internal/* fn=send-file
Service method=TRACE fn=service-trace
Error fn="error-j2ee"
AddLog fn=flex-log name="access"
</Object>

<Object name="j2ee">
ObjectType fn=force-type type=text/html
Service fn="service-j2ee" method="*"
</Object>

<Object name="cgi">
ObjectType fn=force-type type=magnus-internal/cgi
Service fn=send-cgi user="$user" group="$group" chroot="$chroot" dir="$dir"
nice="$nice"
</Object>

<Object name="es-internal">
PathCheck fn="check-acl" acl="es-internal"
</Object>

<Object name="send-compressed">
PathCheck fn="find-compressed"
</Object>

<Object name="compress-on-demand">
Output fn="insert-filter" filter="http-compression"
</Object>
```

- a Ajoutez les lignes de code suivantes au fichier `obj.conf` d'origine.

**Remarque :** Veillez à bien respecter l'ordre d'ajout indiqué dans l'exemple de fichier `obj.conf`.

```
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/*.jsp" name="oaaervlet"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/*.do" name="oaaervlet"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/servlet/*" name="oaaervlet"
NameTrans fn="pfx2dir" from="/oaa" dir="/<rép_déploiement_application>/oaa"
<rép_déploiement_application><rép_déploiement_application>
PathCheck fn="find-index" index-names="index.html,home.html,index.jsp"
```

**Remarque :** L'entrée `PathCheck` indique au serveur Sun ONE de refuser toute demande avec une URL contenant le chemin `/WEB-INF`. Chaque application de servlet (contexte) possède un répertoire `WEB-INF` particulier. Ce répertoire contient des données de configuration et des classes Java essentielles qui doivent être cachées aux utilisateurs Web.

- b Transformez les lignes de code suivantes en commentaires.

```
#NameTrans fn="ntrans-j2ee" name="j2ee"
#NameTrans fn="pfx2dir" from="/mc-icons" dir="/SunOne61_WS/ns-icons"
name="es-internal"
#Error fn="error-j2ee"
```

- c Ajoutez le nouvel objet de configuration suivant.

```
<Object name="oaaervlet">
ObjectType fn="force-type" type="text/plain"
Service fn="2l_proxy WebLogicHost=<servername> WebLogicPort=7001
</Object>
```

- d Vérifiez que le fichier `obj.conf` modifié correspond à l'exemple suivant, sur le plan du contenu comme de l'ordre des lignes de code.

## Exemple de fichier obj.conf après modification

```

<Object name="default">
AuthTrans fn="match-browser" browser="*MSIE*" ssl-unclean-shutdown="true"
#NameTrans fn="ntrans-j2ee" name="j2ee"
#NameTrans fn="pfx2dir" from="/mc-icons" dir="/SunOne61_WS/ns-icons"
name="es-internal"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/*.jsp" name="oaaservlet"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/*.do" name="oaaservlet"
NameTrans fn="assign-name" from="/oaa/servlet/*" name="oaaservlet"
NameTrans fn="pfx2dir" from="/oaa" dir="/<APP_DEPLOYMENT_DIR>/oaa"
<rép_déploiement_application><rép_déploiement_application>NameTrans
fn="document-root" root="$docroot"
PathCheck fn="unix-uri-clean"
PathCheck fn="check-acl" acl="default"
PathCheck fn="deny-existence" path="*/WEB-INF/*"
PathCheck fn="find-pathinfo"
PathCheck fn="find-index" index-names="index.html,home.html,index.jsp"
ObjectType fn="type-by-extension"
ObjectType fn="force-type" type="text/plain"
Service method="(GET|HEAD)" type="magnus-internal/imagemap" fn="imagemap"
Service method="(GET|HEAD)" type="magnus-internal/directory" fn="index-common"
Service method="(GET|HEAD|POST)" type="*~magnus-internal/*" fn="send-file"
Service method="TRACE" fn="service-trace"
#Error fn="error-j2ee"
AddLog fn="flex-log" name="access"
</Object>

<Object name="j2ee">
ObjectType fn="force-type" type="text/html"
Service fn="service-j2ee" method="*"
</Object>

<Object name="cgi">
ObjectType fn="force-type" type="magnus-internal/cgi"
Service fn="send-cgi" user="$user" group="$group" chroot="$chroot" dir="$dir"
nice="$nice"
</Object>

<Object name="es-internal">
PathCheck fn="check-acl" acl="es-internal"
</Object>

<Object name="send-compressed">
PathCheck fn="find-compressed"
</Object>

<Object name="compress-on-demand">
Output fn="insert-filter" filter="http-compression"
</Object>

<Object name="oaaservlet">
ObjectType fn="force-type" type="text/plain"
Service fn=w1_proxy WebLogicHost=mustang WebLogicPort=7001
</Object>

```

## 2 Enregistrez et fermez le fichier.



## Modification du fichier magnus.conf

Pour que les serveurs WebLogic et Sun ONE exécutent le portail Peregrine, vous devez configurer le fichier `magnus.conf`.

**Remarque :** Dans ces instructions, le répertoire de déploiement est nommé `<rép_déploiement_application>`.

Pour modifier le fichier `magnus.conf` :

- 1 Dans un éditeur de texte, remplacez la ligne de code suivante du fichier `magnus.conf` :

```
Init fn=flex-init access="$accesslog" format.access="%Ses->client.ip% -
%Req->vars.auth-user% [%SYSDATE%] \"%Req->reqpb.clf-request%\"
%Req->srvhdrs.clf-status% %Req->srvhdrs.content-length%
```

Entrez ces deux lignes :

```
Init fn="load-modules" funcs="wl_proxy,wl_init"
shlib="<AppServerPath>/server/lib/solaris/libproxy.so"

Init fn="wl_init"
```

- 2 Vérifiez les modifications apportées.

Section d'origine du fichier `magnus.conf` en cours de modification.

```
Init fn=flex-init access="$accesslog" format.access="%Ses->client.ip% -
%Req->vars.auth-user% [%SYSDATE%] \"%Req->reqpb.clf-request%\"
%Req->srvhdrs.clf-status% %Req->srvhdrs.content-length%

Init fn="load-modules" shlib="/appSunOne61_WS/bin/https/lib/libj2eeplugin.so"
shlib_flags="(global|now)"
```

Section mise à jour du fichier `magnus.conf` en cours de modification.

```
Init fn="load-modules" funcs="wl_proxy,wl_init"
shlib="<AppServerPath>/server/lib/solaris/libproxy.so"

Init fn="wl_init"

Init fn="load-modules" shlib="/appSunOne61_WS/bin/https/lib/libj2eeplugin.so"
shlib_flags="(global|now)"
```

- 3 Enregistrez et fermez le fichier.

Après avoir modifié les fichiers de configuration `obj.conf` et `magnus.conf`, vous devez mettre à jour la configuration de Sun ONE sur le serveur.

Pour modifier la configuration de Sun ONE :

- 1 Utilisez le serveur d'administration du serveur Web Sun One pour mettre à jour la configuration de Sun ONE.
- 2 Redémarrez le serveur Web Sun One.
- 3 Redémarrez le serveur d'applications WebLogic.
- 4 Vérifiez que le serveur est actif.

*<http://<serveur>/oaa/admin.jsp>*

- 5 Connectez-vous en tapant le nom d'utilisateur **System** et ne renseignez pas le champ du mot de passe.
- 6 Si nécessaire, suivez les étapes de la section [Configuration de Get-Services](#) à la page 93.

## WebSphere 5.0.2

Il vous faut impérativement configurer vos serveurs d'applications et Web *avant* d'exécuter le programme d'installation de Get-Services.

### Principes de base

Avant de procéder à l'installation, vérifiez que vous disposez des logiciels suivants.

- WebSphere 5.0.2 utilisant Java version 1.3.1 (ou version ultérieure)
  - Environnement d'exécution Java™ (JRE) 2, édition Standard (build 1.3.1)
  - Machine virtuelle Classic (build 1.3.1, J2RE 1.4.1 IBM Windows 32 build cn1411-20031011 (JIT activé : jitc))
- IBM HTTP Server 1.3.26 (ou version ultérieure)

## Configuration de WebSphere 5.0.2

Suivez les procédures ci-dessous afin de configurer WebSphere 5.0.2 pour qu'il exécute Get-Services.

- Étape 1** Exécutez le programme d'installation. Voir la section [Exécution du programme d'installation](#) à la page 75.
- Étape 2** Déployez le fichier `oaa.war`. Voir la section [Déploiement du fichier oaa.war](#) à la page 76.
- Étape 3** Copiez les fichiers `jar`. Voir la section [Copie des fichiers jar](#) à la page 77.
- Étape 4** Modifiez les paramètres de l'application à l'aide de la console d'administration de WebSphere. Voir la section [Modification des paramètres de l'application](#) à la page 78.
- Étape 5** Modifiez le fichier `httpd.conf` pour ajouter les modules d'extension. Voir la section [Modification du fichier httpd.conf](#) à la page 79.
- Étape 6** Pour AIX, si vous utilisez ServiceCenter en tant que système principal, mettez à jour le chemin d'accès aux bibliothèques ServiceCenter dans le fichier `startServer`. Voir la section [Modification du fichier startServer pour AIX](#) à la page 80.
- Étape 7** Démarrez le serveur d'administration WebSphere. Voir la section [Démarrage du serveur d'administration WebSphere](#) à la page 81.
- Étape 8** Procédez à la configuration. Voir la section [Configuration de Get-Services](#) à la page 81.

## Exécution du programme d'installation

Vous devez procéder à cette installation sur un ordinateur Windows. Voir la section [Exécution du programme d'installation](#) à la page 90.

## Déploiement du fichier oaa.war

Le fichier oaa.war crée l'arborescence de répertoires nécessaire au déploiement de Get-Services sur votre serveur d'applications.

Pour déployer le fichier oaa.war à l'aide de la console d'administration de WebSphere :

- 1 Démarrez le serveur d'administration WebSphere.
- 2 Connectez-vous à la console d'administration de WebSphere.
- 3 Cliquez sur **Applications** dans le menu de la console d'administration.
- 4 Cliquez sur **Install New Application (Installer une nouvelle application)**.
- 5 Dans le champ Local path (Chemin local), accédez au fichier oaa.war créé lors de l'installation.
- 6 Spécifiez la racine contextuelle, une valeur telle que **oaa** (nom du répertoire virtuel).
- 7 Cliquez sur **Next (Suivant)**.

Ce processus peut durer plusieurs minutes.

- 8 Acceptez les paramètres par défaut et cliquez sur **Next**.
- 9 Cliquez sur **Use Binary Configuration (Utiliser la configuration binaire)**.
- 10 Dans le champ Application Name (Nom de l'application), indiquez un nom, tel que **oaa**.
- 11 Conservez les valeurs par défaut de tous les autres paramètres, puis cliquez sur **Next**.
- 12 Conservez les paramètres par défaut, puis cliquez sur **Next**.
- 13 Conservez les paramètres par défaut, puis cliquez sur **Next**.
- 14 Cliquez sur **Finish (Terminer)**.

- 15 Cliquez sur **Save to Master Configuration (Enregistrer la configuration principale)** pour enregistrer la configuration du serveur.
- 16 Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.
- 17 Déconnectez-vous de la console d'administration.
- 18 Arrêtez le serveur d'administration WebSphere.

## Copie des fichiers jar

Le programme d'installation génère des fichiers jar qu'il vous faut copier dans le répertoire endorsed du serveur d'applications.

- 1 Vérifiez que les fichiers suivants se trouvent dans le répertoire `<rép_déploiement_application>/WEB-INF/lib`, `<rép_déploiement_application>` étant le chemin d'accès au répertoire de déploiement de Get-Services.

```
js.jar  
jai_core.jar  
jai_codec.jar  
mLibwrapper_jai.jar
```

- 2 Copiez (ou transférez via FTP) les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation `C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions`

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

et placez-les dans le répertoire `<rép_déploiement_application>\WEB-INF\lib`.

- 3 Copiez (ou transférez via FTP) les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions

```
jaas.jar  
xalan.jar  
xercesImpl.jar  
xml-apis.jar  
oaasecurityproxy.jar  
jsse.jar
```

C:\Program Files\Peregrine\Portal indiquant l'emplacement du répertoire d'installation de l'application,

et placez-les dans le répertoire \$JAVA\_HOME/jre/lib/ext.

- a Remplacez les versions précédentes de ces fichiers, le cas échéant.
- b Si le fichier xmlParserAPIs.jar existe dans le répertoire ext, supprimez-le.

## Modification des paramètres de l'application

Modifiez les paramètres de l'application dans la console d'administration de WebSphere.

Pour modifier les paramètres de l'application :

- 1 Démarrez le serveur d'administration WebSphere.
- 2 Connectez-vous à la console d'administration de WebSphere.
- 3 Cliquez sur le lien Enterprise Application (Application d'entreprise).
- 4 Cliquez sur le lien Get-Services dans la liste pour l'application que vous venez d'installer.
- 5 Cliquez sur **Web Modules (Modules Web)** sous Related Items (Éléments liés).
- 6 Cliquez sur le lien **oaa.war**.

- 7 Attribuez la valeur **PARENT\_LAST** au paramètre **Classloader Mode (Mode de chargement des classes)**.
- 8 Cliquez sur **OK**, puis sur **Save (Enregistrer)**, puis à nouveau sur **Save** sous **Save to Master Configuration (Enregistrer la configuration principale)** pour enregistrer la configuration du serveur.
- 9 Pour régénérer les modules d'extension, cliquez sur **Environment (Environnement) > Update Web Server Plugin (Mettre à jour le module d'extension Serveur Web)**.
  - Cliquez sur **OK** pour mettre à jour le module d'extension Serveur Web.
  - Attendez la confirmation de la mise à jour du module d'extension.
- 10 Déconnectez-vous de la console d'administration.
- 11 Arrêtez le serveur d'administration WebSphere.

## Modification du fichier httpd.conf

Modifiez le fichier httpd.conf pour ajouter les modules d'extension et un alias pour le répertoire virtuel.

- 1 Ajoutez les modules d'extension à partir du fichier de configuration /conf/httpd.conf du serveur HTTP IBM.

Sous Windows :

```
LoadModule ibm_app_server_http_module
<AppServerPath>\bin\mod_ibm_app_server_http.dll
WebSpherePluginConfig <AppServerPath>\config\cells\plugin-cfg.xml
```

Sous UNIX :

```
LoadModule ibm_app_server_http_module
<AppServerPath>/bin/mod_ibm_app_server_http.so
WebSpherePluginConfig <AppServerPath>/config/cells/plugin-cfg.xml
```

- 2 Créez un alias dans le fichier `httpd.conf` pour le répertoire virtuel.

```
Alias /oaa <AppServerPath>/AppServer/installedApps/<hostname>/oaa_war.ear/oaa.war
```

**Remarque :** L'alias `/oaa` doit correspondre à la racine virtuelle indiquée à l'Étape 6 à la page 76 de la section [Déploiement du fichier oaa.war](#).

- 3 Enregistrez et fermez le fichier.

Redémarrez IBM HTTP Server.

## Modification du fichier `startServer.sh` pour AIX

Lorsque vous utilisez ServiceCenter en tant que système principal, l'environnement AIX impose l'ajout du chemin d'accès aux bibliothèques ServiceCenter dans le fichier `startServer.sh`.

- 1 Ouvrez le fichier `startServer.sh` dans un éditeur de texte.
- 2 Au début du fichier, ajoutez une seule entrée pour `LIBPATH` et indiquez le chemin d'accès approprié aux bibliothèques ServiceCenter.

Par exemple, si vous exécutez ServiceCenter 5 :

```
LIBPATH=<APP_DEPLOYMENT_DIR>/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter5
```

Si vous exécutez ServiceCenter 6 :

```
LIBPATH=<APP_DEPLOYMENT_DIR>/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter6
```

Exportez l'entrée de variable à l'aide de la commande suivante :  
`export LIBPATH`

- 3 Enregistrez et fermez le fichier.



## Démarrage du serveur d'administration WebSphere

Démarrez le serveur d'administration WebSphere pour que les nouveaux paramètres soient pris en compte.

## Configuration de Get-Services

Pour procéder à la configuration, suivez les instructions de la section [Configuration de Get-Services à la page 93](#).

## WebSphere 5.1 et IBM HTTP Server

Il vous faut impérativement configurer vos serveurs d'applications et Web *avant* d'exécuter le programme d'installation de Get-Services.

### Principes de base

Avant de procéder à l'installation, vérifiez que vous disposez des logiciels suivants.

- WebSphere 5.1 utilisant Java version 1.4.1 (ou version ultérieure)
  - Environnement d'exécution Java™ (JRE) 2, édition Standard (build 1.4.1)
  - Machine virtuelle Classic (build 1.4.1, J2RE 1.4.1 IBM Windows 32 build cn1411-20031011 (JIT activé : jitc))
- IBM HTTP Server 1.3.26 (ou version ultérieure)

### Configuration de WebSphere 5.1

Suivez les procédures ci-dessous afin de configurer WebSphere 5.1 pour qu'il exécute Get-Services.

**Étape 1** Exécutez le programme d'installation. Voir la section [Exécution du programme d'installation à la page 82](#).

**Étape 2** Déployez le fichier `oaa.war`. Voir la section [Déploiement du fichier `oaa.war` à la page 82](#).

**Étape 3** Copiez les fichiers `jar`. Voir la section [Copie des fichiers `jar` à la page 84](#).

- Étape 4** Modifiez les paramètres de l'application à l'aide de la console d'administration de WebSphere. Voir la section [Modification des paramètres de l'application](#) à la page 85.
- Étape 5** Modifiez le fichier `httpd.conf` pour ajouter les modules d'extension. Voir la section [Modification du fichier httpd.conf](#) à la page 86.
- Étape 6** Pour AIX, si vous utilisez ServiceCenter en tant que système principal, mettez à jour le chemin d'accès aux bibliothèques ServiceCenter dans le fichier `startServer`. Voir la section [Modification du fichier startServer pour AIX](#) à la page 87.
- Étape 7** Démarrez le serveur d'administration WebSphere. Voir la section [Démarrage du serveur d'administration WebSphere](#) à la page 88.
- Étape 8** Procédez à la configuration. Voir la section [Configuration de Get-Services](#) à la page 88.

## Exécution du programme d'installation

Vous devez procéder à cette installation sur un ordinateur Windows. Voir la section [Exécution du programme d'installation](#) à la page 90.

## Déploiement du fichier `oaa.war`

Le fichier `oaa.war` crée l'arborescence de répertoires nécessaire au déploiement de Get-Services sur votre serveur d'applications.

Pour déployer le fichier `oaa.war` à l'aide de la console d'administration de WebSphere :

- 1 Démarrez le serveur d'administration WebSphere.
- 2 Connectez-vous à la console d'administration de WebSphere.
- 3 Cliquez sur **Applications** dans le menu de la console d'administration.
- 4 Cliquez sur **Install New Application (Installer une nouvelle application)**.
- 5 Dans le champ Local path (Chemin local), accédez au fichier `oaa.war` créé lors de l'installation.

- 6 Spécifiez la racine contextuelle, une valeur telle que **oaa** (nom du répertoire virtuel).
- 7 Cliquez sur **Next (Suivant)**.  
  
Ce processus peut durer plusieurs minutes.
- 8 Acceptez les paramètres par défaut et cliquez sur **Next**.
- 9 Cliquez sur **Continue (Continuer)**.
- 10 Cliquez sur **Use Binary Configuration (Utiliser la configuration binaire)**.
- 11 Dans le champ Application Name (Nom de l'application), indiquez un nom, tel que **oaa**.
- 12 Conservez les valeurs par défaut de tous les autres paramètres, puis cliquez sur **Next**.
- 13 Conservez les paramètres par défaut, puis cliquez sur **Next**.
- 14 Conservez les paramètres par défaut, puis cliquez sur **Next**.
- 15 Cliquez sur **Finish (Terminer)**.
- 16 Cliquez sur **Save to Master Configuration (Enregistrer la configuration principale)** pour enregistrer la configuration du serveur.
- 17 Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.
- 18 Déconnectez-vous de la console d'administration.
- 19 Arrêtez le serveur d'administration WebSphere.

## Copie des fichiers jar

Le programme d'installation génère des fichiers jar qu'il vous faut copier dans le répertoire endorsed du serveur d'applications.

- 1 Vérifiez que les fichiers suivants se trouvent dans le répertoire `<rép_déploiement_application>/WEB-INF/lib`, `<rép_déploiement_application>` étant le chemin d'accès au répertoire de déploiement de Get-Services.

```
js.jar  
jai_core.jar  
jai_codec.jar  
mlibwrapper_jai.jar
```

- 2 Copiez (ou transférez via FTP) les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation `C:\Program Files\Peregrine\Portal\SupportFiles\JavaExtensions`

```
activation.jar  
mail.jar  
pop3.jar
```

et placez-les dans le répertoire `<rép_déploiement_application>\WEB-INF\lib`.

- 3 Copiez (ou transférez via FTP) les fichiers suivants, stockés dans le répertoire d'installation `C:/Program Files/Peregrine/Portal/SupportFiles/JavaExtensions`

```
xalan.jar  
xercesImpl.jar  
xml-apis.jar
```

`C:/Program Files/Peregrine/Portal` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation de l'application,

et placez-les dans le répertoire `$JAVA_HOME/jre/lib/endorsed`.

- a Remplacez les versions précédentes de ces fichiers, le cas échéant.
- b Si le fichier `xmlParserAPIs.jar` existe dans le répertoire `endorsed`, supprimez-le.
- c Créez le répertoire `endorsed` s'il n'existe pas.

## Modification des paramètres de l'application

Modifiez les paramètres de l'application dans la console d'administration de WebSphere.

Pour modifier les paramètres de l'application :

- 1 Démarrez le serveur d'administration WebSphere.
- 2 Connectez-vous à la console d'administration de WebSphere.
- 3 Cliquez sur le lien Enterprise Application (Application d'entreprise).
- 4 Cliquez sur le lien Get-Services dans la liste pour l'application que vous venez d'installer.
- 5 Cliquez sur **Web Modules (Modules Web)** sous Related Items (Éléments liés).
- 6 Cliquez sur le lien **oaa.war**.

- 7 Attribuez la valeur **PARENT\_LAST** au paramètre **Classloader Mode (Mode de chargement des classes)**.
- 8 Cliquez sur **OK**, puis sur **Save (Enregistrer)**, puis à nouveau sur **Save** sous **Save to Master Configuration (Enregistrer la configuration principale)** pour enregistrer la configuration du serveur.
- 9 Pour régénérer les modules d'extension, cliquez sur **Environment (Environnement) > Update Web Server Plugin (Mettre à jour le module d'extension Serveur Web)**.
  - Cliquez sur **OK** pour mettre à jour le module d'extension Serveur Web.
  - Attendez la confirmation de la mise à jour du module d'extension.
- 10 Déconnectez-vous de la console d'administration.
- 11 Arrêtez le serveur d'administration WebSphere.

## Modification du fichier httpd.conf

Modifiez le fichier httpd.conf pour ajouter les modules d'extension et un alias pour le répertoire virtuel.

- 1 Ajoutez les modules d'extension à partir du fichier de configuration /conf/httpd.conf du serveur HTTP IBM.

Sous Windows :

```
LoadModule ibm_app_server_http_module
<AppServerPath>\bin\mod_ibm_app_server_http.dll
WebSpherePluginConfig <AppServerPath>\config\cells\plugin-cfg.xml
```

Sous UNIX :

```
LoadModule ibm_app_server_http_module
<AppServerPath>/bin/mod_ibm_app_server_http.so
WebSpherePluginConfig <AppServerPath>/config/cells/plugin-cfg.xml
```

- 2 Créez un alias dans le fichier `httpd.conf` pour le répertoire virtuel.

```
Alias /oaa <AppServerPath>/AppServer/installedApps/<hostname>/oaa_war.ear/oaa.war
```

**Remarque :** L'alias `/oaa` doit correspondre à la racine virtuelle indiquée à l'Étape 6 à la page 83 de la section [Déploiement du fichier oaa.war](#).

- 3 Enregistrez et fermez le fichier.
- 4 Redémarrez IBM HTTP Server.

## Modification du fichier `startServer.sh` pour AIX

Lorsque vous utilisez ServiceCenter en tant que système principal, l'environnement AIX impose l'ajout du chemin d'accès aux bibliothèques ServiceCenter dans le fichier `startServer.sh`.

- 1 Ouvrez le fichier `startServer.sh` dans un éditeur de texte.
- 2 Au début du fichier, ajoutez une seule entrée pour `LIBPATH` et indiquez le chemin d'accès approprié aux bibliothèques ServiceCenter.

Par exemple, si vous exécutez ServiceCenter 5 :

```
LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oaa.ear/oaa.war/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter5
```

Si vous exécutez ServiceCenter 6 :

```
LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oaa.ear/oaa.war/WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter6
```

Exportez l'entrée de variable à l'aide de la commande suivante :  
`export LIBPATH`

- 3 Enregistrez et fermez le fichier.

## Démarrage du serveur d'administration WebSphere

Démarrez le serveur d'administration WebSphere pour que les nouveaux paramètres soient pris en compte.

## Configuration de Get-Services

Pour procéder à la configuration, suivez les instructions de la section [Configuration de Get-Services à la page 93](#).

---

# Spécification d'un chemin d'accès au fichier local.xml

Le chemin d'accès par défaut au répertoire parent du fichier `local.xml` est `<rép_déploiement_application>\WEB-INF\`. Vous pouvez indiquer un autre chemin d'accès au répertoire en ajoutant une propriété d'exécution JVM à votre application Get-Services par le biais de l'interface d'administration du serveur d'applications. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété d'exécution JVM. Le nom de la propriété est `com.peregrine.sharedSettingsDir`.

Par exemple, si le chemin d'accès au répertoire est `c:\share\oaa\` (ou `/usr/share/oaa/`), vous fournissez un URI comme `file:/c:/share/oaa/` (ou `file:/usr/share/oaa/`) ou un chemin de système de fichiers comme `c:/share/oaa/` (ou `/usr/share/oaa/`).

Si vous ne disposez pas d'une interface d'administration pour effectuer le changement, vous pouvez utiliser un commutateur de ligne de commande dans la commande de propriété d'exécution JVM qui exécute la machine virtuelle Java, comme suit :

```
-Dcom.peregrine.sharedSettingsDir=file:/c:/share/oaa/
```

ou

```
-Dcom.peregrine.sharedSettingsDir=c:/share/oaa/
```



Vous pouvez également définir ce chemin en tant que paramètre d'initialisation au servlet Archway. Pour ce faire, utilisez l'interface d'administration du serveur d'applications. Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications pour en savoir plus sur l'ajout d'un paramètre d'initialisation de servlet. Le nom du paramètre et la valeur sont tels que décrits ci-dessus.

Si vous ne disposez pas d'une interface d'administration pour ajouter le paramètre d'initialisation, vous pouvez modifier manuellement le fichier `web.xml`, stocké dans le répertoire `<rép_déploiement_application>/WEB-INF/`, pour ajouter un paramètre `init-param` pour le servlet Archway, comme suit :

```
<servlet>
  <servlet-name>Archway</servlet-name>
  <display-name>Archway</display-name>
  <description></description>
  <servlet-class>com.peregrine.oaa.archway.ArchwayServlet</servlet-class>
  <load-on-startup>1</load-on-startup>
  <init-param>
    <param-name>com.peregrine.sharedSettingsDir</param-name>
    <param-value>file:/c:/share/oa/</param-value>
  </init-param>
</servlet>
```

Vous devez redémarrer le serveur d'applications pour l'application Get-Services après avoir effectué une de ces opérations.

# Exécution du programme d'installation

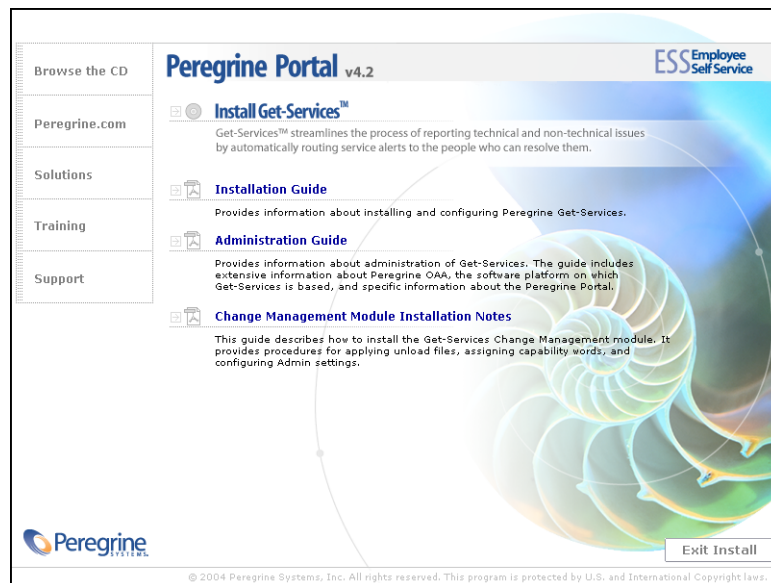
Avant de procéder à l'installation de Get-Services, vous devez impérativement installer et configurer les serveurs d'applications et Web pour votre environnement.

Pour installer Get-Services :

- 1 Insérez le CD-ROM d'installation de Get-Services dans le lecteur de CD-ROM.

Si vous effectuez l'installation sur un système dont la fonction d'exécution automatique (autorun) est activée, le navigateur du CD-ROM démarre automatiquement. Si la fonction d'exécution automatique est désactivée, vous pouvez démarrer manuellement le programme d'installation à partir du CD-ROM.

- Ouvrez l'Explorateur Windows pour accéder au répertoire du CD-ROM. Double-cliquez sur **Autorun.exe**.
- Démarrez l'installation de Get-Services à partir de l'invite de commande de Windows. Tapez **D:\>autorun**, D identifiant le lecteur de CD-ROM. Le cas échéant, remplacez cette lettre par celle qui identifie votre lecteur de CD-ROM.



- 2 Cliquez sur **Install Get-Services** pour démarrer l'Assistant d'installation.
- 3 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Next (Suivant)**.
- 4 Acceptez le contrat de licence et cliquez sur **Next**.
- 5 Choisissez le répertoire de destination, puis cliquez sur **Next**.
- 6 Confirmez le paramétrage de votre installation Java, puis cliquez sur **Next**.
- 7 Cliquez sur **Install** pour installer le portail Peregrine Portal 4.2.  
  
La fenêtre d'invite de commande indique les éléments déployés et ajoutés. Ce processus peut durer plusieurs minutes.
- 8 Une fois l'installation terminée, cliquez sur **Finish (Terminer)**.
- 9 Cliquez sur **Exit Install (Quitter le programme d'installation)**.

Le programme d'installation crée les fichiers `oaa.war` et `oaadeploy.properties` dans le répertoire `Portal`. L'emplacement par défaut est :  
`C:\Program Files\Peregrine\Portal`.

Fichier	Objet
<code>oaa.war</code>	La plupart des configurations du serveur d'applications nécessitent ce fichier pour déployer l'application.
<code>oaadeploy.properties</code>	Ce fichier est utile si vous exécutez <code>oaadeploy</code> pour recréer le répertoire <code>image</code> ou lorsque vous installez un correctif.

# Installation de plusieurs applications de portail Peregrine

Lorsque plusieurs applications de portail Peregrine (notamment Get-Services) sont déployées, elles doivent *toutes* utiliser la même version de OAA. Les applications de portail Peregrine utilisant différentes versions de OAA ne sont pas prises en charge.

Le fichier `oaa.war` contient les fichiers dont vous avez besoin pour chaque application. Lorsque vous installez d'autres applications, le programme d'installation ajoute les fichiers d'application nécessaires au fichier `oaa.war`.

**Important :** Vérifiez que vous utilisez le même répertoire d'installation pour chaque application de portail Peregrine.

Pour installer plusieurs applications de portail Peregrine :

- 1 Sauvegardez le fichier `local.xml`.
- 2 Utilisez le serveur d'applications pour arrêter et désinstaller des applications de portail Peregrine existantes.

Pour Tomcat, arrêtez Tomcat, puis supprimez le répertoire de déploiement OAA et le fichier `oaa.war` de l'arborescence de répertoires de Tomcat.

Par exemple, si Tomcat 4.1 est votre serveur d'applications, le chemin par défaut est : `C:/Program Files/Apache Group/Tomcat 4.1/webapps/oaa`

- 3 Exécutez le programme d'installation (voir la [page 90](#)) de l'application concernée.
- 4 Utilisez le mécanisme de déploiement du serveur d'applications pour déployer le fichier WAR contenant toutes les applications.

Pour Tomcat, il suffit de placer le fichier WAR dans le répertoire `webapps`.

- 5 Copiez le fichier `local.xml` dans le répertoire WEB-INF du répertoire de déploiement.
- 6 Utilisez le serveur d'applications pour démarrer le portail Peregrine.  
  
Pour Tomcat, démarrez Tomcat.

---

## Configuration de Get-Services

Cette section indique comment utiliser la fonction Administration pour configurer les connexions. Les paramètres sont stockés dans le fichier `local.xml`.

Pour configurer Get-Services :

- 1 Connectez-vous dans la page de connexion Administration du portail Peregrine (`admin.jsp`).
- 2 Dans le menu Administration, cliquez sur **Paramètres**.
- 3 Cliquez sur l'onglet **BD commune GI**.
  - a Spécifiez l'**Alias pour** la configuration cible. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre Configuration de Get-Services de ce manuel.
  - b Configurez les connecteurs de la Base de données du portail et de l'application Web.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer**.
- 5 Dans le menu Administration, cliquez sur **Panneau de configuration**.
- 6 Cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.

## Désinstallation de Get-Services sous Windows

Utilisez l'option **Ajout/Suppression de programmes** du Panneau de configuration de Windows pour supprimer Get-Services.

Pour désinstaller Get-Services :

- 1 Dans le Panneau de configuration de Windows, sélectionnez **Ajout/Suppression de programmes**.
- 2 Accédez au programme **Peregrine Portal 4.2** et cliquez sur **Supprimer**.
- 3 Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression de Peregrine Portal 4.2 de votre ordinateur.

- 4 Dans l'Explorateur Windows, accédez aux fichiers d'installation.

Le chemin par défaut est : C:/Program Files/Peregrine/Portal.

- 5 Supprimez le répertoire Portal et son contenu.
- 6 Supprimez le répertoire de développement et son contenu de votre serveur d'applications.



# 3 CHAPITRE Mise à niveau de Get-Services sur les serveurs d'applications

Le programme d'installation ne déploie plus les fichiers directement dans une arborescence de répertoires du serveur d'applications, mais dans une *zone de test* du système de fichiers. Cette zone de test fait office d'emplacement commun dans lequel une ou plusieurs applications de portail Peregrine sont déployées. À partir de ces fichiers déployés, le programme d'installation génère un fichier WAR.

**Important :** Après l'exécution de ce programme, vous devez suivre des procédures complémentaires pour terminer la mise à niveau.

Il vous faut sauvegarder toutes les personnalisations des versions précédentes, ainsi que certains fichiers de configuration, puis désinstaller l'application de portail Peregrine existante du serveur d'applications en utilisant son mécanisme de désinstallation interne.

Vous devez ensuite fusionner les personnalisations et les fichiers de configuration sauvegardés avec les fichiers de l'application dans la zone de test, puis recréer le fichier WAR. Avec le fichier WAR, utilisez le processus de déploiement du serveur d'applications pour installer l'application de portail Peregrine mise à niveau. Cette procédure, consistant à modifier les fichiers dans la zone de test, puis à générer le fichier WAR, est une pratique recommandée pour toute personnalisation et mise à niveau à venir.

La distribution de ce fichier WAR est compatible avec le déploiement d'applications J2EE et permet à un fichier WAR, qui contient l'application de portail Peregrine, d'être déployé commodément dans des environnements de test et de production distincts.

Une fois l'application installée et en cours d'exécution sur le serveur d'applications, un administrateur peut accéder à la page d'administration de Get-Services pour terminer l'installation.

---

## Mise à niveau de Get-Services sur Tomcat 4.1.x et 5.0.x

Si vous procédez à une mise à niveau de Get-Services 4.1.x vers Get-Services 4.2, suivez les étapes ci-dessous.

- Étape 1** Créez une copie de sauvegarde du fichier `local.xml` et de toute personnalisation apportée à l'installation actuelle de Get-Services. Voir [page 97](#).
- Étape 2** Désinstallez Get-Services du serveur Tomcat. Voir [page 97](#).
- Étape 3** Exécutez le programme d'installation de Get-Services. Voir [page 97](#).
- Étape 4** Appliquez le fichier `local.xml` et les personnalisations sauvegardés dans la zone de test créée par le programme d'installation. Voir [page 98](#).
- Étape 5** Générez le fichier WAR à partir des fichiers de la zone de test. Voir [page 98](#).
- Étape 6** Copiez (ou transférez via FTP) le fichier WAR sur l'ordinateur serveur, dans le répertoire `webapps` de Tomcat. Voir [page 99](#).
- Étape 7** Vérifiez que les fichiers d'analyseur XML sont de la même version que ceux du programme d'installation. Voir [page 99](#).
- Étape 8** Démarrez Tomcat et procédez à la mise à niveau de Get-Services. Voir [page 99](#).



## Sauvegarde du fichier local.xml et des personnalisations

Avant d'apporter des modifications à un fichier, créez toujours une copie de sauvegarde.

- 1 Sauvegardez le fichier `local.xml`. L'emplacement par défaut est :

```
<installation_tomcat>webapps\oaa\WEB-INF\local.xml
```

`<installation_tomcat>` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation de Tomcat.

- 2 Sauvegardez toutes les extensions de schémas et personnalisations de thèmes créées pour la version existante. Commencez par lire la section [Mise à niveau de Get-Services à la page 109](#) pour connaître les personnalisations à réaliser ultérieurement.

## Désinstallation de Get-Services du serveur Tomcat

Avant de désinstaller Get-Services, pensez à noter le nom du répertoire de l'application OAA.

- 1 Notez le nom du répertoire des applications OAA installées dans le répertoire `<installation_tomcat>\webapps`. Le nom par défaut est **oaa**, tel que `<installation_tomcat>\webapps\oaa`. Vous devrez attribuer le même nom au fichier WAR qui sera généré ultérieurement.
- 2 Arrêtez Tomcat.
- 3 Supprimez le répertoire d'applications mentionné ci-dessus.
- 4 Le cas échéant, supprimez le fichier OAA WAR du répertoire `<installation_tomcat>\webapps`, tel que `oaa.war`.

## Exécution du programme d'installation de Get-Services

Suivez les instructions de la section [Exécution du programme d'installation à la page 90](#).

## Application des fichiers sauvegardés dans la zone de test

Le programme d'installation déploie les fichiers dans une zone de test, dans laquelle une ou plusieurs applications de portail Peregrine sont déployées. Copiez les fichiers suivants dans cette zone de test.

- 1 Copiez le fichier `local.xml` sauvegardé dans le répertoire `<rép_installation>\image\WEB-INF`, `<rép_installation>` étant le chemin d'accès au répertoire de déploiement des fichiers du programme d'installation. Le chemin par défaut est `C:\Program Files\Peregrine\Portal`.
- 2 Appliquez les personnalisations sauvegardées aux fichiers du répertoire `<rép_installation>\image`.

## Génération du fichier WAR

Suivez les étapes ci-dessous pour générer un fichier WAR.

- 1 Dans l'invite de commande, passez au répertoire `c:\Program Files\Peregrine\Portal\image` à l'aide de la commande `cd`.
- 2 Sur la ligne de commande, tapez :

```
"<installation_Java>\bin\jar.exe cvf <répertoire_stockage_fichier_war>\oaa.war."
```

`<installation_Java>` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation de Java.

**Important :** Veillez bien à insérer un point après l'instruction `oaa.war`.

- 3 Appuyez sur Entrée.

**Important :** Attribuez au fichier WAR le nom que vous avez noté à l'Étape 1 à la page 97 de la section [Désinstallation de Get-Services du serveur Tomcat](#). Par exemple, si le répertoire est nommé `Oaa_perso`, nommez le fichier WAR `Oaa_perso.war`.

## Copie du fichier WAR sur le serveur Tomcat

Copiez (ou transférez via FTP) le fichier que vous venez de générer dans le répertoire `<installation_tomcat>\webapps`.

## Vérification des fichiers d'analyseur XML

Vérifiez que vous disposez de la version appropriée des fichiers JAR.

- 1 Si Tomcat utilise le kit de développement Java (JDK) version 1.3.X, suivez les instructions de la section [Copie des fichiers jar à la page 29](#) pour copier la dernière version des fichiers d'analyseur XML. N'utilisez pas le répertoire de destination `<installation_tomcat>\common\endorsed`, mais bien `<installation_java>\jre\lib\ext`.

`<installation_java>` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation du JDK que Tomcat utilise.

- 2 Si Tomcat utilise le kit de développement Java (JDK) version 1.4.X, suivez les instructions de la section [Copie des fichiers jar à la page 29](#) pour copier la dernière version des fichiers d'analyseur XML.

## Démarrage de Tomcat et mise à niveau de Get-Services

Vous devez impérativement démarrer le serveur d'applications pour déployer le fichier WAR.

- 1 Démarrez Tomcat pour qu'il déploie automatiquement le fichier WAR mis à niveau.
- 2 Suivez les étapes de la section [Mise à niveau de Get-Services à la page 109](#).

## Mise à niveau de Get-Services sur WebLogic 6.1 et 8.1

Si vous procédez à une mise à niveau de Get-Services 4.1.x vers Get-Services 4.2, suivez les étapes ci-dessous.

- Étape 1** Créez une copie de sauvegarde du fichier local.xml et de toute personnalisation apportée à l'installation actuelle de Get-Services. Voir [page 101](#).
- Étape 2** Désinstallez Get-Services du serveur WebLogic 8.1. Voir [page 101](#).
- Étape 3** Exécutez le programme d'installation de Get-Services. Voir [page 101](#).
- Étape 4** Appliquez le fichier local.xml et les personnalisations sauvegardés dans la zone de test créée par le programme d'installation. Voir [page 102](#).
- Étape 5** Générez le fichier WAR à partir des fichiers de la zone de test. Voir [page 102](#).
- Étape 6** Copiez (ou transférez via FTP) le fichier WAR sur l'ordinateur serveur, dans le répertoire webapps de WebLogic. Voir [page 103](#).
- Étape 7** Vérifiez que WebLogic comprend les fichiers d'analyseur XML les plus récents. Voir [page 103](#).
- Étape 8** Déployez le fichier WAR sur le serveur WebLogic. Voir [page 103](#).
- Étape 9** Procédez à la mise à niveau de Get-Services. Voir [page 103](#).

## Sauvegarde du fichier local.xml et des personnalisations

Avant d'apporter des modifications à un fichier, créez toujours une copie de sauvegarde.

- 1 Sauvegardez les fichiers de configuration `local.xml` et `web.xml`. L'emplacement par défaut du fichier `local.xml` est :

```
<rép_déploiement_application>/WEB-INF/local.xml
```

<rép\_déploiement\_application> étant le chemin d'accès au répertoire de déploiement du portail Peregrine sur le serveur WebLogic. Exemple : `app\peregrine\applications\oaa`.

- 2 Sauvegardez toutes les extensions de schémas et personnalisations de thèmes créées pour la version existante. Commencez par lire la section [Mise à niveau de Get-Services à la page 109](#) pour connaître les personnalisations à réaliser ultérieurement.

## Désinstallation de Get-Services du serveur WebLogic

Avant de désinstaller Get-Services, pensez à noter le nom du module Web.

- 1 Arrêtez WebLogic.
- 2 Notez le nom du module Web installé. Vous devrez ultérieurement redéployer Get-Services à l'aide de ce nom de module Web.
- 3 Supprimez le module d'application Web dans l'interface utilisateur de WebLogic.
- 4 Supprimez les fichiers OAA du système de fichiers.

## Exécution du programme d'installation de Get-Services

Suivez les instructions de la section [Exécution du programme d'installation à la page 90](#).

## Application des fichiers sauvegardés dans la zone de test

Le programme d'installation déploie les fichiers dans une zone de test, dans laquelle une ou plusieurs applications de portail Peregrine sont déployées. Copiez les fichiers suivants dans cette zone de test.

- 1 Copiez le fichier `local.xml` sauvegardé dans le répertoire `<rép_installation>\image\WEB-INF`, `<rép_installation>` étant le chemin d'accès au répertoire de déploiement des fichiers du programme d'installation. Le chemin par défaut est `C:\Program Files\Peregrine\Portal`.
- 2 Appliquez les personnalisations sauvegardées aux fichiers du répertoire `<rép_installation>\image`. Suivez les étapes appropriées de la section Migration des personnalisations de Get-Services, dans ce chapitre.

## Génération du fichier WAR

Suivez les étapes ci-dessous pour générer un fichier WAR.

- 1 Dans l'invite de commande, passez au répertoire `c:\Program Files\Peregrine\Portal\image` à l'aide de la commande `cd`.
- 2 Sur la ligne de commande, tapez :

```
"<installation_Java>\bin\jar.exe cvf <répertoire_stockage_fichier_war>\oaa.war."
```

`<installation_Java>` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation de Java.

**Important :** Veillez bien à insérer un point après l'instruction `oaa.war`.

- 3 Appuyez sur Entrée.

## Copie du fichier WAR sur le serveur WebLogic

Copiez (ou transférez via FTP) le fichier WAR que vous venez de créer sur le serveur WebLogic, puis décompressez-le dans le répertoire <WebLogic>\applications. Pour plus d'informations, consultez la section [Copie des fichiers installés dans le répertoire d'installation du serveur WebLogic](#) à la page 53.

## Vérification des fichiers d'analyseur XML de WebLogic

Vérifiez que vous disposez de la version appropriée des fichiers JAR.

- Si vous utilisez WebLogic 6.1, suivez les étapes de la section [Déplacement des fichiers jar vers le répertoire ext du kit de développement Java](#) à la page 49.
- Si vous utilisez WebLogic 8.1, suivez les étapes de la section [Copie des fichiers jar](#) à la page 37.

## Déploiement du fichier WAR sur le serveur WebLogic

Dans l'interface utilisateur de WebLogic, déployez le fichier WAR en lui attribuant le nom du module Web noté à l'[Étape 2](#) à la page 101 de la section [Désinstallation de Get-Services](#) du serveur WebLogic.

## Mise à niveau de Get-Services

Suivez les étapes de la section [Mise à niveau de Get-Services](#) à la page 109 pour procéder à la mise à niveau.

# Mise à niveau de Get-Services sur WebSphere 5.0.2 et 5.1

Si vous procédez à une mise à niveau de Get-Services 4.1.x vers Get-Services 4.2, suivez les étapes préalables ci-dessous.

Pour préparer une mise à niveau sur WebSphere :

- 1 Supprimez les lignes suivantes du fichier `local.xml` actuel.

```
<SSLProvider>com.ibm.jsse.JSSEProvider</SSLProvider>  
<HTTPSHandlerPkg>com.ibm.net.ssl.internal.www.protocol</HTTPSHandlerPkg>  
<CryptoProvider>com.ibm.crypto.provider.IBMJCE</CryptoProvider>
```

- 2 Pour WebSphere 5.0.2 uniquement, supprimez les fichiers suivants du répertoire `$JAVA_HOME/jre/lib/ext`.

```
oaasecurityproxy.jar  
pop3.jar  
js.jar  
jai_core.jar  
jai_codec.jar  
mlibwrapper_jai.jar  
xalan.jar  
xercesImpl.jar  
xml-apis.jar
```

- 3 Vérifiez qu'aucune entrée n'a été ajoutée sur les systèmes suivants :
  - Sous Windows, supprimez toutes les entrées de chemins d'accès aux bibliothèques ServiceCenter placées dans la variable d'environnement `$PATH`.
  - Sous Solaris ou Linux, vérifiez que le fichier `startServer.sh` ne contient pas d'entrée ajoutée pour les variables `LD_LIBRARY_PATH`.
  - Sous AIX, supprimez toutes les entrées ajoutées du fichier `startServer.sh` pour la variable `LIBPATH`, à l'exception du chemin d'accès aux bibliothèques ServiceCenter.



Par exemple, si vous exécutez ServiceCenter 5, conservez cette entrée :

```
LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oaas.ear/oaas.war/  
WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter5
```

Par exemple, si vous exécutez ServiceCenter 6, conservez cette entrée :

```
LIBPATH=/WebSphere/AppServer/installedApps/oaas.ear/oaas.war/  
WEB-INF/lib/AIX/ServiceCenter6
```

Après avoir effectué les étapes de préparation à la mise à niveau pour WebSphere, suivez les instructions ci-dessous.

- Étape 1** Créez une copie de sauvegarde du fichier `local.xml` et de toute personnalisation apportée à l'installation actuelle de Get-Services. Voir [page 106](#).
- Étape 2** Désinstallez Get-Services du serveur WebSphere. Voir [page 106](#).
- Étape 3** Exécutez le programme d'installation de Get-Services. Voir [page 106](#).
- Étape 4** Appliquez le fichier `local.xml` et les personnalisations sauvegardés dans la zone de test créée par le programme d'installation. Voir [page 107](#).
- Étape 5** Générez le fichier WAR à partir des fichiers de la zone de test. Voir [page 107](#).
- Étape 6** Copiez (ou transférez via FTP) le fichier WAR sur le serveur WebSphere. Voir [page 107](#).
- Étape 7** Copiez les bibliothèques d'exécution requises. Voir [page 108](#).
- Étape 8** Utilisez WebSphere pour déployer le fichier WAR. Voir [page 108](#).

## Sauvegarde du fichier local.xml et des personnalisations

Avant d'apporter des modifications à un fichier, créez toujours une copie de sauvegarde.

- 1 Sauvegardez le fichier `local.xml`. Le chemin par défaut est :

```
<installation_websphere>\AppServer\installedApps\<nom_serveur>\oaa.ear\oaa.war\WEB-INF\local.xml.
```

<installation\_websphere> étant le chemin d'accès au répertoire d'installation de WebSphere, et <nom\_serveur> le nom de votre serveur.

- 2 Sauvegardez toutes les extensions de schémas et personnalisations de thèmes créées pour la version existante. Commencez par lire la section [Mise à niveau de Get-Services à la page 109](#) pour connaître les personnalisations à réaliser ultérieurement.

## Désinstallation de Get-Services du serveur WebSphere

Avant de désinstaller Get-Services, pensez à noter le nom de la racine contextuelle et des applications.

- 1 Connectez-vous à la console d'administration de WebSphere.
- 2 Notez le nom de la racine contextuelle de Get-Services installée dans WebSphere. Le nom par défaut est `oaa`. Notez également le nom de l'application. Vous devrez fournir ces noms lorsque vous installerez le fichier WAR mis à niveau.
- 3 Désinstallez Get-Services à l'aide de la console d'administration de WebSphere.

## Exécution du programme d'installation de Get-Services

Suivez les instructions de la section [Exécution du programme d'installation à la page 90](#).

## Application des fichiers sauvegardés dans la zone de test

Le programme d'installation déploie les fichiers dans une zone de test, dans laquelle une ou plusieurs applications de portail Peregrine sont déployées. Copiez les fichiers suivants dans cette zone de test.

- 1 Copiez le fichier `local.xml` sauvegardé dans le répertoire `<rép_installation>\image\WEB-INF`, `<rép_installation>` étant le chemin d'accès au répertoire de déploiement des fichiers du programme d'installation. Le chemin par défaut est `C:\Program Files\Peregrine\Portal`.
- 2 Appliquez les personnalisations sauvegardées aux fichiers du répertoire `<rép_installation>\image`.

## Génération du fichier WAR

Suivez les étapes ci-dessous pour générer un fichier WAR.

- 1 Dans l'invite de commande, passez au répertoire `c:\Program Files\Peregrine\Portal\image` à l'aide de la commande `cd`.
- 2 Sur la ligne de commande, tapez :

```
"<installation_Java>\bin\jar.exe cvf <répertoire_stockage_fichier_war>\oaa.war."
```

`<installation_Java>` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation de Java.

**Important :** Veillez bien à insérer un point après l'instruction `oaa.war`.

- 3 Appuyez sur Entrée.

## Copie du fichier WAR sur le serveur WebSphere

Copiez (ou transférez via FTP) le fichier WAR que vous venez de générer sur le serveur WebSphere, ou vérifiez que le fichier WAR est accessible à partir du serveur WebSphere.

## Copie des bibliothèques JVM requises

Le programme d'installation génère des fichiers jar qu'il vous faut copier sur le serveur d'applications.

- 1 Si vous utilisez WebSphere 5.0.2, suivez les instructions de la section [Copie des fichiers jar à la page 56](#) pour copier les bibliothèques d'exécution requises.
- 2 Si vous utilisez WebSphere 5.1, suivez les instructions de la section [Copie des fichiers jar à la page 56](#) pour copier les bibliothèques d'exécution requises.

## Utilisation de WebSphere pour déployer le fichier WAR

Le fichier oaa.war crée l'arborescence de répertoires nécessaire au déploiement de Get-Services sur votre serveur d'applications.

- 1 Suivez les étapes de la section [Déploiement du fichier oaa.war à la page 76](#) (pour WebSphere 5.0.2) ou [Déploiement du fichier oaa.war à la page 82](#) (pour WebSphere 5.1) pour déployer le fichier WAR mis à niveau.

**Important :** Attribuez à la racine contextuelle et à l'application les noms notés à l'Étape 2 à la page 106 de la section [Désinstallation de Get-Services du serveur WebSphere](#).

- 2 Suivez les étapes de la section [Modification des paramètres de l'application à la page 78](#) (pour WebSphere 5.0.2) ou [Modification des paramètres de l'application à la page 85](#) (pour WebSphere 5.1) pour définir le chargement des classes sur PARENT\_LAST et pour régénérer le module d'extension de WebSphere.
- 3 Arrêtez, puis redémarrez la console d'administration.
- 4 Suivez les étapes de la section [Mise à niveau de Get-Services à la page 109](#) pour procéder à la mise à niveau.

## Mise à niveau de Get-Services

Suivez les étapes de cette section pour procéder à la mise à niveau.

### Recréation des personnalisations dans Get-Services 4.2

Vous ne pouvez pas faire migrer directement vers Get-Services 4.2 des personnalisations mises en œuvre dans des versions antérieures à la version 4.0.1. Par conséquent, vous devez recréer les modifications à l'aide des nouvelles fonctions et méthodes disponibles dans Get-Services 4.2.

Les sections suivantes expliquent comment recréer vos personnalisations mises en œuvre dans des versions précédentes.

#### Aucune personnalisation

Si vous n'avez apporté aucune personnalisation à Get-Services, vous pouvez simplement installer Get-Services 4.2 sur un nouveau système et effectuer la migration de vos données à partir de votre base de données principale existante.

**Remarque :** Get-Services 4.1 requiert ServiceCenter 5.1.x (ou version ultérieure).

#### Fichiers JSP personnalisés

Dans les versions précédentes, les utilisateurs devaient modifier directement les fichiers JSP pour ajouter ou supprimer une fonctionnalité donnée. Le tableau suivant indique comment recréer certaines des modifications de fichier JSP les plus courantes :

Modification de fichier JSP	Nouvelle méthode à appliquer
Suppression de l'option d'enregistrement de compte par l'utilisateur au niveau de la page de connexion	Activez ou désactivez l'option Autoriser l'enregistrement d'utilisateur, dans la page Paramètres de l'administrateur.
Suppression de l'option de modification du mot de passe au niveau de la page de connexion	Activez ou désactivez l'option Autoriser la modification de mot de passe, dans la page Paramètres de l'administrateur.

## Pages personnalisées

Get-Services 4.2 comporte de nombreuses pages supplémentaires que vous pouvez personnaliser directement dans l'interface Web. Si vous avez personnalisé des pages dans une version précédente, vous devez recréer vos pages personnalisées dans Get-Services 4.2 à l'aide de DocExplorer. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous au [Manuel de l'administrateur de Get-Services](#).

Vous pouvez recourir à la personnalisation pour :

- ajouter ou supprimer des champs dans une page ;
- enregistrer les résultats d'une recherche personnalisée ou des détails dans votre page de portail.

## Habillages, feuilles de style et thèmes personnalisés

Get-Services 4.2 regroupe l'ensemble des images d'interface et des feuilles de style sous forme de thèmes. Les utilisateurs ne peuvent plus sélectionner des feuilles de style et des habillages séparés. Les nouveaux thèmes sont constitués d'habillages (eux-mêmes composés de fichiers d'image, de définitions de cadre et de fichiers calques), de définitions de feuilles de style en cascade et de modèles XSL.

Bien qu'il soit possible de copier des thèmes personnalisés plus anciens dans Get-Services 4.2, il se peut que vous obteniez des erreurs de rendu causées par les nouvelles versions des images, définitions CSS, définitions de cadre et calques. Il est conseillé de recréer les thèmes personnalisés en utilisant la version Get-Services 4.2 du thème Classic comme modèle. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous au [Manuel de l'administrateur de Get-Services](#).

## Autres pages de connexion et méthodes d'authentification

Si vous avez utilisé une page de connexion personnalisée ou une autre méthode d'authentification dans une version précédente, vous pouvez réutiliser ou recréer ces personnalisations à l'aide de l'instruction mise à jour. Pour plus d'informations sur les autres méthodes de sécurité applicables, reportez-vous au [Manuel de l'administrateur de Get-Services](#).

## Personnalisations effectuées à l'aide d'un kit de personnalisation antérieur

De nombreuses personnalisations nécessitant un kit de personnalisation dans les versions précédentes peuvent désormais être réalisées directement à partir de l'interface Web de Get-Services. Le tableau suivant indique comment recréer certaines des modifications les plus courantes, réalisées à l'aide du kit de personnalisation.

Modification par le biais du kit de personnalisation	Nouvelle méthode à appliquer
Ajout ou suppression de champs dans un formulaire	Ajoutez ou supprimez les champs au niveau de la personnalisation.
Ajout d'une nouvelle langue ou d'un nouveau paramètre régional dans l'interface de Get-Services	Créez et modifiez directement les fichiers de chaînes de caractères associés à la langue. Vous pouvez également vous procurer auprès de Peregrine Systems des modules linguistiques officiellement pris en charge.
Modification des packages de type commun, portail ou Peregrine Studio	Ces packages ne sont plus personnalisables. Toutefois, vous pouvez maintenant personnaliser la plupart des paramètres d'interface communs dans la page Paramètres de l'administrateur.
Modification des schémas ou scripts ECMA côté serveur	Passez en revue les nouvelles fonctionnalités afin de vérifier l'utilité des scripts et des schémas personnalisés. Si les personnalisations sont nécessaires, il vous faut les recréer dans la version actuelle du kit de personnalisation de Get-Services.

## Configuration d'une base de données principale existante pour Get-Services 4.2

Le tableau suivant répertorie les options disponibles pour la migration des données.

### Get-Services 2.3 vers Get-Services 4.2

Version du système principal	Migration requise
ServiceCenter 5.1.x	Appliquez les fichiers de téléchargement Get-Services 4.2 au système ServiceCenter 5.1.x existant.
ServiceCenter 6.0	Appliquez les fichiers de téléchargement Get-Services 4.2 au système ServiceCenter 6.0 existant.

## Conservation des paramètres personnalisés du fichier web.xml

Vous pouvez ouvrir le fichier `web.xml.xxx.bak`, copier ses paramètres de configuration personnalisés dans le nouveau fichier `web.xml` et enregistrer celui-ci pour conserver vos personnalisations.

**Remarque :** Notez que le fichier `<serveur_applications>\WEB-INF\web.xml` a été renommé `<serveur_applications>\WEB-INF\web.xml.xxx.bak`, `<serveur_applications>` étant le chemin d'accès au répertoire d'installation du serveur d'applications et `xxx` une séquence unique de caractères. Cela permet de conserver toutes vos personnalisations.

Après la mise à niveau vers Get-Services 4.2, un nouveau fichier nommé `web.xml.xxx.bak` est créé dans le répertoire `<serveur_applications>/WEB-INF`. Vous devrez rapprocher le contenu de ce fichier avec celui du nouveau fichier `web.xml`. Les portions du fichier `web.xml.xxx.bak` qui n'existent pas dans le nouveau fichier `web.xml` doivent être ajoutées au fichier `web.xml`.





# 4 Équilibrage de la charge des serveurs

## CHAPITRE

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Équilibrage de la charge des serveurs d'applications
- Équilibrage de la charge des serveurs Apache et Tomcat à la page 116
- Équilibrage de la charge des serveurs IIS et Tomcat à la page 120
- Création d'instances multiples de Tomcat à la page 122

---

## Équilibrage de la charge des serveurs d'applications

Un serveur qui exécute une application Web telle que Get-Services, Get-Answers ou Get-Resources de Peregrine consomme environ 256 Mo de mémoire par instance du serveur d'applications. Veillez à ce que la taille maximale de segment mémoire de la machine virtuelle Java n'excède pas la quantité de RAM disponible pour le ou les serveurs d'applications. Le dépassement de la RAM disponible force la machine virtuelle Java à effectuer des échanges sur le disque, ce qui nuit aux performances globales.

Contrairement aux autres adaptateurs, les connecteurs AssetCenter et ServiceCenter n'établissent, chacun, qu'une seule connexion avec l'application principale. Par conséquent, le serveur de base de données AssetCenter ne consomme pas plus de mémoire qu'une seule connexion client ; le serveur ServiceCenter ne consomme pas plus de mémoire qu'un seul processus client ServiceCenter.

Sachez que la consommation de mémoire n'augmente pas considérablement par session puisque l'architecture repose sur un principe simple : partager un jeu de ressources et de connexions à la base de données entre toutes les sessions gérées par la même instance de serveur d'applications. La petite quantité de mémoire consommée par les informations propres à la session est libérée dès que les utilisateurs se déconnectent ou que la session arrive à expiration. Notez que les sessions de serveur n'expirent pas tant que le navigateur est ouvert ou que l'utilisateur navigue dans un domaine différent.

Dans la mesure où les connecteurs ServiceCenter et AssetCenter n'établissent qu'une seule connexion avec le système principal, l'ajout d'instances de serveur d'applications supplémentaires présente l'avantage de permettre un accès simultané au données du système principal.

Le besoin d'instances supplémentaires de serveur d'applications et par conséquent le nombre de JVM dépendent directement de trois variables :

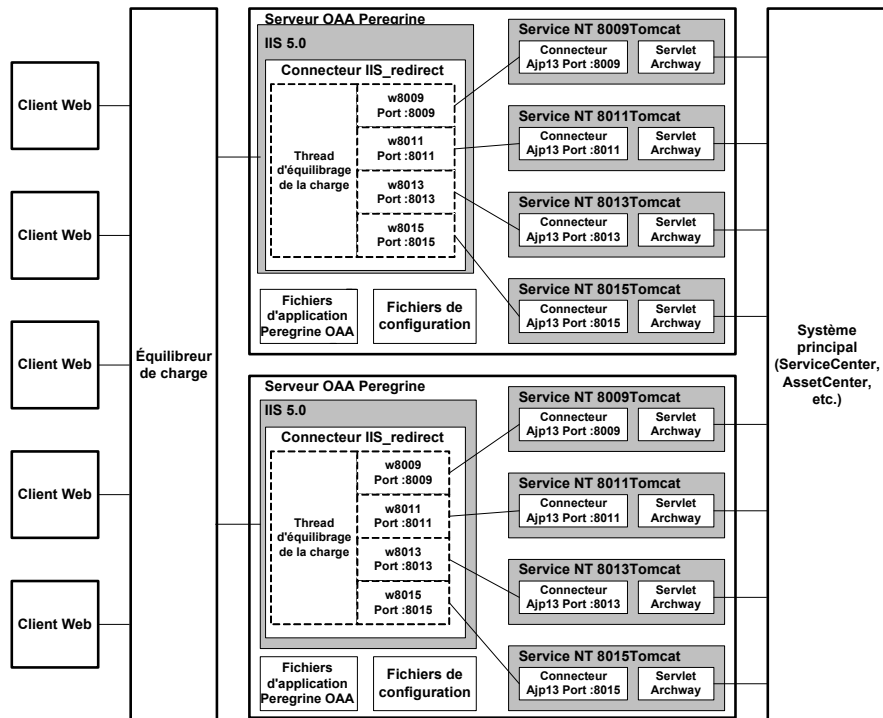
- Nombre d'utilisateurs simultanés.
- Puissance de traitement de l'ordinateur hébergeant le serveur Web Get-Services.
- Nombre de processeurs présents sur l'ordinateur.

Chaque déploiement engendre des besoins logiciels et matériels différents. Cependant, la capacité optimale de traitement du système principal est toujours garantie pour ServiceCenter et AssetCenter en présence du nombre maximal d'instances de serveur d'applications que le serveur peut gérer sans dégradation des performances due à l'absence d'une marge de sécurité pour l'UC, aux échanges de système de fichiers et aux basculements entre contextes.

La synchronisation de la mémoire cache à l'aide de serveurs SMP (Symmetric MultiProcessing) ne constitue généralement pas un facteur décisif d'optimisation des performances, sauf en cas de systèmes à très grande échelle.

À titre d'information, les processeurs d'entrée de gamme, tels qu'un Pentium 450, doivent pouvoir produire une charge acceptable capable de gérer une centaine de sessions simultanées sur un seul processus de serveur d'applications. Un système équipé de deux Pentium 1000 et de 2 giga-octets de RAM (configuration classique d'un centre de données) doit pouvoir gérer plus de 400 sessions simultanées à l'aide de plusieurs instances de serveur d'applications. Avec des connecteurs permettant la mise en commun, BizDocAdapter par exemple, il est possible de dépasser les performances obtenues par le test des 400 utilisateurs simultanés.

L'illustration suivante présente l'architecture de plusieurs machines virtuelles Java.



**Remarque :** Un livre blanc sur l'architecture et l'optimisation de Peregrine OAA est disponible sur le site Web d'assistance clientèle à l'adresse <http://support.peregrine.com>. Dans le champ de question Search Knowledge Base (Rechercher dans la base de données), tapez « optimize » et cliquez sur le bouton Go (OK). Cliquez sur [Get-It: Guide for planning and implementing OAA-based applications](#) (Get-It : manuel de planification et d'implémentation des applications OAA) dans la liste de résultats de la recherche, puis téléchargez le document.

---

## Équilibrage de la charge des serveurs Apache et Tomcat

**Remarque :** Les procédures suivantes partent du principe que vous avez déjà installé et configuré Get-Services avec les serveurs Tomcat et Apache. Reportez-vous au chapitre consacré à l'installation pour plus d'informations sur l'installation de Get-Services.

- Étape 1** Créez des instances multiples de Tomcat. Voir la section [Création d'instances multiples de Tomcat](#) à la page 122.
- Étape 2** Modifiez le fichier `mod_jk2.conf` d'Apache pour établir une connexion entre Tomcat et Apache. Voir la section [Modification du fichier mod\\_jk2.conf](#) à la page 117.
- Étape 3** Modifiez le fichier `httpd.conf` afin de définir les threads de travail Tomcat disponibles pour Apache. Voir la section [Modification du fichier httpd.conf](#) à la page 118.
- Étape 4** Testez la configuration. Voir la section [Test de l'équilibrage de la charge sur Apache](#) à la page 118.

### Création d'instances multiples de Tomcat

Voir la section [Création d'instances multiples de Tomcat](#) à la page 122.

## Modification du fichier `mod_jk2.conf`

Le fichier `mod_jk2.conf` indique l'emplacement de stockage des fichiers `worker` dans Apache. Veillez à modifier le fichier `mod_jk2.conf` uniquement après le déploiement effectif des fichiers Get-Services nécessaires ; sans quoi, les points de montage, l'emplacement des fichiers et les répertoires de Get-Services ne figureront pas dans le fichier `mod_jk2.conf` et il vous faudra les ajouter manuellement.

Pour modifier le fichier `mod_jk2.conf` :

- 1 Copiez le fichier `mod_jk2.conf` et renommez la copie `mod_jk2.conf.backup`.

Le fichier `mod_jk2.conf` se trouve dans le répertoire `Apache/conf`.

- 2 Ouvrez le fichier `mod_jk2.conf` dans un éditeur de texte.
- 3 Vérifiez que `JkSet` pointe sur le fichier `workers2.properties` du répertoire `Apache/conf`. Exemple :

```
JkSet config.file "C:\Program Files\Apache Group\Apache2\conf\workers2.properties"
```

- 4 Enregistrez le fichier.

## Modification du fichier httpd.conf

Le fichier `httpd.conf` doit inclure `mod_jk2.conf`.

Pour modifier le fichier `httpd.conf` :

- 1 Ouvrez le fichier `httpd.conf` dans un éditeur de texte.

L'emplacement par défaut est : `C:\Program Files\Apache Group\Apache2\conf`.

- 2 Modifiez la ligne suivante pour qu'elle pointe sur le fichier `mod_jk2.conf` d'Apache :

```
include "<Apache>/conf/mod_jk2.conf"
```

Remplacez `<Apache>` par le chemin d'accès au répertoire d'installation d'Apache. Le chemin par défaut est : `C:\Program Files\Apache Group\Apache2\Tomcat4.1`

- 3 Enregistrez le fichier.

## Test de l'équilibrage de la charge sur Apache

Après avoir créé des instances supplémentaires de Tomcat, vous pouvez tester l'équilibrage de la charge.

Pour tester l'équilibrage de la charge :

- 1 Démarrez toutes les instances de Tomcat.

Si vous utilisez un système d'exploitation Windows et que vous avez installé Tomcat sous forme de service, ouvrez le Panneau de configuration de Windows et démarrez chaque instance à partir de la boîte de dialogue Services.

- 2 Démarrez le serveur Web Apache.
- 3 Ouvrez un navigateur et connectez-vous à Get-Services.
- 4 Effectuez une opération dans Get-Services, telle qu'une recherche.

- 5 Laissez le navigateur ouvert.
- 6 Répétez les étapes 3 à 5 autant de fois que nécessaire pour utiliser toutes les instances de Tomcat créées.

Le système d'équilibrage de la charge exploite un algorithme circulaire. Si l'équilibrage s'effectue correctement, chaque connexion fait appel à une instance différente de Tomcat.

- 7 Ouvrez le fichier `archway.log` d'une instance de Tomcat dans un éditeur de texte. Par défaut, il doit exister un fichier `archway.log` dans le répertoire de travail de chacune des instances de Tomcat.
- 8 Vérifiez que chaque fichier `archway.log` contient des messages indiquant le numéro de port sur lequel l'instance de Tomcat est à l'écoute.

Par exemple, si vous avez défini le niveau de journalisation sur DÉBOGAGE dans la page Administration, le fichier journal contient des messages du type « Beginning a new session:<numéro\_session>.<nom\_hôte>.<port> », <port> étant le numéro de port sur lequel l'instance de Tomcat est à l'écoute.

Si une instance de Tomcat ne possède pas son propre fichier `archway.log` avec du texte indiquant le numéro de port requis, cela signifie que l'équilibrage de la charge ne s'effectue pas correctement et que le système doit être dépanné.

## Équilibrage de la charge des serveurs IIS et Tomcat

Vous pouvez créer plusieurs instances de Tomcat pour équilibrer la charge des demandes de Get-Services. Bien qu'elle ne soit pas obligatoire, cette façon de procéder a pour effet d'optimiser les performances, de faciliter la gestion des instances et d'offrir des fonctionnalités supplémentaires. Vous pouvez notamment redémarrer le service en cas d'échec de ce dernier ou en cas de redémarrage de l'ordinateur où se trouvent les instances.

**Remarque :** Les procédures suivantes partent du principe que vous avez déjà installé et configuré Get-Services avec les serveurs Tomcat et IIS. Reportez-vous au chapitre consacré à l'installation pour plus d'informations sur l'installation de Get-Services.

**Étape 1** Suivez les étapes de la section [Création d'instances multiples de Tomcat](#) à la page 122.

**Étape 2** Testez la configuration. Voir la section [Test de l'équilibrage de la charge sur IIS](#) à la page 120.

### Création d'instances multiples de Tomcat

Voir la section [Création d'instances multiples de Tomcat](#) à la page 122.

### Test de l'équilibrage de la charge sur IIS

Après avoir créé des instances supplémentaires de Tomcat, testez l'équilibrage de la charge.

Pour tester l'équilibrage de la charge :

- 1 Démarrez toutes les instances de Tomcat.

Si vous utilisez un système d'exploitation Windows et que vous avez installé Tomcat sous forme de service, ouvrez le Panneau de configuration de Windows et démarrez chaque instance à partir de la boîte de dialogue Services.

- 2 Démarrez le serveur Web IIS.



- 3 Ouvrez un navigateur et connectez-vous à Get-Services.
- 4 Effectuez une opération dans Get-Services, telle qu'une recherche.
- 5 Laissez le navigateur ouvert.
- 6 Répétez les étapes 3 à 5 autant de fois que nécessaire pour utiliser toutes les instances de Tomcat créées.

Le système d'équilibrage de la charge exploite un algorithme circulaire. Si l'équilibrage s'effectue correctement, chaque connexion fait appel à une instance différente de Tomcat.

- 7 Ouvrez le fichier `archway.log` d'une instance de Tomcat dans un éditeur de texte. Par défaut, il doit exister un fichier `archway.log` dans le répertoire de travail de chacune des instances de Tomcat.
- 8 Vérifiez que chaque fichier `archway.log` contient des messages indiquant le numéro de port sur lequel l'instance de Tomcat est à l'écoute.

Par exemple, si vous avez défini le niveau de journalisation sur DÉBOGAGE dans la page Administration, le fichier journal contient des messages du type « Beginning a new session:<numéro\_session>.<nom\_hôte>.<port> », <port> étant le numéro de port sur lequel l'instance de Tomcat est à l'écoute.

Si une instance de Tomcat ne possède pas son propre fichier `archway.log` avec du texte indiquant le numéro de port requis, cela signifie que l'équilibrage de la charge ne s'effectue pas correctement et que le système doit être dépanné.

## Création d'instances multiples de Tomcat

Vous pouvez créer plusieurs instances de Tomcat pour équilibrer la charge des demandes de Get-Services. Bien qu'elle ne soit pas obligatoire, cette façon de procéder a pour effet d'optimiser les performances, de faciliter la gestion des instances et d'offrir des fonctionnalités supplémentaires. Vous pouvez notamment redémarrer le service en cas d'échec de ce dernier ou en cas de redémarrage de l'ordinateur où se trouvent les instances.

Pour créer plusieurs instances de Tomcat :

- Étape 1** Créez des copies du répertoire de Tomcat, puis supprimez le répertoire `\webapps\oaa` des nouvelles instances copiées. Voir la section [Copie du répertoire Tomcat à la page 123](#).
- Étape 2** Modifiez le fichier `workers2.properties` de la première instance ou de l'instance principale de Tomcat pour définir les valeurs associées à chaque instance supplémentaire de Tomcat. Voir la section [Modification du fichier workers2.properties à la page 124](#).
- Étape 3** Modifiez les fichiers `server.xml` de chaque instance de Tomcat. Voir la section [Modification des fichiers server.xml à la page 126](#).
- Étape 4** Modifiez les fichiers `jk2.properties` de chaque instance de Tomcat. Voir la section [Modification des fichiers jk2.properties à la page 129](#).
- Étape 5** Sous un système d'exploitation Windows, installez plusieurs instances de Tomcat en tant que services à l'aide du fichier `installservice.bat`. [Installation des instances de Tomcat comme services à la page 129](#).

## Copie du répertoire Tomcat

Vous devez créer un dossier distinct pour chacune des instances de Tomcat que vous souhaitez utiliser pour équilibrer la charge.

**Important :** Avant de copier un répertoire Tomcat, arrêtez le serveur Tomcat s'il est en cours d'exécution.

Pour copier le répertoire Tomcat :

- 1 Si vous utilisez un système d'exploitation Windows, copiez le fichier

`<rép_installation_portail>/SupportFiles/AppServerFiles/`

`installservice.bat` dans le répertoire `<Tomcat>/bin,`

`<rép_installation_portail>` étant le chemin d'accès au répertoire de déploiement des fichiers du programme d'installation et `<Tomcat>` le chemin d'accès au répertoire d'installation de Tomcat.

- 2 Copiez le dossier d'installation de Tomcat. Par exemple :

`C:\Program Files\Apache Group\Tomcat`

- 3 Collez ce dossier dans le même chemin racine. Par exemple :

`C:\Program Files\Apache Group`

- 4 Renommez le nouveau dossier en lui donnant un nom unique.

**Conseil :** Mentionnez le numéro du port que doit utiliser l'instance de Tomcat dans le nom du dossier. Par exemple, si vous envisagez d'utiliser quatre instances de Tomcat, à l'écoute sur les ports 8009, 8011, 8013 et 8015, créez quatre copies du dossier Tomcat et nommez-les respectivement `\Tomcat_8009`, `\Tomcat_8011`, `\Tomcat_8013` et `\Tomcat_8015`.

**Avertissement :** Si vous utilisez plus de quatre instances de Tomcat, modifiez les numéros de port afin d'éviter tout conflit.

- 5 Supprimez le sous-répertoire `\webapps\oaa` de l'instance de Tomcat que vous venez de copier. Les instances supplémentaires utilisent la même racine de document que la première instance ou l'instance principale de Tomcat.
- 6 Répétez la procédure de l'étape 1 à 5 pour chacune des instances de Tomcat à utiliser.

## Modification du fichier `workers2.properties`

Pour chaque instance de Tomcat installée, un seul fichier `workers2.properties` est nécessaire. Ce fichier est partagé par toutes les autres instances de Tomcat présentes sur ce serveur.

Le fichier `workers2.properties` indique les threads de travail que le connecteur du serveur Web crée pour communiquer avec les instances de Tomcat. Chaque instance de Tomcat doit communiquer sur un port différent. L'hôte doit porter le nom du serveur exécutant les instances de Tomcat ou de l'hôte local si ces dernières s'exécutent sur le même serveur.

Pour modifier le fichier `workers2.properties` :

- 1 Si vous avez installé les serveurs :
  - Apache et Tomcat, modifiez le fichier `workers2.properties` stocké dans le répertoire `Apache/conf`.
  - IIS et Tomcat, modifiez le fichier `workers2.properties` stocké dans le répertoire `Tomcat/conf` de l'instance principale de Tomcat.
- 2 Ouvrez le fichier `workers2.properties` dans un éditeur de texte.

- 3 Créez une entrée `channel.socket` pour chaque instance de Tomcat.

Exemple :

```
[channel.socket:<server>:<port>]
lb_factor=1
```

**Remarque :** Uniquement pour l'entrée existante `channel.socket`, remplacez `host=localhost port=8009` par la ligne `lb_factor=1`.

Remplacez `<server>` par le nom du serveur sur lequel est installée l'instance de Tomcat.

Remplacez `<port>` par le port de communication sur lequel l'instance de Tomcat est à l'écoute.

`lb_factor` est un nombre supérieur ou égal à 1 utilisé pour équilibrer la charge des threads de travail. Si toutes les threads de travail s'exécutent sur des serveurs offrant des performances identiques, la valeur définie pour les paramètres `lb_factor` doit être identique (généralement 1). Si vous voulez confier davantage de sessions utilisateur à une thread de travail donnée, attribuez-lui une valeur `lb_factor` inférieure aux autres.

- 4 Créez une thread de travail AJP13 pour `channel.socket` défini à l'étape précédente.

```
[ajp13:<server>:<port>]
channel=channel.socket:<server>:<port>
group=lb
```

**Remarque :** Pour l'entrée `ajp13` existante, vérifiez que les valeurs `<server>` et `<port>` sont correctes.

`<server>` et `<port>` étant les valeurs dont vous disposez pour la définition de `channel.socket`.

- 5 Enregistrez le fichier.

## Modification des fichiers server.xml

Chaque instance de Tomcat doit posséder son propre fichier `server.xml`. Le fichier `server.xml` contient les informations dont Tomcat a besoin pour se connecter au serveur Web et trouver les fichiers d'application Web de la plate-forme Peregrine OAA.

**Conseil :** Sauvegardez toujours le fichier `server.xml` avant de le modifier.

Pour modifier les fichiers `server.xml` :

- 1 Chaque instance de Tomcat dispose d'un fichier `server.xml` stocké dans le répertoire `conf`. Ouvrez le fichier `server.xml` dans un éditeur de texte.
- 2 Mettez à jour l'attribut numéro de port de l'élément `<Server>` en lui attribuant une valeur unique qui n'entre pas en conflit avec les autres numéros de port utilisés par Tomcat.

Peregrine Systems recommande d'utiliser les numéros de port 8005 à 8008 lors de la configuration de quatre instances de Tomcat.

**Avertissement :** Si vous utilisez plus de quatre instances de Tomcat, modifiez les numéros de port afin d'éviter tout conflit.

Exemple :

```
<Server port="8005" shutdown="SHUTDOWN" debug="0">
```

- 3 Mettez à jour l'attribut de numéro de port de l'élément Coyote/JK2 AJP 1.3 Connector <Connector> en lui attribuant une valeur unique qui n'entre pas en conflit avec les autres numéros de port utilisés par Tomcat.

Peregrine Systems recommande d'utiliser les numéros de port 8009, 8011, 8013 et 8015 lors de la configuration du connecteur Coyote. L'instance principale de Tomcat devant déjà être à l'écoute sur le port 8009, il vous suffit de modifier les autres instances.

Exemple :

```
<Connector className="org.apache.coyote.tomcat4.1.CoyoteConnector"
  port="8009" minProcessors="5" maxProcessors="75"
  enableLookups="true" redirectPort="8443" acceptCount="10"
  debug="0" connectionTimeout="20000" useURIValidationHack="false"
  protocolHandlerClassName="org.apache.jk.server.JkCoyoteHandler" />
```

**Remarque :** Modifiez uniquement le numéro de port. Ne changez aucune autre valeur.

- 4 Créez une entrée d'élément <Context> à partir de la première instance ou de l'instance principale de Tomcat et copiez-la dans les autres instances de Tomcat.

Exemple :

```
<Server port="...">
  <Service name="...">
    <Engine name="...">
      <Host name="...">
        <Context path="/oaa"
          docBase="<First_Tomcat_install>/webapps/oaa"
          crossContext="false"
          debug="0"
          reloadable="false" >
        </Context>
      </Host>
    </Engine>
  </Service>
</Server>
```

Pour l'attribut docBase, remplacez <First\_Tomcat\_install> par le chemin absolu de la première instance ou de l'instance principale de Tomcat.

- 5 Modifiez ou ajoutez, le cas échéant, l'attribut `jvmRoute` de l'élément `<Engine>` en indiquant le nom du serveur et le port de communication utilisé par chaque instance de Tomcat utilisant le numéro de port 8009, 8011, 8013 ou 8015. Exemple :

```
<Engine jvmRoute="localhost:8009" name="Standalone"
defaultHost="localhost" debug="0">
```

- Important :** Veillez à ne pas modifier un élément `<Engine>` entre balises de commentaires (`<!-- -->`), puis commenté. Tomcat 5 comprend un élément `<Engine>` commenté et un autre qui ne l'est pas.

- 6 Mettez à jour l'élément `<Host>` avec le répertoire webapps utilisé par la première instance ou l'instance principale de Tomcat. Indiquez les informations relatives au serveur dans l'attribut `appBase`. Exemple :

```
<Host name="localhost" debug="0"
appBase="<First_Tomcat_install>/webapps" unpackWARs="true"
autoDeploy="true">
```

Pour l'attribut `appBase`, remplacez `<First_Tomcat_install>` par le chemin absolu de l'instance principale de Tomcat.

- 7 Ajoutez un commentaire sur le port 8080 dans l'instruction non-SSL Coyote HTTP... Exemple :

```
<!-- Define a non-SSL Coyote HTTP/1.1 Connector on port 8080 -->
<!--
<Connector className="org.apache.coyote.tomcat4.1.CoyoteConnector"
port="8080" minProcessors="5" maxProcessors="75"
acceptCount="10" debug="0" connectionTimeout="20000"
useURIValidationHack="false" />
-->
```

- 8 Enregistrez le fichier `server.xml`.
- 9 Répétez la procédure de l'Étape 2 à l'Étape 8 pour chaque copie du fichier `server.xml` créée.



## Modification des fichiers `jk2.properties`

Vous devez modifier le fichier `jk2.properties` de chaque instance de Tomcat. Le fichier `jk2.properties` définit le port de communication `jk2`.

Pour modifier les fichiers `jk2.properties` :

- 1 Ouvrez le fichier `jk2.properties` d'une instance de Tomcat dans un éditeur de texte. Ce fichier se trouve dans le répertoire `conf` de Tomcat.
- 2 Insérez une ligne au bas du fichier pour le port `channelSocket`. Le numéro de port doit correspondre à celui défini dans le fichier `workers2.properties` pour cette instance de Tomcat. Exemple :

```
channelSocket.port=8009
```

- 3 Enregistrez le fichier `jk2.properties`.
- 4 Répétez la procédure de l'Étape 1 à l'Étape 3 pour chaque instance de Tomcat.

## Installation des instances de Tomcat comme services

**Important :** Suivez cette procédure uniquement si Tomcat 4.1.x est exécuté sur un système d'exploitation Windows. Pour plus d'informations sur l'installation de Tomcat 5.0.x en tant que service, reportez-vous à la documentation relative à Apache/Tomcat5 disponible sur le site Web d'Apache.

Après avoir modifié les fichiers Tomcat, vous pouvez installer chacune des instances de Tomcat sous forme de services Windows à l'aide du fichier `installservice.bat`.

Pour installer des instances de Tomcat comme services :

- 1 Ouvrez une fenêtre de commande DOS et passez au répertoire bin de votre instance de Tomcat à l'aide de la commande cd.
- 2 Entrez la commande suivante pour créer chaque instance de Tomcat :

```
installservice <nom_service> <installation_tomcat>
<chemin_jvm_dll>
```

<nom\_service> étant le nom que vous attribuez au service Tomcat, <installation\_tomcat> le répertoire d'installation de l'instance de Tomcat associée au service, et <chemin\_jvm\_dll> le répertoire d'installation de Java SDK.

**Remarque :** Les paramètres <nom\_service>, <installation\_tomcat> et <chemin\_jvm\_dll> ne doivent pas contenir d'espaces.

Les deuxième et troisième paramètres sont facultatifs si vous avez déjà défini les variables d'environnement CATALINA\_HOME et JAVA\_HOME.

**Remarque :** La commande servant à créer des instances de Tomcat n'accepte pas les espaces dans le chemin d'accès aux fichiers. Dans l'exemple suivant, le chemin d'accès Program Files a été remplacé par Progra~! pour éviter tout problème d'espace.

```
installservice Tomcat8009 C:\Progra~1\Apache~1\Tomcat4_8009
C:\Progra~1\jdk1.3.1_05\jre\bin\server\jvm.dll
```

- 3 Répétez l'Étape 1 et l'Étape 2 pour chaque service Tomcat à créer.

**Conseil :** Vous pouvez facilement supprimer un service. Depuis l'invite de commandes DOS, passez au répertoire bin de votre instance de Tomcat à l'aide de la commande cd, puis entrez la commande suivante : tomcat -Uninstall <nom\_service>.

Démarrez chaque instance Tomcat installée.



# 5 Configuration du système principal

## CHAPITRE

Get-Services utilise ServiceCenter comme base de données principale. ServiceCenter authentifie les droits d'accès des utilisateurs et stocke les modifications de personnalisation.

- Avec ServiceCenter en tant que système principal, Get-Services accède au module Gestion des incidents de ServiceCenter. Le composant Administration de Get-Services vous permet d'ajouter également le module Gestion des appels.
- Le module Gestion des changements de Get-Services s'intègre au module Gestion des changements de ServiceCenter. Il est uniquement disponible avec ServiceCenter 5.x.

**Important :** Pour poursuivre l'installation de Get-Services, un administrateur doit appliquer les procédures de ce chapitre au niveau du système principal. Pour plus d'informations sur l'exécution des étapes détaillées dans les sections suivantes, reportez-vous au [Manuel de l'administrateur de ServiceCenter](#).

---

## Configuration de ServiceCenter pour Get-Services

Get-Services accède aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels de ServiceCenter 5.1 et ServiceCenter 6.0. De plus, Get-Services peut accéder au module Gestion des changements de ServiceCenter 5.1 et ServiceCenter 6.0.

Les utilisateurs sont authentifiés au moyen d'enregistrements d'opérateur ServiceCenter qui contiennent les termes de capacité voulus pour pouvoir utiliser Get-Services. Pour plus d'informations sur l'authentification des utilisateurs, reportez-vous au chapitre consacré à la sécurité dans le [Manuel de l'administrateur de Get-Services](#).

---

## Transfert des fichiers de déchargement dans ServiceCenter

L'étape suivante de l'installation de Get-Services consiste à installer les codes RAD, enregistrements du registre d'événements, mappes d'événements et processus mis à jour figurant dans les fichiers de déchargement. Les fichiers de déchargement à appliquer dépendent de la façon dont vous envisagez d'utiliser Get-Services. Vous appliquez des fichiers de déchargement différents à ServiceCenter 5.1 et ServiceCenter 6.0. Consultez les tableaux appropriés dans les sections suivantes.

Le répertoire `\oaa` mentionné dans les tableaux suivants est un sous-répertoire du répertoire dans lequel se trouvent les fichiers du serveur Peregrine OAA. Si, par exemple, vous avez choisi Tomcat 4.1.29 comme serveur Peregrine OAA, le répertoire `\oaa` est un sous-répertoire du répertoire `\Tomcat4\webapps` situé sur l'ordinateur sur lequel est installé Tomcat 4.1.29.

**Avertissement :** Dès que vous appliquez les nouveaux fichiers de déchargement, les fichiers ServiceCenter existants sont automatiquement remplacés. Si vous avez personnalisé ServiceCenter, vous perdrez les modifications apportées aux fichiers d'origine.

## Fichiers de téléchargement de ServiceCenter 5.1 avec Get-Services 4.2

Le chemin d'accès aux fichiers de téléchargement est :  
oaa\WEB-INF\etc\Version51\.

Ce fichier	Contient ces informations
apm.bg.edit.unl	rad: apm.bg.edit
epmusc5_scr26513_24918.unl	rad: axces.apm apm.bg.edit
gsViewManager.unl	gsView gsCategoryFormat
gsadmincapability.unl	capability
sc51_scr25463.unl	rad:axces.sm
sc51_scr26822.unl	rad: axces.cm3
SCR33126.unl	capability
<b>Remarque :</b> Le chemin d'accès est oaa\WEB-INF\etc\sc51\.	

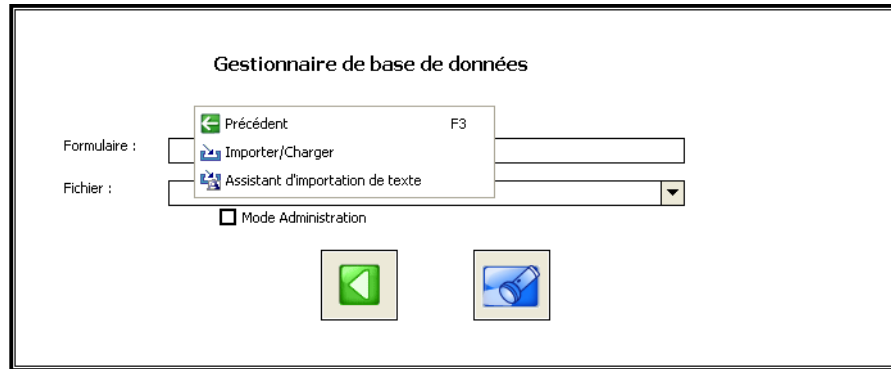
## Fichiers de téléchargement de ServiceCenter 6.0 avec Get-Services 4.2

Le chemin d'accès aux fichiers de téléchargement est :  
oaa\WEB-INF\etc\Version6\.

Ce fichier	Contient ces informations
gsViewManager.unl	gsView gsCategoryFormat
gsadmincapability.unl	capability
sc6_scr30451.unl	eventregister:epmo
sc6_scr30158.unl	eventmap:e problem open e problem update
sc6_scr30981	event:changerequestcancel
SCR33126	capability
<b>Remarque :</b> Le chemin d'accès est oaa\WEB-INF\etc\sc6\.	

Pour appliquer des fichiers de déchargement dans ServiceCenter :

- 1 Dans le volet de navigation de ServiceCenter, cliquez sur **Boîte à outils > Gestionnaire de base de données**.
- 2 Cliquez avec le bouton droit dans l'écran pour ouvrir le menu contextuel.



- 3 Sélectionnez l'option **Importer/Charger**.
- 4 Dans la zone de texte **Nom du fichier**, sélectionnez ou entrez le chemin d'accès au fichier de déchargement correspondant à l'intégration à réaliser. Reportez-vous aux tableaux précédents pour déterminer les fichiers de déchargement à utiliser dans le cadre de votre intégration.
- 5 Cliquez sur **Ouvrir**.
- 6 Dans le menu, sélectionnez l'option **Charger FG**.  
ServiceCenter affiche un message indiquant que le fichier a été ajouté.
- 7 Quittez le client ServiceCenter.



# 6 Configuration de Get-Services

## CHAPITRE

Les dernières opérations de configuration nécessaires à l'achèvement de l'installation de Get-Services s'exécutent dans le module Administration du portail Peregrine. Il reste à configurer certains paramètres, à préciser les informations de connexion pour le système principal et à vérifier la connectivité des connecteurs pour Get-Services.

Le [Manuel de l'administrateur de Get-Services](#) contient de plus amples informations sur les fonctions supplémentaires nécessaires à l'administration et à la maintenance. Il présente l'utilitaire Administration du portail Peregrine.

**Remarque :** Le module Gestion des incidents est appelé Gestion des problèmes dans les versions de ServiceCenter antérieures à la version 4.x. Certains paramètres de Gestion des incidents utilisent le terme *problème* du fait de leur corrélation avec les tables de *problèmes* de ServiceCenter.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- [Accès au module d'administration du portail Peregrine à la page 136](#)
- [Configuration des connexions à ServiceCenter à la page 141](#)

## Accès au module d'administration du portail Peregrine

La page de connexion de l'administrateur au portail Peregrine donne accès au module Administration de ce portail. Ce module s'utilise pour définir les paramètres du système Peregrine.

Le nom d'administrateur par défaut, System, permet d'accéder au module Administration sans être connecté à un système principal. Après avoir configuré votre nom d'utilisateur dans l'onglet Commun, vous pouvez également accéder au module Administration à partir du menu de navigation.

**Important :** Lorsque vous modifiez des paramètres dans le module Administration, un fichier `local.xml` est créé dans le répertoire `\<serveur_applications>\WEB-INF` pour stocker ces paramètres. Si vous réinstallez Get-Services, enregistrez une copie de ce fichier à un emplacement différent de celui du dossier d'installation de Get-Services. Autrement, tous vos paramètres seront perdus lors de la nouvelle installation.

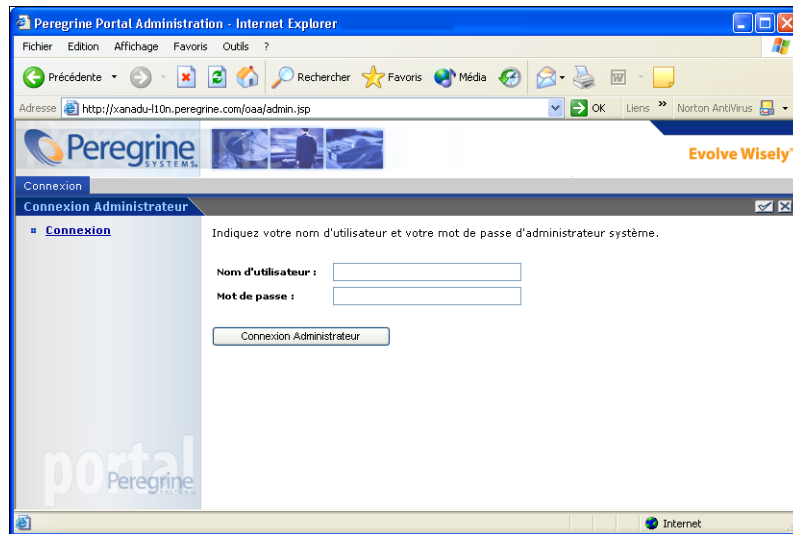
Pour accéder à la page de connexion de l'administrateur du portail Peregrine :

- 1 Vérifiez que votre serveur d'applications (Tomcat, par exemple) est en cours d'exécution.
- 2 Dans le champ Adresse de votre navigateur Web, tapez :

*<nom\_hôte>/oaa/admin.jsp*



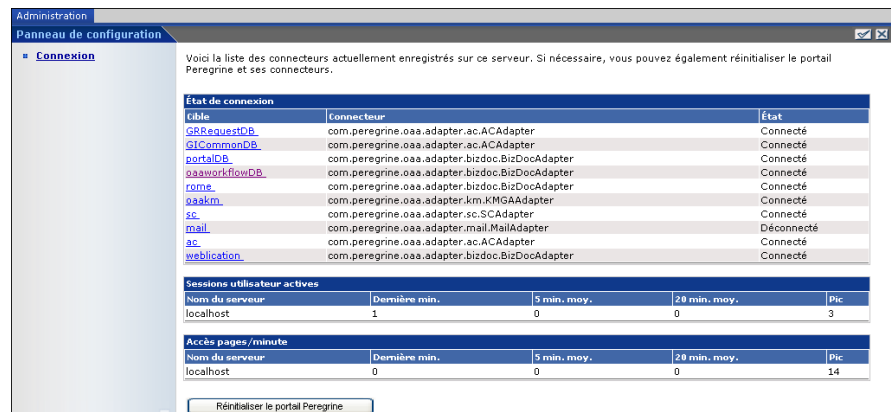
- 3 Cliquez sur **OK** pour ouvrir la page de connexion de l'administrateur du portail.



- 4 Dans le champ Nom d'utilisateur, tapez **System**.

Aucun mot de passe n'est requis lors de la première connexion. Pour plus d'informations sur le changement de nom de connexion et de mot de passe de l'administrateur, reportez-vous au [Manuel de l'administrateur de Get-Services](#).

- 5 Cliquez sur **Connexion Administrateur** pour ouvrir la page Panneau de configuration.



## Menu d'activités

Le menu d'activités du volet gauche donne accès à différents utilitaires administratifs de Get-Services. Il vous faudra accéder à certains de ces utilitaires au cours de cette procédure d'installation. Vous trouverez une description détaillée de ces utilitaires et de leurs fonctions dans le [Manuel de l'administrateur de Get-Services](#).

## Utilisation du Panneau de configuration

Utilisez la page Panneau de configuration pour vérifier l'état des connexions aux bases de données auxquelles vous accédez par le biais de Get-Services et vos applications Web. Vous pouvez également réinitialiser la connexion entre le servlet Archway et les connecteurs des systèmes principaux.

**Remarque :** Lors du premier accès à la page Panneau de configuration, l'état de tous les connecteurs cibles est **Déconnecté**. Cet état changera lorsque vous aurez défini les connecteurs cibles, comme indiqué plus bas dans cette section.

Toutes les modifications faisant intervenir le Panneau de configuration requièrent l'exécution des étapes suivantes.

**Étape 1** Connectez-vous à la page Administration avec le nom d'utilisateur **System**.

**Étape 2** Accédez à la page Paramètres.

**Étape 3** Effectuez vos modifications.

**Étape 4** Réinitialisez le serveur du portail.

# Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur

Dans le menu d'activités du module Administration, cliquez sur **Paramètres** pour afficher les paramètres en cours. La page Paramètres de l'administrateur comprend plusieurs onglets. Ceux auxquels vous pouvez accéder varient en fonction des applications Web installées et des connecteurs utilisés. L'onglet Commun est disponible quelle que soit l'installation.

Pour ouvrir la page Paramètres de l'administrateur :

- 1 Dans le module Administration, cliquez sur **Paramètres**.

Utilisez les onglets pour configurer les paramètres de Get-Services.

Par défaut, la page s'affiche avec l'onglet Commun activé.

The screenshot shows the 'Paramètres de l'administrateur' window with the following configuration details:

Paramètre	Description
Taille max. des pièces jointes (Ko) :	Taille maximale (en Ko) des fichiers pouvant être joints. La valeur 0 indique qu'il n'y a aucune limite. Il s'agit de la valeur appliquée par défaut. Elle peut être redéfinie individuellement dans chaque champ Pièces jointes.
Système principal commun :	Nom de la cible du connecteur prenant en charge les opérations utilisateur les plus courantes. Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : [portalDB]
Liste des alias cibles :	Liste des alias cibles (séparés par des points-virgules) utilisés par les applications Web de ce package.
Nom d'utilisateur de l'administrateur système :	Nom d'utilisateur de l'administrateur chargé de la maintenance du système. Ce nom de connexion permet d'accéder aux fonctions d'administration. L'administrateur système ne dépend d'aucun connecteur déployé. Utilisez ce nom de connexion pour configurer un système récemment installé ou dépanner une installation existante.
Mot de passe de l'administrateur système :	Mot de passe de l'administrateur chargé de la maintenance du système.
Chemin d'accès aux applications :	Répertoire d'installation des applications Web du portail Peregrine.
File d'attente des événements :	Nom du connecteur que doit utiliser le moteur de file d'attente des événements du portail Peregrine. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour utiliser le référentiel ServiceCenter, saisissez sc.</li> <li>• Pour utiliser le référentiel AssetCenter, saisissez ac.</li> </ul>

- 2 Cliquez sur l'onglet approprié pour modifier les paramètres de votre choix.

Lorsque vous modifiez la valeur par défaut d'un paramètre et que vous l'enregistrez, un lien apparaît dans la colonne de description correspondante pour vous rappeler la valeur par défaut (entre crochets). Il est ainsi possible de la rétablir à tout moment.

Pour rétablir la valeur par défaut d'un paramètre :

- 1 Accédez au paramètre voulu.
- 2 Dans la description correspondant au paramètre modifié, cliquez sur le lien **Cliquez ici pour rétablir les valeurs par défaut**.

**Personnalisation**

Personnalisation par l'utilisateur final :  
Activé(e) ▼

Niveau de personnalisation accordé aux utilisateurs :

- Activée - Accès complet aux options de personnalisation.
- Désactivée - Accès exclusivement réservé aux administrateurs.
- Limitée - Les utilisateurs non administrateurs peuvent uniquement déplacer ou supprimer des champs.

[Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : \[Limité\(e\)\]](#)

- 3 Pour revenir à la valeur par défaut, cliquez sur le lien **Cliquez ici pour rétablir les valeurs par défaut [Limité(e)]**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Le paramètre reprend sa valeur par défaut.

## Réinitialisation du serveur

Dès que des modifications sont apportées à la configuration dans le module Administration du portail Peregrine, le message d'information suivant s'affiche en haut de la page.

Vos paramètres ont été enregistrés. Réinitialisez le serveur du portail Peregrine pour que ces modifications soient prises en compte.

Revenez au Panneau de configuration pour réinitialiser le serveur et appliquer les modifications apportées à la configuration de Get-Services.

Pour réinitialiser la connexion entre le servlet Archway et le système principal :

- 1 Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Une fois l'opération terminée, le message suivant indique que les connexions ont été réinitialisées.

Le portail Peregrine ainsi que les connecteurs ont été réinitialisés avec succès. Si vous avez procédé au déploiement dans un environnement de cluster, il vous faut réinitialiser toutes les instances des applications Web pour que la nouvelle configuration soit appliquée de façon homogène.

- 2 Vérifiez vos modifications dans la table État de connexion.

Les modifications incluent l'ajout, le retrait ou la connectivité aux connecteurs cibles.

---

## Configuration des connexions à ServiceCenter

Get-Services se connecte à la base de données ServiceCenter par le biais d'un connecteur spécial, SCAdapter. Cette section indique la procédure à suivre pour configurer et vérifier les paramètres ci-après.

Connecteur ServiceCenter  
Connecteur de base de données du portail  
Connecteur de base de données de l'application Web  
Service Desk  
Gestion des incidents  
Gestion des changements

# Paramètres de connexion

Cette section indique comment configurer et vérifier les paramètres du système principal.

Pour définir ServiceCenter comme système principal pour Get-Services :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur **Paramètres**.

La page correspondante s'affiche et vous donne accès aux différents onglets utilisés pour configurer les paramètres de Get-Services.

La page de paramètres Commun s'affiche par défaut.

The screenshot shows the 'Administration' module with the 'Paramètres de l'administrateur' page. The left sidebar contains a tree view with 'Paramètres' selected. The main content area displays configuration fields for various services, including 'Application Web', 'AssetCenter', 'Base de données de notification', 'Base de données de workflow', and 'Base de données du portail'. The 'Commun' tab is active, showing fields for 'Taille max. des pièces jointes (Ko)', 'Système principal commun', 'Liste des alias cibles', 'Nom d'utilisateur de l'administrateur système', 'Mot de passe de l'administrateur système', 'Chemin d'accès aux applications', and 'File d'attente des événements'. A yellow warning box on the right provides instructions for setting the 'Système principal commun' field.

**Administration**  
Paramètres de l'administrateur

▼ **Admin Rome**  
Création de table  
▼ **Administration**  
Versions déployées  
Journal du serveur  
■ **Paramètres**  
Afficher l'état des scripts  
Afficher les files d'attente de messages  
Afficher l'état des files d'attente  
Connecteur :  
Transaction/minute  
Intégration IBM  
WebSphere Portal  
Fichier local.xml

Application Web	AssetCenter	Base de données de notification	Base de données de workflow	Base de données du portail
BD commune GI	BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements
Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome
Services de notification	Thèmes	XSL	ServiceCenter	Service Desk

Taille max. des pièces jointes (Ko) :  Taille maximale (en Ko) des fichiers pouvant être joints. La valeur 0 indique qu'il n'y a aucune limite. Il s'agit de la valeur appliquée par défaut. Elle peut être redéfinie individuellement dans chaque champ Pièces jointes.

Système principal commun :  Nom de la cible du connecteur prenant en charge les opérations utilisateur les plus courantes.  
[Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : \[portailDB\]](#)

Liste des alias cibles :  Liste des alias cibles (séparés par des points-virgules) utilisés par les applications Web de ce package.

Nom d'utilisateur de l'administrateur système :  Nom d'utilisateur de l'administrateur chargé de la maintenance du système. Ce nom de connexion permet d'accéder aux fonctions d'administration. L'administrateur système ne dépend d'aucun connecteur déployé. Utilisez ce nom de connexion pour configurer un système récemment installé ou dépanner une installation existante.

Mot de passe de l'administrateur système :  Mot de passe de l'administrateur chargé de la maintenance du système.

Chemin d'accès aux applications :  Répertoire d'installation des applications Web du portail Peregrine.

File d'attente des événements :  Nom du connecteur que doit utiliser le moteur de file d'attente des événements du portail Peregrine. Par exemple :

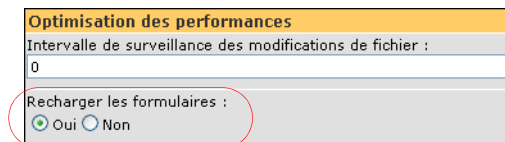
- Pour utiliser le référentiel ServiceCenter, saisissez sc.
- Pour utiliser le référentiel AssetCenter, saisissez ac.

## 2 Mettez les champs à jour, si besoin est.

L'onglet Commun comporte les paramètres suivants :

- Langue cible
- Personnalisation
- Pièces jointes
- Scripts côté serveur
- Codage, variables locales et sessions
- Optimisation des performances

**Conseil :** Vous pouvez recharger des formulaires sans avoir à réinitialiser votre serveur Peregrine OAA. Sous Optimisation des performances, sélectionnez la valeur Oui pour l'option Recharger les formulaires. Les résultats obtenus sont meilleurs dans un environnement de production.



Optimisation des performances

Intervalle de surveillance des modifications de fichier :

0

Recharger les formulaires :

Oui  Non

Sélectionnez la valeur **Oui** pour obtenir le rechargement automatique des formulaires si leur source a subi des modifications après le démarrage du serveur.

## 3 Cliquez sur **Enregistrer**.

## 4 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.

# Paramètres de la base de données ServiceCenter

Get-Services requiert le connecteur ServiceCenter pour la connexion à la base de données ServiceCenter.

Pour établir la connexion à la base de données ServiceCenter :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur **Paramètres**.
- 2 En haut de la page Paramètres, cliquez sur l'onglet **ServiceCenter** pour afficher les paramètres en vigueur.

The screenshot shows the 'Administration - Paramètres de l'administrateur' window. The left sidebar contains a tree view with 'Administration' expanded, showing 'Paramètres' selected. The main area has a tabbed interface with 'ServiceCenter' active. The configuration fields are as follows:

Paramètre	Description
Hôte :	Nom d'hôte du serveur ServiceCenter.
localhost	
Port :	Numéro de port du serveur ServiceCenter.
12670	
Journal :	Chemin d'accès au fichier journal de connexion ServiceCenter utilisé par la connexion client ServiceCenter.
Administrateur :	Nom de connexion de l'administrateur employé par le portail Peregrine pour des tâches telles que l'identification et l'enregistrement d'un utilisateur dans ServiceCenter.
falcon	
Mot de passe de l'administrateur :	Mot de passe de l'administrateur ServiceCenter.
Utilisateur anonyme :	Nom d'utilisateur anonyme employé lorsqu'un utilisateur inconnu essaie de dialoguer avec ServiceCenter.
falcon	
Mot de passe anonyme :	Mot de passe de l'utilisateur anonyme ServiceCenter.
Droits d'accès par défaut :	Liste des droits d'accès par défaut (séparés par des points-virgules) attribués à tous les utilisateurs, quel que soit leur profil. Les droits d'accès sont associés aux connecteurs cibles, comme suit : portalDB (gett.portal)
Connecteur :	Chemin de classe (classpath) complet du connecteur associé à cette cible.
com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	



### 3 Mettez les champs suivants à jour :

Nom du champ	Description de la valeur	Valeur par défaut
Hôte	Nom d'hôte du serveur ServiceCenter.	localhost
Port	Numéro de port du serveur ServiceCenter.	12670
Journal	Chemin d'accès au fichier journal de connexion ServiceCenter utilisé par la connexion client ServiceCenter.	(aucune)
Administrateur	Nom de connexion de l'administrateur employé par le portail Peregrine pour des tâches telles que l'authentification et l'enregistrement des utilisateurs.	falcon
Mot de passe de l'administrateur	Mot de passe de l'administrateur.	(aucune)
Utilisateur anonyme	Nom d'utilisateur anonyme employé lorsqu'un utilisateur inconnu essaie de dialoguer avec ServiceCenter.	falcon
Mot de passe anonyme	Mot de passe de l'utilisateur anonyme ServiceCenter.	(aucune)
Droits d'accès par défaut	Droits d'accès attribués à tous les utilisateurs.	(aucune)
Connecteur	Chemin de classe complet du connecteur associé à cette cible.	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter
WEB-INF/bizdoc/Enum/SysEnums.xml	Fichier xml fournissant les valeurs associées aux types de données d'énumération.	(aucune)

### 4 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

- 5 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.
- 6 À la fin de l'opération, vérifiez que le connecteur cible `sc.com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter`, s'affiche dans le tableau **État de connexion**.

**Remarque :** Si le système ServiceCenter que vous utilisez comme système principal n'est pas configuré avec les informations de connexion par défaut, l'état du connecteur cible ServiceCenter demeure *Déconnecté* tant que vous ne vous connectez pas Get-Services à la base de données ServiceCenter.

## Configuration du connecteur de la base de données du portail

Get-Services vous permet de personnaliser les écrans d'application du portail sans avoir à modifier, ni compiler le code manuellement. Pour activer cette fonction, Get-Services requiert une connexion au connecteur de base de données afin de pouvoir stocker les paramètres et les personnalisations du portail dans la base de données principale. Tant qu'un connecteur de base de données n'est pas défini pour le portail Peregrine, les utilisateurs ne peuvent ni afficher, ni personnaliser la page d'accueil du portail Peregrine.

Pour configurer Get-Services en vue d'enregistrer les paramètres de personnalisation dans la base de données principale ServiceCenter :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur **Paramètres**.
- 2 En haut de la page Paramètres, cliquez sur l'onglet **Base de données du portail**.

La page de paramètres de la base de données du portail s'affiche.

Application Web	AssetCenter	Base de données de notification	Base de données de workflow	Base de données du portail			
				BD commune GI			
BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements	Get-Answers	Get-Resources	Journalisation	
Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk	Services de notification	Thèmes
XSL							
Droits d'accès par défaut :				Liste des droits d'accès par défaut (séparés par des points-virgules) attribués à tous les utilisateurs, quel que soit leur profil. Les droits d'accès sont associés aux connecteurs cibles, comme suit : portalDB (getit.portal)			
portalDB(getit.portal;getit.home;getit.content;getit.layout;getit.sl							
Alias pour :				Configuration cible désignée par l'alias de cette cible.			
rome				Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : []			
Enregistrer							

- 3 Dans le champ **Alias pour**, tapez **sc**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque :** Vous devez renseigner ce champ manuellement.

- 4 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.
- 5 À la fin de l'opération, vérifiez que la cible **portalDB** utilise le connecteur **com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter** et que l'état indiqué est **Connecté** dans le tableau État de connexion.

**Important :** Si vous indiquez un alias et le modifiez ultérieurement, vous perdrez les personnalisations des écrans d'application du portail.

## Configuration du connecteur de base de données de l'application Web

Get-Services nécessite la connexion d'un connecteur de base de données pour pouvoir stocker les paramètres et les personnalisations des écrans d'interface de l'application Web. Tant qu'un connecteur de base de données n'est pas défini pour l'application Web, les utilisateurs ne peuvent pas personnaliser cette application.

Pour configurer Get-Services afin d'enregistrer les paramètres de personnalisation de l'application Web dans la base de données principale ServiceCenter :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur **Paramètres**.
- 2 En haut de la page Paramètres, cliquez sur l'onglet **Application Web** pour afficher les paramètres en vigueur.

Application Web	AssetCenter	Base de données de notification	Base de données de workflow	Base de données du portail		
BD commune GI	BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements	Get-Answers	Get-Resources
Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
Services de notification	Thèmes	XSL				
Droits d'accès par défaut :	Liste des droits d'accès par défaut (séparés par des points-virgules) attribués à tous les utilisateurs, quel que soit leur profil. Les droits d'accès sont associés aux connecteurs cibles, comme suit : portalDB (getit.portal)					
<input type="text" value="weblocation(oaa.bva;getit.personalization.bva)"/>						
Alias pour :	Configuration cible désignée par l'alias de cette cible.					
<input type="text" value="rome"/>	<a href="#">Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : []</a>					
<input type="button" value="Enregistrer"/>						

- 3 Dans le champ **Alias pour**, tapez **sc**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque :** Vous devez renseigner ce champ manuellement.

- 4 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.
- 5 À la fin de l'opération, vérifiez que la cible **webliciation** utilise le connecteur `com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter` et que l'état indiqué est **Connecté** dans le tableau État de connexion.

**Important :** Si vous indiquez un alias et le modifiez ultérieurement, vous perdrez les personnalisations apportées aux formulaires.

## Configuration du connecteur BD commune GI

Get-Services vous permet de rechercher des informations sur les biens et la structure du rapport d'un employé. Pour activer cette fonction, Get-Services requiert une connexion au connecteur de base de données afin de pouvoir stocker les informations dans la base de données principale. Tant qu'un connecteur de base de données n'est pas défini pour la page, les utilisateurs ne peuvent pas afficher les informations personnelles dans la page d'accueil du portail Peregrine.

Pour configurer Get-Services en vue d'enregistrer les informations personnelles dans la base de données principale ServiceCenter :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur **Paramètres**.
- 2 En haut de la page Paramètres, cliquez sur l'onglet **BD commune GI** pour afficher les paramètres en vigueur.

Application Web	AssetCenter	Base de données de notification	Base de données de workflow	Base de données du portail		
<b>BD commune GI</b>	BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements	Get-Answers	Get-Resources
Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
Services de notification	Thèmes	XSL				
Alias pour :		Configuration cible désignée par l'alias de cette cible. <a href="#">Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : [1]</a>				
<input type="text" value="sc"/>						
<input type="button" value="Enregistrer"/>						

- 3 Dans le champ **Alias pour**, tapez **sc** pour spécifier ServiceCenter comme configuration cible.

**Remarque :** Vous devez renseigner ce champ manuellement.

- 4 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.
- 5 À la fin de l'opération, vérifiez que la cible utilise le connecteur `com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter` et que l'état indiqué est *Connecté* dans le tableau État de connexion.

## Définition des paramètres de Gestion des changements

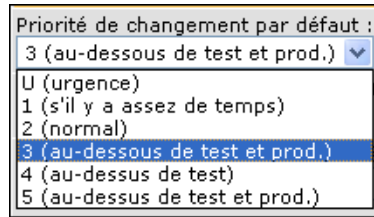
Le module Gestion des changements indique aux techniciens sur site leurs tâches actuelles et fournit l'historique de toutes leurs tâches clôturées. Cette section répertorie les paramètres de Gestion des changements. Ces paramètres sont configurés dans l'onglet Gestion des changements de la page Paramètres de l'administrateur.

Pour configurer les paramètres de Gestion des changements :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur **Paramètres**.
- 2 En haut de la page Paramètres, cliquez sur l'onglet **Gestion des changements** pour afficher les paramètres en vigueur.

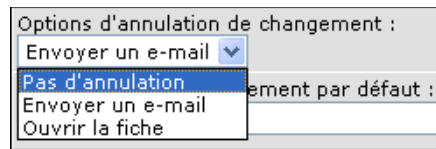
BD commune GI	BD Demandes GR	Commun	E-mail	<b>Gestion des changements</b>	Get-Answers	Get-Resources
Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
Services de notification	Thèmes	XSL				
<b>Module Gestion des changements (SC 5.0 et versions ultérieures uniquement)</b>						
Priorité de changement par défaut :			Priorité à utiliser par défaut pour un changement lors de l'ouverture d'une nouvelle demande de changement.			
3 (au-dessous de test et prod.)						
Options d'annulation de changement :			Action à effectuer lors de l'annulation d'une demande de changement.			
Envoyer un e-mail						
Coordinateur de changement par défaut :			Coordinateur de changement à utiliser par défaut. Lorsque vous activez l'option Envoyer un e-mail, la notification correspondante est envoyée au coordinateur défini pour le changement. Si aucun coordinateur n'est défini pour ce changement, la notification est envoyée au coordinateur par défaut.			
Tossi						
Enregistrer						

- 3 Sélectionnez une option dans la liste déroulante **Priorité du changement** par défaut.



Cette liste désigne la priorité par défaut du changement lorsque l'utilisateur ouvre une nouvelle demande de changement.

- 4 Sélectionnez une option dans la liste déroulante **Options d'annulation de changement**.



Cette liste indique l'action à effectuer lorsqu'un utilisateur annule une demande de changement.

- 5 Saisissez le nom du coordinateur de changement à prévenir lorsqu'un utilisateur annule une demande de changement.
- 6 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- 7 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.

## Configuration des paramètres du Service Desk

Cette section présente les paramètres propres à Get-Services. Ces paramètres se trouvent dans l'onglet **Service Desk** de la page Paramètres de l'administrateur.

Le module Gestion des incidents est le module par défaut utilisé pour les fiches d'incident (de problème) ouvertes dans Get-Services à l'aide du connecteur ServiceCenter. Si vous voulez autoriser les utilisateurs à créer des fiches d'appel ServiceCenter, activez le module Gestion des appels et configurez les paramètres Get-Services appropriés.

## Pour activer le module Gestion des appels pour Get-Services :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur Paramètres, puis sur l'onglet **Service Desk**.

BD commune GI	BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements	Get-Answers	Get-Resources
Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
				Services de notification		Thèmes
XSL						
Réaffectation de la fiche :		Rôle de l'utilisateur lors de la réaffectation de fiches.				
Responsable informatique ▼						
Niveau de catégorie pour l'utilisateur final :		Nombre de niveaux de catégorisation à utiliser lors de l'ouverture d'une fiche. Par exemple, lorsque vous définissez la valeur 3, les niveaux Catégorie, Sous-catégorie et Type de produit sont utilisés.				
4						
Niveau de catégorie pour le technicien informatique :		Nombre de niveaux de catégorisation à utiliser lors de l'ouverture d'une fiche. Par exemple, lorsque vous définissez la valeur 3, les niveaux Catégorie, Sous-catégorie et Type de produit sont utilisés.				
4						
Filtrer la sélection des biens visibles pour les utilisateurs ESS :		Activez ce filtre pour que les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) voient uniquement leurs propres biens.				
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non						
Autoriser les utilisateurs ESS à clôturer des fiches :		Activez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) à clôturer leurs propres fiches. Lorsque vous sélectionnez l'option Oui, ce paramètre prime sur les paramètres de profil ServiceCenter.				
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non						
Autoriser les utilisateurs ESS à rouvrir des fiches :		Activez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) à rouvrir leurs propres fiches. Lorsque vous sélectionnez l'option Oui, ce paramètre prime sur les paramètres de profil ServiceCenter.				
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non						
Afficher les dernières nouvelles avant la création d'une fiche :		Activez ce paramètre pour que les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) voient la liste des dernières nouvelles avant d'ouvrir une fiche.				
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non						
<b>Paramètres ServiceCenter - Gestion des appels</b>						
Activer la gestion des appels :		Activez ce paramètre pour pouvoir ouvrir les fiches créées au sein de Get-Services dans le module Gestion des appels de votre installation ServiceCenter.				
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non						
Catégorie par défaut - Gestion des appels :		Catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.				
exemple						
Sous-catégorie par défaut - Gestion des appels :		Sous-catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.				
tbd						
Type de produit par défaut - Gestion des appels :		Type de produit à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.				
tbd						
Type d'incident par défaut - Gestion des appels :		Type d'incident à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.				
tbd						
Gravité par défaut de la fiche :		Gravité à utiliser par défaut lors de la création des fiches.				
Faible ▼						
Catégorie de site par défaut - Gestion des appels :		Catégorie de site à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.				
A						
Groupe d'affectation par défaut - Gestion des appels :		Groupe d'affectation par défaut vers lequel acheminer les fiches. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.				
DEFAULT						
<b>Paramètres ServiceCenter - Gestion des incidents</b>						
Catégorie par défaut de la fiche :		Catégorie à utiliser par défaut lors de l'insertion d'une nouvelle fiche. Sélectionnez une catégorie valide à l'aide de la loupe.				
exemple						
Sous-catégorie par défaut - Gestion des incidents :		Sous-catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.				
tbd						
Type de produit par défaut - Gestion des incidents :		Type de produit à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.				
tbd						
Type d'incident par défaut - Gestion des incidents :		Type d'incident à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.				
tbd						
Gravité par défaut de la fiche :		Gravité à utiliser par défaut lors de la création des fiches.				
3 - Normal ▼						
Priorité utilisateur par défaut de la fiche :		Priorité utilisateur à utiliser par défaut lors de la création des fiches.				
Moyenne ▼						
Catégorie de site par défaut - Gestion des incidents :		Catégorie de site à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.				
A						
Autoriser les formulaires d'incident basés sur la catégorie (utilisateur ESS) :		Activez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) à utiliser différents formulaires pour différentes catégories d'incident.				
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non						
Autoriser les formulaires d'incident basés sur la catégorie (technicien) :		Activez ce paramètre pour autoriser les techniciens à utiliser différents formulaires pour différentes catégories d'incident.				
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non						
<b>Paramètres du technicien sur site</b>						
Autoriser la réouverture d'une tâche :		Activez ce paramètre pour autoriser la réouverture d'une tâche clôturée.				
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non						
Liste des alias cibles :		Liste des alias cibles (séparés par des points-virgules) utilisés par les applications Web de ce package.				
sc ▼						

- 2 Activez le bouton radio **Oui** du champ Permettre aux utilisateurs du Libre-service Employés ESS de clôturer les fiches, si vous souhaitez que les utilisateurs du Libre-service ESS ferment leurs propres fiches.

Autoriser les utilisateurs ESS à clôturer des fiches : <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) à clôturer leurs propres fiches. Lorsque vous sélectionnez l'option Oui, ce paramètre prime sur les paramètres de profil ServiceCenter.
--	--

- 3 Activez le bouton radio **Oui** du champ Activer la gestion des appels, si vous souhaitez que les fiches créées dans Get-Services soient ouvertes dans le module Gestion des appels de ServiceCenter.

<b>Paramètres ServiceCenter - Gestion des appels</b>	
Activer la gestion des appels : <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour pouvoir ouvrir les fiches créées au sein de Get-Services dans le module Gestion des appels de votre installation ServiceCenter.

- 4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- 5 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.



## Gestion des appels

Lorsque vous activez le module Gestion des appels, les utilisateurs finals peuvent ouvrir et consulter aussi bien les fiches d'incident que les fiches d'appel. Vous pouvez ensuite modifier les paramètres de Gestion des appels.

Pour configurer le module Gestion des appels pour Get-Services :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur Paramètres. Cliquez ensuite sur l'onglet **Service Desk** et faites défiler la page jusqu'à la section Paramètres ServiceCenter - Gestion des appels.

Paramètres ServiceCenter - Gestion des appels	
Activer la gestion des appels : <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour pouvoir ouvrir les fiches créées au sein de Get-Services dans le module Gestion des appels de votre installation ServiceCenter.
Catégorie par défaut - Gestion des appels : exemple	Catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Sous-catégorie par défaut - Gestion des appels : tbd	Sous-catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Type de produit par défaut - Gestion des appels : tbd	Type de produit à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Type d'incident par défaut - Gestion des appels : tbd	Type d'incident à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Gravité par défaut de la fiche : Faible	Gravité à utiliser par défaut lors de la création des fiches.
Catégorie du site par défaut - Gestion des appels : A	Catégorie de site à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Groupe d'affectation par défaut - Gestion des appels : DEFAULT	Groupe d'affectation par défaut vers lequel acheminer les fiches. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.

- 2 Mettez à jour les champs suivants, selon les besoins, pour configurer la Gestion des appels ServiceCenter pour Get-Services.

Nom du champ	Valeur par défaut	Description de la valeur
Activer la gestion des appels	Non	Si vous choisissez Oui, les fiches créées dans Get-Services sont ouvertes dans le module Gestion des appels de ServiceCenter.
Catégorie par défaut - Gestion des appels	Exemple	Catégorie ServiceCenter par défaut utilisée lors de la création des fiches d'appel. Ce paramètre n'est utilisé que si le module Gestion des appels est activé.

Nom du champ	Valeur par défaut	Description de la valeur
Sous-catégorie par défaut - Gestion des appels	tbd	Sous-catégorie ServiceCenter par défaut utilisée lors de la création des fiches d'appel. Ce paramètre n'est utilisé que si le module Gestion des appels est activé.
Type de produit par défaut - Gestion des appels	tbd	Type de produit par défaut utilisé lors de la création des fiches d'appel. Ce paramètre n'est utilisé que si le module Gestion des appels est activé.
Type d'incident par défaut - Gestion des appels	tbd	Catégorie ServiceCenter par défaut utilisée pour les fiches d'incident.
Gravité par défaut de la fiche	Faible	Gravité par défaut, sélectionnée dans la liste déroulante, lors de la création des fiches. Ce paramètre n'est utilisé que si le module Gestion des appels est activé.
Catégorie du site par défaut - Gestion des appels	A	Catégorie du site par défaut utilisée lors de la création des fiches d'appel. Ce paramètre n'est utilisé que si le module Gestion des appels est activé.
Groupe d'affectation par défaut - Gestion des appels	Défaut	Permet d'acheminer les fiches. Ce paramètre n'est utilisé que si le module Gestion des appels est activé.

- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- 4 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.

## Gestion des incidents

Les paramètres suivants entrent dans la configuration par défaut qu'utilise le module Gestion des incidents dès qu'un utilisateur ouvre une fiche Get-Services. Ils se trouvent dans l'onglet Service Desk de la page Paramètres de l'administrateur.

Pour configurer le module Gestion des incidents pour Get-Services :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur Paramètres. Cliquez ensuite sur l'onglet **Service Desk** et faites défiler la page jusqu'à la section Paramètres ServiceCenter - Gestion des incidents.

Paramètres ServiceCenter - Gestion des incidents	
Catégorie par défaut de la fiche : exemple	Catégorie à utiliser par défaut lors de l'insertion d'une nouvelle fiche. Sélectionnez une catégorie valide à l'aide de la loupe.
Sous-catégorie par défaut - Gestion des incidents : tbd	Sous-catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.
Type de produit par défaut - Gestion des incidents : tbd	Type de produit à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.
Type d'incident par défaut - Gestion des incidents : tbd	Type d'incident à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.
Gravité par défaut de la fiche : 3 - Normal	Gravité à utiliser par défaut lors de la création des fiches.
Priorité utilisateur par défaut de la fiche : Moyenne	Priorité utilisateur à utiliser par défaut lors de la création des fiches.
Catégorie de site par défaut - Gestion des incidents : A	Catégorie de site à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.
Autoriser les formulaires d'incident basés sur la catégorie (utilisateur ESS) : <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) à utiliser différents formulaires pour différentes catégories d'incident.
Autoriser les formulaires d'incident basés sur la catégorie (technicien) : <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour autoriser les techniciens à utiliser différents formulaires pour différentes catégories d'incident.

Le tableau suivant décrit les paramètres ServiceCenter qui permettent de configurer le module Gestion des incidents de ServiceCenter pour Get-Services.

**Remarque :** Seul un utilisateur ServiceCenter disposant des droits d'administrateur peut modifier les paramètres.

Nom du champ	Valeur par défaut	Description de la valeur
Catégorie par défaut de la fiche	Exemple	Catégorie par défaut utilisée lors de la création des fiches d'incident.
Sous-catégorie par défaut - Gestion des incidents	tbd	Sous-catégorie par défaut utilisée lors de la création des fiches d'incident.

Nom du champ	Valeur par défaut	Description de la valeur
Type de produit par défaut - Gestion des incidents	tbd	Type de produit par défaut utilisé lors de la création des fiches d'incident.
Type d'incident par défaut - Gestion des incidents	tbd	Type d'incident par défaut utilisé lors de la création des fiches d'incident.
Gravité par défaut de la fiche	3 - Normal	Gravité par défaut utilisée lors de la création des fiches d'incident.
Catégorie du site par défaut - Gestion des incidents	A	Catégorie du site par défaut utilisée lors de la création des fiches d'incident.
Autoriser les formulaires d'incident basés sur la catégorie (utilisateur ESS)	Oui	Ce paramètre autorise les utilisateurs ESS à utiliser différents formulaires pour différentes catégories d'incident.
Autoriser les formulaires d'incident basés sur la catégorie (technicien)	Oui	Ce paramètre autorise les techniciens à utiliser différents formulaires pour différentes catégories d'incident.

- 2 Modifiez les paramètres selon les besoins.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- 4 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.

## Technicien sur site

Les paramètres suivants permettent de contrôler les paramètres par défaut des techniciens sur site. Ils se trouvent dans l'onglet **Service Desk** de la page Paramètres de l'administrateur.

Pour définir les paramètres Techniciens sur site pour Get-Services :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur Paramètres. Cliquez ensuite sur l'onglet **Service Desk** et faites défiler la page jusqu'à la section Paramètres du technicien sur site.

Paramètres du technicien sur site	
Autoriser la réouverture d'une tâche :	Activez ce paramètre pour autoriser la réouverture d'une tâche clôturée.
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	
Liste des alias cibles :	Liste des alias cibles (séparés par des points-virgules) utilisés par les applications Web de ce package.
sc	

- 2 Cliquez sur **Oui** pour autoriser les techniciens à rouvrir des tâches.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- 4 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.

## Dépannage de la connexion à la base de données ServiceCenter

Si le tableau État de connexion du Panneau de configuration du module Administration affiche la valeur *Déconnecté* pour un connecteur, suivez les procédures ci-dessous pour remédier à d'éventuels problèmes de configuration.

Pour dépanner la connexion à la base de données ServiceCenter :

- 1 Dans le module d'administration, accédez à la page Panneau de configuration pour vérifier l'état de connexion de la base de données.

Si *sc* est déconnecté, vérifiez que le service ServiceCenter est actif et que la console ServiceCenter a bien été démarrée.

- 2 Dans l'onglet ServiceCenter de la page Paramètres de l'administrateur :
  - a Vérifiez que la valeur des paramètres **Hôte** et **Port** est correcte.
  - b Vérifiez que le nom d'utilisateur et mot de passe de l'administrateur définis pour Get-Services sont identiques aux informations de connexion que l'administrateur doit fournir lors d'une connexion directe au système principal ServiceCenter.
- 3 Vérifiez que vous disposez d'une connectivité client totale à ServiceCenter en démarrant un client réglé sur le port mentionné dans la page Paramètres de l'administrateur.
- 4 Dans la page des paramètres de ServiceCenter du module Administration de Get-Services :
  - Vérifiez que la valeur saisie dans les champs **Hôte** et **Port** est correcte.
  - Vérifiez que le nom d'utilisateur et mot de passe de l'administrateur définis pour Get-Services sont identiques aux informations de connexion que l'administrateur doit fournir lors d'une connexion directe au système principal ServiceCenter.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces fonctions, consultez la section [Paramètres de la base de données ServiceCenter à la page 144](#).



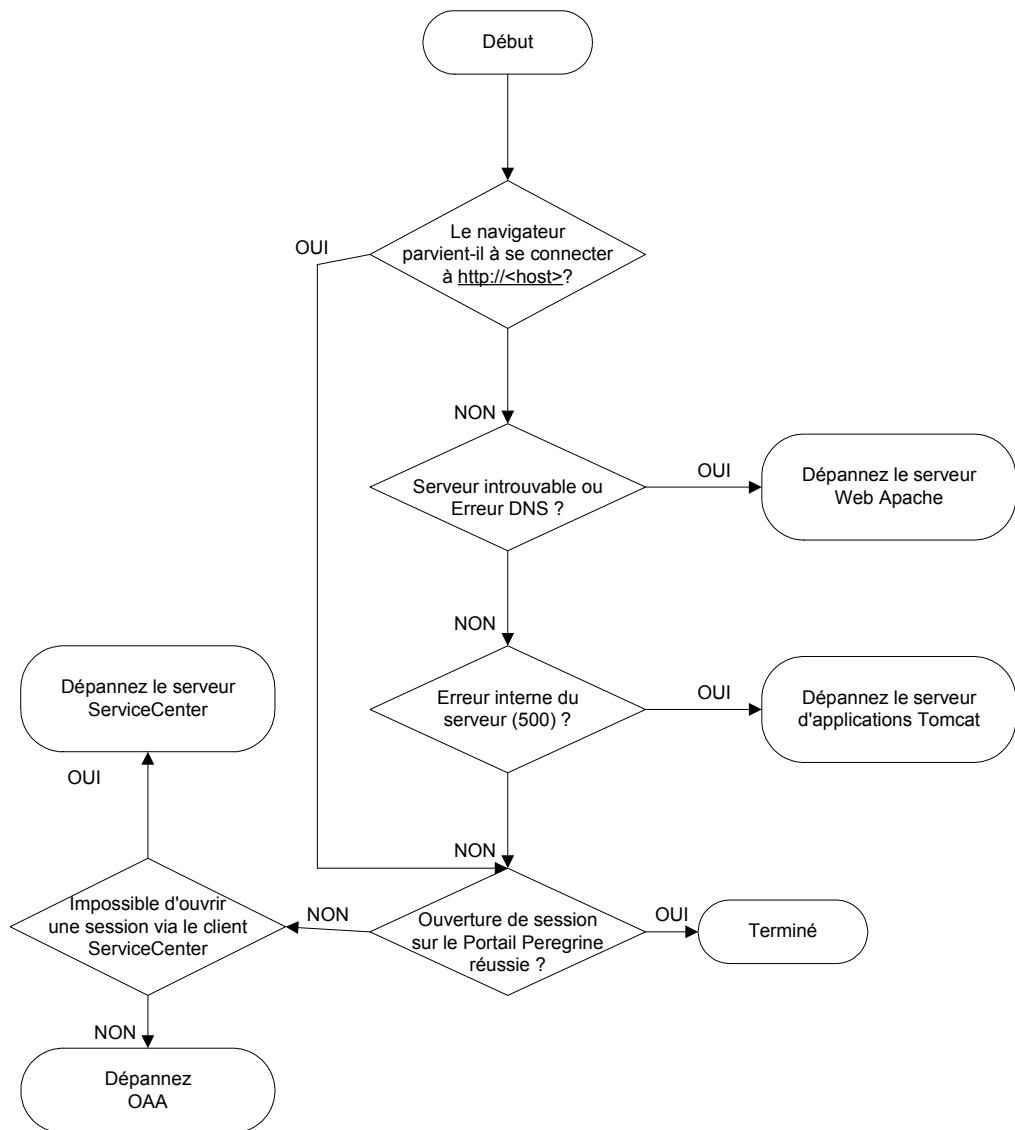
# 7 | Dépannage

CHAPITRE

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Dépannage du serveur Web Apache sous Windows à la page 161
- Dépannage du serveur Web Apache sous UNIX à la page 165
- Dépannage de Tomcat à la page 167
- Dépannage du système OAA à la page 171
- Dépannage du serveur WebSphere à la page 172
- Dépannage du serveur ServiceCenter à la page 173

Le diagramme de dépannage ci-dessous met en évidence les éléments à prendre en compte lors de la résolution des problèmes d'installation.





# Dépannage du serveur Web Apache sous Windows

Si vous rencontrez des problèmes avec le serveur Web Apache sous Windows, suivez les instructions indiquées ci-après.

## Le serveur Web ne répond pas

Si le serveur Web ne répond pas :

**Étape 1** Vérifiez que les connexions réseau sont activées.

**Étape 2** Vérifiez que le programme apache . exe est en cours d'exécution.

**Étape 3** Redémarrez le service Apache.

**Étape 4** Vérifiez que le port utilisé par Apache n'est pas déjà utilisé par un autre service réseau (Apache utilise le port 80 par défaut).

Pour vérifier que les connexions réseau sont activées :

- 1 Cliquez sur **Démarrer**.
- 2 Sélectionnez **Paramètres**.
- 3 Cliquez sur **Connexions réseau et accès à distance**.
- 4 Cliquez sur **Connexion au réseau local**.
- 5 Dans la zone Connexion de la boîte de dialogue qui s'affiche, vérifiez que l'état est bien Connecté.

Pour vérifier que le programme apache.exe est en cours d'exécution :

- 1 Appuyez sur Ctrl+Alt+Suppr.
- 2 Cliquez sur **Gestionnaire des tâches**.
- 3 Sous l'onglet Processus, vérifiez que le programme Apache . exe figure bien dans la colonne Nom de l'image.

Pour redémarrer le service Apache :

- 1 Cliquez sur **Démarrer**.
- 2 Cliquez sur **Programmes**.
- 3 Cliquez sur **Outils d'administration**.
- 4 Cliquez sur **Services**.
- 5 Recherchez le **service Apache** dans la liste et redémarrez-le.

Pour vous assurer que le port utilisé par Apache n'est pas déjà utilisé par un autre service réseau (Apache utilise le port 80 par défaut) :

- 1 Arrêtez le service Apache.
  - a Cliquez sur **Démarrer**.
  - b Cliquez sur **Programmes**.
  - c Cliquez sur **Outils d'administration**.
  - d Cliquez sur **Services**.
  - e Recherchez le service Apache dans la liste et arrêtez-le.
- 2 Cliquez sur **Démarrer**.
- 3 Cliquez sur **Exécuter**.
- 4 Entrez **cmd** et cliquez sur **OK**.
- 5 Dans la fenêtre de commande DOS, tapez **netstat -a** et appuyez sur la touche Entrée.
- 6 Assurez-vous que l'entrée comportant Proto=TCP, Local Address=<hôte>:http est absente.

**Remarque :** Cela garantit qu'aucun autre service n'est à l'écoute sur le port http (80) lorsque le service Apache est inactif.

- 7 Corrigez le problème en attribuant un autre port par défaut au service Apache (consultez la documentation relative à la personnalisation) ou en désactivant/modifiant le service en conflit.

## Les utilisateurs ne parviennent pas à accéder au serveur Web

Les utilisateurs ne peuvent pas accéder au serveur Web bien que ce dernier soit en cours d'exécution et que les connexions réseau et Internet soient activées.

Si les utilisateurs ne parviennent pas à accéder au serveur Web, suivez ces instructions :

**Étape 1** Vérifiez que le serveur WINS est installé.

**Étape 2** Vérifiez que le serveur DNS est installé.

**Étape 3** Contrôlez les fichiers journaux du service Apache afin d'y détecter des erreurs supplémentaires.

Pour vérifier que le serveur WINS est installé :

- 1 Cliquez sur Démarrer.
- 2 Sélectionnez Paramètres.
- 3 Cliquez sur Panneau de configuration.
- 4 Cliquez sur Ajout/Suppression de programmes.
- 5 Cliquez sur Ajouter/Supprimer des composants Windows.
- 6 Cliquez sur Services de mise en réseau.
- 7 Cliquez sur Détails.
- 8 Vérifiez que la case à cocher Serveur WINS est activée et correctement configurée sur le réseau. Vérifiez également que ce serveur fonctionne.

Pour vérifier que le serveur DNS est installé :

- 1 Cliquez sur Démarrer.
- 2 Sélectionnez Paramètres.
- 3 Cliquez sur Panneau de configuration.
- 4 Cliquez sur Ajout/Suppression de programmes.
- 5 Cliquez sur Ajouter/Supprimer des composants Windows.
- 6 Cliquez sur Services de mise en réseau.
- 7 Cliquez sur Détails.
- 8 Vérifiez que la fonction DNS est installée et que les serveurs DNS (ou le serveur) sont connectés et fonctionnent sur le réseau.

Pour contrôler les fichiers journaux du service Apache afin d'y détecter des erreurs supplémentaires :

- À l'aide d'un éditeur de texte, ouvrez les fichiers journaux du service Apache.

Les fichiers par défaut se trouvent dans le dossier  
c:\Program Files\Peregrine\Common\Apache2\logs.

# Dépannage du serveur Web Apache sous UNIX

Si vous rencontrez des problèmes avec le serveur Web Apache sous UNIX, suivez les instructions indiquées ci-après.

## Le serveur Web ne répond pas

Si le serveur Web Apache ne répond pas, vérifiez la configuration réseau.

Pour vérifier la configuration réseau :

- 1 Assurez-vous que le port utilisé par Apache n'est pas déjà utilisé par un autre service réseau.

**Remarque :** Apache utilise le port 80 par défaut. Vous pouvez modifier ce paramétrage à l'aide de la directive **Port** qui se trouve dans le fichier `httpd.conf`. Utilisez la commande `netstat` pour obtenir la liste de tous les ports écoutés après l'arrêt du service Apache.

```
$ /etc/init.d/oaact1 stop
$ netstat -a | grep 80
```

- 2 Vérifiez que l'adresse IP et le nom d'hôte du serveur sont configurés correctement. Si tel est le cas :
  - Le serveur doit répondre à la commande Ping.
  - La commande **nslookup hostname** doit afficher le mappage correct du nom d'hôte vers l'adresse IP.
  - La commande **telnet hostname 80** doit établir une connexion avec le serveur.

```
$ /usr/sbin/ping hostname -n 5
$ telnet hostname 80
Trying...
Connected to hostname
Escape character is '^]'.
```

## Contrôle des fichiers journaux du service Apache pour détection d'erreurs avancées

Si vous rencontrez des problèmes avec le serveur Web Apache, consultez les fichiers journaux.

Pour contrôler les fichiers journaux du service Apache afin d'y détecter des erreurs avancées :

- À l'aide d'un éditeur de texte, ouvrez les fichiers journaux du service Apache.

Les fichiers journaux par défaut du service Apache se trouvent dans le dossier : `<rép_installation>/peregrine/common/apache2/logs`.

---

## Dépannage d'IBM HTTP Server

Lorsque vous installez plusieurs applications de la plate-forme Peregrine OAA sur WebSphere, le programme d'installation de Get-Services crée des entrées d'alias dupliquées dans le serveur IBM HTTP Server.

Des doublons peuvent également apparaître si vous réinstallez Get-Services ou si vous installez une autre application de plate-forme Peregrine OAA sur un système qui comprenait Get-Services auparavant.

Supprimez tous les doublons d'entrées d'alias du fichier `httpd.conf` sur le serveur IBM HTTP Server.

## Dépannage de Tomcat

Avant de pouvoir dépanner les problèmes liés à Tomcat, vous devez connaître les procédures de démarrage et d'arrêt de ce service sur votre système d'exploitation. Vous devez également connaître l'emplacement des fichiers journaux associés à Tomcat.

Pour démarrer ou arrêter Tomcat sous Windows :

- 1 Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services**.
- 2 Recherchez le service Peregrine Tomcat dans la liste et démarrez/arrêtez/redémarrez-le.

Pour démarrer ou arrêter Tomcat sous UNIX :

- `$ /etc/init.d/oaactl <start/stop/restart>`

Le tableau suivant contient les emplacements par défaut des fichiers journaux du service Tomcat :

Système d'exploitation	Emplacement par défaut des fichiers journaux du service Tomcat
Windows	C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\logs
UNIX	/ <code>&lt;rép_installation&gt;</code> /peregrine/common/tomcat4/logs

## Contrôle de l'absence de conflit de port pour le service Tomcat

Le tableau suivant contient les ports utilisés par défaut pour le service Tomcat.

Numéro de port	Service Tomcat
8005	Administration de Tomcat
8009	Port de travail Tomcat AJP13

Dans le fichier journal de Tomcat `stderr.log`, la ligne suivante indique le port AJP13 actuellement utilisé :

```
[INFO] ChannelSocket - -JK2: ajp13 listening on tcp port 8009o1
```

Pour contrôler l'absence de conflit de port pour le service Tomcat :

- 1 Arrêtez le service Tomcat.
- 2 Utilisez **netstat -a** pour répertorier les ports en écoute. Vérifiez qu'il n'existe pas de conflits de port.
- 3 Apportez les modifications nécessaires à la configuration de port associée à Tomcat, ou désactivez (ou modifiez) le service en conflit. Des informations complémentaires sur Tomcat sont disponibles sur le site <http://jakarta.apache.org/tomcat/>.

## Contrôle de l'absence de conflits de port : exemple

Dans les entrées, recherchez les endroits où la valeur Proto affiche « TCP » et la valeur State « Listening » (à l'écoute). Par exemple, la sortie suivante de la commande netstat -a indique que les ports 80, 8009, 8025, 12670 et 1585 sont en cours d'utilisation :

Active Connections			
Proto	Local Address	Foreign Address	State
TCP	0.0.0.0:8	0.0.0.0:0	LISTENING
TCP	0.0.0.0:8009	0.0.0.0:0	LISTENING
TCP	0.0.0.0:8025	0.0.0.0:0	LISTENING
TCP	0.0.0.0:12670	0.0.0.0:0	LISTENING
TCP1	0.2.3.154:1032	66.163.173.77:80	ESTABLISHED
TCP1	0.2.3.154:1342	10.2.3.154:12670	ESTABLISHED
TCP1	0.2.3.154:1585	0.0.0.0:0	LISTENING
TCP1	0.2.3.154:1585	10.2.0.112:139	ESTABLISHED

## Contrôle de l'absence d'erreur pour le service Tomcat

Veillez à travailler avec des fichiers propres.

Pour garantir un environnement de dépannage propre :

- 1 Arrêtez les services Apache et Tomcat.
- 2 Supprimez tous les fichiers journaux.
- 3 Redémarrez les services Apache et Tomcat.
- 4 Connectez-vous au serveur Web à l'aide d'un navigateur.



## Fichier mod\_jk.log

Ce fichier contient des informations de journalisation concernant la connexion TCP hors processus entre le serveur Web Apache et Tomcat.

Ce fichier est vide quand aucune erreur ne s'est produite. Il contient des indications concernant les échecs de connexion lorsque le port AJP13 est en conflit avec un autre service ou lorsque le connecteur mod\_jk de Tomcat n'est pas configuré correctement.

## Fichier stdout.log

Voici un exemple de sortie normale de ce fichier journal.

```
Bootstrap: Create Catalina server
Bootstrap: Starting service
Starting service Tomcat-Standalone
Apache Tomcat/4.1.12
Instantiating Archway Servlet...
2002-12-10 12:22:13,079 INFO [main] - Using application preferences in
/C:/Program Files/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/local.xml
2002-12-10 12:22:13,119 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Program
Files/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/archway.xml
2002-12-10 12:22:13,200 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Program
Files/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/common.xml
2002-12-10 12:22:13,240 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Program
Files/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/logging.xml
2002-12-10 12:22:13,270 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Program
Files/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/themes.xml
2002-12-10 12:22:13,280 INFO [main] - Using default preferences in
/C:/Program
Files/Peregrine/Common/Tomcat4/webapps/oa/WEB-INF/default/xsl.xml
Bootstrap: Service started
```

La présence de l'une des mentions suivantes dans ce fichier indique une erreur :

- Archway Servlet is not instantiated (le servlet Archway n'a pas été instancié).
- The webapps location is incorrect (l'emplacement de webapps est incorrect).
- Bootstrap service failed to start (impossible de démarrer le service d'amorçage).

## Fichier stderr.log

Voici un exemple de sortie normale de ce fichier.

```
Created catalinaLoader in: C:\Program
Files\Peregrine\Common\Tomcat4\server\lib
[INFO] Registry - -Loading registry information
[INFO] Registry - -Creating new Registry instance
[INFO] Registry - -Creating MBeanServer
[INFO] ChannelSocket - -JK2: ajp13 listening on tcp port 8009
[INFO] JkMain - -Jk running ID=0 time=0/120 config=C:\Program
Files\Peregrine\Common\Tomcat4\conf\jk2.properties
```

La présence de l'une des mentions suivantes dans ce fichier indique une erreur :

- catalinaLoader was not created or is pointing to an incorrect location (catalinaLoader n'a pu être créé ou pointe sur un emplacement incorrect).
- ChannelSocket - JK2: ajp13 failed to connect or is connecting on an incorrect port number (ChannelSocket - JK2: ajp13 n'a pu se connecter ou s'est connecté à un numéro de port incorrect).
- JkMain is not using the right jk2.properties (JkMain n'utilise pas les paramètres jk2.properties corrects).

## Fichier localhost\_log.<date>.txt

Ce fichier journal ne doit contenir aucune erreur Java. Les activités du gestionnaire d'applications sont consignées dans ce fichier lors du déploiement d'applications Web Peregrine OAA.

## Dépannage du système OAA

Si vous rencontrez des problèmes avec votre application Web Peregrine OAA, contrôlez le serveur principal associé à celle-ci et consultez les fichiers journaux OAA.

### Configuration OAA principale

Assurez-vous que l'application Peregrine OAA se connecte au serveur principal approprié et qu'elle est opérationnelle.

**Remarque :** Après avoir défini le connecteur de la base de données du portail (Portal DB), vous pouvez perdre les personnalisations apportées aux écrans d'application du portail si vous modifiez ultérieurement ce connecteur. Après avoir défini le connecteur de la base de données de l'application Web, vous pouvez perdre les personnalisations apportées aux formulaires si vous modifiez ultérieurement ce connecteur.

Pour contrôler la configuration principale :

- 1 Accédez à l'URL <http://hostname/oa/admin.jsp>.
- 2 Ouvrez une session avec le nom d'utilisateur **System**, sans indiquer de mot de passe (en admettant que rien n'ait été modifié à ce niveau après l'installation).
- 3 Dans le module Administration, contrôlez l'état de connexion des connecteurs affichés.
- 4 Cliquez sur la cible associée au serveur principal. Par exemple : **sc**.
- 5 Vérifiez que le nom d'hôte et le numéro de port associés au serveur principal sont corrects.

## Fichiers journaux OAA

Le tableau suivant contient les emplacements par défaut des fichiers journaux Peregrine OAA.

Système d'exploitation	Emplacement par défaut des fichiers journaux de Peregrine OAA
Windows	C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\bin\archway.log
UNIX	/ <code>&lt;rép_installation&gt;</code> /peregrine/common/tomcat4/archway.log

Assurez-vous que les fichiers journaux contiennent :

- la liste des composants OAA installés et leurs numéros de version ;
- une liste correcte des packages enregistrés ;
- une mention indiquant que **l'initialisation d'Archway est terminée**.

Si le fichier contient des exceptions Java ClassNotFound, vérifiez que tous les fichiers d'archive Java requis ont pu être trouvés.

## Dépannage du serveur WebSphere

Le fichier `httpd.conf` d'IBM HTTP Server crée parfois des entrées d'alias dupliquées pendant une installation WebSphere. Si cela se produit, le formulaire Administration, à l'adresse <http://hostname/oa/login.jsp>, ne s'affiche pas.

Supprimez les lignes `Alias /oa` dupliquées du fichier `httpd.conf`, stocké dans le répertoire `conf` du serveur IBM HTTP ou du serveur Web Apache. Les lignes suivantes ne doivent y apparaître qu'une seule fois :

```
Alias /oa "C:\WebSphere\AppServer\installedApps\oa.ear\portal.war"
Alias /oa "C:/WebSphere/AppServer/installedApps/oa.ear/portal.war"
```

# Dépannage du serveur ServiceCenter

Si vous rencontrez des problèmes avec le serveur ServiceCenter, suivez les instructions ci-dessous :

**Étape 1** Vérifiez le code d'authentification et le paramétrage de port associés à ServiceCenter.

**Étape 2** Contrôlez le fichier journal de ServiceCenter.

Avant de pouvoir dépanner les problèmes, vous devez connaître les procédures de démarrage et d'arrêt du serveur ServiceCenter sur votre système d'exploitation. Vous devez également connaître l'emplacement des fichiers journaux associés à ServiceCenter.

Pour démarrer ou arrêter ServiceCenter sous Windows :

- 1 Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services**.
- 2 Recherchez le service Peregrine ServiceCenter dans la liste et démarrez/arrêtez/redémarrez-le.

Pour démarrer ou arrêter ServiceCenter sous UNIX :

- `$ /etc/init.d/oaact1 <start/stop/restart>`

Le tableau suivant contient les emplacements par défaut des fichiers journaux de ServiceCenter.

Système d'exploitation	Emplacement par défaut des fichiers journaux de ServiceCenter
Windows	C:\Program Files\Peregrine\ServiceCenter\sc.log
UNIX	/ <code>&lt;rép_installation&gt;</code> /peregrine/servicecenter/sc.log

## Vérification du code d'authentification et du paramétrage de port associés à ServiceCenter

Le tableau suivant contient l'emplacement par défaut du fichier de configuration de ServiceCenter.

Système d'exploitation	Emplacement du fichier de configuration de ServiceCenter
Windows	C:\Program Files\Peregrine\ServiceCenter\RUN\sc.ini
UNIX	/ <code>&lt;rép_installation&gt;</code> /peregrine/servicecenter/RUN/sc.ini

Pour vérifier le code d'authentification et le paramétrage de port associés à ServiceCenter :

- 1 Assurez-vous que le code d'authentification défini par la balise **auth:** est correct.
- 2 Assurez-vous que le paramétrage de port associé à la balise **system:** correspond à celui défini pour le système OAA principal.

## Consultation du fichier journal de ServiceCenter

Pour consulter le fichier journal de ServiceCenter :

- Recherchez dans celui-ci la présence d'erreurs liées à l'expiration du code d'authentification.
- Recherchez dans celui-ci la présence d'erreurs liées à l'attachement de ressources.
- Reportez-vous au **Manuel d'administration de ServiceCenter** pour obtenir des instructions de dépannage complémentaires.

## Utilisation de ServiceCenter sous Oracle

Lors d'une utilisation conjointe de ServiceCenter et d'Oracle comme base de données principale, les personnalisations apportées aux pages n'apparaissent pas correctement. Dans ServiceCenter, vous devez mapper la table `giComponentUsers` vers Oracle.

Pour mapper la table `giComponentUsers` vers Oracle :

- 1 Ouvrez le client ServiceCenter.
- 2 Connectez-vous en tant qu'administrateur.
- 3 Ajoutez un enregistrement `sqlsystemtables`.
  - a Cliquez sur l'onglet Boîte à outils pour ouvrir la boîte de dialogue Gestionnaire de base de données.
  - b Tapez **sqlsystemtables** dans le champ Fichier et cliquez sur Rechercher.
  - c Activez la case **Mapper en tant que BLOB**.
- 4 Accédez à la table `sqlmapping` et supprimez tous les enregistrements de la table `giComponentUsers`.
- 5 Mappez la table `giComponentUsers` vers Oracle.

Pour plus d'informations sur la mise à jour des définitions de table ServiceCenter, contactez votre administrateur ServiceCenter.







# A Avis relatif aux droits d'auteur

ANNEXE

Peregrine Systems reconnaît les droits de propriété intellectuelle détenus par les tiers suivants. (Cette annexe complète la page consacrée aux droits d'auteur.)

## Avis

### Jcrypt.java

This product includes software developed by Eric Young (eay@mincom.oz.au).

### JAXP

See the W3C license and the Apache version 2 license below.

### W3C

#### W3C IPR SOFTWARE NOTICE

Copyright © 2000 World Wide Web Consortium, (Massachusetts Institute of Technology, Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, Keio University). All Rights Reserved.

The DOM bindings are published under the W3C Software Copyright Notice and License. The software license requires "Notice of any changes or modifications to the W3C files, including the date changes were made." Consequently, modified versions of the DOM bindings must document that they do not conform to the W3C standard; in the case of the IDL binding, the pragma prefix can no longer be 'w3c.org'; in the case of the Java binding, the package names can no longer be in the 'org.w3c' package.

Note: The original version of the W3C Software Copyright Notice and License could be found at <http://www.w3.org/Consortium/Legal/copyright-software-19980720>

Copyright © 1994-2000 World Wide Web Consortium, (Massachusetts Institute of Technology, Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, Keio University). All Rights Reserved.  
<http://www.w3.org/Consortium/Legal/>

This W3C work (including software, documents, or other related items) is being provided by the copyright holders under the following license. By obtaining, using and/or copying this work, you (the licensee) agree that you have read, understood, and will comply with the following terms and conditions:

Permission to use, copy, and modify this software and its documentation, with or without modification, for any purpose and without fee or royalty is hereby granted, provided that you include the following on ALL copies of the software and documentation or portions thereof, including modifications, that you make:

1. The full text of this NOTICE in a location viewable to users of the redistributed or derivative work.
2. Any pre-existing intellectual property disclaimers, notices, or terms and conditions. If none exist, a short notice of the following form (hypertext is preferred, text is permitted) should be used within the body of any redistributed or derivative code: "Copyright © [date-of-software] World Wide Web Consortium, (Massachusetts Institute of Technology, Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, Keio University). All Rights Reserved. <http://www.w3.org/Consortium/Legal/>"
3. Notice of any changes or modifications to the W3C files, including the date changes were made. (We recommend you provide URIs to the location from which the code is derived.)

THIS SOFTWARE AND DOCUMENTATION IS PROVIDED "AS IS," AND COPYRIGHT HOLDERS MAKE NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR ANY PARTICULAR PURPOSE OR THAT THE USE OF THE SOFTWARE OR DOCUMENTATION WILL NOT INFRINGE ANY THIRD PARTY PATENTS, COPYRIGHTS, TRADEMARKS OR OTHER RIGHTS.

COPYRIGHT HOLDERS WILL NOT BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, SPECIAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING OUT OF ANY USE OF THE SOFTWARE OR DOCUMENTATION.

The name and trademarks of copyright holders may NOT be used in advertising or publicity pertaining to the software without specific, written prior permission. Title to copyright in this software and any associated documentation will at all times remain with copyright holders.

## Apache Version 2

Apache License, Version 2.0, January 2004, <http://www.apache.org/licenses/>

### TERMS AND CONDITIONS FOR USE, REPRODUCTION, AND DISTRIBUTION

#### 1. Definitions.

"License" shall mean the terms and conditions for use, reproduction, and distribution as defined by Sections 1 through 9 of this document.

"Licensor" shall mean the copyright owner or entity authorized by the copyright owner that is granting the License.

"Legal Entity" shall mean the union of the acting entity and all other entities that control, are controlled by, or are under common control with that entity. For the purposes of this definition, "control" means (i) the power, direct or indirect, to cause the direction or management of such entity, whether by contract or otherwise, or (ii) ownership of fifty percent (50%) or more of the outstanding shares, or (iii) beneficial ownership of such entity.

"You" (or "Your") shall mean an individual or Legal Entity exercising permissions granted by this License.

"Source" form shall mean the preferred form for making modifications, including but not limited to software source code, documentation source, and configuration files.

"Object" form shall mean any form resulting from mechanical transformation or translation of a Source form, including but not limited to compiled object code, generated documentation, and conversions to other media types.

"Work" shall mean the work of authorship, whether in Source or Object form, made available under the License, as indicated by a copyright notice that is included in or attached to the work (an example is provided in the Appendix below).

"Derivative Works" shall mean any work, whether in Source or Object form, that is based on (or derived from) the Work and for which the editorial revisions, annotations, elaborations, or other modifications represent, as a whole, an original work of authorship. For the purposes of this License, Derivative Works shall not include works that remain separable from, or merely link (or bind by name) to the interfaces of, the Work and Derivative Works thereof.

"Contribution" shall mean any work of authorship, including the original version of the Work and any modifications or additions to that Work or Derivative Works thereof, that is intentionally submitted to Licensor for inclusion in the Work by the copyright owner or by an individual or Legal Entity authorized to submit on behalf of the copyright owner. For the purposes of this definition, "submitted" means any form of electronic, verbal, or written communication sent to the Licensor or its representatives, including but not limited to communication on electronic mailing lists, source code control systems, and issue tracking systems that are managed by, or on behalf of, the Licensor for the purpose of discussing and improving the Work, but excluding communication that is conspicuously marked or otherwise designated in writing by the copyright owner as "Not a Contribution."

"Contributor" shall mean Licensor and any individual or Legal Entity on behalf of whom a Contribution has been received by Licensor and subsequently incorporated within the Work.

**2. Grant of Copyright License.** Subject to the terms and conditions of this License, each Contributor hereby grants to You a perpetual, worldwide, non-exclusive, no-charge, royalty-free, irrevocable copyright license to reproduce, prepare Derivative Works of, publicly display, publicly perform, sublicense, and distribute the Work and such Derivative Works in Source or Object form.

**3. Grant of Patent License.** Subject to the terms and conditions of this License, each Contributor hereby grants to You a perpetual, worldwide, non-exclusive, no-charge, royalty-free, irrevocable (except as stated in this section) patent license to make, have made, use, offer to sell, sell, import, and otherwise transfer the Work, where such license applies only to those patent claims licensable by such Contributor that are necessarily infringed by their Contribution(s) alone or by combination of their Contribution(s) with the Work to which such Contribution(s) was submitted. If You institute patent litigation against any entity (including a cross-claim or counterclaim in a lawsuit) alleging that the Work or a Contribution incorporated within the Work constitutes direct or contributory patent infringement, then any patent licenses granted to You under this License for that Work shall terminate as of the date such litigation is filed.

**4. Redistribution.** You may reproduce and distribute copies of the Work or Derivative Works thereof in any medium, with or without modifications, and in Source or Object form, provided that You meet the following conditions:

(a) You must give any other recipients of the Work or Derivative Works a copy of this License; and

(b) You must cause any modified files to carry prominent notices stating that You changed the files; and

(c) You must retain, in the Source form of any Derivative Works that You distribute, all copyright, patent, trademark, and attribution notices from the Source form of the Work, excluding those notices that do not pertain to any part of the Derivative Works; and

(d) If the Work includes a "NOTICE" text file as part of its distribution, then any Derivative Works that You distribute must include a readable copy of the attribution notices contained within such NOTICE file, excluding those notices that do not pertain to any part of the Derivative Works, in at least one of the following places: within a NOTICE text file distributed as part of the Derivative Works; within the Source form or documentation, if provided along with the Derivative Works; or, within a display generated by the Derivative Works, if and wherever such third-party notices normally appear. The contents of the NOTICE file are for informational purposes only and do not modify the License. You may add Your own attribution notices within Derivative Works that You distribute, alongside or as an addendum to the NOTICE text from the Work, provided that such additional attribution notices cannot be construed as modifying the License.

You may add Your own copyright statement to Your modifications and may provide additional or different license terms and conditions for use, reproduction, or distribution of Your modifications, or for any such Derivative Works as a whole, provided Your use, reproduction, and distribution of the Work otherwise complies with the conditions stated in this License.

**5. Submission of Contributions.** Unless You explicitly state otherwise, any Contribution intentionally submitted for inclusion in the Work by You to the Licensor shall be under the terms and conditions of this License, without any additional terms or conditions. Notwithstanding the above, nothing herein shall supersede or modify the terms of any separate license agreement you may have executed with Licensor regarding such Contributions.

**6. Trademarks.** This License does not grant permission to use the trade names, trademarks, service marks, or product names of the Licensor, except as required for reasonable and customary use in describing the origin of the Work and reproducing the content of the NOTICE file.

**7. Disclaimer of Warranty.** Unless required by applicable law or agreed to in writing, Licensor provides the Work (and each Contributor provides its Contributions) on an "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied, including, without limitation, any warranties or conditions of TITLE, NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY, or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. You are solely responsible for determining the appropriateness of using or redistributing the Work and assume any risks associated with Your exercise of permissions under this License.

**8. Limitation of Liability.** In no event and under no legal theory, whether in tort (including negligence), contract, or otherwise, unless required by applicable law (such as deliberate and grossly negligent acts) or agreed to in writing, shall any Contributor be liable to You for damages, including any direct, indirect, special, incidental, or consequential damages of any character arising as a result of this License or out of the use or inability to use the Work (including but not limited to damages for loss of goodwill, work stoppage, computer failure or malfunction, or any and all other commercial damages or losses), even if such Contributor has been advised of the possibility of such damages.

**9. Accepting Warranty or Additional Liability.** While redistributing the Work or Derivative Works thereof, You may choose to offer, and charge a fee for, acceptance of support, warranty, indemnity, or other liability obligations and/or rights consistent with this License. However, in accepting such obligations, You may act only on Your own behalf and on Your sole responsibility, not on behalf of any other Contributor, and only if You agree to indemnify, defend, and hold each Contributor harmless for any liability incurred by, or claims asserted against, such Contributor by reason of your accepting any such warranty or additional liability.

END OF TERMS AND CONDITIONS

**APPENDIX:** How to apply the Apache License to your work.

To apply the Apache License to your work, attach the following boilerplate notice, with the fields enclosed by brackets "[ ]" replaced with your own identifying information. (Don't include the brackets!) The text should be enclosed in the appropriate comment syntax for the file format. We also recommend that a file or class name and description of purpose be included on the same "printed page" as the copyright notice for easier identification within third-party archives. Copyright [yyyy] [name of copyright owner] Licensed under the Apache License, Version 2.0 (the "License"); you may not use this file except in compliance with the License. You may obtain a copy of the License at <http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0> Unless required by applicable law or agreed to in writing, software distributed under the License is distributed on an "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied.

See the License for the specific language governing permissions and limitations under the License.







# Index

## **A**

- Activation de Gestion des appels 151
- Administration, module
  - Panneau de configuration 138
  - Paramètres de l'administrateur, page 149, 150
  - Paramètres, page 139
- Applications de portail Peregrine
  - Installation multiple 19
- Assistance clientèle 15
- Autres méthodes d'authentification
  - Windows 110

## **C**

- Conflits de ports
  - Tomcat, serveur d'applications
    - Résolution 167

## **D**

- Dépannage
  - Installation WebSphere 172
  - OAA 171
  - Serveur ServiceCenter 173
  - Serveur Web Apache sous Unix 165
  - Serveur Web Apache sous Windows 161
  - ServiceCenter sous Oracle 175
  - Tomcat 167

## **F**

- Fichiers de téléchargement 132
- Fichiers, téléchargement dans ServiceCenter 132

## **G**

- Gestion des appels
  - Activation 153
  - Activation pour Get-Services 151
  - Paramètres, ServiceCenter 153, 155

## **I**

- Instances multiples de Tomcat, installation 129

## **L**

- local.xml, fichier 136

## **M**

- Modifications de fichier JSP
  - Windows 109
- Modifications par kit de personnalisation
  - Windows 111

## **O**

- OAA
  - Installation de plusieurs applications 19

**P**

- Page personnalisée
  - Windows 110
- Panneau de configuration 138
- Paramètres
  - Gestion des appels, paramètres 153, 155
  - Gestion des incidents, paramètres 155
- Paramètres de Gestion des incidents
  - ServiceCenter 155
- Peregrine Systems, Support technique de 15
- Personnalisation
  - Dépannage 171
- Processus de migration
  - Autres méthodes d'authentification, Windows 110
  - Modifications de fichier JSP, Windows 109
  - Modifications par kit de personnalisation, Windows 111
  - Pages personnalisées, Windows 110
  - Thèmes personnalisés, Windows 110

**R**

- Réinitialisation du serveur 138

**S**

- SCAdapter
  - Configuration 150–156
- server.xml, modification du fichier 126
- Service Desk
  - Activation de Gestion des appels 151
  - Configuration des paramètres
    - Get-Services 153, 155
- Support technique 15

**T**

- Thèmes personnalisés
  - Windows 110
- Tomcat, installation d'instances multiples 129
- Tomcat, serveur d'applications
  - Résolution des conflits de ports 167



